



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

ÇATIŞMA NEDİR?

İnsanlar arası çatışma; bir ya da daha fazla kişinin istekleri, çıkarları, değerleri, inançları ya da gereksinimleri farklı olduğunda ya da çeliştiğinde, ortaya anlaşmazlık çıkması ya da gerginlik yaşanması durumudur (Deutsch, 1973).



ÇATIŞMA NASI ORTAYA ÇIKAR

Çatışmalar, günlük yaşamda değişik zaman ve mekânlarda(ev, iş yeri, sokak, okul) farklı kişilerle yaşanabilir.

- ❖ Çatışmanın kendisi olumlu ya da olumsuz değildir.
- ❖ Çatışmalara verilen tepkilerin yıkıcı ya da yapıcı sonuçları olabilir.
- ❖ Çatışmaları çözme biçimleri gelişim ve sosyal değişim için itici bir güç olabilir. Yaşam boyunca çatışmalar kaçınılamaz olduğuna göre, çatışmalara gösterilen tepkilerin yapıcı olması önemlidir.



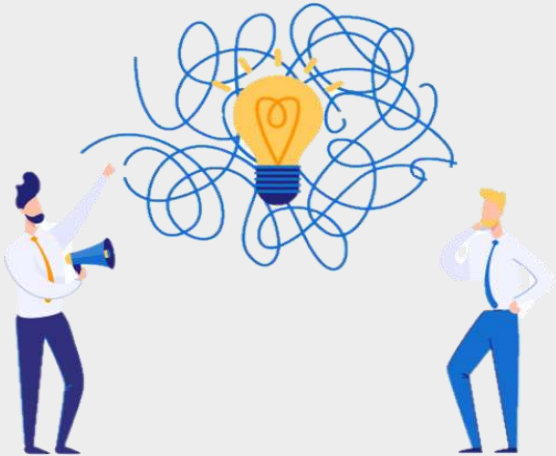
Peki günlük hayatta ne gibi durumlarda çatışmalar yaşanabilir?

ÇATIŞMA TÜRLERİ

1. Tartışma: Kişinin sahip olduğu bilgi ve düşünceler ile diğer bir kişinin sahip olduğu bilgi ve düşünceler arasında uyuma olmadığı zaman ortaya çıkar ve iki kişi ortak bir anlaşmaya varmaya çalışırlar. Anlaşmamama durumunda ise tartışma çıkar.



2. Kavramsal Çatışma: Kişinin zihninde sahip olduğu bir bilgiyle bilgiye uymayan yeni bir bilgiyi öğrenmesi sonucunda meydana gelir. Kavramsal çatışma, kişilerde akademik merak doğurur ve bireyi geliştirir. Böylece kişi daha fazla bilgi aramaya, yeni deneyimler elde etmek için istekli olur.



3. Çıkar Çatışması: Farklı amaçlara sahip iki kişinin amaçlarına ulaşmak için gösterdikleri çabanın birbirini engellemesi sonucu ortaya çıkar. Böyle bir çatışma türünün çözülebilmesi için bireyler birbirlerine istek ve arzularını belirtip ortak bir şekilde hareket etmeleri gerekir.



4. Gelişimsel Çatışma: Bireylerin içinde bulunduğu gelişim döneminde farklı istek, beklenti ve bakış açısından kaynaklanan çatışma türüdür. Ergenlik dönemindeki bireyin ailesinin görüşleriyle kendi görüşleri arasında farklılık olduğu durumda çatışma yaşaması gibi.



Çatışmalara Yaklaşım Biçimleri

İşbirliği Yaklaşımı:

Yarışmacı Yaklaşım:

Yıkıcı Çatışmalar

- ❖ Karşıdaki kişinin aleyhine olacak biçimde taraflardan biri kazanır.
- ❖ Taraflar öfkelidir, nefret doludur, birbirlerini incitirler ve güvensizdirler.
- ❖ Gelecekte yaşanacak çatışmaların yapıcı olarak çözümlenebilme olasılığı azalır.

