

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

Çatışma Nedir?

Çatışma, insanlar veya grupların amaçlarının birbiriyle uyumsuzluk halindedir. Bireylerin/kurumların/grupların karşılıklı bağımlılık durumu var oldukça çatışma kaçınılmazdır. Çatışma kontrollü olduğu sürece ilişkilere, insan psikolojisi ve fiziğine, doğal ve sosyal çevreye zarar vermediği müddetçe faydalı ve kaçınılmazdır. Çatışma ile baş edebilmek için yapılacak en önemli adım “**çatışmayı çözmek**”tir.

Çatışma Çözme Nedir?

Çatışma çözme, çatışma içindeki tarafların gönüllü olarak bir araya gelerek sorunları ortaklaşa analiz ederek, çatışmanın derininde yatan sebepleri tanımlayarak sorunlara ortaklaşa çözümler getirmesi, çözümleri hayata geçirerek çatışmayı sona erdirmesidir. Çatışma ile baş edebilmenin 5 ayrı yöntemi bulunmaktadır. Bunlar:

1. *Saldır*: Sözlü ya da fiziksel şiddete başvurmak.
2. *Kaç Kurtul*: Çatışma yokmuş gibi davranmak.
3. *Bilgilendir*: Ne istediğin ve hissettiğine dair karşı tarafa bilgi vermek.
4. *Kendini Aç*: Karşı taraf ile iletişime girmek için çaba göstermek.
5. *Anla*: Tarafların birbirlerinin isteklerine ve hislerine kulak vermesi.

****1. ve 2. çözüm yolları, çatışma çözme sürecinde başvurulması beklenen sağlıklı yöntemlerden değildir.**



Yazıda neler bulacaksınız?

- Çatışma nedir?
- Çatışma çözme nedir?
- Çatışma çözme biçimleri nelerdir?
- Çatışma çözme sürecinde sağlıklı yöntemleri uygulamak için neler yapabiliriz?
- Çatışma çözme sürecinde dikkat edilecek hususlar.

Çatışma Çözme Biçimleri Nelerdir?

1-Ayıcık Yöntemi:

Oyuncak ayılar için ilişkiler önemliyken, amaç pek önemli değildir. Oyuncak ayılar başkaları tarafından kabul edilmeyi ve sevmeyi isterler. Onların tek amacı, çevresindeki kişilerin sevgisini kaybetmemektir. İnsanların ilişkilere zarar vermeksizin tartışamayacaklarını, bir tatsızlık çıkmasını diye çatışmadan kaçınılması gerektiğini düşünmektedirler. Çatışma devam ederse birilerinin kalbinin kırılacağından ve ilişkilerin zarar göreceğinden ya da bozulacağından korkarlar.

Ayıcık yöntemini kullanan kişiler, ilişkilerini sürdürebilmek için kendi amaçlarından vazgeçerler. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar. Bu strateji girişkenlik ve işbirliği içermediği gibi güç kullanmanın tam zıt kutbunda yer almaktadır. Ayıcık/Uyma stratejisi izlendiğinde, bir birey diğer kişinin çıkarlarını tatmin etmek için kendi çıkarlarını ihmal etmektedir. Bu stratejide bireyin kendi haklarından özveride bulunması söz konusudur.

Oyuncak ayı stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

Sorun sizin için çok önemli değil, ama diğer kişi için çok önemliyse,
Üzüleceğinizi ya da çok yıpranacağınızı hissettiğinizde,
Kazanamayacağınızı bildiğiniz” sürekli bir rekabet halinde olmak sizin için zararlı olacaktır,

Mevcut uyumu (dengeleri) korumak çok önemliyse.



2-Köpekbalığı Yöntemi: Köpek balıkları kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için çatıştığı kişiyi zorlayarak karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı denemektedirler. Kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir. Ne pahasına olursa olsun amaçlarına ulaşmayı isterler. Başkalarının ihtiyaçlarıyla ilgilenmezler. Başkalarının kendisini sevmesi veya kabul etmesi onlar için önemli değildir.

Çatışmayı bir kişinin kazanması, diğer kişinin kaybetmesi olarak görürler. Elbette kazanan taraf olmayı isterler. Kazanmak, köpek balıklarına başarı ve kendini beğenme duygusu verir. Kaybetmek ise zayıflık, yetersizlik ve başarısızlık duygusu anlamına gelmektedir. Gözdağı vererek, güç kullanarak, çeşitli girişimlerle karşısındaki kişiyi ezmeye çalışarak kazanmaya çalışırlar.

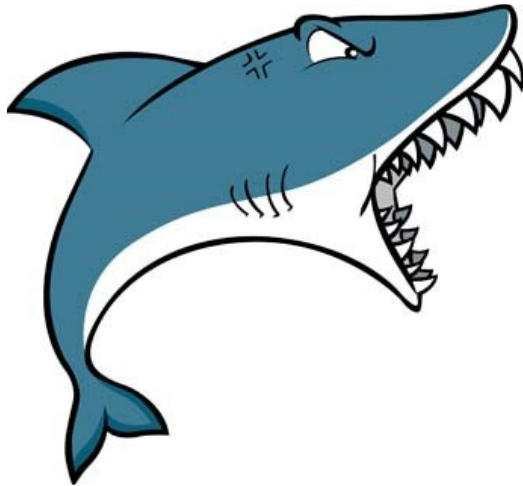
Girişkenlik içermekle birlikte işbirliğine dayanmayan bu stratejiyi kullanan bir kişi, diğer kişinin zararına da olsa kendi çıkarlarında ısrar eder.

Güç kullanma ya da rekabet stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,

Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde,

Karşısındaki kişiyi ezen bir kişi ile karşılaştığınızda kullanmak uygun olabilir.



3-Tilki Yöntemi: Tilki yöntemini kullanan kişiler hem kendi amaçlarına hem de ilişkilerine orta derecede önem verirler. Bu kişiler uzlaşma ararlar. Kendi amaçlarının bir kısmından vazgeçerler ve çatıştıkları kişiyi de amaçlarının bir kısmından vazgeçmeye ikna ederler. Her iki tarafında bir şeyler kazanacağı bir çözüm yolu ararlar. Böyle bir çözüm bulmak için kendi amaçlarından bir parça fedakârlık yapmaya razı olurlar.

Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır. Bu strateji, uyma ile rekabetçiliğin ortasında bir yere düşer.

Tilki stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

Amaçlar orta derecede önemliyse ve daha girişken stratejileri kullanmaya değmezse,

Eşit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,

Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa,

Önemli bir sorun için uygun çözümlere ulaşılmak isteniyorsa,

Rekabet ya da işbirliği stratejilerinin sonuç vermediği durumlarda.



4-Kaplumbağa Yöntemi:

Kaplumbağa stratejisini kullanan kişiler çatışmadan kaçınmak için geri çekilirler. Bu kişiler çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar. Çatışmaları çözmeye uğraşmanın boş bir çaba olduğuna inanarak çaresizlik hissederler. Çatışmayla yüz yüze gelmektense fiziksel ya da psikolojik olarak geri çekilmenin daha kolay olduğuna (kabuğuna çekilmek gerektiğine) inanırlar.

Girişkenlik içermemekle birlikte karşı tarafla işbirliği yapmayı içeren bu stratejiyi kullanan bir kişi, ne kendi çıkarlarında ne de diğer kişinin çıkarlarında ısrarcı olmaz. Çatışmanın üzerine gitmez, çatışmayı geçiştirir, erteler ya da geri çekilir.



Kaplumbağa stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

Elde edilecek ödüller çok yüksek değilse ve kaybedeceğiniz bir şey yoksa (bu sizin için sadece bir deneyim olacaksa),

Çatışmayı ele alacak zamanınız yoksa,

Ortam uygun değilse (“şimdi yeri ve zamanı değil” diyorsanız),

Daha önemli sorunların baskısını hissediyorsanız,

Çıkarlarınızın gözetileceğine dair hiçbir umut ışığı göremiyorsanız,

Çok öfkeli bir kişiyle karşı karşıya iseniz,

Tam olarak hazır değilseniz, bilgi edinmeye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,

Duygusal olarak çok fazla yüklüseniz ve çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse.

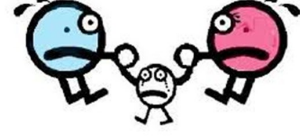
5-Baykuş Yöntemi: Baykuş stratejisini kullanan kişiler hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler. Çatışmaları, çözülmesi gereken sorunlar olarak görürler ve hem kendilerinin hem de diğer kişinin amaçlarına ulaşabileceği bir çözüm ararlar. Çatışmaları, taraflar arasındaki gerilimi azaltarak ilişkileri geliştirici bir araç olarak görürler. Her iki tarafı da tatmin edecek çözümler arayarak ilişkiyi sürdürürler. Böyle bir çözüm yolu bulunmadıkça da tatmin olmazlar. Dolayısıyla taraflar arasındaki gerginlikler ve olumsuz duygular da ortadan kalkmadıkça tatmin olmazlar.

Hem girişkenlik hem de işbirliği içeren bu strateji kaçınmanın tam uç kutbunda yer almaktadır. İşbirliği, her iki tarafın da çıkarlarını tam olarak karşılayan bazı çözümler bulmak için diğer kişiyle birlikte çalışma çabasını içerir. Bu strateji iki bireyin de çatışmanın altında yatan çıkarlarını tanımayı ve her iki tarafın da çıkarlarını gözeten bir seçenek bulmayı içermektedir.



Baykuş stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

Başkasının yaşamı söz konusu olduğunda,
Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
Arada büyük bir güven duygusu varsa,
Diğer kişiden taahhüt elde etmek istediğinizde,
Kin, düşmanlık vb. gibi yoğun duygularla uğraşmanız gerektiğinde,



Çatışma Çözme Sürecinde Sağlıklı Yöntemleri Uygulamak İçin Neler Yapabiliriz?

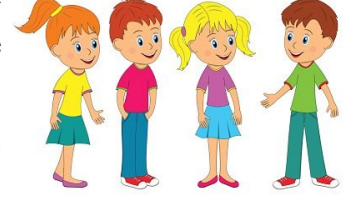
1-Duyularınızı Keşfedin. İnsanın duygularını fark edip bunları isimlendirmesi onları denetleyebilmek için ilk adımdır. Duyularımız davranışlarımız üzerinde etkilidir. Bu nedenle duygularımızı tanımak, ele almak ve ifade edebilmek önem taşımaktadır. Duyuların ifade edilmesi ve denetlenmesi, çatışma çözümünün en güç ve en önemli basamaklarından biridir.

Özellikle insanların duygularını saklamaya yönelik eğilimleri vardır. Reddedilme, gü-lünç duruma düşme, istismar edilme gibi risklerin olduğu durumlarda duyguların ifadesi güç-tür. Kişisel duygular ne kadar çok ifade edilirse algılanan risk de o kadar azalır.

Duyuların çatışma yaşanan kişiden saklanması oldukça zordur. Duyular karşı tarafa olabildiğince saldırı, iğneleme, aşağılama gibi yıkıcı ifadelerden arındırılarak iletilmelidir.

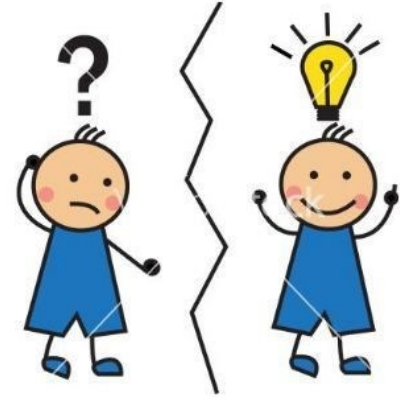


2-Ortak Sorunu Konuşarak Çözümlemeye Çalışın. Bu basamakta çatışmanın tarafları “ortak sorunlarını” iletişim yoluyla çözmek istemeli, soruna ilişkin isteklerini karşılıklı belirtmeli ve birbirlerini sorunu çözmeye davet etmeleri önem taşımaktadır. Kişilerin karşılıklı olarak birbirlerine ne istediklerini açıkça söylemeleri ve sorunu tanımlamaları sorunun çözümünü kolaylaştırmaktadır.



3-Sorunun Nedenlerini ve İsteklerinizi Belirleyin. Problem çözme tartışmalarında, çatışmanın taraflarının karşılıklı olarak isteklerinin ve sorunların nedenlerinin belirlenmesi gerekmektedir. Çatışma halindeki kişiler duyduklarını anlamaya çalışmalı, duygularını açık, net ve doğru bir biçimde iletmelidirler. Ben, benim, benimkisi gibi kişisel ifadeler kullanılmalıdır.

- ⇒ İstekler ve hedefler somut olmalı ve nedenleri ile birlikte belirtilmelidir.
- ⇒ Diğer kişinin isteklerinin sizin isteklerinize ulaşmada nasıl engel olduğu açıklanmalıdır.
- ⇒ Ne istediğimizi açıkça tanımlarken, diğer kişinin de ne istediği dikkatlice dinlenmelidir.
- ⇒ İletişim kurmaya çalışırken diğer kişinin yüzüne bakılmalıdır.
- ⇒ Karşınızdaki kişinin söylediklerinden ne anlaşıldığı ona yansıtılmalıdır.



“Çok dinlememiz, az konuşmamız için iki kulağımız ve bir dilimiz vardır.” Diogenes

4-Empati Kurmaya Çalışın. Çatışma halindeki kişiler birbirlerinin isteklerini, duygularını ve sorunun nedenlerini empati ve etkili iletişim yoluyla anlamaya çalışmalıdırlar. Örneğin: ‘Senin söylediklerinden benim anladığım şudur:.....’. Bu durum, çatışmanın diğer kişinin bakış açısından sorunun anlaşılmasını ve aynı anda her iki taraftan da sorunun görülebilmesini içerir. Genellikle kişi kendi bulunduğu noktadan sorunu ve gereksinimini gördüğü için kendinden uzaklaşıp diğerinin sorununu ve gereksinimini, onun bulunduğu noktadan görmesi güçtür. Bu nedenle diğerinin bakış açısından soruna yaklaşma becerisi, taraflar arasındaki uzlaşmacı kişiliği ve çözüm olasılığını güçlendirecektir. (Onun yerinde olsaydın sen ne yapardın-düşünürdün-hissederdin? Sence neden böyle davranmış olabilir? soruları tarafları empati yapmaya yönelten sorulardır.)



5-Karşılıklı Yararın Gözetildiği Çözüm Yolları Bulmaya Çalışın. Çatışma çözümünde genellikle kişiler ilk çözüm seçeneğinde anlaşmaya yönelimlidirler. Buna karşın anlaşmaya varmadan önce birkaç tane iyi çözüm önerisi üretilmelidir. Çatışmanın her iki tarafının da ortak kazançlarını arttıran üç aşamalı çözüm planının bulunması ve kavranması önemlidir.



Son olarak çatışma çözme sürecinde özellikle şu hususlara dikkat edilmelidir:

1. Rahatsız olduğunuz şeyleri dile getirmekten çekinmeyin.
2. Rahatsız olduğunuz şeyi ifade ederken karşınızdaki kişiye ve kendinize zarar vermeyin.
3. Bazen sakinleşmek için biraz daha fazla zamana ihtiyacımız olabilir. Sakinleşmek ve düşünmek için daha çok zamana ihtiyacınız olduğunu düşünüyorsanız çatışmaya ara verin. Daha sonra konuşmak ve çözmek üzere erteleyin.
4. Kendi başınıza çözemediğiniz bazı sorunlar olabilir, böyle zamanlarda uzmandan yardım almaya çalışın.



Bozüyük Rehberlik ve Araştırma Merkezi