**ÇATIŞMA ÇÖZME**

**ÇATIŞMA ÇÖZME**

**ÇATIŞMA NEDİR?**

Çatışma, bir ya da birden çok sayıda kişinin bir konu üzerinde yaşadığı doğal bir anlaşmazlık ya da gerginlik durumudur (Öner 2004). Çatışma, insan yaşamının kaçınılmaz ve doğal bir parçasıdır ve kişinin kendini olumlu yönde değiştirebilmesi için bir fırsat niteliğindedir (Akt. Türnüklü 2007). Çatışmanın kendisi yapıcı ya da yıkıcı olmadığı gibi, çatışmayı çözmek için seçilen yolun yapıcı ya da yıkıcı sonuçlara neden olduğu bilinmektedir. Çatışmalar yıkıcı olarak çözüldüğünde kızgınlık, öfke, düşmanlık ve şiddet duyguları yaratır. Yapıcı olarak çözüldüğünde ise, sorun çözme, eleştirel düşünme ve iletişim becerilerini geliştirerek kişisel gelişimi sağlar. Ayrıca çatışmaları yapıcı yollarla çözmek kişinin kendini tanımasına, sosyal gelişiminin sağlıklı bir biçimde sürmesine yardımcı olur.

Çatışma genellikle olumsuz bir kavram olarak değerlendirilir. Bunun nedeni çatışma hakkında yeterli bilgiye sahip olmama geçmişteki olumsuz yaşantılardan dolayı çatışmaya olumsuz bir anlam yükleme olabilir.

**ÇATIŞMALARIN NEDENLERİ**

İnsan ilişkilerinin kaçınılmaz ve doğal bir parçası olan çatışmaların nedenleri şunlardır:

**1.** **Karşılanmayan Psikolojik Gereksinimler:**

Tüm insanlar gereksinimleri tarafından güdülenirler. İnsan davranışlarını güdüleyen gereksinimler:

• *Yaşamı sürdürme gereksinimleri:* Açlık, susuzluk, uykusuzluk vb. Bu gereksinimler doyurulmadığında kişi gergin ve hoşgörüsüz olacaktır ve daha sıklıkla çatışmaya yönelecektir.

• *Ait olma:* Sevme, sevilme, paylaşma ve başkalarıyla işbirliği yaparak kazanılır.

• *Güç:* Başarma, yerine getirme, başkaları tarafından takdir edilme ve saygı görmeyle lazanılır.

• *Özgürlük:* Bireyin kendi adına seçimler yapabilmesiyle ulaşılır.

• *Eğlence:* Gülme, eğlenme ve oynama ile sağlanır.

**2. Kaynakların Sınırlı Olması:**

Sınırlı kaynaklar nedeniyle yaşanan çatışmalar zaman, para, mal kaybından kaynaklanır.

**3. Farklı Değerler:**

Çözümü en güç çatışmalar farklı değerlere sahip olmaktan (inançlar, öncelikler, ilkeler) kaynaklanır. İnsan kendi benimsediği değerleri diğerlerinin değerlerine karşı koruma eğilimindedir. Değer çatışmalarını insanlar kendi kişiliklerine bir saldırı olarak görürler. Çatışma yaşayan taraflar sorunlarını farklı ölçütlere göre değerlendirdikleri için genellikle çözüme ulaşılabilmesi güçtür.

**ÇATIŞMA TÜRLERİ**

Çatışma türleri tartışma, kavramsal çatışma, çıkar çatışması ve gelişimsel çatışmasıdır. Bu çatışmalar günlük yaşamda değişik zaman ve mekanlarda farklı kişilerle yaşanabilir. Bazen bu çatışmaların iki ya da daha fazlası bir arada bulunabilir.

**1. Tartışma :** Kişinin bilgi ve düşünceleri başkalarına uymadığı zaman ortaya çıkar ve iki kişi bir anlaşmaya varmaya çalışırlar. Anlaşamadıkları durumda ise tartışma çıkar.

**2. Kavramsal Çatışma :** Kişinin zihnide bulunan bilgiye uymayan yeni bir bilgi öğrenmesi durumunda ortaya çıkar. Bu iki zıt düşüncenin birbiri ile uzlaştırılması gerekir. Kavramsal çatışma, bilimsel merak doğurur. Bu da kişiyi daha fazla bilgi aramaya, yeni tecrübeler aramaya ve daha uygun bilişsel görüş ve akıl yürütme sürecini aramaya güdüler.

**3. Çıkar Çatışması :** Farklı amaçlara ulaşmak isteyen iki kişinin yaptıkları davranışın veya gösterdikleri çabanın birbirini engellemesi sonucu ortaya çıkar. Bireyler birbirleri ile etkileşim halinde oldukları için yaptıkları davranışlar, başkalarını etkiler ve başkalarından etkilenir. Bu tür çatışmaların çözümü için, tarafların birbirine istek ve beklentilerini belirtmeleri ve işbirliği yapmaları gereklidir.

**4. Gelişimsel Çatışma :** Kişinin içinde bulunduğu gelişim dönemine bağlı olarak sahip olduğu, farklı istek, beklenti ve bakış açısı çevresindeki kişilerle çatışma yaşamasına neden olur. Örneğin; ergenlik dönemindeki gencin ailesiyle ve arkadaşlarıyla çatışma yaşaması gibi(Uysal,2006).

**OKULLARDA YAŞANAN ÇATIŞMALAR VE ÇÖZÜMLERİ**

Okulların temel işlevlerinden biri öğrencilere istenmeyen davranışlardan ve modellerden arındırılmış bir çevre sunarak barışçı bir toplumun temellerini atmak olmasına karşın okullarda zaman zaman hırsızlık, okula ve okulun eşyalarına zarar verme, şiddet ve saldırganlık gibi istenmeyen davranışlar meydana gelmektedir (Öğülmüş, 1996).

Okullarda yaşanan çatışmalar, öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretmen ya da öğrenci-idareci ve öğrenci-aile arasında olabilmektedir. Okullarda yaşanan çatışmalar Öğülmüş (1996)’ün çalışmasında şöyle sıralanmıştır : kırıcı ya da küfürlü konuşma, temizlik ya da görgü kurallarına uymama, işini yaparken gereken dikkati göstermeme, başkalarını rahatsız edecek davranışlarda bulunma, konuşan kişini sözünü kesme ya da konuşan kişiyi dinlemeyerek başka bir şeyle ilgilenme, diğer öğrencilerin çalışmalarına engel olma, diğer öğrencilere ve öğretmenlere kaba ve saygısızca davranma, okula devam etmeme ya da sık geç kalma, sınavlarda kopya çekme, sağlığa zararlı alışkanlıklar edinme, diğer öğrencilerin ya da okulun eşyalarına zarar verme vb. davranışlar sınıflarda ve okulda görülen olumsuz davranışlardır.

**ÇATIŞMAYA GÖSTERİLEN TEPKİLER**

Herhangi bir çatışma karşısında taraflar yumuşak, sert ya da ilkeli olmak üzere üç farklı tepki gösterebilirler. Çatışmalı bir durum karşısında geri adım atmak, çatışmayı önemsememek, çatışmayı inkar etmek ya da teslim olmak, herhangi bir çatışma karşısında gösterilebilecek yumuşak tepkilerden bazılarıdır. Bu tür bir tepkinin sonunda taraflardan biri kazançlı çıkarken diğeri kaybeder, bazı durumlarda her iki taraf da kaybeder. Bir çatışma durumunda taraflardan birinin diğerini tehdit etmesi, bağırıp çağırması, karşısındaki kişiye vurarak ya da iterek fiziksel güç kullanması ise sert bir tepkidir. Bu tür bir tepkinin sonunda da taraflardan biri kazançlı çıkarken diğeri kaybeder. Hatta bazı durumlarda her iki taraf da bundan zarar görür. Çatışma karşısında gösterilebilecek üçüncü tepki türü ise, karşı tarafı dinlemek, anlamaya çalışmak, isteklerine saygı duymak ve çatışmayı çözmeye çalışmaktır. Bu tür bir ilkeli tepki sonunda kaybeden olmaz, her iki taraf da kazanır.

Çatışma çözme eğitiminin temel amacı, herhangi bir çatışma durumunda çatışmaya taraf olan herkesin kazançlı çıkabileceği bir çözüme ulaşma yöntemini öğretmek; bu yöntemi etkili bir biçimde kullanabilmeleri için gereken becerilerle donatmaktır.

Ailede ise bu süreç, ana babaların nasıl bir çocuk yetiştirmek istediklerini kendi kendilerine sormaları ve buna uygun bir çocuk yetiştirme yöntemi uygulayıp uygulamadıklarını sorgulamasıyla başlar. Pek çok anne baba, başkalarına bağımlı, söylenenlere körü körüne itaat eden, edilgen, sorunlarını hep başkalarının çözmesini bekleyen çocuklar yetiştirmek istemez; düşünen, eleştirebilen, sorunlarını kendisi çözebilen, girişimci, özetle “olumlu çocuklar” yetiştirmek ister. Ancak sadece istemek, bu niteliklere sahip çocuklar yetiştirebilmek için yeterli değildir. Ailede uygulanan çocuk yetiştirme tarzının ve özellikle de anne babaların çocukla etkileşim biçiminin bu tür çocuklar yetiştirmeye uygun nitelikte olması gerekir.

**ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ**

Farklı kişiler çatışma yönetiminde farklı stratejiler kullanırlar. Genellikle çocukluk yıllarında öğrenilen bu stratejilerin otomatik bir biçimde işlediği görülür. İnsanlar çoğu zaman bir çatışma durumunda nasıl davrandıklarının farkında değillerdir. Şu anda kullanılan çatışma çözme stratejileri çocukluk dönemlerinde öğrenildiğine göre, şu anda da yeni ve daha etkili çatışma çözme stratejileri öğrenilebilir.

Johnson ve Johnson’a göre (1994) bir çatışma durumunda, insanların ulaşmak ya da gerçekleştirmek istedikleri iki şey vardır. Bunlardan biri, aynı zamanda kişilerarası çatışmaya da neden olan, bireyin kendi amaçlarını gerçekleştirme isteğidir. Diğeri ise, çatışmaya girilen kişi ya da kişilerle olan ilişkilere verilen önem ya da ilişkileri devam ettirme isteğidir. Her iki isteğin de, “çok önemli”den “hiç önemli değil”e kadar uzanan bir doğrunun değişik noktalarına düştüğü söylenebilir. Başka bir deyişle, çatışmaya yol açan amaç birey açısından ne ölçüde önemlidir ? Çatışmaya girdiği kişi ile olan ilişkileri ne ölçüde önemlidir ? Bu iki faktöre bağlı olarak insanlar birbirinden farklı çatışma çözme stratejileri benimseyebilirler (akt. Öğülmüş, 2001).

İnsanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma çözme stratejisi tanımlanmıştır (Johnson ve Johnson, 1994, akt.Öğülmüş, 2001).

**Kaplumbağa (Kaçınma)**

Kaplumbağalar çatışmadan kaçınmak için geri çekilirler. Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar. Çatışmaları çözmeye uğraşmanın boş bir çaba olduğuna inanırlar. Çaresizlik hissederler. Çatışmayla yüz yüze gelmektense, fiziksel ya da psikolojik olarak geri çekilmenin daha kolay olduğuna (kabuğuna çekilmek gerektiğine) inanır.

Girişkenlik içermemekle birlikte karşı tarafla işbirliği yapmayı içeren bu stratejiyi kullanan bir kişi, ne kendi çıkarlarında ne de diğer kişinin çıkarlarında ısrarcı olmaz. Çatışmanın üzerine gitmez, çatışmayı geçiştirir, erteler ya da geri çekilir.

Kaplumbağa stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir :

1. Elde edilecek ödüller çok yüksek değilse ve kaybedeceğiniz bir şey yoksa (bu sizin için sadece bir deneyim olacaksa).
2. Çatışmayı ele alacak zamanınız yoksa,
3. Ortam uygun değilse (“şimdi yeri ve zamanı değil” diyorsanız).
4. Daha önemli sorunların baskısını hissediyorsanız,
5. Çıkarlarınızın gözetileceğine dair hiçbir umut ışığı göremiyorsanız,
6. Çok öfkeli bir kişiyle karşı karşıya iseniz,
7. Tam olarak hazır değilseniz, bilgi edinmeye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,
8. Duygusal olarak çok fazla yüklüyseniz ve çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse.

**Oyuncak ayı (Uyma)**

Oyuncak ayılar için ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir. Oyuncak ayılar başkaları tarafından kabul edilmeyi ve sevilmeyi isterler. İnsanların ilişkilere zarar vermeksizin tartışamayacaklarını, bir tatsızlık çıkmasın diye çatışmadan kaçınılması gerektiğini düşünürler. Çatışma devam ederse, birilerinin kalbinin kırılacağından ve ilişkilerin zarar göreceğinden ya da bozulacağından korkarlar. İlişkilerini sürdürebilmek için kendi amaçlarından vazgeçerler. Oyuncak ayı sanki “amaçlarımdan vazgeçiyorum ve istediğin şeyi yapmana izin veriyorum; yeter ki beni sev” der gibidir. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar.

