

Çatışma - Müzakere Problem Çözme

**İlker Kaldı
24 Ocak 2018
Burdur**

Çatışma

Notunuz O Anda Verilir



Çatışma Nedir?

- İhtiyaç, amaç ve fikir ayrılıklarından doğan bir rekabettir.



Çatışma Deyince

- Basit farklılıklar
- Anlaşmazlık
- Uzlaşmazlık
- Zıtlasma
- Yasal çekişme
- Şiddet ve kavga.



Çatışma Karşısında

- Ya savaş baltalarını çıkartır kavga ederiz.
- Ya da çatışmayı yeni yollar ve çözümler bulmak için bir fırsat olarak kabul ederiz.



Mesele Çatışma Değil

- Mesele, taraflarca çatışmanın ele alınma biçimidir.
- Uygun biçimde ele alınmayan çatışmalar her türlü ilişkide kazanan/kaybeden sonucunun ortaya çıkmasına neden olur.



Çare?

- Çatışmanın her iki tarafın da kazançlı çıkacağı biçimde ele almaktır.
- Bu ise, bir anlayış ve yöntem işidir.



Çatışmadan Kaçınmak

- Olumsuz duyguların birikmesine neden olur.
- Yaratıcı fikirlerin engellenmesine yol açar.



Bizim Bakışımız

- Hoş bakmıyoruz.
- Toplulukçu bir kültürüz.
- Yüzleşmekten hoşlanmıyoruz.
- Görmezden geliyoruz.
- Ya da darmadağın ediyoruz.



Çatışmalarda Temel Nokta

- Kişinin kendi duygularını tanımasıdır.
- Bir çatışma sırasında insanın davranışları kendisini ne kadar kontrol edebildiğine bağlıdır.



İnsanlar Arası Alanlar

- Konfor alanı,
- Kaygı alanı..



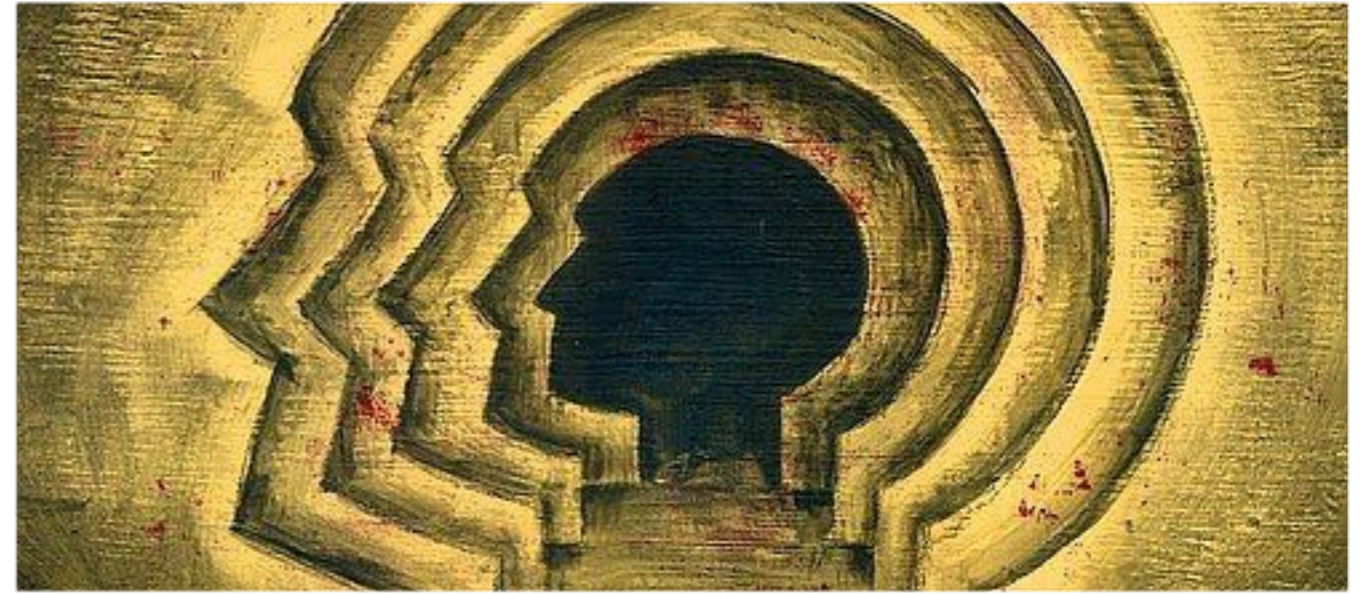
Püf!

