Yazar William Ury
Pazartesi, 09 Haziran 2008 14:16

Çeviren : Şamil Demir

Aşağıda başkalarının taleplerine hayır derken, “evet” demenize giden ve size saygınlık ve güç getirecek doğal yolda kullanabileceğiniz, bazı özel anahtar kelimeler ve anlatımlar bulacaksınız. Kelimelerinizin doğru etkileme gücünün olabilmesi için, konuşma tonunuzun da temelde yatan amaçla uygun olması gerektiğini hatırlamalısınız.

"Hayır" ve "Hayır Teşekkürler"
“Hayır”, sınırları belirlemek için kullanılabilecek en basit kelimedir. Kusursuz bir güce sahiptir. Kimi utangaç, bu gücü kullanmaktan uzak, kaçınma ve uyma eğilimine sahip olan bizler için, cümlelerimize hayır kelimesiyle başlamak bazen kullanışlı olabilir ve “hayır” larımız, gücümüzü geri getirebilir. Ebeveyn çocuğuna, "Hayır, senden yemek yemeni istiyorum, akşam yemeğinden önce karnını dondurmayla dolduramazsın” dediğinde, “hayır” direkt ve berraktır.

Hayır‘ ı direkt söylemek, nazik bir şekilde söylenebildiğinde etkilidir. Mahatma Gandhi’nin bir haber filminde, Britanyalılarla yapacağı barış görüşmeleri için İngiltere’ye geldiği sırada, kendisine heyecanla mikrofonu uzatıp soru soran habercilere kibarca, sadece şu basit cevabı verdiğini gördük, “Sanırım Hayır (I think not)” ve yoluna gülümseyerek devam etti.
Hayır’ın yanına teşekkür’ü eklemek, saygıyı gösterdiği gibi ilişkiyi önemsediğinizi de gösterir. Hayır, korunmayı, teşekkür ise karşınızdakiyle bağlantının devamını sağlar. Söylenecek hayır ve teşekkürler’ in basit, enerjik ve anlamlı olması çoğu zaman yeterlidir. Eğer sizi rahatsız edecek şekilde erken bir cevaba zorlayan bir telefon satıcısıyla karşı karşıyaysanız, <<Şimdi hayır diyorum; (zaman boşluğu) teşekkürler, hoşça kalın>> demek gibi…

"Bir Politikam (seçimim) Var"
Limitinizin çerçevesini belirlemek için güçlü yollardan biride genel bir politikanız olduğunu söylemektir. Örneğin “Yönetimde hiçbir zaman görev almamak üzere politikam var” veya “Arkadaşlarıma hiçbir zaman borç vermemeyi kişisel politikam yaptım.” veya “Hiçbir zaman telefonda isteklere cevap vermem”

Bir politikanız olduğunu söylediğinizde, siz bununla “hayır” ınızın bir kerelik bir mesaj olmadığını, tecrübeleriniz ve defalarca düşünmeniz sonucunda söylendiğini işaret etmiş olusunuz. Bu kararlılığınızın ve yerinizden kımıldamayacağınızın işaretidir. Tabii ki bu söylem; hafif veya yanlış, yönlendirici olmadan, ciddi bir rakip pozisyonunda verilmelidir. İşe yaraması için gerçekten senin politikan olması, daha önceden düşünmüş olman gerekir.

Koyduğunuz limiti, politikanız olarak çerçevelemek aynı zamanda başkalarına sizin Hayır ınızın kişisel olmadığını bildirir. Bu onlardan veya onların davranışlarından bağımsızdır. Aslında pozitiftir. Siz onlara hayır demiyorsunuz, basitçe bağlı kalmayı seçtiğiniz prensip ve

değerlerinize Evet demeyi sürdürmüş oluyorsunuz. Kısaca, “Politikam var” demek ilginizi belirtir ve Hayır ınızı kişisel yapmaktan çıkarır.

Müşterilerinin zamanında teslimat için bastırdığı tekstil üreticisinin örneğini değerlendirin. Yıllarca firma talebi yer değiştirerek karşılamış. Ne zaman müşteri gecikmeden dolayı sinirlense, üretici tipik olarak “fiyat artışı” ile cevap verir – bu ise tüm diğer siparişleri bir kenara koyup o müşterisininkini öne almış. Sonuç işlemeyen bir sistem olmuş ve memnuniyetsizlik her konuda devam etmekte. Sonuçta da, firmanın sahipleri, tam zamanında teslimat için bir takım kurmuş ve problemi bu şekilde ele almışlar. Problemi çözmek üzere müşteriler için yeni bir politika formule etmişler; “artış yok” Yeni politikayı müşterilerine duyurmuşlar, baştaki olumsuz tepkilere rağmen bu politikaya bağlı kalınmış.

En son ne olmuş? Artış yok politikası fabrikanın karışık işleyişini bayağı düzeltmiş, normalde 6 haftada karşılanan siparişler 2 haftada karşılanmaya başlanmış. Şimdi ise çok az gecikme olmakta ve artışa ihtiyaç duyulmamakta—herkes için kazançlı hale gelmiş.

“Planlarım var” veya “Yapman gereken başka bir şey var”
İlişkinizi bozmadan ilginiz ve gücünüzü belirtmek için günlük söylemlerden biride “Planlarım var” veya “Yapman gereken başka bir şey var” dır. Başka bir deyişle, başkalarına sizin zaten kabul ettiğiniz başka sorumluluklarınızın olduğunu bildirmiş olursunuz.

