HEGEM VAKFI
SOSYAL ARABULUCULUK AKADEMİSİ

4



ÇATIŞMA VE UYUŞMAZLIK ANALİZİ

Prof. Dr. Sezai ÖZÇELİK
Prof. Dr. Ayşe Dilek ÖĞRETİR ÖZÇELİK

HEGEM Yayınları
Adem SOLAK Kütüphanesi
Bilimsel ve Eğitsel Eserler Dizisi

2025 Aralık ANKARA

ISBN: 978-975-2489-20-2

ÇATIŞMA VE UYUŞMAZLIK ANALİZİ

Prof. Dr. Sezai ÖZÇELİK

Prof. Dr. Ayşe Dilek ÖĞRETİR ÖZÇELİK

İÇİNDEKİLER

l. BÖLÜM: **ÇATIŞMA, ŞİDDET VE BARIŞ KAVRAMLARI** (Sayfa- 001)

ll. BÖLÜM: **ÇATIŞMA HARİTALAMASI** (Sayfa- 053)

lll. BÖLÜM: **ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ VE ANALİZİ TEORİLERİ** (Sayfa- 071)

lV. SONUÇ VE UYGULAMA ETKİNLİKLERİ (Sayfa- 086)

ÖNSÖZ

Çatışma, yaşamın kaçınılmaz bir parçasıdır. Aile içinde, işyerinde, arkadaşlarla ilişkilerde, hatta toplum içinde bile çatışmalar yaşanabilir. Çatışma, iki veya daha fazla kişinin birbirine zıtlaşan istek, ihtiyaç veya beklentileri olması durumunda ortaya çıkar.

Arabuluculuk, çatışmaları barışçıl bir şekilde çözmek için kullanılan bir yöntemdir. Arabulucu, tarafların kendi çözümlerini bulmalarına yardımcı olan tarafsız bir aracıdır. Arabuluculuk, tarafların iletişim kurmasını, birbirlerini anlamasını ve ortak bir zemin bulmalarını sağlar.

Bu kitap, arabuluculuk eğitiminde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Eserde, çatışmanın temel kavramlarını, kişilerarası çatışmaları anlamanın yollarını ve arabuluculuk sürecini ele almaktadır. Temel amacı, bireyler arasındaki çatışmalar başta olmak üzere her düzeydeki çatışmaları anlamak, analiz etmek ve etkili şekilde çözmek için pratik bir rehber sunmaktır.

Kitabın ilk bölümü, çatışma, şiddet ve barış kavramlarına odaklanılmış; çatışmanın tanımı, nedenleri, türleri ve çatışmanın şiddetle ilişkisi incelenmiştir.

İkinci bölüm, kişilerarası çatışma kavramına odaklanmaktadır. Bu bölümde, kişilerarası çatışmanın nedenleri, çatışma ile iletişim ilişkisi ve Hocker ve Wilmot'un çatışma değerlendirme rehberi incelenmektedir.

Üçüncü bölüm, çatışma haritalamasını ele almaktadır. Bu bölümde, Sandole'nin Üç Sütun Yaklaşımı kişilerinarası çatışma analizine uyarlanmaktadır. Çatışma Akış Şeması (ÇAŞ) altında altı ana nokta incelenmiştir: Çatışma Tarafları, Çatışma Konuları ve Tarihçesi, Çatışma Nedenleri ve Koşulları, Çatışma Bağlamı, Çatışma Dinamiği ve Çatışma Sonucu ve Müdahale Yöntemleri.

Dördüncü bölüm, çatışma analizi teorilerini ele alınmakta ve okuyucuya geniş perspktif sunulmak istenmektedir. Bu bölümde, Temel İnsan İhtiyaçları (Tİİ) teorisi, psiko-analitik ve psiko-dinamik teoriler, sosyobiyoloji teorisi, evrimsel psikoloji teorisi ve sosyo-kültürel yaklaşımlar gibi çatışma analizi teorileri incelenmektedir.

I. BÖLÜM: ÇATIŞMA, ŞİDDET VE BARIŞ KAVRAMLARI:

1.1. Kavramların Tanımı

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından 2001-2010 arasındaki dönem; Dünya Çocukları İçin Şiddetsizlik ve Barış Kültürü adına Uluslararası On Yıl olarak ilan edilmiştir. Türkiye özelinde ise Cumhurbaşkanlığı Cumhurbaşkanlığı, On Birinci Kalkınma Planı ve İnsan Hakları Eylem Planı; uluslararası, ulusal, toplumsal gruplar, şirketler, kurumlar, kuruluşlar ve kişiler arası düzeyde yaşanan anlaşmazlıkların yapıcı/barışçı çözümü için kuramsal/uygulama düzeyinde çalışmalar yapmak hedefleri belirlenmiştir. Çatışma, şiddet ve barış hemen her gün hayatımızda gerçekleşen olaylardır. Çatışma ve uyuşmazlık analizi ve çözümü ile barış çalışmaları, çatışma, barış ve şiddetin ne olduğu ve nasıl engelleneceği sorusuna cevap vermektedir.

Çatışma, sosyal yaşamın kaçınılmaz, yaygın ve önemli bir yönüdür. Toplumda yaşayan insanların veya grupların etkileşimini içeren ilişkisel bir kavramdır. Çatışma, fikirler, değerler ve inançlardaki farklılıklardan kaynaklanır. İnsanoğlunun varoluşumuzun bilindik ve tanıdık parçası olmasına rağmen, çatışmanın çelişkili biçimleri, süreçleri ve sonuçları vardır. Çatışma bir yandan ilişkilerin geliştirilmesine hizmet eder, üretkenliği artırır ve yeni anlayışlar yaratır. Üstü kapalı olan sorunların açıklığa kavuşturmaya yardımcı olur, toplumsal standartları güçlendirir ve büyüme ve ahlaki gelişim için fırsat sağlar. Öte yandan, çatışma toplumda düzensizlik ve işlev bozukluğu yaratabilir, insani ilişkilere zarar verir ve acıya neden olur. Merkez çatışma teorisinin varsayımı, çatışmanın kişisel ve sosyal bir değere sahip ve toplum için "işlevsel" olduğudur (Coser, 1956). Çatışma üzerine yapılan çalışmalar, çeşitli ve farklı disiplinler örneğin psikologlar, sosyologlar, ekonomistler ve oyun teorisyenleri tarafından ele alınmıştır. Sonuç olarak ortaya hem geniş teorik alt yapısı olan bilimsel alan hem de bilimsel çalışmaların uygulandığı pratik uygulama alanı ortaya çıkmıştır. Çatışmanın tek bir tanımı yoktur. Deutsch çatışmayı, "mevcut uyumsuz faaliyetlerin gerçekleşmesidir" (1973:10). Coser, daha kapsamlı açıklama sunarak çatışmayı, "statü, güç ve kıt kaynaklarla ilgili çatışan tarafların amaçlarının sadece istenen değerleri elde etmek için değil, aynı zamanda rakiplerini etkisiz hale getirmek, zarar vermek veya ortadan kaldırmak için değerler ya da taleplerin üzerine yaptıkları mücadeledir" (1968:232).

Himes, toplumsal çatışma sorusuna yaklaşmanın yolunun aktörler arasındaki mücadeleye odaklanmak olduğunu belirtmiştir. Ona göre çatışma, " statü, güç, kaynaklar ve kıt değerler kazanmak yada sosyal gücü kullanarak rakiplerini yenmek veya ortadan kaldırmak isteyen kolektif aktörler arasındaki amaçlı mücadeleler" olarak tanımlar (1980:14). Son olarak, Hocker ve Wilmot çatışma kavramını şu şekilde tanımlamaktadır: "Birbirine bağımlı en az iki taraf arasında bir tarafın diğer taraf hakkında hedeflerine ulaşma konusunda algılanan uyumsuz hedefler, kıt kaynaklar ve müdahale etme şeklinde ifade edilen mücadeledir " (1995:21).

Bireyler ve gruplar, yetersiz olarak algılanan herhangi bir şey ya da birbiriyle bağdaşmayan ve uyuşmayan görünen ihtiyaçlarla ilgili kazanç elde etmek amacıyla çatışmaya girerler. Moore (1986) çatışmanın beş nedensel unsurunu tanımlamaktadır. Bu nedenler; ilişki sorunları, değer çatışmaları, çıkarlar üzerine uyuşmazlıklar, gerçek bilgiler üzerindeki tutarsızlıklar ve yapısal eşitsizlik uyuşmazlıkları. Algılanan uyumsuz hedefler ve kaynaklarla ilgili kıtlık algısı, pek çok çatışma mücadelesinin merkezinde yer alır. Kaynaklar fiziksel, ekonomik veya sosyal mallar olabilir. Çatışmayla ilgili Para, arazi, meslekler ve pozisyonlar gibi somut kaynaklar, kolayca tanımlanabilir. Tanımlanması çok daha zor olan maddi olmayan kaynaklar ise sevgi, saygınlık, takdir ve saygıdır. Güç, statü ve kaynaklarla ilgili yapılan mücadeleler çatışmanın önde gelen nedenleridir.

Algı, tüm çatışma analizlerinin merkezinde yer alır. Kişiler arası çatışmalarda insanlar, gerçekten farklı hedefler olduğu, bazı kaynakların yeterli olmaması ve karşı tarafın çatışmada yer alan kişinin aslında değer verdiği bir şeyi elde etmesinin önüne geçtiğini algıladıklarında çatışma tepkileri verirler. Bazen bu koşulların doğru olduğuna inanılır, ancak neyin algılandığı ve neyin kişiler arası doğru olduğunun ayrıştırılması çatışma analizinin temelini oluşturur.

1- ÇATIŞMA, ŞİDDET VE BARIŞ

Giriş

Çatışma, uyuşmazlık ve şiddet neredeyse hayatımızın hergün, her durumda ve her alanında karşılaştığımız olgulardır. Bu olgulara kişisel aile hayatımızda, çevremizde ve uluslararası olarak siyasi liderlerin dünya barışıyla ilgili konuşmalarında tanık oluruz. Bu kavramları tanımlayabilmek için temel fikirler ve düşünce çerçeveleri yaratmalı ve çatışma, şiddet ve barış kavramlarını açıklığa kavuşturmak için bu çalışmanın olanaklarını kullanarak eğitim alanları aydınlatmayı amaçlamaktayız.

Çatışmaların çözümlenmesi ve barış çalışmaları çatışma, şiddet ve barışın ne olduğu sorusuna cevap vermektedir. Çalışmanın ilk bölümünün çatışma analizinin temel yaklaşımları, psikoanalitik, sosyobiyoloji, evrimsel psikoloji ve sosyal bilişim teorileri ele alınmıştır. Çatışmanın ilk bölümü, şiddet ve çatışma kavramlarını açıklar ve bu kavramlarla alakalı olan eleştrileri, teorileri tartışır. Ikinci bölümde de, sosyobiyoloji ve evrimsel psikoloji yaklaşımlarına odaklanır. Bu açıdan kapsamlı yetenek kavramı çatışma ve şiddetle ilgili bazı fikirleri anlamaya yardımcı olabilir. Üçüncü bölümde ise, çatışma ve şiddet kavramları için psikoanalitik temeller oluşturulur. Çalışmanın bu kısmı, Freudcu geleneğin çatışma ve şiddetle alakalı fikirleri ve kavramlarına yer verecektir. Dördüncü bölümde, öfke ve saldırganlık gibi çatışmada önemli yeri olan kavramlar analiz edilecektir. Beşinci bölümde çalışma, şiddet ve çatışma içinde yaşanan önyargı, stereotip, etnik bencillik, biz/onlar, düşman imajı, düşmanlaştırma ve şeytanlaştırma gibi dinamik süreçleri ve davranışları ve sosyopsikoloji dalının önemli kavramları düşünsel yaklaşımla incelenir. Bunu takiben son bölümde ise, çalışma Fisher'in eklektik modeliyle çatışma ve şiddet kavramları ele alacaktır.

Kişiler arası çatışmaların çözümünde merkezi unsur, iletişimdir. İletişim, düşünce ve duyguların anlam alışverişi için sözlü ve sözsüz olarak paylaşılmasıdır. Bir çatışmada nasıl iletişim kurulacağının çatışmanın kalıntı etkisi bırakarak gelecekte ilişkiler üzerinde derin etkileri olabilir. İletişim durumu daha da kötüleştirebilir ya da çözüme yönelik üretkenliğe yol açabilir. Örneğin, katı ve ısrarcı iletişim, çatışmanın yapıcı yönünün zayıflamasına yol açarken açık ve paylaşımcı iletişim, güven inşa ederek karşılıklı anlayış ve üretken çözüme yol açar.

2- ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ KAVRAMI

Robin Pruitt ve Kim (2003) çatışma kavramını, iki tarafın farklı çıkarlarını farklı şekilde algılaması ya da tarafların zihinlerindeki hedefleri beraber başaramayacaklarını düşünmelerinden kaynaklı olarak tanımlamışlardır. Çatışma analizi ve çözümünün odaklandığı, iki çatışan tarafın bulunduğu iki-taraflı çatışma türüdür. Bu çatışma türüne göre, çatışmanın çözümlenmesi konusunda üç strateji vardır. Bunlardan ilki, bir tarafın çözüm önerisi üzerine diğer tarafın kendi çatışma çözüm önerisini vurguladığı çekişme; ikincisi, bir tarafın daha baskın istekleri karşısında diğer tarafın bunları kabul ettiği boyun eğme ve üçüncüsü problemi varolan alternatifleri değerlendirerek her iki taraf için de uygun olan şekilde çözumu yani uzlaşmadır.

Hayata dair herşey için geçerli olan pozitif ve negatif olma durumu çatışma kavramı için de geçerlidir. Çatışmanın pozitif tarafları şunlardır: Sosyal değişimlere destek olur, insanların bazı yasal çıkarlarını tekrar gözden geçirilmesini sağlar ve ilk ikisinin sonucu grup birliğini destekler. Olumsuz taraftan bakıldığında ise çatışma toplumda tahribat ve karışıklıklara sebep olur. İnsanların, diğer insanların faydasını gözeterek başlattıkları hareketler ya da karşı hareketler çatışmanın daha fazla kızışmasına sebep olarak çatışma tırmandırılabilir (Taylor ve Moghaddam, 1994, 177). Çatışmanın negatif tarafı ise, toplumun bazı kesimlerinin üzerinde öç gibi duygulara ve hasarlara neden olmasıdır. Negatif çatışma, insanların birşeyi daha iyi yapmak adına hırslanmasına ve çatışmanın şiddetinin artmasına neden olan davranışlarını artırabilir.

Jeong (2008) "Barış ve Şiddet Kavramlarını" tanımlama girişiminde bulunmuştur. Barışı anlayabilmek için öncelikle şiddeti ele almıştır. Jeong'a göre şiddetin farklı çeşitleri vardır. Doğrudan şiddet fiziksel hasar ve yaralanmalara sebebiyet verir ve belirli bir kişi tarafından acı veren ceza şeklindedir. Yapısal şiddet, yoksulluk, açlık, baskı altında tutma, sosyal yabancılaşma gibi insanlığa acı ve sefalet getiren konuları içermektedir. Kültürel şiddet, oluşumunun sonucu olarak kin, nefret, korku ve şüphe ile diğer şiddet oluşumların sürdürülmesi ve kalıplaşmasına yardımcı olur.

Çatışma ve şiddetin kalıplaştırmak, önyargılı olmak, ayrımcılık yapmak, ırkçılık, günah keçisi ilan etmek ve düşman imajı yaratmak gibi pek çok ortak noktası vardır. Örneğin kalıplaştırmak; grup üyelerinin tipik karakteristikleri hakıındaki inançlardır. Önyargı, bir dış gruba karşı o grubun hissettiği negatif duygulardır. Ayrımcılık yapmak ise bireyleri avantajsız duruma getiren davranışlardır.

Barış, doğrudan şiddetin mevcut olması halinde negatif barış ya da doğrudan şiddetin arkasında yapısal ve kültürel şiddetin olması halinde pozitif barış olarak ikiye ayrılır. Çatışmaların toplumlarda belirgin şekilde hissedilmesinden beri, amaç çatışmaları önlemek için pozitif barışı inşa etmek olmuştur. Jeong, insan ruhunu dünya sistemindeki farklı öğelerin arasındaki uyuma bağlayan barışın bütüncül olduğuna odaklanmıştır. Doğrudan şiddetin yokluğu üzerine odaklanılırsa barış olumsuz olabilir ya da doğrudan şiddetin yokluğu haricinde yapısal şiddetin ortadan kaldırılması ile barış olumlu bir hal alabilir. Her toplumda çatışmaların kaçınılmaz olmasından dolayı, burada amaç çatışmaların çözümü için pozitif barış hareketlerinin sergilenmesi olmalıdır. Jeong dünya sisteminin kendi arasında bütünlük içeren farklı bileşenleri ile insan doğası arasındaki bağı anlamak için bütünsel barış kavramını incelemiştir. (Groff; 2005; 141)

Çatışma ve şiddet sterotip, yansıtma, önyargı, ayrımcılık, yabancı düşmanlığı, ırkçılık, başkasına kabahat bulma ve düşman figürleri gibi birçok müşterek noktaya sahiptir. Sterotipler grup üyelerinin tipik karakterlerde olmasıdır; önyargı, grup dışındaki bireylere karşı beslenen olumsuz duygular ve ayrımcılık bireylerin olumsuz davranışlardır. (Taylor ve Moghaddam, 1994, 177)

Çatışma ve şiddet farklı ‘analiz seviyesi’nde açıklanabilir. Gruplar arası seviyede çatışma ve şiddet gruplar arasındaki çatışmanın realistik (araçsal) ya da sembolik (ilişkisel) sonucu olarak ortaya çıkar. Bireysel seviyede, psikanaliz ve bilişsel yaklaşımlar bireyin içten gelen dürtülerine ve kişilik özelliklerine (mesela, başkasına kabahat bulma teorisi, otoriter kişilik teorisi) göre ya da grup içerisinde bilişsel yeterlik ya da bilgi işlem limitleri üzerine özellikle odaklanarak iç grup (grup içi) bütünlüğü ve dış grup (grup dışı) düşmanlığı açıklamaya çalışmaktadır (Rabbie; 1993; 86).

Çatışma ve şiddet, farklı analiz seviyelerinde açıklanabilir. Gruplar arası seviyede, çatışma ve şiddet gruplar arasında realistik ya da sembolik çatışmaların sonucu olarak görülür. Bireysel seviyede ise grup içi birliktelik sağlanırken şiddet çoğunlukla grup dışına yansıtılır. Çatışma çalışmaları eklektik ve çok disiplinli bir yapıya sahip olup parçalanmış gibi görünebilir. Çatışma alanında önde gelen araştırmacı psikologlardan Deutsch'a (1994) göre, bu bölünmüş görünümün altında disiplinler ve çatışma türleri arasında kesişen bir dizi ortak tema bulunmaktadır. Bu ortak noktaları şu önermelerle özetlemektedir.

İlk olarak, çoğu çatışma, tarafların birbirleriyle çatıştığı karma motifli çatışmalardır. Çatışmaya dahil olan tarafların hem işbirlikçi hem de rekabetçi çıkarları vardır. İkinci olarak, çoğu çatışma yapıcı olabileceği gibi yıkıcı da olabilir. Çatışma, kişisel ve toplumsal değişimin köküdür ve sorunların dile getirilebilmesi ve çözümlerin bulunabilmesi ile sosyal değişimin gerçekleştiği bir araçtır. Asıl sorunsal, çatışmayı ortadan kaldırmak veya ölümcül ve yıkıcı kavgalar yoluyla önlemekten ziyade, çatışmayı yapıcı şekilde yönetmek ve çatışma önleyici bilginin nasıl geliştirileceğinin tartışılmasıdır. Üçüncü olarak, çoğu çatışmada, tarafların işbirliği ve rekabet çıkarları iki farklı çatışma çözümü sürecine yol açar: Bütünleştirici (işbirlikçi) pazarlık ve dağıtıcı (rekabetçi) pazarlık. Farklı süreçlerle ilişkili olarak farklı stratejiler ve taktikler bulunur. Çatışmayla başa çıkmak için farklı iletişim süreçleri ve farklı tutumlar uygulanmalıdır. Dördüncü ve son olarak, çatışmanın sonucunun yapıcı olup olmayacağı veya yıkıcı olması, çatışan tarafların işbirlikçi ve rekabetçi çıkarlarının göreceli ne kadar etkin olduklarına bağlıdır.

Çatışma, çatışan tarafların karşılıklı bağımlılık ortamında olmasıyla ortaya çıkar. Çatışmanın ortaya çıkması için, bir tarafın eylemlerinin diğer tarafı etkilemesi gerekir. Etkilemezse, taraflar arasında farklılıklar var olacaktır, ancak çatışma olmayacaktır (Katz ve Lawyer, 1993). Çatışma aynı zamanda bir algı meselesidir. Eğer taraflardan hiçbiri etkileşim durumlarını sorunlu olarak algılamıyorlarsa, o zaman çatışma yoktur. Çatışmanın ortaya çıkması için, ilgili taraflardan biri veya daha fazlasının birbirlerine bağımlı olarak dahil oldukları mevcut durumu sorunlu olarak algılaması ve statükoyu değiştirmek istemesi gerekir.

2.1- Çatışma ve Çatışma Çözümü

İnsanoğlunun doğası gereği, farklı değer, istek, kişilik, gereksinim, tercih ve zevk özelliklerine sahip olduğu bilinmektedir. Kültürel, sosyal ve genetik alanlarda çeşitliliğe sahip olan bireylerin yaşadığı her alanda farklılık ve zıtlıklardan kaynaklanan uyuşmazlık ve çatışmaların yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Sonuç olarak çatışma sürecinin yaşamın kendisi olarak pozitif ve negatif yönleri bulunur (Türnüklü, 2002, 186). Bireyselliğimizin parçası olan ihtiyaçlarımız, isteklerimiz ve amaçlarımızın farklı olması çatışmanın hem nedeni hem sonucudur (Johnson ve Johnson, 1997, 335). Bir ya da birden çok tarafın gereksinimlerin örtüşmediği ve herhangi bir konu üzerinde anlaşamadığı zaman çatışma ortaya çıkmaktadır. Bireyler ve toplumlar arası etkileşim olduğu kısaca insanın olduğu her yerde çatışma, insan doğası gereği ortaya çıkarak hayatımızın her aşamasını etkiler (Açıkgöz, 1996, 21). Bilinen düşüncenin aksine çatışmayı yok saymak, bastırmak ya da kaçınmak yerine, çatışmanın nedenleri, süreçleri ve sonuçlarını anlamaya çalışarak varlığını kabul etmek daha yapıcı ve akıllıca tutum olacaktır (Türnüklü, 2002, 186). Bu nedenle, örgütsel, sosyal ve politik yapılar açısından bazı durumlarda çatışmaların ortaya çıkması istenen ve teşvik edilen durum olabilmektedir. Özellikle toplumsal uyuma vurgu yapan Doğu toplumlarında pek çok durumda çatışan taraflara olumsuz yansıması olacağı için çatışma, kaçınılması gereken ve istenilmeyen durum olarak görülmektedir. Çatışan iki tarafa baskı unsuru olarak nitelendirilen çatışma, bu yönüyle çatışan tarafların psikolojik ve fizyolojik yapılarında derin etkiler bırakabilmektedir (Ünver, 2002, 49).

Günlük yaşantımızda çatışma kavramına yüklenen anlam kavga, düşmanlık, şiddet ya da savaş gibi ürkütücü kelimeleri akla getirir. Çatışma sürecinde tarafların ilk amacı, şiddete başvurmadan kendi isteklerinin karşı tarafça kabul görmesi ya da tercihlerinin öncelikli konuma geçmesidir Çatışma kavramının evrensel tanımı olmamasına rağmen, çatışma temel olarak şu unsurları içerir:

1. Süreç niteliği taşır.
2. Çatışan taraflarca algılanması gerekir.
3. Olumlu ve olumsuz yönleri bulunur.
4. İki ya da daha fazla terch arasında seçim yapılması güçlüğünü içerir.

5. Görüş, amaç, çıkar, düşünce vb. farklılıklardan kaynaklanan zıtlık, sürtüşme ve anlaşmazlıkların olduğu kabul edilir (Soyalp, 2001, 8).

Doğası gereği çatışma, ne olumsuz ne de olumludur. Çatışmanın olumlu mu yoksa olumsuz mu olduğunu kendisi değil, çözmek için seçilen yol ortaya koymaktadır. Çatışma ortamında yıkıcı sonuçlar olduğu gibi yapıcı sonuçlar da bulunur. Yapıcı sonuçların elde edilmesinin ise üç koşulu vardır:

1. Belirli işlem basamaklarının adım adım izlenmesi gerekmektedir.

2. Bu işlem basamakları bireyler tarafından kavranması için defalarca uygulanmalı ve günlük hayatımıza yerleşmelidir.

3. Çatışma yönetimi için gerekli olan işlem basamakları, hayatın her alanının iş yaşamı, okul, aile v.b. parçası olarak görülmeli ve desteklenmelidir (Johnson ve Johnson, 1995, 17).

Çatışmanın yapıcı olabilmesi için, ilgili tarafların aşağıdaki temel varsayımları kabul etmeleri ve bu hususlara sahip olması gerekir. İlk olarak, insanların değişebileceğine inanmalıdırlar. Devam eden ilişkilerde, insanlar genellikle kendilerine verdikleri değeri kaybetmeden veya ihtiyaçlarından vazgeçmeden uyum sağlar, adapte olur ve uzlaşır. Ancak çatışma ortamında esnek olmamak yapıcı çatışmayı yok eder. İkinci olarak, taraflar bir çatışmanın çözümsüz kalmasına izin vermenin kabul edilemez olduğuna inanmalıdır. Üçüncü olarak, çatışmayla ilgili olan taraflar, çatışmaya ilişkin görüşlerinin çarpıtılmış veya eksik olabileceğini düşünebilir. Ayrıca diğer tarafın bakış açısını anlamanın önemli olduğunun farkına varabilir. Bu şekilde çatışma, sormayı, paylaşmayı, hareket etmeyi ve değiştirmeyi içeren bir deneyim ve öğrenme sürecine dönüşür. Dördüncü, çatışmayla ilgili taraflar, her iki tarafın çıkarları karşılayan çözüm bulma iradesine sahip olmalıdır. Bu, ilişkinin kişisel çıkarlar değil ilişkisel yönlerine odaklanmayı ve karşı tarafla çatışmasal ilişki yerine empati kurmayı gerektirir. Ve son olarak, yapıcı çatışma yönetimi, adil bir şans verilirse insanların olumsuz durumu iyileştirmeye çalışması inancına dayanacaktır.

Çatışma bir dizi öncül koşuldan etkilenebilir (Bunker v.d., 1995). Koşullardan biri, konum, iletişim fırsatları ve zaman sınırlılıkları içeren fiziksel bağlamdır. İkinci koşul, uyuşmazlıklar, üçüncü taraf müdahaleciler veya gözlemciler, açıklık, beklentiler, ilişkiler ve kişilik hususları gibi sosyal bağlamı içerir.

