

## **ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ**

İsteklerdeki, inançlardaki değerlerdeki ya da gereksinimlerdeki farklılıklar nedeni ile iki ya da daha fazla kişi arasında anlaşmazlık çıkması durumuna çatışma denir. Çatışma yönetiminde kullanılan stratejiler insanın doğası gereği kişiden kişiye farklılık gösterir. Genellikle çocukluk yıllarında sosyal öğrenme; model alma yoluyla öğrenilen başa çıkma stratejilerinin yetişkinlik döneminde çoğu zaman otomatik biçimde; farkında olmadan uygulandığı görülür.

Kişilerarası ilişkilerde aksaklıklar, çatışmaların yaşanılması olasıdır. Yaşanılan anlaşmazlıklarda önemli olan, uygun çatışma çözme stratejisinin kullanılarak; etkili bir iletişim yoluyla problemin ele alınması ve taraflar arası insancıl, barışçıl yollarla uzlaşma sağlanmasının gerekliliği konusunda bireylerin farkındalık sahibi olmasıdır.

İnsanların amaçlarına ve ilişkilerine ne ölçüde önem verdiklerine bağlı olarak başvurabilecekleri beş farklı çatışma çözme stratejisi tanımlanmıştır.

### **Kaplumbağa (Kaçınma):**

Bu stratejiyi kullanan bireyler, çatışma nedeniyle tehlike ile karşı karşıya kalacaklarını ve zarar göreceklere ilişkin düşüncelerinden ötürü çatışmayla yüz yüze gelmekten, fiziksel veya psikolojik olarak geri çekilmenin (kabuğuna çekilmenin) daha uygun ve kolay olduğuna inanır. Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar.

#### **Kaplumbağa stratejisini şu durumlarda:**

- Çatışmayı ele alacak zamanınız yoksa,
- Çatışmanın ele alınacağı ortam uygun değilse,
- Daha önemli sorunların baskısını hissediyorsanız,
- Çıkarlarınızın; amaçlarınızın gözetileceğine dair hiçbir umut ışığı göremiyorsanız,
- Çok öfkeleniyorsanız,
- Çok öfkeli bir kişiyle karşı karşıya geldiyorsanız,
- Çatışmayı ele almak için tam olarak hazır değilseniz, bilgi edinmeye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,
- Duygusal olarak çok fazla yüklüyseniz ve çevrenizdeki diğer kişilerin çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerini düşünüyorsanız kullanmak uygun olabilir.

### **Oyuncak Ayı (Uyma, İlişkiyi Kurtarma):**

Çatışmalara oyuncak ayı stratejisiyle yaklaşan bireyler insanların ilişkilerde zarar vermeksizin tartışamayacaklarına inanır ve bir tatsızlık çıkmasını diye çatışmadan kaçınılması gerektiğini düşünürler. Çatışma devam ederse, bir tarafın kalbinin kırılacağından, ikili ilişkilerin bozulacağından ya da kopacağından korkarlar. Özetle bu stratejide taraflar arası ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir. İlişkilerin bozulmaması için çatışma yatıştırılmaya çalışılır ve amaçlardan ödün verilir. Uyma stratejisi izlendiğinde birey diğer kişinin çıkarlarını tatmin etmek için kendi çıkarlarını ihmal eder.

#### **Oyuncak ayı stratejisini şu durumlarda:**

- Sorun sizin için çok önemli değil ise; fakat karşınızdaki kişi için çok önemliyse,
- Üzüleceğinizi ya da çok yıpranacağınızı hissettiğinizde,
- “Kazanamayacağınızı bildiğiniz” sürekli rekabet halinde olma durumu sizin için zararlı olursa,
- Mevcut uyumu (dengeleri) korumak çok önemliyse (“Şimdi zamanı değil” diyorsanız), kullanmak uygun olabilir.

### **Köpek balığı (Güç kullanma, Rekabete girme):**

Bu stratejide bireyin kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir. Bu nedenle kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanarak ne pahasına olursa olsun amacına ulaşmaya çalışır. Çatışma, bir kişinin kazanması, diğer kişinin kaybetmesi olarak görülür ve kazanan taraf olmak istenir.

#### **Köpek balığı stratejisini şu durumlarda:**

- Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde,
- Muhalliflerini ezen bir kişi ile karşılaştığınızda,
- Kasıtlı olarak olumsuz bir davranış size karşı sergileniyorsa,
- Haksızlığa uğratıldığınızda kullanmak uygun olabilir.

### **Tilki (Uzlaşma, Orta yolu bulma):**

Bu stratejide amaç her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun çözümlerle orta yolu bulmaktır. Orta derecede girişimcilik ve işbirliğini içerir.

Tilki stratejisinde birey kendi amaçlarının bir kısmından vazgeçer ve çatıştığı kişiyi de orta noktada buluşmak için amaçlarının bir kısmından vazgeçirme noktasında ikna etmeye çalışır. Sonuçta iki birey de çatışmanın sonlanması için fedakârlıkta bulunmaya razı olurlar. Bu çatışma çözme stratejisi iki tarafın da amaçlarına nispeten ulaşmasını sağlar ve taraflar arası ilişki zarar görmez. Her iki taraf ta kazanır.

#### **Tilki stratejisini şu durumlarda:**

- Önemli bir sorun için makul çözümlere gerek varsa,
- İçinden çıkılamayacak karmaşıklıkta problem yaşadığınızda,
- Aciliyetle çözülmesi gereken bir çatışma yaşanıyorsa,
- İkilem yaşanması durumlarında kullanılabilir.

### **Baykuş (Yüzleşme, İşbirliği, Sorunu Çözme):**

Bu stratejide hem amaçlar hem de ilişkilere çok önem verilir. Çatışmalar, çözülmesi gereken sorunlar olarak görülür ve iki tarafın da amaçlarına ulaşabileceği, tatmin olacağı ortak bir çözüm iş birliğiyle aranır. Hem girişkenlik hem de işbirliği içeren bu strateji, kaçınmanın tam zıddıdır. İşbirliği, her iki tarafın da amaçlarını tam olarak karşılayan bazı çözümler bulmak için karşısındaki kişiyle birlikte çalışma çabasını içerir.

Bu çatışma çözme stratejisinde iki taraf amaçlarına ulaşır ve taraflar arası ilişki zarar görmez. Her iki taraf ta hem amaç hem de ilişki yönünden kazanır. Sorunun masaya yatırılıp kökten çözüm bulunması için karşılıklı atılan adımlar ikili ilişkilerin daha fazla olgunlaşmasına vesile olur.

#### **Baykuş stratejisini şu durumlarda:**

- Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde,
- Çatışmaya neden olan problemin kökten çözülmesi isteniyorsa,
- Taraflar arası kuvvetli bir bağ ve güven duygusu varsa ve en küçük gerginliklerin dahi ukde kalınması istenmiyorsa,
- Kin, husumet, vb. gibi yoğun duygularla baş edilmesi gerektiğinde kullanmak uygun olabilir.

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı gibi, her stratejinin kullanılabileceği durum farklıdır.

Anne-baba olarak, eşinizle ve özellikle çocuklarınızla olan yaşantılarınızda ortaya çıkan çatışmaları çözmek için en çok hangi stratejiyi kullanmaktasınız?

Şunu unutmamak gerekir ki tek doğru çözüm yolu yoktur. Herhangi bir strateji duruma göre seçilebilmekle birlikte sadece baykuş ve tilki ile simgelenen uzlaşma, yüzleşme ve işbirliği stratejileri gibi her iki tarafın da kazançlı çıkacağı çözümlere başvurulması daha istendik sonuçlar ortaya çıkaracaktır.

### **Çatışma İyi Yönetilirse Ne Olur?**

- Taraflar arası olumsuz ilişkiler düzelir. -Psikolojik olgunluk meydana gelir.
- Bireylerin öz saygısı artar.
- Ciddi bir kriz patlak vermeden sükûnet sağlanır.
- Problemler tanınır ve daha iyi çözülür.

### **Çatışma Yönetilemezse Ne Olur?**

- İletişimde kopma veya bozulmalar meydana gelir.
- Taraflar arası ilişkide stres ve öfke egemen olur.
- Taraflardan biri veya her ikisi yıkıcı sonuçlarla karşılaşır.
- Tarafların birbirine güveni zedelenir.
- Değişime uyum noktasında gösterilen direnç artar.

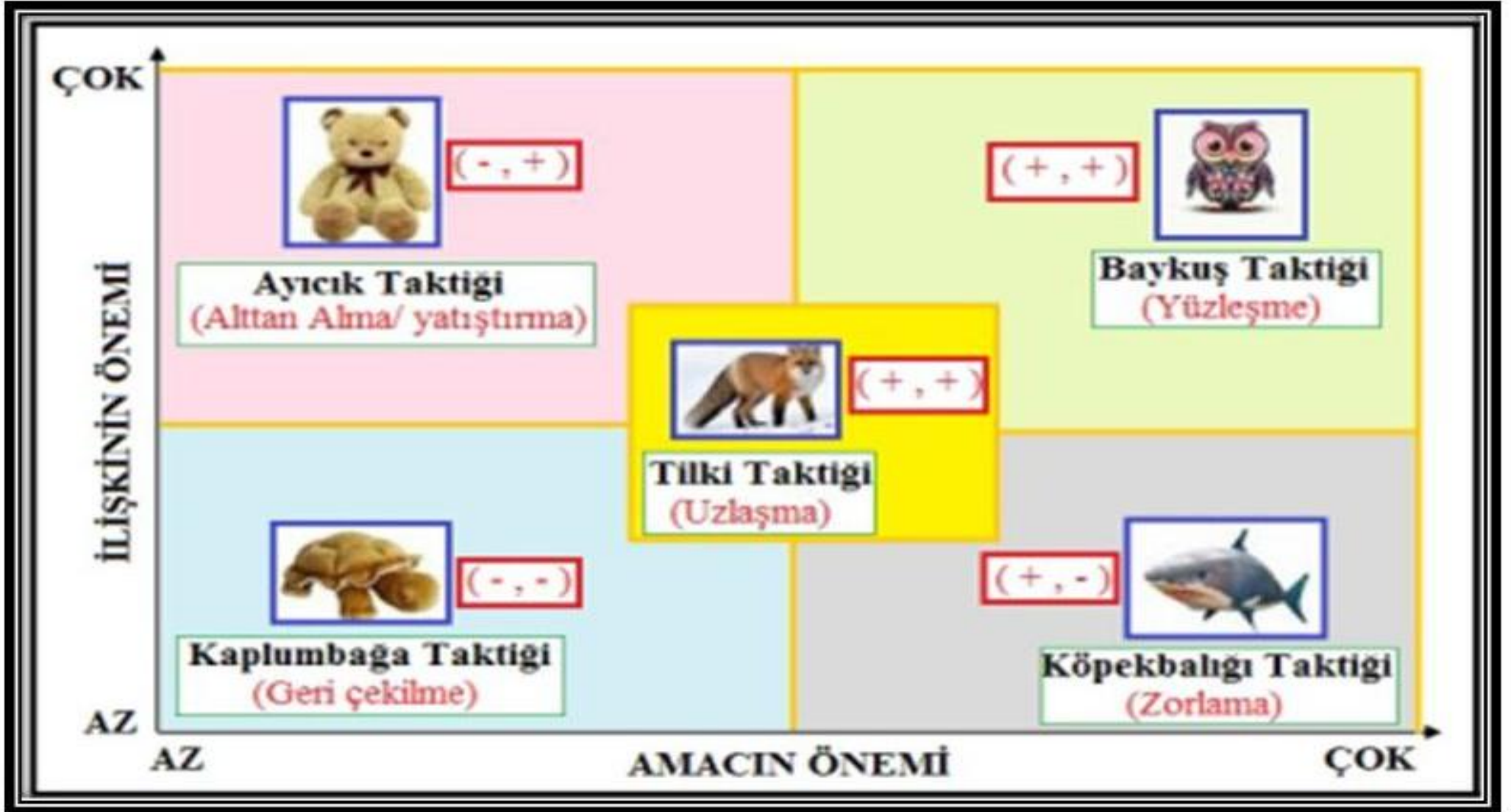
### **Çatışmaların Etkili Çözümü İçin Bireylerin Sahip Olması Gereken Beceriler:**

- Öfke kontrolü
- Etkili iletişim becerileri (Empati, Ben dili...)
- Duyguları keşfetme becerisi
- Problem çözme becerisi
- Atılganlık (Hakkını uygun yolla savunma)

Çatışmaların çözülmesi konusunda yalnızca çatışma çözme stratejilerinin bilinmesi yetersiz kalacaktır. Bu stratejileri doğru bir şekilde uygulayabilmek için yukarıda belirtilen becerilerin de edinilmesi-öğrenilmesi gerekir. Kişinin kendisinin ve karşısındaki bireyin ihtiyaçlarının farkında olması, empatik anlayış, ben dili, etkin dinleme yetilerini kazanmış olması daha sağlıklı sonuçlar almasını sağlar.

**Eyyub APAK**  
**Rehber Öğretmen & Psikolojik Danışman**  
**Gebze Yunus Emre Anaokulu**

## ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ



**NOT:** Yukarıda (+) ve (-) ile ifade edilen ve hayvan resimlerinin yanında yer alan pozitif - negatif anlam taşıyan ikili işaretlerden birincisi amacı ifade eder. İkinci sembol ise ilişkiyi ifade eder. Örneğin Kaplumbağa stratejisi (-, -) olarak belirtilmiştir. Bu da demektir ki kaplumbağa çatışmada kabuğuna çekilmesi hasebiyle hem amaç hem de ilişki açısından kaybetmiştir. Baykuş stratejisinde ise (+, +) sorunun üzerine gidilip çözümün sağlanması dolayısıyla hem amaç hem de ilişki açısından kazanmak söz konusudur.