

## İLETİŞİM VE ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

İletişim insanlar arasındaki duygu, düşünce ve yaşantıların sözlü, yazılı, jest ve mimiklerle ifade etme yöntemidir. İletişimin sağlıklı olması ve amacına ulaşması durumuna da etkili iletişim denir. İnsanlar tarih boyunca iletişimin birçok türünü deneyerek geçmişten günümüze gerek bilgi aktarmak, gerekse kendilerini ifade etmek için çeşitli şekillerde bağ kurmuşlardır. İnsanlar var olduğu sürece iletişim kaçınılmaz bir ihtiyaçtır. Sağlıklı nesiller yetiştirmek, çağdaş bir toplum olabilmek, sorunlara demokratik çözümler üretebilmek için bireylerde etkili iletişim becerileri geliştirilmelidir.

Etkili iletişim için;

- Hoşgörülü olmak, • Saygılı olmak, • Güven vermek, • Empati kurmak, • Kendini tanımak ve iyi ifade edebilmek, • Ön yargısız olmak, • Eleştirilere açık olmak, • Ben dilini kullanmak, • İyi bir dinleyici olmak, • Beden dili, göz teması, ses şiddeti ve hitap şekline dikkat etmek gerekir. Etkili iletişim kurmak iyi bir dinleyici olmayı gerektirir. Konuşan kişinin sözünü kesmeden dinlemek, göz teması kurmak, saygılı ve ilgili olmak, sonuç odaklı dinlememek iyi dinleyicinin özelliklerindedir. Kendimizi ifade etmenin ya da bir problemi çözenin yolu duruma ya da konuya hakim olmaktır. İletişim süreci sabır ve zaman gerektirir. Karşımızdaki kişiyi dinlerken anlatma ihtiyacına her insanın sahip olacağını unutmamak gerekir.

Eğitmcilerin, anne ve babaların ortak hedefi bireylerin küçük yaşlardan itibaren kendine yetebilmelerini, kendilerini iyi ifade etmelerini sağlamak, özgüvenli ve mutlu bireyler yetiştirmek de etkili iletişim temeliyle oluşur. Doğan Cüceloğlu: "Çocuğunuza güvenin, onda sınırlar ve sorumluluk bilinci geliştirmenin tek yolu, ona güvenmekten geçer. Ona güvenin ve onunla sürekli iletişimde olun." diyerek aile içi iletişimdeki en etkili unsur olan güven duygusunu ve onlara zaman ayırmanın önemine değinmiştir.

İnsan sosyal bir varlıktır. En temel bilgileri ve davranışları toplumun en küçük birimi olan ailede öğrenir. Anne- baba tarafından bireyin fiziksel, duygusal ve sosyal ihtiyaçları giderilir. Bu da ailedeki güven duygusunu sağlamlaştırır. Anne- babalar çocuklarını dinlediklerinde,

onların duygularını kabul ettiklerinde, ben dilini kullandıklarında, model oluşturduklarında ve yardımcı olduklarında çocuklarıyla etkili iletişim gerçekleştirmiş olurlar. Çocuklar için sağlıklı iletişim sonraki gelişim evrelerinde sosyal yaşama uyum sağlamalarını, başarılı olmalarını, mutlu, sorumluluk alabilen, sorun çözme becerisine sahip birey olmalarını sağlar. Okulda, evde, işte, sosyal medyada, aileyle ve sosyal çevreyle iletişim halindeyiz. İletişimin sağlıklı olduğu zaman dilimlerinde karşımıza, çatışma çıkacaktır.

**Peki nedir çatışma ve iletişim kurmanın önünde bir engel midir?** Çatışma; insanların fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik ihtiyaçlarının giderilmesini engelleyen olaylardan ve sıkıntılardan doğan gerginliklerdir. Çatışma türleri :  İçsel çatışma,  Kişiler arası çatışma,  Grup içi çatışma,  Gruplar arası çatışma

Kişiler ya da gruplar arası çatışmaların nedenleri:  Farklı algılar,  Bilinçdışı ihtiyaçlar,  Kişisel faktörler,  Kültürel faktörler,  Rol farklılıkları,  Sosyal ve fiziksel çevre,  İletişim süresince verilen mesajın niteliği olabilir. Çatışma kişiler arası veya grupta olsun yapısı gereği bireylere zarar vermektedir. Bireyleri sosyal ve fiziksel açıdan örselemektedir. Bireyler öncelikle çatışmaya yol açabilecek tutum ve davranışlardan kaçınmalıdırlar. Fakat çatışma ortaya çıkmışsa sonrasında yapılacak hamle çözüme ulaşmak olmalıdır. Bu nokta da ebeveyn-çocuk, öğretmen-öğrenci gibi grup veya bireyler arası iletişimi sağlıklı sağlayarak çatışma noktasına gelinmemelidir. Peki, çatışma yönetimi yöntemleri nasıl sağlanmalıdır ? Öncelikli olarak çatışmanın çözüme kavuşmasında sorunu anlamak ve analiz edebilmek çözümün kaynağını oluşturur. Ebeveyn ve çocuk ilişkilerinde çatışma yaşanma sebebi sağlıklı kurulamayan iletişimdir. Yaşanan çatışma durumlarında bireyler iletişim engellerini ortadan kaldırarak etkili ve sağlıklı bir iletişimle sorunun temeline inerek çözüme ulaşmalıdırlar.

