

Ofiste Çatışma Yönetimi ve Kolaylaştırıcı Teknikler

Çeşitli sebepleri olan kurum içi çatışmalar organizasyonların performansını olumsuz olarak etkiliyor. Bu çatışma kaynaklarından biri olan değer farklılıklarına bundan önce "[Organizasyonlarda Değerlerin Önemi](#)" isimli makalemde değinmiştim. Değişim yönetimi projelerinde karşılaştığımız en önemli sorunlardan biriside iç çatışmalardır. Çözülmeyen veya uzun süren çatışmalar maalesef ekibinizi öldürür. Çatışmaların yol açtığı başlıca sorunları şöyle özetleyebiliriz:

1. Kötü ve eksik karar alınması
2. Çalışan bağlılığında zayıflama
3. Odak kaybı
4. Zaman kaybı
5. Bilgi akışının zayıflaması

Çatışma yaşanmasını kimse istemez ancak insanların bakış açılarının oluşma şekilleri birbirinden çok farklı olduğu için çatışma yaşamak kaçınılmazdır. İyi haber şu ki çatışmaları hafifletmek için bazı teknikler kullanabilirsiniz. Aşağıda teknikler çatışma durumunda size yardımcı olacaktır:

1) Geleceğe Odaklanın

Hepimiz geçmişten öğreniriz ama orada yaşamamalıyız. Çünkü geçmiş hakkında konuşmak suçlama ve hata bulmaya odaklanır. Suçlama ve hata yakalama taraflarda güçsüzlük hissi yaratır. Tartışmaların geleceğe kaydırılması çözüm üretilmesini kolaylaştırır. Örneğin; "Yaptığın çalışmayı beğendim ANCAK" derken, ANCAK yerine daha kapsayıcı VE bundan sonra ___ gibi sözcükler karşı tarafa yönelik tehdidi azaltarak savunmayı kaldırır.

2. Kararlı Konuşun

Pasif davrandığımızda başkalarının üzerimize gelmesini kolaylaştırırız. Küçükken büyüklerimiz pısrık olma kendini savun derlerdi. Tabii buradaki savunmadan saldırgan olun demiyorum elbette, ama kararlı olursak her iki taraf da kendini daha iyi hisseder. Verimli bir tartışma için daha sağlıklı bir ortam yaratmış oluruz. Burada dikkat edilmesi gereken kimseye sen "kabasın" "saldırgansın" vs şeklinde damga vurmamaktır. Karşı tarafa "sen böyle söylediğin/yaptığında....."ben kendimi ____, hissettim/ kızdım" şeklinde duygularımızı açıklayabilirsiniz. Duyguları açıklamak bir zayıflık değildir.

3. Özür Dilemek

Uygun durumlarda özür dilemek karşı tarafa tehdidin kalktığı mesajını verir. Böylece taraflar arasında güven ortamının oluşmasına katkıda bulunursunuz. Ama özür dilerken sadece kendi ağzınızdan çıkan sözler ve eylemlerinizi için özür dileyin. Karşı taraf sizi yanlış anladıysa, "böyle anlaşıldığım için özür dilerim" gibi bir ifadeye başvurmayın.

4. Düşüncelere Özgürlük Tanıyın

İnsanlar düşüncelerinin duyulmasını ve anlaşılma için güçlü bir ihtiyaç hissederler. Bildiğiniz gibi Maslow ihtiyaçlar teorisinde bu ihtiyaca değinmiştir. Düşüncelerimizi ya da ne hissettiğimizi serbestçe ifade edebildiğimiz zaman kendimizi rahatlamış hissederiz. Adeta üzerimizden bir yük kalkmış gibi olur. Bu nedenle diğer kişinin düşüncelerini söylemesine izin vermek iyidir. "Aklında başka bir şey var mı?" benzeri takip soruları – Karşınızdaki kişiye onu dinleme konusunda samimi olduğunuzu göstermek için çok yararlı olabilir. Ayrıca bir

değişim projesi içindeyseniz bu tekniğin potansiyel direnci hafifletmek için de kullanıldığını göreceksiniz.

5. Karşınızdakinin Bakış Açısını Anlamaya Çalışmak

Karşınızdakinin bakış açısını anladığınızı onaylamanız onun görüşünü kabul ettiğiniz anlamına gelmez. Sadece onu dinlediğinizi ve anlamaya çalıştığınızı gösterir.

“Anladığım kadarıyla senşöyle hissediyorsun/anlamışsın.” “Senin yerinde ben olsaydım aynı şekilde düşünürdüm” şeklinde ifadeler karşı tarafa onu anlamak için çaba gösterdiğiniz mesajlarını iletir.

Değişimin bu kadar hızlı yaşandığı bir dünya’da çatışmalar kaçınılmaz. Önemli olan çatışma yaşandığı zaman bunu bir felaket gibi algılamamak. Bugün bazı ofislerde çatışmalar teşvik ediliyor. Önemli olan çatışmaları, geçmiş, insanlar ve kutuplaşma üzerinden sürdürmemek. Bu kimseye yarar sağlamaz. Çatışmalarınızda geleceğe yönelik sorunlar ve problemlerin çözümüne yönelik odaklanma, çatışan tarafları rahatlattığı gibi, kurumun da performans kaybına uğramasını önler.

Yazan: Serdar Yurdakul/Ikeda Consulting

Eylül 2013