

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

ÇATIŞMA NEDİR?

Kişilerin bazı durumlar ve konular üzerinde uzlaşamadığında ya da kişinin istediği iki şey birbiriyle çatıştığında ve birini seçmek istediğinde ortaya çıkan durumdur.

Bir kişinin amacına ulaşma çabaları bir başkasının amacına ulaşma çabalarını engellediğinde ortaya çıkan durumdur.

Çatışma herhangi bir anlaşmazlıktır ve hayatın normal bir parçasıdır.

İlk bakışta olumsuz ve kaçınılması gereken bir durum gibi görünen çatışmalar, aynı zamanda gelişim, yaratıcılık, yeni düşüncelerin oluşumu, ilişkilerin gelişimi gibi olumlu sonuçları da beraberinde getirmektedir.

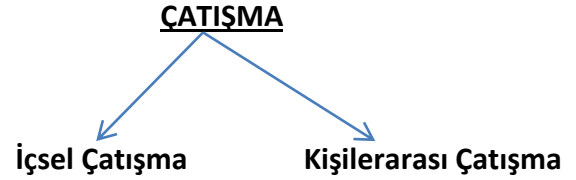
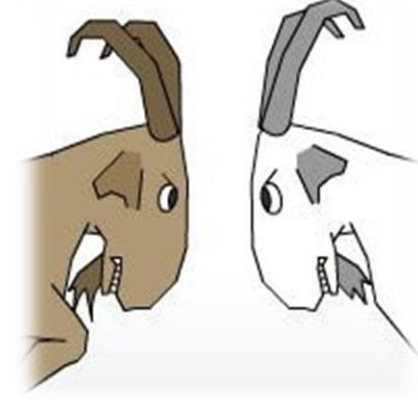
Çatışma yönetimi ile ilişkilerin güçlenmesi, doyum elde edilmesi ve daha sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi söz konusu olabilir.

Kişilerin ilişkiye dışardan bakmasına ve tarafların birbirini ne kadar önemsediklerini göstermesine olanak sağlar.

Tarafların çatışmayı çözmek için seçtikleri yöntem çatışmanın yapıcı ya da yıkıcı olmasını belirlemektedir.

Tüm çatışmaların kesin çözüme ulaştığını söylemek güçtür.

Nasıl tanımlanmış olursa olsun anlaşmazlık, zıtlık, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır



-Yaklaşma-Yaklaşma

- Kaçınma-Kaçınma

-Yaklaşma-Kaçınma

1.İçsel Çatışma : Bireyin kendisinden ne beklenildiğinden emin olamadığı yada kendisinden farklı davranışlar beklenildiği durumlarda ortaya çıkan çatışmadır.

2.Kişilerarası Çatışma: İki veya daha fazla kişi ya da grup arasındaki anlaşmazlık ya da uyumsuzluk durumudur. Kişiler arası çatışmalar; farklı biliş, algı, duygu, bilinç dışı ihtiyaçlar, kültürel faktörler, rol farklılıkları, iletişim becerileri, iletişim sürecinde verilerin mesajın niteliği, sosyal ve fiziksel çevre gibi farklı nedenlerden ortaya çıkabilir.

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

ÇATIŞMAYA GÖSTERİLEN TEPKİLER

1. Çatışmadan Kaçmak (Kaybet-Kazan veya Kaybet-Kaybet): Bireyin sorunu görmezden gelerek, küserek, kaçarak ya da sorun yokmuş gibi davranarak çatışmadan kaçması durumudur. Kaçan kişi kaybedip karşısındaki kazanabilir veya iletişime geçilmemesi durumunda her iki kişi de olaydan zararlı çıkabilir.

2.Saldırgan ve Yıkıcı Tepkiler (Kazan-Kaybet): Güçlü olanın karşısındakini yok sayarak, üzerinde baki oluşturup tehdit ederek ya da saldırarak istediğini yaptırması durumudur. Güç uygulayan saldıran taraf kazanır, karşısındaki kaybeder

3. Yapıcı ve Onarıcı Tepkiler (Kazan-Kazan): Karşılıklı diyalog, olayların olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendirebilme, problemleri uygun yöntemlerle çözüme kavuşturabilme durumudur. Hem kendilerine hem de karşı tarafın tarafın amaçlarına uygun çözümler arayarak ilişkilerini sürdürürler. Bu yöntemle çatışma çözüldüğünde olumlu duygular yaşanır.

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ VE İLETİŞİM

DİNLEME: Sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için öncelikle her iki tarafın da birbirini dinlemesine ihtiyaç vardır. Dinleme edilgen ve etkin olmak üzere ikiye ayrılır.

