Yazar Lee Jay Berman
Cumartesi, 11 Nisan 2009 23:49

Sorunlar her zaman çıkar. Uyuşmazlıkların insanlar farklı beklentilere sahip olduğu sürece çıkması da kaçınılmazdır. Bu da uyuşmazlık yönetimini tartışmalardan ve davalardan kaçınmak için önemli kılar. Erken adımlar atılarak öfke dağıtılarak, iletişim kolaylaştırılarak uyuşmazlıklardan kaçınmak mümkündür. Tam zamanlı bir arabulucu ve eğitmen olarak, yaptığım müzakere ve uyuşmazlık çözümü işinde gördüğüm uyuşmazlıklar en son aşamaya gelmiş, dava açılma hazırlığında olanlardı. On yıldır bu uyuşmazlıklardan öğrendiğim, bu uyuşmazlıkların çoğunun uyuşmazlığın ilk aşamalarında çözülebilecek olmasıydı.

Eğer sorunun tarafları, arabulucuların uyuşmazlığı çözmek için kullandıkları kazanılmış yeteneklerden bazılarını kullanmış olsalardı bu mümkün olabilirdi. Şirketler kendi uyuşmazlıklarını yüz binlerce dolar dava masrafı yapmadan kendileri çözebilselerdi muhteşem olmaz mıydı? İşçilerin işine son verilmeden, müşterilerle yürüyen ilişkiler sonsuza kadar sona ermeden önce… İşte burada uyuşmazlıklar tamamen olgunlaşmadan ilk aşamalarında onlardan kaçınmak ve çözmek için bazı araçlar var:

**1. Sakin Kalın.**

Thomas Jefferson "Hiçbir şey bir kişiye diğeri üzerinde, her durumda daima sakin ve soğukkanlı kalmak kadar çok üstünlük sağlayamaz” dedi. Uyuşmazlığa öncülük eden şey gerginliktir. İnsanları gerginleştiren şey de onların öfkeleridir. Birçoğumuz sinirlendiğimizde “anlamak için dinlemeyi” keseriz. Bunun yerine tartışmayı devam ettirmek amacıyla dinlemeye başlarız.  Sakin kalmak bu araçları icra etmek için yapmamız gereken başlıca şeydir. Sakin kalmak büyük resme bakmaya yardımcı olur. Böyle yapıldığında uyuşmazlıkların çoğunluğu er geç çözülecektir. Böylelikle, bir uyuşmazlık kaçınılmaz hale geldiğinde, durmak ve değişimleri düşünmek sorunun eninde sonunda çözülmesine yardım edecektir. Eğer öyleyse, neden sorunu çözmeye hemen şimdi başlamıyoruz? Trafikle boğuşmak, radyasyon yayan cep telefonları, taşınabilir bilgisayarlar, ağzına kadar yanıt bekleyen e-postalarla dolmuş posta kutunuz, ilgi bekleyen müşteriler ve buna ve benzer günlük hayata ilişkin sıralayabileceğimiz birçok etken bizi her zaman olduğumuzdan daha stresli yapıyor. Bir uyuşmazlık ortaya çıktığında, yapabileceğiniz en akılcı şey kendinize şunu sormaktır, "Beni bu uyuşmazlığa ne getirdi?" Karşı tarafa baktığınızda belki evdeki problemlerinden bunalmış ve üstünde büyük bir baskı hisseden birini görebilirsiniz Oysa arka planda neler olup bittiğini kendimize sormuyoruz. Karşılık vermekten önce, sonradan utanacağınız bir durumdan kaçınmak için, kendi kaynama noktanızı kontrol etmeniz önemli olacaktır.