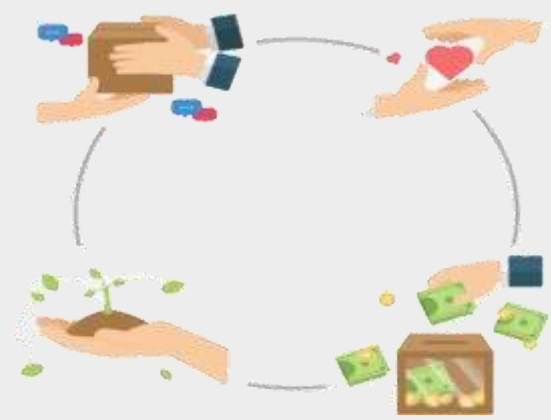
Yapıcı Çatışmalar

- ❖ Her iki taraf da kendi amacına ulaşabilir.
- ❖ Taraflar birbirlerini kabul eder, saygı duyar ve güvenirlir.
- ❖ Gelecekte yaşanacak çatışmaların yapıcı olarak çözümlenebilme olasılığı artar.





ÇATIŞMANIN KAYNAĞI



Sınırlı Kaynaklar

- Zaman
- Para
- Mal

Karşılanmayan Temel Gereksinimler

- Ait olma
- Güç
- Özgürlük
- Eğlence

Değerler

- İnançlar
- Öncelikler
- Prensipler





ÇATIŞMAYA VERİLEN TEPKİLER

Yumuşak

- İçine Atma
- Reddetme
- İnkâr

Sert

- Tehdit
- Saldırganlık
- Öfke

İlkeli

- Anlayış
- Saygı
- Çözümleme



Yumuşak Tepkiler

Kaybet/Kazan

Kaybet/Kaybet

Sert Tepkiler

Kazan/Kaybet

Kaybet/Kaybet

İlkeli Tepkiler

Kazan/Kazan

Kazan/Kazan

ÇATIŞMA ÇÖZME DAVRANIŞLARI NELERDİR?

A. YUMUŞAK TEPKİLER

Çatışmadan;

- Kaçınma
- Uyma
- Kabullenme
- Görmezden gelme vb. gibi reddetme tepkileri içerir.

B. SERT TEPKİLER

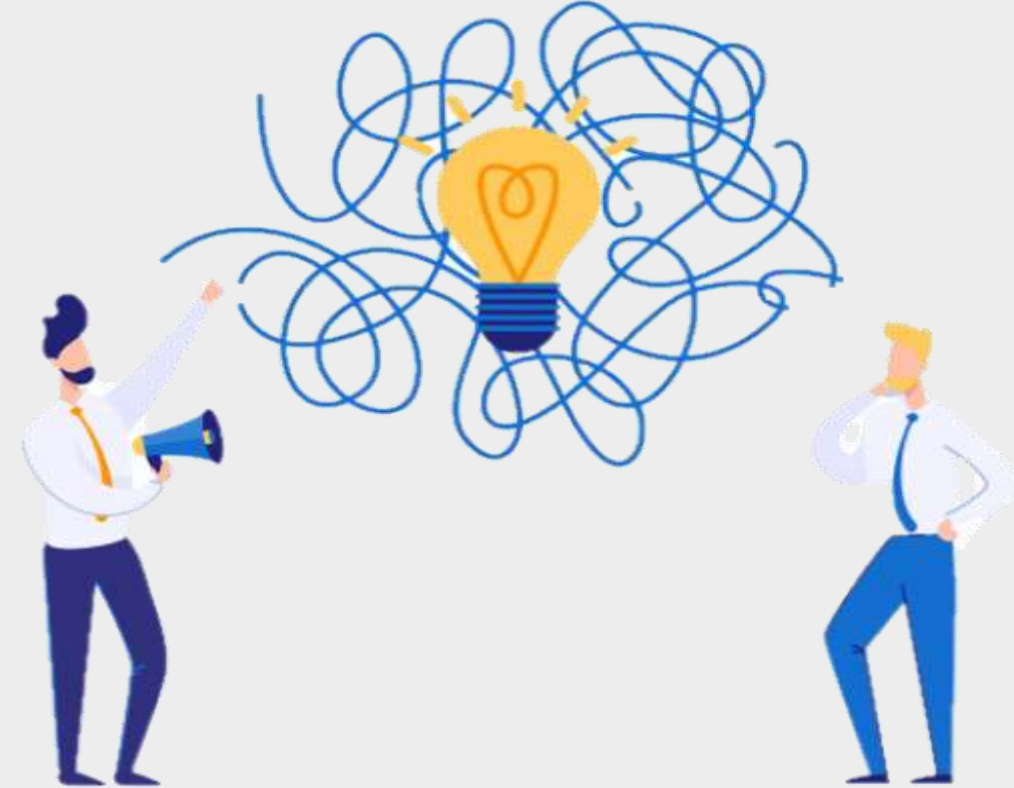
- Öfkeli durumlar
- Tehdit etme
- Saldırganlık vb.