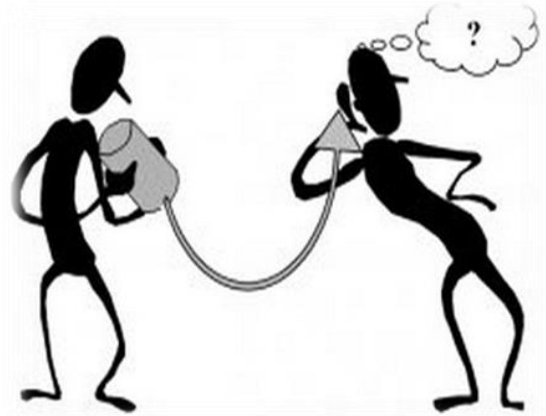
EDİLGEN DİNLEME: Sözel bir tepki vermeden karşısındaki kişiyi dinlemeyi ifade eder. Edilgen dinlemede birey beden dilini kullanarak – beden karşı tarafa

yönelmiş, göz teması kurulmuş, jest ve mimikler kullanarak- karşı tarafa dinlenildiği mesajını verir.



ETKİN DİNLEME

Mesajı alan kişinin sözel olmayan tepkilerinin yanı sıra mesajın anlaşıldığını belirtmek için sözel olarak da tepkide bulunmasıdır. Bu dinleme türü, karşısındaki kişinin söylediklerinin anlaşılmasını sağlar. Edilgen dinlemede yapılanlara ek olarak sözel iletişimi de gerektirir.



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

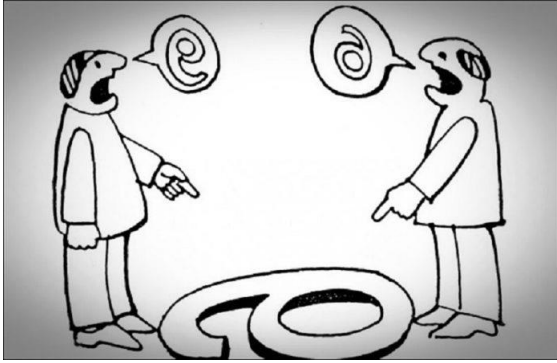
ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ VE İLETİŞİM

EMPATİ

Kişinin kendisini karşısındaki bireyin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması ve bunu ona iletmesidir.

Empati, karşımızdaki kişiye 'seni anlıyorum.' mesajı vermektir.

Örneğin; sınava hazırlanan ve kaygılı olan bir öğrenciye 'Önünde önemli bir sınavın olduğu için kaygılanıyorsun.' deme



BEN DİLİ

Birey davranışın kendisi üzerindeki somut etkisinden ve onunla ilgili duygularından söz ettiğinde bu ileti ben iletisi (ben dili) olur.

SEN DİLİ

Bireyin öfkesini ve davranışını kontrol edemediği durumlarda karşısında bulunan kişiye suçlayıcı, eleştirici, emir verici ifadeler kullanmasıdır.

Bu tür ifadeler mesajı alan kişinin savunmaya geçmesine neden olur.

BEN DİLİ

- Kişiyi savunmaya itmez, yapıcıdır.
- Davranışa yöneliktir.
- Kişiyi olması gerekeni yumuşak bir dille anlatır.
- Sorun çözmeye yöneliktir.
- Kişi, başkalarını düşünmeyi öğrenir

SEN DİLİ

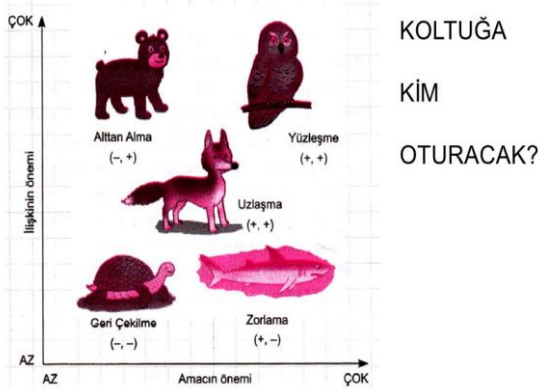
- Kişiyi savunmaya iter, suçlayıcıdır.
- Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.
- Kişiyi aşağılar ve kırar.
- Sorunu daha çok büyütür.
- Kişi, kendini suçlanmış hisseder.

ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ

Çatışmaların olumlu bir şekilde çözülmesi için iletişim kurmanın öneminden ve sağlıklı bir iletişim için gerekli olan becerilerden söz ettik. Bunun dışında çatışma çözme stratejileri hakkında da bilgi sahibi olmak önemlidir. Aşağıda kişiler arası bir çatışma ya da sorun karşısında insanların izleyebilecekleri beş farklı strateji belirtilmiştir:

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

ÇATIŞMA (SORUN) ÇÖZME STRATEJİLERİ



KOLTUĞA

KİM

OTURACAK?

