



ISPARTA REHBERLİK VE ARAŞTIRMA MERKEZİ



ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

ÇATIŞMA NEDİR?

Yaşamımızın ayrılmaz bir parçası olan çatışma, taraflar arasındaki uyumsuzluk ve tutarsızlıklar sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlanmaktadır. Çatışma yaşayan bireyler çatışmalarını çözerken kendi bireysel amacına ya da ilişkiye

verdiği öneme göre farklı davranış gösterebilmektedirler (Kaya, 2011).

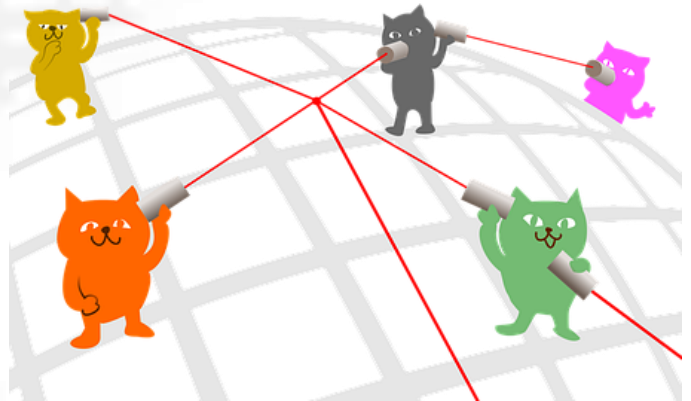
İnsan doğası gereği çevresiyle belli bir oranda ilişki kurar. Bu ilişkiler sürdürülürken zaman zaman çatışmalara ortaya çıkabilir. Çatışmalar, insanların birbiriyle çelişen ihtiyaçları, dürtüleri ya da isteklerinden kaynaklanabilir. Kişinin kendi kendisiyle olan çatışması içsel çelişkileri, kişilerarası çatışmalar taraflar arasındaki uyumsuzlukları, gruplar arası çatışmalar da grup içinde ya da iki grup arasında uyumsuzlukları içerir (Gündoğdu, 2010).

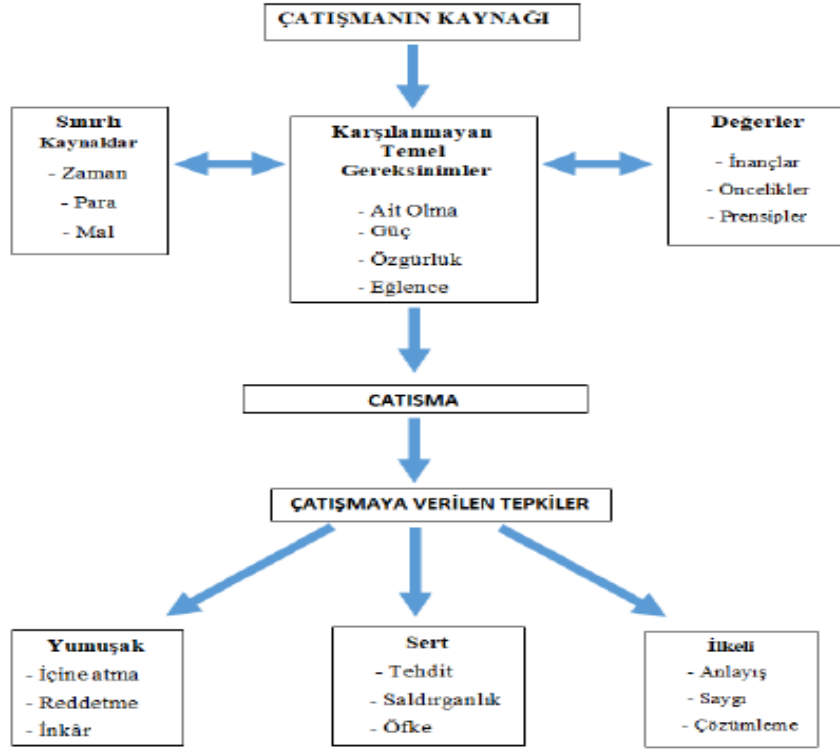
Çatışma Nedir?	1
Çatışma Kaynakları	1
Çatışmaya Gösterilen Tepkiler	2
Çatışma Çözme Stratejileri	3
Çatışma Çözme Basamakları	4
Kaynakça	6

ÇATIŞMA KAYNAKLARI

Kişiler arasındaki geçimsizliğe, uyumsuzluğa veya uyumsuzluğa yönelik çatışmalar:

