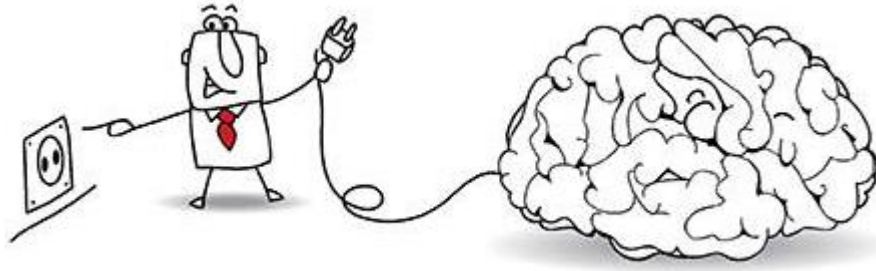


6 ADIMDA ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA REHBERİ



Her konuda kendi bildiğini zorla kabul ettirmeye çalışanlar, uzlaşmayanlar

Bu davranışları kronik olarak gösterenlerin en ayırt edici yanı, temelindeki **hükmetme ve kontrol etme ihtiyacıdır**.

Hepimiz zaman zaman bildiğimiz ya da bildiğimizi düşündüğümüz konularda ısrarcı oluruz. Ancak, bu davranışı kronik şekilde gösteren kişiler, her alanda, bilgileri veya tecrübeleri hatta konu hakkında fikirleri olsun veya olmasın **tek bir düşünceye kilitlenir** ve diğerlerinin bu düşünceyi onaylaması için yılmadan, sıkılmadan uğraşırlar. Bu uğraşı vermekten, bu uğurda diğerlerini incitmekten, düşüncelerini hiçe saymaktan çekinmez, sonuçta ulaşacakları olası oyuncak zaferlerle **düşük özgüvenlerini** beslerler. Onların **kontrolü dışında** yaptığınız her şey gözlerine batacaktır.

Bu davranışlarla başa çıkmanın en akıllıca yöntemi, uzlaşmayanlarla tartışmaya en baştan girmemek olsa da kendimizi bazen hararetli bir çatışmanın içinde buluruz. İşte bir örnek:

Hiçbir konuda getirdiğiniz önerileri kabul etmeyen yöneticiniz son dakikada ihtiyacı olan dosyayı bulamadığı için sizden farklı dosyalama önerileri istedi. Hem yöneticinizin işini kolaylaştırmak hem de dosyalama ile ilgili milyonlarca farklı öneri sunmayı ve yöneticinizin her biri için bir kusur bulmasını zaman kaybı olarak gördüğünüz için pratik bir şekilde sorunu çözdünüz. Dosyaları tarih sırasına dizdiniz ve bunu yöneticinize söylediniz.

İşte bu noktada büyük bir hata yaptınız! Yaptığınız hata ise yetkin olduğunuz bir konuda yöneticinize sormadan **inisiyatif almak**'tı. Dosyaları sıralamak gibi basit bir konu dahi olsa, kendi yönteminizle işi sonuçlandırdığınız için yöneticinize, baskın olacağı, karar vereceği ve kararını uygulatacağı **alan bırakmamış** oldunuz.

Aldığınız cevap, "Onca işinin arasına bunu sıkıştırdığın için teşekkürler" yerine "Ben sana tarih sırası yap mı dedim? Ben alfabetik istiyordum!" oldu. Üstelik ses tonu da oldukça yüksekti. Oysa başlangıçta size nasıl bir yöntem istediğini söylememişti. Hatta muhtemelen bu konuda bir fikri de yoktu.

Bu durumda ne yapardınız?

Refleks olarak hızla açıklamaya çalışırdınız muhtemelen. Belki de daha da kızdırmamak için susar ve içinizden söylenerek alfabetik sıralama yapmaya koyulurdunuz.

