

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ



- ÇATIŞMA TÜRLERİ
- ÇATIŞMANIN OLUMSUZ YANLARI
- ÇATIŞMANIN OLUMLU YANLARI
- ÇATIŞMA NASIL ÇÖZÜLÜR
- ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ
- ANNE BABALARA ÖNERİLER



Duygu, düşünce ve bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılması anlamına gelen iletişim doğumdan ölüme kadar hayatımızın en önemli parçasıdır.



Çatışma ise iki ya da daha fazla tarafın isteklerinin birbirleriyle uyuşmaması sonucunda ortaya çıkan anlaşmazlıktır.

Kişiler arasında bir çatışma olduğunun söylenebilmesi için, en az iki kişi arasında algılanan ve çatışan amaçlara yönelik gerçekleşen anlaşmazlığın dışı vurulmuş olması gereklidir.

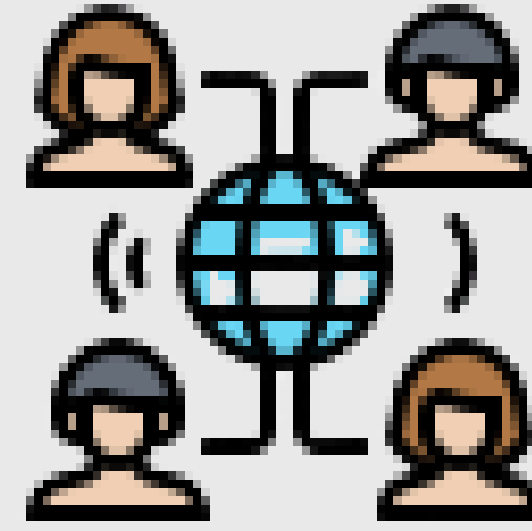


Kişilerarası İletişim çatışmaları;

- Farklı biliş, algı, duygu,
- Bilinçdışı ihtiyaçlar,
- İletişim becerileri gibi kişisel faktörler,
- Kültürel faktörlerden,
- Rol farklılıklarından,
- Sosyal ve fiziksel çevrelerden veya
- İletişim sürecinde verilen mesajın niteliğinden kaynaklanabilir.



ÇATIŞMA TÜRLERİ



1

Tartışma

Kişinin sahip olduğu bilgi ve düşünceler ile diğer bir kişinin sahip olduğu bilgi ve düşünceler arasında uyuşma olmadığı zaman ortaya çıkar.

2

Kavramsal çatışma

Kişinin zihninde sahip olduğu bir bilgiyle bilgiye uymayan yeni bir bilgiyi öğrenmesi sonucunda meydana gelir. akademik merak doğurur ve bireyi geliştirir.

3

Çıkar çatışması

Farklı amaçlara sahip iki kişinin amaçlarına ulaşmak için gösterdikleri çabanın birbirini engellemesi sonucu ortaya çıkar.

