

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

Psikolojik Danışman
Sinem HAZIR



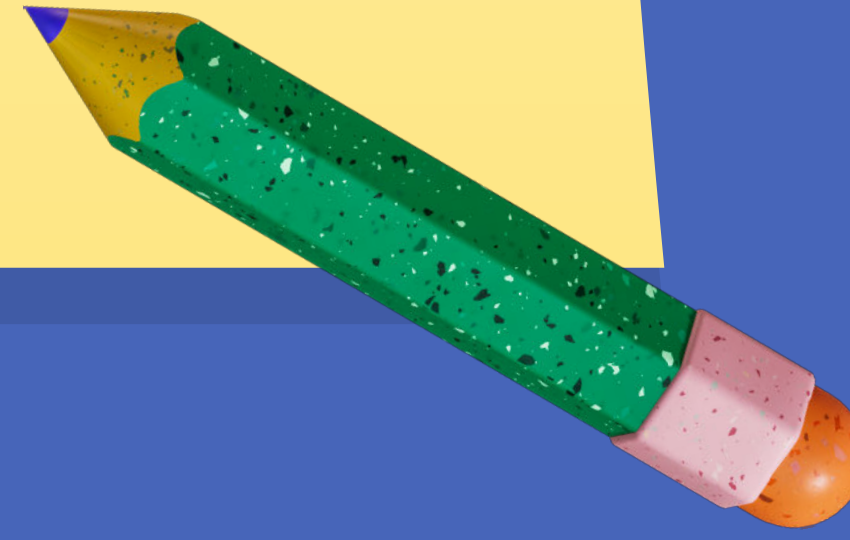
ÇATIŞMA NEDİR?



Çatışma, iki tarafın ihtiyaçlarının, beklentilerinin, amaçlarının, fikirlerinin herhangi bir nedenle ters düştüğü durumda ortaya çıkan anlaşmazlıktır.

SİZ DE GÜNLÜK HAYATTA KARŞILAŞTIĞINIZ ÇATIŞMALARA ÖRNEK VERİNİZ.

Örneğin, öğretmen sınıfta konuşulmasını istemez, ancak öğrenci de arkadaşına kendisi için çok önemli olduğunu düşündüğü bir şeyi anlatmak ister. Burada öğretmenin ihtiyaçlarıyla öğrencinin ihtiyaçları çelişmektedir. Bu durum da iki kişinin çatışma yaşamasına neden olur.



ÇATIŞMANIN NEDENLERİ NEDİR?



Çatışma bireyler arasında fikir ayrılığı nedeniyle ortaya çıkabildiği gibi bir meselenin çözümünde farklı yöntemler tercih edilmesine bağlı da ortaya çıkabilmektedir. Çatışma nedenleri arasında yanlış anlaşılmalara konu hakkında yetersiz bilgilendirmeler, eksik haberleşme ve konunun farklı şekilde bildirilmesinden kaynaklanabilmektedir.

Dünya üzerinde herkesin farklı düşünceleri farklı algılama şekilleri bulunmaktadır. Bu durum da kişiler arası ilişkilerde bireylerin çatışma yaşamasına neden olabilmektedir. Burada önemli olan konu bu çatışmaların her iki tarafın da yararına sonuçlanmasıdır. İnsanlar hem temel hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için diğer insanlarla iletişime geçmek zorundadır. İletişim esnasında yaşanan zıtlıklar çatışmaya neden olabilir. Çatışmaların şiddetini azaltmak ve tamamen ortadan kaldırmak için empati yapılmalı ve karşı tarafın neler hissedip düşündüğü de göz önünde bulundurulmalıdır



Çatışma Çözme Becerisi Nedir ?

Çatışma yaşamımızın doğal bir parçasıdır hatta bilinenin aksine olumludur. Çatışmanın kendisi değil çatışmayı çözüm yolumuz çatışmayı "yapıcı" ya da "yıkıcı" hale getirir. İnsanın olduğu her yerde çatışmanın olması çok normaldir. Çatışmaları iyi kullanırsak gelişmek, ilerlemek ve dönüşmek için bir fırsata dönüştürebiliriz.

Çatışmalar çözülürken;

- Çatışma içindeki taraflar gönüllü olarak bir araya gelmeli
- Çatışmanın derininde yatan sebepleri tanımlayarak sorunlara ortaklaşa çözümler getirmeli
- Sorunları ortaklaşa analiz edilmeli
- Çözümleri hayata geçirerek çatışmayı sonlandırmaları gerekir.



