



ÇATIŞMA YÖNETİMİ

ÇATIŞMA NEDİR?

ÇATIŞMA

- Çatışma yaşamın doğal bir parçasıdır
- Çatışma doğası gereği ne olumlu ne de olumsuzdur.
- Çatışmayı yıkıcı yada yapıcı yapan, çatışma çözümünde uygulanan stratejidir.

ÇATIŞMA NEDENLERİ



ÇATIŞMA NEDENLERİ

- Temel psikolojik gereksinimler
- Kaynakların sınırlı olması
- Farklı değerler
- Bakış açısı
- Amaçlar

Çatışmanın yıkıcı olması;

- Kavga çıkarmak
- Düşmanlık
- Şiddet
- Kalıcı kin oluşturabilir üzüntü ve acı ile sonuçlanabilir.
- Bu tür çatışma; sabote etmek, ilişkiyi kesmek, öğrenmeyi ertelemek, grup amaçlarına bireysel engeller koymak gibi amaçlar taşır.

**ÇATIŞMA YAPICI
OLABİLİR Mİ?**

-
- Bütün bunlara rağmen çatışma pek çok pozitif getiriler de taşır. Çatışma kişilerin problem çözmeye enerji ve motivasyonlarını odaklamalarını sağlar.
 - Çatışma kişiye nasıl bir değişime ihtiyaç duyduğunu açıklar
 - Böylece sadece istek ve değerler, amaçlarla ilgili çatışılır, bireylerle değil.
 - Çatışma bizi ve değerlerimizin ne olduğunu tanımlar.
 - Başkalarının değerlerini ve kişilik olarak onları anlamamıza yardım eder.

-
- Çatışma güçlü ilişkilerdeki darılmaca, gücenme durumlarını görmemizi ve uyuşmazlıkları çözümlenmeyi sağlar.
 - Çatışma depresyonları uzak tutar. Çünkü kızgınlık ve öfkeleri içimizde saklıyorsak bunları ortaya dökmemizi sağlar.
 - Sonuçta çatışma eğlenceye dönüşür. Çatışmada olma yeni amaçlar edinmeyi sağlar, farklı davranışları motive eder, yeni ilgilere yönlendirir.

ÇATIŞMA TÜRLERİ

- Kişi içi çatışma
- Kişiler arası çatışma
- Birey grup, grup içi çatışma
- Gruplar arası çatışma
- Örgütler arası çatışma

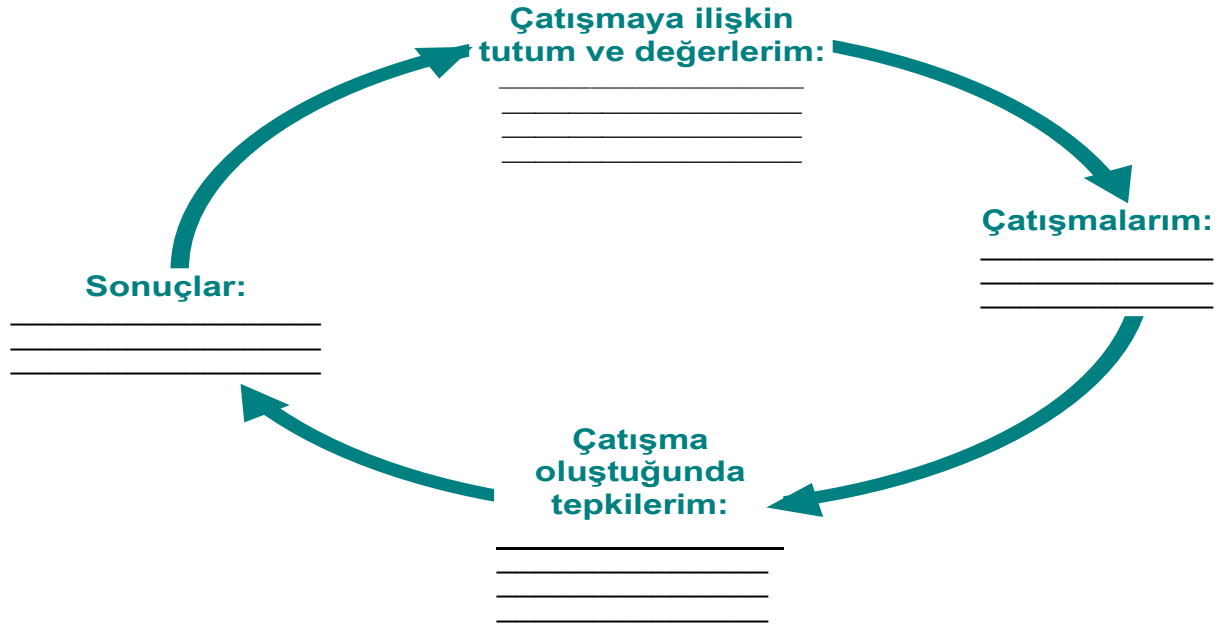
ÇATIŞMA ÇÖZME YOLLARI

Çatışma Çözme Yolları

- Kaçma
- Kavga etme
- Problem çözme
- Uyma
- Yarışma
- Uzlaşma
- İşbirliği

-
- Uyma: Ben vazgeçtim, sen kazandın
 - Kaçma: Bıraktım, ben kaybettim
 - Yarışma: Ben kazandım, sen kaybettin
 - Uzlaşma: İkimiz de verdik-aldık
(%50kazanma)
 - İşbirliği: Birlikte çaba harcadık, her ikimiz de kazandık
(%100 kazanma)

Çatışma Döngüsü



KIZGINLIK NEDENLERİ

- Haksız engellenme
- Düşünme biçimimizin çarpıklığı
 - Abartma
 - Etiketleme
 - Zorunluluk yükleme
 - Zihin okuma

KIZGINLIĞIN YÖNETİMİ

Kızgınlığın farkına varılması.

Kızgınlık uyarımının anında kontrol edilmesi.

Alternatif varsayımların belirlenmesi.

Kızgınlığın nedeninin tanınması.

Bireyin kendini güçlendirmesi.

Kızgınlığın yapıcı bir biçimde ifade edilmesi

Kızgınlığı ifade ederken nelere dikkat etmeliyiz ?

Varsayımları gözden geçirmek

Açık ve net olmak

Tutarlı olmak

Kızgınlığın sorumluluğunu kabul etmek

Karşı tarafı kızdırmaktan kaçınmak

Düşüncesizce davranmaktan kaçınmak

Haklılık ve üstünlük duygusuna kapılmamak

Duyarlı olmak

İfadeleri kızgınlığı boşaltmak için kullanmak

Pozitif duyguları ifade etmek

Çözümü ve başarıyı birlikte kutlamak

ÇATIŞMA YÖNETİMİ

1. AŞAMA

Kızgınlığınızı kontrol altına alın.

Taraflar sağlıklı düşünemeyecek kadar kızgın ise ve duygularını kontrol edemiyorsa uzlaşma sağlanamaz.

2. AŞAMA

Karşı tarafa yaklaşmadan önce bir kez daha düşünün!

- *Çatışma tarafları nasıl etkilemektedir?
- *Taraflardan her birinin diğerine ilişkin önyargıları ve varsayımları nelerdir?
- *Söz konusu çatışmayı yönetmede ya da çözümlenmede en iyi yaklaşım nedir?
- *İşbirliği yapılacaksa, bunu başlatmak için en uygun yer ve zaman nedir?

3. AŞAMA

Olumlu bir hava oluşturun.

- *Karşı tarafı uzlaşmaya-konuşmaya davet edin.
- *İyi niyetli olduğunuzu gösterin.
- *Karşı tarafı dikkate aldığınızı ve önem verdiğinizi gösterin.

4. AŞAMA

Temel kurallara dikkat edin.

- *Karşı tarafı dikkatle dinleyin ve sözünü kesmeyin.
- *Durumu iyileŐtirmek için çalıŐın.
- *Sakinliđinizi koruyun.

5. AŞAMA

Problemi tartışarak tanımlayın.

- *Taraflar için önemli olan hususları ortaya koyun ve duyguları paylaşın.
- *Etkili konuşma ve dinleme tekniklerini kullanın.
- *İhtiyaçları ve çıkarları belirleyin.
- *Gerekliyorsa değerleri, varsayımları ve kaygıları paylaşın.
- *Ortaya çıkan yeni algı ve anlayışı gözden geçirin.

6. AŞAMA

Olası çözümler için beyin fırtınası yapın.

- *Tarafların ihtiyaç ve çıkarlarınının tatmin olabilmesi için düşünceleri açıkça ortaya koymak.
- *Bu aşamada henüz düşünceleri eleştirmemek ve yargılamamak.
- *Düşüncelere açık olmak.
- *"Sen" yerine "biz", kullanmaya özen göstermek.

7. AŞAMA

Olası çözümleri değerlendirin ve uygun çözümleri belirleyin.

Çözümler şu nitelikleri taşımalıdır:

- *Her iki taraf için de kabul edilebilir,
- *Gerçekçi ve gerçekleştirilebilir,
- *Belirgin ve
- *Dengeli olmalıdır.

Çözümler her iki taraf için de önemli ana hususları içermelidir.

8. AŞAMA

Çözümlerin işlerliğini izleyin.

- *Belirli bir süre sonra çözümlerin işleyip işlemediğini kontrol etmek.
- *İşlemiyorsa, yukarıdaki basamakları tekrarlayarak çözümleri yeniden gözden geçirmek.