**2. Anlamak için Dinleyin.**

Şimdi yakın zamanda yaşadığınız bir uyuşmazlığı canlandıralım. Örneğin sabah ailenizden biri ya da iş arkadaşınızla işe giderken aranızda bir sorun yaşadınız. Bu durumu tekrar tekrar yaşadıkça kendinize karşı tarafı gerçekten ne kadar dinlediğinizi bir sorun. İddia ediyorum ki bütün dinlemeniz kendi inandığınız şeyi ispat etmek için elde edeceğiniz bir kanıt üzerine kurulmuştu. Birçoğumuzun bir uyuşmazlıkla karşılaştığımızda yaptığımız ilk şey dinlemeyi kesmektir. Ne türden olursa olsun bir uyuşmazlığı çözmenin yegâne yolu karşımızdakinin ne söylediğini dikkatlice dinlemektir. Belki de sizi gösterdikleri sebepler ve doğru bakış açılarıyla şaşırtacaklar. Arabuluculuk sırasında genelde insanların sorunları kendi bakış açılarından anlatmalarını isterim ve sonuna kadar dinlerim. Bu şekilde uyuşmazlığa onların bakış açılarından bakarak sorunun çözümüne dair bir ipucu yakalamaya çalışırım. Belki ürünü aşağılayarak, bu hizmeti sunanların yetersizliklerini kişiselleştirerek başlayacaklar.  Ancak, ben bunu olması gerekenden biraz fazla olan öfkelerine bağlıyorum.  Aslında, gerçekten istedikleri ürünlerinin onarılması, yoksa bizi aşağılamak değildir.

Psikologlar bize,  öfkenin ikincil bir duygu olduğunu,  bunun genellikle incinme duygusu ve korkuyu gizlemeye yönelik bir savunma mekanizmasını tetiklendiğini söyler. Birisi öfkelendiği zaman, arkasında onu genelde utandıran ve belki de farkında bile olmadığı bir incinme duygusu ya da korku vardır. Çünkü öfke tutsak edicidir. İnsanların öfkesini dağıtmak için onları dinlemelisiniz. Ne demeye çalıştıklarını dinleyin. Konuşmalarına, onlar yoruluncaya kadar izin verin. Bırakın hırslarını yeninceye ve sakinleşmeye başlayıncaya kadar dışa vursunlar. Göreceksiniz ki o kişi yavaşlamaya başlayacak ve sonunda sizinle kendini güvende hissedip onu sıkıntıya sokan şeyin satış elemanının telefonlarını iade etmemesi ve/ya da müşteri hizmetlerindeki elemanın sorumluluk alıp ürünün kabul edilemez olduğu için özür dilemesi yerine sucu başka yere atması olduğunu söyleyecektir.

İnsanları biraz hassasiyet gösterecek dereceye getirmek ve güvenlerini kazanıp size üzgün olmalarının bazı gerçek nedenlerini söyleyebilecek duruma gelmeleri için “aktif dinleyici” olmanız gerekir. Aktif dinleyici olmak, karşınızdakilere onlar ile olduğunuzu ve dediklerini

anladığınızı ifade eden aktif fiziksel ve sözlü imalarda bulunmak demektir. Kafanızı sallamak ve “evet” ya da “devam edin” gibi basit şeyler söylemek, konuşan kişinin sizin konuyu benimsediğinizi ve devam etmesini istediğinizi hissettirir. İnsanlar telefonda ölümcül bir sessizlikle karşılaşır ve onların şikâyetleri ve düşünceleri hakkında sizin reaksiyonunuzu ölçemez. Hepimizin bazen en kötü ihtimallerden korktuğunu göz önüne alırsak, insanlar içine kapanıp hikâyelerini anlatmaya devam etmelerinin güvenilir olmadığını hissederler.

Eugene, Oregon’da muhkim, boşanma arabulucusu ve eğitici arkadaşım ve meslektaşım Jim Melamed “tarafların her biri kendi görüşlerini tamamen anlatıncaya ve sonuna kadar dinlendiğini hissedinceye kadar sorunun çözümü doğrultusunda etkili hareket edemez. – ne istiyorlar ve neden” diyor. Bu demektir ki, eğer biri sizden aldığı ürünün kabul edilemez olduğunu soylüyor ise ve cümlesini tamamlamadan siz araya girip o zaman neyin kabul edilebilir olduğunu sorarsanız, karşınızdaki sadece sorunu çözmek istediğinizi algılayacaktır. İma ettiğiniz şey müşteriyi ve ürününüz ile olan problemini umursamadığınız olur ve bu durumun halının altına süpürülmüş olması hissi verebilir. Bu durumda olan “iyi bir müşteri hizmet sorumlusu”, başka sorunların olup olmadığını sormadan önce müşterinin konuşmasını bitirmesine izin verir. Bu sezgilere karşı gelen bir durum olabilir çünkü benzeri sorunlar yaratabilir, ama sizin de istediğiniz bu. İnsanlar dinlendikçe güven oluştururlar. Eğer teslim zamanı ya da alışveriş ile ilgili başka bir sorunla karşılaşılmışsa, dinlemeniz gereken zaman budur – başta, gereken ilgiyi gösterdiğinizi hissettikten sonra değil. Tüm kırık parçaları “yerine yapıştırmaya” çalışmadan önce onları masada toplamanız problemleri çözmenin tek yoludur.

Bu aşamada en faydalı ifadeler (arabulucuların “ Açılış Konuşması” ) “size sorabilir miyim – bu konuda size ne bu kadar sıkıntıya soktu?” ya da “bu konuda sizin için ne bu kadar önemliydi?” gibi sorulardır. Bu sorular insanlara problemin derinlerine ulaşıp size “gerçek” sorunlarının ne olduğunu söylemeleri için bir davetiyedir. Genelde, bu sırada öğrenirsiniz ki, patronları sinirli ve bu yüzden işlerini kaybetmekten korkuyorlar ya da altında yatan başka bir endişe vardır. Bu sorun, sizden, satış elemanından, ya da şirketin genel müdüründen gelecek, kişinin adına ve patronuna bir örnek ile yollayacağınız, tüm sorumluluğu alan ve sorun için özür dileyen bir mektup kadar basit bir şey ile çözülebilir. Bu durumda, belki müşterinizi elde tutabilirsiniz.

### 3. Olumluyu Vurgulayın

Karşındaki insanla aranızda bazı ortaklıklar bulmak ya da yaratmak önemlidir. “(Oh boy) ne yaşadığınızı biliyorum, bende yakın zamanda benzeri bir durumla karşılaştım. Bakalım bu konuda ne yapabilirim.” Demek hem yardımcı hem de anlayışlı olur. Bu, durumu normalleştirmeyi sağlayacaktır. Bir insana, karşılaşılan durumun sadece onun yaşadığı bir sorun olamadığını ve duruma reaksiyonunun normal olduğunu söylediğinizde bu onu anında sakinleştirecektir.

### 4. Probleminizi Nazikçe Bildirin.

Buradaki anahtar insanların sizin olaylara bakış açınızı onları savunma yapmak zorunda bırakmadan anlayabilmelerine yardım etmektir. Onları şüphelerinden arındırabildiğiniz kadar, gerçekten ne söylüyor olduğunuzu dinlemelerini sağlarsınız. Birkaç ipucu; size ait olana sahip çıkın – sizin veya takımınızın yapmış olduğu bir hatadan dolayı özür dileyin ve bunu ilk olarak yapın. Bunu yapmanız bundan sonra ne söyleyeceğinizin dinlenilmesine olanak verir. Ayrıca, farklılık sorunlarını bir gerçeklik olarak belirmemeye çalışın. Şüphenin ufak yararlarına olanak tanıyın. Program akışına denk gelen herhangi bir konu üzerinde ısrarcı olmaktansa, “Bendeki bilgilere göre program akışında bu konuya geldik. Bunu daha yakından incelemem gerekir” i kabullenmekten gelen şüphelere yer vermeyi kabul etmek daha iyi olur. Hala doğru olduğunuz durumda, buna ikna olmalarını sağlamak için açıkça daha fazla bilgi toplamak zorundasınız ve eğer doğru değilseniz, yanlış ifade ettiğiniz şeylerden dolayı özür dilemek zorunda değilsiniz. Pozisyonunuzu ilgi alanlarınızla birlikte belirtmek de size ayrıca yardımcı olacaktır. Bu da, ürününüz ile ilgili her hangi bir yanlış olmadığı hususunu iddia etmek yerine, ki bu da tamamen tartışmaya açık ve kendi durumuzla ilgili herhangi bir gelişme sağlamayacak bir durumdur, ürünü bizzat kendisinin inceleyeceği bir kişiyi ürüne göndererek daha farklı bir bakış açısı sunmak gibi daha yardımcı olabilecek bir şey önermek demektir. Böylece müşteri ürünün gerektiği şekilde gerçekten neden çalışmadığını gösterip açıklayabilir. Sizin pozisyonunuz yapmak istediğiniz şeyin en alt noktasıdır. İlgilendiğiniz şeyler bu kararın arkasındaki sebeplerdir. Örneğin, pozisyonunuz ürünü geri alamayacak veya sözleşmeyi iptal edemeyecek bir konumda olabilir. Ancak, bunun için gerekçeniz – ilgilendiğiniz şey – priminiz direkt olarak kazanımlarınıza bağlı olması varsayımı ve bu problemi başka bir şekilde çözmek için dünyadaki her teşvike sahip olmanızdır. Ayrıca bu gibi şeylerin neler olabileceğini önerebilirsiniz, böylelikle onlardan bir şey alıyor ya da isteklerini geri çeviriyor olmaz, ama bunların yerine pozitif