Ne girişkenlik ne de işbirliği yapmayı içermeyen bu strateji, güç kullanmanın tam zıddıdır. Uyma stratejisi izlendiğinde, bir birey diğer kişinin çıkarlarını tatmin etmek için kendi çıkarlarını ihmal eder. Bu stratejide bireyin kendi haklarından özveride bulunması söz konusudur.

Oyuncak ayı stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir :

1. Sorun sizin için çok önemli değil, ama diğer kişi için çok önemliyse,
2. Üzüleceğinizi ya da çok yıpranacağınızı hissettiğinizde,
3. “Kazanamayacağınızı bildiğiniz” sürekli bir rekabet halinde olmak sizin için zararlı olacaksa,
4. Mevcut uyumu (dengeleri) korumak çok önemliyse (“Şimdi zamanı değil” diyorsanız).

**Köpek balığı (Güç kullanma, rekabete girme)**

Köpek balıkları kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener. Kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir. Ne pahasına olursa olsun amaçlarına ulaşmayı isterler. Başkalarının ihtiyaçlarıyla ilgilenmezler. Başkalarının kendisini sevmesi veya kabul etmesi onlar için önemli değildir. Çatışmayı, bir kişinin kazanması, diğer kişinin kaybetmesi olarak görürler. Elbette kazanan taraf olmayı isterler. Kazanmak, köpek balıklarına başarı ve kendini beğenme duygusu verir. Kaybetmek ise zayıflık, yetersizlik ve başarısızlık duygusu verir. Gözdağı vererek, güç kullanarak, çeşitli girişimlerle karşısındaki kişiyi ezmeye çalışarak kazanmaya çalışırlar.

Girişkenlik içermekle birlikte işbirliğine dayanmayan bu stratejiyi kullanan bir kişi, diğer kişinin zararına da olsa kendi çıkarlarında ısrar eder.

Güç kullanma ya da rekabet stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir :

1. Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
2. Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde,
3. Muhaliflerini ezen bir kişi ile karşılaştığınızda.

**Tilki (Uzlaşma)**

Tilkiler hem kendi amaçlarına hem de ilişkilerine orta derecede önem verirler. Tilkiler uzlaşma ararlar. Kendi amaçlarının bir kısmından vazgeçerler ve çatıştıkları kişiyi de amaçlarının bir kısmından vazgeçmeye ikna ederler. Her iki tarafın da bir şeyler kazanacağı bir çözüm yolu ararlar. Böyle bir çözüm bulmak için kendi amaçlarından bir parça fedakarlık yapmaya razı olurlar.

Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır. Bu strateji, uyma ile rekabetçiliğin ortasında bir yere düşer.

Tilki stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir :

1. Amaçlar orta derecede önemliyse ve daha girişken stratejileri kullanmaya değmezse,
2. Eşit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,
3. Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa,
4. Önemli bir sorun için uygun çözümlere ulaşılmak isteniyorsa,
5. Rekabet ya da işbirliği stratejilerinin sonuç vermediği durumlarda.

**Baykuş (Yüzleşme, işbirliği yapma)**

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. Çatışmaları, taraflar arasındaki gerilimi azaltarak ilişkileri geliştirici bir araç olarak görürler. Her iki tarafı da tatmin edecek çözümler arayarak ilişkiyi sürdürürler. Böyle bir çözüm yolu bulunmadıkça da tatmin olmazlar. Dahası, taraflar arasındaki gerginlikler ve olumsuz duygular da ortadan kalkmadıkça tatmin olmazlar.

Hem girişkenlik hem de işbirliği içeren bu strateji, kaçınmanın tam zıddıdır. İşbirliği, her iki tarafın da çıkarlarını tam olarak karşılayan bazı çözümler bulmak için diğer kişiyle birlikte çalışma çabasını içerir. Bu strateji, iki bireyin de çatışmanın altında yatan çıkarlarını tanımayı ve her iki tarafın da çıkarlarını gözeten bir seçenek bulmayı içerir.

Baykuş stratejisini şu durumlarda kullanmak uygun olabilir :

1. Başkasının yaşamı söz konusu olduğunda,
2. Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
3. Arada büyük bir güven duygusu varsa,
4. Diğer kişiden taahhüt elde etmek istediğinizde,
5. Kin, husumet, vb. gibi yoğun duygularla uğraşmanız gerektiğinde,

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, her stratejinin kullanılabileceği durum farklıdır. Hiç kimse her çatışma durumunda aynı stratejiyi kullanmak istemez. Kaldı ki bu iyi bir yöntem de değildir. Örneğin, gerçek yaşamda bir defaya mahsus olmak üzere etkileşime girdiğimiz ve çatışmaya düştüğümüz kişilerle olan çatışmayı çözmek için (örneğin hiç tanımadığınız ve belki de bir daha hiç karşılaşmayacağınız bir kişiden bir araba satın alırken) güç kullanma stratejisine başvurabilirsiniz. Ama her gün birlikte olduğunuz, örneğin aynı işyerinde çalıştığınız bir kişiyle çatışmaya girdiğinizde bu stratejiyi kullanmamanız gerekebilir. Buna rağmen farklı kişiler farklı farklı stratejileri daha sık kullanabilirler.