- Herkes, kendisinin konfor ve kaygı alanını tanımalıdır.
- Çatışma anında nasıl davrandığıyla ilgili benlik algısını geliştirmelidir.



Çatışırken Neden Çuvallarız?

- Konunun psikolojik boyutlarını ihmal ederiz.



İş Ortamında 2 Tür Çatışma

- İş çatışması,
- İlişki çatışması.



İlişki Çatışması Yıkıcıdır

- İlişki çatışması, kişisel olgunluk düzeyi düşük insanlar arasında yaşanır.
- Sol beyin fonksiyonunu kullananlar da kronik çatışmalar yaşar.



İlişki Çatışmasının Yansımaları

- Bitmek tükenmek bilmeyen dedikodular,
- Birbirinin başarısızlığından, zor duruma düşmesinden mutlu olma,
- Birbirinin itibarını zedeleme,
- İş gereği paylaşılması gereken bilgileri paylaşmaktan kaçınma, ağırdan alma,
- Birbirinin yaptığı işlerde kusur arama,
- Kutuplaşma, gruplaşma...



Oysa İş Çatışması

- İşin nasıl yapılacağına ilişkin görüş ayrılıklarından kaynaklanır.



Ego Tatili

- İş ile ilişki çatışmasını birbirinden ayırabilmenin en etkili yolu “ego”ları tatile göndermektir.



Çatışma Çözme Becerileri

- Bilgi toplamak,
- Güven ve açıklık temelinde bir ilişki kurmak,
- Çözüm üzerinde işbirliği yapma çabası göstermek,
- Problemi tanımlamaya ve çözüm seçenekleri geliştirmeye yönelik yapılanmış bir karar süreci uygulamak.

En Temel Beceri

- Dinleme...



Ne Yapılmalı?

- Ekip üyelerinin kendi çıkarlarına, konumlarına değil, fikirlerin ekibin amacına ne kadar yararlı olduğuna odaklanması sağlanmalıdır.



Ne Yapılmalı?

- Çatışma varsayımlara değil, verilere dayalı sürdürülmelidir.



Ne Yapılmalı?

- Çatışmanın öznel, duygusal ve boş laflarla değil; nesnel ve akılcı yürütülmesi, amaçlara, hedeflere ve değerlere yönelik olması sağlanmalıdır.

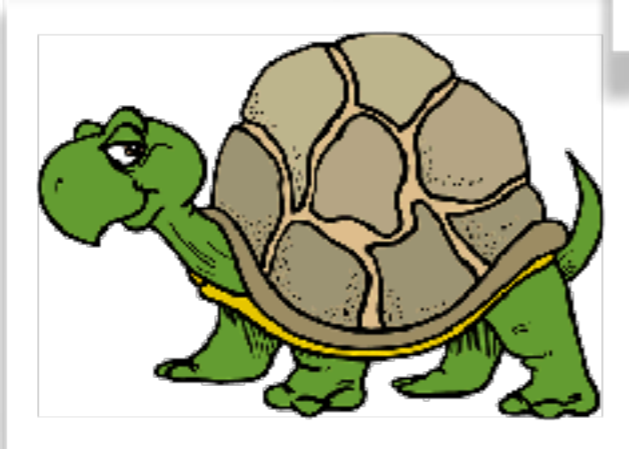


Ne Yapılmalı?

- Çatışmanın genel, soyut ve muhataba yönelik değil; belirgin ve duruma yönelik olması sağlanmalıdır.



ilişkinin Önemi



Amacın Önemi

Kaplumbağa

- Kaçınma, geri çekilme, pasiflik, sessizlik, hiçbir şey yapmama.
- Etliye sütlüye karışmama.
- Her iki tarafın da isteklerine karşı kayıtsızdır. Ne ilişkiye önem verir ne de amaca.
- Kendisini çatışmadan uzakta tutar.
- Kaderci bir bekleyiş içindedir.
- Maliyeti yüksektir. Çatışmaktansa bedel ödemeyi göze alır.