alternatifler öneriyor olursunuz.

Bunu yapmanın bir yolu “ben mesajları” kullanmaktır. “Ben” mesajı, “dün aksam eve gelmediğinde, baban ve ben çok endişelendik. Bir dahaki sefere gecikeceksen aramanı istiyoruz ki bilelim sen iyisin, çünkü seni seviyor ve umursuyoruz” a benzer. Gençken çoğu ailelerimiz böyleydi, değil mi? Cidden, düşünebiliyor musunuz, eğer yatağımıza giderken cezalandırıldığımızı hatırladığımız senaryo yerine böyle bir şey söylemelerine nasıl tepki verirdik? “ben” mesajları önemli çünkü deneyimi sırf pozisyondan ( bu durumda ceza) değil, konuşanın perspektifinden açıklar. Bu konuştuğunuz insanı yumuşatır ve sonraki cümlesindeki kavgalı tavrı atar.

**5. İnsanlara Değil, Problemlere Saldırın.**

Dikkat edilmesi gereken bir husus da fikirlerinizin ne derece objektif olduğudur. Kişisellikten ne kadar çok uzaklaşır ve soruna ne kadar yönelirseniz o kadar iyi anlaşılırsınız. İnsanları “her zaman işleri bozuyorsun” şeklinde suçlamak yerine, “bu tip şeylerin neden bu kadar sık tekrarlandığı konusunu daha detaylı düşünmeliyiz” demek daha iyidir. Uyuşmazlık halinde yaptığımız bildirimlerin çoğunda, kendi öfkemizle savaşırız ve bu bildirimler üstesinden gelmeye çalıştığımız noktanın üzerine şaşırtıcı bir şey koyma konusunda bizi cezbeder. Kendinizi yakalayabilir ve şaşırtıcı şeyleri ortadan kaldırabilirseniz daha iyi anlaşılabilir ve sorunu kendi istediğiniz şekilde çözme konusunda şansınızı arttırabilirsiniz. Pek tabii ki, bunu e-mail ile yapmak daha kolaydır ve yüz yüze anlaşmazlık tartışmaları çok büyük konsantrasyon gerektirir.

**6. Suçlama Oyunundan Kaçının.**

Suçlamak sadece bir durumda problem çözümüne yardımcı olabilir o da kendinizi suçladığınızda... Birinin suçlu olduğunu ortaya çıkarmaya çalışmak, amaç problemi çözmek olduğunda işe yaramamaktadır. Bu durum konuyu saptırarak asıl çözümden uzaklaşmayı ve bir tarafın kendisini suçlanmış hissederek müzakere sürecinden uzaklaşmasına neden olabilir. Uyuşmazlıkları çözmekteki püf nokta bir tarafı hedef göstererek suçlamaları yöneltmek değil problemi çözmeye yönelmektir. Ayrıca kendinizin ve diğer tarafların da probleme ilişkin çözümlerini tam olarak bilmek farklı düşüncelerin problem çözme niyetinizin arkasında destekleyici rol oynar. Karşılıklı çarpışmaların çözümündeki püf nokta, diğer tarafı parmakla göstermek yerine problemlerin çözümüne odaklanmaktır. Sizin ve başkalarının problemi çözmek için ne yapabileceklerine odaklanın ve bunu her zaman daha da iyi yapın ve siz farkına bile varmadan bunu arkanızda destek olarak bulacaksınız.

**7. Geçmişe Değil, Geleceğe Odaklanın..**

Geçmiş zamanda elimizde, işin içinde bulunan herkes tarafından anlaşılmış sipariş emri, sözleşme, anlaşma ve alışveriş vardır. Şimdiki ve gelecek zaman çözümün bittiği yerdir. Neyin yanlış gittiği veya kimin ne yapması gerektiği gibi konulara odaklanmak yerine, bir anlaşmazlığın çözümü için buna bir problem çözümü gibi bakmak ve çözmek için ne yapılması gerektiğine odaklanmak gerekir. Bu bir kez yapıldığında, şirketler geçmişe bakarak, neyin yanlış gittiğini ve kalite kontrolünü ve verimliliği nasıl geliştirebileceklerini analiz edebilirler. Ancak, kızgın bir müşterinin veya canı sıkılmış bir çalışanın içinde bulunduğu bir problem ile karşı karşıya iken, çözüm herkesin ilgilendiği şeye göre çözülmelidir.

**8. Doğru Türde Sorular Sorun.**

“Neden böyle?” veya “Ne olacağını sanıyordun?” gibi sorular konuştuğunuz kişinin savunmaya geçmesine neden olur. Bunlar doğal olarak kişinin yargısını veya düşüncesini sorgulayan kısa ve sert konuşmalardır. Çok sık olmamakla birlikte insanlar bu tip direk ve kısa sorular sorabilirler; bir polis memurunun sorgulaması veya bir avukatın çapraz sorgulamasında olduğu gibi. Bu sorular insanların size ne anlatmak istediklerini anlatmalarına olanak sağlamak yerine

sadece birisinden istediğiniz şeyi almak için tasarlanmışlardır. Eğer sadece karşılıklı tartışmak yerine birisinden gerçek bilgilere dayalı cevaplar vermesini istiyorsanız, ilk başta onları biraz bilgilendirmek en iyisidir. Örneğin; "önümde P.O. nun bir kopyası olmadığına göre, sizdeki sıralamada renklerin nasıl tanımlandığını söylemeniz bu konuyu araştırmamda bana yardım edebilir." Soruyu neden sorduğunuzu söylemeniz, ilk olarak niyetinizi ortaya koyar, böylece kimse soruş amacınızı tahmin etmek zorunda kalmaz. Bu soru sorma tarzı karşınızdakine işinizi yapmaya çalıştığınızı ve bir çözüme ulaşmak için bazı etkenleri ortaya çıkarmaya çalıştığınızı anlatır. Talebinizi dengeli ve nazik bir tonda iletmeniz, soruyu sorduğunuz kişiyi daha az savunmacı yapar ve istediğinize ulaşmak konusunda size daha yardımcı olur. Bilgi toplamak için özellikle yardımcı olabilecek bir başka soru sorma şekli de sonu açık bırakılmış sorulardır. Bunlar direktif soruların tersidir ve durumla ilgili o kişiyi, kişinin ne düşündüğünün de önemli olduğunu anlamalarını sağlar. "Bana başından beri neler olduğunu anlatı mısın?" veya "Bana öyle geliyor ki sizin için oldukça sinir bozucuymuş" gibi söylemler problem çözümü için daha sonradan kullanmak isteyebileceğiniz konular hakkında bilgiler verir.