C. İLKELİ TEPKİLER

- Taraflar birbirine anlayış ve saygı gösterir.
- Karşılıklı duygu ve düşünceler önemsenir.
- Karşı taraf anlaşılmaya çalışılır.
- Taraflar birbirini suçlamak yerine sorumluluk almaya çalışır.

Çatışma Çözme

- ❖ Çözümüne kavuşmayan çatışmalar kişilerde strese- bıkkınlığa ve kişiler arası iletişimin bozulmasına neden olur.
- ❖ Çatışma anında, birçok karmaşık duygunun yaşanması kaçınılmazdır.
- ❖ Öfke, korku, heyecan, belirsizlik gibi oldukça güçlü duyguların aynı anda ortaya çıkması, insanın davranışlarını kontrol edebilmesini zorlar.





- ❖ Çatışma yaşanırken de taraflar arasında bir iletişim sürmektedir ve bu iletişim biçimi, bireye acı verici bir yaşantı olabilir.
- ❖ Kesintiye uğrayan ve yıkıcı yaklaşımlarla sürdürülen iletişim yapıcı ve olumluya çevrildiğinde, yeni yaratıcı çözüm yollarının bulunabilmesini olanaklı kılar. Bu biçimde çatışmalar yaşanırken ve çözüm yolları araştırılırken ilişkiler güçlenebilir.
- ❖ İnsanlar birlikte yaşar, çalışır ve eğlenirler. Tüm bu etkinlikleri yürütürken birbirleriyle geçinebilmeleri önemlidir.

ÇATIŞMA VE İLETİŞİM

Çatışmaların büyük bir çoğunluğu iletişimde yaşanan sıkıntılardan oluşmaktadır. İletişimde kullanılan engeller kişiyi savunmaya, içine kapanmasına neden olarak çatışmaların çözümlenmesini zorlaştırır.

İLETİŞİM ENGELLERİ

- Emir vermek
- Uyarmak, göz dađı vermek
- Ahlak dersi vermek
- Öđüt vermek
- Nutuk çekmek, mantıklı düşünceler önermek
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak
- Ad takmak, alay etmek
- Sürekli soru sormak, sorguya çekmek
- Kıyaslamak



ETKİN DİNLEME

Etkili dinleme; karşıdaki kişinin anlattıklarının, dinleyenin zihninde açıklanmasını, düzenlenmesini sağlayarak buna göre kişinin duyduklarına ya karşı koymasını ya da kabul etmesini olanaklı kılar.

Etkin Dinleme için gerekli unsurlar;

❖ **Cesaret Verme:** Konuşmacının, konuşmasını sürdürmesi için onu yüreklendirmektir. Bu bir tür anlatılanlarla ilgilenildiğinin konuşan kişiye önem verildiğinin, ifade edilmesidir. Örneğin: “Biraz daha anlatabilir misiniz?”,

❖ **Soru Sorma:** Daha çok bilgi almak ve problemi daha iyi anlayabilmek, tanımlayabilmek için soru sorulmasıdır. Açık uçlu sorular, insanların çok farklı yanıtlar verebilmesine izin verir ve konuşmanın sürdürülmesine yardım eder.



❖ **Tekrar Etme:** Önemli bulunan duygu ve düşüncelerin dinleyen kişi tarafından tekrarlanmasıdır. Örneğin: “ arabanın anahtarını tutamayınca, o sana bağırdı ve sen de kendini kötü hissettin”.

❖ **Özetleme:** Konuşmacının anlattıklarını özetlemede, uzun öykü içerisindeki önemli duygu ve düşünceleri fark ederek seçerek, konuşmacının anlattıklarının bir tür özünün vurgulanmasıdır.



EMPATİ NEDİR?

- ❖ Olaylara karşıdakinin bakış açısından bakabilmek ya da çeşitli ipuçlarından yararlanarak karşıdaki kişinin düşünce ve duygularını anlamak (Strayer 1987).
- ❖ Anlaşmazlık durumlarında empati yapabilmek farklı görüşlerin ve duyguların olabileceğini anlamamızı ve saygı duymamızı sağlar böylelikle hem kendi tepkilerimizi hem de karşıımızdaki kişinin tepkilerinin daha uzlaşmacı olmasını sağlar.

“Sence bu durumda kardeşin/ablan/ağabeyin/arkadaşın nasıl hisseder?”

Kavga, çatışma gibi bir durum yaşanmadan önce durup kendini başkasının yerine koymak, karşıındakinin duygusunu anlamak, tepkimizi kontrol edebilmeyi sağlayacaktır.



İLETİŞİM DİLİ

Genellikle iletişim kurulurken konuşmalarda iki tür dil kullanılır. Bunlar “sen dili” ve “ben dili” ile iletilen ifade biçimleridir.

SEN DİLİ

- ❖ Yargılayıcı
- ❖ Suçlayıcı
- ❖ Eleştirici
- ❖ Dinleyiciyi savunmaya iten konuşmalardır.
- ❖ Kişi kendi görüşünü katı bir şekilde savunmaya yönelir.

BEN DİLİ

- ❖ Açık duygu ve düşüncelere yer verilen Değer veren
- ❖ Dinleyen
- ❖ Tehdit etmeyen

Özetle;

“sen dili” dinleyiciyi suçlar ve eleştirir. Dinleyicinin hata yapmakta olduğunu belirtir.

“ben dili” kullanımı konuşmacının kendi duygularını açıklar. Yaşanan durumu yargılayıcı olmadan kendine özgü bir biçimde ifade etme tarzıdır. Dinleyicinin davranışlarında olumlu bir değişime yol açabilir.

Ben Dili Nasıl Oluşturulur?

- a)**(Karşıdaki kişinin belirli bir davranışını ifade ediniz.)..... zaman..... için.....yaptığından)
b)(Duygu ifade ediniz.) **c)** Çünkü (yaşamımızdaki etkisini belirtiniz.)

Örneğin: a)Beni dinlemediğin zaman, b)Kendimi engellenmiş hissediyorum. c) Çünkü söyleyeceğim şey önemli ve senin kaçırmayıp duymanı istiyorum.



ÖFKE, KORKU, HEYECAN, BELİRSİZLİK GİBİ OLDUKÇA GÜÇLÜ DUYGULARIN KONTROL EDİLEBİLMESİ

Duygularımızı kontrol edemediğimizde istenmeyen sonuçlara neden olarak yıkıcı hale gelebilir ve kişisel ilişkilerde hayatımızın genel niteliğinde problemlere sebep olabilir.

