

# ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ

## Çatışma Nedir?

Çatışma çözüme en az iki taraf arasında, değer, fikir, ilgi, algı vb. durumlar yönünden farklılıklar olduğu durumlarda yaşanabilen gerilim, rekabet ve mücadelelerdir.

## Çatışma Çözme Nedir?

Anlaşmazlıkları olan tarafların başarılı bir sonuca ulaşmak için birlikte yürüttükleri bir çalışma sürecidir.

## ÇATIŞMA TÜRLERİ VE ÇATIŞMAYA GÖSTERİLEN TEPKİLER

ÇATIŞMADAN KAÇMAK (KAYBET-KAZAN VEYA KAYBET-KAYBET):

Kişinin problemini görmezden gelip küserek, kaçarak ya da sorun yokmuş gibi davranarak çatışmadan kaçması durumudur. Bu çatışma türünde kaçan kişi kaybedip karşısındaki kazanabilir veya iletişime geçilmemesi durumunda her iki kişi de olaydan zararlı çıkabilir.

SALDIRGAN VE YIKICI TEPKİLER (KAZAN-KAYBET):

Güçlü olanın karşısındaki kişiyi kendi istekleri doğrultusunda güçsüzleştirerek, yok sayarak, tehdit ederek, üzerinde baskı oluşturup tehdit ederek, ona saldırgan davranışlarda bulunarak istediğini yaptırması durumudur. Böylece kendisi kazanmış, karşısındaki kaybetmiş olur.

YAPICI, BARIŞÇIL VE ONARICI TEPKİLER  
(KAZAN-KAZAN):

Kişilerin karşılıklı diyalog kurabilmeleri, olayların olumlu ve olumsuz yönlerini değerlendirebilmeleri, problemlerini sağlıklı yol ve yöntemlerle çözüme kavuşturma-bilmeleri durumudur.

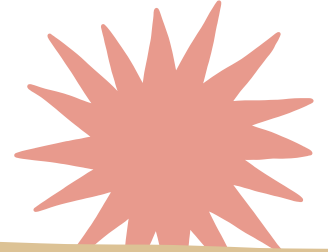
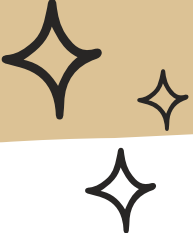
Unutmayalım ki çatışma, farklı düşüncelere sahip insanların bir araya gelmesinin doğal bir yansımasıdır. Eğer doğru bir şekilde yönetilir ve yapıcı bir çözüme ulaştırılırsa, tüm tarafların yararına olacaktır. Çözüme odaklanan bu çatışmalar, kısa ve uzun vadede herkesin kazanacağı faydalar sağlayacaktır.

**ÇATIŞMA ÇÖZME BECERİLERİ İÇİN  
ÖNCE SAĞLIKLI İLETİŞİM  
KURULMALIDIR!**

Sağlıklı İletişim Kurmanın Yolları:

**Kendini Tanımak:**

Kendini tanıma, öncelikle insanın iç dünyasıyla, başka bir deyişle kendisiyle iletişime geçmesidir. Bu süreç insanın yaşadığı duyguları, aklından geçen düşünceleri, canlı ve cansız her türlü varlığa gösterdiği tutum ve davranışlarını yargılamadan gözlemesini ve çözümlemesini gerektirmektedir. İnsanın kendini iyi tanıması, olumlu ve olumsuz ya da iyi ve kötü yönlerini bilmesi, günlük yaşam içinde neyi yapıp yapamayacağını, yaşadıkları karşısında neler hissedeceğini, neler düşüneceğini ve neler yapacağını öngörebilmesi, içindeki istek ve gereksinimlerini görebilmesi ile yakından ilişkilidir.



**EMPATİ**

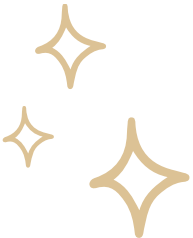


**Güven Sağlamak:**

Güven duygusunun temeli dünyaya geldiğimiz ilk yıllarda atılır. Temel güven duygusu zamanla gelişerek kişinin yetişkin olduğunda çevresine göstereceği tepkilerin niteliğini belirler. Bir diğer deyişle temel güven, kişinin kendisinin ve çevresindeki insanların güvenilebilir olduklarına ilişkin inancını içerir. Güvenli davranan kişi aktiftir. Hareketleri dolaysız ve dürüştür. Kendine ve başkasına karşı saygılıdır.

**Empati Yeteneği:**

Hayatımıza şöyle bir baktığımızda bizim duygularımızı duyarlı bir şekilde dikkate alan ve bizim olumlu davranabilmemizi sağlayan insanların varlığı bizi mutlu eder, yokluğu ise üzer. Çünkü başkalarının duygularını ve bakış açılarını kavrayabilen kişiler, etrafındaki insanların gereksinimlerini çok iyi anlar ve karşılarlar. Bu bakımdan, başarılı ve verimli ilişkiler kurabilmek, problemlerimize çözümler üretebilmek empatik anlayış tarzı ile olmuştur. İşte, bu yaklaşım tarzı empatinin özünü oluşturur. Bir kişinin, kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine empati adı verilir.



Sağlıklı bir iletişim kurulabilmesi için her iki tarafın da birbirini dinlemesine ihtiyaç vardır. Sağlıklı bir iletişim için bu saydıklarımızla birlikte iletişim engellerinden kaçınmak da gereklidir.

Günlük yaşamda kullanılan bazı iletişim yöntemleri sürekli kullanıldığında iletişim engeli haline gelebilir. İletişim engelleri öğretmen ve öğrenci arasındaki diyalogu olumsuz bir durum haline getirebilir.

İletişim Engelleri ;

- Emir vermek, yönlendirmek
- Uyarmak, gözdağı vermek
- Ahlak dersi vermek
- Yargılamak, eleştirmek, suçlamak
- Ad takmak, alay etmek, utandırmak

Çatışmaların olumlu bir şekilde çözülmesi için sağlıklı iletişimin önkoşul olduğundan yukarıda bahsettik.

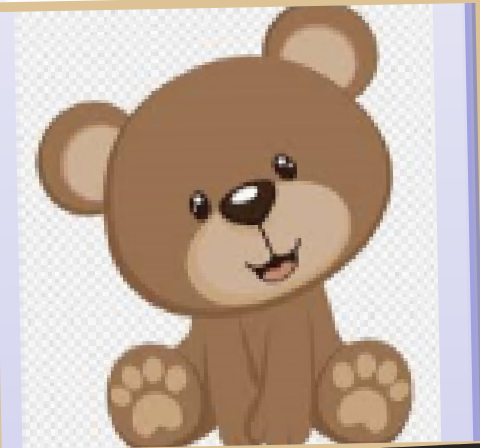
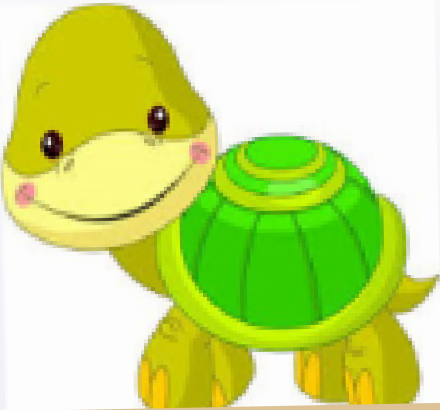
Çatışmaların olumlu bir şekilde çözülmesi için ikinci koşul çatışma çözme becerilerini öğrenip uygulayabilmektir.

## Çatışma Çözme Becerileri

**Kaplumbağa Yöntemi:**

Bu yöntemi kullananlar çatışma yaratan durumlardan ve kişilerden uzak dururlar. Bu yöntemi kullanmak şu durumlarda uygun olabilir;

- Ortam uygun değilse,
- Çatışmayı ele alacak zaman yoksa,
- Çok öfkeli bir kişi ile karşı karşıyaysanız.



**Ayıcık Yöntemi:**

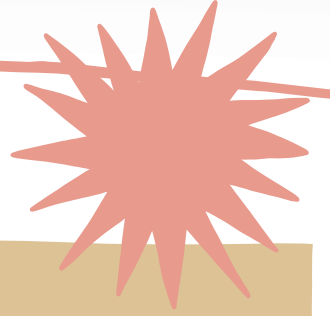
Bu yöntemi kullananlar için ilişkiler çok önemlidir. O yüzden bir tatsızlık çıkmasın diye çatışmadan kaçınırlar. Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir;

- İlişki sizin için sorundan daha önemliyse,
- Çok üzüleceğinizi hissettiğinizde.

### Köpekbalığı Yöntemi:

Bu yöntemi kullanan kişiler kendi çözüm önerilerini kabul ettirmek için çatıştığı kişiyi zorlarlar ve karşıdaki kişi üzerinde güç kullanmayı denerler. Şu durumlarda kullanmak uygun olabilir;

- Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
- Sizi ezmeye çalışan biriyle karşılaştığınızda



### Tilki yöntemi:

Bu yöntemi kullananlar uzlaşma ararlar. Her iki tarafında bir şeyler kazanacağı çözüm yolu ararlar. Şu durumda kullanmak uygun olur;

- Çok önemli bir sorun için uygun çözümlere ulaşmak isteniyorsa.

### Baykuş Yöntemi:

Bu yöntemi kullanan kişiler her iki tarafı da mutlu edecek çözümler arar. Şu durumlarda kullanmak uygun olur;

- Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
- Arada büyük bir güven duygusu varsa kullanılabilir.





Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, her stratejinin kullanılabileceği durum farklıdır. Çatışma çözme stratejileri arasında sadece baykuş ile simgelenen yüzleşme ve iş birliği 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. Bu sebeple iş birliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğrenilmesi gerekmektedir.

### 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

### SONUÇ OLARAK;

Çatışma çözme becerisinin öğrenilebilecek bir beceri olduğu ve çatışmanın yaşamın doğal bir parçası olduğunu, çatışma çözme becerisinin çocuğun duygusal zeka gelişimi içinde önemli bir yer kapladığını unutmamalıyız; çünkü sosyal beceriler okullarda öğretilen bilgilerden daha önemsiz değildir.