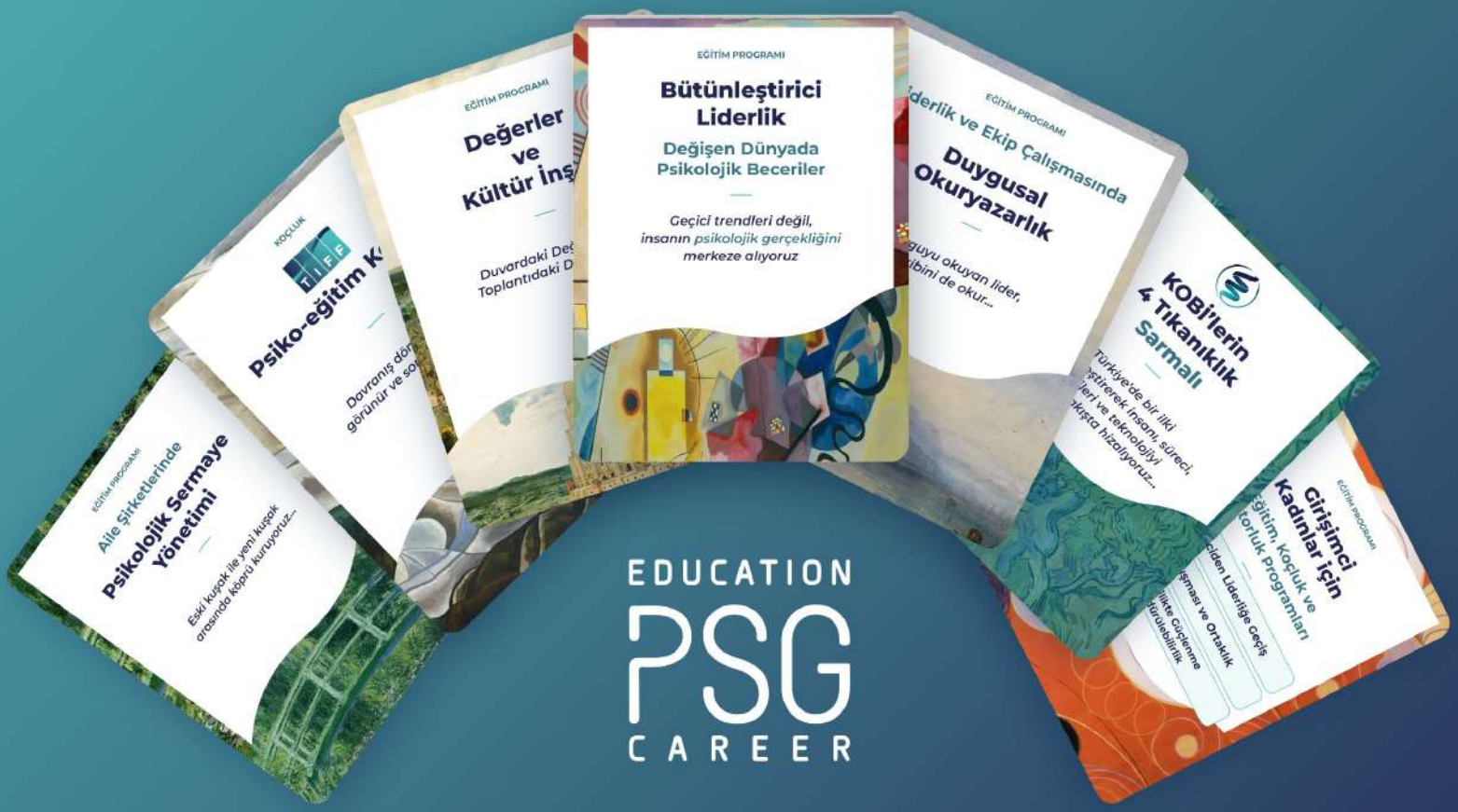
PSG Eğitim

Functional Fluency Turkey – İşlevsel Akıcılık Türkiye Network Kurucusu

BANKACILIK SEKTÖRÜ İÇİN · 2027

Kurumsal Eğitim Programları

Teknoloji ve dönüşüm çağında insanı merkeze alıyoruz.



