

ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

KAZANKAYA MTAL
REHBERLİK SERVİSİ



ISINMA ETKİNLİĞİ

- Grupla Sayma
- Sağım Boş Kim Gelsin
- Kulaktan Kulağa

ÇATIŞMA NEDİR?

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

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



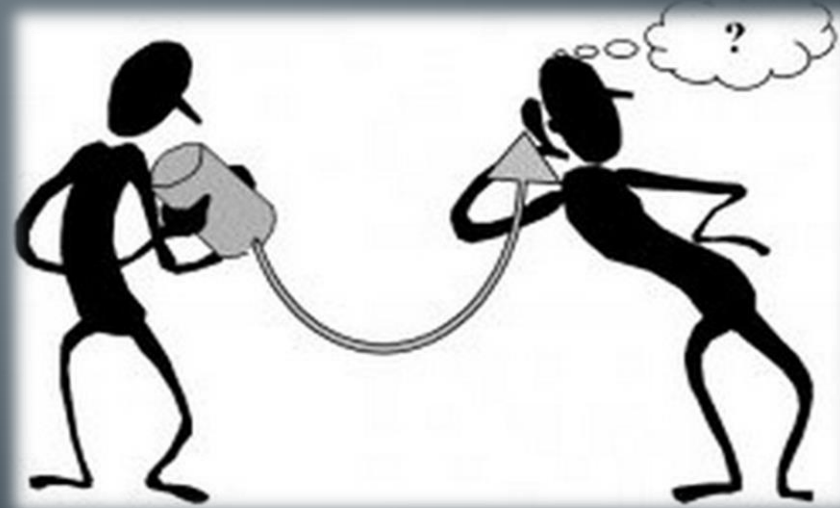
ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ VE İLETİŞİM

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 karşıdaki 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, karşıdaki kişinin söylediklerinin anlaşılmasını sağlar. Edilgen dinlemede yapılanlara ek olarak sözel iletişimi de gerektirir.



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.' demek



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.

Sen dilinde mesajı veren kişi mesajı alan kişiyi değersiz kılacak aşağılayıcı sözler kullanır.

Bu tür ifadeler mesajı alan kişinin savunmaya geçmesine neden olur.

BEN DİLİ

- Kişiyi savunmaya itmez, yapıcıdır.
- Davranışa yöneliktir.
- Kişiyi olmasi 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.

İletişim

İletişim Engelleri

- Suçlama
- Emir Verme Yönetme
- Tehdit Etme
- Eleştirme
- Uyarma Gözdağı Verme
- Güven Verme Fikir Verme
- Utandırma
- Öğüt Verme
- Yargılama
- Aşağılama
- Alay Etme
- Teşhis Koyma
- İnceleme Araştırma Soruşturma
- Konu Değiştirme
- Tartışma Mantık Yoluyla İnandırma

Etkili İletişim

- Sessiz Kalma
- Empati
- Duygu ve Düşüncüyü Kabul Etme
- Dürüst Olma
- Etkili Dinleme

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:

AYICIK TAKTİĞİ (uyma)

KAPLUMBAĞA TAKTİĞİ (kaçınma)

KÖPEK BALIĞI TAKTİĞİ (güç kullanma, rekabete girme)

TİLKİ TAKTİĞİ (uzlaşma)

BAYKUŞ TAKTİĞİ (iş birliği yapma)

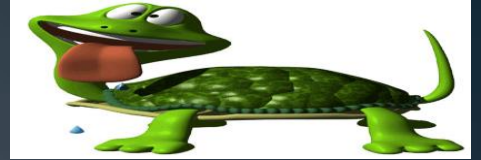
ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ



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,
- * Mevcut uyumu korumak çok önemliyse ve 'şimdi zamanı değil.' diyorsanız ayıcık taktiğini kullanmak uygun olabilir.



KAPLUMBAĞA TAKTIĞİ (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 yüklüyseniz,

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



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 TAKTIĞİ (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 vermediđi 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 EYLEM BASAMAKLARI

1. Kızgınlığı kontrol altına almak
2. Karşı tarafa yaklaşmadan önce bir kez daha düşünmek
3. Olumlu bir hava oluşturmak
4. Temel bazı kurallara dikkat etmek
5. Sorunu tartışarak tanımlamak
6. Olası çözümler için beyin fırtınası yapmak
7. Olası çözümleri değerlendirmek ve uygun çözümleri belirlemek
8. Çözümlerin işlerliğini izlemek

DİNLEDİĞİNİZ İÇİN TEŞEKKÜRLER 😊

MERVE UYSAL