

ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ

**Başkent Üniversitesi
Stratejik Araştırmalar Merkezi
13 Mart 2021, ANKARA**

To the leading edge... Toward being the best...

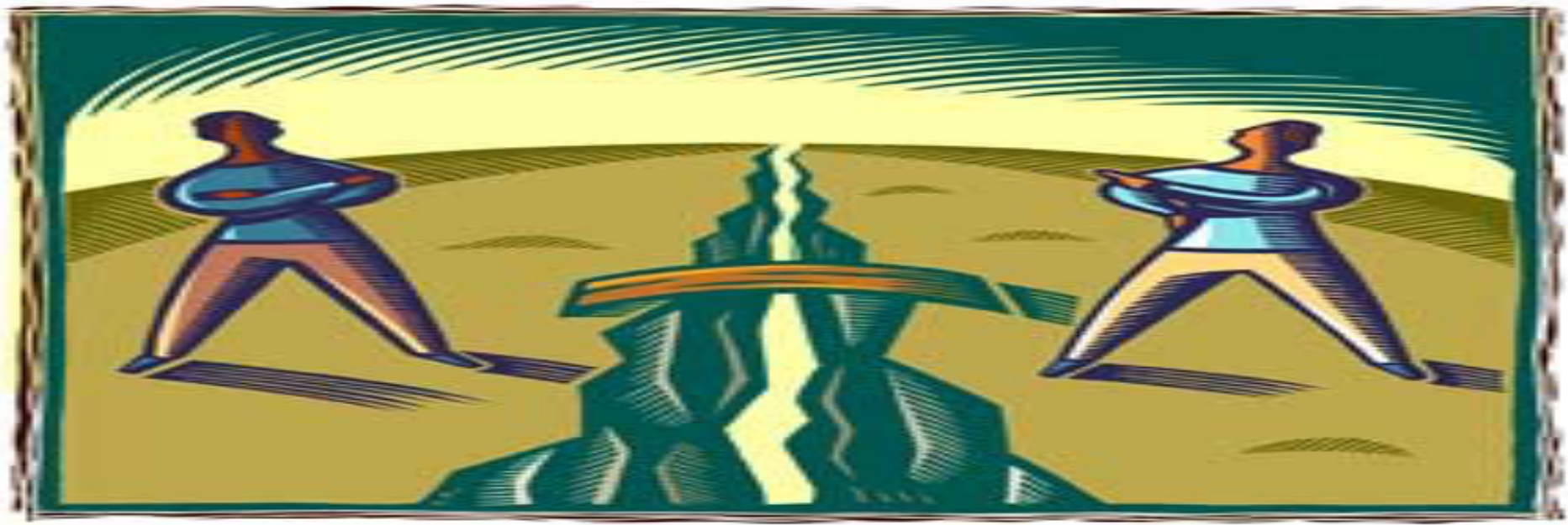


www.hacettepe.edu.tr

**ALİ ÇAĞLAR
H.Ü.**

**Siyaset Bilimi ve Kamu
Yönetimi Bölümü**

www.alicaglar.net.tr



İÇERİK

- Kavramsal Tanım: Sorun, Uyuşmazlık ve Çatışma nedir?
- Uyuşmazlık ve çatışma farkı?
- Çatışma durumunda bireyler nasıl davranır?
- Çatışma çözme genel stratejileri?
- Çatışma çözüm yöntemleri?

YAŞAM

- İnsan
- Doğa
- İnsan – Doğa Çelişkisi / Çatışması
- İnsan – İnsan Çelişkisi / Çatışması

**Bir arada yaşama zorunluluğu =
UYUŞMAZLIKLAR - ÇATIŞMALAR**

- (Sözlü – yazılı kurallar - Toplum Sözleşmesi =
Ana-Yasalar)

YAŞAM = SORUN(LAR) = ÇATIŞMA

Problem - Sorun Nedir?

- ❦ Aslında, uyuşmazlık veya çatışma özü itibariyle sorundur.
- ❦ Bir durumun sorun-problem olabilmesi için, o durumun **farkında olunması, durumun birey(ler)de stres ve gerginlik** yaratması, birey(ler)in bu gerginliği sona erdirme çabasının engelleniyor olması gerekir.
- ❦ Eğer bir durumdan çok sayıda insan olumsuz olarak etkileniyor ve değiştirilmesi talep ediliyorsa, bu durumu **toplumsal sorun** olarak tanımlamak olanaklıdır.

PROBLEMİN UNSURLARI



- Problem, birey ile bireyin varmak istediği hedef arasında bir engel söz konusu olduğunda, ortaya çıkar.
- Önemli olan problem değil, problemlerle başa çıkabilme yeteneklerimizdir.

Uyuşmazlık Nedir ?

- Çıkarların, herhangi bir nedenle farklı (karşıt) olarak algılanmasıdır.
- Tarafların halihazırdaki amaçlarına eşzamanlı olarak ulaşamayacaklarına dair farklı düşüncede olma durumudur.
- Uyuşmazlık, amaçları gerçekleştirirken oluşan rekabetten doğar.
- Rekabet yaşanan her yerde «**uyuşmazlık**» yaşanır.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Uyuşmazlık ve çatışma kavramları sıklıkla birlikte kullanılıyor olsalar da, aralarında;
 - Uyuşmazlık konusunun şiddeti,
 - Yaşanma sıklığı,
 - Uyuşmazlığın devam süresi ve
 - Uyuşmazlık konusunun karmaşıklığı açısından

bazı farklar mevcuttur.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Aslında **uyuşmazlıklar**; bir anlaşmazlığın daha erken, daha yüzeysel, daha kısa zamanda ve nispeten daha kolay çözümlerle halledilebilecek özelliklerini taşımaktadır.
- **Çatışma**; daha derinleşmiş, daha karmaşık, daha uzun vadede ve nispeten daha kapsamlı çözümlerle halledilebilecek bir anlaşmazlık türüdür.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Bu nedenle uyuşmazlıklar, erken safhada çözümlenmezse, çatışmaya dönüşebilme ihtimali çok yüksektir.
- Böyle olursa, daha fazla zaman ve maliyet isteyen çözüm süreçleri ile karşılaşılacaktır.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Hukuk bilimi açısından ise çatışma ile uyuşmazlık arasındaki ayrım, daha farklıdır.
- Buna göre, çatışmanın tarafı olan kişinin karşı taraftan bu doğrultuda bir talepte bulunmaması halinde çatışma, uyuşmazlık boyutunda kalacaktır.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Bununla birlikte, davranış ve yönetim bilimlerinde uyuşmazlıklar, genellikle «**çatışma**» olarak da anılır ve belli düzeyde mevcudiyeti, kurumlar için gerekli görülür.
- Oysa hukuk ve uluslararası ilişkiler alanlarında tanımlanan uyuşmazlık, belirlediği anda ortadan kaldırılması - çözülmesi gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

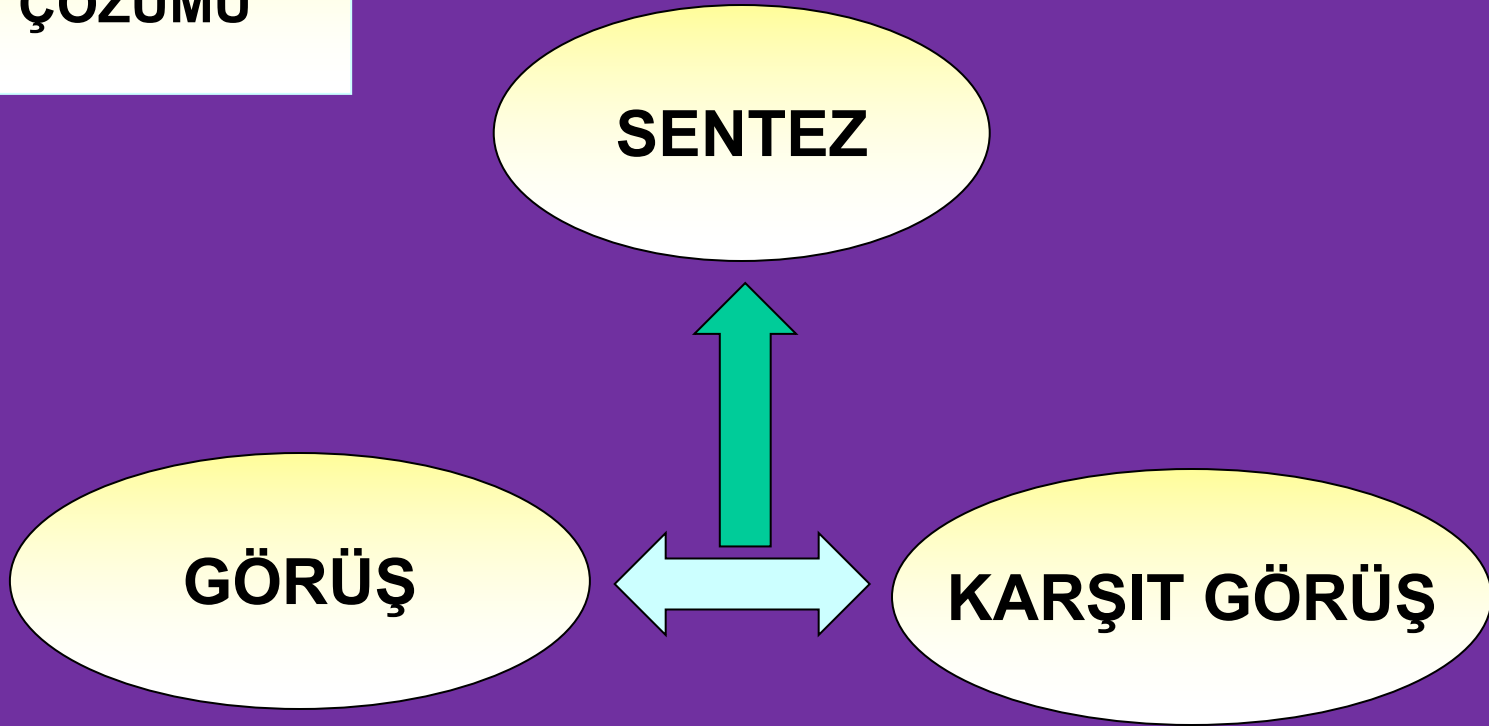
Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Özetle uyuşmazlık, **çatışmanın ilk kademesidir**. Ancak uyuşmazlık ve çatışmanın bir tek derecesi yoktur.
- Hem uyuşmazlık ve hem de çatışma, basitten karmaşığa veya yüzeyselden şiddetliye doğru bir cetvel üzerinde ilerler.
- Bu nedenle, **uyuşmazlığın en şiddetli olduğu nokta ile çatışmanın en düşük olduğu nokta** birbirine içine geçer.

Çatışma - Uyuşmazlık Farkı

- Psikoloji bilimi açısından ise çatışma, ortaya çıkma veya dile getirilme davranışı ile birbirinden ayrılır.
- **Ör.,** Bir karı kocanın yaz tatillerini geçirmek istedikleri yere ilişkin farklı istek - fikirleri uyuşmazlıktır.
- Ancak bu isteklerini, karşılıklı olarak birbirlerine ilettikleri ve bunda direttikleri andan itibaren yaşayacakları durum çatışmadır.

**UYUŞMAZLIK
veya
ÇATIŞMA
ÇÖZÜMÜ**



Uyuşmazlık-çatışma yönetiminin amacı, şiddete tırmanmayı önlemektir.

Uyuşmazlık - Çatışmaların Kökeni

- Geçmişten gelen, çözölememiş anlaşmazlıklar,
- Sınırlı kaynaklara daha fazla sahip olma isteği,
- Yetkilerin açık ve net olmaması, yetki karmaşası, iş - görev tanımı belirsizliği,
- Güç – yetki sahibi olma mücadelesi,
- Rol ve Statü farklılığı,
- Örgüt içi güç mücadelesi,
- Düşünce ve yaklaşım farklılığı,
- Algılama farklılığı, İletişimsizlik,
- Amaç ve hedef farklılığı, Yöntemde farklılık, vb.

Uyuşmazlık-Çatışma Kaynakları

- Hayatta kalabilme (gıda, sağlık, barınma vb.)
- Güvenlik kaygısı,
- Özgürlük arayışı,
- Haksızlığa uğrama hissi, mağduriyet, ticaret,
- Kimlik, inanç, etnik yapı farklılığı,
- Değer ve anlayışlarda farklılık,
- Yapısal sorunlar,
- Korkular, vb.

Uyuşmazlık - Çatışma Türleri

- İçsel,
- Etnik, Dinsel, Irksal,
- Kurumiçi,
- STÖ - STK – Devlet,
- Üretici – Tüketici,
- İşçi – İşveren,
- Karı – Koca,
- Öğretmen – Öğrenci,
- Yatay – Dikey – Emir / Komuta vb.

Sorunlar ve Çatışma Düzeyleri

**Küresel - Evrensel
Sorunlar-Çatışma**

Bölgesel Sorunlar-Çatışma

Uluslararası Sorunlar-Çatışmalar

Toplum(lar) içi-arası Sorunlar-Çatışmalar

Topluluk(lar) içi - arası Sorunlar- Çatışmalar

Grup(lar) içi - arası Sorunlar - Çatışmalar

Kişi(ler) iç - arası Sorunlar - Çatışmalar

Çatışma

- Çatışma durumunu ortaya çıkaran çok farklı olaylar – durumlar olmakla birlikte, genel olarak;
 - a) Sınırlı kaynakların paylaşımı,
 - b) Temel psikolojik ihtiyaçların karşılanamaması,
 - c) Farklı değer ve anlayışlara sahip olmak;
- kişiler arası çatışmaların en önemli tetikleyicileridir.

a. Sınırlı Kaynak Paylaşımı

- Çatışmanın ekonomik yönü olarak görülebilir.
- Taraf için temel hedef, «**hak ettiğini**» düşündüğü miktarı elde etmektir.
- Eğer kişi, umduğu sonuca ulaşmada engelle karşılaşırsa, çatışma kaçınılmazdır.
 - Örn.**, Ticari bir uyuşmazlıkta tarafların alacağı / ödemek zorunda kalacağı para miktarı, **sınırlı kaynak paylaşımı**dır.

b. Temel Duygusal-Psikolojik İhtiyaçların Karşılanmaması

- Dışarıdan gözlemlenebilmesi daha zor bir çatışma durumudur.
- Burada amaç, sadece gözle görülür bir maddi kazanç sağlamak değildir.
- Aynı zamanda **çatışmanın «kazanarı»** olarak kendi özsaygısını beslemek; kendini iyi ve güçlü hissetmek, çatışmadan psikolojik olarak kazançlı çıkmaktır.
- Çatışmanın sonucu ile ilgili olarak bireyin yaşayabileceği temel korku, **«yenilmiş – kandırılmış, ezik kalmış»** hissetmek olacaktır.

c. Farklı Değerlere Sahip Olmak

- Farklı değerlere sahip olmak da yapısı itibariyle karmaşık bir çatışma tetikleyicisidir.
- Burada çatışmanın temel nedeni, bireylerin, kendi kişisel değerlerinden farklı değerlere (*inanç, etnik köken, ırk, bölge, dil, ideoloji, cinsiyet, cinsel tercih, söylem, giyim vb*) sahip kişilere karşı olumsuz tutum ve davranışlara sahip olmalarıdır. Kavramlara ideoloji yüklemek!
- Doğal olarak bazı insanlar, **kendi değerlerini diğerlerinin değerlerinden daha önemli, daha doğru, daha rasyonel** görebilir ve bu nedenle de farklı olan değerlere uzak veya olumsuz bir yaklaşım içinde olabilirler.

c. Farklı Değerlere Sahip Olmak

- Ancak buradaki sıkıntı ve çatışmanın asıl nedeni, kişilerin farklı değerleri olabileceğini kabul etmemek veya onları farklı değerlerinden ötürü ötekileştirmek, aşağı görmek, nefret etmek ve onlara düşmanca yaklaşmaktır.

Çatışma

- Her ne kadar çatışma olumsuz bir kavram – durum olarak ele alınsa da;
 - Çünkü çatışma, günlük yaşamın doğal ve kaçınılmaz bir parçasıdır.
 - Hem **yapıcı ve hem de yıkıcı bir potansiyele** sahiptir.
 - Doğru biçimde ele alındığında **farkına varmak, gelişmek, olgunlaşmak, öğrenmek ve değişmek için bir fırsat olabilir.**
 - Yıkıcı bir biçimde ele alındığında **ise bireylere zarar** verir.

Çatışma

- Çatışma durumları, çoğunlukla, ikiye ayrılır:

a) Gerçekçi Çatışmalar: Çoğunlukla kısıtlı kaynakların paylaşımından veya daha fazla kazanç elde etme motivasyonunun ortaya çıkardığı çatışmalardır.

- Bu tür çatışmalarda, çatışmanın nesnesi çok açık olduğu için bir orta yol bulmak veya tarafların isteklerini tatmin edecek yeni ve farklı stratejiler geliştirmek mümkün olabilir.
- Çünkü taraflar kendi istedikleri «**kazançlara**» tatmin edici bir yakınlık sağladıklarında çatışma durumunun sona erdirilmesini tercih edeceklerdir.

Çatışma

b) Sosyal Kimlik Çatışmaları:

- Sosyal kimlik çatışmaları, nesnesi belirsiz çatışmalardır.
- Tarafların birbirleri ile ilgili olan algısından kaynaklanan bir çatışma söz konusudur.
- Tarafların sosyal ve kültürel farklılıklarının yaratacağı önyargı(lar), bu çatışmaları besler.
- Karşı tarafın da bir «**dış grup - öteki**» olarak algılanması karşımıza en sık çıkan çatışma sorunudur.
- İktidarlar her zaman için, yurt içinde veya yurt dışında **bir öteki-düşman** yaratırlar. Buna muhtaçtırlar.

Çatışma Adımları



- Bir çatışma veya uyuşmazlığın çözümünde başarı elde etmek için öncelikle gerçekçi bir «**çatışma – uyuşmazlık analizi**»nin yapılması gerekir.
- Bunun için lütfen şu işlem sırasını takip ediniz:

Çatışma - Uyuşmazlık Analizi

1. Uyuşmazlığın – çatışmanın görünen ve görünmeyen nedenlerini belirleyiniz. Konunun altında yatan sebepleri detaylıca öğreniniz?
2. Olayın-konunun geçmişi hakkında bilgi edininiz.
 - Taraflar arasındaki önemli olay(lar) ve konu(lar) nelerdir?
 - Aralarında daha önce bir anlaşmazlık söz konusu olmuş mudur? Olmuşsa nedir?
 - İlişkilerde son zamanlarda, pozitif / negatif bir değişiklik var mı? – artış / azalış - olup olmadığını ... **öğreniniz.**

Çatışma - Uyuşmazlık Analizi

3. Tarafların olaya ilişkin, algıları, bakış açıları, tutum ve davranışlarını belirleyiniz.
4. Tarafların çıkar - ihtiyaçlarını belirleyiniz.
5. Taraflar arasında, varsa, güç denge(sizlik)lerini öğreniniz: Köylü-kentli, eğitilmiş-eğitimsiz, kadın-erkek, yerli-göçmen vb.
6. Tarafların problemin çözümüne ilişkin varsa görüş ve önerilerini tespit ediniz.

Başlıca Taraflar Kimlerdir?

- Uyuşmazlığın doğrudan tarafları kimlerdir ?
- İhtiyaç (çıkar) ve aldıkları pozisyonları, duruş-tutumları nedir – nasıldır?
- Değerleri, yaklaşımları, bakış açıları,
- Diğer tarafı algılayış biçimleri nasıldır?
- Tarafların uyuşmazlığı çözme yetkisi var mı?
- Tarafların ilgili / destekçi birimleri var mıdır, nelerdir? İlişkileri nasıldır?

... öğreniniz.

İlave Taraflar

- Uyuşmazlıklardan etkilenen diğer taraflar kimlerdir? (*Sonuçlardan etkilenebilecek / sonuçları etkileyebilecekler var mı, varsa kimlerdir?*)
- Bu tarafların uyuşmazlık - çatışma ortamındaki rolleri nelerdir?
- Bu taraflar asıl taraflardan biriyle aynı görüşte mi ya da tarafsız mı?

... öğreniniz.

Çatışma Durumunda Bireyler Nasıl Davranırlar ?

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Bireyler Nasıl Davranırlar?

- Çatışma çözümünde ve çatışma yönetiminde bilmek, farkında olmak zorunda olduğumuz davranış tarzlarını bilmek önemlidir.
- Thomas ve Kilmann, tarafların davranış tarzlarını «**ısrarcılık**» ve «**işbirliği**» boyutları kapsamında ele almaktadırlar.
- **İşbirliği**: Taraf kendisiyle birlikte karşıyı da gözetir, önemser.
- **İsrarcılık**: Taraf, ne olursa olsun hedefine kitlenir ve onu elde etme konusunda ısrarcı olur. Karşı taraf hiç umurunda değildir.

Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

- Uyuşmazlık veya çatışma durumunda bireyler; **Yumuşak – Sert – İlkeli Tepkilerde** bulunurlar:

a. Yumuşak Tepkiler:

- **Yumuşak** tepkiler, başlangıç için olumludur.
- Bazı durumlarda tarafların sakinleşmesi, öfkesine hakim olması veya durumu daha net değerlendirmek için zaman kazanması açısından bu tepkiler oldukça faydalı olacaktır.
- Ancak sürekli yumuşak tepki veren bireyin kendisini tatmin eden bir sonuca ulaşması zordur.

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

– **Yumuşak Tepkiler** şunlardır:

- Çatışmadan kaçınma,
- Uyma,
- Kabullenme,
- Geri Çekilme,
- Görmezden gelme,
- Ortamda bir çatışma olduğunu reddetme şeklinde tepkiler verilir.

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

b. Sert Tepkiler:

- Sert tepkiler veren kişiler, kendi görüşlerinin ve inançlarının mutlak doğru olduğunu düşünürler.
- Bu nedenle karşıdan gelecek fikirler ne olursa olsun, kendi fikirlerinde ısrar ederler.
- Sert tepkiler, teknik olarak bir yıldırma stratejisidir.
- Eğer karşı tarafın, benzer ve sert tepkileri varsa, çatışmanın büyümesi kaçınılmaz olur ve sağlıklı bir sonuca kolay kolay ulaşılamaz.

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

- **Sert – Yıkıcı Tepkiler** şunlardır:
 - Tehdit,
 - Baskı,
 - Ceza,
 - Saldırganlık,
 - Öfke vb.

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

c. İlkeli Tepkiler:

- **İlkeli** tepkiler, sağlıklı çatışma çözümünün en önemli ayağıdır
- Burada taraflar, kendi isteklerini geri plana atmadan, karşı tarafı dinleme isteği ve becerisi gösterirler.
- Temel amaç, ortak ve herkesi tatmin eden bir sonuca varmaktır.
- İlkeli tepkiler, tam bir problem çözümü mantığı içermektedir.

Uyuşmazlık - Çatışma Durumunda Davranış ve Tepkiler

- **İlkeli tepkiler** şunlardır:
 - Aktif dinleme,
 - Empati ve karşı tarafın duygularını anlamaya çalışma,
 - Karşı tarafın düşüncelerini anlamaya çalışma,
 - Kendi istek ve duygularını uygun bir dil ile ifade etme,
 - Kendi davranış ve duygularının sorumluluğunu üstlenme,
 - Problemin çözümünde işbirliği yapma,
 - Her iki tarafın ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çözüm yolları üretme.

Çatışma Çözme Genel Stratejileri: Tepkileri Belirleyen Faktörler

- Çatışma durumunda verilen tepkiler genellikle, bireylerin sosyalleşme sürecinde, daha önce deneyimledikleri çatışmalarda öğrendikleri davranışlarla şekillenir.
- Bu açıdan bireylerin çatışma durumlarında nasıl bir tepki göstereceklerini belirleyen sayısız etmen vardır.
 - Bunların başında;
 - **Dini inanç ...**
 - **Kültür ve kültürlerarası farklılıklar**
 - Bireyci kültür özellikleri
 - Toplulukçu kültür özellikleri

Çatışma Çözme Genel Stratejileri: Tepkileri Belirleyen Faktörler

- **Kişilik Özellikleri:**

- Yeni deneyimlere açık olmak (Sosyal-kolay ilişki kurabilen)
- Dışa dönüklük - İçe dönüklük (İD – EGO – SÜPER EGO dengesi)
- Uzlaşmacılık
- Nevrotiklik durumu (Dominant – Sorgulayıcı – Eleştirel vb. kişilikler),
- Saldırgan, Ketleyici (temkinli), Ben'ci (baskın konuşmacı)
- **Cinsiyet ve toplumsal cinsiyet rolleri vb.**
- **Arabulucuya, tarafların güven duymaları.**

Çatışma Çözümünde Bilimsel Karar Verme Aşamaları

1. Problemin – Hedefin Tanımlanması:

Problemin veya hedefin varlığını, boyutlarını, içeriğini, kaynaklarını, kökenlerini araştırma işlemidir.

2. Çözüm – Hedefe Varma Yollarının Tasarlanması:

Uygulama imkanı olan tüm alternatiflerin bütün yönleriyle araştırılıp bulunması, geliştirilmesi işlemidir.

3. Olası Sonuçların Tespit Edilmesi:

Her fikrin uygulanması durumunda, karşılaşılabilecek durumlar, iç ve dış faktörler ile elde edilebilecek sonuçların sağlıklı bir tahminin yapılması işlemidir.

Bilimsel Karar Verme Aşamaları

4. Tercihlerin Karşılaştırılması:

Bireyin, kurumun, kamunun amaçlarına en çok katkı yapacak;

- kısa-orta ve uzun vadede bireyin, kurumun, kamunun çıkarlarına hizmet edecek,
- kaynakları en randımanlı şekilde kullanacak ve
- yeni gelişmelere uyum sağlamada sorun oluşturmayacak tercihi belirlemektir, karara varma ve karar vermedir.

5. Belirlenen Plan - Programın Uygulanması:

Karar verilmiş olan plan, program veya çözümün yaşama geçirilmesidir.

Çatışma Çözümü İçin;

- Kısacası çatışmanın içeriği, kapsamı, boyutu, kökeni, yansıma ve yansıtılma biçimi, sonuçları ve ileride evrileceği biçimi, taraflarını araştırınız ve öğreniniz?
- Problemi alt bileşenlerine ayırınız ve olası çözüm yol - alternatifler neler olabilir, tespit ediniz.

Çatışma Çözümünde Amaç - Hedef Belirleme

- Tarafların, benim ulaşmak istediğim hedef – sonuç nedir?
- Bu kararı vermekle ne tür sonuçlar elde edebilirim?
- Elde ettiğim sonuç(lar) tarafların hangi sorunu(ları)na ne tür çözümler üretmiş olacak?
- Bu sonuçların taraflara, kurumlarına – ülkeye olası maddi-manevi olumlu-olumsuz etkileri neler olabilir?
- Vardığımız sonuçlar, sonraki adımlarımıza – hedeflerimize nasıl bir altyapı oluşturuyor?

.... belirleyiniz.

Alternatifleri Değerlendirme

- Problemin - hedefin kendisi, kökeni, kaynakları, çeşidi, etkileri, olası çözümleri vb hakkında olabildiğince çok fikirlerin üretilmesine özen gösteriniz.
- Sonra, bu fikirleri alternatifler halinde maddeleyiniz.
- Ardından, alternatifleri birbirleriyle kıyaslayınız.

Alternatifleri Değerlendirme

- Kıyaslama sonucunda, en uygun görülen 2 - 3 fikri önem sırasına göre sıralayınız.
- Bunları kendi aralarında tekrar kıyaslayınız ve tüm açılardan, getiri - götürü, değerlendirerek en uygununu tespit ediniz.

Planlama ve Uygulama

- Öncelikle, atılacak tüm adımlar ve gerçekleştirilecek eylemleri listeleyiniz.
- Bu adım ve eylemlerin öncelik sıralarını belirleyiniz.
- Her adım ve eylemi kendi içinde tek tek değerlendiriniz.
- Her bir eylem için, kim(ler) tarafından neler yapılması ve ne kadar zaman gerektiğini belirleyiniz.
- Uygulama yer, zaman ve süresini belirleyiniz.

Uygulama

- Taslak anlaşma için uygulamaya geçiniz.
- Uygulama ile ulaşacağınız çözümün uygulanabilir ve sürdürülebilir olmasına özen gösteriniz.
- Uygulama bittiğinde;
 - Yapılması ve yapılmaması gerekenleri listeleyiniz,
 - Bunlardan ders çıkarılmış olmasını sağlayınız.

Uzlaşmazlığı - Çatışmayı Çözen İletişim Yaklaşımı

- **Kim Kazanacak, Kim Kaybedecek?**
 - Ben kazanayım - sen kaybet
 - Sen kazan - ben kaybedeyim
 - Kaybeden yok – ikimiz de kazanalım ...

Çatışma Çözme ve Uzlaşma: Problem - Çatışma Çözme Stratejileri

- Çatışma çözmede üç strateji öne çıkar:

1. Amaca Öncelik Veren ve Yalnızca Amaç Odaklı Problem-Çatışma Çözme Stratejisi
2. İlişkilere Öncelik Veren ve Yalnızca İlişki Odaklı Problem-Çatışma Çözme Stratejisi
3. Hem Amaca ve Hem de İlişkilere Öncelik Veren Problem-Çatışma Çözme Stratejisi

Çatışma Çözme Genel Stratejileri

- Çatışma çözümü kapsamında tarafların hem kendi hem de grubun çıkarını düşündükleri bir problem çözme stratejisi vardır.
- Bunlar;
 - Uyma - Uyuşma – Teslim Olma,
 - Kaçınma,
 - Rekabet – Çekişme, Güç Kullanma,
 - Problem Çözme – İşbirliği Yapma,
 - Uzlaşma'dır.

Çatışma Çözüm Yöntemleri

Çatışma Çözme Yöntemleri

- Çatışma hali, insanların içinde bulunmak istemedikleri ve çoğunlukla rahatsızlık veren bir durumdur.
- Bu nedenle taraflar, çatışma halini ortadan kaldırmak için çeşitli yollar deneyeceklerdir.
- Hangi yolun seçileceği, taraflar arasındaki ilişki, uyuşmazlık konusu, kültür ve sosyal normlar gibi etmenlerle şekillenecektir.

Uyuşmazlık Çözümü Yöntemleri ve Alternatif Çatışma Çözüm Yöntemleri

Bunlar şu şekildedir:

1. Tarafların- kendine göre özel karar vermesi
2. Arabuluculuk (Müzakere), vb. süreçlerle
3. Özel üçüncü tarafça karar verilmesi
 - Hakemlik (Tahkim) (2 ve 3 = Alternatif uyuşmazlık çözümleridirler)
4. İdare ve otoriteye ait üçüncü tarafça karar verilmesi
 - İdari yargı kararı
 - Adli yargı kararı
5. Hukuk ötesi zorlayıcı karar verme (Mafyatik yollar)
 - Şiddet tehdidi, Şantaj vb.
 - Şiddet

Uyuşmazlık - Çatışma Çözme Engelleri

- Uyuşmazlık – çatışmanın tam olarak algılanmaması, anlaşılammaması,
- Uyuşmazlık – çatışmanın tam olarak ifade edilmesinde yetersizlik,
- Uyuşmazlık – çatışmanın bireye - kuruma ilişkin yaratacağı olumsuz düşünce – durum kaygısı,
- Yönetim anlayışı ve çalışma ortamının koşullarından kaynaklanan engeller,
- Sosyo-kültürel engeller vb. de, uyuşmazlık – çatışmanın çözölememesi konusunda karşımıza çıkan olumsuz durumlardır.

Uyuşmazlık - Çatışma Çözme Engelleri

- Ayrıca;
- Bireyin kendi kontrolünde olan engeller,
- Bireyin kontrolü dışındaki, daha çok yapısal veya hukuksal engeller. **Bunlar;**
 - Mevzuattan kaynaklanan engeller,
 - Kurum kimliği, şirket – grup çıkarı veya çıkarlarının zedelenme riski vb.
- Çatışmanın çözümü için yeteri kadar istek, kararlılık ve iradeye sahip olmamak,
- Çatışmayı doğru tanımlamamak ve teşhis edememek,
- Sistematiik olmamak, sistemli çalışmamak vb durumlar.

Çatışma Çözümünde Başarısızlık

- Gereken iletişim, tartışma, analiz, değerlendirme, bilimsel veri ve tekniklerden yararlanmamak,
- Yaratıcı - alternatif fikirlerin ütetilmesinde başarısız olmak ve onları koordine edememek.
- Ortaya çıkan çözümü uygulamada başarısız olmak,
- Sonuçlardan gereken dersleri çıkarmamak vb. durumlar da çözümde başarısızlığa neden olur.

Kısacası: Uyuşmazlık - Çatışma Çözülmezse!

- Dedikodu ve yanlış bilgiler, taraflarda stres, gerginlik ve yeni çatışmalar yaratır.
- Bireylerin - çalışanların şevki ve motivasyonları olumsuz etkilenir, iş – verim düşer.
- Kurumsal bütünlük ve aidiyet zarar görür; ayrışma ve gruplaşmalar ve yeni çatışmalar oluşur.
- Unutmayınız, her çözilemeyen sorun, yeni ve daha ciddi sorunların tohumlarını bağrında taşır...

Profesyonel Uyuşmazlık - Çatışma Çözümü Yolları

Düşük

3.

T
ar
af
ın

B
el
ir
l
ey
ic
ili
ği

Yasa yapma (legislation)

Hüküm verme (adjudication)

Hakemlik (arbitration)

Arabuluculuk (mediation)

Uzlaşma (conciliation)

Kolaylaştırma (facilitation)

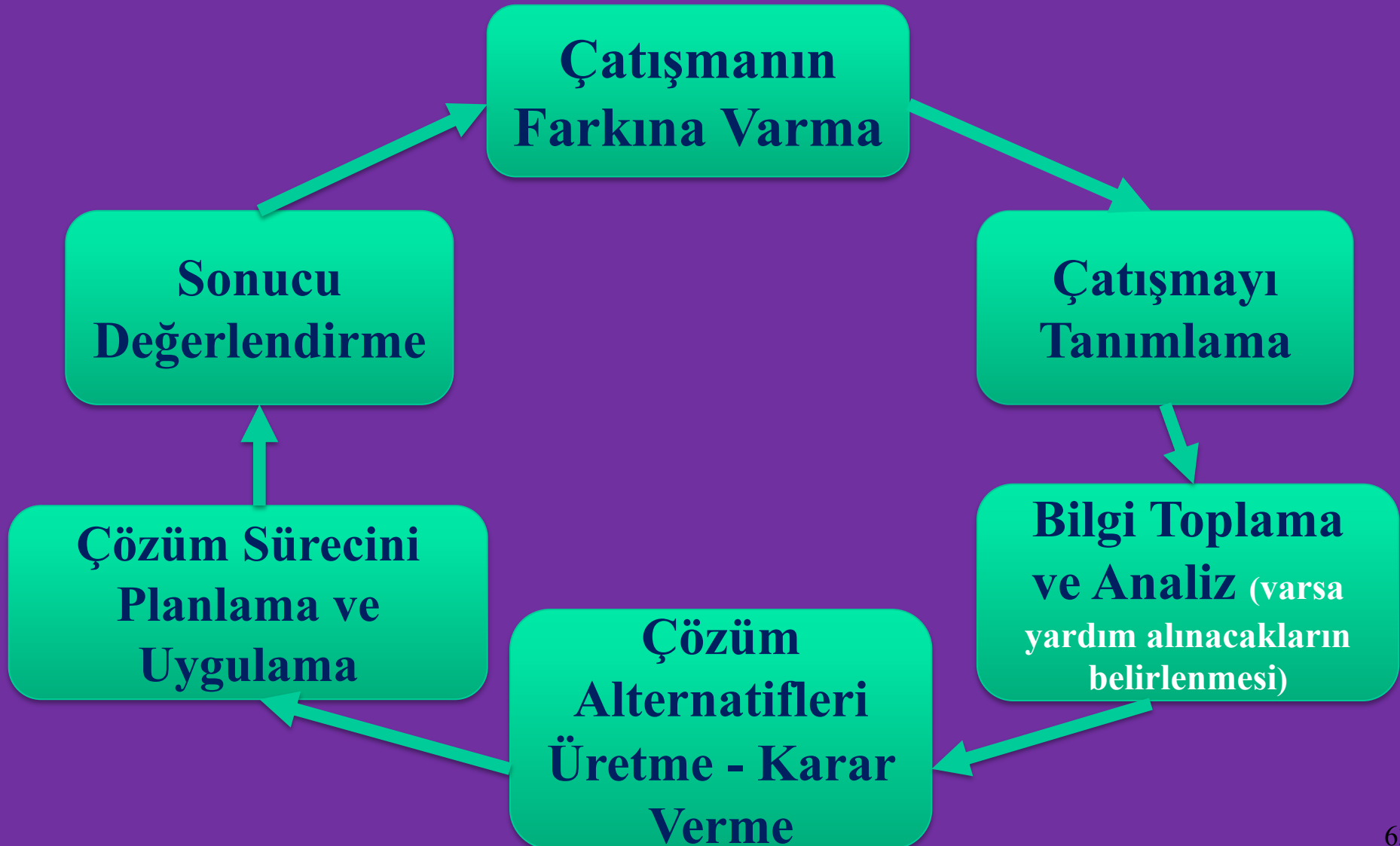
müzakere (negotiation)

Tarafların Belirleyiciliği

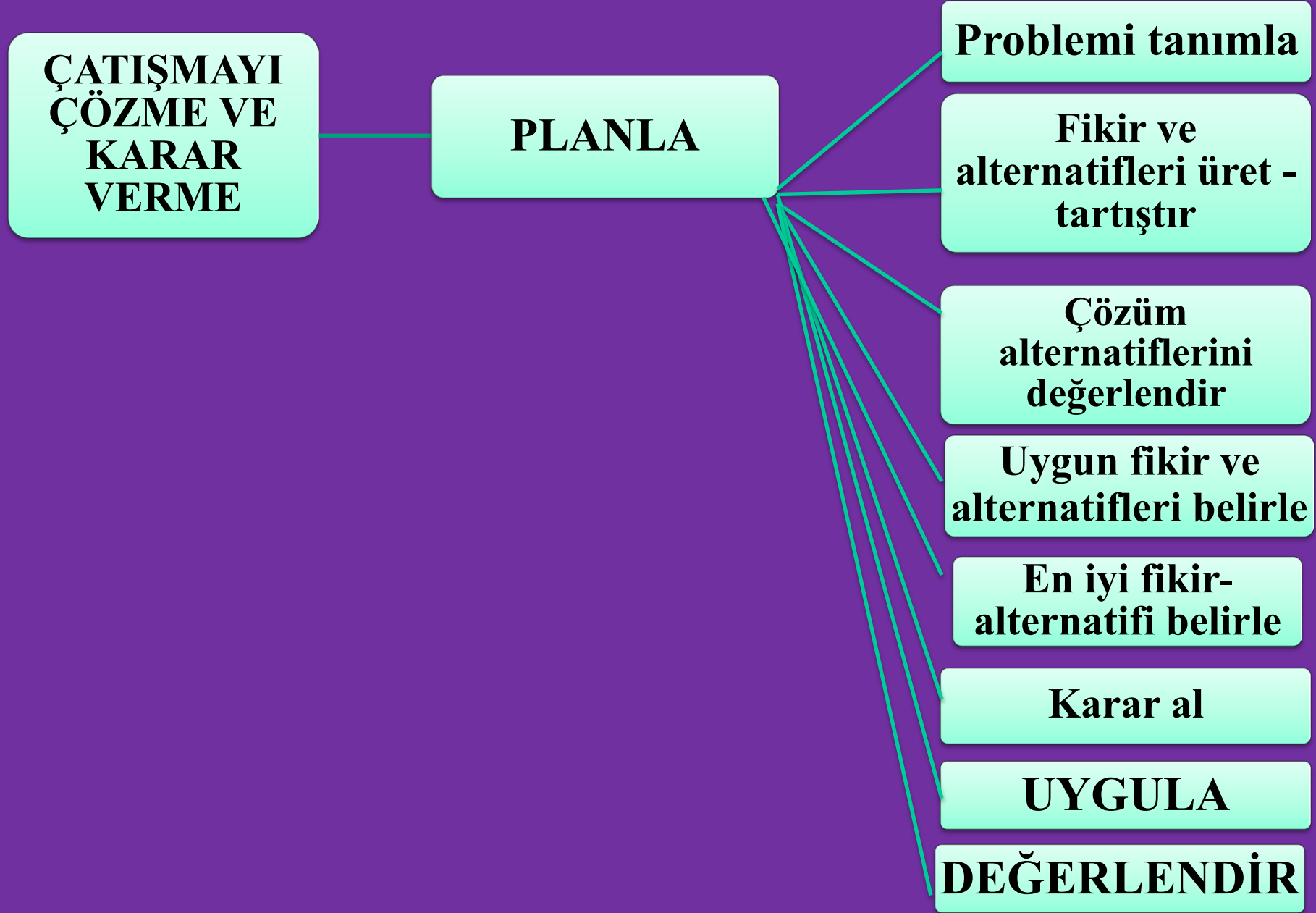
Yüksek

Yüksek

Çatışma Çözmenin Basamakları



Çatışma Çözme ve Karar Verme



Çatışma Çözümü

- Tüm taraflar sürece katılmışsa,
- Tüm taraflar samimi ve dürüstse,
- Tüm görüşler dinlenmiş ise,
- Tüm gerekli bilgi ve belgeler paylaşılmışsa,
- Tüm taraflar kararın ortak sahibi ise,
- Tüm taraflar kararı destekliyorsa

VARDIR ve KALICI OLUR.

KAYNAKLAR

- Akgün, S. ve Araz, A. (2010). Anlaşmazlıklarımızı Çözebiliriz: Çatışma Çözümü Eğitim Programı. İstanbul: Nobel.
- De Bono, E. (2015). Altı Şapkalı Düşünme Tekniği. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Deutsch, M. (1994). Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and Research. Journal of Social Issues, 50, 13-32.
- Dökmen Ü. (1994). Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çatışmaları ve Empati. Ankara: Remzi Kitabevi.
- Pruitt, D. G. ve Kim, S. H. (2004). Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement. Boston: McGraw-Hill.
- Mason S. J. A., Hess A., Gasser R. ve Federer J. P. (2015). Gender in Mediation: An Exercise Handbook for Trainers. Zürich: Center for Security Studies.
- Moore, C. W. (2003) The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict.,(Third edition). San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Orme-Johnson, C. ,Cason-Snow, M. (2002). Basic Mediation Training Trainers' Manual. Massachusetts.
- Richbell, D. (2015). How to Master Commercial Mediation. London: Bloomsbury.
- Sida (2015). Gender Tool Box. Gender Analysis - Principles & Elements. Sida: Sweden.
- Stitt, A. J. (2004). Mediation: A Practical Guide. Londra: Cavendish.
- Şahin-Ceylan, Ş. (2009). Geleneksel Toplumdan Modern Topluma Alternatif Uyuşmazlık Çözümü. İstanbul.
- Yücesoy, S. (2006). Sokratik Konuşma Tarih-Kuram-Uygulama. İstanbul: Bilgi Üni. Yayınları.

İnternet Kaynakları

- Avrupa Konseyi Bakanlar Komitesinin (CM) Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuğa ilişkin Rec (2002) 10 Sayılı Tavsiye Kararı (madde 6). Erişim tarihi: 27.07.2017, www.arabuluculuk.adalet.gov.tr/Sayfalar/proje_belgeleri/4.pdf
- Avrupa Konseyi Parlamenterler Meclisinin Aile Arabuluculuğu ve Cinsiyetler Arası Eşitlik konusundaki Tavsiye Kararı 1639 (2003) (madde 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5). Erişim tarihi: 27.07.2017, [ww.arabuluculuk.adalet.gov.tr/Sayfalar/proje_belgeleri/ailearb.pdf](http://www.arabuluculuk.adalet.gov.tr/Sayfalar/proje_belgeleri/ailearb.pdf)
- Hukuki ve Ticari Uyuşmazlıklarda Arabuluculuğun Belirli Yönlerine ilişkin 21 Mayıs 2008 tarihli Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi (2008/52/EC). Erişim tarihi: 27.07.2017, www.arabuluculuk.adalet.gov.tr/Sayfalar/proje_belgeleri/8.pdf
- Northrup, T.A. ve Segall, M.H. (b.t.). "Subjective Vulnerability: Final Report to the Fund for Research on Dispute Resolution." Syracuse, NY: Syracuse University, Program on the Analysis and Resolution of Conflicts. Erişim tarihi: 27.07.2017, <http://www.icpsr.umich.edu/icpsrweb/ICPSR/studies/6357>

Teşekkür Ederim...