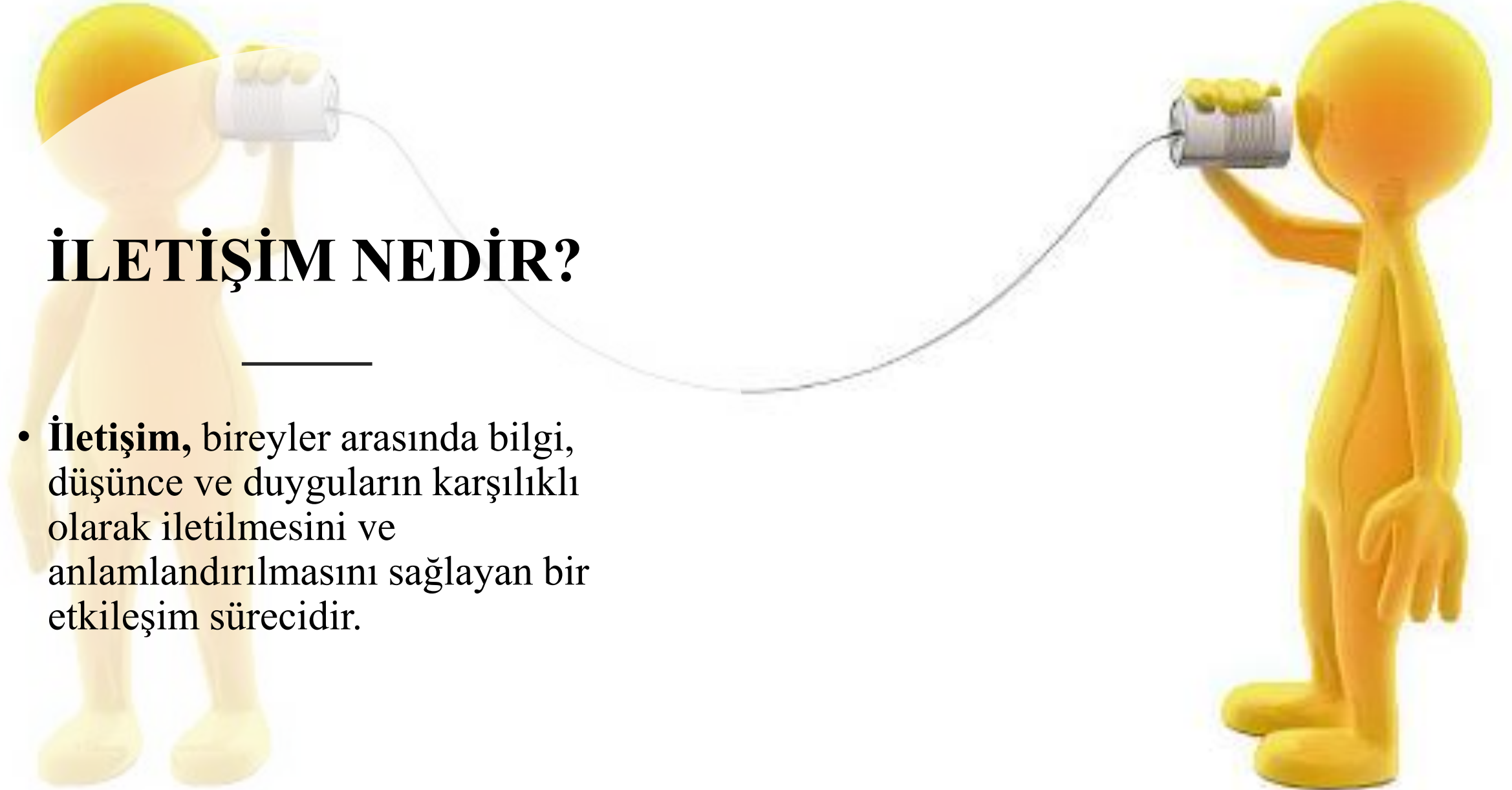


# ETKİLİ İLETİŞİM VE ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

---

# İLETİŞİM NEDİR?

- **İletişim**, bireyler arasında bilgi, düşünce ve duyguların karşılıklı olarak iletilmesini ve anlamlandırılmasını sağlayan bir etkileşim sürecidir.