Liderlik · Ekip · Kültür · Aile Şirketleri · KOBİ · Girişimcilik · TIFF

psg.com.tr

YAKLAŞIMIMIZ

Bankacılıkta baskı her yönden geliyor

Teknoloji süreçleri hızlandırıyor; müşteri deneyiminde ve iş sonuçlarında gerçek farkı ise insan faktörü, özellikle de baskı altındaki davranışlar yaratıyor.

- **Hedef ve satış baskısı**
- **Zor müşteri anları**
- **Hata korkusu ve mevzuat yükü**
- **Yapay zeka ile değişen roller ve belirsizlik**
- **Birimler arası gerilim** merkez-şube, satış-risk yönetimi
- **Tükenmişlik ve yetenek kaybı**

3 çalışandan 2'si

günün büyük bölümünü stres altında geçiriyor

Gallup, State of the Global Workplace 2026 (Türkiye)

Baskı yükseldiğinde bilgi devre dışı kalır

Stres bu denli yükseldiğinde, kurum stratejileri ve eğitim teknikleri geri planda kalabiliyor. *"Hata yaparsam bedeli ağır olur"* gibi inançlar çalışanı geri çekilmeye, lideri ise aşırı kontrole ve suçlu aramaya itebiliyor. Sahadaki bu tıkanıklığın temel nedeni, verilen eğitimlerin çoğu zaman bilgi boyutunda kalıp içselleşememesi oluyor.

Kalıcı dönüşüm için bilgi ile sahadaki gerçek davranış arasında köprü kuruyor; yetkinlikleri çalışanların psikolojik ve varoluşsal gerçekliğiyle buluşturmak üzere 4 katmanda çalışıyoruz:

1. **Sosyal** Toplantıdaki, karar anındaki ve ekip içindeki görünen tutumlar.
2. **Psikolojik** Bu tutumları tetikleyen duygular, düşünceler ve inançlar.
3. **Varoluşsal** Anlam, değerler ve sorumluluk.
4. **Beden ve sinir sistemi** Stresin bedendeki karşılığı ve otomatik tepkiler.

Farkımız: Stres altındaki davranışı görünür kılmak

Bu dört katmanı görünür kılmak için **Transaksiyonel Analiz**, **İşlevsel Akıcılık modeli** ve 20 ülkede kullanılan **TIFF Davranış Envanteri** ile çalışıyoruz (Dr. Susannah Temple · 2003 EATA Gümüş Madalyası, 2014 Eric Berne Ödülü).

TIFF kişiyi etiketlemez; şu anda nasıl davrandığını ölçer ve stres tuzaklarına karşı kişinin kendi panzehirlerini ortaya çıkarır:

Kaygıdan meraka | Suçlamadan empatiye | Dirençten iş birliğine | Tıkanıklıktan akıcılığa

PROGRAMLARIMIZ

Bankanız için önerdiğimiz programlar



Bütünleştirici Liderlik: Değişen Dünyada Psikolojik Beceriler

Bölge ve şube yöneticileri | Genel Müdürlük orta kademe | Lider adayları

Baskı altında kontrole ve suçlu aramaya değil, bilinçli yanıta



Liderlik ve Ekip Çalışmasında Duygusal Okuryazarlık

Şube ekipleri ve yöneticileri | Müşteri ile günlük temasta olan ekipler

Zor müşteri anında duyguyu veri olarak okumak



Değerler ve Kültür İnşası: Duvardaki Değerlerden Toplantıdaki Davranışlara

Yönetim ekipleri | İK ve kurum kültürü | Dönüşümdeki ekipler

Birimler arası gerilimde değerleri kararlara taşımak



TIFF Psiko-eğitim Koçluğu

Liderler | Lider adayları | Kariyer geçişindeki çalışanlar

Stres altında devreye giren ezbere tepkiyi görünür kılmak

Sosyal sorumluluk projeleri ve kredi paketleri için



Aile Şirketlerinde Psikolojik Sermaye Yönetimi



Girişimci Kadınlar için İyi Oluş ve Liderlik Programları

Nasıl çalışıyoruz?

