



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.

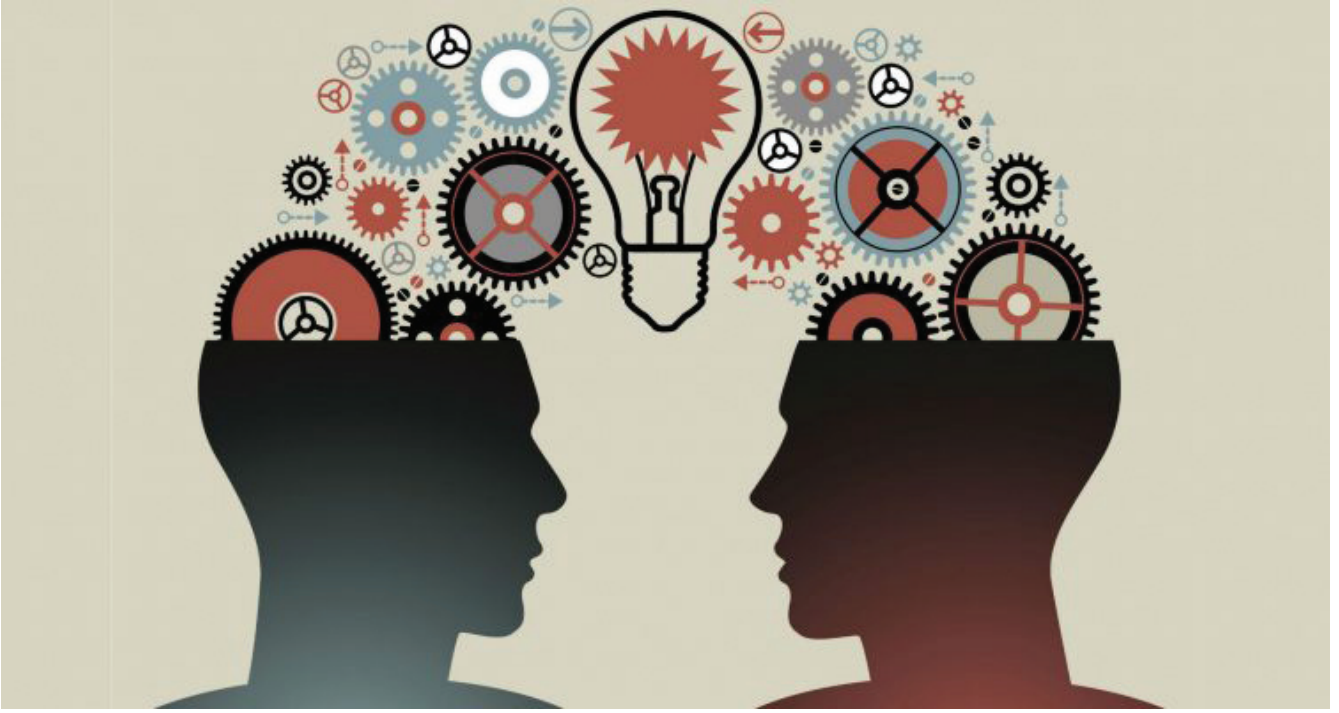
Sağlıklı nesiller yetiştirmek, çağdaş bir toplum olabilmek, sorunlara demokratik çözümler üretebilmek için bireylerde etkili iletişim becerileri geliştirilmelidir. Etkili iletişim için:

- 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 özelliklerindedir. Kendimizi ifade etmenin ya da bir problemi çözmenin yolu duruma ya da konuya hakim olmaktır. İletişim süreci sabır ve zaman gerektirir. Karşımızdaki kişiyi dinlerken anlatma ihtiyacına her insanın sahip olacağını unutmamak gerekir.



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. 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

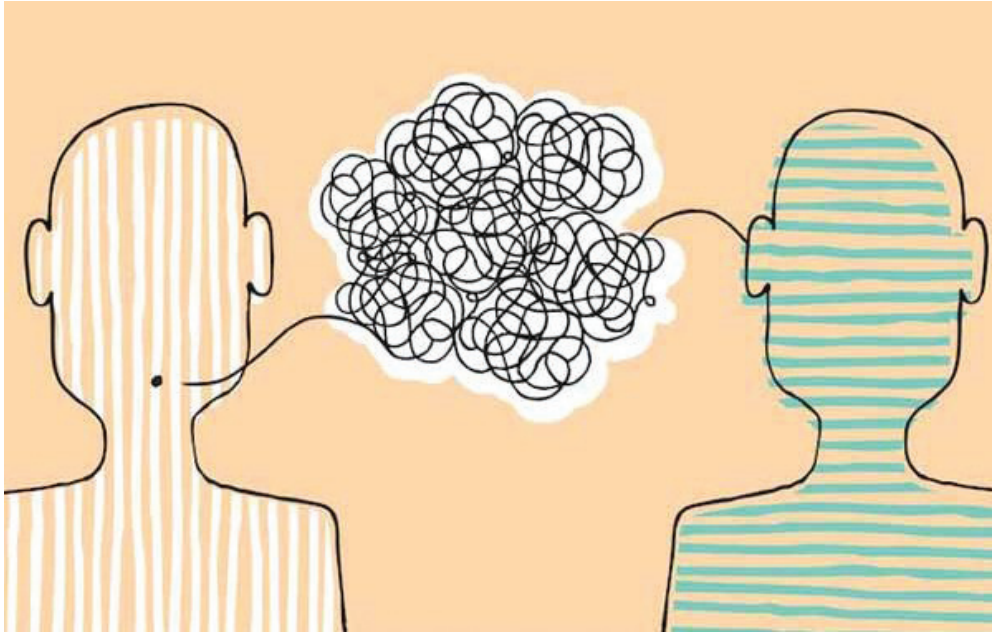
## Kişiler ya da gruplar arası çatışmaların nedenleri:

- ➡ Farklı algılar,
- ➡ Bilinçdışı ihtiyaçlar,
- ➡ Kişisel faktörler,
- ➡ Kültürel faktörler,
- ➡ Rol farklılıkları,
- ➡ Sosyal ve fiziksel çevre,
- ➡ İletişim süresince verilen mesajın niteliği olabilir.

Çatışma kişiler arası veya grupla olsun yapısı gereği bireylere zarar vermektedir. Bireyleri sosyal ve fiziksel açıdan örselemektedir. Bireyler öncelikle çatışmaya yol açabilecek tutum ve davranışlardan kaçınmalıdır. 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 temelini 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.

## 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 hoşgörüyüyle 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