Çatışmanın sonucunda şu üç durum meydana gelmektedir:

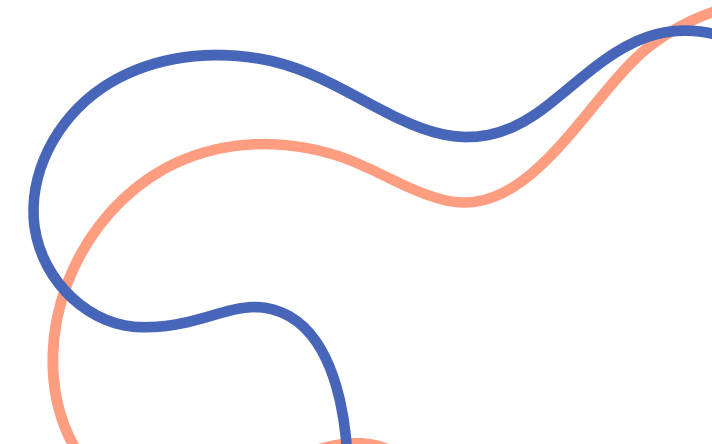
Tarafların ikisinin de kaybettiği,
dolayısıyla ikisinin de mutsuz
hissettiği (kaybet-kaybet)



Taraflardan birinin kazanıp diğerinin
kaybettiği kaybedenin mutsuz olduğu
(kazan-kaybet)



Tarafların ikisinin de kazandığı
dolayısıyla mutlu hissettiği (kazan-
kazan)



ÇATIŞMA ÇÖZMEN İÇİN TAKTİKLER



AYICIK UYMA

- Sorun senin için çok önemli değil ama karşındaki için çok önemliyse,
- Üzüleceğini ya da çok yıpranacağını hissettiğinde,
- "Şimdi zamanı değil" diyorsan kullanabilirsin.



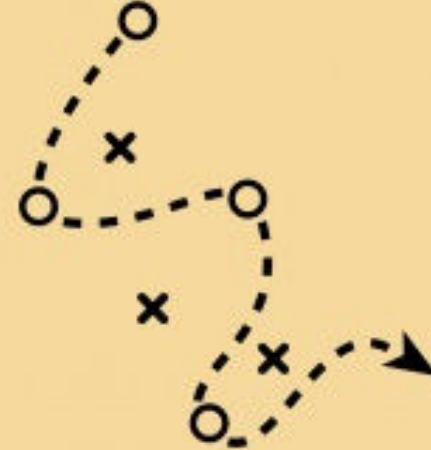
KAPLUMBAĞA GERİ ÇEKİLME

- Yüksek kazançlı bir durum yoksa,
- Zamanın yoksa,
- Ortam uygun değilse,
- Hazır değilsen,
- Karşındaki çok sinirliyse kullanabilirsin,



BAYKUŞ YÜZLEŞME

- Bütün sorumluluğu üstlenmek istemediğinde,
- Arada güven duygusu varsa,
- Kin, husumet gibi yoğun durumlarla başa çıkman gerekiyorsa kullanabilirsin.



KÖPEKBALIĞI REKABETE GİRME

- Haklı olduğundan eminsen,
- Kısa sürede karar vermen gerekiyorsa kullanabilirsin.



TİLKi UZLAŞMA

- Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ihtiyacın varsa,
- Karşıdakiyle eşit statüye sahipsen kullanabilirsin.

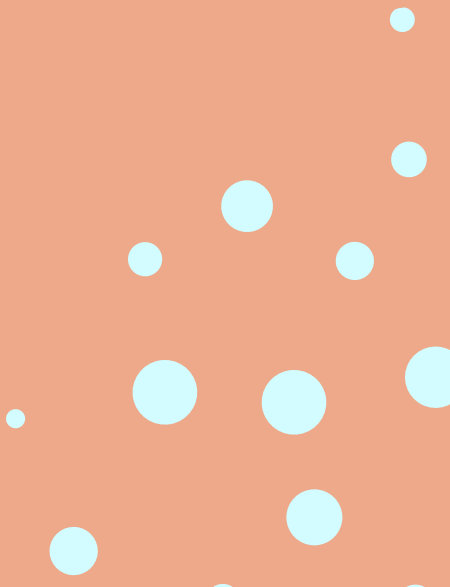




AYICIK STRATEJİSİ-YATIŞTIRMA

Bu taktiği kullananlar için ilişkiler çok önemli, amaç pek önemli değildir. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar. Mevcut uyumu korumak çok önemliyse ve 'şimdi zamanı değil' deniyorsa ayıcık taktiğini kullanmak uygun olabilir.