Yukarıda açıklanan çatışma çözme stratejileri arasında sadece baykuş ile simgelenen yüzleşme ve işbirliği stratejisi ile her iki tarafın da kazançlı çıkacağı çözümler bulunabilir. Diğer stratejiler kullanıldığında taraflardan en azından biri kaybeder, diğeri kazanır ya da her ikisi de kaybeder. O halde ailede çocuklara özellikle işbirliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğretilmesi gerekmektedir.

**ÇATIŞMA ÇÖZME SÜREÇLERİ**

Yaşanan çatışmaları daha yapıcı ve sistematik bir biçimde çözmek amacıyla geliştirilmiş çatışma çözme süreçleri vardır. Bunlar hakem kararı, pazarlık ve arabuluculuktur.

**1. Hakem Kararı :** Çatışma yaşayan tarafların, problemi kendi aralarında çözemediklerinde üçüncü bir kişiye başvurma durumudur. Bu üçüncü kişi, tarafsız ve karar verme yetkisine sahiptir. Her iki tarafın da uymak zorunda olduğu davranışı belirler.

**2. Pazarlık :** Bu yöntem günlük yaşamda oldukça sık kullanılan bir yöntemdir. Pazarlık yoluyla çözüme gidilen bir çatışma durumunda, taraflar problemin ortak çözümü için çaba gösterir, birbirinden farklı yönlerini, inanç ve gereksinimlerini tartışmaya gönüllü olurlar.

**3. Arabuluculuk :** Arabuluculuk süreci tarafların belirli bir plan doğrultusunda, üçüncü bir kişini yardımı ile çözüme ulaşmaya çalışmalarıdır. Bu süreçte taraflar sorunun çözmek için gönüllüdür. Üçüncü kişi ise, tarafların ortak çözüme ulaşmalarında, iletişim becerilerini kullanarak ve problem çözme basamaklarına uygun olarak taraflara yardım eder(Uysal, 2006).

**ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ**

**Duyguları Keşfetme Becerisi:** İnsanın duygularını fark edip bunları isimlendirmesi, onları denetleyebilmek için ilk adımdır. Duygular kişinin iç sesleri olduğundan, her duygunun kişilere yaşadığı anlarla ilgili olarak bilgi ve mesajlar verdiği, kişiyi hareketlere ve davranışlara yönlendirdiği, kişilere bazı ihtiyaçları da ifade ettiği bilinmelidir.

**İletişim becerisi:** Başkalarına kendi ihtiyaç ve duygularını anlatabilme becerisi.

**Problem çözme becerisi:** Bir orta noktaya, her iki tarafın da kazanabileceği ve kabul edebileceği bir çözüme, uzlaşmaya varabilmek için problemi her iki tarafın gözüyle de görebilme becerisi.

**Öfke kontrolü:** Zor durumlarda saldırgan olmayan tepkiler verebilmeyi içermektedir.

**Atılganlığı uygun bir şekilde kullanabilme:** Şiddet ya da saldırganlığa başvurmadan gerekli tepkiyi verebilmektir

**KAYNAKÇA**

Öğülmüş, S. (1996). Okullarda Şiddet ve Saldırganlık. Ankara: Nobel yayınları

Öğülmüş, S. (2001). Kişilerarası sorun çözme becerileri ve eğitimi. Ankara: Nobel yayınları

Öner, U. (2004). Çatışma çözme ve arabuluculuk eğitimi. Yıldız Kuzgun (Ed.), İlköğretimde Rehberlik içinde (5. Baskı, s. 189-227). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Türnüklü, A. (2007). Liselerde öğrenci çatışmaları, nedenleri, çözüm stratejileri ve taktikleri. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 49, 129-166.

Uysal, Z. (2006), Çatışma Çözme Eğitimi Programının ve Ortaöğretim Dokuzuncu Sınıf Düzeyindeki Öğrencilerin Çatışma Çözme Becerilerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana