**ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ**

Kişilerarası iletişim, insanın yaşamında oldukça önemli bir yere sahiptir. İnsan,hayatının her döneminde çevresindekilerle farklı şekillerde iletişim kurmaktadır. Bu iletişim bazen olumlu ve yapıcı olmakla birlikte bazen de çatışma ve problemleri içerebilir.

Çatışmaların yapıcı bir biçimde çözülmesi, bireyde ve toplumda bir çatışma çözme anlayışının oluşmasını gerektirir. Bu anlayış kişinin kendisini toparlama gücüne etki eder .Kendini toparlama gücüne sahip bireyler çatışma çözme konusunda becerileri olan, kendini geliştirmeye güdülenmiş kişilerdir. Toplumsal değişim sürecine aktif olarak katılırlar, kendilerini genellikle inançlı ya da dindar bir kişi olarak nitelendirirler. Yaşadıkları stresi, travmayı ve trajediyi yorumlama ve bunlardan yararlanma yeteneğini gösterirler. İnsanlarla olumlu ilişkiler kurma yeteneğine sahiptirler ve bu durum mutluluğun temel kaynaklarından sayılabilir .Birtakım amaçlara, eğitimsel beklentilere, umuda ve parlak bir geleceğe sahip olma duyguları vardır. Yaşamı anlamlı hale getiren temel bir inanç olan bağlılık ve kendi hayatlarını kontrol edebilecekleri inancını geliştirirler

**Çatışma Çözme Stratejisi**

Johnson ve Johnson (1991), bir çatışma sırasında insanların beş farklı çözüm stratejisinden birini izleyebileceklerini belirmiş ve bu stratejileri hayvan figürleri ile simgelemişlerdir.

**Kaplumbağa (Geri çekilme):** Kaplumbağalar çatışmadan kaçınmak için geri çekilirler. Çatışma yaratan sorunlardan ve kişilerden uzak dururlar. Kaplumbağa stratejisini şu durumlarda:

⇒ Elde edilecek ödüller çok yüksek değilse ve kaybedeceğiniz bir şey yoksa (bu sizin için sadece bir deneyim olacaksa),

⇒ Çatışmayı ele alacak zamanınız yoksa,

⇒ Ortam uygun değilse (“şimdi yeri ve zamanı değil” diyorsanız)

⇒ Daha önemli sorunların baskısını hissediyorsanız,

⇒ Çıkarlarınızın gözetileceğine dair hiçbir umut ışığı göremiyorsanız,

⇒ Çok öfkeli bir kişiyle karşı karşıya iseniz,

⇒ Tam olarak hazır değilseniz, bilgi edinmeye ve düşünmeye ihtiyaç duyuyorsanız,

⇒ Duygusal olarak çok fazla yüklüyseniz ve çevrenizdeki diğer kişiler çatışmayı daha başarılı bir biçimde çözebileceklerse, kullanmak uygun olabilir.

**Köpek balığı (Zorlama):** Kendi amaçları çok önemli, ilişkileri ise önemsizdir. Bu nedenle kendi çözüm önerilerini kabul etmesi için, çatıştığı kişiyi zorlar ve karşısındaki kişi üzerinde güç kullanmayı dener. Köpek balığı stratejisini şu durumlarda:

⇒ Kesinlikle haklı olduğunuzu bildiğinizde

⇒ Kısa süre içerisinde karar vermeniz gerektiğinde,

⇒ Muhaliflerini ezen bir kişi ile karşılaştığınızda kullanmak uygun olabilir.

**Tilki (Uzlaşma):** Orta derecede girişimcilik ve işbirliği içeren bu stratejiyi kullanan bir kişinin amacı, her iki tarafı da kısmen tatmin eden, karşılıklı olarak kabul edilebilir, uygun bazı çözümler bulmaktır. Tilki stratejisini şu durumlarda:

⇒ Amaçlar orta derecede önemliyse ve daha girişken birileriyle çatışma halindeysek

⇒ Eşit statüdeki kişiler çatışmaya taraf olmuşlarsa,

⇒ Karmaşık bir sorun için geçici bir çözüme ulaşmak gerekiyorsa

**Oyuncak ayı (Alttan alma):** Oyuncak ayılar için ilişki çok önemli, amaç pek önemli değildir. İlişkilerin bozulmaması için çatışmayı yatıştırmaya çalışırlar. Oyuncak ayı stratejisini şu durumlarda:

⇒ Sorun sizin için çok önemli değil; ama diğer kişi için çok önemliyse

, ⇒ Üzüleceğinizi ya da çok yıpranacağınızı hissettiğinizde,

⇒ “Kazanamayacağınızı bildiğiniz” sürekli bir rekabet halinde olmak sizin için zararlı olacaksa,

⇒ Mevcut uyumu (dengeleri) korumak çok önemliyse (“Şimdi zamanı değil” diyorsanız), kullanmak uygun olabilir

. ⇒ Önemli bir sorun için uygun çözümlere ulaşmak gerekiyorsa

⇒ Rekabet ya da işbirliği stratejilerinin sonuç vermediği durumlarda kullanmak uygun olabilir

**Baykuş (Yüzleşme, işbirliği yapma):** Baykuşlar hem amaçlarına hem de ilişkilerine çok önem verirler. Çatışmaları, çözülmesi gereken sorunlar olarak görürler ve hem kendilerinin hem de diğer kişinin amaçlarına ulaşabileceği bir çözüm ararlar. işbirliğine yönelik çatışma çözme yönteminin ve bu yöntemin gerektirdiği becerilerin öğretilmesi gerekmektedir. Baykuş stratejisini şu durumlarda

⇒ Başkasının yaşamı söz konusu olduğunda,

⇒ Bütün sorumluluğu siz üstlenmek istemediğinizde

, ⇒ Arada büyük bir güven duygusu varsa,

⇒ Diğer kişiden taahhüt elde etmek istediğinizde,

⇒ Kin, husumet, vb. gibi yoğun duygularla uğraşmanız gerektiğinde kullanmak uygun olabilir.

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

***Sonuç olarak; çatışmanın yaşamın doğal bir parçası olduğu ve çatışma çözme becerisinin öğrenilebilecek bir beceri olduğu unutulmamalıdır.***