Duygularımızı kontrol etmede bazı yollar?

- ❖ Öncelikle duygunun fark edebilmesi kontrol etmede birincil adımdır.
- ❖ Nefes egzersizi yapmak.
- ❖ Ortamdan uzaklaşarak, duygu ve düşüncelerinizi daha sakin bir zamanda paylaşabilirsiniz.
- ❖ Beden egzersizlerinin yapılmasıdır.



Çatışmalarını sağlıklı yollar izleyerek çözen kişiler;

- ❖ Karşılarındaki kişileri dikkatle dinlerler.
- ❖ Karşılarındaki kişilerin gereksinimlerini gözetirler, anlamaya çalışırlar.



- ❖ Çabucak gerilemez ya da yüzeysel uzlaşmalara yanaşmazlar.
- ❖ Bir dizi yaratıcı çözüm seçeneği üretirler.
- ❖ Sorunla ilgisi olan herkesin, sorunun çözümü üzerine odaklaşabilmesini sağlarlar.

Çatışma çözümede yardımcı olacak çözümler

- 1) Eğer kızgın iseniz sakinleşmek için kendinize zaman tanıyabilirsiniz.
- 2) Karşınızdakine ne istediğinizi ve ne hissettiğinizi nedenleri ile anlatın.
- 3) Karşınızdaki kişiyi dinleyip anlamaya çalışın, olaya bir de onun açısından bakın.
- 4) Problemin ne olduğunu belirleyin.
- 5) Birlikte çözüm yolları üretin.
- 6) Birlikte en uygun çözümü seçin.



ARABULUCULUK:

- ❖ İki ve ya daha fazla kişinin arasında yaşanan çatışmanın 3. kişilerin çatışma çözme ve iletişim becerileri ile yardımcı olması.

Arbulucu: Çatışmayı iletişim becerileri ile çözen, tarafsız kalan kişilerdir.



- ❖ İşbirliği içerisinde yürütülür.
- ❖ Gönüllülük esastır.
- ❖ Öfke, engellenme, aşağılama ya da bunlara benzer güçlü, yıkıcı duyguları kontrol etmek zorunludur.
- ❖ Diğer kişiyi suçlamaktan vazgeçip soruna odaklanılmalıdır.
- ❖ İstek ve duygular açıkça ifade edilmelidir.
- ❖ Farklı bakış açılarına saygılı olarak karşı tarafın duygu ve düşünceleri anlaşılmaya çalışılmalıdır.
- ❖ Çatışma yaşayan iki tarafın da temel psikolojik gereksinimleri fark edilebilmelidir.
- ❖ Her iki tarafın da gereksinimlerini karşılayabilecek çözüm seçeneklerinin yaratılabilmesi için işbirliğine girilmelidir.

**Çatışma çözme süreci sekiz adımdan oluşur
Yapılandırılmış bir iletişim sürecidir.**

- 1.Adım –Olumlu ve Etkili bir İletişim Ortamı Sağlanır.
2. Adım-Yaşanan Çatışmalarla İlgili Algılamalar Netleştirilir.
3. Adım-Kişisel ve Ortak Gereksinimlere Odaklanılmalıdır.
4. Adım-Olumlu Enerji Paylaşılmalıdır.
5. Adım-Önce Geleceğe Yönelik Çalışılmalı, Sonra Geçmişte Yaşananlar Değerlendirilerek Şimdi ve Burada Değişimi Başlatarak Uzlaşma Yolları Aranmalıdır.
- 6.Adım-Çatışmalara Çözüm Olabilecek Seçenekler Geliştirilmelidir.
7. Adım-Çatışmaların Çözümü İçin Uygulanabilir Olan Seçenekler Belirlenmelidir.
8. Adım-Her İki Taraf İçin de Doyum Sağlayacak Adil Anlaşmalar Yapılmalıdır.

