



SERAP GÖKMEN

İş dünyası NLP'yi keşfetti...

Geçen hafta sizlere NLP nedir ve nelerde kullanılır diye anlatmıştım. Bu hafta ise, iş dünyası neden NLP öğrenmek istiyor ve NLP tekniklerini kullanarak nasıl hedeflerini yakalıyorlar, onlardan bahsetmek istiyorum.

Kişinin kendini tanıması ne kadar önemliyse şirketinde kendini ve çalışanlarını aynı şekilde anlayabilmesi çok önemli. Bu sayede ortak hedeflere ve değerlere ulaşabilirler; uyum ve denge içinde çalışmalarını kolaylaştırmış olurlar. Bunu örneklemek gerekirse, uzmanlar şirketlerdeki yönetimsel eğitimin 4 tekerlekten oluştuğunu ve bunlardan birinin eksik olması durumunda şirket eğitimlerinin yararlı olamayacağını savunuyor. Buna göre, organizasyonlardaki eğitim, davranışsal, psikolojik, kültürel ve sistemli olmalı. Biraz daha açmak gerekirse; bir şeyin nasıl farklı yapılabileceğini göstermek için davranışsal, insanların yaptıkları şeyler konusundaki düşüncelerini dikkate almak için psikolojik, eğitimin mevcut kurumsal kültürle bağdaştırılması için kültürel, mevcut sistemi dikkate alabilmek için ise sistemli olmalı.

Bir firmada, çalışanlara müşteri memnuniyetinin ne kadar önemli olduğunu anlatabilmek için bunun öncelikle firmada herkes tarafından inanılan ve uygulanan bir davranış biçimi olması çok önemlidir. Böylelikle firmaya yeni gelen bir eleman bunun firmanın kültür ve sistemine yer aldığını görecektir, duyacak ve hissedecektir. Bir çok firma müşteri memnuniyeti eğitimlerini davranışsal boyutta almakla sınırlı kaldığı için, müşteri olarak işyerine baktığınızda belli başlı müşteri memnuniyeti formları kullanılmakla beraber, bir sorun veya problem anında firmanın kültür ve psikolojisine yansıtılmamış olan müşteri memnuniyeti inancı aksar. İşte bunlar eğitimin, eğitim odasında kalmasından ve sadece o gruba yönelik olmasından kaynaklanır. Firma karar vermeli - 'Biz firma olarak müşteri memnuniyetini ön planda tutan bir firma mı olmak istiyoruz?' Cevap evet ise NLP bazlı müşteri memnuniyeti ile tüm sistem bu konuda ortak hedefe doğru aydınlatılmalıdır. Tabii bu sadece ortak hedef düzeyinde kalmamalı ve çalışanların da bu hedefe sahip çıkmaları sağlanmalıdır.

NLP ile Performansınızın Zirvesine Çıkmak!

NLP genel olarak yapılanın, konuşulmanın hepsini incelediğinden (ele aldığından) dolayı davranış becerilerinin etkilediği her alana seslenir... Kısaca tüm yaşama! Motivasyon, iletişim, satış, müşteri memnuniyeti, takım çalışması, liderlik, çatışma yönetimi, zamanı etkin kullanma, stres yönetimi, insan yönetimi, koçluk becerileri, ... ve diğerleri. Çünkü hakikaten zihnimizi (düşünce, duygu, davranış, inanç ve değerlerimiz), dil kalıplarımızı, beden dilimizi ve bizi kullandığımız her alanda fenerimiz NLP olabilir. Düşünün hedefe motive olmuş, birbirini tanıyan, anlayan bir grupla müşteriyi memnun etmek mi daha kolay? Yoksa ne istediklerini bilmeyen, çalıştıkları şirketin de tam olarak hedefini kavramamış, içsel sıkıntılarını çözümlenemeyip dışarı yansıtan bir grupla mı? Tabii ki cevap birincisi. İşte bu yüzden NLP sadece moda olmakla kalmamış, otuz seneyi aşkındır gerek iş gerek eğitim, spor ve tıp dünyasında kullanılan eğitimlerde hakkettiği yeri korumuştur. Tabii her konuda olduğu gibi NLP'yi de doğru adreslerde, eğitimlere doğru şekilde entegre edilmiş şekilde uygulamalı, öğrenmeliyiz. Herkes NLP'den hem bireysel hem içinde bulunduğu topluma yansımaları olumlu olacak şekilde yararlanabilir. Kendini daha iyi anlayan, motive edebilen bulunduğu toplumu daha iyi okuyabilen ve olumlu yönlendirebilen (iyi iletişim kurabilen), istenilen hedefleri daha doğru belirleyip, onlara daha rahat ulaşabilen kişiler, toplumumuzu her zaman daha ileriye götürebileceklerdir! NLP der ki kimse kimseyi değiştiremez, ama herkes kendini dolayısı ile herkesi değiştirebilir. Sonuçta hepimiz ortak bir sürecin içindeyiz, eğer hepimiz olumlu açıdan bir adım atarsak, aynı domino etkisi gibi, bu tüm çevremize yansiyacaktır.

Örneğin, siz detaycı bir insansanız, yöneticiniz de genel bir insansa, eğer yöneticiniz size yapmanız gereken işi detayları ile anlatmadığı takdirde siz bocalarsınız, işte burada yöneticinizin bunları bilip size görev verirken kendi gibi düşünmeyip size tüm detayları anlatması gerekir. Önümüzdeki haftalarda sizlere farklı insan tiplerinden bahsedeceğim. Hepinizin iyi bir hafta geçirmeniz dileği ile.