

SAĞLIK BİLİMLERİ FAKÜLTESİ



HEMŞİRELİK BÖLÜMÜ

*HEM108-Kendini Tanıma ve İletişim
Yöntemleri*

Dr. Öğr. Üyesi Serap GÜLEÇ

Çatışma Kriz Şiddet ve İletişim

*HEM108-Kendini Tanıma ve
İletişim Yöntemleri*

Hafta-10

NOT: Ders sunumları «Gürhan & Okanlı (2017) Yaşamın Sırrı İletişim» kitabı temel alınarak hazırlanmıştır. Derste temel kaynak olarak bu kitap kullanılmaktadır.



ÇATIŞMA

Kişilerarası etkileşimler sürecinde taraflar arasındaki uyuşmazlık ve tutarsızlıklar sonucunda ortaya çıkan durum.



ÇATIŞMA TÜRLERİ

- Kişi içindeki çatışma (içsel çatışma)
- Kişilerarası çatışma
- Grup içi çatışma
- Gruplar arası çatışma



ÇATIŞMA TÜRLERİ

Her zaman başkalarıyla değil kendi içimizde de çatışmalar yaşarız.

- Hangisini seçsem ??
- Ne desem ????
- Ne yapsam ????



ÇATIŞMAYA YOL AÇAN NEDENLER

Psikolojik Gereksinimlerin karşılanamaması

Kaynakların Sınırlı Olması

Değerlerin farklı olması

Duygular, algılar

Davranış tarzları

İletişim becerilerinin yetersizliği



ÇATIŞMAYA YOL AÇAN NEDENLER

Psikolojik Gereksinimlerin karşılanamaması

Kaynakların Sınırlı Olması

Değerlerin farklı olması

Duygular, algılar

Davranış tarzları

İletişim becerilerinin yetersizliği



ÇATIŞMALAR İYİ YÖNETİLDİKLERİNDE;

- ❑ Kişi gerçek düşüncelerini ve duygularını açıklayabildiği için daha iyi ilişkiler kurar
- ❑ Kendine yapılan eleştirileri kabullenmeyi öğrenir ve kendi hakkında olumlu düşünceler geliştirir
- ❑ Daha girişken olur.



ÇATIŞMALAR İYİ YÖNETİLMEDİKLERİNDE;

- Stres ve bıkkınlık
- İletişimde azalma ve bozukluklar
- Güvensizlik ve şüphe
- Performansta düşme



ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ

Bilinmesi gereken !!

*Sorun çatışmanın ortaya çıkması değil,
çözüm yolunun doğru/yanlış oluşudur*



ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ

Çatışmayı olumlu ya da olumsuz sonuçlandıran;

çatışmaya gösterilen tepkiler veya çatışmayı yönetmede kullanılan yöntemlerdir



ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE GENEL İLKELER

- Çatışma ortaya çıktığında ben dilini kullanmaya çalışın
- Olumlu bir ortam oluşturun
- Algılarınızı netleştirin
- Çatışma ortamı sizin için ne anlam ifade ediyor (bana katkısı, zararı ne olabilir)
- Karşınızdakini dinleyin



ÇATIŞMA YÖNETİMİNDE GENEL İLKELER

- Empatik bir ilişki kurmaya çalışın
- Sakinliğinizi her zaman koruyun
- Çözüm için ne yapabileceğinizi düşünün
- Denediğiniz yol başarılı olmazsa yenisini denemekten korkmayın



ÖRNEK DURUM

Çalışmanız gereken bir sınavınız var. Sınav yarın ve kütüphanede yalnız çalışabileceğiniz bir oda kalmış. Çalışma odasına girmek üzereydiniz ki sizinle birlikte o odaya talip bir kişi daha olduğunu gördünüz.



ÇATIŞMA & KRİZ

Kişi içsel ya da başka birisi tarafından gelişen bir zorlama ile karşılaşırsa **çatışma** yaşar.

Kriz ise kişinin önemli amaçlarına ilişkin engellemelerle karşılaşması durumunda, süregelen baş etme yöntemleriyle çözülemeyecek boyutta olan ve gerilime neden olan, genellikle ani gelişen ve yaşamı tehdit eden bir durum olarak tanımlanır.



ÇATIŞMA & KRİZ

- ❑ Yaşanan her çatışma kriz değildir ya da kriz etkisi yaratmayabilir.
- ❑ Kriz ani gelişen hızlı müdahale gerektiren bir durumdur.



ÇATIŞMA & KRİZ

- ❑ Görüşme içeriklerinde hep **şu an** üzerinde odaklanın.
- ❑ Duygularına odaklanın *"Bugünün senin için zor bir gün olduğunun farkındayım, beklenmedik bir zamanda bu kazanın olması seni korkutmuş olmalı"*
- ❑ Yargılamayın *"Kaza nerde oldu, sen o anda ne yapıyordun, acaba engel olabilir miydin?"*



ÇATIŞMA & ŞİDDET

□Çatışma geliştiğinde, iki taraftan birinin diğerine üstünlük sağlama çabası ve güç kullanarak sorunu çözmeye çalışması şiddete neden olabilir.



ÇATIŞMA & ŞİDDET

□Çatışma sonucu probleme odaklı olmayan çözümler kişide öfke yaratır. Öfke duygusu iyi yönetilemezse şiddet davranışının oluşması kaçınılmazdır.



ÇATIŞMA & ŞİDDET

- Kişinin kendisini güvende hissetmesini sağlayın
- Anlaşıldığını anlamasını sağlayın
- Sözsüz ifadelerini fark edin
- Yapılacak işlemler hakkında bilgilendirin
- Kendisini ifade etmek fırsatı verin
- Yargılamayın
- İyi bir gözlemci olun



KAYNAKLAR

- Gürhan N. & Okanlı A. (Eds). (2017). YaŖamın Sırrı İletiŖim. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri.

