

# MEHMET AKİF ERSOY MESLEKİ VE TEKNİK ANADOLU LİSESİ

## OKUL REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMA SERVİSİ

### ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

#### ÇATIŞMA NEDİR?

**Çatışma:** Birinin davranışları öbürünün gereksinimlerine ters düşüyor, karşılanmasını engelliyor ya da değerleri birbirine uymuyorsa, bu kişiler arasında ortaya çıkan anlaşmazlığa çatışma denir.

Çatışmanın sözlükteki eş anlamları uyuşmazlık, zıtlasma ve savaştır. Gordon insan ilişkisi modelinde, birinin davranışları öbürünün gereksinimlerini ters düşüyor, karşılanmasını engelliyor ya da değerleri birbirine uymuyorsa, bu kişiler arasında ortaya çıkan anlaşmazlığı çatışma olarak tanımlamıştır.



Başka bir tanıma göre; “**çatışma iki ya da daha fazla kişinin güç, mevki ya da sınırlı kaynaklar için rekabet etmesi**” dir. Öncelikler, genel değerler ihtiyaçlar ve amaçlar çakıştığı zaman farklılıklar ortaya çıkar. Farklılıklar anlaşmazlığa dönüşünce, çatışma ortaya çıkar. Ancak bu farklılıklar gerçekten çok, bireylerin onları algılamasına dayanır.

Çatışma kendi başına olumlu ya da olumsuz değildir; olumlu ya da olumsuz olan çatışmaya gösterilen tepkilerdir. Çatışmaya gösterilen tepki insanı yıkıcı ve yarışmacı bir deneyim yaşamasına neden olabileceği gibi, gelişme olanağı sunan yapıcı bir deneyim sunabilir.

## Çatışmanın Kaynakları

Çatışmaya kaynaklık eden çeşitli etkenler bulunmaktadır. Bunlar:

### • Temel Gereksinimler

İnsanlar arasındaki anlaşmazlıklar genellikle ait olma, eğlence ya da özgürlük gibi temel gereksinimleri karşılama ihtiyacından meydana gelmektedir.

- Ait olma gereksinimlerimiz, Sevgi, saygı görmek, işbirliği yapma fırsatımızın olduğu yerlerde ilişkilerimizin devam etmesi ve gelişmesi ile karşılanır.
- Güç gereksinimimiz başarıma, kazanma, saygı görme ve kabul edilme ihtiyacı ile karşılanır.
- Özgürlük gereksinimiz yaşamımızda kendi seçimlerimizi yapmamız ile karşılanır.
- Eğlence gereksinimimiz eğlenme faaliyetleri karşılanır. İnsanların ya da durumların kişilerin belli şekilde davranmasına neden olduğu inancı doğru olmadığını, davranış şekillerinin altında ihtiyaçlar yattığını belirtmektedirler.



### • Sınırlı Kaynaklar

Kaynaklar kişilerin temel ihtiyaçlarının karşılandığı eşya, zaman, okul araç gereçleri ya da bunların kombinasyonları değerlendirilebilir. Bu kaynakların yetersiz veya sınırlı olması kişiler arasında anlaşmazlıkların yaşanmasına neden olmaktadır. Sınırlı kaynakların neden olduğu anlaşmazlığın çözümünün, diğer nedenlere göre daha kolay olduğunu belirtmektedir. İnsanlar işbirliği veya paylaşım gibi sosyal becerileri öğrenebilmekte ve buna bağlı olarak çıkarları gereği paylaşmayı ve bölüşmeyi öğrenebilmekte ve seçebilmektedirler.

Bunun yanı sıra esas problem paylaşamayan sınırlı kaynakların bölüşülememesinin altında yatan doyurulamamış temel psikolojik nedenlerin yatması durumunda başlamaktadır.

## • Değerler, Öncelikler ve İlkelerde Farklılıklar

Bireylerin değerler sistemi, öncelik verdikleri ve ilkeleri verdiği konular farklı olabilir. Farklı değerlere sahip önceliklere ve ilklere sahip kişiler, sözde “aynı” çevreyi farklı biçimlerde algılayabilir, çevredeki farklı uyarıcılara öncelik tepki verebilirler. Değer farklılıklarından kaynaklanan sorunlar, çözümü en zor sorunlardır.



## Çatışmanın Olumlu Yönleri

Çatışma kavramı olarak genelde olumsuz çağrışımlar oluştursa da bazı özellikleriyle olumlu niteliklere ve sonuçlara da sebep olduğundan bahsedilebilir.

### Çatışmanın başlıca olumlu yönleri:

- Sorunları açığa çıkarır.
- Sorunları çözüme ulaştırır.
- Değişimin öncülüğünü yapar.
- Farklılıklara karşı anlayışlı olmayı öğretir.
- Öfkeyi dağıtır.
- Diğer insanların ihtiyaçlarının fark edilmesini sağlar.
- Ortak amaçlara odaklanmayı sağlar.
- Ekip ruhu üzerinde birleştirici, bağlayıcı, pozitif bir etki yapar.
- Sağlıklı bir diyalog geliştirilmesi sağlar.
- İnsanları sorunları konuşmak ve yeni fikirler üretmek için motive eder.
- Var olan sistemlerin eksikliklerini ve kusurlarını ortaya çıkarır.

## ***Çatışma Çözümü***

Çatışma yaşamın ayrılmaz bir parçası olduğuna göre onun kötü, anormal ya da gereksiz olarak nitelendirilmesi mümkün değildir.

Çatışma çözme kavramı genel olarak, “uzlaşma süreci” olarak görülmektedir. çatışma çözümünü tarafların ihtiyaçlarının temel alındığı pazarlık süreci olarak tanımlanmıştır. Çatışma çözme kavramının tanımlarına bakıldığında yapıcı bir süreç olarak tanımlandığı görülmektedir.

Fakat çatışma çözüme yıkıcı yolların da kullanıldığı bilinmektedir. Bunlar savaş, düello, pazarlık, hakem kararı vb. olabilmektedir.

Çatışma yaşayan birey, çatışmalarını çözmek için farklı davranışlar gösterebilir.

### **Kavga-Zorlama ( köpek balığı yöntemi ):**

Taraflardan birinin kendi istek ve arzularını karşı tarafa zorla kabul ettirme durumudur. Gerekirse bunun için saldırganlık, fiziksel şiddet, kaba kuvvet, hakaret kullanılır. Taraflardan birinin kazanabilmesi için diğerinin kaybetmesi gerekmektedir.

Kavga tepkisine sahip kişiler karşılarındakine baskı uygulayarak kazanmak isterler.

Bu davranış genellikle taraflar sorunları üzerinde konuşmak istemedikleri ya da birbirlerinin gereksinimlerine önem vermedikleri zaman ortaya çıkar.

Kavga genellikle tarafların sorunu birbirlerinin bakış açısından göremedikleri zaman ortaya çıkar. Bu kişiler arasında iletişim problemi vardır.

Sorunlarını konuşarak ve birbirini anlayarak çözmeye çalışmanın yerine dayatmacı ve saldırgan bir yaklaşım görülmektedir.



### **Kaçınma (kaplumbağa yöntemi) :**

Bireylerin genelde hiç umutlarının olmadığı zamanlarda görülen bir çatışma çözme yöntemidir.

Taraflar birbirinin isteklerine karşı kayıtsız kalmakta, bir araya gelerek çözüm bulmaya çalışmazlar. Çatışmadan kaçma bir kazan-kaybet yaklaşımıdır. Bu davranış benimsendiğinde birey temel psikolojik ihtiyaçlarından vazgeçer. Bu nedenle kendi yaşamları üzerinden iletişim kurmakta zorlanırlar.



### **Uyma (ayıcık yöntemi):**

Tarafların kendi isteklerini göz ardı ederek karşı tarafın isteklerini yerine getirme eğilimidir.

Bu davranışı seçmiş olan bireylerin amacı kabul edilme isteğidir.

Karşı tarafın söylediklerine aynen uyarlar işbirlikçidirler.



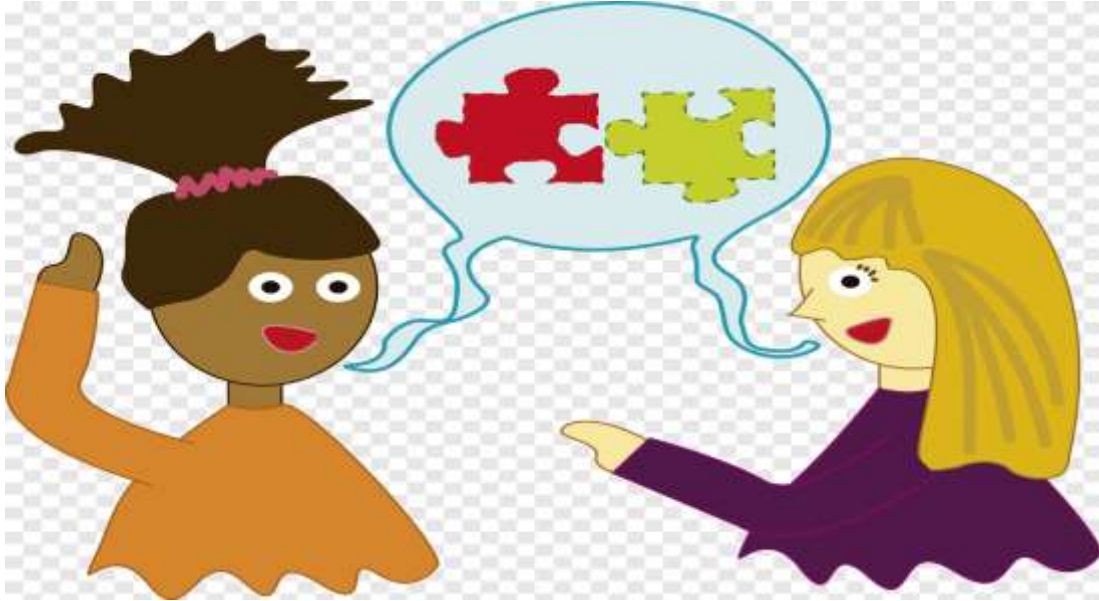
**Uzlaşma (tilki yöntemi):**

Uzlaşma için taraflardan birinin kendi isteklerinin bir kısmından vazgeçerek ve karşı tarafın isteklerinden bir kısmının yapılarak iki istek arasında ortak bir yol bulma çabasıdır.



