



İç Çatışmaların Çözümü

eKitap

İç Çatışmaların Çözümü

Bu kullanışlı rehberin tamamlanması sonrasında, şunları yapabileceksiniz:

- Anlaşmazlıklara karşı bireysel tepkileri yorumlayıp anlayarak, duyguları ve ihtiyaçları daha iyi yönetin.
- En uygun çözümü belirlemek için çatışma durumlarını analiz etmeyi.
- Tüm ekip üyeleri için faydalı olan çatışma çözüm stratejileri geliştirin.

Genel Bakış

Yaşlı John D. Rockefeller, Standart Petrol Şirketi'ni kurarken şunu dedi, "İnsanlarla anlaşma yeteneği; şeker ve kahve gibi satın alınabilir üründür. Bu yetenek için, dünyadaki her şeye verebileceğimden daha çok para ödeyebilirim."

Karmaşık ve hızlı tempolu çalışma ortamlarımızın baskılarıyla, insanlar ile etkileşim kurma yeteneği bugün çok daha da önemlidir. Bir çatışmayı çözümlmek, bir metin veya e-postayla gerçekleştirilemez. Uyuşmazlık olduğunda, bunun doğrudan ve şahsen ele alınması gerekir. Çatışmalı durumlara hitap etme yeteneği, çoğu insan için zorlu bir beceridir.

Bu araç, çatışmaları ele alma konusundaki mevcut yaklaşımınızı analiz etmenizi sağlayacak ve böylece çalışmanızın gerekebileceği alanları iyileştirebileceksiniz. Birleşik işgücünü daha fazla teşvik etmek için sizi güçlendirecek etkili bir çatışma çözümü stratejileri sunacağız.

Çatışmada Reaksiyon Profili

Reaksiyonunuzu aşağıdaki ifadelere göre kaydedin. Her bir ögeyi dikkatli bir şekilde okuyun ve her bir ifadenin yanına cevap değeri olan bir sayı yerleştirin.

Numaralandırma Ölçeği: 1 – Nadiren • 2 – Ara sıra • 3 – Çoğu zaman

1. ____ Başka birinin bakış açısına hükmedebilirim.
2. ____ Uyuşmadığım insanlarla görüşmem.
3. ____ Meseleyi diplomatik olarak ele alıyorum ve bireye saldırmıyorum.
4. ____ Bence başkaları benimle “dalga” geçmeye çalışıyor.
5. ____ Düşüncelerimi ve inançlarımı, ifade edilenlerden farklı bir üslupla anlatırım.
6. ____ Biriyle aynı fikirde olmadığım zaman fikrimi sunmak yerine, kendime saklıyorum.
7. ____ Diğer insanların görüşlerini açık fikirle dinlerim.
8. ____ Duygularımı serbest bırakarak en iyisini alırım.
9. ____ Konuşmam için sesimi yükseltiyorum.
10. ____ Başka insanları eğlendirirken, kendimi eğlendirmeye eğilimliyim.
11. ____ Başkaları ile anlaşma ve uzlaşma yollarını arıyorum.
12. ____ Çok fazla öne çıkmaya çalıştığım söylendi.
13. ____ Herhangi bir tartışmada kendi görüşüme sahibim.
14. ____ Toplantılarda çatışmanın gerekli olduğunu düşünüyorum.
15. ____ İnandığım noktaya gelmeye çalışırken toplantılarda lafımı sakınmam.

Çatışma Reaksiyonu Profil Puanı

Puanlama:

1, 2, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15 soruların toplam puanını ekleyin.
3, 5, 7, 11 numaralı sorulardan puan toplamını çıkartın.

Toplam:

Puanınız ne anlama geliyor?

1—4:

“Pasif”

Zorlu insanların her yanınızda yürümesine izin verdiğiniz için böyle kolay kanıyor olabilirsiniz. Fikirleriniz, görüşleriniz için diplomatik ve taktiksel bir şekilde ayağa kalkmayı öğrenmekten faydalanmalısınız.

5—10:

“İddialı”

İnsanlarla, özellikle de zor insanlarla uğraşırken profesyonel olarak iddialısınız. Farklı bakış açılarını dinlemeye açık olmaya , fikirlerinizi ve görüşlerinizi uygun şekilde ifade etmeye devam edin.

11+

“Agresif”

İnsanların sizinle etkileşimden kaçınabilecek kadar çok savaşçı olabilirsiniz. Dinleyerek öğrenmekten faydalanın ve görüşlerinizi daha etkili bir şekilde ifade edin.

Çatışmayı Azaltma Stratejileri

Süreç Çatışmaları:

- Kendinize “Bu süreç çatışması üzerinde ne kadar kontrole sahibim?” diye sorun.
 - Sorunun temel nedenini tanımlayın ve iyileştirme fırsatlarını analiz edin.
 - İlk olarak sürecin sahibi ile konuşun.
 - Mevcut sorunu tanımlayın ve anlaşma sağlayın.
 - Çalışılabilir bir çözüm ve eylem planı önerin.
 - Planı baştan sona takip ederek sürecin sahibine onay verin
-

Rol Çatışmaları:

- Kendinize sorun, “bu konudaki diğer kişilerle ilgili olarak rolümü tam olarak nasıl algılıyorum?”
 - Rolünüzü başkalarıyla paylaştığınız için sorumluluk alın.
 - Rolünüz hakkındaki algınızı değiştirmeye hazırlıklı olun.
 - Organizasyonunuzun hedeflerine ulaşmasında esnek olmaya istekli olduğunuzu gösterin.
 - Pozitif kalın. Sunduğunuz fırsatlar açısından herhangi bir rol değişikliğini resmedin.
-

Kişilerarası Çatışmalar:

- Kendinize şunu sorun, “Kişisel önyargılarım ve hükümlerim bu ilişkiyi ne kadar etkiler?”
- Bu ilişkideki çatışmayı azaltmak için değiştirebileceğiniz üç davranışı yazın. Bu değişiklikleri en az üç ay boyunca takip etmeyi taahhüt edin.
- Diğer kişiden, mevcut çatışmayı nasıl ortadan kaldıracabileceğinizi sorun. Korkusuzca dürüst görünebilecek geribildirimleri teşvik edin.
- Kendinizi onların yerine koyun. İlişkinizdeki çatışmayı azaltma taahhüdünüzü nasıl gördüklerini düşünüyorsunuz? Neden?
- Diğer kişide gördüğünüz beş güçlü yönün bir listesini yapın. Ardından, bu ilişkiyi geliştirmenin size yarar sağlayacağı beş yolu listeleyin.

Yön Çatışmaları:

- Kendinize şunları sorun: “Hedef veya vizyondan uzakta mıyım?”
- Farklılıkları açık bir şekilde açıklayın ve böylece tarafsız kelimelerle kolayca tanımlayarak harekete geçin.
- Diğer kişi ile dostane, tarafsız bir şekilde çatışmaları gidermek ve anlaşma kazanmak için izin isteyin.
- “Siz” mesajları yerine “ben” ve “biz” mesajlarını kullanın.
- Değerler arasında bir farklılık varsa, her zaman daha yüksek olan değerle devam edin.
- Geçrekçi taahhütler yapın.

Dış Çatışmalar:

- Kendinize “Bu etkenler üzerinde ne kadar kontrole sahibim?” diye sorun.
- Fiyata değecek savaşlarda mücadeleyi seçin.
- Enerjinizi “yapamayacağınız” konusunda şikayet etmek yerine “yapabileceğiniz” şeylere verin.
- Başkaları için iyi bir şey yapın.
- Bakış açısını ve amaç duygusunu koruyun.
- Güvendiğiniz biriyle konuşun.

Dale Carnegie’nin çatışmaların çözümü ile diğer önemli liderlik becerileri ve eğitim programları hakkında daha fazla bilgi için lütfen şu adrese gidin: dalecarnegie.com.tr/imap/cozumlerimiz

Çatışmayı Çözme Planı

Kendi eylem planınızı oluşturmanıza yardımcı olmak için bu şablonu kullanın.

1. Spesifik Çatışma:

2. İlgili Kişiler:

3. Eylem Planı:

4. Beklenen Sonuçlar:

5. Sorumlu İş Ortağı: _____