Köpek Balığı

- Hükmedici, mücadeleci, baskıcı.
- Kendi isteğinin yerine gelmesi tek amacıdır.
- Muhatabın kaybını kendi kazancını esas alır.
- Kavgacıdır.
- Tehdit, cezalandırma, gözdağı, tek taraflı yaklaşımlar.



Yumoş

- Teslimiyetçi.
- Karşı tarafın isteğini kendi isteğinin önünde görme.
- Sırf ilişkiyi korumak adına cömert ve fedakardırlar.
- Zaman kazanmak için de kullanılır.



Tilki

- Uzlaşmacı, tavizkar.
- Biraz senden biraz benden yaklaşımı.
- Her iki taraf için de orta düzeyde, ama tam olmayan bir tatmini ifade eder.



Baykuş

- Problem çözücü, bütünleştirici.
- Her iki tarafın da kazanmasını hedefler.
- Müzakerenin anlaşmayla sonuçlanmasını samimiyetle ister.
- Muhataplar birbiriyle değil de soruna neden olan konuda çatışırlar, yüzleşirler.

Müzakere

Niçin Müzakere?

- "Armut piş, ağızıma düş" iş hayatının kuralı olmadığı için,
- Güç dengesi mecbur bıraktığı için,
- Ortak karara ulaşmak için,

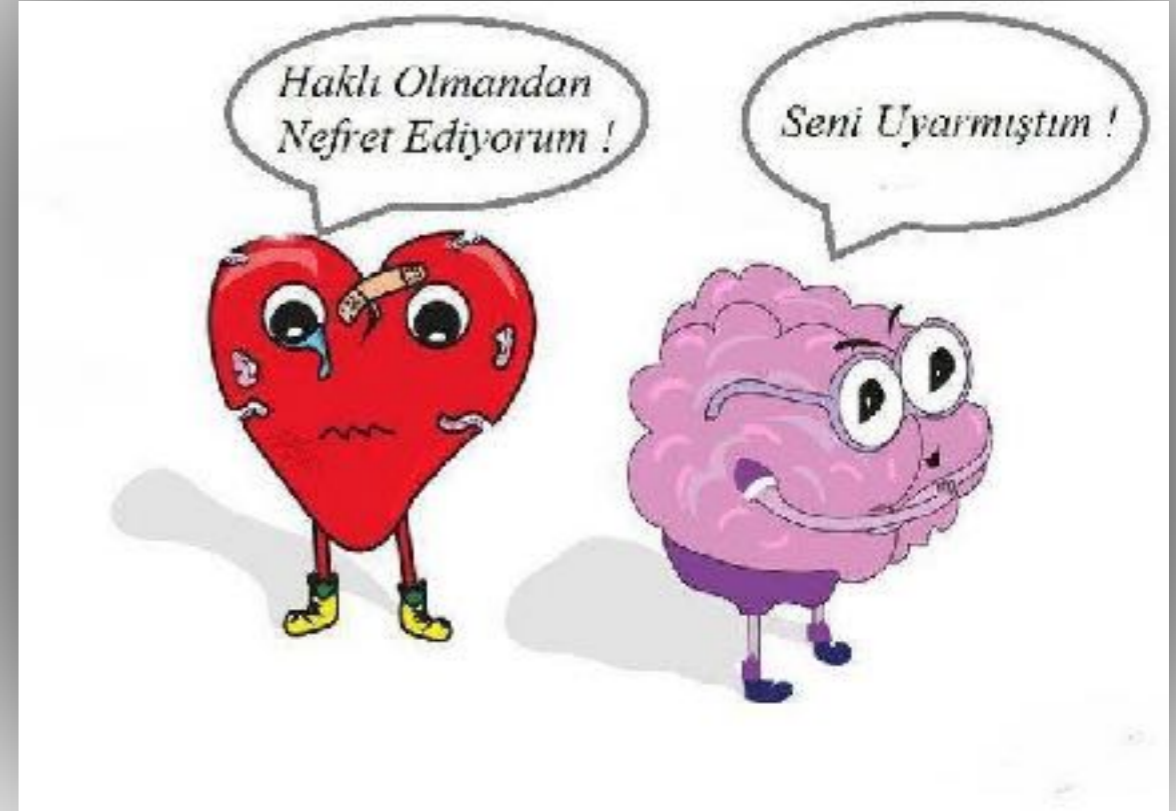
Müzakere

- Farklı ihtiyaçlar ve fikirler konusunda ortak bir anlaşmaya varmak için yürütülen bir iletişim sürecidir.



