

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

Çatışma Nedir?

Yaşamımızın ayrılmaz bir parçası olan çatışma, taraflar arasındaki uyumsuzluk ve tutarsızlıklar sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlanmaktadır. Çatışma yaşayan bireyler çatışmalarını çözerken kendi bireysel amacına ya da ilişkiye verdiği öneme göre farklı davranış gösterebilmektedirler.

Bireyin istediği iki şey birbiriyle çatıştığında ve birini seçmek istediğinde ortaya çıkan durum bir çatışma olarak nitelendirilebilir. Çatışma bireyler arasında tek başına yaşanabilirken iki ya da daha fazla birey arasında da çatışma yaşanabilmektedir. Nasıl tanımlanmış olursa olsun anlaşmazlık, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır. Hayatımızın her anında çatışma yaşama olasılığı mevcuttur. Bu sebeple çatışmanın hayatın bir parçası olduğu unutulmamalı ve çatışma çözme becerilerine sahip olabilmeliyiz.

Çatışmanın Kaynakları Nelerdir?

Çatışmaların karşılanmayan ya da engellenen istek ve arzularımızın sonucu olarak ortaya çıktığı, hayatımızın herhangi bir anında ve herhangi bir ortamda ortaya çıkabileceği düşünüldüğünde çatışmanın pek çok çıkış kaynağı olabilir.

Çatışmaların işlevsel bir biçimde çözülebilmesi için çatışmanın kaynağının ve çatışma karşısında nasıl bir tepki verileceğinin bilinmesi gerekmektedir.



ÇATIŞMA TÜRLERİ VE ÇATIŞMAYA GÖSTERİLEN TEPKİLER

ÇATIŞMADAN KAÇMAK (KAYBET-KAZAN VEYA KAYBET-KAYBET):

Kişinin problemini görmezden gelip küserek, kaçarak ya da sorun yokmuş gibi davranarak çatışmadan kaçması durumudur. Bu çatışma türünde kaçan kişi kaybedip karşısındaki kazanabilir veya iletişime geçilmemesi durumunda her iki kişi de olaydan zararlı çıkabilir.

SALDIRGAN VE YIKICI TEPKİLER (KAZAN-KAYBET):

Güçlü olanın karşısındaki kişiyi kendi istekleri doğrultusunda güçsüzleştirerek, yok sayarak, tehdit ederek, üzerinde baskı oluşturup tehdit ederek, ona saldırgan davranışlarda bulunarak istediğini yaptırması durumudur. Böylece kendisi kazanmış, karşısındaki kaybetmiş olur.

YAPICI, BARIŞÇIL VE ONARICI TEPKİLER (KAZAN-KAZAN):

Kişilerin karşılıklı diyalog kurabilmeleri, olayların olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendirebilmeleri, problemlerini sağlıklı yol ve yöntemlerle çözüme kavuşturma-bilmeleri durumudur.

Unutmayalım ki çatışma farklı düşüncelere sahip insanlar arasındaki etkileşimin doğal bir sonucudur. Çatışmalar sağlıklı ve yapıcı bir şekilde çözümlenebildiğinde tüm taraflar için kısa ve uzun vadeli faydalar oluşturacaktır.

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ İÇİN ÖNCE SAĞLIKLI İLETİŞİM KURULMALIDIR!

Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları

Kendini Tanımak: Kendini tanıma, öncelikle insanın iç dünyasıyla, başka bir deyişle kendisiyle iletişime geçmesidir. Bu süreç insanın yaşadığı duyguları, aklından geçen düşünceleri, canlı ve cansız her türlü varlığa gösterdiği tutum ve davranışlarını yargılamadan gözlemesini ve çözümlemesini gerektirmektedir. İnsanın kendini iyi tanınması, olumlu ve olumsuz ya da iyi ve kötü yönlerini bilmesi, günlük yaşam içinde neyi yapıp yapamayacağını, yaşadıkları karşısında neler hissedeceğini, neler düşüneceğini ve neler yapacağını öngörebilmesi, içindeki istek ve gereksinimlerini görebilmesi ile yakından ilişkilidir.



Güven Sağlamak:

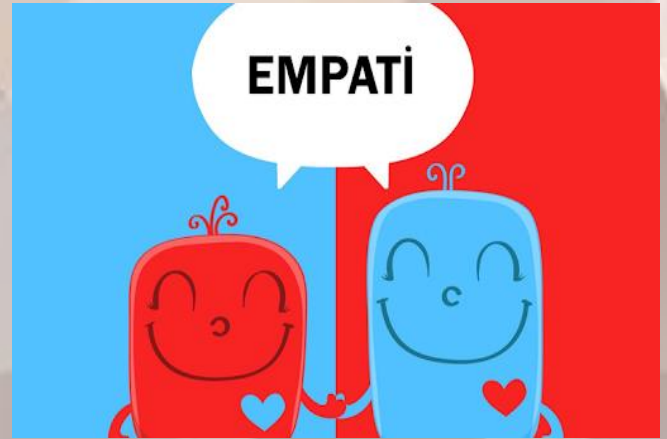
Güven duygusunun temeli dünyaya geldiğimiz ilk yıllarda atılır. Temel güven duygusu zamanla gelişerek kişinin yetişkin olduğunda çevresine göstereceği tepkilerin niteliğini belirler. Bir diğer deyişle temel güven, kişinin kendisinin ve çevresindeki insanların güvenilebilir olduklarına ilişkin inancını içerir. Güvenli davranan kişi aktiftir. Hareketleri dolaysız ve dürüştür. Kendine ve başkasına karşı saygılıdır.



Empati Yeteneği:

Hayatımıza şöyle bir baktığımızda bizim duygularımızı duyarlı bir şekilde dikkate alan ve bizim olumlu davranabilmemizi sağlayan insanların varlığı bizi mutlu eder, yokluğu ise üzer. Çünkü başkalarının duygularını ve bakış açılarını kavrayabilen kişiler, etrafındaki insanların gereksinimlerini çok iyi anlar ve karşılarlar. Bu bakımdan, başarılı ve verimli ilişkiler kurabilmek, problemlerimize çözümler üretebilmek empatik anlayış tarzı ile olmuştur. İşte, bu yaklaşım tarzı empatinin özünü oluşturur.

Bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir.



Sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için her iki tarafın da birbirini dinlemesine ihtiyaç vardır.

Sağlıklı bir iletişim için bu saydıklarımızla birlikte iletişim engellerinden kaçınmak da gereklidir. Günlük yaşamda kullanılan bazı iletişim yöntemleri sürekli kullanıldığında iletişim engeli haline gelebilir. İletişim engelleri öğretmen ve öğrenci arasındaki diyalogu olumsuz bir durum haline getirebilir.

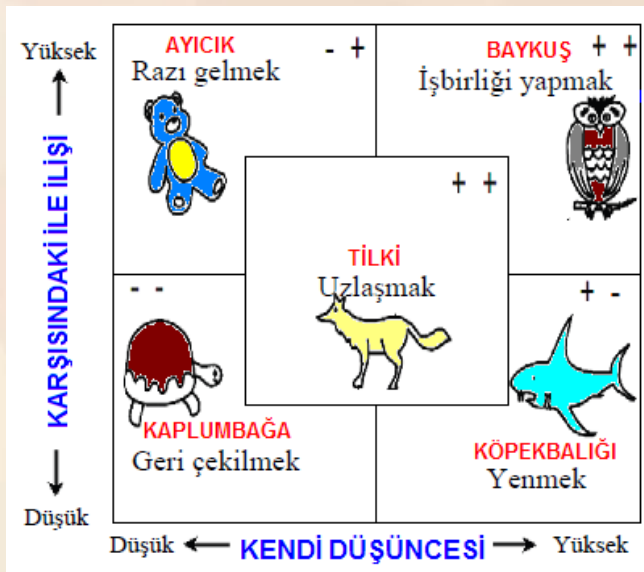
İletişim Engelleri ;

- Emir vermek, yönlendirmek
- Uyarmak, gözdağı vermek
- Ahlak dersi vermek
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak
- Ad takmak, alay etmek, utandırmak

Çatışmaların olumlu bir şekilde çözülmesi için sağlıklı iletişimin önkoşul olduğundan yukarıda bahsettik. Çatışmaların olumlu bir şekilde çözülmesi için ikinci koşul çatışma çözme becerilerini öğrenip uygulayabilmektir.

Çatışma Çözme Becerileri

İnsanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma çözme becerisi tanımlanmıştır. Her biri bir hayvanla simgelenen bu beş farklı çatışma çözme becerisi aşağıda gösterilmiştir.



Kaplumbağa (Geri çekilme): Kaplumbağalar çatışmadan kaçınmak için geri çekilirler. Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar. Kaplumbağa stratejisini şu durumlarda:

- Elde edilecek ödüller çok yüksek değilse ve kaybedeceğimiz 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 edinme-ye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,
- Duygusal olarak çok fazla yüklüseniz ve çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse kullanmak uygun olabilir.

Köpek balığı (Zorlama): Kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir. Bu nedenle kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener. Köpek balığı stratejisini şu durumlarda:

- Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
- Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde kullanmak uygun olabilir.

Tilki (Uzlaşma): Orta derecede girişimcilik ve iş birliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır. Tilki stratejisini şu durumlarda:

- Amaçlar orta derecede önemliyse ve daha girişken birileriyle çatışma halindeyse
- Eşit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,
- Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa kullanmak uygun olabilir.

Oyuncak ayı (Altan alma): Oyuncak ayılar için ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırılmaya çalışırlar. Oyuncak ayı stratejisini şu durumlarda:

- 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 olacaksa,
- Mevcut uyumu (dengeleri) korumak çok önemliyse (“Şimdi zamanı değil” diyorsanız), kullanmak uygun olabilir.

Baykuş (Yüzleşme, iş birliği yapma): Baykuşlar 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. İş birliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğretilmesi gerekmektedir. Baykuş stratejisini şu durumlarda:

- Başkasının yaşamı söz konusu olduğunda,

- Bütün sorumluluđu siz üstlenmek istemediđinizde,
- Arada büyük bir güven duygusu varsa,
- Diğer kiřiden taahhüt elde etmek istediđinizde kullanmak uygun olabilir.



Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, her stratejinin kullanılabileceği durum farklıdır. Çatışma çözme stratejileri arasında sadece baykuş ile simgelenen yüzleşme ve iş birliği stratejisi ile her iki tarafın da kazançlı çıkacağı çözümler bulunabilir.

Diğer stratejiler kullanıldığında taraflardan en azından biri kaybeder, diğeri kazanır ya da her ikisi de kaybeder. Bu sebeple iş birliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğrenilmesi gerekmektedir.

Sonuç olarak; çatışmanın yaşamın doğal bir parçası olduğu ve çatışma çözme becerisinin öğrenilebilecek bir beceri olduğu unutulmamalıdır.