

# ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

Fahriye ERGÜN  
İbrahim Kurşungöz Rehberlik ve Araştırma Merkezi

## **Çatışma;**

**→Bireyin istediği iki şey birbiriyle çatıştığında ve birini seçmek istediğinde,**

**ya da,**

**→Bir kişinin amacına ulaşma çabaları bir başkasının amacına ulaşma çabalarını engellediğinde ortaya çıkan durumdur.**

**Çatışma herhangi bir anlaşmazlıktır ve hayatın normal bir parçasıdır.**

- İlk bakışta olumsuz ve kaçınılması gereken bir durum gibi görünen çatışmalar, aynı zamanda gelişim, yaratıcılık, yeni düşüncelerin oluşumu, ilişkilerin gelişimi gibi olumlu sonuçları da beraberinde getirmektedir.
- Çatışma yönetimi ile ilişkilerin güçlenmesi, doyum elde edilmesi ve daha sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi söz konusu olabilir.

- Kişilerin ilişkiye dışardan bakmasına ve tarafların birbirini ne kadar önemsediklerini göstermesine olanak sağlar.
- Tarafların çatışmayı çözmek için seçtikleri yöntem çatışmanın yapıcı ya da yıkıcı olmasını belirlemektedir.
- Tüm çatışmaların kesin çözüme ulaştığını söylemek güçtür.

# ÇATIŞMA

```
graph TD; A[ÇATIŞMA] --> B[İçsel Çatışma]; A --> C[Kişilerarası Çatışma]; B --> D[-Yaklaşma-Yaklaşma]; B --> E[-Kaçınma_Kaçınma]; B --> F[-Yaklaşma-Kaçınma];
```

## İçsel Çatışma

- Yaklaşma-Yaklaşma
- Kaçınma\_Kaçınma
- Yaklaşma-Kaçınma

## Kişilerarası Çatışma

**1.İçsel Çatışma :** Bireyin kendisinden ne beklenildiğinden emin olamadığı yada kendisinden farklı davranışlar beklenildiği durumlarda ortaya çıkan çatışmadır.

**\* Yaklaşma-Yaklaşma: Bu çatışmada birey aynı anda iki amacın çekici etkisi altındadır. Her iki durumda pozitiftir. Birey hangi seçeneğe öncelik tanırorsa o seçenek daha çekici olmaya başlar.**

**Örn: Bireyin hem arkadaşlarıyla sinemaya gitmek istemesi hem de bilgisayarda oyun oynamak istemesi bu çatışmaya örnek olabilir.**

**\* Kaçınma-Kaçınma: Birey her ikisi de itici veya tehdit eden durumdan uzaklaşmaya çalışır. Her iki durumda negatiftir. Birey iki olumsuzdan birini seçmek, hiçbir davranışta bulunmamak, sanki ortada hiç bir şey yokmuş gibi davranmak yollarından birini seçebilir.**

**Örn: Pandemi nedeni ile işe gitmek istemeyen bireyin aynı zamanda sıkıldığı için evde de oturmak istememesi gibi.**



**\* Yaklaşma-Kaçınma: Birey bir amacın çekiciliği altındadır. Ancak amaç hem istenen hem de istenmeyen özelliklere sahiptir. Arzu edilenin olumsuz sonuçlarına katlanmak gerekir.**

**Örn: Çok istediği bir üniversiteyi kazandığı için ailesinden farklı bir şehirde yaşamak zorunda kalan genç bu çatışmaya örnek olarak verilebilir.**

**2.Kişilerarası atışma:** İki veya daha fazla kişi ya da grup arasındaki anlaşmazlık ya da uyumsuzluk durumudur.

Kişiler arası çatışmalar; farklı biliş, algı, duygu, bilinç dışı ihtiyaçlar, kültürel faktörler, rol farklılıkları, iletişim becerileri, iletişim sürecinde verilerin mesajın niteliği, sosyal ve fiziksel evre gibi farklı nedenlerden ortaya çıkabilir.

## **ÇATIŞMAYA GÖSTERİLEN TEPKİLER**

- 1. Çatışmadan Kaçmak (Kaybet-Kazan veya Kaybet-Kaybet):** Bireyin sorunu görmezden gelerek, küserek, kaçarak ya da sorun yokmuş gibi davranarak çatışmadan kaçması durumudur.

**Kaçan kişi kaybedip karşısındaki kazanabilir veya iletişime geçilmemesi durumunda her iki kişi de olaydan zararlı çıkabilir.**

**2.Saldırgan ve Yıkıcı Tepkiler (Kazan-Kaybet):** Güçlü olanın karşısındakini yok sayarak, üzerinde baki oluşturup tehdit ederek ya da saldırarak istediğini yaptırması durumudur.

