



Nazmi Arıkan

FEN BİLİMLERİ

Eğitim Kurumları

ÜNİVERSİTE HAZIRLIK / REHBERLİK BİRİMİ VELİ BÜLTENİ

İLETİŞİM BECERİLERİ VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ YÖNTEMLERİ

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.

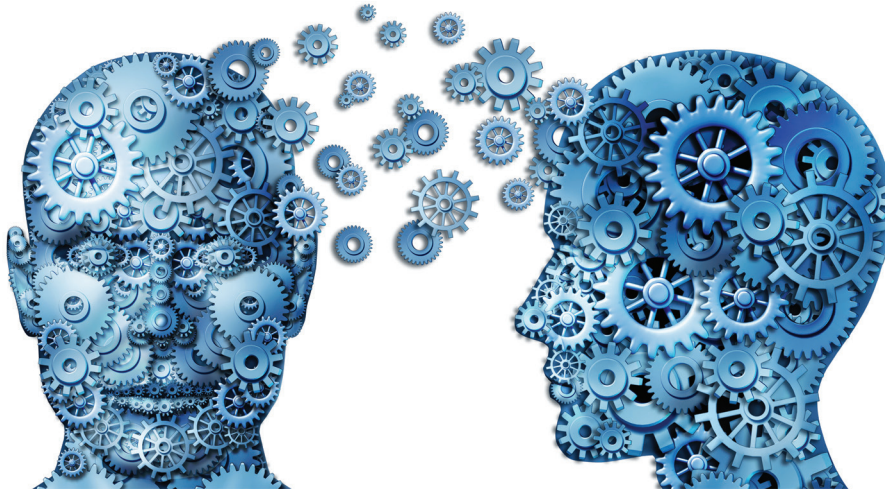


Etkili iletişim kurmak iyi bir dinleyici olmayı gerektirir. Konuşan kişinin sözünü kesmeden dinlemek, göz teması kurmak, saygılı ve ilgili olmak, sonuç odaklı dinlememek iyi dinleyicinin özelliklerindendir. Kendimizi ifade etmenin ya da bir problemi çözmenin yolu duruma ya da konuya hakim olmaktır.

Eğitimcilerin, 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. 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 oluşturdıklarında 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.



Çatışma iletişim kurmanın önünde bir engel midir?

Çatışma kişiler arası veya grupla olsun yapısı gereği bireylere zarar verebilir. Bireyleri sosyal ve fiziksel açıdan örseleyebilir. 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 ve aktif tutmak gerekebilir.

Çatışmanın olumlu/olumsuz yönleri

Günümüzde geleneksel düşünceye sahip birçok insan çatışmayı grup için sakıncalı hatta yıkıcı görmekte, grubu ve bireyi çatışmalardan korumaya çalışmakta ve çatışma nedenlerini yok etmek için çaba harcamaktadır. Oysa gruplardaki çatışmalar kontrol edilebildiği ve belirli bir düzeyde tutulabildiği takdirde yararlı tarafları da bulunmaktadır. Mesela küçük bir çocuğa davranış kısıtlaması yaparak çoğu zaman hayır dediğimizde, ileriki gelişimsel döneminde onu içine kapalı ya da çekingen bir kişilik haline getirebiliriz. Bu nedenle özellikle kritik gelişimsel dönemlerde çocukların kişiliklerine olumsuz yön verecek kısıtlamalardan kaçınabiliriz.

Bir çatışma yaşantısında sürecin ne yöne doğru evrileceğini anlayabilmek için çatışma durumunun temelde ne olduğunu anlamak oldukça önemlidir. Çatışmanın sonuçlarını değerlendirirken kullanacağımız ölçütler bu doğrultu da; tarafların kazançları ve kayıpları, beklentilerin karşılanma düzeyi ve kişinin ya da grubun adalet anlayışıdır.

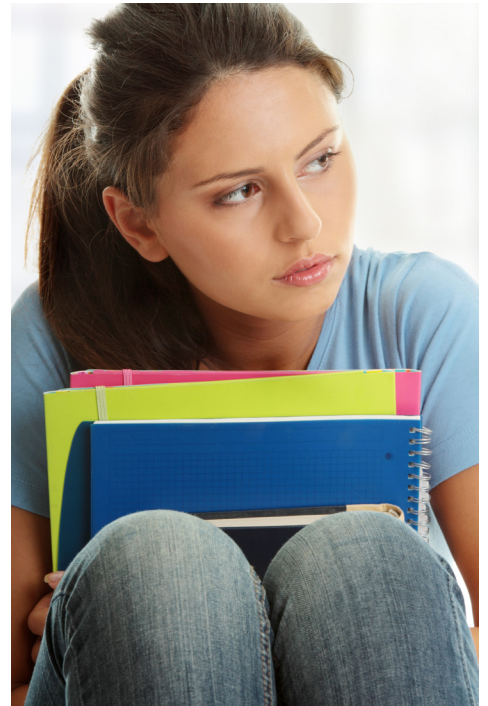
Genel olarak çatışmanın olumlu yönleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür:

- Sorunların tartışılmasını sağlar,
- Soruna ilgiyi arttırır, sorun çözme yeteneğini geliştirir.
- Gruplarda rekabetçi bir ortamın oluşmasına neden olur, yaratıcılığı arttırır ve yeni fikirlerin ortaya çıkmasına neden olur.
- Bireye veya gruba dinamizm kazandırır.
- Gruplarda demokratik ortamın gelişimine katkı sağlar.

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 çözüleme z.*” 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.

**Fen Bilimleri Eğitim Kurumları
Rehberlik Birimi**

Kaynakça

Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kavramlarına Güncel Bir Bakış-Zahide Kübra Koçak, Mehmet Ali Aktaş Doktora Çalışması

Sosyal Bilimler Dergisi Sayı:15 2006-Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi-Halil Seval