- ◆ Farklı ihtiyaç ve çıkarlardan,
- ◆ Kişi veya çatışmaya ilişkin geçmişten,
- ◆ Çatışmanın içinde yaşandığı yapıdan,
- ◆ Kişisel değerlerden,
- ◆ İletişimsel süreçlerden, karşılıklı engellemelerden, uyumsuzluk ve gerginliklerden,
- ◆ Kaygı duygularından kaynaklanabilmektedir. (Hisli Şahin, Basım ve Çetin, 2009)





(Not: Bu görsel Koç, Teke ve Arslan'ın Kişiler Arası İlişkilerde Çatışma Çözme makalesinden alınmıştır.)



Yumuşak Tepkiler	Sert Tepkiler	İkeli Tepkiler
Kaybet/Kazan	Kazan/Kaybet	Kazan/ Kazan
Kaybet/Kaybet	Kaybet/Kaybet	Kazan /Kazan

Kişiler çatışma yaşadıklarında çeşitli tepkiler gösterirler. Bu tepkiler üç ana başlık altında toplanmaktadır.

1) Yumuşak Tepkiler: Çatışma durumunda kişinin problemi alttan alması veya ilişkiyi sürdürebilmek için problemi görmezden gelmesi ve sorun yokmuş gibi davranması durumudur. Bu çatışma türünde çatışmadan kaçınma davranışını seçen birey, problemin çözümü için herhangi bir çaba göstermez. Dışardan bakıldığında taraflardan biri kazanırken, diğeri kaybediyormuş gibi görünse de her iki taraf da kaybeden durumundadır (Akt; Koç, Teke ve Arslan,2017). Genellikle çatışmalara yumuşak tepki veren bireyler var olan durumu yok sayıp düşüncelerini yansıtmazlar ve duygularını reddederler. Bu da bireyin kişilerarası ilişkilerinde mutsuz olmasına neden olur.

2) Sert Tepkiler: Yumuşak tepkilerin aksine bu tarz tepkilerde kazanma en önemli unsurdur. Güçlü olanın karşısındaki kişiyi kendi istekleri doğrultusunda güçsüzleştirerek, görmezden gelerek, tehdit ederek, üzerinde baskı oluşturarak, ona saldırgan davranışlarda bulunarak istediğini yaptırması durumudur. Daha sert olan, isteğini yaptıran kazanmış gibi görünse de aslında her iki tarafta kaybeder.

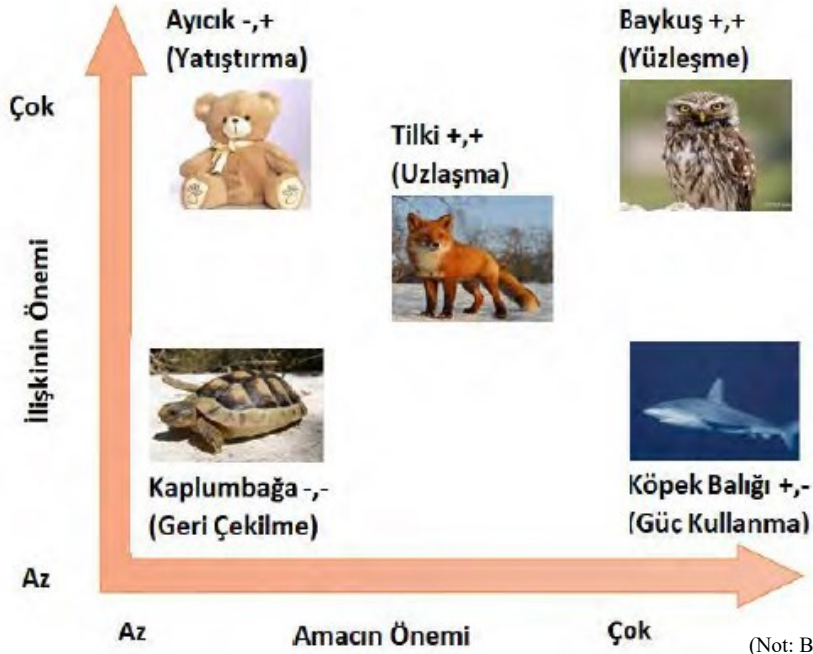




3) İlkeli Tepkiler: Bu kategorideki bireyler problemin farkındadır ve çözümünü için çaba gösterirler. İletişime açıktırlar, karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini önemserler. Bu tarz tepki veren bireyler çatışma durumlarında başkalarını suçlamak yerine kendi sorumluluklarını alırlar. Her iki tarafın da kazandığı en sağlıklı tepki verme biçimidir.