## İLETİŞİM YÖNTEMLERİ:

Sözlü iletişim



Sözsüz İletişim













Yazılı İletişim



Elektronik İletişim



# ETKİLİ İLETİŞİMİN 10 ALTIN KURALI

-  Saygı duyun
-  Dürüst olun
-  Tutarlı olun
-  Öfkenizi kontrol edin
-  Kelimeleriniz sade ve kısa olsun
-  Dinleyin
-  Onaylayın
-  Sabır Gösterin
-  İlgilenin
-  Ötekileştirmeyin

# İletişimde Yapılan Hatalar

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Konuyu saptırmak
- İsim takmak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Alay etmek





# NASIL DİNLEMELİYİZ?

---



Sağlıklı ve etkin bir iletişimin **iyi dinleyicilere** ihtiyacı vardır.

---

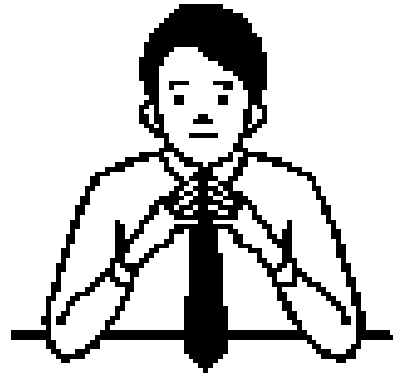


# İYİ BİR DİNLEYİCİNİN ÖZELLİKLERİ

1	Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
2	Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
3	Göz teması kurar.
4	Son sözü söylemek için çabalamaz.
5	Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
6	Yargılamadan, suçlamadan dinler (önyargılı değildir).
7	Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
8	Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
9	Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
10	Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.



# BEDENİNİZ NE DİYOR?



# İLETİŞİM VE BEDEN DİLİ

“Beden zihnin ve kalbin aynasıdır.”





İLETİŞİM KURARKEN NELERE DİKKAT  
ETMELİYİZ?

---

# 1- EMPATİ

---

Bir insanın kendini diğer insanın yerine koyarak onun düşüncelerini ve duygularını kavrayabilmesi ve karşısındaki kişiye onu anladığını iletmesidir.





## 2- KOŞULSUZ KABUL

---

- Karşımızdaki kişiyi her yönüyle, olumlu ve olumsuz yanlarıyla, olduğu gibi kabul edilmek, herkese yardım etmeye açık ve istekli olmak olarak tanımlanabilir.





### 3- KOŞULSUZ SAYGI

- Her birey, davranışları ya da başarıları ne olursa olsun, sadece insan olduğu için değer verilip saygı duyulmaya layıktır.
- Bu doğrultuda bireyleri yargılamamak, eleştirmemek, bireylerin haklarını gözetmek gerekmektedir.

## 4- ETKİN (AKTİF) DİNLEME

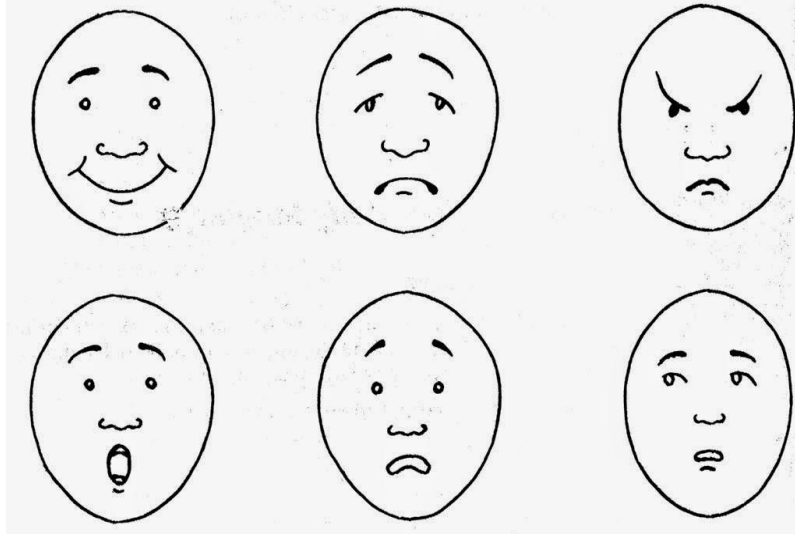
- Kişinin söylediklerine, ses tonuna ve beden diline dikkatini vererek iletilen mesajı tam anlamayı sağlayan, kişiye dinlendiğini ve kendisine odaklanıldığını gösteren beceriler bütünüdür.
- **Etkin dinleme**, dünyayı karşısındakinin gözleriyle bakmayı ve ona anlaşıldığını ifade etmeyi gerektirir.