1

İhtiyaç görüşmesi

Görüşmeler ve ihtiyaç analizleri ile önceliklerin netleşmesi

2

Kuruma özel tasarım

Program, süre ve formatın takvime göre kurulması

3

Uygulama

Psiko-eğitim, TIFF koçluğu, mat çalışması, atölyeler

4

Takip

Kazanımların günlük işe ve süreçlere yerleşmesi

EĞİTİM PROGRAMI

Bütünleştirici Liderlik: Değişen Dünyada Psikolojik Beceriler

Geçici trendleri değil, insanın psikolojik gerçekliğini merkeze alıyoruz.



Wassily Kandinsky, Sarı-Kırmızı-Mavi, 1925

ÇÖZDÜĞÜ SORUN

Koçvari, hizmetkar, çevik... Liderlik modelleri ve yetkinlik listeleri her yıl çoğalıyor. Bir şube ya da bölge yöneticisinden aynı gün içinde hedef toplantısında yön vermesi, zor bir müşteri görüşmesinde sakin kalması, ekibine koç gibi eşlik etmesi bekleniyor. Ancak baskı yükseldiğinde bu roller arasında geçiş yapmak ve yetkinlikler arasında denge kurmak zorlaşıyor; liderler eski kontrol alışkanlıklarına geri dönebiliyor.

YAKLAŞIM

Transaksiyonel Analiz'deki "Bütünleştirici Yetişkin" kavramından ilham alır. Lider, o anın ihtiyacını okuyup farklı liderlik becerilerini esneklik ve bilinçle devreye almayı deneyimler; baskı altındaki ezbere tepkilerini yapıcı yanıtlara dönüştürür.

KAZANIMLAR

- Baskı altında etkili kararlar:
  Kritik düşünce, meta-biliş ve bilişsel berraklık
- Kalıcı davranış dönüşümü
- Değerler uyumu ve çatışma yönetimi
- Psikolojik dayanıklılık ve bilinçli yanıt
- Psikolojik güven ortamı ve ileri bildirim kültürü

MODÜL AKIŞI

1. **Eğitime Hazırlık**
   İhtiyaç Analizi ve Profesyonel Kontrat
2. **Zihin Şemalarını Değerlendir**
   Kavramlarda Netleşme, TIFF Envanteri ve Değerler Çarkı · Online
3. **Fark Et ve Gör**
   Bireysel TIFF Psiko-eğitim Koçluğu · 2 saat
4. **Psikolojik Dayanıklılık Geliştir**
   Nörobilim, Duygusal Okuryazarlık, Değerler Haritası · 1 gün
5. **Sahip Çık ve Sorumluluk Al**
   TA ve İşlevsel Akıcılık, İşlevsel Akıcılık Matında Örnek Olay Simülasyonu · 1 gün + 2×2 saat
6. **Yap ve Dönüş**
   Güven İklimi, İleri Bildirim Kültürü, Liderlik Manifestosu · 1 gün
7. **İçselleştir**
   Online Vaka Çalışmaları ve Manifesto Takibi
   Yarım gün

KİMLER İÇİN

Bölge ve şube yöneticileri, Genel Müdürlük orta kademe yöneticileri ve lider adayları. Bankanın mevcut liderlik ve yetenek programlarına tamamlayıcı modül olarak da uyarlanabilir.

FORMAT VE SÜRE

4 gün yüz yüze + bireysel TIFF koçlukları + online takip. Modülerdir; yüz yüze günler aylara yayılabilir.

EĞİTİM PROGRAMI

Liderlik ve Ekip Çalışmasında Duygusal Okuryazarlık

Görünmeyen veriyi performansa dönüştürün.