Albert Einstein de dediği gibi ‘’ Sorunlar, onları yaratan düşünce düzeyinde çözülemez.’’ Bu bağlamda değerlendirdiğimiz de empatiyle düşünebilme yeteneğinin bireylerde gelişmiş olması yaşanan çatışmaların kolay çözüme kavuşabilmesini sağlayacaktır. Bizler çocuklarımızla iletişim kurarken farklılıklarımızın farkında olarak birbirimizi anlamalıyız. Onlar için rol model olduğumuzu da unutmamalıyız. Çünkü bir birey yetişkinlik dönemine kadar en çok anne-babayı ve yakın akrabaları rol model alarak, onların davranışlarıyla kendini

benzeterek, taklit yaparak davranır. Sosyal yaşama hazırlanırken rol modele ihtiyaç duyan çocuklar, iyi veya hatalı davranışları bu yolla kazanırlar. Anne-babaların, kendisi ve çevresi ile barışık bireyler yetiştirebilmek için öncelikle davranışlarıyla çocuklarına doğru örnek olmaları gerekir. Sonra da sorun çözme ve uzlaşma yeteneklerini geliştirerek olumlu ve sağlıklı diyaloglar, ilişkiler ortaya koyabilirler.

Çatışma çözme için gereken beceriler; yönelim (oryantasyon) becerileri; algısal beceriler; duygusal beceriler; iletişim becerileri; yaratıcı düşünme becerileri ve eleştirel düşünme becerileridir.

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

**1. Müzakere:** 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:** 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:** 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.

## ÇATIŞMA ÇÖZME BASAMAKLARI



<p>1</p> <p>ÖFKENİ KONTROL ALTINA AL!</p> 	<p>2</p> <p>KARŞI TARAF YAKLAŞMADAN ÖNCE BİR DAHA DÜŞÜN!</p> 
<p>3</p> <p>OLUMLU BİR HAVA OLUŞTUR!</p> 	<p>4</p> <p>BAZI TEMEL KURALLARA DİKKAT ET!</p> 



<p>5</p> <p>SORUNU KONUŞARAK TANIMLA!</p> 	<p>6</p> <p>OLASI ÇÖZÜMLER İÇİN BEYİN FIRTINASI YAP!</p> 
<p>7</p> <p>OLASI ÇÖZÜMLERİ DEĞERLENDİR VE UYGUN ÇÖZÜMÜ BUL!</p> 	<p>8</p> <p>ÇÖZÜMLERİNİ KONTROL ET!</p> 

Çatışma durumlarında gösterilen tepkiler 3 temel grupta ele alınır.

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

a. Kaybet – kaybet: Taraflardan biri ilişkinin sürmesi adına çatışmadan kaçınır. Her iki tarafın da temel gereksinimleri karşılanamaz.

b. Kaybet – kazan: Taraflardan biri karşısındakine boyun eğerek uyma davranışı gösterir.

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

a. Kazan – kaybet: daha saldırgan olan taraf kazanır, karşı taraf kaybeder.

b. Kaybet – kaybet: Saldırgan davranışlar bazen bireyin kendisine de zarar verir. Çünkü kaybedenin üzüntüsünü görür ya da bir ilişki sona erer.

**3. 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.

**Çocuk Ne Yaşıyorsa Onu Öğrenir** Eğer bir çocuk sürekli eleştirilmişse Kınama ve ayıplamayı öğrenir. Eğer bir çocuk kin ortamında büyümüşse Kavga etmeyi öğrenir. Eğer bir çocuk alay edilip aşağılanmışsa Sıkılıp utanmayı öğrenir. Eğer bir çocuk sürekli utanç duygusuyla eğitilmişse, Kendini suçlamayı öğrenir. Eğer bir çocuk hoşgörülle yetiştirilmişse Sabırlı olmayı öğrenir. Eğer bir çocuk desteklenip yüreklendirilmişse Kendine güven duymayı öğrenir. Eğer bir çocuk övülmüş ve beğenilmişse Takdir etmeyi öğrenir. Eğer bir çocuk hakkına saygı gösterilerek büyütülmüşse Adil olmayı öğrenir. Eğer bir çocuk güven ortamı içinde yetişmişse İnançlı olmayı öğrenir. Eğer bir çocuk kabul ve onay görmüşse Kendini sevmeyi öğrenir. Eğer bir çocuk aile içinde dostluk ve arkadaşlık görmüşse Bu dünyada mutlu olmayı öğrenir. (Dorothy Law Nolte Çeviri: Doğan Cüceloğlu)

**OKUL REHBERLİK SERVİSİ**