Burada verebileceğiniz en iyi tepkilerden biri şöyle:

1. Birkaç saniye düşünün. Kısa süreli sessizlik, karşıdan gelen agresif davranışları ketler. Kronik agresif davranış, yaptığı etkinin karşısında tepki gördüğü sürece aktif kalabilir. Sessizlik agresifliğin kısa süreli de olsa konsantrasyonunu bozacaktır. Sizin agresif bir tepki vererek savunmaya geçmeniz ona daha çok enerji verecek, tabiri caizse **gazlayacaktır!**

2. Sessizliği iyi yönetin. Uzun süre sessiz kalmanız, pasif bir tepki ile kabuğunuza çekilmeniz ise agresif davranışın yinelenmesine neden olacaktır. Bu nedenle sessizliği kısa tutun ve bu süre içerisinde düşünün.

3. Karşınızdakinin neden agresif davrandığını anlamaya çalışın. Agresif tarz, reddedebileceği şeyler var oldukça motive olur. Önceki deneyimlerinizden de biliyorsunuz ki, ne kadar açıklarsanız açıklayın siz “Çok haklısınız, alfabetik sıralamamı söylemişsiniz, ben hata yaptım” diyene dek karşınızdaki saldırı bitmeyecek. Yani uzlaşan taraf o değil de siz olursanız o an için sakinleşecektir, ta ki siz yeniden inisiyatif alıp reddedebileceği yeni ve taze şeyler sununcaya kadar.

4. Davranışları tahmin ederek strateji geliştirin. Karşınızdaki kişinin davranış kalıplarını önceden tahmin etmeye çalışarak strateji geliştirmelisiniz. Siz hatalı olmasanız da sözde bunu kabul edene kadar sizinle uzlaşmayacağını biliyorsunuz. Ancak aşırı uzlaşmacı olmak sizi, uzlaşmacı olmamanız ise her ikinizi de yoracaktır. Yani iki şekilde de kaybeden siz olacaksınız. Bu durumda üçüncü bir seçenek sunmalısınız: **uzlaşmaya yönelten ses tonu ile saldırıyı durduracak güçte net ve açık bir açıklama...**

5. Sakin, ancak açık ve net olun. Açıklamalarınızı oldukça sakin ancak güçlü yapmanız önemli. Asla özür diler gibi yaklaşmayın, çünkü ortada bir hata yok. Açıklamanızda öncelikle kendi duygularınızdan bahsedin. Bu tartışmayı yaşamamanın üzerinizde yarattığı etkiyi açıklayın. Kızgınlık mı? Hayal kırıklığı mı? Üzüntü mü? Daha sonra inisiyatif alırkenki motivasyonunuzu açıklayın:

“Şu an bu tartışmayı yapıyor olmamız, sizin bana sesinizi yükseltmeniz ve suçlayıcı yaklaşımınız beni çok üzüyor ve yıpratıyor. Ben size daha hızlı yardımcı olmak için sıralama konusunda inisiyatif aldım. Size faydası dokunacağını umuyordum. Sıralamayı alfabetik yapmamı istediğinizi daha net açıklamış olsaydınız kararınıza uygun hareket ederdim. Bana göre, o sırada en hızlı ve doğru çözüm tarih sırası yapmaktı. Güzel de sıralama yaptığıma inanıyorum.”

6. Zaman tanıyın. Kronik agresif davranış gösteren kişiler kendi davranış tarzlarından ve insanları zaman zaman istemeden kırdıklarından şikayetçidirler. Aslında hiç bağırarak istememişlerdir de kendilerini de tutamamışlardır. Siz açıklamanızı yapıp yanından ayrıldığınızda karşınızdakine kendi davranışlarını tartmak ve pişman olmak için zaman tanımış olursunuz. Karşınızdaki kişi, agresif davranışların sizi ne kadar incittiğinin farkındalığını yaşıyor ise, ki bunu ifade etmek sizin elinizde, o kadar pişman olacak ve davranışlarını yineleme ihtimali de o ölçüde azalacaktır.

DBE Davranış Bilimleri Enstitüsü
Kurumsal Gelişim Merkezi