

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ

Evde, İşte, Okulda

**Tüm Çatışmaları
Kazan-Kazanla
Sonuçlandırmak**

Çeviri Editörü: Dr. Erkan KIRAL

Çeviri: Dr. Erkan KIRAL & Nahide Nur DUMLU





Çeviri Editörü: Dr. Erkan Kural

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ?

ISBN: 978-605-318-372-3

Kitabın orijinal adı: How to manage conflict?

Baskı sayısı: 3.Baskı

ISBN-10: 1564144402

ISBN-13: 978-1564144409

Kitap içeriğinin tüm sorumluluğu yazarlarına aittir.

© 2016, Pegem Akademi

Bu kitabın basım, yayın ve satış hakları

Pegem Akademi Yay. Eğt. Dan. Hizm. Tic. Ltd. Şti.ne aittir.
Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri,
kapak tasarımı; mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik, kayıt
ya da başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz.

Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

Okuyucularımızın bandrolü olmayan kitaplar hakkında
yayınevimize bilgi vermesini ve bandrolsüz yayınları
satın almamasını diliyoruz.

I. Baskı: Ocak 2016, Ankara

Yayın-Proje: Neslihan Gürsoy

Dizgi-Grafik Tasarım: Melike Serap Dalbudak

Kapak Tasarımı Uygulama: Dilek Karakurt

Baskı: Salmat Basım Yayıncılık Ambalaj Sanayi Tic. Ltd. Şti.

Büyük Sanayi 1. Cadde 95/1

İskitler/ANKARA

Tel: 0312-3411020

Faks: 0312-3413050

Yayıncı Sertifika No: 14749

Matbaa Sertifika No:26062

İletişim

Karanfil 2 Sokak No: 45 Kızılay / ANKARA

Yayınevi: 0312 430 67 50 - 430 67 51

Yayınevi Belgeç: 0312 435 44 60

Dağıtım: 0312 434 54 24 - 434 54 08

Dağıtım Belgeç: 0312 431 37 38

Hazırlık Kursları: 0312 419 05 60

İnternet: www.pegem.net

E-ileti: pegem@pegem.net

ÖNSÖZ

Günlük yaşantımızda çatışma kaçınılmaz bir gerçeklik olarak önümüzde durmaktadır. Ancak çoğu zaman bu gerçeklik ile yüzleşmekten korkarız. Korkumuzun belki de en önemli nedeni çatışmanın olumsuzlukla sonuçlanacağı düşüncesidir. Oysa her çatışma olumsuzlukla sonuçlanmamaktadır. Çatışmanın olumlu ve olumsuz tarafları vardır. Önemli olan onu nasıl kontrol ettiğinizdir. Kontrol edemediğimiz güç nasıl ki bize ve etrafımıza zarar verip güç olmaktan çıkıyorsa, kontrol edilemeyen diğer bir ifade ile etkili bir şekilde yönetilemeyen çatışmada bize ve etrafımızdakilere zarar verebiliyor. Bu nedenle çatışmanın yok sayılmasından ziyade çatışmanın varlığını kabul edip ona zaman ayırmak ve onunla ilgilenmek ve kontrolümüz altına almak bizi ve etrafımızdakileri rahatlatacaktır.

Çatışma, gerek kişiler gerek örgütler arasında sınırlı kaynakların paylaşılmasından tutun da; amaç, değer ve algı farklılıklarına kadar pek çok konuda anlaşmazlık olarak kendini gösterebilir. Çatışmaya ilişkin bakış açımızı değiştirmeliyiz. Eski bakış açısı ile yeni düzen inşa edemeyiz. Gelenekselci bakışın bize dayattığı çatışmanın, hem birey için, hem de örgüt için yıkıcı olduğu ve ortadan kaldırılması gerektiği anlayışı yerine; çatışmanın ilerlemek ve daha güçlü hale gelebilmek için gerekli olan etkileşimci bakış anlayışını benimsemek gerekmektedir. Pek tabidir ki çatışma yönetim stratejimizin bunda etkili olduğunu da göz önünde bulundurmamız gerekmektedir. Bu nedenle lisansüstü derslerimde çatışma yönetimine ilişkin Türkçe alan yazını incelediğimde değerli hocam Dr. Emin KARİP dışında çatışma yönetimine ilişkin kitap yazılmadığı ancak pek çok tez çalışmasının olduğunu gördüm. Çatışma yönetimine ilişkin uluslararası alanyazını incelediğimde ise pek çok kitap olduğunu gördüm. Türkçe alan yazındaki bu eksikliğin bir an önce doldurulması ve herkese hitap edebilmek adına incelediğim kitaplar arasında hap niyetine çatışmada size bir yol gösterecek, çatışmadan korkmamanız gerektiğini uygulamalı olarak anlatan ve sizi rahatlatacak değerli yazar Pickering'in kitabını siz değerli okuyuculara sunmak istedim. Bu kitabın öncelikle her alanda çatışma çözme