Üçüncü koşul ise, anlaşmazlık konuların sayısını ve sıralamasını içeren sorunsal bağlamıdır.

Başka bir dizi faktör de çatışma çözüm sürecinin yapıcı veya yıkıcı olmasını etkileyebilir. Boardman ve Horowitz (1994) tarafından tartışılan faktörlerden bazıları şunlardır: İlişkinin doğası, taraflar arasındaki geçmiş ve güç farklılıkları, algılanan sonuçların önemi, konuların ne kadar katı bir şekilde sunulduğu, tarafların kişisel özellikleri ve karakterleri, cinsiyetleri ve etnik kökenleri, durumsal kısıtlamalar, içsel çatışma yönetimi becerileri, tarafların kullandığı çeşitli çatışma yönetimi stratejileri ve taraflar arasındaki değer ve tutum çeşitliliği.

İş yerleri, üniversiteler, okullar ve aile içinde yaşanan şiddeti, birkaç dakika ya da saatte başarılı şekilde yönetip sonlandırmak mümkün değildir. İş insanları, öğrenciler ve aile bireyleri sahip oldukları tutum, davranış ve alışkanlıklarını kolayca değiştiremezler. Bu nedenlerden dolayı üniversite, okul ve hayat boyu öğrenme süreçlerinde her bireye çatışma çözümü eğitimi verilmelidir. Okulda ya da hibrit yöntemle verilecek çatışma çözümü eğitimi eğitilenlere çatışma analizi ve çözümünün temel kavramları ve teorilerini öğreterek becerileri kazandırılana kadar devam etmelidir. Verilen eğitimler teorik ve pratik olup eğitilenlere öğrendiklerini stajla uygulama fırsatı sunmaktadır. Eğitilenler çatışmaları şiddet odaklı yaklaşımlar yerine alternatif olarak çatışmaları barışçıl yollarla çözebilmeleri için araç kutusu verilmektedir. Bickmore (2001), çatışma çözümü eğitiminin aynı zamanda iyi vatandaş olmak için gerekli yeterlilik ve becerileri kazandıran vatandaşlık eğitimi ve insan hakları eğitimi biçimi olduğunu belirtmektedir.

Çatışma çözümü eğitiminin başarılı olabilmesi için okul ve üniversite personelinin de bu yöntemleri öğenmesi ve kullanması gerekmektetir. Bir başka açıdan okullar ve üniversitelerde çatışma çözümü kültürünün yaratılması ve öğrenciler ve eğitilenlerin bunu uygulamalı olarak nasıl, nerede, kimle ve niçin yapacaklarının öğretilmesi gerekmektedir. Barış ortamında yetişen öğrenciler ve eğitilenler sadece okulda değil, evde ailesi, iş yerinde çalışma arkadaşları, apartmanda komşuları, trafikte diğer sürücüler ile yaşadığı çatışmalar ve problemlere yapıcı ve pozitif çözüm yolları üretir (Johnson ve Johnson, 1995, 17).

Johnson ve Johnson'a (1995, 2-5) göre karşılaşılan çatışmaların çözümünde yapıcı sonuçlar elde etmek isteniyorsa şu işlemlerin yerine getirilmesi gerekmektedir:

1. Çatışma çözüm anlaşması iki tarafın karşılıklı kazançlarını en üst seviyeye çıkarmalı ve her iki tarafın çatışmadan tatmin olmuş ve mutlu ayrılmasını sağlayabilmelidir.

2. Çatışan taraflara işbirliği içinde çatışmayı analiz edebilecekleri ve birbirlerine karşı saygı ve güven duyacakları iletişim ortamı sağlanmalıdır.

Eğitim kurumları, toplumun ayrılmaz parçasıdır. Üniversitelerde çatışmaları yöneterek yapıcı çözümler bulmak eğitim ortamında öğrenciler ve çalışanların etkili ve verimli şekilde gelişmesini sağlar. Eğitilenler, eğiticilerinden çatışmaları yapıcı şekilde nasıl yönetip gerektiğinde karşılıklı tatmin edici şekilde nasıl çözeceklerini ve olumlu çatışma çözüm stillerini nasıl kullanacaklarını öğrenebilirler. Çatışmaların yapıcı ve karşılıklı tatmin edici çözümü okul içinde görüldükçe bu ilk önce aile ve daha sonra tüm topluma yayılabilir. Her toplum barış içinde bir arada yaşama için çaba sarf eder. Çatışma çözümü ve barış sadece psikolojik değil politik, toplumsal, kültürel ve ekonomik refah ve gelişme için de gereklidir. İhtiyaç duyulan ve özlenen çatışma çözümü ve barış ortamını sağlamak eğitim programlarının parçası olarak kabul edilmelidir (Adeyemi, 2000). Okul ve üniversitelerin kendilerinden beklenen bu ihtiyaca yanıt verebilmeleri için, öncelikle çatışmaların köklerinde yatan nedenleri saptayarak çatışma kaynağı tam olarak belirlemeleri gerekmektedir.

Gloser'e (1994) göre özgürlük, ait olma, eğlence güç, gibi sınırsız ihtiyaçların tatmin edilmesinin sınırlı kaynaklar ve farklı değerlerden dolayı mümkün olmaması çatışmalara yol açar (Akt: Öner, 1999, 193). Johnson ve Johnson da Gloser gibi, yaşanan çatışmaların nedenlerini öğrencilerin temel gereksinimlerinin sınırlı kaynaklarla karşılanamaması ve sosyal-kültürel çeşitliliğin farklı değer ve kimlik çatışmasına yol açması olarak görmektedirler. Çatışmanın nedenleri olan değişkenler şu şekilde açıklanmaktadır (Johnson ve Johnson, 1997, 336; Türnüklü, 2002,192).

1. Gereksinimler: İnsanlar arasındaki her çatışmanın altında temelde şu gereksinmelerin tatmin edilmemesi yatar. Yaşamı sürdürme gereksinimi, arkadaşlık ve sevgi gereksinimi, saygı kazanma ve sürdürme gereksinimi, özgürlük ve eğlence v.b. Bu temel ve sosyal gereksinimlerin karşılanamaması ya da karşılanmasına yönelik girişimlerin engellenmesi çatışmaya yol açar.

a) Temel gereksinimler: Bu gereksinimlerin içine açlık, susuzluk, boşaltım ve uyku gibi gereksinimler girmektedir. Temel gereksinimler karşılanmadığında kişi tatmin edilmemiş olduğu için gergin olacak ve bu yüzden daha sık çatışmalar yaşanacaktır. Kişi belirlediği amaçlar, ihtiyaçlar ve isteklerine ulaşması engellendiğinde düş kırıklığı ve kızgınlığa dolayısıyla çatışmalara yol açmaktır.

b) Sevgi ve arkadaşlık gereksinimi (Ait olma): Ait olma gereksinimi sevme, paylaşma ve işbirliği gibi diğer insanlarla ilişkilerinin sürdürülmesi ve geliştirilmesidir. Örneğin oyuna alınmayan çocuk, ait olma gereksinimi karşılanmadığından dolayı arkadaşlarıyla çatışabilir.

c) Saygı kazanma ve sürdürme gereksinimi: Bu gereksinim başarma, tanınma ve saygı duyulma gibi gereksinimlerin karşılanmasını içerir. Bu tür gereksinimlerin tatmin edilmesine çalışan bireyler, benzer gereksinimleri tatmin edilmeyen diğer öğrencilerin olumsuz tepkilerini çekebilir ve çatışmalara neden olabilir.

d) Özgürlük: Özgürlük gereksinimi yaşantımızla ilgili kendi kararlarımızı vererek seçme gereksinimimizin tatmin edilerek karşılanmasını içerir. Başkalarının istekleri doğrultusunda davranmaya zorlanmak çatışma yaratacaktır.

e) Eğlence: Eğlence gereksinimi, gülme ve oynama gereksinimlerini içerir. Oyundan ya da sevdiği etkinlikten alıkonulan birisi engelleyen unsurlarla çatışma yaşayabilir.

2. Sınırlı Kaynaklar: Kaynaklar sınırlı ihtiyaçlar sınırsız olunca çatışma yaşanması kaçınılmazdır. Sınırlı kaynakların neden olduğu çatışmalar zaman, eşya, güç, mesafe, popülerlik, statü ya da bunların kombinasyonlarından kaynaklanmaktadır.

3. Farklı Değerler: Değerler insanlara kılavuzluk eden çeşitli inanç ve kurallardır. Sosyal ve kültürel çeşitliliklerimiz ve değerlerimiz farklı isteklere neden olabilmektedir. Değerlerimiz, gereksinim vei amaçlarımızın belirlenmesinde önemli yere sahiptir. İnsanlar farklı değerlere sahip olup değerlerini kimlikleriyle aynı görürler. Bu nedenle değerleriyle ilgili çatışmaları kimliğine kişisel saldırı olarak görürler. Bu nedenle değerlerle ilgili çatışmaların çözülmesini oldukça güç olmaktadır.

Çatışma kaynaklarına ilişkin bir çok farklı görüş olmasına rağmen konuyla ilgili tüm yazarlarca vurgulanan başlıca çatışma kaynakları aşağıda verilmiştir (Uğurlu, 2001,15):

1. **Amaç Farklılıkları**: Birey ya da grupların farklı amaçlara sahip olmaları, çatışma ortamı yaratan kaynaklardan biridir.

2. **Kişilik Farklılıkları**: Örgütlerde bireylerin kişilik özellikleri de çatışmanın oluşması ve gelişmesinin nedenlerindendir.

3. **Statü Farklılıkları**: Grup içinde kişinin statüsü ya da sosyal konumu, birçok birey için çok önemlidir. Kişinin statüsünün tehdit altında olması çatışmalara neden olabilir. Ayrıca ödül, göreve atama yada görevden alma, çalışma koşulları ve statü sembollerin elinden alınması statü çatışmalarının nedenleridir.

4. **Farklı Algılamalar**: Newstrom ve Davis'e göre, geçmiş deneyimler ve beklentilerinin sonucu olarak insanlar, olayları farklı algılar. Kendi algıları kendileri için çok gerçekçi olduğundan başkalarının aynı nesne ya da olay için farklı algılamalara sahip olabileceğini kavramayı başaramazlar ve bu da çatışmalara neden olur (Newstrom ve Davis, 1997, s.315 – 316;Akt. Uğurlu, 2001, 18).

5. **Güven Eksikliği**: Süreklilik gösteren insan ilişkilerinin, belli derece güvene gereksinimi vardır. Bir kimsenin başkasına güvenmemesinin anlaşılabilir gerçek nedeni var ise bu çatışmaya neden olur.

Toplumun geleceğinin belirleyicisi olan üniversite ve okullarda yaşanan çatışmaların çözümünde kullanılan geleneksel yöntemler istenen ve hedeflenen barışçıl demokratik ortamların sağlanabilmesinde yeterli değildir (Öner, 1999, 190). Çatışmalara çözüm bulmanın çatışmalardan uzak durmaktan (kaçınmaktan) daha fazlası olduğunun altını çizmekte belirtmektedir. Çatışmalara çözüm bulmak öğrenciler arasındaki ilişkileri geliştirir. Çatışmalardan kaçınmak, çatışmanın dönüşünü dolayısıyla kalıcı barışın oluşumunu engellemektedir. Eğitim kurumlarında kaliteli ve düzenli çatışma çözümü ve barış eğitimi verilmesi çatışma yönetimi başarısını yükseltecektır (Johnson ve Johnson, 1995, 2-3).

Çatışmaların olumsuz kavram olarak görüldüğü üniversite ve okullarda, genellikle çatışmalar bastırılarak kaçınma stili uygulanır. Oysa bilinçsiz şekilde bastırılan çatışmalar, ileriki dönemlerde daha büyük çatışmalara neden olabilir. Çatışmaların olumlu dönüşümü sağladığı düşünüldüğü üniversite ve okullarda ise, çatışmalar okul yaşamının parçası olarak görülmekte ve onlardan kaçınmak yerine, teşvik edilmesi yapıcı çatışma yönetiminin gerekli olduğu düşünülmektedir.

Bu tür eğitim kurumlarında çatışmayı olumlu yönetebilme yeterliliğine sahip olmanın okul kalitesini arttıracağı düşünülmektedir (Johnson ve Johnson, 1995, 2-1). Chasnoff ve Muniz'e (1985) göre insanların çatışmaları anlaması ve onlarla yüzleşerek çözebilmesi hem üretkenliklerini hem de kişilerarası ilişkilerini olumlu yönde etkileyerek eğitimin kalitesini yükseltir.

Çatışma çözümü eğitimi, Amerika'da 1960'lardaki ayrımcılık ve sosyal adaletsizlik endişelerinin artmasıyla sosyal politikaların birincil konusu halline gelmiştir. Başlangıçta dini tarikatlar (Quakers) ve bazı barış aktivistleri bu konuyu üniversitelerin eğitim programlarına dahil etmişlerdir. Daha sonraları, 1984 yılında Massachusetts Üniversitesinde "Eğitimde Arabuluculuk Ulusal Birliği" kurulmuştur. 1995 yılında Çatışma Çözümü Eğitim Ağı (Conflict Resolution Education Network) adını alan bu birliğin temel amacı, okullarda kullanılabilecek çatışma çözümü eğitim programları hazırlamak ve eğitimler sırasında gereken bilgi, teknik destek ve eğitim materyallerini sağlamaktır. 1997 yılı rakamlarına göre, Amerika'da 86.000 okulda, 8.500 okul çapında – çatışma çözümü programı uygulanmaktadır (Lincoln, 2001).

Çatışma çözümü eğitiminin içeriği; cinsiyet, sosyal sınıf, fiziksel ve zihinsel yeterlilikler gibi farklılıklar bakımından zenginleştirilmiş ve eşitliği vurgulayan bir ortam yaratacak şekilde tasarlanmıştır. İnsana değer verilen güvenli ortam yaratılarak çatışma çözümü süreci ve uygulamaları, bireysel farklılıkları anlamak, bunlara saygı duymak ve bireysel etkililik konusundaki ihtiyacı büyük ölçüde karşılamaktadır. Ayrıca eşitsizlik ve güç ilişkileri, önyargı ve ayırımcılık, kültürel ve sosyal farklılıklar gibi nedenlerden kaynaklanan çatışmaların yapıcı yollarla çözümüne yönelik yaklaşımlar sunulmaktadır. Çatışma çözümü eğitimi, iletişim becerileri, arabuluculuk stratejileri ve görüşme süreçlerini kullanarak toplumsal sorunların barışçıl yollarla çözümlenmesi yönelik önemli bir araçtır (Lincoln, 2001).

Barış eğitimi olarak da ele alınan çatışma çözümü eğitimi, pozitif okul ortamlarıyla desteklenmelidir. Üniversite ve okuldaki tüm bireyler, çatışmalara olumlu bakmak, yapıcı şekilde çözmek, bireylere saygı duymak, iletişim becerilerine sahip olmak gibi yeterliliklere sahip olmak için eğitim alırlar. Böyle ortamda yetişen çocuklar çatışmalara pozitif bakabilir. Çünkü Uprigh'ın (2002) altını çizdiği gibi, çocuklarda bu tür ahlaki değerlerin geliştirilmesinde, model olma doğrudan eğitimden çok daha yararlıdır.

3- KİŞİLERARASI ÇATIŞMA

Kişilerarası çatışma birçok alanda karşımıza çıkmaktadır. Aileler arası, yakın partnerlar arası, tanıdık ya da yabancı herhangi kişilere karşı yaşanan anlaşmazlıklardan doğan şiddet türü kişiler arası şiddet türüne girmektedir. Sosyal yapılar, siyasal yapılar ve refah düzeyi gibi toplumsal düzenler bu tarz çatışmaları artıran ya da azaltan nedenler arasında sayılabilir. Şiddeti kültürel anlamda kabullenme ve çocuk yaşta şiddetin öğretilmesi gibi etkilerin azaltılması şiddetin önlenmesinde iyi birer çözüm alternatifi olabilir. Bir başka önemli alternatif ise, insanların içlerinde barındırdıkları şiddeti herhangi şahsa ya da gruba yönlendirmesi ya da spor aracılığıyla içindeki şiddeti dışarıya yönlendirmesi ve açığa çıkarması mümkündür. Kişiler arasında kadına karşı yönlendirilen şiddeti önlemek adına toplumda belli eğitim programları tasarlanmalı ve toplum eğitilmelidir. Erkek liderlerin bu tip şiddetlere karşı olarak konuşmasını sağlayan programlar gerekmektedir. Devlet bu tür eğitimlere daha çok para ayırmalıdır.

Kişilerarası çatışmada bir başka vurgu yapılması gereken konu, çatışan tarafların karşılıklı bağımlılık durumudur. Çatışan taraflar, birbirleriyle karşılık bağımlılık ilişkisinde oldukları için açıktan mücadele içine girerler ve birbirlerine yıkıcı şekilde müdahale ederler. "Bir başkasına bağımlı olmayan bir kişi yani diğerinin ne yaptığıyla ilgilenmesi için özel nedeni olmaması nedeniyle diğer kişiyle hiçbir çatışması yoktur." Çatışan taraflardan her bir kişinin seçimleri diğerini etkiler çünkü çatışma karşılıklı bir durumdur. İnsanlar nadiren birbirlerine tamamen zıt tatmin edilmesi gereken ihtiyaçları bulunur. Siyaset üzerine "entelektüel çatışma" yaşayan iki kişi bile bir dereceye kadar birbirleriyle işbirliği yaparlar. Bu çatışma içinde yer alan iki kişi aslında üstü kapalı şekilde şu mesajı vermektedir: "Bakın, biz entelektüel kaslarımızın esnemesi için sözlü tartışma yapacağız ve birbirimize vurmayacağız ve ikimiz de bu yarışmaya katıldığımız için belirli ödüller alacağız. İkimizin de anladığımız ve etik çerçevesinde kurallara göre oynayacağız" (Braiker ve Kelley 1979, 137).

Bu nedenle, kişilerarası çatışmadaki taraflar hiçbir zaman tamamen düşman değildir ve karşılıklı çıkarlar yüzünden çatışmayı sürdürmek zorunda olsalar bile bu çıkarlar, çatışmanın çözümü için bir olasılık sunabilir. Çatışan taraflar açıkça olmasa da genellikle şöyle düşünürler: "Bu çatışmayı nasıl daha iyi bir şekilde çözebiliriz?

Bana ne faydası olacak?" Çatışmanın kaotik olmasından dolayı çatışma sırasında verilen kararlar da karmaşıktır. Bu kararlar neden-sonuç ilişkisiyle değil, birbirine bağlı bir dizi kararla gerçekleşir. Çatışan taraflar her zaman doğrusal şekilde ve akılcı tepki vermezler. Çatışmayla ilgili "ekolojik" bakış açısı doğal çevreden benzetmeler kullanabilir. Koyunlar için bir tehdit oluşturdukları için çakalları ortadan kaldırma kararı alınması tüm ekosistemi yani hayvanların ve bitkilerin genel dengesini etkiler. Bunun gibi çatışma ortamında çatışan taraflar tek başlarına karar veremez. Verilen her karar, diğer çatışma katılımcılarını etkiler. Dolayısıyla tüm çatışmalar, karşılıklı bağımlılık, işbirliği unsurları ve rekabet unsurları taşır. Kısacacı, gerçek çatışmalarda taraflar, "birbirlerine yapışıktırlar."

ÖRNEK OLAYLAR: KARŞILIKLI BAĞIMLILIK

1- Çatışma tarafları her zaman bir dereceye kadar birbirlerine bağımlı olsalar da, bu bağımlılığın karşılıklılık noktasını nasıl algıladıkları çatışmayla ilgili daha sonraki seçimlerini etkiler. Taraflar verecekleri kararın farkında olmasalar da, nispeten birbirine bağlı aktörler olarak mı yoksa nispeten bağımsız aktörler olarak mı hareket edeceklerine karar vermek zorundadırlar. Çatışmanın taraflarından her ikisi ya da tarafların tümü,"bu işte beraberiz" konusunda hemfikir olabilir ya da "sadece kendi işime bakarım gerisi umurumda değil" olduğunun mümkün ve arzu edilir olduğuna inanabilir. Bir çift 3 yıl önce boşanmıştı. Üç çocukları büyüdükçe ziyaret anlaşmalarını değiştirmek konusunda ne yapacaklarına karar vermek için arabulucuya geldiler. Arabulucuk toplantısının ilk oturumda, eski koca eski eşinden daha yüksek derecede bir karşılıklı bağımlılık istiyor gibiydi. Eski koca, çocuklarıyla sık sık telefonla iletişim kurmak, çocukların istekleri ve seyahat programına göre esnek ziyaret düzenlemelerinin benimsemesi talep ediyordu. Boşanmış kadın ise önceden belirlenmiş ve yazılı olarak bildirilmiş aylık ziyaret programı istiyordu. Arabuluculuk oturumlarında çocuklarına duydukları ortak ilgi, kendi karmaşık iş ve seyahat hayatları, çocukların okul ve spor yükümlülükleri ve yeni eşlerinin eski eşleriyle sık ve esnek bir şekilde iletişim kurmaktan duydukları rahatsızlık gibi konuları konuştuktan sonra her ikisine de uygun bir çözüm buldular.

2- Kaçınılmaz olarak birbirlerine bağımlı olduklarının farkına varan eski eşler birbirleriyle yaklaşan ziyaret programla ilgili e-posta iletişimini tercih etmek ve sözlü ve yüz yüze iletişimlerini azaltmak gibi düzenlemeler konularında anlaştılar. Kabul edilebilir düzeyde, karşılıklı bağımlılık üzerinde çalıştılar.

3- Karşılıklı bağımlılığın müzakere edilmesine bir örnek, üniversite birinci sınıf öğrencisi Katie ve annesi Sharon arasında yaşandı. Katie, anne ve babası için bir 30. yıldönümü partisi düzenlemek istiyordu. Üniversiteden sadece 2 saat uzakta yaşıyordu. Annesi Sharon, telefonda sürekli "Sakın zahmet etme. Hiç zahmet etmeyin. Buna değmez." Diyordu. Katie ve kendisinden küçük kız kardeşi ile birlikte bunu gerçekten yapmak istiyordu (birbirlerine bağımlı oldukları konusunda ısrar ediyordu). Annesi bir süre sonra telefonlara cevap vermeyi kesti ve e-postalara geri dönmemeye başladı. Katie bir sonraki hafta sonu annesiyle her şeyi konuşmak için onun evine gitti. Katie annesinin babamsına yaklaşan bu etkinlikte kendini geri çektiği için çok kızgın olduğunu öğrendi. Annesinin kocasına kızgın iken sadece çocuklarından gelen bir partinin tadını çıkaramayacağını düşündü. Katie, partinin planlanmasına yardım etmesi için babasıyla konuştu. Annesi de kocasına kendisinin incinmiş ve aşağılanmış hissettiğini söyledi. Hepsi olayın içinde yer aldı ve sonuçta hepsi iyi vakit geçirdi. Burada Katie'nin rolünün ailesiyle terapistçilik oynamak olmadığına dikkat edin. Ama onlardan kendisiyle ve birbirleriyle konuşmalarını isteyerek yardımcı oldu. Sağlıklı bir ailede herkes diğer tüm üyelerle konuşabilir. Bu, sağlıklı bir karşılıklı bağımlılık oluşturur.

KAYNAK: Wilmot ve Hocker, 2007, s. 5-6.

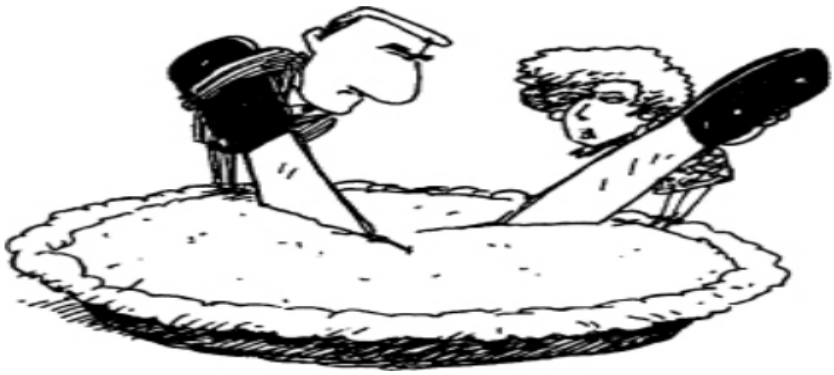
Kişilerarası Çatışma Nedenleri

Kişilerarası çatışmalar, birçok kaynaktan ortaya çıkabilir. Çatışmaların çok nedenli olması yüzünden gerçek nedeninin tespit edilmesini zorlaşır. Yapıcı bir çatışma çözümü için çatışmanın nedenini ve sorunun kökenini bulmak önemlidir. Nedeni bulmaya başlarken ilk yapılması gereken çatışmayı olduğu gibi kabul etmektir. Ardından çatışmanın nedenlerini tanımlamaya başladığınızda görüşlerinizi süreç boyunca tekrar gözden geçirerek düzenleyin.

Kişilerarası çatışmalarda üç temel yaygın neden vardır: Sınırlı kaynaklar için rekabet, temel insan ihtiyaçları için rekabet ve değerler ve inançlar için rekabet.

Sınırlı Kaynaklar için Rekabet

Birçok çatışma sınırlı kaynaklar (para, mekan, toprak, iş) ile ilgili rekabetten kaynaklanmaktadır. Bu tür çatışmalar çoğunlukla çözülmesi en kolay olanıdır. Fakat zaman kritik rol oynar. Taraflar kaynakların daraldığını düşündüğünde çatışmanın kapsamı, şiddeti, yoğunluğu ve tarafları artar.



Temel İnsan İhtiyaçları Rekabeti

Tanınma, arkadaşlık, aidiyet, statü, saygı ve kendini gerçekleştirme gibi bireysel ihtiyaçların yanı sıra barınma, yiyecek, barınma ve güvenlik gibi temel insan ihtiyaçları çoğu zaman bizi, benzer ihtiyaçlara sahip diğer taraflarla çatışma içine sokar. İhtiyaç temelli çatışmalar, sınırlı kaynaklar için rekabeti de içeriyorsa, çatışmanın yoğunluğu ve çatışmanın şiddeti artar. Öz kimliğimize veya temel ihtiyaçlarımıza yönelik meydan okumaları içeren çatışmaların çözülmesi zordur. Çünkü bunlar kim olduğumuzun bir parçasını oluşturur ve genellikle kaynak temelli çatışmalar olanlara göre daha az açık ve nettirler.

Değerler ve İnançlar Üzerine Rekabet

Değer çatışmaları; kişisel önceliklerin yanı sıra dini, kültürel, sosyal öncelikleri ve siyasi inançları da içerir.. İnançlar ve değerler o kadar önemlidir ki çatışmaya dönüştüğünde, ortaya çıkan çatışmanın çözülmesi genellikle çok zordur. Bizim değerlere meydan okunduğunda, tüm benlik duygumuzun yok olduğunu hissedebiliriz. Tehdit altında olmamız, pozisyonlarımıza daha da sıkı sıkıya sarılmamıza neden olur.



Değer çatışmalarında "doğru ve yanlış" her zaman geçerli değildir. Değerler, onlara sahip olan kişi için mükemmel bir anlam ifade eder. Değerlerimizi başkalarına yansıttığımızda ya da bizi motive eden değerlerin karşı tarafı da aynı değerlerle motive edebileceğimizi varsaydığımızda, sıklıkla çatışma ortaya çıkar. Bu tür çatışmaları çözmek özellikle de taraflar kendi hedeflerine çok değer veriyorsa, çok zordur. Değerler-temelli çatışma çözümü en iyi şekilde karşılıklı hedeflere ulaşmaya odaklanır.

Bu üç ana çatışma nedeni yanında diğer ikinci çatışma nedenleri şunlardır:

- Öz Kimliğe Yönelik Zorluklar,
- Öz Değer ve İtibar,
- Algılar,
- Varsayımlar,
- Bilgi ve Enformasyon,
- Beklentiler,
- Çatışmadan Kaynaklı Öğrenme Yeteneği ve Öğrenmeye Açık Olma,
- Irk, Sınıf, Kültür, Cinsiyet ve Toplumsal Cinsiyet Farklılıkları,
- Güç Farklılıkları,
- Yanlış Algılar ve Varsayımlar.

Kişilerarası çatışma ve etkili iletişim

Insanlar arasındaki varolan çatışmalar, aslında hayatın birer parçası ve belli sınıra kadar da gerekli olan bir durumdur. Çatışmaların ilişkilere iki yönlü etkisi olabilir: Çatışmalarla ilişkiler zayıflayabilir ya da daha da güçlenebilir.

Çatışmaların bu bağlamda ortaya çıkardığı sonuçlar olarak, ilişkilerin zayıflamasıyla düşmanca duyguların oluşması ya da ilişkilerin çatışmayla daha da güçlenmesi sonucunda ilişkide karşılıklı daha fazla anlayış ve karşılıklı saygı sağlanabilir.

"Önce söz vardı" ifadesi, iletişimin insan yaşamında ne kadar önemli bir rol oynadığını vurgular. İletişim, insanların birbirleriyle etkileşim kurmasını, fikirlerini paylaşmasını, anlaşmazlıkları çözmesini ve ortak bir amaç doğrultusunda hareket etmesini sağlar.

Çatışma, iletişimin olmadığı veya yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıkabilir. İnsanlar, farklı değerleri, hedefleri veya bakış açıları nedeniyle çatışma yaşayabilirler. Bu çatışmalar, kişisel ilişkilerden toplumsal ilişkilere kadar her düzeyde yaşanabilir. Çatışma, her zaman olumsuz bir şey değildir. Bazen çatışma, insanların birbirlerini daha iyi anlamalarına ve daha verimli bir şekilde işbirliği yapmalarına yardımcı olabilir. Ancak, çatışmanın olumsuz sonuçlara yol açmaması için etkili bir şekilde yönetilmesi gerekir.

İletişim, çatışmayı çözmenin en önemli yollarından biridir. İletişim sayesinde, taraflar birbirlerinin bakış açılarını daha iyi anlayabilir ve ortak bir çözüm üretebilirler. Çatışma analizi ve iletişim, çatışmayı çözmek için kullanılan önemli araçlardır. Çatışma analizi, çatışmanın nedenlerini ve tarafların ihtiyaçlarını anlamaya yardımcı olur. İletişim ise, taraflar arasında etkili bir şekilde iletişim kurmayı sağlar.

Çatışma analizi, çatışmanın nedenlerini ve tarafların ihtiyaçlarını anlamaya yardımcı olur. Bu aşamada, tarafların birbirlerini ne kadar iyi anladıkları önemlidir. İletişim becerileri gelişmiş taraflar, çatışmanın nedenlerini daha doğru bir şekilde tespit edebilir ve tarafların ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilirler.

Örneğin, iki iş arkadaşı arasında bir çatışma yaşanıyorsa, çatışma analizi, çatışmanın nedenini ortaya çıkarabilir. Çatışma, iş arkadaşlarının farklı çalışma yöntemleri nedeniyle yaşanıyorsa, iletişim becerileri gelişmiş iş arkadaşları, çatışmayı çözmek için daha etkili bir şekilde işbirliği yapabilirler.

İletişim, çatışmanın çözülmesi için gerekli olan temel araçlardan biridir. İletişim sayesinde, taraflar birbirlerinin bakış açılarını daha iyi anlayabilir ve ortak bir çözüm üretebilirler. Çatışma çözümünde iletişimin rolü şu şekilde özetlenebilir:

- Duyguların ifade edilmesine yardımcı olur. Çatışma sırasında taraflar, genellikle olumsuz duygular hissederler. Bu duyguları ifade etmek, çatışmayı çözmek için önemlidir. İletişim becerileri gelişmiş taraflar, duygularını daha sağlıklı bir şekilde ifade edebilirler.
- Anlaşmazlıkların çözümüne yardımcı olur. Taraflar, farklı bakış açıları nedeniyle anlaşmazlıklar yaşayabilirler. Bu anlaşmazlıkları çözmek için, taraflar birbirlerinin bakış açılarını anlamalıdırlar. İletişim becerileri gelişmiş taraflar, anlaşmazlıkları daha kolay çözebilirler.
- Ortak bir çözümün bulunmasına yardımcı olur. Taraflar, ortak bir çözüm bularak çatışmayı çözebilirler. İletişim becerileri gelişmiş taraflar, ortak bir çözüm bulmak için daha etkili bir şekilde işbirliği yapabilirler.

Sonuç olarak, iletişim, çatışmanın temeli ve çözümüdür. İletişim becerileri gelişmiş bireyler, çatışmaları daha etkili bir şekilde yönetebilir ve daha sağlıklı ilişkiler kurabilirler.

Çoğu insan çatışma durumlarından genellikle kaçınır. Halbuki çatışma durumları, insanların hislerini ve davranışlarını bastırabilmelerini sağlamaktadır. Çoğu zaman, uygun olan iletişim yoluyla çatışmaları çözüm yoluna girilebilir. Bazı insanlar, çatışma durumundan kaçınarak bunun ileride daha büyük çatışmalara neden olabileceği olasılığını görmezler. Bazı insanlar da, çatışma sırasında galip gelebilmek için güç kullanırlar. Bu sağlıklı çatışma yönetimi yolu değildir. Bunun yanında, herhangi bir çatışma durumunda sürekli karşısındakini suçlayan insanlar da vardır. Genelde bu tip insanlar, çatışmada kötü yollar izler ve sağlıklı çatışmalar yaşanamaz.

Kişilerarası çatışma, kişilerarası iletişime bağlıdır. İletişim; yüz yüze, yazılı ya da teknolojiyle olsun çatışma yönetimi için bir araçtır. Biz ne zaman iletişimin kendisini dönüştürdüğümüzde, çatışma çözümü sürecine girmeye başlarız. Yapıcı iletişim, potansiyel olarak yıkıcı olan çatışmayı bir çözüm arenasına dönüştürür. Çatışma katılımcıları ortak anlam üretimi, ortak çözüm bulma ve ortak amaçlara ulaşmak için ilişkiyi koruma amaçlarıyla iletişim kurarlar. Çatışma yönetiminde etkili iletişim, çatışmanın yönünü en iyi şekilde değiştirebilir ya da dönüştürebilir (Putnam, 2010).

İletişim, tüm kişiler arası çatışmalarda merkezi unsurdur. İletişim ve çatışma aşağıdaki şekillerde ilişkilidir:

. İletişim davranışları, genellikle çatışma yaratır.

· İletişim davranışı, çatışmayı yansıtır.

· İletişim, çatışmanın üretken veya yıkıcı bir şekilde yönetilmesi için bir araçtır.

Sonuç olarak, iletişim ve çatışma ayrılmaz bir şekilde birbirine bağlıdır. Bir kişinin çatışma ortamında nasıl iletişim kurduğu bu çatışmanın ne yöne evrileceği üzerinde derin etkileri olacaktır. Eğer işyerindeki iki çalışanlar aynı pozisyon için rekabet ediyorsa, bu yarışmacı rekabeti çeşitli şekillerde ele alabilme yolları vardır. Birbirlerine karşı tekrarlayan ve zarar verici çatışmayı tırmandıcı aşamalara girebilirler veya çatışmayı başarılı bir şekilde yönetebilirler. İletişim, çatışmayı kötü yönde şiddetlendirmek için kullanılabileceği gibi verimli yönetimine de neden olabilir (Wilmot ve Hocker, 2007, s. 4).

Çatışmaların çözümlenmesine sağlıklı yaklaşımlar

Çatışmaların çözümlenmesinin sağlıklı olabilmesi için, öncelikle her iki taraf da çatışmalarını karşılıklı çözebilecekleri problem olarak algılamalıdırlar. Daha sonrasında her iki tarafın da katılımı ile tarafların faydalanabileceği orta yol çözümü bulunmalıdır. Sırf kendi çıkarlarımızı korumak adına, kurduğumuz ilişkilerin bozulmasını göz yummak sağlıklı değildir. Karşılıklı güven ve saygı her türlü sorun da en önde gelmelidir. Böylece kendimize ve karşı tarafa olan saygımızı yitirmeden geri dönüşü olmayacak bazı sözleri söylemez, hareketleri yapmaz, kendi çıkarımız ve karşı tarafın çıkarına uygun ortak çözümler bularak her iki tarafın da mutlu olmasını sağlamış oluruz.