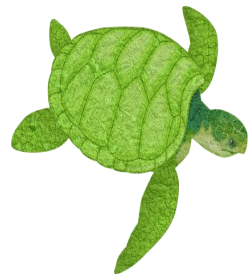
Johnson ve Johnson (1991) insanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma çözme becerisi tanımlanmıştır (Koç, Teke ve Arslan, 2017). Kişiler, çatışma durumlarında her biri bir hayvanla simgelenen bu beş farklı çatışma çözme becerisinin en az birini tercih etmektedirler.



(Not: Bu görsel Koç, Teke ve Arslan'ın Kişiler Arası İlişkilerde Çatışma Çözme makalesinden alınmıştır.)

Kaplumbağa (geri çekilme)

Kaplumbağalar tehlike anlarında çatışmadan kaçınmak için kabuklarına çekilirler. Çatışma yaratan sorunlardan, olaylardan ve kişilerden uzak dururlar. İlişki ve isteklerden vazgeçerler. Bu strateji de kişi kendini önemsemediği gibi karşısındakiyle olan ilişkiyi de önemsemez. Bu stratejiyi kullanan bir kişi ne kendi isteklerinde ne de diğer kişinin isteklerinde ısrarcı olmaz. Çatışmanın üzerine gitmez, çatışmayı geçirir, görmezden gelir, erteler ya da geri çekilir.





Ayıcık (yatıştırma)

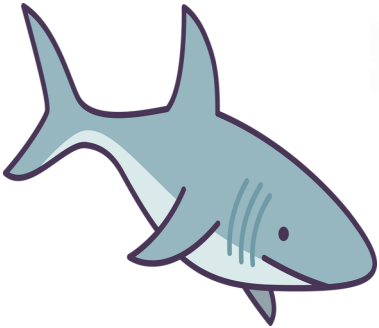
Kişi, kendi gereksinimlerinden vazgeçerek karşı tarafın gereksinimlerini karşılamasına izin verir. Bu stratejide birey başkalarının ihtiyaçlarını karşılayabilmek için kendi ihtiyaçlarından vazgeçebilir. Karşıdaki kişi sürekli alttan alınır; amaçtan çok, ilişki korunmaya böylelikle çatışma yatıştırılmaya çalışılır.

Tilki (uzlaşma)

Bu stratejiyi benimseyen kişiler için amaç da ilişki de eşit düzeyde önemlidir. Her iki tarafın da kısmen kazanacağı bir orta yol bulunmaya çalışılır. Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, iki taraflı, kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır. Her iki tarafın da kazanacağı yani amaçların gerçekleştirebileceği yollar araştırılır.



Köpek balığı (güç kullanma)



Bu stratejide bireyler için ilişkinin bir önemi yoktur bireysel amaç ön plandadır. Bu nedenle kişi kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener. Nasıl ki köpek balığı avına zarar verir ve ondan bir şeyler koparırsa, bu kişiler de kişilerarası çatışmalarda amaçları doğrultusunda hareket edip karşı tarafa maddi-manevi olarak zarar verebilir. Tek amaçları kendi isteklerine kavuşabilmektir.

Baykuş (yüzleme)

Baykuş yunan mitolojisinde bilgeliği temsil eder. Bu stratejiyi kullanabilmek için çatışmada her iki taraf da bilgece hareket etmek durumundadır. Baykuşlar hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler. Çatışmaları, çözülmesi gereken sorunlar olarak görürler ve hem kendilerinin hem de diğer kişinin amaçlarına ulaşabileceği bir çözüm ararlar. Görmezden gelme, baskı kurma, güç gösterme gibi durumlar söz konusu değildir. İşbirliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğretilmesi gerekmektedir.





Çatışma anlarında bazen taraflardan biri kazanırken diğeri kaybedebilir veya iki tarafta kaybedebilir. Aslında etkili çözüm basamaklarını izlersek çatışma anlarında her iki tarafın da kazanması mümkündür. Cüceloğlu (2012) iki tarafın da kazanacağı “kaybeden yok” basamaklarını “Yeniden İnsan İnsana” kitabında şu şekilde sıralar:

Birinci aşama: Çatışmayı Tanıma

Taraflar sorun nedir? sorusunun cevabını bulmakla işe başlamalıdır. Bu durumda kendinizi nasıl hissediyorsunuz? açık bir şekilde ifade edilmelidir. Burada kendimizi ifade ederken doğru ve etkili iletişim biçimini seçmeliyiz. İletişim engellerine takılmamalıyız.

Unutmamalıyız çatışma çözme becerileri için SAĞLIKLI İLETİŞİM çok önemlidir.

İkinci aşama: Birçok çözüm yolu ortaya koyma

Belli bir zaman dilimi içinde (10-15 dakika gibi) aklınıza gelen bütün çareleri, çözüm yollarını, seçenekleri iyi-kötü ayırımı yapmadan aklınıza geldiği şekilde, ortaya koyun. Burada amaç süzgeçlerden geçirip en iyi çözüm yolunu bulmak değil sorunun çözümüne dair çok fazla seçenek sunmaktır.

Üçüncü aşama: Çözüm yollarını değerlendirme

Bir önceki basamakta sunulan çözüm yollarını değerlendirme aşamasıdır. Bu aşamada taraflar sunulan çözüm önerilerine dair duygularını net, anlaşılır ve dürüst biçimde ifade etmelidirler. Ayıcık stratejisinin aksine kişi karşı tarafı memnun etmek için kendi duygularından ve düşüncülerinden vazgeçmemelidirler.

Dördüncü aşama: En iyi çözümde anlaşma

Bu aşamaya kadar sunulan bütün çözüm önerileri gözden geçirilmiş olmalıdır. İki taraf için en uygun, en makul çözüm yolunda karar kılınır. Bu karar alındıktan sonra taraflar bu çözüm yolunun ne ifade ettiğini kendi pencerelerinden karşı tarafa tekrar söyler. Daha sonra bu çözüm yolunu uygulama adına ortak bir karar verilir.

Beşinci aşama: Çözümü uygulamaya koyma

Çözümün ayrıntıları konuşulur. Çözüm uygulanmaya başlandığında her iki taraf içinde ne gibi uyarlamalar ve ayarlamalar yapılması gerektiği konuşulur ve çözüm belli bir plan istiyorsa bu plan yapılır. Burada önemli olan yapılan planın her iki taraf için de aynı şekilde anlaşılmasıdır. Bu aşamada önemli nokta çözümün uygulanmaya geçebilmesi için gerekli işlemlerin her iki taraf içinde anlaşılmasıdır.





Altıncı Aşama: Çözümü Gözden Geçirme

Beşinci aşamada planlanan ve uygulamaya koyulan çözümün işlevselliği açısından belli aralıklarla değerlendirilmesi gerekmektedir. Çözümü uyguladıktan bir süre sonra gözden geçirmek için bir araya gelmekte büyük yarar vardır. Böyle bir gözden geçirmeden sonra, çözüm tarzında değişikliklere gidilebilir. Hatta bazen çözüm baştan sona değiştirilip iki tarafın da uzlaşacağı yeni bir çözüm önerisi getirilebilir. Burada önemli olan sorunun çözümünden vazgeçmek değil, çözüme ulaşana kadar sorunla uğraşmaktır.



Sonuç olarak insanın olduğu her yerde çatışmaların, anlaşmazlıkların olması gayet doğaldır.

Doğal olmayan ise çatışmaların insan ilişkilerine zarar vermesi, yıpratmasıdır.

Yapıcı tutum, sağlıklı iletişim ve etkili baş etme stratejileri ile ilişkilerimizde ki olumsuzlukları sağlıklı bir şekilde aşmak mümkündür.

Kaynakça:

- Cüceloğlu, D. (2012). *Yeniden İnsan İnsana*, İstanbul: Remzi Kitabevi
- Gündoğdu, R. (2010). 9. Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme, Öfke ve Saldırganlık Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 257-276
- Hisli Şahin, N., Basım, H.J. ve Çetin, F. (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kendilik Algısı ve Kontrol Odağı. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(2), 153-163
- Kaya, A. (Ed.). (2011). *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*, Ankara: Pegem Akademi.
- Kılıçarslan, S., ve Atıcı, M. (2015). Çatışma Çözme Eğitim Programının ilköğretim 6. Ve 7. Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 24(2)
- Koç, H., Teke, A. ve Arslan, C. (2017). Kişilerarası İlişkilerde Çatışma Çözme. *Eğitim Araştırmaları*

**Rehberlik ve Psikolojik Danışma
Hizmetleri Bölümü**

Sultan ŞİMŞEK



Telefon: (0246) 218 34 48

E-posta: rehberlik32@meb.gov.tr

Web: ispartaram@meb.k12.tr

