



- Konuşmaya başlamadan önce konuşmanın genel akışını gösterecek şekilde ana hatlar, varsa verilecek örnekler, başlıklar yada hatırlatıcı kelimeler şeklinde not alınmış olmalıdır.
- Tempo çok hızlı yada çok yavaş olmamalıdır.
- Anlatım konuya uygun örneklerle, hikaye ya da benzetmelerle renklendirilebilir.

4. BÖLÜM

ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA ÇÖZME YOLLARI

1. Çatışma Nedir?

Bir tarafın davranışları diğerinin gereksinimlerine ters düşüyor, engelliyor ya da değerleri birbirine uyumuyorsa bu kişiler arasında ortaya çıkan sürtüşmeye çatışma denir. Sınıf içinde öğrenciler arasında ya da öğrenciler ile öğretmenler arasında çeşitli çatışmalar çıkabilmektedir. Öğretmen sınıfta genellikle şu gereksinimlerinin karşılanmasını bekler:

- ✓ Sesini rahatça sınıfa duyurabilmek,
- ✓ Anlattığı dersin dinlenmesi,
- ✓ Ders esnasında öğrencilerin kendi aralarında konuşmamaları,
- ✓ Sorduğu soruya cevap alabilmek,
- ✓ Öğrencilerin kurallara uymaları,
- ✓ Derse zamanında girilmesi,
- ✓ Derse hazırlanarak gelmesi,.... vs.

Ancak öğretmenin bu gereksinimleri her zaman öğrencinin gereksinimleri ile örtüşmez. Dersten sıkılan öğrencinin o an ki gereksinimi dersi kaynatmak ve sıkıntısını azaltmak olabilir. Evi uzak olan öğrenci derse gecikebilir yada öğrenci, arkadaşlarıyla birlikte olma gereksinimi nedeni ile derse gelmeyebilir; kendini karşı cinse beğendirme gereksinimi duyabilir bu nedenle kurallara aykırı olduğu halde takıp takıştırıyor olabilir; derslerde başarılı olmayan, fiziksel olarak ta dikkat çekemeyen öğrenci kendini ifade edebilme gereksinimi nedeniyle sırf dikkat çekmek için sınıfta sorunlar yaratıyor olabilir. Her iki taraf içinde bu örnekler sayfalarca çoğaltılabilir. Bun-



ların bir kısmı herkesçe kabul edilebilir gereksinimlerdir ancak büyük çoğunluğu öğrenciden öğrenciye, öğretmenden öğretmene ve o an ki özgül koşullara göre değişiklik gösterir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta her iki tarafında her zaman, kendince haklı gerekçeleri olan bir çok gereksiniminin olduğudur. Herkes kendi gereksinimini karşı tarafa dayatırsa, karşı tarafın gereksinimleri yok sayılmış ve bastırılmış olur.

2. Çatışma Çözme Yolları

Bu bölümde kişiler arası iletişimde çatışma ile başa çıkmada kullanılan taktikler açıklanacak ve örneklenecektir. Daha sonra ise genellikle sınıf içindeki çatışmaların çözümünde kullanılan kazan-kaybet yöntemlerinden bahsedilecektir. Kazan-kaybet yöntemlerinde daha çok bir savaş ortamı vardır. Kendi gereksinimlerinin karşılanması için karşı tarafın gereksinimlerinin bastırılması esasına dayanır. Bir taraf kazanırken diğer taraf kaybeder. Oysa kazanan ve kaybedenin olmadığı 'kaybeden yok' yönteminde karşılıklı saygı esasına dayanan ve her iki tarafın gereksinimlerinin karşılanabileceği ortak bir payda bulunur.

2.1. Çatışma ile Başa Çıkmada Kullanılan Taktikleri

Korkut (2000) bireylerin çatışma durumunda bilinçli yada bilinçsiz bazı taktikler geliştirdiğini savunur. Bu taktikler çatışmanın türüne, yerine, kiminle yaşandığına, şiddetine ve olası sonuçlarına bağlı olarak yeri geldikçe kullanılır. Ancak psikoloji alanında genelde istenen tarafların uzlaşmaları (tilki) ve gereksinimlerinin karşılıklı karşılanması (baykuş) sağlanmasıdır. Kaplumbağa taktiği (geri çekilme): isteklerimizden ve ilişkilerimizden vazgeçme, geri çekilme taktiğidir.

Köpek balığı taktiği (zorlama): Asıl olan kazanmaktır, ilişki feda edilebilir. Gücü elinde bulunduranların kullandığı taktiktir, (patron lar, üstler)

Ayıcık taktiği (alttan alma): Kendi gereksinimlerinden vazgeçerek karşı tarafın gereksinimlerini karşılamasına izin vermektir. İlişki korunmaya çalışılır (memurlar,astlar..).

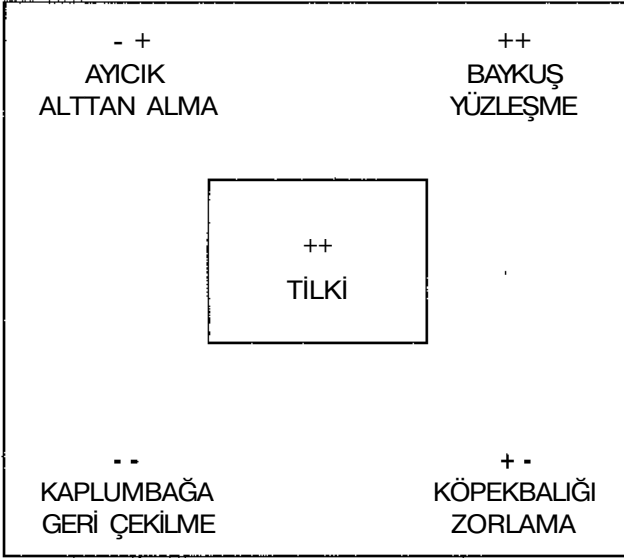
Tilki taktiği (uzlaşma): Ortak bir paydada buluşmayı sağlar.

Baykuş taktiği (yüzleşme): Her iki tarafın gereksinimlerinin tümünden karşılandığı taktiktir.

CATIŞMA

Çatışma ile başa çıkma yolları
(bilinçli ya da bilinçsiz)

İlişki



amaçlar

Nasıl kaplumbağa ya da tilki olunur?

- Sorunun Ben Dili ile Tanımlanması
- Karşılıklı Gereksinimlerin İfade Edilmesi
- Çözümler Üretme
- Karar Verme
- Uygulama
- Değerlendirme



2.2. Kazan -Kaybet Yöntemleri

Bu bölümde genellikle sınıflarda çatışmaların nasıl çözüldüğünü gösteren iki yöntem açıklanacaktır. Bunlardan bir tanesi öğretmenin kazandığı öğrencinin kaybettiği yöntemdir. Diğerisi ise öğrencinin kazandığı öğretmenin kaybettiği yöntemdir.

Kazan - Kaybet Yöntemi 1 : Bu yöntemde kazanan öğretmendir, kaybeden öğrencidir. Öğretmen otoriterdir, gücünü ödül ve cezadan alır, öğretmenin öğrencilere karşı güç kullanımı söz konusudur. Öğretmen kendi gereksinimlerini öğrencilere zorla kabul ettirir. Öğrencinin gereksinimi dikkate alınmaz. Öğrencide kızgınlık ve kırgınlık öğretmende ise suçluluk duyguları oluşturur. Burada kastedilen otoriter kavramı '*gücünü ödül ve cezadan alan, katı kuralları olan*' anlamındadır. Otorite kavramının diğer anlamı ile yani '*saygınlık ifade eden belirli bir alanda akademik- bilimsel yetkinliği olan*' anlamı ile karıştırılmamalıdır.

Bu yöntemi kullanan öğretmenin öğrencileri güç kullanımı ile baş edebilmek için çeşitli yöntemler geliştirirler:

- İsyan, direnme, meydan okuma, örgütlenme,
- Başkalarını suçlama, dedikodu yapma,
- Yalan söyleme, duygularını saklama,
- Sinsilik, hilecilik (kopya),
- Model alma: kendinden güçsüzlere karşı aynı yöntemi uygulama,
- Yenmeye yönelik hırs,
- Boyun eğme, sinme,
- Yağcılık,
- Hayalcilik,
- Kaçma (fanteziler, okul korkusu, okul fobisi, zararlı alışkanlıklar, çok yeme..vs.),
- Psikosomatik hastalıklar (Migren, ülser....vs.),
- Çöküntü ve intihar eğilimi.

Bu yöntemin en önemli sonucu öğrencileri hileye ve yalana sevk etmesidir. Öğrencilerde sorumluluk duygusunu zayıflatır, iç denetim geliştirmelerini

engeller. Asıl olan kurallara uymak değil kuralları çiğnerken otoriteye yakalanmamaktır. Öte yandan ceza yinelenikçe etkisini azaltır ve "cezamı çektim, borcumu ödedim, tekrardan suç işleyebilirim" eğilimi oluşturur.

Kazan - Kaybet Yöntemi 2: Bu yöntemde ise kazanan öğrencidir, kaybeden öğretmendir. Öğrencinin öğretmene yönelik güç kullanımı (kafa tutma, cidiye almama, saygısızlık, öğretmen sınıftayken de kendi gereksinimleri doğrultusunda davranışlarına devam etme, öğretmenle dalga geçme...vs.) vardır. Sınıfta esas olan öğrencinin gereksinimleridir. Öğretmenin gereksinimleri bastırılmıştır. Öğretmen hoşgörü maskesi altındadır. Bu dururr*öğretmeninde kızgınlık, kırgınlık ve öğrencide suçluluk duyguları oluşturur.

Bu yöntemde ise öğretmenler öğrencilerin güç kullanımı ile baş edebilmek için bazı yöntemler geliştirirler:

- Habersiz ve zor sınavlar, gereksiz not kırma,
- Öğrencilere karşı idareden sürekli destek isteme,
- Kaçma (tayin isteme, aşırı yeme, hayal kurma),
- Sürekli yakınma,
- Psikosomatik rahatsızlıklar,
- Arkadaş ilişkilerinde isteksizlik,
- En sevilen öğretmen olmak için bol not vererek öğrencilere yağcılık etme,
- İstenilen için en azını yaparak yeni bir şeyler denemeden durumu idare etme.

Görüldüğü gibi her iki yöntemde de kazanmak için savaş vardır, karşıdakinin gereksinimlerine saygısızlık vardır.

2.3. Kaybeden Yok Yöntemi

Bu yöntemde kaybeden yoktur, her iki tarafta kazanır. Sonuçta kimsede kızgınlık, kırgınlık ve suçluluk duyguları oluşmaz. Çatışmalarda esas alınması gereken kimin suçlu kimin suçsuz olduğu değildir. Önemli olan sorunun çözümüdür. Bu yöntem altı aşamada çatışmaya neden olan sorunu çözme-yi amaçlar:



1. **Sorunu tanımlama:** Gereksinim ve duygular ben iletileri ile dile getirilmelidir. Karşılıklı suçlamalardan kaçınılmalı mevcut sorunun bizim üzerimizdeki etkisi açıklanmalıdır.

"Siz kendi aranızda konuşunca dikkatim dağılıyor, sinirleniyorum."

Ben iletileri sorun olan davranışın tanımlanması, bu davranışın bizim üzerimizdeki somut etkisinin açıklanması esasına dayanır. Suçlama içermediği için karşı tarafta savunucu bir tutuma yol açmaz. Bu aşamada kendi açımızdan sorunu tanımlamalı, gereksinimlerimizi açıklamalı ve hemen etkin dinlemeye geçmeliyiz.

2. Olası çözümler üretme: Yaratıcı beyin fırtınası yönteminden yararlanarak bütün çözüm önerileri yazılmalıdır. Öğrenciler çözüm üretme konusunda yöreklendirilir. Gelen öneri çok saçma olsa bile yazılmalıdır, öğretmen kendi çözüm önerilerini de söyler ve yazar.
3. Çözümleri değerlendirme: Yazılan çözüm önerileri üzerinde tek tek durulur. Herkes yazılan önerilerle ilgili görüşlerini söyler. Bu noktada öğretmenin önerileri değerlendirme hakkı vardır, ancak sadece kurallara aykırı olanları gerekçelerini açıklayarak elerse iyi olur, toplantı sürecinde önerileri ile öğrencileri yönlendirebilir. Öğrencilerde çözüm önerilerinden beğenmediklerinin (gerekçesini açıklayarak) üzerini çizdirirler.
4. Karar verme: Bu aşamada en iyi çözümün hangisi olduğuna karar vermek gerekir. Kalan birkaç öneri üzerinde bütün sınıfın (özellikle sorunla daha fazla ilgili olan öğrencilerin) hem fikir olması çok önemlidir. Hangi önerinin uygulanacağına birlikte karar verilmelidir.
5. Bu kararın nasıl uygulanacağını belirleme: Ne zaman, nasıl uygulanacağı, yeri, zamanı, kimin nasıl sorumlu olacağı.....vs.
6. Çözümün başarısını değerlendirme: Belirli bir süre sonra tekrar toplanarak seçilen çözüm önerisinin uygulanışı ve başarısı konusu tartışılır. Gerekirse yeni bir öneri üzerinde durulur.

Kaybeden Yok Yönteminin Avantajları:

- ✓ Küskünlük olmaz, kaybeden yoktur. Karşılıklı olarak saygı ve sevgiye dayalı bir ortamın oluşmasını sağlar.

- ✓ Gerçek sorunun ortaya çıkmasını sağlar.
- ✓ Öğrencilerin daha sorumlu ve olgun olmalarını sağlar.
- ✓ Güç yada otorite gerektirmez.
- ✓ Güdülenme çözümün uygulanma olasılığını artırır. Alınan kararda kendi payının olması öğrencilerde iç denetimi güçlendirir.

Bu yöntem tüm sınıfı ilgilendiren sorunlarda sınıf içinde uygulanabilir. Eğer sorunu/çatışmayı yaşayan sadece birkaç öğrenci ise sadece o öğrencilerle toplantı düzenlenerek de uygulanabilir. Eğer öğrenciler arasında gruplaşmalar var ise ya da birkaç liderin çatışması söz konusu ise (sınıfın genel durumunu etkileyen çatışmalar) öğretmenin tarafsız hakemliğinde sorunlarını kaybeden yok yöntemi ile çözmeleri sağlanabilir. Bu tür oturumlara sadece sorunun taraflarının katılmasına dikkat edilmelidir. Bu tür sorun çözümüne dönük toplantılarda/ oturumlarda öğrenciler ortada hile olmadığına, öğretmenin bu konuda içten olduğuna inanmalıdırlar. Toplantı başında gereksinimlerin açıklandığı aşamada iletişim engeli kullanılmamasına dikkat edilmelidir. Öğretmen *ben dili* kullanarak mevcut sorunun kendisi üzerinde ki etkisini açıklamalı ve hemen *etkin dinlemeye* geçmelidir.