**9. Gerçekten ne için Savaştığınıza Karar Verin.**

Gerçekten ne için savaştığınızı hatırlamanız soru sorarken önemli olan etkenlerden biridir. İnsan doğası, savunmacı veya genel resim içerisinde hiçbir önemi olmayan konularda bile tartışmacı olmak pahasına, doğru / haklı olmak istememizi sağlar. Karşımızdaki kişiye "Birden 10 a kadar bir aralıkta bu sorun sizce ne kadar önemli?" sorusunu sormak iyi bir fikir olacaktır. Eğer sorun sizin için beş ama karşınızdaki şahıs için dokuz öneme sahip bir sorun ise, sizin için de sorunun önemini arttırmak ve sizin için önem arz eden bir şey için de aynı skalayı kullanmak en iyisi olacaktır. Sonuç olarak, iş ilişkileri, kardeşimin kayın pederinin evlilik ile ilgili olarak bir defasında ona söylediği "60 - 60 dağılımı gösterir" cümlesi gibidir. Birçok insan bu durumun 50 - 50 olması gerektiğini düşünür, ama gerçek, ne kadar verdikleri, ne kadar aldıkları konusundaki kişisel bakış açılarına göre oranlandığında ortaya çıkar, gerçekten de 60 - 60 dağılım gösterir. Bir diğer materyal dağılım burada yardım edebilir, doğru olmak mı istiyorsunuz yoksa mutlu olmak mı istiyorsunuz?

**10. Bağlantı Önerileri.**

Araba satıcıları bunu her zaman yapar. Size aylık ne kadar kazandığınızı sorarlar ve arabanın fiyatını ve kredi faiz oranlarını belirlerler, bu şekilde de aylık kazancınıza denk bir ödeme planı çıkarırlar. Aslında, bu bir söyleme şeklidir; "Şunu veya bunu yapabilirim, hangisi senin için daha iyi olur?" Bu özünde sadece satış şeklidir – insanlara iki olumlu şey arasında seçim yaptırmak. Böylelikle yardım etmeye çalıştığınızı düşüneceklerdir.

**11. Yaratıcı Olun**.

Beyin fırtınası. Hatırlayınız ki her şey müzakere edilebilirdir. Pastayı genişletmek için kutunun dışındakileri de düşünmek konusunda kendinizi özgür hissedin. Hiçbir fikir çok fazla abartılmış değildir. Çözümlemeler konusunda yaratıcı olmak uzun zaman alır ancak getirisi kesin bir kazan-kazan çözümü olabilir. Bir anlaşmazlığa karşı en iyi çözüm ondan daha çok iş çıkarmaktır. Şunun gibi; yaygın bir problem çözme tekniği de onlar için ne kadar iyi işler yapabileceğinizi gösterebilmek için para iadesi yapmak yerine, müşterilere ileride verecekleri siparişlerde kullanacakları yüksek indirimler vermektir. Yönettiğim birçok mahkeme yönlendirmeli arabuluculuk oturumu kazan-kazan çözümleriyle sonuçlandı, bunlarda sadece sosyal uzlaşma sağlamak yerine, herkesi mutlu edecek bir uzlaşmaya varabilmek için beraberce / ortak çalıştık. Bunu yapmak için sonu açık bırakılmış sorulara verilen cevapları ve daha sonra onların ilgilendikleri konularla ilgili tekliflerinizi şekillendirmek için kullanacağınız iyi bilgi parçalarını çok iyi dinlemek gerekliliği vardır. Örneğin; bir siparişi etkileyen ayrıntıları öğrenme fırsatınız olabilir. Bu noktadan sonra, kırılmış eşyaların yenilenmesi veya tüm siparişin yeniden yapılması için tüm parayı harcamak yerine, daha az para harcayıp birkaç düzine üzerlerinde logolarının olduğu tişörtlerden göndermek gibi yaratıcı çözüm önerileri sunmanız diğer taraftaki partnerinizin patronunu gözünde kahraman olmasını sağlayabilir. Bunlar gibi düzeltmeler müşterilerin ortaya çıkabilecek anlaşmazlıklarda bile iyi görünmelerine ve size sadık kalmalarına sebep olur.

**12. Kendinize Güvenin.**

Bunu yapabilirsiniz! Çoğu insan çatışmadan korkar ve ona karşı utangaçtır. Ev hanımlarından üniversite mezunlarına, hukuk firması ortaklarına ve CEO'lara bu basit adımların nasıl atılabileceğini öğrettim. İşe yaramaktadır. Bütün yapmanız gereken adımları takip etmektir. Üstelik bunu yapmalısınız. Artık bu araçlara sahipsiniz ve bunlarla bir şeyler yapmak zorundasınız. Bunu müşterilerinize ve çalışanlarınıza borçlusunuz. Şu andan sonra bu araçlara sahipsiniz, konu hakkında bir şeyler yapmak yükümlülüğündesiniz.

**13. Anlaşmayı Kutlayın!**

Müzakere zorlu bir süreçtir. İki kişinin, tekrar güven inşa etmek için ve en hızlı çözümün değil de en iyisinin ne olacağını düşünürken uzun süre rahatsız, potansiyel olarak fikir ayrılığına sebebiyet veren bir durumda kalmalarını gerektirir. Bir kez başarıyla sonuçlandıktan sonra, hem sizin hem de konuştuğunuz kişinin sırtının iyice bir sıvazlanmasını hak etmiş olursunuz. Tahrip edici olabilecek bir uyuşmazlık herkesin tatmin olduğu kazan-kazan çözümüyle sonuçlandırıldıktan sonra bunu kutlamak için bir öğle ya da akşam yemeğine gitmenizde hiçbir sorun yoktur. Bunu yapmak, mahkemeye çıkmak veya zor kazanılmış bir müşteriyi kaybetmek gibi daha ciddi anlaşmazlıkların önlenebilmesi için çok önemli bir süreçtir. Bu çözüme ulaşılmasından dolayı kendinizi ve partnerinizi tebrik edin. Sonuç olarak hiçbir şey şirketinizin ve onun kurtuluşundan önemli değildir. Şirketinizin kurtuluşu için barış sağlamayı öğrenmek ve ortaya çıkması kaçınılmaz uyuşmazlıkların çözümlenmesinden başka hiçbir şey daha iyi değildir. Müşteriler, tedarikçiler, çalışanlar, işçiler ve yönetimle barışı geliştirmeyi öğrenin.

Yazıda bahsedilen araçları ve yöntemleri kullanmak sabır ve eski alışkanlıklardan kurtulmayı gerektirir. İnsan kaynakları, halkla ilişkiler, müşteri ilişkileri gibi alanlarda çalışan insanlar bu basit ama kullanışlı yöntemleri kullandıklarında uyuşmazlıkların yasal boyut kazanmadan çözülebildiğini göreceklerdir.

**Lee Jay Berman** Los Angles da bulunan American Institute of Mediation 'ın başkanı ve Mediator's Starter Kit 'in yazarıdır. Tam zamanlı arabuluculuğa başladığı 1994 ten beri 1300 den fazla olayda başarıyla sonuçlanan arabuluculuk yapmıştır. International Academy of Mediators, California Academy of Distinguished Neutrals üyesidir ve The Daily Journal tarafından California'da 2008 yılının arabulucusu olarak duyurulmuştur. Malibudaki Pepperdine's Straus Institute'de düzenlenen Mediating the Litigated Case" programının direktörüdür. 2003-2007 yıllarında Amerikan Barolar Birliği Alternatif Uyuşmazlık Çözüm bölümünün eğitim komitesinde yer almıştır. Delhi, Hindistan, Amsterdam ve Dubai'de eğitimler yönetmiş, İngiltere ve Ürdün'de hakimleri eğitmiş, Hırvatistan savaşı sırasında arabulucuları eğitmiştir.

Yazara e-posta için: leejay@mediationtools.com

**Çeviri: Ceren Yücel, Murat Sana, Şamil Demir**

**Türkçe yayın hakları arabulucu.com 'a aittir.**

//