J.M.W. Turner, Mavi Rigi, Gün Doğumu, 1842

ÇÖZDÜĞÜ SORUN

Gişede gerilen bir müşteri, ay sonu hedef baskısı, sürekli değişen dijital süreçler... Etkili müşteri deneyimi, çalışanın kendisinin ve müşterinin duygusunu okuyabilmesi, anlaması ve kabul edebilmesiyle başlar. Okunmayan duygular ise çoğu zaman çatışma, müşteri ve ilişki kaybı, tükenmişlik ve istifa olarak geri döner.

YAKLAŞIM

Duygular zayıflık olarak değil, kritik veri seti olarak ele alınır:
Sinyal → Refleks → İhtiyaç → Strateji.

KAZANIMLAR

- Duyguları veri olarak kullanma becerisi
- Duygu tepkisini değer odaklı yanıta dönüştürme
- Sahte ve gerçek duyguları ayrıştırma
- Çatışma maliyetinin azalması
- Artan çalışan ve müşteri bağlılığı
- Tükenmişlik riskinde azalma ve psikolojik dayanıklılık

MODÜL AKIŞI

1. **Liderler Günü · 1 gün**
   Ekibin kaygı sinyallerini savunmaya geçmeden okuma, açık iletişim iklimi, liderin kendi stresini yönetmesi
2. **Ekipler Günü · 1 gün**
   İçsel veriyi okuma, zorlu duyguların altındaki mesajları sınır çizme, risk yönetimi gibi kritik becerilere dönüştürme, otantik ifade
3. **Derinleşme ve Takip Atölyeleri · 1–2 yarım gün**
   Kurumdan anonimleştirilmiş vakalar, kurum kültürüne uyarlanmış senaryolar, çalışma kitapçığı

İşlenen duygular: korku/kaygı, öfke, üzüntü, utanç, suçluluk, haset, kibir, iğrenme, şaşırma, neşe.

DUYGUSAL ZEKÂDAN FARKI

Duygusal zekâ eğitimi	Duygusal okuryazarlık
Duygu, kontrol edilecek bir tepki	**Duygu, bir ihtiyaca işaret eden sinyal**
"Duygumu ne kadar kontrol edebiliyorum?"	**"Bu duygu ne söylüyor, neye ihtiyacım var?"**

KİMLER İÇİN

Şube ekipleri ve şube yöneticileri, müşteriyle günlük temasta olan ekipler ve Genel Müdürlük ekipleri; lider ve ekibin aynı dili konuşması için birlikte.

FORMAT VE SÜRE

Liderler için 1 gün · Ekipler için 1 gün · Bütünleşik kurum programı: 2 gün + 1–2 yarım gün takip.

EĞİTİM PROGRAMI

Değerler ve Kültür İnşası

Duvardaki değerleri günlük davranışlara dönüştürüyoruz.



Pieter Bruegel, Babil Kulesi, 1563

ÇÖZDÜĞÜ SORUN

Güven, şeffaflık, müşteri odaklılık, çeviklik... Kurum değerleri tüm banka için ortaktır; ancak günlük iş akışında aynı kelime bambaşka anlamlara ve davranışlara dönüşür. Bir ekip için şeffaflık her gelişmeyi açıkça paylaşmak, diğeri için onay almadan konuşmamaktır. "Hız" bekleyen iş birimleriyle "güven ve kontrol" gözeten ekipler aynı masaya oturduğunda, değer seçimleri iş birliğini güçlendirmek yerine karar süreçlerini kilitler ve sessiz çatışmaya dönüşür.

YAKLAŞIM

Değerleri soyut kavramlar olmaktan çıkarıp günlük karar ve iş yapış biçimlerine bağlar; bireysel ve ekipler arası değer profillerini yan yana koyarak görünmeyen çatışmaları konuşulabilir kılar.

KAZANIMLAR

- Kurum kültürü için netleşen ortak dil ve anlam
- Yazılı değerlerle yaşanan arasındaki farkın konuşulabilmesi
- Sessiz değer çatışmalarının anlaşılması ve iş birliğine dönüştürülmesi
- Stres altında değerlerle uyumlu davranabilme

MODÜL AKIŞI

1. **Kavramlarda Netleşme**
   Güven, şefkat, yaratıcılık: değer mi, duygu mu, beceri mi, ihtiyaç mı? Kavramların beyinle ilişkisi
2. **Değerler Haritası**
   Bireysel ve ekip/kurum değer profilleri; örtüşen, duvarda kalan, gizli ve çatışma yaratan değerler
3. **İşlevsel Akıcılık**
   Değerlerin hangi davranışlarla görünür olduğu; stres altında tepkiden yanıta geçiş

KİMLER İÇİN

Yönetim ekipleri, İK ve kurum kültürü ekipleri; dönüşüm ve çevik çalışmaya geçen ekipler; farklı kuşakları bir araya getiren şube ve Genel Müdürlük ekipleri.

FORMAT VE SÜRE

2 gün, interaktif eğitim programı.

TIFF Psiko-eğitim Koçluğu

Davranış dönüşümünü görünür ve somut kılıyoruz.



ÇÖZDÜĞÜ SORUN

Gelişim programlarında ya da geri bildirim anlarında savunma duvarları yükselebilir; kişi "ben böyle biriyim" diyerek değişime kapanabilir. Oysa kritik toplantıda fikrini kendine saklamak, yetişsin diye ekibin işini üstlenmek, hata bulma odağıyla yaklaşmak ya da stres altında kritik bilgiyi tartmadan paylaşmak bir karakter özelliği değil, baskı anında devreye giren ezbere tepkilerdir. Farklı davranmaya niyetlenmek bu refleksleri değiştirmeye yetmez.

TIFF NEDİR? NEDEN DÖNÜŞTÜRÜCÜDÜR?

Günlük yaşamdan 108 senaryoyla 3 temel insan işlevini, 9 davranış modunu ve 54 davranışı ölçen envanterdir. Klasik testler gibi kişiliği etiketleyip bir raporla son bulmaz; kişiyi değil, şu andaki davranışı ölçer. Kişileri kalıplara sokmadığı (normsuz olduğu) ve yalnızca kişiye ait kaldığı için savunma duvarlarını indirir, dönüşümün önünü açar.

KAZANIMLAR

- Kişisel davranış haritası
- Stres altındaki otomatik tepkilerin farkındalığı
- Güçlü davranışları ihtiyaç anında seçebilme
- Tepki yerine yanıt verebilme
- Ekipler ve paydaşlarla güvene dayalı, yapıcı ilişkiler

KURUMSAL SÜREÇ

1. **İhtiyaç Görüşmesi**
   Kurumun ihtiyacı ve hedef grubun belirlenmesi
2. **Program Tasarımı**
   TIFF'in eğitim akışına yerleştirilmesi
3. **TIFF Envanteri (Veri)**
   Katılımcıların envanteri online yanıtlaması ve baskı altındaki davranış profillerinin çıkarılması
4. **Psiko-eğitim Koçluğu (Yüzleşme ve Yol Haritası)**
   Profillerin bire bir (2,5 saatlik Yol Haritası seansı) ya da grup oturumlarında analiz edilmesi; kişinin kendi gelişim haritasını çıkarması
5. **Saha ve Eğitimde Uygulama (Dönüşüm)**
   Etkisiz tepkilere karşı belirlenen davranış panzehirlerinin iş pratiği boyunca uygulanması ve takibi

KİMLER İÇİN

Lider adayları, yöneticiler ve kariyer geçişindeki çalışanlar (örneğin operasyondan teknoloji ya da veri ekiplerine geçenler); tek başına ya da diğer programların içinde.

FORMAT VE SÜRE

Online envanter + 2,5 saatlik bire bir Yol Haritası seansı + isteğe bağlı düzenli koçluk seansları.

Sosyal Sorumluluk Projeleri ve Kredi Paketleri için

Müşterilerinize sadece finansal değil, psikolojik destek de sunun.

Kadın girişimcileri ve aile şirketlerini (KOBİ'leri) destekleyen kredi paketlerinize ve sosyal sorumluluk projelerinize kısa, odaklı gelişim modülleri entegre ediyoruz. Finansal kaynağın yanında sunduğunuz bu psikolojik destekle; müşterilerinizin iyi oluşunu güçlendiriyor, baskı altındaki karar alma ve iş yapma etkililiğini artırıyoruz.

KISA VE ODAKLI

Girişimcilerin zamanına saygı duyan 2–3 saatlik vurucu atölyeler ya da online oturumlar

KREDİYE VEYA PROJEYE ENTEGRE

Kredi paketlerine katma değerli modül olarak ya da sosyal sorumluluk projelerinin takvimine uygun tekil veya seri kurgu

DERİNLEŞEN ETKİ

Seçili müşteri segmentleri için grup mentorluğu ve bire bir TIFF psiko-eğitim koçluğu



Girişimci Kadınlar için İyi Oluş ve Liderlik Programları

Finansman desteği sağladığınız kadın girişimcilerin belirsizlik ve yoğunlukla baş etmelerini, tükenmişlik yerine iyi oluşlarını korumalarını ve işlerini güvenle büyütmelerini destekleyen kısa atölyeler.

Örnek modüller: Duygusal Okuryazarlık | Etkili Karar Verme ve Problem Çözme | Gelişimci Zihin ve Öz Denetim



AİLE ŞİRKETLERİNE (KOBİ) YÖNELİK KREDİ PAKETLERİ VE PROJELER

Aile Şirketlerinde Psikolojik Sermaye Yönetimi

Ticari kredi veya devir finansmanı sunduğunuz aile şirketlerinde kuşak çatışmalarını önleyen; rol netliği, güven ve ortak karar alma etkililiğini güçlendiren kısa atölyeler.

Örnek modüller: İşlevsel Akıcılık ve TIFF ile Ortak Dil | Zor Konuşmalar ve Güven | Duygusal Okuryazarlık

Modüllerin içeriği ve takvimi; kredi paketinizin kapsamına veya sosyal sorumluluk projenizin hedeflerine göre birlikte kurgulanır.

Ekibimiz

PSG Eğitim ekibi ve Functional Fluency Türkiye Network'ündeki TIFF uygulayıcılarıyla, her programı kurumun ihtiyacına göre bir araya gelen uzmanlıklarla yürütüyoruz.

PSG Eğitim ekibi



Püren Savaş Gedikoğlu, MBA
Functional Fluency Türkiye Network kurucusu
Psiko-eğitmen · TA Uygulayıcısı ·



Bilgesu Başkurt
Uzman Psikolojik Danışman · Nörokoç · İşlevsel Akıcılık ve TIFF Uygulayıcısı



Sena Salantur
Kurumsal İletişim Sorumlusu · Sosyolog



Fatma Tuba Uçar
Kurumsal Gelişim Danışmanı · Koç · İşlevsel Akıcılık & TIFF Uygulayıcısı

Network ortaklarımız



Yelda Ünal
Kurumsal Dönüşüm Danışmanı – Koç · İşlevsel Akıcılık & TIFF Uygulayıcısı



Orkun Öztürk
Sistemik Dönüşüm & İnsan-Sistem İlişkileri Danışmanı · İşlevsel Akıcılık & TIFF Uygulayıcısı



Okan Laçin
Organizasyonel Davranış & Dönüşüm Uzmanı · İşlevsel Akıcılık & TIFF Uygulayıcısı

BİRLİKTE NETLEŞTİRELİM

Bankanız için en uygun programı birlikte belirleyelim

Kısa bir görüşmede önceliklerinizi dinleyip size uygun 2–3 programı ve formatı birlikte netleştirebiliriz.



Varyap Meridian A Blok
D:11 Batı Ataşehir, İstanbul
+90 216 514 98 07

psg.com.tr
bilgesu@psg.com.tr

EDUCATION
PSG
CAREER



11A Beechwood Crescent, Chandlers
Ford SO53 5PE, England
+44 7986 297775

PSG Eğitim-Functional Fluency Turkey
PSG Eğitim-Functional Fluency Turkey