

Kişilerarası çatışma durumlarında neleri yapmanız uygun olur?

- **Bardağın dolu tarafını görebilmek**
Çatışma durumlarında önemli olan hususlardan biri tarafların anlaşma olasılıklarını görebilmesidir. Farklılıklar olduğu için çatışma yaşanır, ancak çatışma sürecinde farklılıkları görmeye devam etmenin hiçbir faydası yoktur. Bu durumun aksine ortak hangi paydada uzlaşma sağlanabileceğine bakılmalıdır. Diğer bir ifadeyle sorun odaklı değil çözüm odaklı konuşmak sonuca ulaşmayı hızlandırır.
- **Sorunun kendisine odaklanabilmek**
Bazı çatışma durumlarında karşınızdaki bireyle yaşadığınız olumsuz geçmiş yaşantılar aklınıza gelebilir ve bu yaşantılar çatışmanın odağı haline dönüşebilir. Benzer şekilde bazen de yıldızınızın bir türlü barışmadığı veya görünürde belirgin bir sebep olmaksızın olumsuz izlenimlere sahip olduğunuz kişilerle anlaşmazlık yaşıyor olabilirsiniz. Böylesi durumlarda olumsuz geçmiş yaşantılarınız veya izlenimlerinizden uzak durarak sadece mevcut soruna odaklanabilmeniz alternatif çözüm yolları üretme ve çatışmayı yapıcı bir şekilde sonlandırma sürecinde fayda sağlayacaktır.
- **Çatışmanın çözümünde sorumluluk almak**
Çatışma tarafları çatışmanın yaratıcılarıdır, bu nedenle de çatışmanın çözümünde sorumluluğa sahiptir. Farklı ilgi ve ihtiyaca sahip taraflar birbirinin karşısı değildir ancak karşı karşıyadır ve iş birliği sağlanabilirse her iki tarafın da kazanacağı çözümler mevcuttur. Aynı zamanda çatışma durumunda sorun kiminle yaşıyorsa doğrudan onunla muhatap olmak, konuyla ilgisiz üçüncü kişileri sürece dâhil etmemek de çoğu zaman önemlidir.
- **Ben Dili- Sen dili**
Çatışma durumlarında tarafların isteklilik ve niyetleri kadar kullandıkları dil de oldukça önemlidir. Çatışmayı çözme konusunda bireyler istekli olabilir, niyetleri yapıcı bir şekilde çatışmayı sonlandırmak olabilir. Ancak kullanılan dil eleştiren, yargılayan, suçlayan, alay eden, tehdit eden bir yapıdaysa her iki tarafın da memnun ayrılacağı bir sonuçtan bahsetmek zordur. Bu durumun aksine, bireyler duygularını, düşüncelerini ve niyetlerini, odağı kendinde tutarak paylaşırsa çatışmalarını etkili bir şekilde sonlandırma olasılıkları artacaktır. Çatışma anında "Sorumsuzsun" yerine "randevularına sürekli geç kalmandan dolayı beni önemsemediğini düşünüyor ve bu duruma üzülüyorum" tarzında bir ifadenin daha işlevsel bir role sahip olduğu söylenebilir.

Çatışma çözme yaklaşımları nelerdir?

Kişiler arası çatışmalarda anlaşmazlığa neden olan konu kadar bireylerin bu durumla başa çıkma biçimleri de oldukça önemlidir. Bireyler çatışmalarını sonlandırmak veya çatışma durumlarıyla baş edebilmek amacıyla farklı yollara başvurma eğilimindedirler. Kullanılan çatışma çözme yaklaşımlarından bazıları çatışmanın çözümünü kolaylaştırırken bazıları ise daha büyük problemlere yol açabilir. Çatışmanın sonlanmasıyla oluşan olumlu ve olumsuz sonuçların tümü çatışmanın nasıl algılandığı ve çözümüne yönelik hangi yaklaşımların sergilendiğiyle yakından ilgilidir.

Uzlaşma sağlanabilir mi?

Çatışma durumlarında karşılıklı fedakârlık gerektiren uzlaşma yaklaşımı genellikle onaylanan bir yöntemdir. Bu yaklaşım kendi amaçlarını önemsemeyi orta düzeyde barındırır ve taraflar iş birliği yaparak birbirlerinin ilgi ve ihtiyaçlarını eşit düzeyde doyurmaya çalışır. Bireyler isteklerinin aynı anda doyurulamayacağına inandıkları an kaçınma, uyma ya da rekabetçi bir tutumla tek başına zafer kazanma gibi yapıcı olmayan yaklaşımlara başvurabilirler. Bu isteklerin kişi için önemi çatışmanın düzeyini de belirler. Bireyin kendi isteğinin gücüne dönük algısı, karşı tarafın istek düzeyini algılaması ve bütünleyici çözüm yollarının varlığına ya da yokluğuna dair inancı çatışmayı uzlaşmacı bir yaklaşımla sonlandırmasını kolaylaştıracaktır. Unutulmamalıdır ki her iki tarafın da kazanacağı çözümler mevcuttur.



Çatışma Çözme Becerileri

Kişiler arası çatışma nedir?

Günlük yaşantının hemen hemen her alanında bireyler bir arada ve iletişim halindedir. Bu durumun bir sonucu olarak da zaman zaman kişiler arasında anlaşmazlıklar veya çatışma durumları yaşanabilir. Bazen tanıdığınız insanlarla bazen de hayatınızda ilk defa karşılaştığınız ve belki de bir daha karşılaşmayacağınız insanlarla çatışma durumları içerisine girebildiğiniz için çatışmalar insan ilişkilerinin "kaçınılmaz ve doğal" bir parçasıdır ve etkili bir şekilde yönetilebilmesi önemlidir.