4

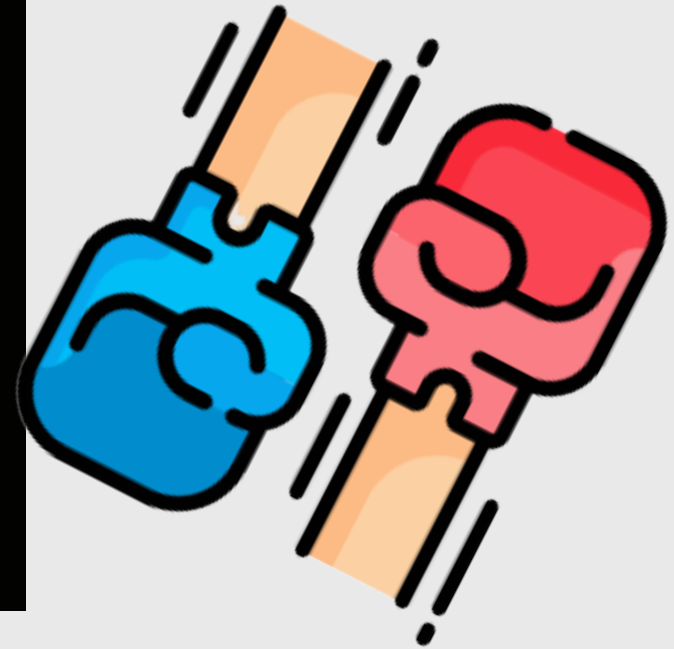
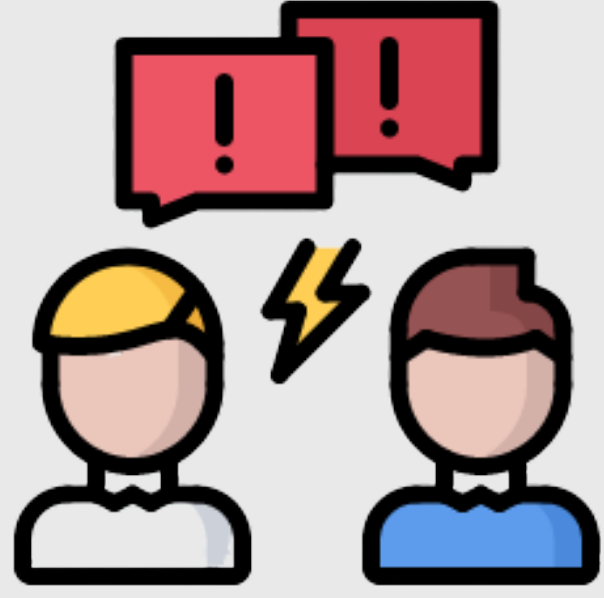
Gelişimsel çatışma

Bireylerin içinde bulunduğu gelişim döneminde farklı istek, beklenti ve bakış açısından kaynaklanan çatışma türüdür.

ÇATIŞMANIN ÖLÜMSÜZ YANLARI



- Çatışma, çatışan taraflardan birinin zihinsel ya da bedensel sağlığını zedeleyen bir durum yaratabilir.
- Düşmanlık hislerine ve saldırganlık davranışına neden olabilir.
- Zamanın, paranın ve enerjinin boşa gitmesine yol açar.
- Çatışan tarafların kendi amaçlarını, sistemin bütününe ait amaçtan üstün görmelerine yol açabilir.
- Morali ve tatmini olumsuz yönde etkileyerek verimi düşürebilir
- Güven duygusunun kaybına ve kaderciliğe neden olabilir



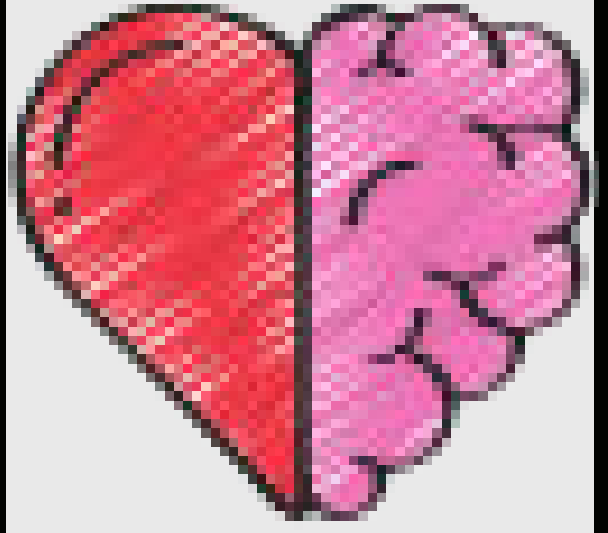
ÇATIŞMANIN ÖLÜMLÜ YANLARI



• Kişiler arası çatışmalar ve anlaşmazlıklar bizim kim olduğumuzu ve değerlerimizin ne olduğunu tanımlar. Çatışmalar yoluyla kimliklerimizi geliştiririz.

• Çatışmalar nasıl bir değişime gereksinim duyduğumuzu ortaya çıkarır. Çatışmalar çalışmayan olumsuz davranışları ortaya çıkarır.

• Kişiler arası çatışmalar, diğer insanların kim olduklarını ve değerlerinin neler olduğunu anlamamıza yardımcı olur. Çatışmalar arkadaşlarımızın ve dostlarımızın kimliklerini belirginleştirir.



- Çatışmalar, ortak problemlerimizi çözmeye konusunda bizlere enerji verir ve motive eder.
- Ortak sorunlarımızı çözebilmeye yönelik güvenimizi arttırarak ilişkilerimizi güçlendirir.
- Sıklıkla rahatsızlık yaşamamıza neden olan, kızgınlık, anksiyete, güvensizlik ve üzüntü gibi olumsuz duyguların ifade edilmesini ve açığa çıkmasını sağlar.



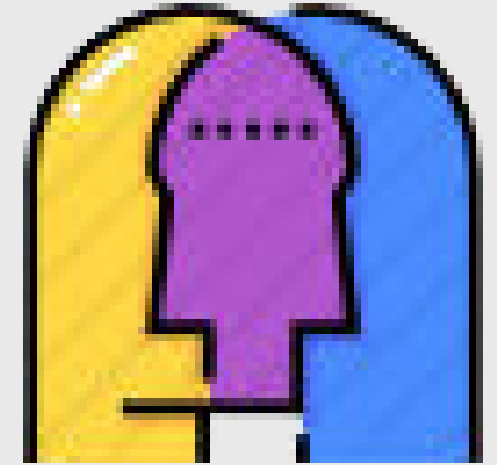
- Değerlerimizin ne olduğunu belirler, adandığımız önemsemiğimiz konuları belirginleştirir, netleştirir.
- Yaşamımıza neşe, heyecan ve eğlence katar. Çatışma içinde olma sıkılmış duygularımızı azaltarak, yeni hedefler belirlememize katkıda bulunur.



ÇATIŞMA NASIL ÇÖZÜLÜR?



- Anlaşmazlığa ve çatışmaya neden olan problemi önceden tespit etmek,
- Sinirli, öfkeli, üzgün ve kızgın durumda iken görüşme yapmamak,
- Uygunsuz ve olumsuz bir ortamda görüşme yapmamak,
- Konuşmaktan çok kişiyi dinlemek,



- Durumu ve sorunu anlamak için uygun sorular sormak,
- Kişiyi yargılamadan ve suçlamadan kaçınmak / Ben dili kullanmak,
- Kişiyi anlamak, sorunlarını ve duygularını paylaşmak / Empati kurmak,
- Anlaşmak mümkün değilse, görüşmeyi kesmek ve/veya ertelemek,
- Etkin dinlemek.





1

Kaplumbağa
(Kaçınma)



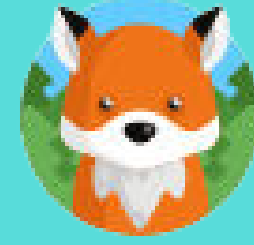
2

Oyuncak ayı
(Uyuma)



3

Köpekbaliğı
(Güç kullanma,
rekabete girme)



4

Tilki
(Uzlaşma)



5

Baykuş
(Yüzleşme,
işbirliğı
yapma)

ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ

Johnson ve Johnson
(1994)



Kaplumbağa (Kaçınma)

- Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar.
- Çatışmaları çözmeye uğraşmanın boş bir çaba olduğuna inanırlar.
- Çaresizlik hissederler.
- Çatışmayla yüz yüze gelmektense, fiziksel ya da psikolojik olarak geri çekilmenin daha kolay olduğuna (kabuğuna çekilmek gerektiğine) inanır.
- 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 (Kaçınma) 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,



Kaplumbağa (Kaçınma) stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

- 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 yüklüyseniz ve çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse.





Oyuncak ayı (Uyma)

- Oyuncak ayılar için ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir.
- Oyuncak ayılar başkaları tarafından kabul edilmeyi ve sevimli olmayı isterler.
- İnsanların ilişkilere zarar vermeksizin tartışamayacaklarını, bir tatsızlık çıkmasın diye çatışmadan kaçınılması gerektiğini düşünürler.
- Çatışma devam ederse, birilerinin kalbinin kırılacağından ve ilişkilerin zarar göreceğinden ya da bozulacağından korkarlar.
- Oyuncak ayı sanki “amaçlarımdan vazgeçiyorum ve istediğin şeyi yapmana izin veriyorum; yeter ki beni sev” der gibidir.

Oyuncak ayı stratejisini Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

- Sorun sizin için ęok önemli değil, ama diğer kişi için ęok önemliyse,
- zleceğinizi ya da ęok yıpranacağınızı hissettiğinizde,
- “Kazanamayacağınızı bildiğiniz” sürekli bir rekabet halinde olmak sizin için zararlı olacaksa,
- Mevcut uyumu (denmeleri) korumak ęok önemliyse (“Şimdi zamanı değil” diyorsanız).





Köpekbaliğı (Güç kullanma, rekabete girme)

- Köpek balıkları kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener.
- 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.
- Kazanmak, köpek balıklarına başarı ve kendini beğenme duygusu verir. Kaybetmek ise zayıflık, yetersizlik ve başarısızlık duygusu verir.

Köpekbaliğı stratejisini Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

- Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
- Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde,
- Muhaliflerini ezen bir kişi ile karŐılaŐtıđınızda.



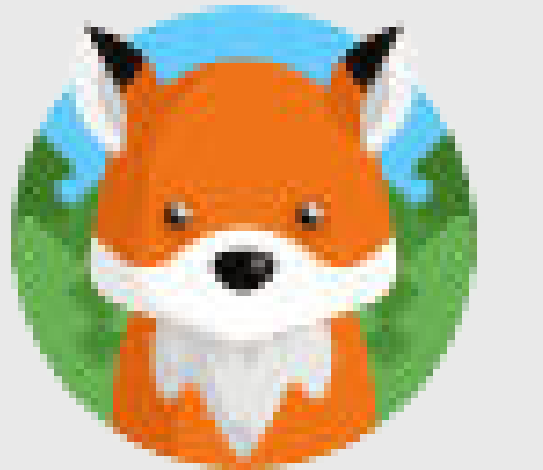


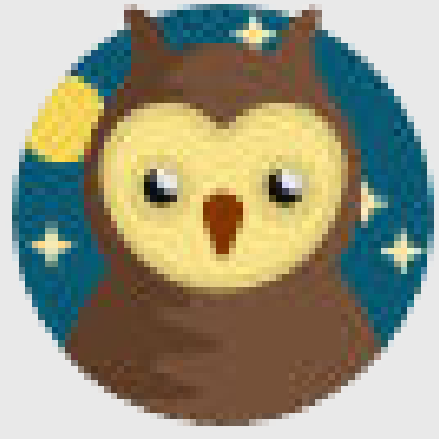
Tilki (Uzlaşma)

- Tilkiler hem kendi amaçlarına hem de ilişkilerine orta derecede önem verirler.
- Kendi amaçlarının bir kısmından vazgeçerler ve çatıştıkları kişiyi de amaçlarının bir kısmından vazgeçmeye ikna ederler.
- Her iki tarafın da bir şeyler kazanacağı bir çözüm yolu ararlar. Böyle bir çözüm bulmak için kendi amaçlarından bir parça fedakârlık yapmaya razı olurlar

Tilki stratejisini Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

- Amaçlar orta derecede önemliyse ve daha girişken stratejileri kullanmaya değmezse,
- EŐit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,
- KarmaŐık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa,
- Önemli bir sorun için uygun çözümlere ulaşılmac isteniyorsa,
- Rekabet ya da işbirliği stratejilerinin sonuç vermediği durumlarda





Baykuş (Yüzleşme, işbirliği yapma)

- Baykuşlar hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler.
- Her iki tarafı da tatmin edecek çözümler arayarak ilişkiyi sürdürürler. Böyle bir çözüm yolu bulunmadıkça da tatmin olmazlar. Dahası, taraflar arasındaki gerginlikler ve olumsuz duygular da ortadan kalkmadıkça tatmin olmazlar.
- Hem girişkenlik hem de işbirliği içeren bu strateji, kaçınmanın tam zıddıdır. İşbirliği, her iki tarafın da çıkarlarını tam olarak karşılayan bazı çözümler bulmak için diğer kişiyle birlikte çalışma çabasını içerir.