stratejilerine ilgi duyan her kesimden kiřiye ve kendini geliřtirmek isteyen kiřilere faydalı olacađını dűřünüyorum.

Telif hakları konusunda yardımcı olan ve kitabın Tűrkçe'ye çevrilmesi önerimi kabul eden Sayın Servet SARIKAYA'ya, Pegem akademinin deđerli çalıřanlarına ve Doç. Dr. Kasım KIROĐLU'na teřekkűr ederim. Kitabın eviri sűrecine birlikte bařladığımız ve bir birimizi tamamladığımız, bu őrűnűn çıkmasına vesile olan bařta deđerli öđrencim Nur DURLU Hanım'a, diđer ismini sayamadığım pek çok öđrencime, deđerli dostlarım iř arkadařlarıma ve tabi ki "canım ailem; eřim Bilgen; kızlarım, Ecesu ve İlke Gűneř'e"sonsuz teřekkűrlerimi sunarım.

Keyifle bir solukta okuyacağımız umuyorum. İyi okumalar dilerim.

Haziran 2015, Aydın

Dr. Erkan KIRAL

Contents

Giriş	vii
Bölüm 1: Çatışmanın Temelleri	1
Çatışma Nedir ve Neden Çatışmayla Çokça Karşılaşıyoruz?	1
Çatışmayla İlgili Genel Kavram Yanılgıları	4
Bölüm 2: Çatışma Türleri.....	11
İçsel Çatışma	11
Kişiler Arası Çatışma	13
Gruplar Arası Çatışma.....	16
Bölüm 3: Çatışma Aşamalarını Belirlemek	22
Çatışmanın Üç Aşaması	22
Birinci Aşama Çatışmanın Özellikleri – Günlük Kaygılar ve Tartışmalar	23
Birinci Aşama Çatışmalarla Başa Çıkma Yöntemleri	24
İkinci Aşama Çatışmanın Özellikleri — Daha Önemli Sorunlar	26
Üçüncü Aşama Çatışmaların Özellikleri — Açık Çatışmalar	28
Üçüncü Aşamadaki Çatışmalara Müdahale Yöntemleri.....	29
Bölüm 4: Çatışma Yönetim Biçimleri	37
Çatışma Yönetiminin Biçimleri.....	38
Tutumunuzu Etkileyen Etmenler.....	44
TADÇ Yoluyla Çatışmayı Ele Alma	45
Çatışma Yönetimi Stratejisi Araştırması	46
Bölüm 5: Yapıcı Yönetim Biçimleri.....	53
Çatışma Esnasında Olumlu İlişkiler Sürdürmek	53
Güçlü Olan Yanlarla Yönetmek	59
Pasif Bir Yönetim Biçimi	59
Çatışma Yönetimindeki Engeller	61
Saldırgan ve Hileli Yönetim Biçimleri	62
Saldırgan ve Öfkeli Çalışanlarla Baş Etmenin On İpucu	63

Bölüm 6: İletişimin Çatışmaya Katkıları.....	66
Kişiler Arası İletişim Eksikliği.....	66
Aynı Dili Kullanmak	67
Yapılandırıcı Yüzleşme Modeli.....	70
Bozuk Plak Tekniği	72
Kendinizi Sözlü Bir Saldırıdan Korumak	73
Bölüm 7: Çatışmanın Duygusal Yönleri	75
Çoğu Zaman Nasıl Rahat, Sakin ve Kontrollü Olunur	75
Duygusal Yanıt Süreci.....	78
Duygusal Tepki Bilimi (Refleksoloji).....	82
Çatışma Sırasında Yapılmaması Gereken Beş Duygusallık	85
Bölüm 8: Arabulucu Takımı	93
Arabulucu Takımının Seçimi	93
Arabulucu Takımı İçin Yönergeler.....	94
Beş-Adımlık Arabuluculuk Süreci.....	96
Paralel Plan.....	104
Bölüm 9: Sınırlı Müşterilerle/Kişilerle Baş Etme	107
Sınırlı Müşterileri Yatıştırmak için On İpucu.....	107
Bölüm 10: Bir Veda Felsefesi.....	111
Üzerine Düşünülmesi Gereken Noktalar:.....	112
Önerilen Okumalar	114

GİRİŞ

İnsanların günlük yaşamının ve iş yaşantısının hızı arttıkça, çatışma olasılıkları da artar. Ancak başkaları ile iyi geçinme yeteneği, 21. yüzyılın en önemli, tek başarı göstergesidir. Bu nedenle insanların çatışma yaratacak durumları, insanları yatıştırılmayı ve etkisizleştirmeyi öğrenmesi gereklidir. Vurmaya hazır, sıkılmış yumrukları olan birisi çevresindekilerle verimli bir şekilde çalışamaz.

Çatışmayı etkili bir biçimde yönetmek beş alanda yetenek geliştirmeyi gerektirir:

1. İşbirlikçi düşünmenin önemli bileşenlerini anlamak.
2. Diğerlerinin ihtiyaçlarına göre sorumlulukları düzenlemek.
3. Destek gerektiren uygulamaları günlük etkileşimlerle yapmak.
4. Farklı türdeki zorlukları çözmek için çatışma yönetimi ve arabuluculuk becerilerine sahip olmak.
5. Gerginlikler ve baskılarla baş etmek için kişisel araçlar ve yöntemler oluşturmak.

Bireyin bu yetenekleri geliştirme becerisi dört başarı faktörüne bağlıdır:

- Bireyin kendi öğrenme ve beceri gelişimine ilişkin kişisel sorumluluğu.
- Esneklik tarzı.

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ

- Dinleme ve duydukları üzerine dönüt sağlama becerisi.
- Değişime karşı pozitif tutumu.

Bu kitabı dikkatlice okuyun ve buna gelecekte de başvurun. Her bölümdeki düşünceleri tamamladığınızdan emin olun ve bu önemli kavramları ve ilkeleri hemen iş yaşamında hayata geçirin.

1 ÇATIŞMANIN TEMELLERİ

Çatışmayı anlamak -nedenlerini ve etkilerini- kişisel ve profesyonel başarı için esastır. Sizin, kişilerle etkili bir biçimde baş etmeye, zor durumlarda bile işbirliğini ortaya çıkarmaya olan kabiliyetiniz, hiçbir zaman bugün olduğu kadar önemli olmamıştır. Bu bölümü tamamladığınızda çatışmayı daha net tanımlayabilecek, onun olumlu ve olumsuz etkilerini açıklayabilecek ve onunla alakalı en çok karşılaşılan beş yanlış kavramlaştırmayı da öğrenmiş olacaksınız.

Çatışma Nedir ve Neden Çatışmayla Çokça Karşılaşıyoruz?

Daniel Webster sözlüğü çatışmayı şu şekilde tanımlar:

1. Uyumsuz olanların karşıt veya yarışmacı eylemi
2. Muhalif durum ya da eylem (farklı fikirler, ilgiler ve kişiler)
3. Uyuşmayan ihtiyaçlar, dürtüler, istekler ya da arzulardan kaynaklanan çatışma
4. Düşmanca bir tutum sergileme

Özünde, bir olaya yönelik iki ya da daha fazla yanıtın ya da eylem şeklinin bulunması durumunda çatışmanın ortaya çıktığı düşünülür. Her ne kadar düşmanlığın bir parçası olsa da çatışma illaki bir düşmanlığı yol açmaz.

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ

Kısacası; çatışma rekabetin ya da uyuşmaz seçeneklerin ortaya çıkmasından ibarettir.

Gayet basit. Belki de çok basit. Günümüzde hızlı bir değişim ve mücadelenin olduğu toplumda çatışma kaçınılmaz ve yaygındır. Baktığınız her yerde rekabet ve uyuşmaz seçenekler vardır:

- Parfüme olan alerjiniz sizi her gün birçok kişiyle çatışmaya sokabilir.
- Her gün işe gidip gelirken yolda aynı budala insanlarla mücadele etmek zorunda kalabilirsiniz.
- Kariyeriniz ve aileniz, sürekli zaman ve bağlılık çatışması yaratabilir.
- Bir komşunuz basit bir anlaşmazlık yüzünden sizi dava etmekle tehdit edebilir.
- Nereden başlayacağınızı bilemediğiniz ve başarmak istediğiniz pek çok şey vardır.
- Toplumda etik durumlarla yüz yüze kalmanız, değerlerinizi ve etik ilkelerinizi sürekli içsel olarak gözden geçirmenize sebep olabilir.
- Çocuklarınız her şeyi bildiklerine ve sizin hiçbir şey bilmediğinize karar vermiştir.
- Bazı günler patronunuzun çocuklarınızla aynı fikirde olduğundan korkarsınız!

Bunların hepsi çok tanıdık geliyor değil mi? Maalesef, daha da kötü bir haberim var. Çatışma olasılığı toplumun değişim hızı artıkça üst düzeyde artmaya devam edecektir. Patlama yapan teknolojik gelişmelerle, bir değişim çağı gelmektedir. Değişim; belirsizlik, korku ve rahatsızlık getirir ve bu da çatışma için verimli bir ortam oluşturur. Sonuç olarak, çatışma yönetim becerileri yirminci yüzyı-

ÇATIŞMANIN TEMELLERİ

lın sonlarına doğru bir üstünlük iken, yirmi birinci yüzyılda sadece hayatta kalmak için bile bir olmazsa olmazdır.

Buna rağmen, çatışma ile ilgili iyi haberler de var. Yaygın inancın aksine, çatışma her zaman kötü bir şey değildir. Aslında, doğru bir şekilde yönetilen çatışma hem bireylere hem de örgütlere sayısız fayda sağlar.

Çatışmanın Olası Olumlu Etkileri

- Artan motivasyon
- Gelişmiş sorun/çözüm tanımlama
- Takım dayanışması
- Gerçeğe uyum sağlama
- Artan bilgi/beceri
- Artan yaratıcılık
- Amaca ulaşmaya katkı
- Gelişimin teşvik edilmesi

Ancak eğer çatışma göz ardı edilir ya da kötü yönetilirse, yukarıda sayılan faydalar ortaya çıkmaz. Bu gibi durumlarda, çatışma zararlı ve hatta yıkıcı hale gelebilir.

Çatışmanın Olası Olumsuz Etkileri

- Azalan verimlilik
- Güvenin sarsılması
- Kutuplaşmış durumlarda koalisyon oluşturma
- Gizlilik ve azaltılmış bilgi akışı
- Ahlaki sorunlar

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ

- Aşırı zaman harcanması
- Karar verememe

Sonuç olarak, çatışmayı etkili bir şekilde yönetmeyi öğrenmek kritik derecede önemlidir. Çatışma yönetimi tekniklerine girmeden önce, çatışmayla ilgili beş genel kavram yanılığısı incelenmelidir.

Çatışmayla İlgili Genel Kavram Yanılığaları

1. Çatışma, eğer kendi haline bırakılırsa, başının çaresine bakacaktır.
2. Bir sorunla ya da bir kişi ile yüzleşmek her zaman hoş değildir.
3. Bir örgütte çatışmanın olması başarısız bir yöneticinin var olduğuna işarettir.
4. Çalışanlar arasında çatışma örgüte karşı düşük düzeyde bir ilginin göstergesidir.
5. Öfke her zaman olumsuz ve yıkıcıdır.

Yanlışı kavramlaştırma 1: Çatışma, eğer kendi haline bırakılırsa, başının çaresine bakacaktır.

Bu durum güzel olmaz. Genellikle, çatışma ne kadar uzun süre göz ardı edilirse, o kadar da zorlaşır. Çatışma göz ardı edilemeyecek kadar dayanılmaz olunca yoğunluğun seviyesi de gitgide artar.

Maalesef, bazen çatışma kendi kendini yok edebilir. Neden maalesef olduğunu mu soruyorsunuz? Eğer kendi kendine ortadan kaybolan bir çatışmanız olduysa, kendinizi olaylardan geri çekme eğiliminizi arttırırsınız, olaylarla yüzleşmekten ve onun da büyülü bir şekilde ortadan kaybolacağını umarak bir sonraki çatışmayla

ÇATIŞMANIN TEMELLERİ

uğraşmaktan kaçınırsınız. Siz o yok olacak diye beklerken, çatışma, mayalı bir hamur gibi kendi başına kabarmaya başlar. Bu aşamada maalesef çatışma içinden çıkılmaz ve yönetilemez bir hal alır.

Yanlış kavramlaştırma 2: Bir sorunla ya da bir kişi ile yüzleşmek her zaman hoş değildir.

Birçok insan çatışmayla yüzleşmektense vurulmayı tercih eder! Sadece bu cümle bile insanın tüylerini diken diken eder. Fakat bir şeyle yüzleşme, kötü bir değişimi içermek zorunda değildir. Yüzleşme basitçe şu anlama gelir:

1. Özellikle bir sorunla yüzleşmek
2. Karşı koymak
3. Görüşmeye sebep olmak
4. Yüz yüze getirmek

Bir sorunla ya da kişiyle yüzleşmek, basitçe ilgilenilmesi gereken sorunları masaya yatırmak anlamına gelir. Bu inceleme olmazsa, çatışma başarılı bir şekilde çözülemez. Ancak sorunlar uygun bir şekilde tanımlandığında ve iyice belirlendiğinde zaten yarı yarıya çözülmüş olurlar.

Unutmayınız: Yüzleşilmemiş bir davranış değişmez. Eğer bir kişinin davranış şekli ve yaptığı sizin için kabul edilemezse, bu konuda onların dikkatini çekmelisiniz. Sorunla yüzleşmelisiniz. Bunu yapmak için gerekli olan özel teknikleri altıncı bölümde bulabilirsiniz.

Yanlış kavramlaştırma 3: Bir örgütte çatışmanın olması başarısız bir yöneticinin var olduğuna işarettir.

Yalnızca çatışmanın varlığı hiç bir anlama gelmez. Bu durum hiç bir şekilde yöneticinin yeteneğini yansıtmaz. Ancak çatışma or-

ÇATIŞMAYI NASIL YÖNETİRİZ

taya çıktığında onun çatışmayı ne kadar iyi yönettiği ve gelecekte olası karşılaşılabilecek sorunları belirlemesi, yöneticinin yönetim becerilerini belirleyen asıl ölçütlerdir.

1960'larda şampiyon olan Triple Crown adlı atın binicisi Willie Shoemaker mükemmel kontrolünden ötürü özellikle sıra dışı bir biniciydi. At, gerekli olmadıkça, hiç bir zaman dizginlerinin onun elinde olduğunu hissetmedi. İyi bir yönetici çatışma anında bu "yumuşak ellere" sahip olmalıdır.

Yanlış Kavramlaştırma 4: Çalışanlar arasında çatışma örgüte karşı düşük düzeyde bir ilginin belirtisidir.

İnsanlar niçin onları hiç bir sonuca götürmeyecek şeylere daha fazla miktarda zaman ve duygusal enerji harcasınlar? İnsanlar umursadıkları şeylerle duygusal olarak ilgilenme eğilimi gösterirler. Dolayısıyla çatışma saf ilginin işareti olabilir. Çatışma duyguları netleştirmeye ve altında yatan değerleri tanımlamaya hizmet edebilir.

Yanlış kavramlaştırma 5: Öfke her zaman olumsuz ve yıkıcıdır.

Çatışma düşük düzeylerde ortaya çıktığı zaman, tarafların olayları ve içinde bulunduğu değerleri daha açık tanımlamalarına yardım ederek kurtarıcı olabilir. Fakat çatışma yüksek düzeylerde ortaya çıktığı zaman, patlayan öfke tam tersi etkiye neden olabilir.

Tek başına öfke ne olumlu ne de olumsuzdur. Ancak öfkeden nasıl faydalanacağımızı seçmemiz, çatışma yönetimindeki başarımız için hayatı önem taşır. Aslında öfkeyi ve genel stres seviyemizi ne kadar iyi kontrol ettiğimiz, yaşamımızdaki çatışmaları etkili bir biçimde çözme yeteneğimize yüksek oranda etki edecektir.

YANSIMALAR

Aşağıda çatışmanın ve öfkenin ortaya çıkabileceği 25 durum bulunmaktadır. Her durumu dikkatlice düşününüz, sizin vereceğiniz olası tepkiyi 1-5 arasında puanlayınız ve cevabınızı yuvarlak içine alınız (1 nispeten sakin bir tepkiyi, 5 ise büyük çapta bir öfke patlamasını işaret etmektedir).

1. Evden bir randevu için ayrılmak üzereyken, kıyafetinizin üzerine kahve döktünüz.
1 2 3 4 5
2. Arabanın biri önünüze çıkıyor, frenlere asılmanıza sebep oluyor ve bu aracın sürücüsü sanki siz yanlış bir şey yapmışsınız gibi size surat ifadesi yapıyor.
1 2 3 4 5
3. Sizi bilgilendirmesi gereken başka birisinin geç kalması yüzünden iş yerinde bir işin son teslim tarihini kaçıyorsunuz.
1 2 3 4 5
4. Bir garson siparişinizi tamamen yanlış alıyor ve istemediğiniz bir yemek size servis ediliyor.
1 2 3 4 5
5. Sizin onları ağırlamaya hazır olduğunuzu varsayarak, arkadaşlarınız beklemediğiniz bir anda size geliyor.
1 2 3 4 5
6. Bir poliklinikte ya da dişi muayenehanesinde çok uzun bir süre beklemek zorunda kalıyorsunuz.
1 2 3 4 5

YANSIMALAR

7. Bir tencere sütü elinizden düşürüp, her yerin süt olmasına sebep oluyorsunuz.
1 2 3 4 5
8. Yasal hız sınırının altında seyreden bir aracın arkasına takılıyorsunuz ve onu geçmenizin imkânı yok.
1 2 3 4 5
9. Aracınızı yasak yere park etmekten trafik cezası yiyorsunuz.
1 2 3 4 5
10. Birisi yeni saç kesiminizden ötürü sizinle dalga geçiyor.
1 2 3 4 5
11. İş yerinde, birçok iş arkadaşınızın önünde patronunuz son yaptığınız bir işi eleştiriyor.
1 2 3 4 5
12. Son dakikada, bir arkadaşınız akşam için yaptığınız planları iptal ediyor.
1 2 3 4 5
13. Sizin yaptığınız bir işten ötürü bir başkası övgü alıyor.
1 2 3 4 5
14. Birisinin sizinle alakalı dedikodu yaptığını fark ediyorsunuz.
1 2 3 4 5
15. Konuştuğunuz kişi sizi dinliyormuş gibi davranmaya bile tenezzül etmiyor.
1 2 3 4 5
16. Bir arkadaşınız sizden araba, kitap, kıyafet vb. bir şey ödünç alıyor ve hasarlı bir şekilde size geri getiriyor; ancak bu durumla ilgili bir şey söylemiyor.
1 2 3 4 5

Yansımalar

YANSIMALAR

17. Birileri muhakeme yeteneğinizi ya da zekânızı sorguluyor.
1 2 3 4 5
18. En sevdiğiniz takım elbisenizin cebinde dolma kaleminiz kırılıyor.
1 2 3 4 5
19. Pahalı bir elbiseniz kuru temizlemeden büyük bir lekeyle size geri geliyor.
1 2 3 4 5
20. İş yerinizde birisi çekmecelerinizi izinsiz bir şekilde karıştıyor.
1 2 3 4 5
21. Son dakikada iş yerinde pek de hâkim olmadığınız bir konuda sunum yapmanız isteniyor.
1 2 3 4 5
22. Eşiniz ya da ortağınız size danışmadan büyük bir harcama yapıyor.
1 2 3 4 5
23. Arkadaşlarınız evinize küçük çocuğunu getiriyor, çocuk eşyalarınıza zarar verirken onlar sessizce oturuyorlar.
1 2 3 4 5
24. Emin olmanıza rağmen bankanızı, hesaplarınızla ilgili olumsuz yönde hata yaptığına ikna edemiyorsunuz.
1 2 3 4 5
25. Bir arkadaşınız ona güvenerek bahsettiğiniz bir şeyi bir başkasına anlatıyor.
1 2 3 4 5

YANSIMALAR

Yukarıdaki ölçekte işaretlediğiniz rakamları toplayınız, eğer toplam puanınız:

- 25-50:** Gelişme için her zaman bir imkân olsa da olası üzücü durumlardan kaçınmak için takdir edilecek derecede sessiz kalıyorsunuz. Öfke seçeneği dışında da ani veya istenmeyen gelişmeleri değiştirmek için farklı tepki durumları olduğunu öğrenmişsiniz.
- 51-100:** Çatışmayı ve öfkeyi içinizde dengeli ve kırıp dökmekten uzak bir noktada tutma yeteneğiniz ile ilgili çaba sarf etmeniz gerekli. Sıklıkla öfkeye, olmanız gerekenden daha fazla meyil göstermektedirsiniz.
- 101-125:** Tam anlamıyla kendinizi öldürme noktasındasınız. Şu anda sizde olduğu gibi yaşamdaki zor durumlara karşı gösterilen aşırı tepkiler sağlığınıza zarar verir. Bazı arkadaşlıklarınızı/ iş bağlantılarınızı kaybetmiş ya da zedelemiş olmanız muhtemel görünüyor. Yeteneklerinizi geliştirmeniz hayatta kalmanız için büyük önem arz ediyor.

Yansımalar

2 ÇATIŞMA TÜRLERİ

Çatışmaların sebeplerini ve onlara verilecek olası tepkileri sınıflandırmak oldukça karmaşıktır. Bu bölümü tamamladığımızda; içsel, kişiler arası, grup içi ve grup dışı çatışmaların yanı sıra maddi, kişilik ve iletişim temelli çatışmalarla da ilgili kesin bir fikriniz olacak. Bununla birlikte çatışmaya temel olabilecek psikolojik/ruhsal ihtiyaçların yanı sıra dört tür tepkiyi tanımlayabileceksiniz.

İçsel Çatışma

İçsel çatışma kişinin içinde ortaya çıkan bir rahatsızlıktır. Bu çatışma kişinin uzmanlık, ilgi, hedef ya da değerlerinin ötesinde beklentileri veya belirli görevleri karşılamak üzere zorlanmasında ortaya çıkan duygusal uyumsuzluğu ya da bu unsurların birbiriyle doğrudan çatıştığı durumları içermektedir. İçsel çatışma; ne istediğiniz, ne söylediğiniz ve bunun için ne yaptığınız arasındaki boşluğu yansıtır. Günlük yaşamı zorlaştırır ve bazı insanları hareketsiz bırakır.

En hafif düzeydeki içsel çatışmada; baş ağrılarınız ve muhtemelen sırt ağrılarınız olur. Stres yönetimi yöntemleri bu tür çatışmada önem taşır. Tükenmişlik seviyesinde strese ulaştığımızda ise içsel çatışmanın ikinci aşamasındayızdır. Yıkıcı/yok edici intihar düşünceleri üçüncü aşamaya örnektir.

Bir bireyin içsel çatışmayla nasıl baş ettiği kişiler arası çatışmanın etkili olarak yönlendirilip yönlendirilemeyeceğini de belirler.