**Problem çözme-ışbirliği(baykuş yöntemi):**

Çatışma yaşayan kişiler birbirlerini suçlamadan ve birbirlerine zarar vermeden sorunların üzerinde odaklaşmasıdır. İşbirliği için iletişimin önemli olduğuna inanırlar. İşbirliğine yatkındırlar. Empati kurarak karşı tarafı anlama durumları vardır. Çatışan her iki tarafın da çıkarlarının gözetildiğinde anlaşmanın sağlanacağına inanırlar.



Çatışma çözme becerileri 3'e ayrılır. Bunlar **kaçınma, saldırganlık, problem çözmedir.**

**Kaçınma** davranışını gösteren birey, problem ortaya çıktığı zaman sorundan kaçmayı ya da reddetmeyi tercih eder. Bazen problem olduğunu bile kabul etmez. Çözüm için uğraşmasına gerek yoktur. Çünkü onun için ortada problem ya da anlaşmazlık diye bir durum yoktur. Kaplumbağa yöntemini kullanan bireyler kaçınma davranışı gösterirler. Sağlıklı bir çatışma çözme yöntemi değildir.

**Saldırganlık**, çatışma ortaya çıktığında taraflardan birinin karşı taraf üstünde güç kullanarak sorunu çözmeye ya da ortadan kaldırmaya çalışmasıdır. Bu kişilerin kabul ettiği görüş **“benim kazanmam için sen kaybetmelisin”** dir. Bu davranış genellikle taraflar problem üstünde konuşmak istemedikleri ya da birbirlerinin gereksinim ve isteklerine önem vermedikleri durumlarda önem kazanır. Konuşmak yerine karşı tarafa saldırarak ya da şiddet uygulayarak bir çözüme ulaşmaya çalışırlar. Köpekbalığı yöntemini kullanan bireyler problem karşısında saldırgan tepkiler verebilirler.

**Problem çözme** davranışını kullanan taraflar birbirlerini suçlamadan, hakaret etmeden, birbirlerine zarar vermeden sorunun üzerine odaklaşırlar. Bu kişiler ortada bir problemin olduğunu bilirler ve çözüm için de çeşitli seçeneklerin bulunması gerektiği üzerinde durular. Daha sonra da her iki taraf için **en iyi olan çözüm üzerinde uzlaşırlar**. Bu çözümden **her iki taraf da kazançlı çıkar**. Tilki yöntemi ve baykuş yöntemi kullanan bireyler bu davranışları gösterebilirler. En sağlıklı çatışma yöntemidir.

Yukarıda tanıtılan üç farklı tepki, üç farklı sonuca yol açar:

- 1- Taraflardan biri kazanır, diğeri kaybeder ( Kaybet-Kazan).
- 2- Her iki taraf da kaybeder ( Kaybet-Kaybet).
- 3- Her iki taraf da kazanır ( Kazan-Kazan)

## ***ÇATIŞMA ÇÖZME EYLEM BASAMAKLARI***

- 1.Kızgınlığı kontrol altına almak**
- 2. Karşı tarafa yaklaşımadan önce bir kez daha düşünmek**
- 3. Olumlu bir hava oluşturmak**
- 4. Temel bazı kurallara dikkat etmek**
- 5. Sorunu tartışarak tanımlamak**
- 6. Olası çözümler için beyin fırtınası yapmak**
- 7. Olası çözümleri değerlendirmek ve uygun çözümleri belirlemek**
- 8. Çözümlerin işlerliğini izlemek**



Çatışma hayatımızın kaçınılmaz bir parçası olmakla beraber doğru şekilde problem çözümü sağladığımızda, hayatımızı daha da kolaylaştırır, empati yapmamızı, birbirimizi daha iyi anlamamızı ve daha doğru bir iletişim kurmamızı sağlar.

Çatışma çözerken karşımızdaki insanı etkin dinlemek ve anlamak daha yakın ilişkiler kurmamızı sağlar.

Çatışma çözerken nelere dikkat edilmeli, çatışma çözme yöntemleri nelerdir? Gibi sorularla ilgili **okul rehberlik servisinden** bilgi alabilirsiniz.

**Rumeysa Nur TOHUM**

**Psikolojik Danışman**