

## Çatışmanın Sonuçları Olumlu Sonuçları

Bireyler yaşadıkları çatışmalar sayesinde verdikleri kararların niteliklerini arttırmaları ve çatışmalar sonrasında yaratıcılığa, yeniliğe, grup üyeleriyle verimli etkileşime olanak sağlanmış olur.

Bireyler arasındaki gerilimin serbestçe ifade edildiği bir ortam dizayn edildiğinde, öz eleştirinin ve yapıcı geribildirim ortamının sağlanmasıyla çatışmanın olumlu sonuçlarından olan grup performansı da artmış olur.

Gruplar arasında yaşanan çatışmalar hedeflerin gerçekleştirilmesi için gerekli performansın artmasını sağlayabilir.

Çatışmalar sonrasında bireyler kendi fikirlerinin güçlerinin farkında varabilir.

Kontrollü ve yapıcı bir şekilde yapılan çatışmalar sonrasında bireylerin hâlihazırda bulunan saldırganlık dürtüleri sağlıklı bir şekilde tatmin edilmiş olur.

## Olumsuz Sonuçları

Çatışmalar bireylerin psikolojik veya fiziksel sağlıklarına zarar verebilir.

Yıkıcı bir şekilde yönetilen çatışma süreçleri düşmanlık hisleri ve saldırganlık davranışlarının artmasına sebebiyet verebilir.

Verimli bir sonuca ulaşamayan çatışmalar zaman ve enerji israfına yol açar.

Sonuç olarak, çatışmalar yaşamımızın kaçınılmaz bir parçasıdır. Sosyal bir varlık olarak hayatımızı, ilişkilerimizi daha verimli sürdürebilmek için çatışma yöntemleri hakkında bilgili olmamızın ve çözümlerimizin taraflara faydalı çözümler olmasının önemi büyüktür.

## Kaynaklar

Çatışma - Middle East Technical University. <https://ncc-metu.edu.tr/sites/default/files/catisma.png>  
De Dreu, C. K., Evers, A., Beersma, B., Kluwer, E. S., & Nauta, A. (2001). A theory-based measure of conflict management strategies in the workplace. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 22(6), 645-668.

Himes, J. S. (2008). *Conflict and conflict management*. University of Georgia Press.  
Overall N.C., McNulty J.K., (2017) What Type of Communication during Conflict is Beneficial for Intimate Relationships?. *Curr Opin Psychol*. 13:1-5.  
Posthuma, R. A. (2011). Conflict management and performance outcomes. *International Journal of Conflict Management*.



Karekod okutarak  
brosürü bilgisayarınıza  
indirebilir ve önerilerinizi  
iletebilirsiniz.



## İŞ SAĞLIĞI VE GÜVENLİĞİ MESLEK HASTALIKLARI ARAŞTIRMA MERKEZİ



İBB Ek Hizmet Binası  
Hacıahmet Mah. Muhsin Yazıcıoğlu Cad. No: 1  
Kasımpaşa/Beyoğlu

Hazırlayan: Keremcan GÜZEL Editor: Hüseyin Anıl ANALAN Tasarım: Melih SERGEK

# İş Yerinde Çatışma ve Çatışma Çözümleme Becerileri



İŞ SAĞLIĞI VE  
GÜVENLİĞİ  
ŞUBE  
MÜDÜRLÜĞÜ

### **Çatışma Nedir?**

İnsan hayatı boyunca birçok insanla iletişim halinde olan sosyal bir varlıktır. Kurulan iletişim esnasında farklı sebeplerden dolayı çatışmaların çıkabilmektedir ve bu durum insan hayatının kaçınılmaz bir parçasıdır. Günlük yaşamımızda evde, iş yerimizde veya sosyal hayatımızda çatışma durumuyla karşı karşıya kalmamız gayet olağan bir durumdur. Hatta, kendi içimizde bile zaman zaman çatışabilirken farklı fikirlere ait bireylerle zaman zaman karşı karşıya gelmemiz kaçınılmazdır.

*-Tartışmalar basit anlaşmazlıklardan fazlasıdır.*

*-Tartışmalar görmezden geldiğinde karmaşıklaşma eğilimindedir.*

*-Tartışmalara bireyler öznel değerleri ile tepki verirler.*

*-Tartışmalar güçlü duyguları tetikleyebilir.*

*-Tartışmalar, gelişim için bir anahtardır.*

*Çatışma ile Nasıl Başa Çıkabilirim?*

### **Tartışmayı Kabullemek**

Çatışma ile başa çıkabilmek adına ilk adım ortada bir çatışma olduğunu kabul edebilmektir. Bireylerin kendilerini çatışma içerisinde bulabilmeleri oldukça normal bir durum olmakla beraber, çatışma içerisine giren bireyler kendilerini potansiyel bir değişim, gelişim halinde bulacaklardır.

### **Tartışmada Sakin Kalabilmek**

Çatışma konusu ne olursa olsun çatışmanın hızlıca sonuçlanabilmesi adına objektif bir noktada durmak sürecin daha verimli sürdürülebilmesi için önemli bir adımdır.

### **Çatışmayı Analiz Edin**

Çatışmadaki problemi daha net anlayabilmek adına aşağıdaki soruları sorabilirsiniz.

-Çatışmayı tetikleyen nedir?

-Kime sinirliyim?

-Elde edemediğim şey nedir?

-Kaybetmekten korktuğum şey nedir?

-Hissettiğim endişe/öfke yerinde mi yoksa aşırı mı?

-Çatışma nasıl çözülebilir?

### **Nötr Bir Dil Kullanın**

Tartışma Halindeyken genellikle insanlar duygusal bir dil kullanarak durumun daha da kaotik bir hal almasına sebebiyet verebilirler. Bu nedenle, nötr bir iletişim modeli benimsemek ve objektif bir şekilde konuya yaklaşmak yapıcı olacaktır.



### **Tartışılan Kişiyi Problemden Ayırmak**

Yaşanılan problemin karşımızdaki kişiyi etiketlemesine sebebiyet vermeden yalnızca konuya odaklanmak verimli bir davranış olacaktır. Tartışmaya dahil olan bireyler tartışma konusu olan problemde ayrı bir şekilde değerlendirildiği takdirde problem çözme süreci daha yönetilebilir olacaktır.

### **Birlikte Çalışın**

Tartışmaya dahil olan bireylerin birbirilerini suçlamak yerine problemin çözüm aşamasında birbirlerine destek olması ve problem çözme noktasında birbirlerini dinleyebilmeleri çözüm adına önemli bir adım olacaktır.

### **Geçmiş Değil Geleceğe Odaklanın**

Genellikle tartışma esnasında karşı taraf ile geçmişte yaşanan ve bizi rahatsız eden birtakım konuları hatırlamamız normal bir durumdur. Bununla beraber, güncel konuyla ilgisi olmayan geçmiş konuların üzerinde durulması problemin çözüme kavuşması önünde bir engel teşkil etmektedir. Bu sebeple, geçmiş yerine geleceğe odaklanmak hem problemin çözümüne katkı sağlayacaktır hem de problemin tekrar yaşanmamasına olanak sağlayacaktır.