KAPLUMBAĞA TAKTİĞİ (Kaçınma)

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

* Elde edilecek ödüller çok yüksek değilse ve kaybedeceğiniz bir şey yoksa yani bu sizin için sadece bir deneyim olacaksa,

* Çatışmayı ele alacak zamanınız yoksa,

* Ortam ve zaman uygun değilse,

* Daha önemli sorunların baskısını hissediyorsanız,

* Çok öfkeli bir kişiyle karşı karşıya iseniz,

* Tam olarak hazır değilseniz, bilgi edinmeye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,

* Duygusal olarak çok fazla yüklüseniz,

* Çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse kaplumbağa taktiğini kullanmak uygun olabilir.

1-AYICIK TAKTİĞİ (uyma)

2-KAPLUMBAĞA TAKTİĞİ (kaçınma)

3-KÖPEK BALIĞI TAKTİĞİ (güç kullanma, rekabete girme)

4-TİLKİ TAKTİĞİ (uzlaşma)

5-BAYKUŞ TAKTİĞİ (iş birliği yapma)

AYICIK TAKTİĞİ (Uyma)

Bu taktiği kullananlar için ilişkiler çok önemli, amaç pek önemli değildir. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar.

* Sorun sizin için çok önemli değil, ama diğer kişi için çok önemliyse,

* Üzüleceğinizi ya da çok yıpranacağınızı hissettiğinizde,

* Kazanamayacağınızı bildiğiniz bir konuda sürekli bir rekabet halinde olmak sizin için zararlı olacaksa,



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

KÖPEK BALIĞI TAKTİĞİ (Güç Kullanma, Rekabete Girme)

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.

- * Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
- * Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde,
- * Muhaliflerini ezen bir kişi ile karşılaştığınızda köpek balığı taktiğini kullanmak uygun olabilir.



TILKI TAKTİĞİ (Uzlaşma)

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

- * Amaçlar orta derecede önemliyse,
- * Eşit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,
- * Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa,

- * Önemli bir sorun için uygun çözümlerin ve rekabet ya da işbirliği stratejilerinin sonuç vermediği durumlarda tilki taktiğini kullanmak uygun olabilir.



BAYKUŞ (İşbirliği Yapma)

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.

- * Başkasının yaşamı söz konusu olduğunda,
- * Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
- * Arada büyük bir güven duygusu varsa,
- * Karşınızdaki kişiyi kaybetmek yerine kazanmak istiyorsanız baykuş taktiğini kullanmak uygun olabilir.



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

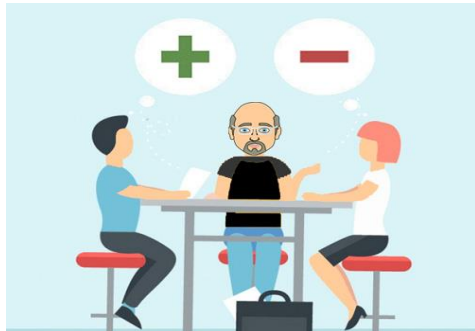
ÇATIŞMA ÇÖZME EYLEM BASAMAKLARI

1. Kızgınlığı kontrol altına almak
Sağlıklı düşünemeyecek kadar kızgın olmak uzlaşma sağlanmasını güçleştirir. Kızgınlığın farkına varılması, nedenlerinin belirlenmesi ve duyguların yapıcı bir şekilde ifade edilmesine fırsat verilmesi bireyin güçlenmesini sağlayacak ve duygularını kontrol etmesini öğrenmesine yardımcı olacaktır.



2. Karşı tarafa yaklaşımdan önce son bir kez daha düşünün:

Çatışma tarafları nasıl etkilemektedir, çatışmada taraflar için değer ve çıkarlar nelerdir, taraflardan her birinin diğerine ilişkin önyargıları ve varsayımları nelerdir, söz konusu çatışmayı yönetmede ya da çözümlenmede en iyi yaklaşım nedir, işbirliği yapılacaksa bunu başlatmak için en uygun yer ve zaman nedir sorularına yanıt aranması gerekmektedir.



3. Olumlu bir hava oluşturun:

İyi niyetinizi göstererek karşı tarafı uzlaşmaya-konuşmaya davet etmek, önemsedığınızı göstermek iletişimi güçlendirecek ve işbirliğini sağlayacaktır.



4. Problemi tartışarak tanımlayın:

Etkili iletişim tekniklerini kullanın, ihtiyaç ve çıkarları belirleyin, karşı taraf için önemli olan konuları fark edip duyguları paylaşın, ortaya çıkan yeni algı ve anlayışı gözden geçirin

5. Beyin fırtınası yapın:

Yeni düşüncelere açık olun, ortaya çıkan yeni düşünceleri eleştirmeyin, sen yerine biz dilini kullanmaya özen gösterin.



6. Olası çözümleri değerlendirin ve uygun çözümleri belirleyin:

Çözümlerin her iki taraf için de kabul edilebilir, gerçekleştirilebilir, belirgin ve dengeli olmasına özen gösterin.