Sizi partiye davet eden arkadaşınıza “Üzgünüm, o akşam için planlarım var, teşekkürler” diyebilirsiniz. Size son dakika bir projeye almak için gelen iş arkadaşınıza “Yardım etmeyi isterdim fakat daha başka projelerim var ve yenisine başlamam için bunları bitirmem gerek” diyebilirsiniz. Projede hafta sonu çalışmanızı isteyen patronunuza “ Üzgünüm, bu hafta sonu önemli bir aile işim var” diyebilirsiniz. Yurttaşlık ile ilgili yeni bir sorumluluk almanızı isteyen birine “Şu anda aile/kişisel hayat/iş/çalışmaya odaklanmam gerek” diyebilirsiniz.

Müşterilerimden biri yeni bir müşterisine çok güzel bir teklifte bulunuyordu. Cevap: “ Rekabet ettiğin tarafla anlaşmam olduğu için, şu anda teklifini değerlendiremeyeceğim” Müşterim bunun daha önce almış olduğu “Hayır” lar arasından daha etkin olanlarından biri olduğunu hissetmişti çünkü ona yaptığı teklifin doğruluğuna ve tekliflerine devam etmelerinin gerekliliğini kanıtlamıştı.

"Şimdi Değil" Demek…
Bir kişiye hayır demek özellikle o kişi önem verdiğiniz bir kişiyse hiç de kolay değildir. Sonuçta onlara daha kolay hayır deme şartlarını yaratmak için, hayır ‘ı üfleyip yumuşatarak zamana yaymak, sihirli bir ifade olan “henüz değil” (not now) i kullanmak da bir yoldur.

Size iş geliştirme problemleri konusunda yeni bir özel bir teknoloji çözümü geliştirilip geliştirilmeyeceğinizi soran müşterinize vereceğiniz şu cevap duyulması ve kabul edilmesi

“hayır “ a göre daha kolay olan bir cevaptır. “Üzgünüz şu anda bu tür bir çözümü sunma olanağımız bulunmuyor” Bu cümle her halukarda boş ve anlamsız bir “hayır” dan iyidir. Aynı şekilde zam isteyen çalışanınızın zam isteğine vereceğiniz “Üzgünüm fakat şu anki ekonomik durumumuza ilişkin verilere bakılırsa bu günlerde mümkün değil” cevabını duyan çalışanın cevabı etkilenecek ve gelecekteki “evet” e açık bir kapı bıraktığınızdan, daha iyi hissettirecek, daha etkili olacaktır.

“Henüz değil” den emin olmak, gelecekteki bir teklif için kapıyı açık bırakmaktır. Bu yüzden, eğer çalışanın yükselmesi, müşterinin teknolojik çözüme ulaşması veya çocuğunuzun motosiklet sahibi olması ileride mümkün değil ise, onların bunu şimdiden bilmeleri daha iyidir. “Şimdi değil” ise tüm bu durumların ileride başkalarının ihtiyaçlarını görmesi açısından olma ihtimalinin varlığını belirtmek içindir.

Eğer birileri size “peki şimdi değilse ne zaman” diye baskı yaparsa ve siz ne söyleyeceğinizi bilemezseniz, “size sadece bunu yaşamalı ve görmeliyiz diyebilirim” ya da, “üzgünüm ama geleceğin bizlere ne getireceğini söyleyemem" diyebiliriz.

Eğer birileri sizi, yaptıkları teklifi acilen cevaplamanız için sertçe zorluyorsa ve siz oluşmamış bir kararı acele bir şekilde vermek istemiyorsanız, onları daima şu şekilde cevaplayabilirsiniz, <> O zaman karşınızdakiler bütün bunlardan sonra aniden, düşünülüp taşınılmış bir karar için size biraz daha zaman vermeleri gerektiğini keşfedebilirler.

İkileme düştüğünüzde Şimdi değil, kullanışlı bir ifadedir. “Şimdi değil” dedikten sonra cevanızı sonradan “Evet” e cevirmek, “Evet” dedikten sonra cevabınızı ileride “Hayır” a cevirmekten daha iyidir.

"Zayıf Bir İş Yapacağıma O İşi Reddetmeyi Tercih Ederim"
Tanıdığım bir okul müdürü yeni sorumluluklar almak isteyip istemediği sorulduğu durumlarda kendi kendine şu kural haline gelmiş soruları sorar: "İyi bir iş çıkarabilir miyim?" "Bu işi hakkıyla yapacak zaman ve becerim var mı?" Cevap “hayır” sa, dile getirdiği “hayır” aslında kalite standartlarına söylenmiş bir “evet” tir.

Zayıf bir işi yapmaktansa o işi reddettiğinizde, sadece kendi ilgilerinizi doğrulamakla kalmaz, aynı zamanda ilişkilerinize de dikkat etmiş olursunuz. Eğer evet der ve işi yaparsanız, bu sizi iki kere en kötü yapacak, ilişkileriniz kötüleşecek ve yaptığınız iş size memnuniyetsizlik olarak geri dönecektir.
…

Bazen insanlar size, kendi kabiliyetlerine güvenemedikleri için, bir işi sizin basit bir şekilde yapıp yapamayacağınızı sorabilirler. İşe bu durumda şu yolu takip edebilir ve onlara: <> diyerek onları yüreklendirin ve istekleri konusundaki “hayır” ınızı böyle söylemiş olun.

Kısacası sınırlarınızı bilin ve çekinmeden kabul edin. Zamanınızı iyi yapabileceğiniz işlere harcayın. Bu şekilde siz ve çalıştığınız insanlar bu uzun yürüyüşte daha iyi sonuçlar alacaktır.

Yayın ve alıntı yeri: www.mediate.com //