- Kolaylaştırıcı, yapıcı**
- İlişki odaklı**
- Fedakar**

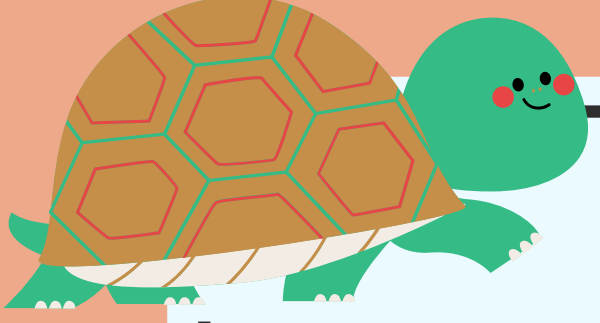




KÖPEKBALIĞI STRATEJİSİ-GÜÇ KULLANMA

Bu taktiği kullananlar için 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.

- Yarışmacı**
- Düşmanlık**
- Saldırganlık içerir.**
- Kazanma ihtiyacı yüksektir.**



KAPLUMBAĞA STRATEJİSİ-GERİ ÇEKİLME

Bu taktiği kullananlar çatışmadan kaçınmak için geri çekilirler. Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar.

- **En büyük kayıp çözümsüzlüktür.**
- **Kaplumbağalar çatışmadan korunmak için kabuğuna çekilirler.**
- **Eğer amaçlar önemsiz ve başkalarıyla ilişkilerimizi de korumak çok önemli değilse bu strateji kullanılır.**



TİLKİ STRATEJİSİ-UZLAŞMA

Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir ve uygun bazı çözümler bulmaktır.

- Amaçlarından vazgeçebilirler, başkalarının da vazgeçmesini beklerler.**
- Basit çözüm veya anlaşma olamayacaksa bu strateji kullanılır.**



BAYKUŞ STRATEJİSİ-YÜZLEŞME

Bu taktiği kullananlar hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler. Çatışmaları çözülmesi gereken sorunlar olarak görürler, hem kendilerinin hem diğer kişinin amaçlarına ulaşabileceği bir çözüm ararlar.

- Olumsuz duygular yaşanmaz.**
- Fazla zaman ve enerji ister.**
- Öğrenme ve gelişim talep ediliyorsa bu strateji kullanılmalıdır.**

Çatışma çözme taktiklerinin hepsi yeri geldikçe kullanılmaktadır. Hepsinin anlamlı işlevleri vardır. Ancak; uzlaşma ve yüzleşme taktikleri çatışma çözme becerisinde kullanılması gereken daha sağlıklı yollardır. Bu şekilde, bireyler sonuçtan memnun olarak ayrılmaktadır.

ÇATIŞMA ÇÖZME EYLEM BASAMAKLARI



Sağlıklı iletişim kurmanın temel doğruları vardır. Bunlar;

- Doğal olmak
- Kabul edici ve saygılı olmak
- Empati becerisini kullanmak
- Tutarlı olmak
- Güven verici olmak
- Yargılayıcı olmamak
- Uzlaşmacı olmak
- Gerçeği doğru dille aktarmak
- Kişiliği değil, problemi eleştirebilmek



İLETİŞİM ENGELLERİ

1 Emir vermek

2 Göz dağı vermek

3 Ahlak dersi vermek

4 Nutuk çekmek, yargılamak

İLETİŞİM ENGELLERİ



1 Eleştirmek, suçlamak

2 Alay etmek, lakap takmak

3 Sorguya çekmek

4 Kıyaslamak

BEN DİLİ

Ben dili kullanımında, birey duygu ve düşüncelerini iyi bir şekilde ifade eder. Karşı tarafa yönelik eleştirel yaklaşımlarda bile kişiyi kırmadan iletişim sağlanır. Kendimizi ben'li cümlelerle anlattığımız zaman karşıımızdakiini incitmemiş aynı zamanda kendi mesajımızı da vermiş oluruz.



SEN DİLİ

Sen dili suçlama içerir ve karşımızdaki kişi doğal bir savunmaya geçer. Dolayısıyla sonuç anlaşılamama, tartışma, kavgaya kadar gidebilir.



BEN DİLİ

- **Ben senin biraz daha çalışarak sınıfını geçebileceğine inanıyorum.**
- **Okula gelmeyince seni çok merak ettim,**
- **Bir şey anlatmaya başlayıp fakat bir türlü lafın sonunu getiremediğim de kendimi çok kötü hissediyorum.**
- **Motivasyon toplama ve iş bölümü yapma konularında sorun yaşaman beni endişelendiriyor.**

SEN DİLİ

- **Sen çok tembelsin ve sınıfını geçmeyeceksin.**
- **Okula neden gelmedin?**
- **Çok aceleci ve duyarsızsın!**
- **Ben ne zaman konuşmaya başlasam sözümü kesiyorsun!**
- **Hiçbir zaman gayretli olmadın, hep işi başkalarına bıraktın.**

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM

