

## Üniversite Öğrencilerinin Kullandığı Çatışma Çözme Yöntemleri

Asude BİLGİN\*

### ÖZET

*Bu çalışma öğretmen adayı üniversite öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözme yöntemlerini saptamak ve onların çatışma çözme yöntemlerine olan ihtiyaçlarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü'nün çeşitli sınıflarından 168 öğrenciye (84 kız 84 erkek) bir çözülmemiş çatışma senaryosu verilmiş ve tamamlamaları istenmiştir. Sonuçlar öğrencilerin yararlı olacağını göstermektedir.*

*Anahtar Sözcükler: Çatışma çözme taktikleri, çatışma çözme programları, Eğitim Fakültesi*

### SUMMARY

#### The Conflict Resolution Strategies of University Students

*This study was designed to understand the conflict resolution strategies of university students. 168 students were selected from the department of primary education of Uludağ University, Education Faculty as 84 girls 84 boys. They were given an unresolved conflict situation and asked to resolve. By the evaluation of results, it has been found that the students were using forcing and withdrawal as strategies of conflict resolution and they need to conflict resolution programs.*

*Key Words: Conflict resolution strategies, conflict resolution programs, educational faculties.*

\* Yrd. Doç. Dr.; Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Öğretim Üyesi

## GİRİŞ

Çatışma kısaca iki veya daha fazla kişi arasında yaşanan anlaşmazlık sonucu ortaya çıkan durum olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre "İnsanlar farklı ilgi, fikir, inanç, değer ve ihtiyaçlara sahip olduğunda ortaya çıkan doğal uyumsuzluk çatışmadır. "ya da "Kişiler arasında farklı düşünce, ilgi, istekler veya aynı şeyi istemekten doğan çekişmenin yarattığı uyumsuz davranışlar, çatışmayı tanımlar." (Aktaran: Sweeney ve Carruthers, 1996).

Çatışma denince akla ilk gelen hep olumsuzluklardır: Gerginlik, mutsuzluk, kaygı, saldırganlık, sinirlilik, gerilim gibi. Ancak çatışma yaşamın doğal bir parçasıdır ve yaşamın her sahnesinde karşımıza çıkabilir. Bir çocuğun gelişiminin her aşaması çelişki ve çatışmalarla doludur ve belki de gelişim bunlarla daha da güçlenmektedir. Şu halde olumsuz olan çatışmalar değil, bunların yapıcı olmayan yollarla çözülmesidir.

"Çatışma çözme" yeni bir terimdir ve henüz üzerinde tam bir görüş birliğine ulaşılmamıştır. Maurer çatışma çözme için " tarafların anlaşmazlıklarını bırakıp çatışmayı başarılı bir sonuca götürmeleri" olarak tanımlamıştır. Duryea ise "fikir birliği oluşturma süreci"ni çatışma çözme olarak açıklamıştır (Aktaran: Sweeney ve Carruthers, 1996).

Kuşkusuz çatışmayı çözenin pek çok yolu vardır: Savaş, düello, bir bozuk para ile yazı tura atmak, bir hakemin kararı veya durumu konuşarak her iki tarafı memnun eden tam bir çözüme ulaşmak. Çatışma olumlu veya olumsuz, yapıcı veya yıkıcı olabilir. O yaşamın bir parçasıdır ve kaçınmaya çalışmak doğru değildir. Yaşam, potansiyel çatışmaları beklemeyi ve yapıcı olarak çözmeyi öğrenirsek daha az acı verici olacaktır.

Çatışma uluslar arasında bir toprak parçasını paylaşmak adına ortaya çıktığı gibi mutfakta bulaşığı kimin yıkayacağı konusundan da çıkabilir. Okul ortamında çatışma çalışanlar arasında, öğrenciler arasında, çalışanlar ve öğrenciler arasında, öğrenciler ve anne-babaları arasında yaşanır. Çatışma potansiyeli okuldaki tüm öğrenciler için geçerlidir. Belki bu nedenle çatışma çözme programlarının başlangıç noktası okullar olmuştur. Öğretmenlerin öğrenciler arasındaki çatışmaları nasıl çözecekleri konusuna yönelik ilgileri bu çalışmaların giderek artmaktadır. Öğrenciler arasındaki çatışmalar yöneticiler ve öğretmenler tarafından hep problem olarak algılanılmakta ve çözüm genellikle cezada aranmaktadır (Sweeney ve Carruthers, 1996).

Çatışmayı çözmek için önce ondan haberdar olmak gerekir. Çatışmanın ciddetine göre ipuçları şöyle sıralanabilir (Cornelius ve Faire, 1993):

**Rahatsızlık:** Bu sezgisel bir durumdur. Tam olarak ne olduğunun farkında değilsinizdir. Ancak bir tedirginlik yaşarsınız.



**Küçük olaylar:** Sizi tedirgin eden küçük bir şey olur, bir kaç günde üzeri kapanır. Diyelim arkadaşınız size telefon etmeyi unuttu. Ancak bu tekrarlanınca hatırlanır ve olay tırmanmaya başlar.

**Yanlış anlamalar:** Durum hakkında yanlış varsayımlar yapılır. Eksik iletişim nedeniyle taraflar birbirleri hakkında olumsuzluklar beslerler.

**Gerilim:** Diğer insanı algılamamız değişir. İlişki zayıflar, sabit fikirler, olumsuz tutumlar ortaya çıkar.

**Kriz:** Şiddet krizin en kesin sonucudur. Bir tartışma sırasında itme, vurma gibi zarar verici davranışlarla ortaya çıkabilir.

Çatışma hakkında iki temel varsayım vardır:

- 1) Çatışma doğal ve kaçınılmazdır.
- 2) Çatışma çözme süreci farklı biçimlerde olur ve farklı sonuçlara yol açar. Çatışma tarafları sağlıklı ve olumlu sonuçlara götürerek yapıcı olabileceği gibi, tarafların en az birine zarar vererek yıkıcı da olabilir.

#### Çatışma Çözme Yöntemleri

Çatışma durumunda kullandığımız yöntemler genellikle ilk öğrenmelerle ilgilidir, alışkanlık biçimindedir ve otomatik olarak ortaya çıkar. Bu yöntemler olumsuzdan olumluya doğru şu biçimde ifade edilebilir (Johnson ve ark., 1997).

- 1) Ne yapılacağını bilememek: Çatışmayı çözmek için hiç bir çare düşünememek.
- 2) Saldırganlık: Fiziksel veya sözel güç kullanımı biçiminde olabilen, kuşkusuz, düzeyi de değişebilen yıkıcı bir çatışma çözme biçimidir.
- 3) Tehdit: Bu da bir güç ilişkisidir. Taraflardan birinin diğeri üzerine zorla kurduğu bir egemenlik biçimidir.
- 4) Geri çekilme: Yüzleşme korkusuyla geri çekilebiliriz. Bazen bu yöntem gözden kaçan bir soruna dikkat çekerek yardımcı bile olabilir. Ancak genellikle sorunun büyümesine yol açar, karşı tarafın çözüm uğraşından vazgeçmesine neden olur. Konuşmayı kesme, kırgınlık, sadece iş ilişkisi düzeyine inme, arkadaş listesinden silme gibi...
- 5) Güçlü birine şikayet: Gücünün yetmeyeceğini anlayan taraf güçlü birinden yardım ister.
- 6) Diğerinden vazgeçmesini rica etmek: Emir veya rica yoluyla diğerinin çekilmesini sağlamaya çalışma söz konusudur.
- 7) Diğerinin de hoşuna gidecek normlar geliştirme: Karşı tarafın istek ve ihtiyaçlarının da dikkate alınması ortaya çıkmaktadır.
- 8) Konuyu tartışmaya açmak: İki tarafın çatışma konusunu tüm detaylarıyla konuşmaya başlamasıdır.

9) Her iki tarafın da hoşnut kalacağı bir anlaşma zemini bulmaya çalışma: Tarafların konuşarak herkesin kazanacağı bir çözüm bulma çabasıdır.

10) Karşı tarafın bakış açısını anlamaya çalışma: Diğer tarafla empati kurma ve böylece çözüm bulma yoludur.

11) Tam çözüm: Tüm aşamaların açıklandığı ve kesin çözüme ulaşılmıştır.

Cornelius ve Faire (1993) ise çatışma çözme yöntemlerini şöyle sıralamaktadır:

1) Geri çekilme: Bilinçli ya da bilinçsizce kullanılan, çatışmaya bir biçimde dikkat çeken bir davranış şeklidir. Konu üzerinde konuşmaktan kaçınma, çatışma yaşanan kişiyle aynı ortamda bulunmamaya çalışma, gözlerini kaçınma, kırgınlık gibi...

2) Bastırma: Bir çatışmanın olduğunu reddetmek anlamına gelir. Ne pahasına olursa olsun ilişkinin sürmesi istenen durumlarda ortaya çıkar. Bir anlaşmazlık ya da yüzleşme ilişkisine baskı getirecekse bu yol seçilir. Sessiz kalırsınız ve diğer taraf neler olup bittiğini bilmez.

3) Kazan/kaybet: Bu bilinç dışı bir alışkanlıktır. Birey kendini yanılmış olmanın sancularından korunmuş olur. Bu bir güç ilişkisidir. Kaybedenin fikri dinlenmez ama bugünün kaybedeni yarın herhangi bir işbirliğini reddedecektir. Diğerinin hatalı olduğunu ispatlamaya çalışma, karşıdaki fikrini değiştirene kadar suratını asma veya fiziksel şiddet kullanma bu tür yöntemlerdir.

4) Uzlaşma: Uzlaşmada taraflar konuyu bir miktar tartışırlar, herkes biraz kazanır. Ancak seçenekler iyice ortaya konmazsa uzlaşma en iyi çözüm olmaz. Bir taraf diğerinden daha çok alabilir. İlişkiyi sürdürmek için fedakarlık, ödüllü ikiye bölme gibi istenmeyen sonuçlar ortaya çıkabilir.

5) Kazan-kazan: Yarışlarda olduğu gibi biri kazanınca diğerinin kaybedeceğine kesin gözüyle bakılır. Bir çok durumda herkes birşeyler kazanabilir. Bu yaklaşımın yararı daha iyi çözümler bulmak, ilişkilerin iyiye gitmesidir. Bu amaçla tarafların biraraya gelerek ihtiyaçlarını saptaması, farklılıkları belirlemesi, herkesin daha çok kazanacağı yeni seçenekler üretmesi, birlikte birbirlerini karşı değil partner olarak algılayarak, diğerinin ihtiyacını da kendi ihtiyacı gibi hissederek bir çözüme ulaşılması sözkonusudur.

Çatışma taktikleri kuramı (Johnson ve Johnson, 1994) ise çatışma çözme taktiklerini şöyle sıralamaktadır.

1) Zorlama: Fiziksel veya sözel şiddet kullanarak sorunu kendi yönünde çözme denemesi.



2) Çekilme: Sorun yokmuş gibi davranarak, uzak durmaya çalışarak durumu yürütme çabası.

3) Yatıştırma: Karşı tarafla konuşarak rica ederek ya da yalvararak, sorunun yakında çözüleceğini söyleyerek çatışmayı şimdilik çözme çabası.

4) Uzlaşma: Konuşarak ikitarafın birleşebileceği ortak noktayı bulma davranışı.

5) Tartışarak tam çözüme ulaşma: İki tarafın da birbirleriyle empati kurarak, ihtiyaçlarını anlamaya çalışması, konuyu müzakere ederek her iki tarafın ihtiyaçlarının giderilmesi.

Çatışma ergenlerin yaşamında da çok önemli rol oynar. Kişiliği belirgenleşmekte olan dolayısıyla yetenek, ilgi ve değerlerini tanımaya çalışan, kişilerarası ilişkilerde içgörü kazanmaya çalışan, sosyal statüsünü yükseltmeye uğraşan ergen, çatışmalardan çok olumlu sonuçlar alabilir. Ancak, Adler'in bireysel psikolojisinde, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde Erikson'un psikososyal gelişme kuramında özellikle 4. ve 5. Evrelerde çalışkanlığa karşı aşağılık duygusu, kimlik gelişimine karşı kimlik karmaşası-, Piaget'nin özümleme ve uyma süreçlerinde, çatışmalar ve çatışma çözme arayışları yer almaktadır. Bu kuramlarda çatışmaların olumlu yollarla çözülmesi durumunda kimlik gelişiminin de de olumlu yönde ilerleyeceği ifade edilmektedir (Carruthers ve ark., 1994).

Bu çalışmanın amacı üniversite öğrencilerinin, özellikle ilköğretim öğretmeni olacak olan sınıf öğretmenliği bölümü öğrencilerinin kullandığı çatışma çözme yöntemlerini ortaya çıkarmaktır. Böylece, eğer gerekiyorsa onlara kimi çatışma çözme yöntemleri öğretiler. Geleceğin öğretmenlerinin çatışmaları olumlu yollarla çözebilmeleri çok önemlidir. Çünkü hem bir sınıf dolusu küçük çocuğun yaşayacağı çatışmaları yönetme durumundadır, hem de bir model olarak onların ileride kullanacağı çatışma çözme yöntemlerinin öğrenilmesine yol açacaktır.

## YÖNTEM

### Denekler:

Bu çalışma 1998-1999 öğretim yılı Uludağ Üniversitesi İlköğretim Bölümü Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı öğrencilerinden 1, 2, 3, 4. sınıf öğrencilerinden rastgele seçilmiş 186 (84 erkek 84 kız) öğrenciyle yapılmıştır. Öğrencilerin SED'ler incelenmemiş, orta düzeyde oldukları kabul edilmiştir.

### Araç

İlkin öğrencilerin en sık ve en yoğun yaşadığı çatışma biçimlerini anlamak üzere onlara "En sık yaşadığınız kişilerarası çatışmalar nelerdir?" sorusunu yönelten bir kağıtkalem yöntemi uygulandı. Kişilerarası çatışma

terimi özellikle belirtildi, çünkü öğrenciler çatışma deyince öncelikle iç çatışmalarını anlatmaya başlıyorlardı. Bu durum kişilik gelişiminin henüz çok hareketli olmasıyla açıklanabilir. Bu ön çalışma sonucu öğrencilerin en sık ve yoğun çatışmalar olarak dile getirdikleri iki durum senaryolaştırıldı. Kısa birer vaka olarak yazılarak çözülmemiş bir şekilde bırakıldı. Öğrencilere dağıtılarak öyküleri tamamlamaları istendi. Senaryolar aşağıda verilmiştir:

### Senaryo 1

Ayşe öğretmen olmak üzere üniversite eğitimi alıyor. Okulu bitirmesine bir yıl var. Elde edeceği mesleği çok sevdiğini düşünüyor. Okulunu bitirdiğinde nereye tayin ederlerse oraya gitmek istiyor. Ancak ailesi o'nun tayin olduğu yere yalnız gidemeyeceğini söylüyorlar. Kendileri de gelebileceği için ya Bunsu'daki özel okullarda çalışabileceğini ifade ediyorlar, ya da evlenmesi gerektiğini vurguluyorlar. Böylece daha düzgün bir yaşantısı olacağına da inanıyorlar. Ayşe ailesiyle bir çatışma yaşıyor. Sizce neler yapabilir?

### Senaryo 2

Ahmet üniversiteye devam ediyor. Bu yıl üçüncü sınıfta. Yurtta kalıyor ve bir odayı 6 kişi paylaşıyorlar. Kuşkusuz üniversite yaşamı farklı koşullar ve yörelerde yetişmiş ve artık kişiliği önemli ölçüde belirlenmiş pek çok insanı biraraya getiriyor. Bu insanların dar bir yurt odasında kalmaları daha da güç oluyor. Ahmet'in odasındaki dört kişi de Ahmet'in siyasi görüşüne zıt bir görüş paylaşıyorlar. Bu nedenle zaman zaman sert tartışmalar yaşıyorlar. Ahmet bu durumdan çok rahatsız. Odasını değiştirmesi de olası değil. Sizce Ahmet bu durumun üstesinden nasıl gelebilir?

Tepkiler, çatışma çözme taktikleri kuramının öne sürdüğü taktikler kullanılarak aşağıda belirtildiği şekilde sınıflandı:

Zorlama .....	1 puan
Geri çekilme .....	2 puan
Yatıştırma .....	3 puan
Uzlaşma .....	4 puan
Tam çözüm .....	5 puan

Öğrencilerin tüm tepkileri iki psikoloji doktoru tarafından bağımsız olarak kodlandı. Uyuşma düzeyi % 89'du. Bu kabul edilebilir bulundu.

## SONUÇLAR

Sonuçlar öğrencilerin karşısındaki bakış açısını anlamayı ve dikkate almayı içeren tartışarak tam çözüme ulaşma yöntemini hemen hiç kullanmadığını, buna karşılık her iki cins ve her iki grupta da en çok geri çekilmenin, daha sonra ise zorlamanın kullanıldığını göstermektedir. Zorlamayı erkekler, geri çekilmeyi de kızlar karşı cinsten anlamlı biçimde fazla kullanmaktadır.

**Tablo: I**  
1. Senaryoya Kız ve Erkek Öğrencilerin Verdikleri Tepkiler, Yüzdeler ve z Değeri

	SENARYO 1						
	KIZ	%	ERKEK	%	TOPLAM	%	Z
Zorlama	5	5.95	20	23.81	25	14.88	4.5***
Çekilme	56	66.67	42	50.00	98	58.33	2.66*
Yatıştırma	21	25.00	20	23.81	41	24.41	0.3
Uzlaşma	2	2.38	2	2.38	4	2.38	0
Tam çözüm	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Toplam	84	100.00	84	100.00	168	100.00	0

\* p < 0.05, \*\*\* p < 0.001

**Tablo: II**  
2. Senaryoya Kız ve Erkek Öğrencilerin Verdikleri Tepkiler Yüzdeler ve z Değerleri

	SENARYO 2						
	KIZ	%	ERKEK	%	TOPLAM	%	Z
Zorlama	0	0.00	3	3.57	3	1.79	2.14*
Çekilme	67	79.76	61	72.62	128	76.19	1.16
Yatıştırma	11	13.10	11	13.10	22	13.09	0.00
Uzlaşma	6	7.14	7	8.33	13	7.74	0.27
Tam çözüm	0	0.00	2	2.38	2	1.19	1.42
Toplam	84	100.00	84	100.00	168	100.00	

\* p < 0.05

## TARTIŞMA

Bu çalışma sadece bir ön araştırma niteliği taşımaktadır. İlköğretim Bölümü, Sınıf Öğretmenliği Ana Bilim Dalı öğrencileri ilerde sınıf öğretmeni



olarak öğrencilerinin arkadaşları, aileleri ve öğretmenleriyle yaşayacakları çatışmalarla sık sık karşılaşacaklardır. Bu nedenle etkili çatışma çözme tekniklerini bilmeleri hem kendileri hem öğrencileri açısından özel bir önem taşımaktadır. Bu çalışma ile öğrencilerin etkili çatışma çözme yöntemlerini kullanmadıkları, en çok da geri çekilmeyi tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Her iki senaryoda da hem kızların hem erkeklerin birincil olarak geri çekilme yöntemini ikinci olarak da zorlamayı benimsedikleri gözlenmektedir. Hem birinci hem ikinci senaryoda kızlar ve erkekler arasında zorlama taktiğinin kullanılmasında kızlar ve erkekler arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Erkekler zorlamayı kızlardan anlamlı biçimde fazla kullanmaktadır. Bu durum kuşkusuz toplumdaki cinsiyet rolleriyle açıklanabilir. Ancak birinci senaryoda kızlar geri çekilmeyi erkeklerden anlamlı şekilde fazla olarak kullanırlarken, ikinci senaryoda böyle bir farka rastlanmamıştır. Bu da senaryolardaki kahramanların cinsiyet farkları, dolayısıyla özdeşleşme süreci ile yorumlanabilir. Birinci durumun çatışma yaşayan modeli kızdır. Kızlar onunla özdeşleşerek kendi cinsiyet rollerine uygun bir tepki olan geri çekilmeyi erkeklerden daha fazla kullanmaktadırlar. Uzlaşma her iki cinste de çok düşük yüzdelerle ifade edilmektedir (% 7 ve % 2). En etkili çözüm karşı tarafın bakış açısını da anlamaya çalışarak konuşmak, tartışmak her iki tarafında memnun olacağı bir çözüm bulmaktır. Bu kuşkusuz her zaman kolay değildir. Ancak geliştirilmiş ve geliştirilmekte olan pek çok çatışma çözme programı bu konuda bir adım atmaya sağlayacaktır.

Öğrencilerin en çok geri çekilmeyi kullanmalarının nedeni şöyle açıklanabilir. Kuşkusuz insanın en belirgin özelliği sosyal yanıdır. Günlük yaşamımızın hemen her anında sosyal davranış görüyoruz ve davranışımız diğerinin veya diğerlerinin varlığından etkileniyor. Buna "sosyal etki" diyoruz. Sosyal etki uyuma davranışını, bu da insanların birbirine benzer davranışını ortaya çıkarır (Kağıtçıbaşı, 1977). Böylece toplumsal yaşam belli bir düzen içinde kalır. Bireyin istek ve ihtiyaçlarını ortaya çıkarmaktan çekinerek geri çekilmesi karşındakilerle ne bahasına olursa olsun ilişkinin devamını sağlaması da bu tür bir davranıştır. Üniversite öğrencilerinin yaşı sosyal etkiye açık oldukları bir bir gelişim dönemine aittir. Örneğin; 1. senaryoda zorlama kullananlar Ayşe'nin kimseyi dinlemeden atandığı yere çekip gitmesini en uygun davranış olarak rapor etmişlerdir. Geri çekilme kullanan öğrencilerin çoğu Ayşe'nin ailesini terk etmesini gerektiğini, evlenmese bile bir özel okulda çalışarak ailesiyle kalması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yatıştırma yöntemini kullananlar ise şimdilik konunun üzerine gitmemeyi, ailenin yavaş yavaş ikna edileceğini ifade etmişlerdir. Uzlaşmacılar ise yaklaşınca aileyi hiç değilse 6 ay kadar tayin olduğu yerde öğretmenlik yaparak, ailesinin durumu değerlendirmesini çözüm olarak getirmişlerdir.



2. senaryoda çekilme yöntemini önerenler hep Ahmet'in asla tartışmaya girmemesini, alttan almasını, hatta düşüncesini karşı tarafın düşüncesi gibi göstermesi gerektiğini ya da evde az bulunmasını söylemişlerdir. Yatıştırma yöntemi kullananlar iki tarafın da anlaşarak bu konulara girmemesini, yemek, TV sohbeti yapmalarını, spordan söz etmelerini önermiştir.

Bu çalışma üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stratejilerini öğrenmeye duydukları ihtiyaca dikkat çekmiştir. Özellikle geleceğin öğretmenlerini yetiştiren eğitim fakültelerinde bu taktiklerin öğrenilmesine yardım eden programların uygulanması önem taşımaktadır. Çatışmanın ne olduğunu, en etkili nasıl çözüleceğini bilen öğretmenler sınıfların da da öğrencilerine yardımcı olacak, model oluşturacak eğitimin verimini arttıracaklardır.

### KAYNAKLAR

1. CARRUTHERS, W.L., SHULMAN, H., SWENEY, B.: (1994, September, 24) *Adlerian psychology and peer mediation: A side-by side comparison*. Paper presented at the South Carolina Annual Conference of Adlerian Psychology, Myrtle Beach.
2. CORNELIUS, H. and FAIRE, S.: *Everyone Can Win "How to Resolve Conflict"*. Simon Schuster, Australia, 1993.
3. JOHNSON, D.W., and JOHNSON R.T.: (1994). Constructive conflict in the schools. *Journal of Social Issues*. 50 (19), 117-137.
4. JOHNSON, D.W., and JOHNSON R.T., DUDLEY, B., MITCHELL, J. and FREDRICKSON, J.: (1997). The impact of conflict resolution training on middle school students. *The Journal of Social Psychology*, 137 (1), 11-21.
5. KAĞITÇIBAŞI, Ç.: (1997). *İnsan ve İnsanlar*, İstanbul: Duran Ofset.
6. SWEENEY, B., and CARRUTHERS, W.L.: (1996). Conflict resolution: History, philosophy, theory and educational applications. *The School Counselor*, May, 43, 326-344.