



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

YENİDOĞAN 19 MAYIS İLKOKULU

REHBERLİK SERVİSİ

ÇATIŞMA NEDİR?

Yaşamımızın ayrılmaz bir parçası olan çatışma, taraflar arasındaki uyumsuzluk ve tutarsızlıklar sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlanmaktadır. Çatışma yaşayan bireyler çatışmalarını çözerken kendi bireysel amacına ya da ilişkiye verdiği öneme göre farklı davranış gösterebilmektedirler. Bireyin istediği iki şey birbiriyle çatıştığında ve birini seçmek istediğinde ortaya çıkan durum bir çatışma olarak nitelendirilebilir.

Çatışma bireyler arasında tek başına yaşanabilirken iki ya da daha fazla birey arasında da çatışma yaşanabilmektedir. Nasıl tanımlanmış olursa olsun anlaşmazlık, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır. Hayatımızın her anında çatışma yaşama olasılığı mevcuttur. Bu sebeple çatışmanın hayatın bir parçası olduğu unutulmamalı ve çatışma çözme becerilerine sahip olabilmeliyiz.

ÇATIŞMANIN KAYNAKLARI

Çatışmaların karşılanmayan ya da engellenen istek ve arzularımızın sonucu olarak ortaya çıktığı, hayatımızın herhangi bir anında ve herhangi bir ortamda ortaya çıkabileceği düşünüldüğünde çatışmanın pek çok çıkış kaynağı olabilir. Çatışmaların işlevsel bir biçimde çözülebilmesi için çatışmanın kaynağının ve çatışma karşısında nasıl bir tepki verileceğinin bilinmesi gerekmektedir.

ÇATIŞMADA GÖSTERİLEN TEPKİLER

Çatışma durumlarında gösterilen tepkiler 3 temel grupta ele alınır.

Kaçma Tepkisi: Çekilme, inkar etme ve görmezden gelme tepkileri gösterilir. İki olası sonucu vardır.

- **Kaybet – kaybet:** Taraflardan biri ilişkinin sürmesi adına çatışmadan kaçınır. Her iki tarafın da temel gereksinimleri karşılanamaz.
- **Kaybet – kazan:** Taraflardan biri karşısındakine boyun eğerek uyma davranışı gösterir.

Kavga Etme Tepkisi: Tehdit, saldırganlık ve öfke tepkileri gösterilir. Olası iki sonucu vardır.

- **Kazan – kaybet:** Daha saldırgan olan taraf kazanır, karşı taraf kaybeder.
- **Kaybet – kaybet:** Saldırgan davranışlar bazen bireyin kendisine de zarar verir. Çünkü kaybedenin üzüntüsünü görür ya da bir ilişki sona erer.

Sorun Çözme Yaklaşımı: Anlayış, saygı ve çözüm getirme tepkileri gösterilir. Genellikle tek bir sonucu vardır: **Kazan – kazan.** Çatışma çözme sürecinin kullanan taraflar ilişkilerini bozmadan, belli bir tavır almak zorunda kalmadan, birlikte kabul edebilecekleri bir çözüm üzerinde anlaşabilirler. Böylece her iki tarafın da gereksinimleri karşılanmış olur.

**ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ İÇİN ÖNCE
SAĞLIKLI İLETİŞİM!!!**

SAĞLIKLI İLETİŞİM KURMANIN YOLLARI

Güven Sağlamak: Güven duygusunun temeli dünyaya geldiğimiz ilk yıllarda atılır. Temel güven duygusu zamanla gelişerek kişinin yetişkin olduğunda çevresine göstereceği tepkilerin niteliğini belirler. Bir diğer deyişle temel güven, kişinin kendisinin ve çevresindeki insanların güvenilebilir olduklarına ilişkin inancını içerir. Güvenli davranan kişi aktiftir. Hareketleri dolaysız ve dürüsttür. Kendine ve başkasına karşı saygılıdır.

Kendini Tanımak: Kendini tanıma, öncelikle insanın iç dünyasıyla, başka bir deyişle kendisiyle iletişime geçmesidir. Bu süreç insanın yaşadığı duyguları, aklından geçen düşünceleri, canlı ve cansız her türlü varlığa gösterdiği tutum ve davranışlarını yargılamadan gözlemesini ve çözümlemesini gerektirmektedir. İnsanın kendini iyi tanıması, olumlu ve olumsuz ya da iyi ve kötü yönlerini bilmesi, günlük yaşam içinde neyi yapıp yapamayacağını, yaşadıkları karşısında neler hissedeceğini, neler düşüneceğini ve neler yapacağını öngörebilmesi, içindeki istek ve gereksinimlerini görebilmesi ile yakından ilişkilidir.

Empati Yeteneği : Hayatımıza şöyle bir baktığımızda bizim duygularımızı duyarlı bir şekilde dikkate alan ve bizim olumlu davranabilmemizi sağlayan insanların varlığı bizi mutlu eder, yokluğu ise üzer. Çünkü başkalarının duygularını ve bakış açılarını kavrayabilen kişiler, etrafındaki insanların gereksinimlerini çok iyi anlar ve karşılarlar. Bu bakımdan, başarılı ve verimli ilişkiler kurabilmek, problemlerimize çözümler üretebilmek empatik

anlayış tarzı ile olmuştur. İşte, bu yaklaşım tarzı “empati”nin özünü oluşturur. Bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir.

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

1-Edilgen Dinleme: 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.

2-Etkin Dinleme: 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. Karşısındaki kişi ile empati kurulabilmesinin ön koşulu onu etkin olarak dinlemektir.



ÇATIŞMA ÇÖZME

Çatışmaları çözmek için başvurulabilecek üç değişik yapılandırılmış sorun çözme süreci vardır.

1. Müzakere (negotiation): Aralarında anlaşmazlık olan tarafların ya bizzat kendilerinin ya da temsilcilerinin başkalarından yardım almaksızın birlikte çalışarak aralarında anlaşmazlığı çözmek amacıyla yüz yüze geldikleri bir sorun çözme sürecidir.

2. Arabuluculuk (mediation): Aralarında anlaşmazlık olan tarafların ya bizzat kendilerinin ya da temsilcilerinin “arabulucu” denen tarafsız birinin de yardımıyla aralarındaki anlaşmazlığı çözmek amacıyla yüz yüze geldikleri bir sorun çözme sürecidir.

3. Oy birliğiyle karar alma (consensus decisionmaking): Aralarında anlaşmazlık olan bütün tarafların ya da temsilcilerinin, bütün tarafların destekleyebileceği bir eylem planı oluşturarak anlaşmazlığı çözmek amacıyla iş birliği yaptıkları bir grupta sorun çözme sürecidir. Bu sürece tarafsız biri de katılabilir ve süreci hızlandırabilir ama bu zorunlu değildir.