**Güç uygulayan saldıran taraf kazanır, karşısındaki kaybeder.**

**3. Yapıcı ve Onarıcı Tepkiler (Kazan-Kazan):** Karşılıklı diyalog, olayların olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendirebilme, problemleri uygun yöntemlerle çözüme kavuşturabilme durumudur. Hem kendilerine hem de karşı tarafın amaçlarına uygun çözümler arayarak ilişkilerini sürdürürler. Bu yöntemle çatışma çözüldüğünde olumlu duygular yaşanır.

## **ÇATIŞMA ÇÖZME YAKLAŞIMLARI**

**Duyguları Farketme Ve Kendini Tanıma:** Bireylerin duygularını fark edip isimlendirmesi ilk adımdır. Duyguların davranışlarımızı yönlendirdiğini bilmek; kendimizi tanımamızı, probleme ve çatışma konusuna odaklanmamızı sağlar. Duygulardan arınmış bir biçimde probleme yaklaşıldığında sorun daha net görülür.

Duygularımız gibi güçlü ve zayıf yönlerimizin de farkında olmak, zorlu durumlar karşısında sergileyeceğimiz tutumu belirlemede önemli bir rol oynar.

**Dinleme Becerisi:** Sağlıklı iletişim tarafların birbirini dinlemesi ile başlar. Dinleme edilgen dinleme (sözel tepki vermeden konuşan kişiye dikkati yöneltmek, göz teması kurmak, jest ve mimikleri kullanmak) ve etkin dinleme (verilen mesajın anlaşıldığını belirtmek için karşı tarafın konuşmasını bölmeden gerektiğinde sorular sormak ve geri bildirim vermek) olmak üzere ikiye ayrılır. Etkin dinleme empati kurabilmenin ön koşuludur.

**Empati:** Bir kiřinin kendisini karřısındaki kiřinin yerine koyarak onun duygu ve dűřüncelerini dođru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati denir. Kendimizi karřıdakiinin yerine koyup olaylara onun gözünden bakabilirsek onun duygu, dűřünce ve en önemlisi davranıřlarına anlam vermemiz kolaylařır.

**Ben Dili:** Bireyin karşılaştığı olaylar karşısında tepkisini, kendi duygu ve dűřüncelerini ifade şekline denir. Ben dili kendimizi net olarak ifade etmemize ve duyguların karşı tarafa doğru aktarılmasına olanak sağlar .



**Etkili iletişim kurabilmek için iletişim engellerinden de kaçınmak gerekir. Sıklıkla kullanılan iletişim engelleri;**

- 1. Ahlak dersi vermek**
- 2. Öğüt vermek, çözüm önerileri getirmek.**
- 3. Yargılamak, eleştirmek, suçlamak.**
- 4. Emir vermek, yönlendirmek.**
- 5. Alay etmek, ad takmak.**
- 6. Yorumlamak.**
- 7. Övmek.**
- 8. Konuyu saptırmak.**
- 9. Sorgulamak.**
- 10. Yorumlamak**

## **ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ**

**İnsanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma stratejisi vardır (Johnson, Johnson 1997). Her biri bir hayvanla simgelenen bu beş farklı çatışma çözme stratejisi kaplumbağa, ayıcık, tilki, köpekbalığı ve baykuş olarak sıralanmaktadır.**



Çatışma Çözme Stratejileri (Johnson ve Johnson, 1997)

**1. Kaplumbağa (geri çekilme):** Çatışmadan uzak durmak için çatışma yaratan sorunlardan ya da kişilerden uzak durmayı tercih ederler. Bu stratejiyi kullananlar için amacın ve ilişkilerin önemi yoktur.

**2. Ayıcık (yatıştırma):** Bu stratejiyi benimseyenler başkalarına sevimli görünmek ve kabul görmek için çalışırlar. Bu kişiler için ilişkiler çok önemli ancak amaç önemli değildir. Çatışmadan kaçmak için kendi gereksinimlerinden vazgeçerler.

**3. Tilki (uzlaşma):** Bu stratejide ilişki ve amaç orta düzeyde önemlidir. Her iki tarafında amaçlarını gerçekleştirebilecekleri çözümler araştırılır.

**4. Köpekbaliğı (güç kullanma):** Bu stratejide ilişkilerin önemi yoktur, her ne pahasına olursa olsun amaçların gerçekleştirilmesi istenir. Amaçlara ulaşmak için fiziksel ya da duygusal olarak zarar verilebilir.