## 5- EDİLGEN (PASİF) DİNLEME

- Dinleyici söylenen her şeyi sessizce dinler, konuşmaya herhangi bir katkı sunmaz, eleştiri ve yorum getirmez.
- Edilgen dinlemede dinlendiğine dair bazı onay tepkilerinin verilmesi gerekir:
  - **Sözlü mesaj:** ‘hı hı, evet, seni anlıyorum’
  - **Sözsüz mesaj:** ‘baş sallama, jestler, ve mimikler’



Çeşitli kültürler arasında yapılan araştırmalardan elde edilen sonuçlara göre **6 temel duygu** ifadesini aktaran yüz anlatımlarının bütün kültürlerde ortak olduğunu göstermektedir.



**Mutluluk**

**Korku**

**Öfke**

**Hayret**

**Üzüntü**

**Tiksinti**



**Mutluluk**

**Korku**

**Öfke**

**Hayret**

**Üzüntü**

**Tiksinti**



## 6- ÖZSAYGI

Kişinin kendine verdiği değer ölçüsüdür.

**Özsaygı zedeleyici dil:** Özsaygı geliştirici dil'in tam tersidir. Yani bireyin özellikleriyle ilgili aşağılayıcı, incitici vb. ifadeler kullanmaktır.

**Özsaygı geliştirici dil:** İletişim sürecinde karşısındakini aşağılamayan, onun kendisini değersiz hissetmesine yol açmayan özgüvenini zedelemeyen mesajlara dayalı iletişim şeklidir.

ÖZSAYGI ZEDELEYİCİ DİL	ÖZSAYGI GELİŞTİRİCİ DİL
Çok tembelsin	Çalışmayı pek sevmiyorsun
Şişkosun	Toplu görünüyorsun
Baş belasisin	Zor birisin
Sakarın birisin	Biraz dikkatsizsin
Oburun tekisin	Yemek yemeyi çok seviyorsun
Kel	Saçları seyrek
Gerizekalı (Aptal)	Algılama gücüne var

---

# BEN DİLİ

**Ben dili:** Bireyin karşılaştığı davranış ve durum karşısında bireysel tepkisini, kendi duygu ve düşüncelerini karşı tarafı tehdit etmeden, suçlamadan, eleştirmeden ifade etmesidir.

**Ben dili,** karşı tarafı savunmaya itmez ve karşı tarafta suçluluk da hissettirmez, duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur.

-

# SEN DİLİ

**Sen dili:** Bireyin karşılaştığı davranış ve durum karşısında bireysel tepkisini, kendi duygu ve düşüncelerini karşı tarafı tehdit edici, suçlayıcı, eleştirici, emir verici bir şekilde ifade etmesidir.

**Sen dili,** suçlama içerir ve diğer kişi doğal olarak kendini savunmaya çalışır. Dolayısıyla sonuç anlaşamama ve anlaşılammama, tartışma, kavgaya kadar gidebilir.

---

# ÖRNEKLER

SEN DİLİ	BEN DİLİ
Geceleri geç geliyorsun.	Eve geç saate kadar gelmediğin için başına bir şey gelecek diye çok korkuyorum.
Odanı toplamıyorsun.	Odanı toplamadığın zaman, üzülüyorum.
Sürekli bana bağıryorsun.	Bana bağırdığında kendimi aşağılanmış hissediyor ve üzülüyorum.
Beni küçük düşürmekten zevk alıyorsun.	Bu davranışına çok üzüldüm.
Yeter, kes sesini soru sorma.	Devamlı soru sorman beni kızdırıyor.

# ÇATIŞMA NEDİR?

---

- **Çatışma**, bir ya da birden çok kişinin ihtiyaçlarının, beklentilerinin, amaçlarının, fikirlerinin herhangi bir nedenle ters düştüğü durumda ortaya çıkan anlaşmazlıktır.