En Büyük Yanlıř

- Müzakereyi sadece tekliflerin ve rakamların karşılıklı olarak tartışıldığı teknik bir süreç olarak görmek.



En Başarılı Müzakereciler

- İnatçıdırlar,
- "Hayır" bilmezler,
- Sıkılgan değildirler,
- Bizi iyi anlarlar.



Kazan / Kazan



- Sürekli ve istikrarlı işbirliği için her iki tarafın da haklarını, çıkarlarını gözeten, kendisinininki kadar muhatabın ihtiyaçlarına da özen gösteren müzakere anlayışı.

"Kazan/Kazan"ın Ön Koşulları



- Muhatabın ihtiyaçlarını da gözetin.
- Pozisyonlar/durumlar üzerine değil çıkarlar üzerine odaklanın.

Müzakere Aşamaları



Ev Ödeviniz

- Müzakere edilecek tüm konuları belirleme,
- Konuları öncelik sırasına göre dizme,
- Anlaşma zemini kurma,
- Strateji ve taktik geliştirme.

Anlaşma Zemini Kurma

- İşin olurluna ilişkin seçenekler üretme.

Zeminler

• En Çok İstenen



RÜYA

• Mümkün Olan

• Kabul Edilebilir Asgari Sınır



KABUL

• Asla Kabul Edilemez



İMKANSIZ

Direnme

- **Müzakerelerin en acılı, sıkıntılı bölümüdür.**

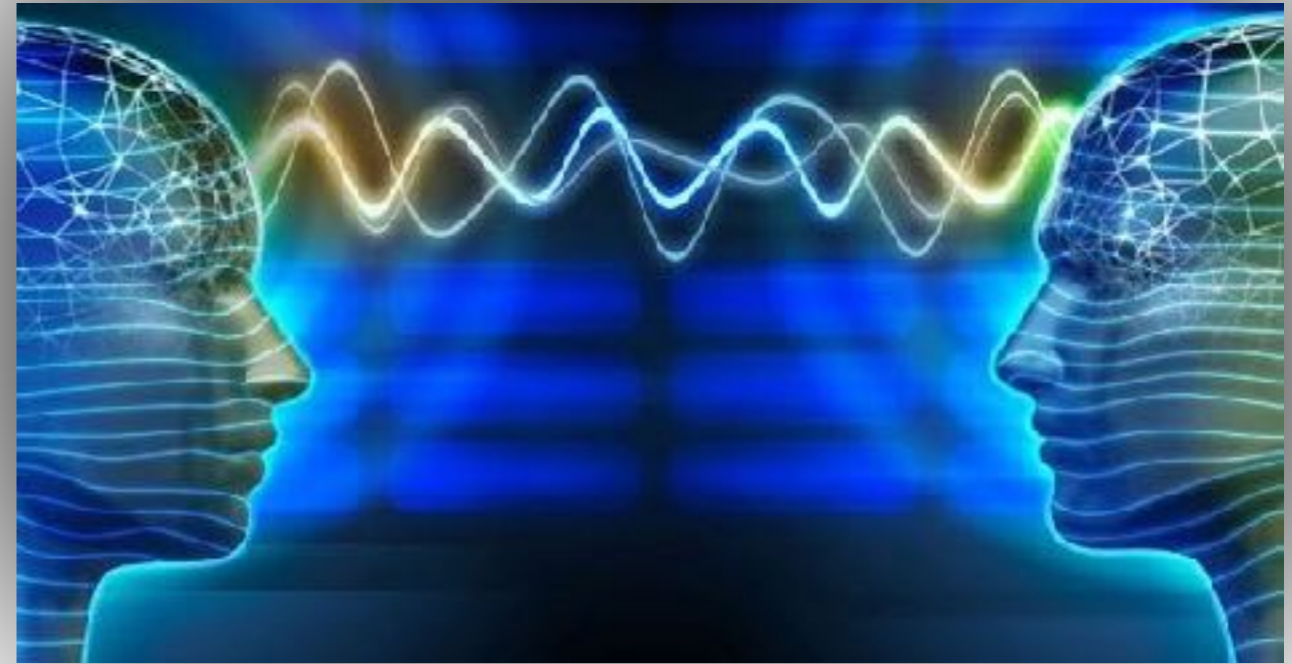


Tipik Direnç Nedenleri



Direnci Kırabilmek İçin

- **Direncin nedenini belirleyin.**
- **Muhatabın frekansına geçin.**



Anlaşma

- Mutlu son.
- Ayrıntıları ihmal etmeyin.
- Anlaşmanın yetkili onayından geçmesine dikkat edin.

Takip

- **Anlaşmanın uygulanmasını izleme, varsa sorunları tespit etme.**
- **İleride çıkan sorunlar da genelde bu husustan kaynaklanır.**

Taviz Vermenin 10 Kuralı

- Çok önemli bir müzakerede ilk taviz veren siz olmayın.
- İlk teklifi asla kabul etmeyin.
- Muhatabın yüksek başlangıç talebini indirmesini sağlayın, karşı teklifte bulunarak yüksek başlangıç talebini kabullenmeyin.
- Küçük tavizler verin. Muhatabın beklentisini azaltın.
- Taviz verirken yavaş olun.

Taviz Vermenin 10 Kuralı

- Muhatabın yüksek gibi algıladığı ama sizin için önemsiz olan tavizler vererek muhatabın kendisini iyi hissetmesini sağlar.
- Sizin için önemli konularda taviz vermeyi erteleyin.
- Mümkün olabilecek tavizlerde bulunun (yani karşılığında bir şey alın)
- Aldığınız tavizlerden ötürü suçluluk duymayın.
- Aldığınız her tavize bir karşılık vermek zorunda hissetmeyin.

Problem Çözme

İnsan - Hayat

- Var oluşumuzla birlikte hep yanı başımızda.
- Hayatın olduğu her yerde.
- **PROBLEM**



Akıl - Tecrübe - Yaratıcılık

- Aklımızla problemin farkına vardık.
- Tecrübemizle onu tanımladık.
- Yaratıcılığımızla çözdük.



Bitmez... Bitmesin de...

- Problemleri çözdük, geliştik. Gelişerek geldiğimiz noktada yeni problemlerle karşılaşyoruz.



Her Problem özölür

- Allah, hiç kimseye gücünün yeteceđinden öte yük yüklemmez

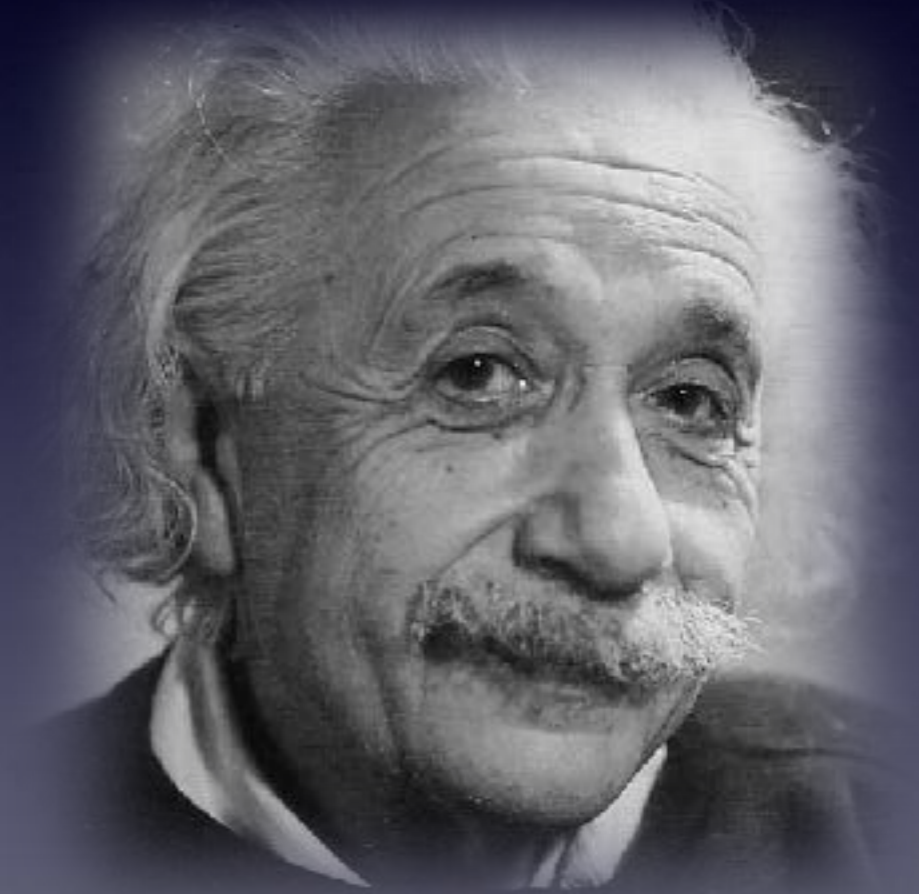
Bakara Sûresi 286. Ayet



Yeter ki Doğru Yaklaşımı Sergileyelim

- Bir problemi, onu yaratan zihniyetle çözemersiniz.

Albert Einstein



Problem

- Zeki Bey otobüsü nasıl dolduruyordu?

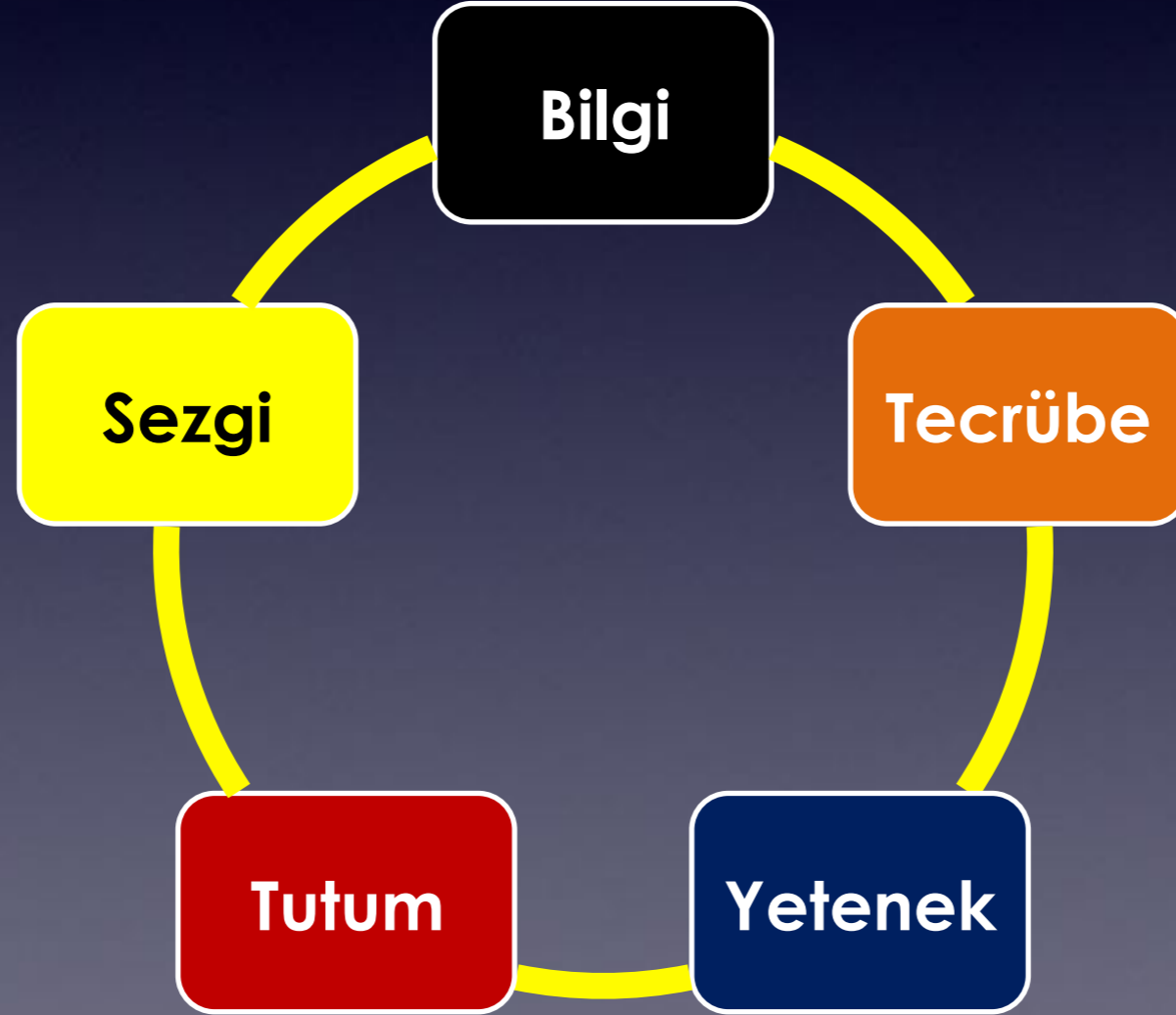


Problem

- Gerçek durum ile istenen durum arasındaki fark...
- Zorluk veya belirsizlik yaratan kişi, olay, durum...



Problem Çözerken İhtiyacımız Olanlar



Problem Çözme Becerisi

- Tek başına teknik bir beceri değildir.
- Problemin ve onu çözme yaklaşımının psikolojik süreçleri vardır.



Problemi Duygular Karşılar

- Duygular, kararları etkiler.
- Duygular, düşüncelere ve davranışlara yön verir.



Probleme Yaklaşımımızı Neler Belirler?

- Bireyin geçmiş yaşantıları,
- Karşılaştığı durumu algılama biçimi.



Sıra Sizde

- Problem çözme becerisini engelleyen;
 - Yanılgılar,
 - Alışkanlıklar size göre nelerdir?



Problem Çözme Becerisinin Engelleri

- Filtreleme alışkanlığı,
- Aşırı genelleme alışkanlığı,
- Etiketleme alışkanlığı,
- Kutuplaşmış düşünceler,
- Facialaştırma yanılığı,
- Zihin okuma yanılığı,
- Suçlama alışkanlığı...



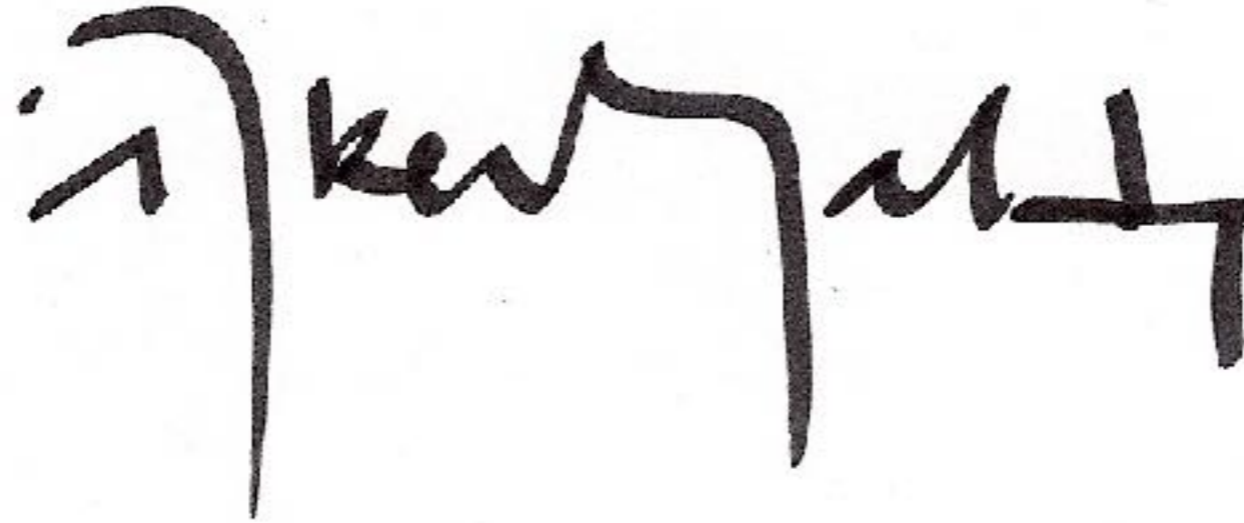
Problemi Çözmede Ön Koşullar

- Yaşadığımız sonuç problemin kendisi değildir.
- Şikayet problemi büyütür.
- Hiçbir problemin nedeni de çözümü de bir tane değildir.
- Anlık çözümler problemi sadece erteler.

7 Adımda Problem Çözme



Teşekkür Ederim

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'İlker Kaldı', written in a cursive style.

ilkerkaldi@ilkerkaldi.com.tr

www.ilkerkaldi.com.tr