**5. Baykuş (yüzleşme):** Bu taktiğı kullananlar çatışmaları çözülmesi gereken sorunlar olarak gördükleri için ne ilişkilerinden ne de amaçlarından taviz vermezler.

**Baykuş stratejisinde** işbirliği esas olduğu için her iki tarafında amaç ve ihtiyaçlarını karşılayan ortak bir çözümde buluşulur. Diğer stratejilerde taraflardan en azından biri kaybeder diğeri kazanır, ya da her ikisi de kaybeder.

## ÇATIŞMA ÇÖZME EYLEM BASAMAKLARI

**1. Kızgınlığınızı kontrol altına alın:** Sağlıklı düşünemeyecek kadar kızgın olmak uzlaşa sağlanmasını güçleştirir. Kızgınlığın farkına varılması, nedenlerinin belirlenmesi ve duyguların yapıcı bir şekilde ifade edilmesine fırsat verilmesi bireyin güçlenmesini sağlayacak ve duygularını kontrol etmesini öğrenmesine yardımcı olacaktır.

**2. Karşı tarafa yaklaşımadan önce son bir kez daha düşünün:** Çatışma tarafları nasıl etkilemektedir, çatışmada taraflar için değer ve çıkarlar nelerdir, taraflardan her birinin diğerine ilişkin önyargıları ve varsayımları nelerdir, söz konusu çatışmayı yönetmede ya da çözümlenmede en iyi yaklaşım nedir, işbirliği yapılacaksa bunu başlatmak için en uygun yer ve zaman nedir sorularına yanıt aranması gerekmektedir.

**3. Olumlu bir hava oluşturun:** İyİ niyetinizi göstererek karşı tarafı uzlaşmaya-konuşmaya davet etmek, önemsedİğİnizi göstermek iletişimi güçlendirecek ve işbirliğini sağlayacaktır.

**4. Problemi tartışarak tanımlayın:** Etkili iletişim tekniklerini kullanın, ihtiyaç ve çıkarları belirleyin, karşı taraf için önemli olan konuları fark edip duyguları paylaşın, ortaya çıkan yeni algı ve anlayışı gözden geçirin.



**5. Beyin fırtınası yapın:** Yeni düşüncelere açık olun, ortaya çıkan yeni düşünceleri eleştirmeyin, sen yerine biz dilini kullanmaya özen gösterin.

**6. Olası çözümleri değerlendirin ve uygun çözümleri belirleyin:** Çözümlerin her iki taraf için de kabul edilebilir, gerçekleştirilebilir, belirgin ve dengeli olmasına özen gösterin.

**7. Çözümlerin işlerliğini izleyin:** Belirli bir süre çözümlerin işleyip işlemediğini kontrol edin, gerekiyorsa aynı basamakları tekrarlayarak çözümleri yeniden gözden geçirin.

## KAYNAKÇA

Akgün, S. , Araz, A. (2010). Anlaşmazlıklarımızı Çözebiliriz: Bir Çatışma Çözümü Eğitim Programı Tanıtımı . *Doğuş Üniversitesi Dergisi* , 11 (1).

[http://ispartaram.meb.k12.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/32/01/155082/dosyalar/2018\\_04/20152310\\_YatYYma\\_Yzme\\_Becerileri.pdf](http://ispartaram.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/32/01/155082/dosyalar/2018_04/20152310_YatYYma_Yzme_Becerileri.pdf)

<https://ms.hmb.gov.tr/uploads/2019/06/10042catismapdf.pdf>

Kargıcioğlu, F. , Alioğulları, Z.D. (2012). Çatışmanın Nedenleri Ve çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 26, Sayı:3-4.

Kılıçarslan, S. , Atıcı, M.(2015). Çatışma Çözme Eğitim Programının İlköğretim 6. Ve 7. Sınıf Öğrencilerinin Çatışma Çözme Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 24, Sayı 2.

Öner, U. (2000). Çatışma Çözme Ve Arabuluculuk Eğitimi. İlköğretimde Rehberlik (Editör: Yıldız Kuzgun) (2. Baskı). Ankara: Nobel yayın Dağıtım.

Şahin, N.H. , Basım, H. N. , Çetin, F. (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kendilik Algısı Ve Kontrol Odağı. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(2).

Teke, A. , Koç, H. (2017). Kişilerarası İlişkilerde Çatışma Çözme.

Dökmen, Ü.(1998). İletişim Çatışmaları Ve Empati (9. Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık.