

ಮಾತು ಬಂದವಗೆ ಜಗಳವಿಲ್ಲ: `ಸಂಘರ್ಷ' ಬಗೆಹರಿಸಲು ಕೌಶಲ್ಯಪೂರ್ಣ ಸಂಭಾಷಣೆಯೇ ಪರಿಹಾರ - skilled conversation is solution to resolution of conflict

vijaykarnataka.com/news/vk-special/skilled-conversation-is-solution-to-resolution-of-conflict/articleshow/101863329.cms

By

July 18, 2023



ಸುಧೀಶ್ ವೆಂಕಟೇಶ್

ಎಲ್ಲಾ ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಮಾನವನ ಮೆದುಳಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತವೆ. ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಮನಶ್ಚಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ವಿಜ್ಞಾನ ಪತ್ರಕರ್ತ ಡೇನಿಯಲ್ ಗೋಲ್ಮನ್ 1995ರಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ತನ್ನ 'ಇಮೋಷನಲ್ ಇಂಟೆಲಿಜೆನ್ಸ್' ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ 'ಅಮಿಗ್ಡಲ್ ಹೈಜಾಕ್' ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ಬಳಸಿದನು. ಅಮಿಗ್ಡಲ್ ಎನ್ನುವುದು ಮಾನವನ ಮೆದುಳಿನ ಉಪಮಸ್ತಿಷ್ಕ (ಪ್ರಿ ಫ್ರಂಟಲ್ ಕಾರ್ಟೆಕ್ಸ್)ದಲ್ಲಿ ಇರುವ ಒಂದು ಬಗೆಯ ಗ್ರಂಥಿಯಾಗಿದೆ.

ರೂಪಕದ ಮಾತುಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ ಅಳತೆ ಮೀರಿದ, ಅಗಾಧ ಭಾವನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಭಾವನಾತ್ಮಕ ಬೆದರಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಹಿಸಿದಾಗ ಅದು ಹೈಜಾಕ್ ಆಗಿಬಿಡುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಮನಸ್ಸು ಕ್ರಿಯೆಗೆ ಚಾಲನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಂಘರ್ಷವು ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ. ವಿರಳ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊಡೆದಾಟ, ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳ ಸಂಘರ್ಷ, ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರ ಸ್ಥಾನಮಾನಕ್ಕೆ ಭೀತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿಶಿಷ್ಟ ಕಾರಣಗಳು ಅಮಿಗ್ಡಲ್ ಹೈಜಾಕ್ ಉಂಟು ಮಾಡುತ್ತವೆ.

ಕೌಶಲ್ಯಪೂರ್ಣ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಬದಲಾವಣೆಯ ಧನಾತ್ಮಕ ಬಲಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಬಲ್ಲವು. ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಕ್ಷೇತ್ರ ಮತ್ತು ನನ್ನ ಈಗಿನ ಸಂವಹನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ, ಈ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರತಿಭೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವವರನ್ನು ನಾನು ಕಂಡಿದ್ದೇನೆ. ಅವರು ಬಳಸುವ ಕೆಲವೊಂದು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ್ದೇನೆ.

1. ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಾಗ ಅವರು ಸೂಕ್ತ ರಚನಾತ್ಮಕ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಿದ್ಧತೆ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಯೋಜನೆ ರೂಪಿಸುತ್ತಾರೆ. 'ಹಾರ್ವರ್ಡ್ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ರಿವೀವ್' ನ ಮಾಜಿ ಸಂಪಾದಕರಾದ ಸುಸಿ ವೆಲ್ ಅವರು ತಮ್ಮ '10-10-10: ಎ ಲೈಫ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫಾರ್ಮಿಂಗ್ ಐಡಿಯಾ' ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಈ ರೀತಿ ಹೇಳಿದ್ದಾರೆ: "ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನೂ ಸಂತೋಷಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವೇ ಇಲ್ಲ ಎನ್ನುವಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ನನ್ನನ್ನು ನಾನು ಕಂಡುಕೊಂಡಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ನಾನು ಮೂರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ: ನನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವು ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪರಿಣಾಮ ಉಂಟು ಮಾಡಬಹುದು? ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪರಿಣಾಮ ಉಂಟು ಮಾಡಬಹುದು? ಮತ್ತು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪರಿಣಾಮ ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು? ಇದರಿಂದ ಸಿಗುವ ಉತ್ತರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅತ್ಯಂತ ತಾರ್ಕಿಕ ಹೆಜ್ಜೆಯನ್ನು ಇಡಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಇದರ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುವವರಿಗೆ ನನ್ನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಸಹಕರಿಸುತ್ತದೆ."
2. ಇತರರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯುವ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಇಚ್ಛೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವರು ಆಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಅನನ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸಹಾನುಭೂತಿಯುಕ್ತ ಕುತೂಹಲ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆಯೇ ಹೊರತು ಛೇದನಾತ್ಮಕ ಹಾಕುವುದಕ್ಕಷ್ಟೆ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ ಚಾಳಿ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಅಲ್ಲದೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಅವರು ನಂಬಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಂವಹನದ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮುರಿದಾಗ ಉಂಟಾಗುವ ತಪ್ಪು ಗ್ರಹಿಕೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ಎಣಿಕೆಯು ಇನ್ನಷ್ಟು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನುಂಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
3. ಅವರು ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ವಿಚಾರವನ್ನು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವಿಯಿಂದ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ಕಠಿಣವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕುರಿತು ಮೃದುವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಬಿಸಿಬಿಸಿ ಚರ್ಚೆ ನಡೆಯುವ ವೇಳೆಯೂ ಅವರು ವಾಗ್ವಾದವನ್ನು ಮೀರಿ ಆಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು ಮೈಗೂಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸುಲಭದ ಕೆಲಸವಲ್ಲ. ಆದರೆ ಇದು ತಜ್ಞರನ್ನು ಉಡಾಘೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಹಾಗೂ ಮುತ್ಸದ್ಧಿಯನ್ನು ಉಳಿದವರಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಅವರು ಜಾಣರೂ, ಉದಾರಿಗಳೂ ಆಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಫಲಿತಾಂಶ ಇಂದಿನ ವಾಸ್ತವಿಕತೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಲೇಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಊಹಿಸುವ ಜಾಣ್ಮೆ ಅವರಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. ಯುದ್ಧವೊಂದನ್ನು ಗೆಲ್ಲುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಣ್ಣಪುಟ್ಟ ಹೋರಾಟಗಳಲ್ಲಿ ಸೋಲನೊಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ. ಕೊಡುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಇದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡೇ ಅವರು ಸಂಭಾಷಣೆಗೆ ಇಳಿಯುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ತಾರ್ಕಿಕ ಅಂತ್ಯವನ್ನು ನೀಡುವ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ರಾಜಿ ಸಂಧಾನಕ್ಕೆ ತೆರೆದುಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಅಭಿಮಾನ ಮತ್ತು ಅಹಂ ಅನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇಡುತ್ತಾರೆ. ತಕ್ಷಣದ ಚಿಲ್ಲರೆ ಲಾಭದ ಬದಲಾಗಿ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಗೌರವ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

ತಿಳಿದೋ, ತಿಳಿಯದೆಯೋ ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿಯೋ ನಾಯಕರು ತಮ್ಮ ತಂಡದೊಳಗೆ ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಕೆಲವೊಂದು ಪ್ರಭಾವಿ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಲ್ಲದ ಕೆಲವು ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ನಾನು ನೋಡಿದ್ದೇನೆ.

ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವಿಧಾನ

ಈ ವಿಧಾನವು ವಿಜೇತರು ಮತ್ತು ಪರಾಜಿತರು ಎಂಬ ವಿಭಜನೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನುಂಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನಿಂತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಂಡು ಸಂಭ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಲ್ಲರಲ್ಲೂ ಕೆಟ್ಟ ಭಾವ ಮೂಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ ಆಧುನಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ವಿಧಾನವು ತನ್ನ ನೆಲೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದೆ.

ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ

ಇಲ್ಲಿ, ಕಾಲವೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ನಾಯಕರು ನಂಬಿರುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸಂಘರ್ಷವು ತಾರಕಕ್ಕೇರುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.

ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ

ಇಲ್ಲಿ ನಾಯಕರು ಕೊಡುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ನಡು ಅರ್ಧಹಾದಿಯಲ್ಲೇ ಸಂಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಹಾಗೂ ಸಾಮರಸ್ಯದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸ್ವಿಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ಫಲಿತಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ.

ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ

ಈ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ, ಹೋರಾಟವನ್ನು ಮುಂದಿನ ದಿನಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಭರವಸೆಯಿಂದ ಗಣನೀಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸೋಲೊಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾಯಕರು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಾಯಕರು ಸಹಯೋಗದ ಶೈಲಿಯನ್ನು ತಮ್ಮದಾಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಎದುರಿಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ನಾನು ಈ ಹಿಂದೆ ಹೇಳಿದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವರು ವಿಚಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುವುದನ್ನು, ಅಲ್ಪ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ಖಂಡನೆಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡುವುದನ್ನು, ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಳಿ ಉಂಟಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹಾಗೂ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ತೀರ್ಮಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅದನ್ನು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮುಗಿಸುವುದನ್ನು ನಾನು ನೋಡಿದ್ದೇನೆ. ಅವರು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ಸುತ್ತುವರೆದಿರುವ ಅನನುಕೂಲತೆಯತ್ತ ಒಲವು ತೋರುತ್ತಾರೆ, ಒಂದು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವ ಕಡೆ ಒಲವಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಗೆಲುವಾಗುವಂತಹ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಸಂಘರ್ಷ ಮೈಮೇಲೆ ಎಳೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು

ಕೆಲವರು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬದಲಾಗಿ ಅದನ್ನು ಮೈ ಮೇಲೆ ಎಳೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಹವ್ಯಾಸವನ್ನು ಏಕೆ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಪ್ರಶ್ನೆ ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ನನ್ನನ್ನು ಕಾಡುತ್ತದೆ. ಅವರು ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ಸೆಳೆಯುವ ಆಯಸ್ಕಾಂತವೆನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಹಂ, ಕೆಟ್ಟ ಮನೋಧರ್ಮ, ಜನರು ಮತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶದ ದುರ್ಬಲ ಗ್ರಹಿಕೆ, ಮತ್ತು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಸಮರ್ಥನೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಾವಿಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು. ಅವರು ತಮ್ಮ ವಾದಗಳಲ್ಲಿ ಆಕ್ರಮಣಶೀಲತೆಯನ್ನು ತೋರುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಷ್ಟು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯ ಕಂಡರೂ ಪ್ರತೀಕಾರಕ್ಕೆ ಮುಂದಾಗುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಇತರರ ಬಾಯಿ ಮುಚ್ಚಿಸುವುದನ್ನು ಆನಂದಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಇನ್ನೊಂದು ಕಡೆ ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ಕೌಶಲ್ಯಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸುವ ಒಂದು ವರ್ಗವಿದೆ. ಅವರು ಭಾವನೆಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಸಮತರನಿಸದೆಯೂ ಅಸಮ್ಮತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಎರಡು ವಿರೋಧಾತ್ಮಕ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ ಸ್ಪಷ್ಟ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದೇ ವೇಳೆ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಧಾನ್ಯ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಎಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿಯೂ ಸೋಲನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲೊಲ್ಲರು, ಅನಿವಾರ್ಯವೆನಿಸಿದಾಗ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಲ್ಲರು. 'ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಪರಿವರ್ತಿಸುವ' ಮೂಲಕ ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂಬ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ತತ್ವಶಾಸ್ತ್ರಜ್ಞ ಥಿಟ್ ನಾಟ್ ಹಾನ್ ಅವರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಅವರು ಪಾಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

(ಸುಧೀಶ್ ವೆಂಕಟೇಶ್ ಅವರು ಅಜೀಂ ಪ್ರೇಮ್‌ಜಿ ಫೌಂಡೇಷನ್ ನ ಮುಖ್ಯ ಸಂವಹನ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ.)

ದೇಶದ ನಾಳಿಗಳು ರೂಪುಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕಾಲೇಜಿನಲ್ಲಿ ಮತೀಯ ಸಂಘರ್ಷ: ಸಹಿಷ್ಣು ಗದಗದಲ್ಲೂ ಕೇಸರಿ- ಹಿಜಾಬ್ ಗಲಾಟೆ