Kişiler arası çatışma en basit haliyle iki ya da daha çok taraf arasında uyuşmayan isteklerden kaynaklanan anlaşmazlıklar olarak tanımlanabilir. Karşılanmayan gereksinimler, kaynakların sınırlı olması veya bireylerin birbirinden oldukça farklı değer, ilgi ya da ihtiyaca sahip olması çatışma nedenleri arasında yer alır.



Baykuş (Yüzleşme)



Bu stratejiye sahip olan kişi yaşadığı çatışmayı çözmeye isteklidir ve hem kendi hem de karşı taraftaki kişinin amaçlarını önemser. İlişkiye önem verir ve probleme değil çözüme odaklanır. Çatışmanın sonucunda iki tarafın da kazanması için çözümler geliştirmeye çabalar

Peki Sen En Sık Hangi Stratejiyi Kullanıyorsun?



Özetle

Çatışma çözme becerilerinin en önemli unsuru ****etkili iletişim****dir. İletişim, tarafların birbirlerinin bakış açılarını anlamasına, duygularını ifade etmesine ve ortak bir çözüme ulaşmak için iş birliği yapmasına olanak tanır. İyi bir iletişim, dinleme, empati kurma, açık ve net bir şekilde kendi duygu ve düşüncelerini ifade etme gibi becerileri içerir. Bu sayede çatışmalar, tarafların birbirini anlaması ve uzlaşmacı bir yaklaşım benimsemesiyle çözülebilir. Ayrıca, duygusal zeka ve esneklik de çatışma çözümünde kritik rol oynar.

Çatışma Çözme Stratejilerini Tanıyalım

İnsanlar günlük hayatta çeşitli problemler yaşarlar ve bu problemler neticesinde bazı çatışmalar meydana gelir. Her insanın çatışma çözme şekli farklıdır. Çatışma çözme şeklimiz yani stratejimiz her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir. Bu durum genelde eksik/yanlış öğrenmelerden kaynaklanır. Aşağıda bazı çatışma çözme stratejileri yer almaktadır.

Kaplumbağa (Geri Çekilme)



Bu stratejiye sahip olan kişi bir çatışma yaşadığında veya insanlarla ilişkilerinde problem yaşadığında içe kapanır kendilerini ifade etmezler ve kendi isteklerinden hemen vazgeçerler. Tıpkı kaplumbağanın korktuğunda kafasını kabuğuna doğru çekmesi gibi.

Ayıcık (Yatıştırma)



Bu stratejiyi kullanan kişi tatsızlık çıkmaması ve arkadaşları tarafından dışlanmamak için kendi isteklerini önemsemez onların isteklerini önemser. Arkadaşları ile sorun yaşadığında haklı olsa bile alttan alır ve sorunları bu şekilde çözmeyi alışkanlık haline getirir.

Köpek Ballığı (Güç kullanma)



Bu stratejiyi kullanan kişi çatışma yaşadığı kişiler üzerinde güç kullanarak problemi çözmeye çalışır ve onların isteklerini dikkate almaz. Sadece kendi isteklerini ve ihtiyaçlarını önemser.

Tilki (Uzlaşma)



Bu stratejiye sahip olan kişi yaşadığı çatışmayı çözmek için uğraşır ancak bunu yaparken kendi isteklerinin bir kısmından vazgeçer ve karşı tarafın da kendi isteklerinin bir kısmından vazgeçmesini isterler.



Etkin Dinleme –Empati

Çatışmalarda tarafların birbirlerini ne kadar iyi anladığı veya karşısındakini ne kadar etkin dinlediği de önemlidir. Çünkü çatışmaların büyük bir kısmı mesaj eksik ya da hatalı anlaşıldığı için oluşur ya da alevlenir. Karşısındaki bireyin lafını bölmeden, onun kendisini ifade etmesine fırsat vererek ve bütünüyle onun konuştuklarına odaklanarak dinlemek bireyin mesajı eksiksiz bir şekilde almasını kolaylaştıracaktır. Bununla birlikte etkin bir şekilde dinleyen bireyin neyi ne kadar anladığını, diğer bir ifadeyle karşısındakinin duygu, düşünce ve niyetlerini yansıtabilmesi çatışma durumlarındaki en büyük ihtiyacı, yani "anlaşıldığını hissetme" ihtiyacını karşılar. Örneğin, "haklısın" demektense, "randevularıma sürekli geç kalmamdan dolayı sana değer vermediğimi düşünüyorsun ve bu sebeple üzgünsün ve artık bunun bir son bulmasını istiyorsun" demek çatışmanın çözümünde daha etkilidir. Görüldüğü gibi sorun çatışma değildir, sorun onunla nasıl başa çıktığınızdır. Her an herkesle yaşanabilecek çatışma durumlarını bir tehdit olarak değil, ilişkilerin değişmesi veya gelişmesinde bir fırsat olarak değerlendirebilen bireyler çatışma durumlarıyla daha yapıcı bir şekilde baş eder. Bununla birlikte bazı çatışmalarınızda tüm çabanıza rağmen uzlaşma sağlayamadıysanız, kaygılanmayın. Bazen kendinize zaman vermek ve rahatlamak, çatışmanızın da aşama aşama çözülmesine izin vermek daha faydalı olacaktır.



Çatışma Çözme Basamakları

1

Problemi Tanımla

Sorunum ne? Ne Hissediyorum

2

Çözümler Üret

Biraz Düşün Sorunumu Nasıl Çözebilirim
De ve Çözüm Yolları Üret

3

Karar Ver

Çözümler İçerisinde En İyisini Seç

4

Uygula

Yöntemini Belirle ve Problemi Çöz

5

Sonucu Değerlendir

Çözümün sonuca etkisini Test Et