Baykuş stratejisini Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir:

- BaŐkasının yaŐamı söz konusu olduğunda,
- Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
- Arada büyük bir güven duygusu varsa,
- Diğer kiŐiden taahhüt elde etmek istediğinizde,
- Kin, husumet, vb. gibi yoğun duygularla uğraŐmanız gerektiğinde,

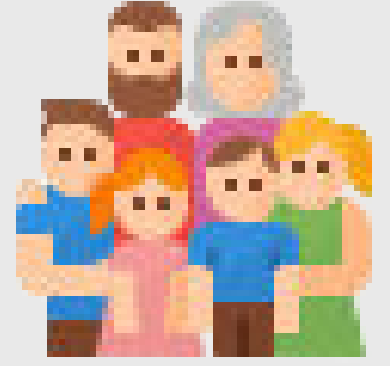


- Her stratejinin kullanılabileceği durum farklıdır. Hiç kimse her çatışma durumunda aynı stratejiyi kullanmak istemez. Kaldı ki bu iyi bir yöntem de değildir.
- Farklı kişiler farklı farklı stratejileri daha sık kullanabilirler.
- Çatışma çözme stratejileri arasında sadece baykuş ile simgelenen yüzleşme ve işbirliği 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.

ANNE BABALARA ÖNERİLER



• Bir anne baba olarak eşinizle ve özellikle çocuklarınızla ilişkilerinizde ortaya çıkan çatışmaları çözmek için en çok hangi stratejiyi kullanıyorsunuz?



• Ailede çocuklara özellikle işbirliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğretilmesi gerekmektedir.



- Çocuklarımızın sosyalleşirken çatışması oldukça normal ve kaçınılmaz. Önemli olan bu süreci nasıl yönetecekleri ve bizim nasıl yön göstereceğimiz.
- Çocuklar çatışma çözümlerini genellikle saldırgan olarak ararlar bunun sebebi henüz doğru çatışmayı öğrenememiş olmasıdır.
- Öncelikle her durumda onu düşünmeye sevk etmeliyiz, verdiği cevaplardan sonra “Bu cevabının sebebi nedir?” sorusu yöneltebiliriz.



• Onunla konuşurken “ben dili ” kullanmalıyız. Örneğin; öfkeli olduğunun farkındayım fakat bu kadar çok öfkelenmiş olman beni kaygılandırıyor. Ama şuan anlaşmaya çalışıyoruz, istersen birlikte düşünüp ortak bir yol bulabiliriz. Bu sayede onu suçlamadan duygusunun ve içinde bulunduğu durumun farkında olmasını sağlayabiliriz.



• Oyun esnasında, günlük yaşamdaki akran çatışmalarında taraf olmamalıyız amacımız ona çatışmanın doğal olduğunu, çözüm yolları bulabileceğini ve bu çatışmadan mutlu ayrılabilceğini anlatmak olmalı.

• Çatışmanın ve akranlarına zorbalık yapmanın birbirinden farklı şeyler olduğunu mutlaka ona anlatmalıyız. Örneğin; bir arkadaşı onun üzerinde sürekli baskı kuruyor ve ortada bir güç dengesizliği mevcut, baskı kuran kişi yaptıklarından pişman değilse bu bir akran zorbalığıdır. Çatışmada ise; her iki tarafta anlaşmazlıktan dolayı sorun yaşar iki tarafta sorunu çözmek için çaba sarf eder ve baskı bir kişi üzerinde kurulu değildir.

• Çocuklarımıza çatışma anında çözüme gidebilmek için neler yapılabileceğini kısaca şöyle anlatabiliriz;

1. Öfkeli anlarında önce duygusunu kabul edip, kendisine ve karşısındakine zarar vermeyen kişisel bir yol keşfetmeli.
2. Empati yapabilmeli ve olaya çatışan taraflar birbirleri açısından mutlaka bakabilmeli.
3. Karşısındakine düşüncelerini ve sebeplerini açıkça aktarmalı.
4. Çözüm çatışan taraflar arasında birlikte geliştirilmeli ve sonuçtan herkes memnun kalmalı.



DİNLEDİĞİNİZ İÇİN

TEŞEKKÜRLER