# ÇATIŞMA BİÇİMLERİ



## Yıkıcı Çatışmalar

- ❖ Karşıdaki kişinin aleyhine olacak biçimde taraflardan biri kazanır.
- ❖ Taraflar öfkelidir, nefret doludur, birbirlerini incitirler ve güvensizdirler.
- ❖ Gelecekte yaşanacak çatışmaların yapıcı olarak çözümlenebilme olasılığı azalır.

## Yapıcı Çatışmalar

- ❖ Her iki taraf da kendi amacına ulaşabilir.
- ❖ Taraflar birbirlerini kabul eder, saygı duyar ve güvenirler.
- ❖ Gelecekte yaşanacak çatışmaların yapıcı olarak çözümlenebilme olasılığı artar.

# ÇATIŞMANIN YARARLARI

- Çatışma sayesinde sorun çözme becerilerimiz gelişir
- Sorunun esas nedeni bulunur,
- Rekabete engel olur,
- Yaratıcılığı arttırır,
- Yeni fikirler üretme becerimizi geliştirir,
- Demokratik bir ortam oluşturmaya katkı sağlar,
- İletişim becerilerimizi güçlendirir,
- Duygularımızı rahatlatır,
- Güven ve motivasyonu arttırır.



## ÇATIŞMAYA YÖNELİK ❌ BAZI YANLIŞ İNANIŞLAR ✅

❌ Anlaşmazlık ve tartışma her zaman kötüdür.

✅ Tüm anlaşmazlık ve tartışmalar her zaman kötü değildir. Aslında sağlıklı bir biçimde ele alınırlarsa gelişmemize, farklı düşünme biçimi kazanmamıza ve işbirliğine yol açarlar.

❌ Çatışmalar insanların ya da grupların farklı ihtiyaçlara, görüşlere ve değerlere sahip olmalarından dolayı ortaya çıkmaz.

✅ Bu aynı zamanda çatışmanın tanımlarından birisidir

⊗ İnsanlar anlaşmazlıklarda çok öfkelendikleri için kendilerini kontrol etmelerinin bir yolu yoktur.

✓ Pek çok kişi böyle düşünür ama öfkenin kontrolü mümkündür ve öğrenilebilen bir beceridir.

⊗ Tartışmalar bizi geliştirmez.

✓ Karşımızdakini aktif bir biçimde dinlediğimiz ve öfkemize hakim olduğumuz sürece her zaman için tartışmalardan öğreneceğimiz yeni şeyler vardır. Aynı şekilde karşımızdaki kişiler de bizden öğrenebilirler



⊗ Anlaşmazlıklardan doğan kavgalardan kaçmak zayıflık belirtisidir.

✔ Gençlerin bir bölümü böyle düşünse de anlaşmazlığın çok doğal olduğunu kabul edip, bunu fiziksel kavgaya dönüştürmemek en iyisidir. O yüzden çatışma çözme becerilerini kullanarak kavgadan kaçınmak korkaklık ya da zayıflık değil, aksine sağduyulu ve akıllıca bir davranıştır.

⊗ Yakın arkadaşlıklar arasında anlaşmazlıklar ya da çatışmalar olmaz.

✔ Yakın arkadaşların da ihtiyaçları, fikirleri ve değerleri zaman zaman çatışabilir. Önemli olan bu çatışmaları etkin bir biçimde çözebilme



ÇATIŞMA ANINDA NELER YAPILMASI GEREKİR?

# 1.ADIM

---

**Eğer kızgın iseniz sakinleşmek için kendinize zaman tanıyabilirsiniz.**



# 2.ADIM

---

**Karşınızdakine ne istediğinizi ve ne hissettiğinizi nedenleri ile anlatın.**





# 3.ADIM

---

**Karşınızdaki kişiyi dinleyip anlamaya çalışın, olaya bir de onun açısından bakın.**



# 4.ADIM

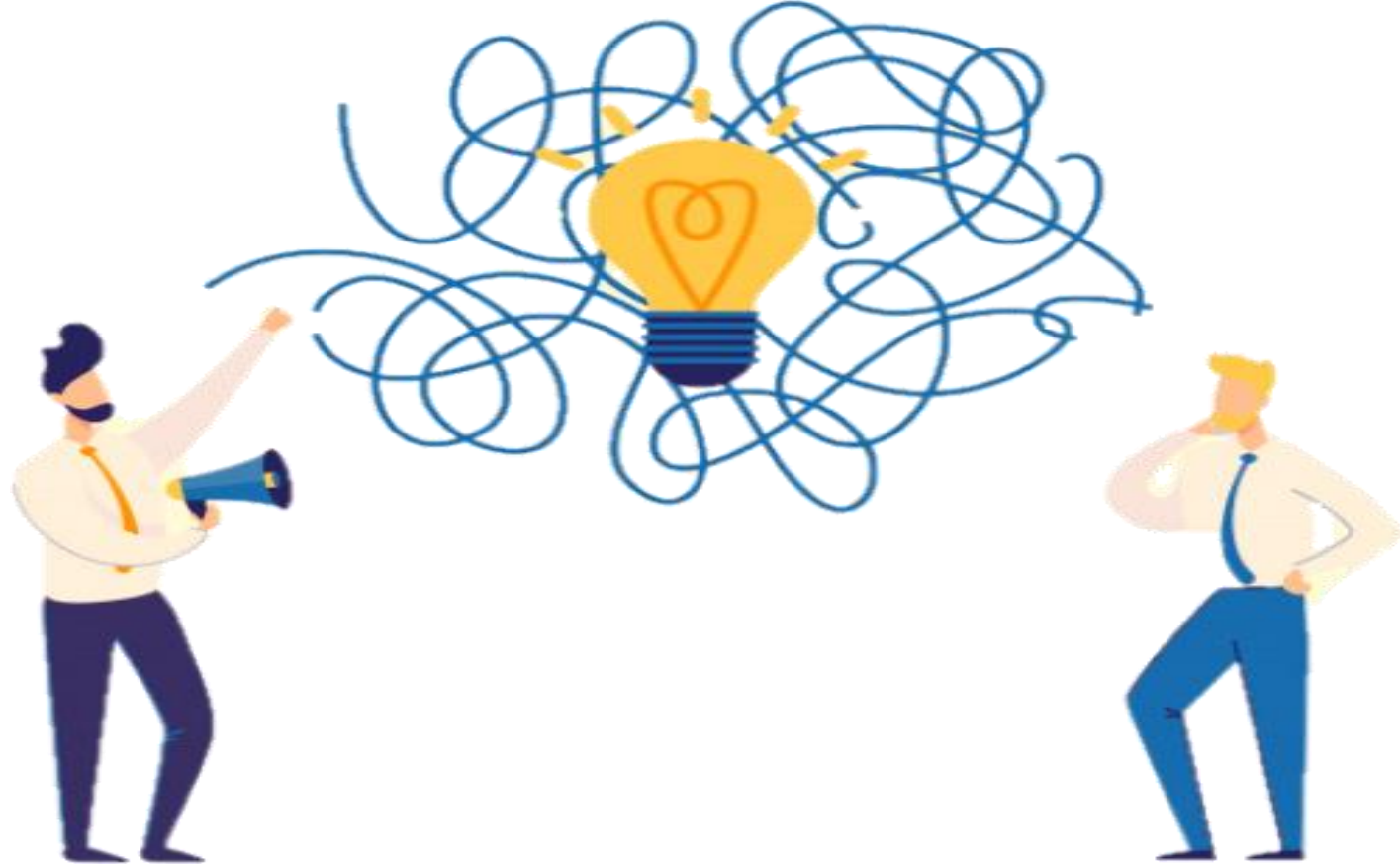
**Problemin ne olduğunu belirleyin.**



# 5.ADIM

---

**Birlikte çözüm yolları üretin.**



# 6.ADIM

**Birlikte en uygun çözüümü seçin.**

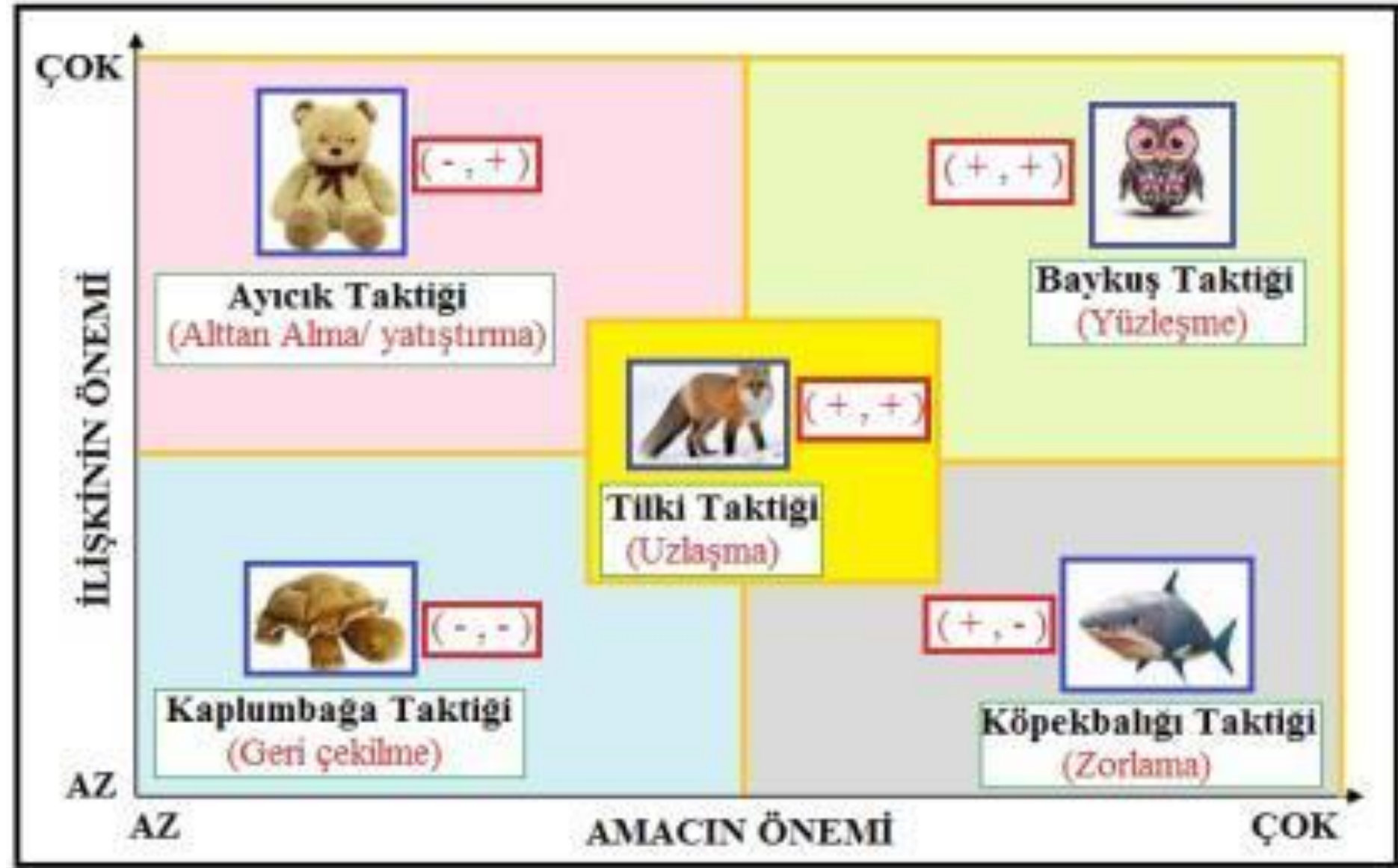




# ÇATIŞMA ÇÖZME YÖNTEMLERİ

- İnsanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma stratejisi vardır
- Her biri bir hayvanla simgelenen bu beş farklı çatışma çözme stratejisi kaplumbağa, ayıcık, tilki, köpekbalığı ve baykuş olarak sıralanmaktadır.

	<b>AYICIK YÖNTEMİ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ayıcık için ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir.</li><li>• İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar.</li></ul> (Alttan alma)
	<b>KAPLUMBAĞA YÖNTEMİ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kaplumbağalar çatışmaktan kaçınmak için geri çekilirler.</li><li>• Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar.</li></ul> (Geri çekilme, sessizlik)
	<b>KÖPEKBALIĞI YÖNTEMİ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir.</li><li>• Bu nedenle kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener.</li></ul> (Zor kullanma)
	<b>TİLKİ YÖNTEMİ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tilkiler, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır.</li></ul> (Orta yol, uzlaşma)
	<b>BAYKUŞ YÖNTEMİ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Baykuşlar hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler.</li><li>• Çatışmaları, çözülmesi gereken sorunlar olarak görürler ve hem kendilerinin hem de diğer kişinin amaçlarına ulaşabileceği bir çözüm ararlar. (Yüzleşme)</li></ul>



## Çatışmaya Verilen Tepkiler Sonrasında



KAYBET - KAYBET



Her iki tarafında kaybettiği durum



KAYBET - KAZAN



Bizim kaybettiğimiz karşı tarafın kazandığı durum



KAZAN - KAYBET



Bizim kazandığımız karşı tarafın kaybettiği durum



KAZAN - KAZAN

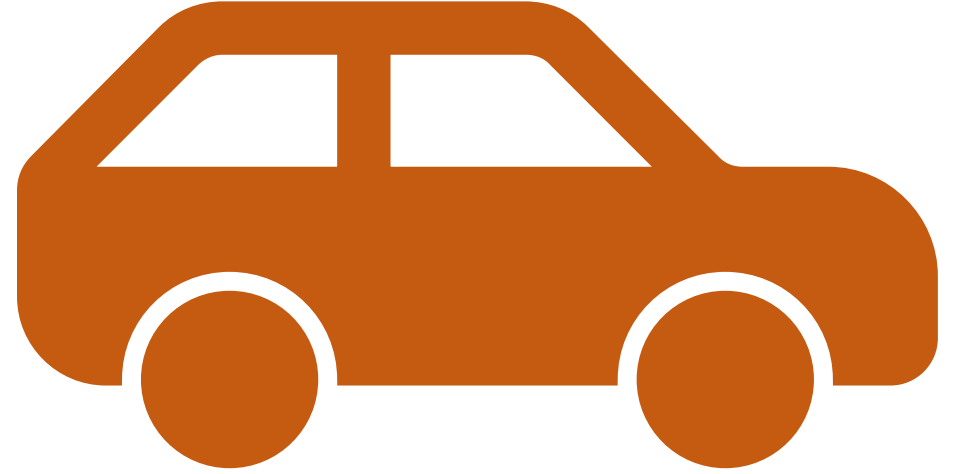







Her iki tarafında kazandığı durum



# ÖRNEK

- Caddede otomobilinizi park etmek için uygun bir yer aramaktayken, caddenin sağında park etmiş iki otomobil ve bunların arasında da bir otomobilin rahatlıkla park edebileceği uygun bir yer gördünüz.
- Bu park yerine geri geri girmenin daha kolay olacağını düşünerek az ileri gidip, geri vitese takıp, tam da geri geri gelerek park yerine girmeye hazırlanırken, arkadan bir başka sürücünün aynı park yerine otomobilinin ön tarafını soktuğunu gördünüz.
- Bir an için gözünüz ikinci sürücüye kaydı. İkinci sürücü hiç de aldırış etmez bir tavırla hala park yerine girmeye çalışmaktadır.



	<b>AYICIK YÖNTEMİ:</b> Onun geçmesi daha iyi olur belki işi vardır, onu kırmak istemem.	( -, + )
	<b>KAPLUMBAĞA YÖNTEMİ:</b> Sorun çıkmasını istemiyorum, kavga etmek de istemiyorum. Bana dokunmayın da ne yaparsa yapsın.	( -, - )
	<b>KÖPEKBALIĞI YÖNTEMİ:</b> Hakkımı savunmalıyım, o park yeri benim olmalı. Bunun için her şeyi yaparım.	( +, - )
	<b>TİLKİ YÖNTEMİ:</b> Onunla konuşmalıyım, ya her iki taraf da vazgeçecek ya da diğerimize başka bir park yeri bulacağız.	( +, + )
	<b>BAYKUŞ YÖNTEMİ:</b> Onunla konuşmalıyım, hangimizin daha önce geldiğini ve park yerini hak ettiğini konuşmalıyız. Eğer onun acelesi var ise yerimi verebilirim.	( +, + )

Siz  
çatışma çözerken  
bu yollardan  
hangilerini daha  
sıklıkla  
kullanıyorsunuz?

