



## ÇATIŞMA

İnsan yaşamı boyunca birçok farklı insanla iletişim kuran sosyal bir varlıktır. Bu iletişim durumunda insanlar arasında birçok nedenden dolayı çatışma ortaya çıkmaktadır ve çatışma insan hayatının kaçınılmaz bir parçasıdır. Bizler yaşamımız boyunca evimizde, işyerimizde veya okulumuzda çatışma durumuyla karşı karşıya kalabiliriz. Bizler, kendi içimizde bile kendimizle çoğu zaman çatışabilirken, duygu-düşünce-yaklaşım ve davranışları farklı olan insanlarla zaman zaman çatışmamız kaçınılmazdır.

Bizlerin yaşadığı çatışmalar iki boyutludur;

- a) Kişi içi çatışma; birbiriyle çakışan iki amacın aynı anda ortaya çıkarak kişinin içinde yaşadığı çatışmadır.
- b) Kişilerarası çatışma; iki veya daha fazla birey arasında gerçekleşen çatışmadır.

Diğer yandan yaşadığımız çatışma dört safhadan oluşmaktadır;

- A) Birinci Safha: Potansiyel Çatışma. Çatışmanın olması için fırsat yaratan koşulların varlığıdır. Bu koşulların doğrudan çatışmaya yol açması gerekmez, ancak çatışmanın çıkması için bu koşullardan en az birinin olması gerekir.
- B) İkinci Safha: Algılanan Çatışma. Çatışmanın bu aşamasında bireyler ve grup üyeleri çatışmanın var olduğunun farkına varırlar ve bir çatışmanın olduğunu artık biliyorlardır. Her iki taraf da, çatışmanın kökenlerini araştırır, çatışmanın niçin doğduğunu inceler.
- C) Üçüncü Safha: Davranış. Bir veya daha çok tarafın anlaşmazlıklar veya yanlış anlamalar sonucunda gerginlik veya kaygı hissetmesiyle birlikte çatışma, algılanan çatışmadan hissedilen çatışmaya dönüşür.
- D) Dördüncü Safha: Açığa Çıkma. Gizli, dolaylı ve çok kontrol edilen sataşma tiplerinden, doğrudan, saldırgan, şiddet içeren ve kontrol edilmeyen anlaşmazlıklara kadar çok geniş bir davranış alanı kapsar. Bu safhada aynı zamanda çatışmayı idare etme davranışları da başlar. Çatışma açığa çıktığında, taraflar çatışma ile baş edebilecek bir yöntem geliştirmeye başlarlar.

Çatışma nedenlerine bakacak olursak; insanların temel psikolojik ihtiyaçlarının karşılanmaması, sınırlı kaynakların olması ve farklı değer yargıları karşımıza çıkmaktadır. Kişilerarası çatışmaların başlangıç nedenleri, farklı biliş, algı, duygu, iletişim becerileri gibi kişisel faktörlerden, kültürel faktörlerden, rol farklılıklarından,

sosyal ve fiziksel çevrelerden veya iletişim sürecinde verilen mesajın niteliğinden kaynaklanabilir.

## Çatışma ile baş edebilme

Çatışmaların çözümünde birden fazla yöntem kullanılabilir fakat çözümün daha etkili olabilmesi, söz konusu çatışmanın iyi bir şekilde anlaşılıp, analiz edilmesine bağlıdır. Çatışmanın çözümü için izlenecek örnek eylem planına bakacak olursak;

- Çatışmayı doğuran sorunun ortaya çıkış nedeni nedir?
- Çatışma kimler arasında meydana gelmiş ve çatışma nasıl bir yol izlemiştir?
- Çatışmanın görünmeyen gizli yönleri var mıdır?
- Çatışmayı çözecek alternatif yöntemler belirlenir.
- Çatışmanın çözümünde tarafların tutumu nasıldır?
- Çatışma nedenlerinin ortadan kalkıp kalkmadığı izlenir.

Çatışma çözüme eylem planından sonra herkesin duruma uygun olarak kullandığı çatışma yönetim yaklaşımları bulunmaktadır. Bunlar:

**İşbirlikçi yaklaşım:** İşbirlikçi ve çıkarıcı davranışları içerir. Bu tarz bir yaklaşım her iki tarafı da tatmin edecek bir yöntemdir. Taraflar bir arada çalışmak ve amaçlarına ulaşabilmek için çatışmanın kökenine inerek anlaşmazlığın gerçek nedenlerini bulmaya çalışırlar. İşbirlikçi yaklaşımı kullanan kişiler kendi fikirlerinde açık sözlülük ve doğruluk gösterirler ve sorunun doğru olarak ele alındığı zaman çok daha iyi çözüme ulaşılabildiklerini savunurlar.

**Kaçınmacı yaklaşım:** Çıkarıcı davranışlar yoktur ancak işbirliğine de yanaşılmaz. Bu tip kişiler var olan anlaşmazlıkları görmezden gelerek durumdan kaçmaya çalışırlar. Böyle bir yaklaşım bazen çatışmayı çözümlerken bazen de çatışmanın daha da çok büyümesine neden olurlar. Bu kişiler, grup içinde diğer insanlarla çatışmaya girmekten kaçınırlar ve çatışma durumunda anlaşmazlığın önemli olmadığını söyleyip ortamı terk ederler.

**Rekabetçi yaklaşım:** Çıkarıcı olan ve işbirliği olmayan davranışları içerir. Rekabet stilini kullanan insanlar sonuç ne olursa olsun kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmekte direnirler. Böyle bir fikir bir tarafın kazanıp diğer tarafın kaybetmesi gerektiğini düşünür. Bir tartışma anında karşı taraf fikrini beğensin veya beğenmesin kendi fikrini kabullenmesine ısrar ederler ve kendi düşüncesinin mantığı konusunda karşıdaki kişileri ikna etmeye çalışırlar.

**Uyma yaklaşımı:** Rekabetçi yaklaşımın aksine çıkarıcı olmayan ve işbirlikçi olan davranışları içerir. Bu yaklaşımı kullanan birey karşı tarafa taviz vermeye hazırdır. Diğer birey/bireylerle işbirliği sağlanarak onların isteklerine boyun eğerler. Durum veya karar diğer bireyi/bireyleri mutlu edecekse kendileri de bu karara katılırlar ve çatışmaların en iyi kendi kişisel amaçlarını göz ardı ederek ve değer verdiği ilişkileri koruyarak ortadan kaldırdılabileceğini savunurlar.

**Uzlaşmacı yaklaşım:** Karşılıklı fedakârlık söz konusudur. Bu yaklaşım çatışmanın çözümünde çoğunlukla kabul edilen bir yöntemdir. Başkalarının nasıl ve ne

düşündüğünü bilmek isterler. Zamanlama uygun olduğunda ne hissettiklerini ve nerede hata yaptıklarını anlamak isterler.

## **Çatışmanın Sonuçları**

### **Olumlu sonuçları:**

- \* Çatışma, kişilerin verdiği kararların niteliğini artırdığından yaratıcılığı ve yeniliği güdülendiğinde, grup üyeleri arasında ilgi ve merakı teşvik ettiğinde, problemlerin açığa çıktığı ve gerilimin serbestçe gösterildiği bir ortam sağlandığında, öz eleştiri ve değişim ortamını hazırladığında, yapıcıdır. Böylece grup performansı artar.
- \* Gruplar arası çatışmalar, görev başarımı için gereken enerji ve motivasyonu artırabilir.
- \* Çatışma birey ve grupların kendi güçlerinin farkına varmalarını sağlayabilir
- \* Çatışma, insanın yapısında var olan saldırganlık dürtülerinin tatminine yardımcı olabilir.

### **Olumsuz sonuçları:**

- \* Çatışma, çatışan taraflardan birinin zihinsel ya da bedensel sağlığını zedeleyen bir durum yaratabilir.
- \* Çatışma, düşmanlık hislerine ve saldırganlık davranışına neden olabilir.
- \* Çatışma, zamanın ve enerjinin boşa gitmesine yol açar.

Sonuç olarak çatışma insan hayatının kaçınılmaz bir parçasıdır. Hayatımızı ve ilişkilerimizi daha etkili sürdürebilmemiz için çatışma yönetimi hakkında bilgimizin olması ve çözümün her iki tarafa da zarar vermemesi önemlidir.

### **Kaynaklar:**

- Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi, Coşkun ARSLAN [www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos\\_mak/makaleler%5CCoşkun%20ARSLAN%5C75-94.pdf](http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/makaleler%5CCoşkun%20ARSLAN%5C75-94.pdf)
- Çatışma: Fırsat mı, Tehdit mi? Mustafa Atiker - KTO Etüd Araştırma Uzmanı, 01.08.2005 <http://www.kto.org.tr/tr/dergi/dergiyazioku.asp?yno=379&ano=49>
- Çatışma Yönetimi, Evcimen, T.Tunç: <http://www.evcimen.com/wht004.htm>
- İmages, <http://www.impactconsulting.co.uk/Coaching/conflict-management.htm>
- Ticaret ve turizm eğitim fakültesi dergisi Yıl:2005 Sayı:1 Alptekin Sökmen, İrfan Yazıcıoğlu [www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2005/Sayi1/1-22.pdf](http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makaleler/2005/Sayi1/1-22.pdf)

**Hazırlayan:** Psi. Dan. Sevgül Canova

**ÖGPDM:** 661 (2187)-(2188)