Çatışmaları çözme becerisi, bireylerin kazanabileceği en önemli sosyal becerilerden biridir. Ancak bu becerinin elde edilmesi ve çatışmayı olumlu yollarla çözmek amacıyla bu becerinin nasıl kullanılacağını öğrenmek için çok az fırsat vardır. Çatışmaları çözmek için çatışma durumu ve çatışma taraf olan kişilere bağlı olarak farklı çözüm yolları kullanırız. Örneğin, patronunuzla olan çatışmayı çözerken bir arkadaşınızla konuştuğunuz gibi muhtemelen konuşmazsınız. Önemli olan sadece çatışma durumlarına nasıl tepki verdiğimizi bilmek değildir. Bu noktada, iç tepkilerimizin farkında olmak da gerekir. Çatışma hangi duyguları uyandırdı? Çatışmayı, öğrenme için fırsat olarak mı görüyoruz yoksa korktuğumuz ve çekindiğimiz bir şey mi? Çatışmaya karşı kendi tepkilerimiz hakkında bilgi sahibi olma, hayatlarımızda olumlu bir değişim yaratmanın ilk adımıdır.

Çatışma Önlemesi

Çatışma oluşumunu önlemek için öncelikle hangi konularda anlaşmazlığa düştüğünü belirlemesi gerekmektedir. Kişi kendine hakim olamadığı durumlarda bunun nedenlerini ve olayların nasıl geliştiğini düşünmesi gerekir. Diğer önemli nokta da, çatışma sırasında sergilediği saldırgan tavırlarla bir yere varıp varamayacağını hesaplamalıdır.

Kişilerarası çatışma çözümünde bilmemiz gereken dört önemli nokta bulunmaktadır:

- Çatışmayı çözümsüz bırakmanın kabul edilemez olduğunu kabul etmek;
- Görüşümüzün çarpıtılmış veya eksik olabileceğini kabul etmek;
- Diğer kişinin bakış açısını anlamaya çalışmanın önemli olduğunu bilmek görüşlerine ve ihtiyaçlarına ve endişelerine saygı duymak; ve
- - Tüm kişilerin ilgi ve endişelerini karşılayan bir çözüm arayışı ve ilişkiyi zedelemeyecek bir ilişki.

Çatışma Hakkında Önemli Noktalar

- Çatışma kendi başına ne kötü ne de iyidir. Önemli olan, çatışmanın nasıl ele alındığını göz önünde bulundurmaktır.
- Çatışma, ilişkileri geliştirecek şekilde çözüldüğünde yapıcıdır. İlişkiler zarar gördüğünde yıkıcıdır.
- Çatışma her zaman hayatımızın bir parçası olacaktır. Bu nedenle bu kitaptaki tüm belirtilen ana noktaları nasıl yapacağımızı çatışmayı yaratıcı ve yapıcı bir şekilde yönetmek için öğrenmeliyiz.
- Hepimiz kendi sorunlarımızı daha iyi çözmek için çatışma yönetimi becerilerini öğrenebiliriz.
- Çatışma; ilişkiler, bireyler ve gruplar içinde ve bireyler ve gruplar arasında görülür.
- Çatışma kümülatiftir. Bu nedenle çatışmayı, ortaya çıktıkça ele almak önemlidir.
- Çatışma genellikle zaman içinde gelişir. Bir olayın tetiklemesiyle ortaya çıkar.
- Her zaman çatışma yaratmayız. Ancak her zaman çatışmaya nasıl karşılık vereceğimizi biz kendimiz seçebiliriz.

Çatışmayı azaltmada kullanılacak etkili iletişim yolları

- **Alttan almak tekniği:** Karşınızdaki kişi çatışmada sizi suçlarken siz belli hatalarınızı kabul edip tartışmanın pozitif sonuçlanması için alttan alırsanız çatışmanın azalmasında etkili bir yol izlemiş olursunuz.
- **Empati:** Karşı tarafın yerine kendinizi koyarak ve ne dediğini ne hissettiğini daha iyi anlamaya çalışmış olursunuz.
- **Araştırma:** Karşı tarafın içini dökmesi için ne hissettiğini daha iyi anlamak adına sorular sorabilirsiniz.
- **'Ben' kelimesini kullanmak:** Sen ifadesi otomatik olarak kişide savunmayı beraberinde getirecektir. Doğrudan karşı tarafı suçlayarak örneğin: 'sen' üzdün diyerek değil de 'ben' üzüldüm demek kişide savunma uyandırmayacağı için daha etkilidir.
- **Güzel özelliklerin söylenmesi:** Karşı tarafın hoşuna gidecek gururunu okşayacak sözler söylemek kişide olumlu bir karşılık bulmasına neden olacaktır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus söylenen sözlerin samimi ve gerçeği yansıtması gerekir. Aksi halde karşıdaki kişide alay ediliyor duygusu uyandırabilir.

Çatışmaların rasyonel çözümü

Öncelikle problemi tanımlayarak belli gerçekleşme olasılığı olan çözümleri ortaya koymak gerekmektedir. Problemin çözümü sizin kontrolünüzün dışında ise bunu kabullenerek olaya bakmak gerekmektedir. Eğer problem sizin çözebileceğiniz bir durumda ise alternatif çözüm yollarının hepsini artı ve eksi yönlerini değerlendirerek en iyi çözümü seçerek uygulanmalıdır. Seçtiğiniz ve uyguladığınız çözüm yolunu mutlaka değerlendirerek devam etmelisiniz. Değerlendirme alışkanlığı bir sonraki problem çözümünüde size doğruyu seçerek yapmanıza rehberlik edecektir.

Çatışma, birçok insanın kaçınmaya çalıştığı veya "diz kapağı refleksi" ile karşılık verdiği bir şeydir. Doktorlar nasıl diz kapağımıza vurduğunda refleksle alt bacağın tekme atar gibi hızla öne doğru fırlaması gibi çatışma anında ilk anda birçok kişi içgüdüsel ve refleksel tepki verir. Bu tepkilerin her ikisi de etkisiz çözümler, çözülmemiş sorunlar ve olumsuz duygulara yol açar. Çatışma teorisi şu temel önermeye dayanır: Çatışma yapıcı olabilir ve sağlık toplum gelişimi için gereklidir.

Grup bütünlüğü, yenilik teşvik etme ve daha iyi çözü arayışları için çatışma, katalizör görevi görür. Çatışma, yapıcı bir şekilde yönetildiği takdirde, bireylerin ve grupların refahına katkıda bulunabilir.

Çatışma yönetiminde temel kavramlardan biri, çatışmanın yıkıcı veya işlevsiz olduğuna dair genel anlayışın doğru olmadığıdır. Aslında çatışma sağlıklıdır ve üretken olabilir. Kötü yönetilen çatışmalar ilişkileri, aileleri ve toplulukları yok edebilir. Çatışma, ustaca ve yaratıcı şekilde yönetilirse, çatışma herkes için artan faydalar getirebilir. İlgiyi teşvik edebilir, iletişimi iyileştirebilir, üretkenliği artırır ve sosyal değişim sağlar. Çatışma, bireyler, kuruluşlar ve topluluklarla ilgili alanlarda olumlu değişim ve büyüme sağlamada faydalı olabilir. Aslında, çatışmayı bastırmak çatışmanın kendisinden daha maliyetli olabilir. Çatışmayı ortadan kaldırmak demek bireysel ve toplumsal büyüme ve öğrenmenin teşvik edilmesine önüne geçmektir. Yapıcı çatışma çözüm süreçleri demek "kazan-kazan" problem çözümünü teşvik etmektir.

Çatışma Tırmanması ve Yatışması

Çatışmaya verdiğimiz tepki çatışmanın tırmanmasına veya yatışmasına neden olabilir.

Çatışmanın şu durumlarda tırmanması muhtemeldir:

- Diğer insanlar ve çatışma tarafları olaya karışırsa veya taraf tutarsa,
- Taraflardan biri diğeri tarafından tehdit edildiğini hissettiğinde,
- Bir ilişkiyi sürdürmek için herhangi bir ilgi veya yatırım olmadığında veya olumsuz çatışma geçmişi olduğunda,
- Öfke, korku veya düş kırıklığının dolaylı ifadesinde yaşandığında,
- İhtiyaçlar kabul edilmediği veya karşılanmadığında veya
- İnsanların çatışmaları çözecek becerilerden yoksun olmasında.

Bir çatışmanın aşağıdaki durumlarda yatışması muhtemeldir:

- İlgili kişiler birbirlerinden ziyade soruna odaklandığında,
- Öfke, korku ve hayal kırıklığı gibi duyguları doğrudan konuşulmak yerine dolaylı olarak örnekler göstererek açıklandığında,
- Tehditler azaldığında veya ortadan kalktığında,

- İlgili taraflar uyuşmazlık ve çatışmadan çok önce işbirliği yapmış olduklarında,
- İhtiyaçlar açıkça tartışıldığında, veya
- İlgili kişiler çatışma yönetimi becerilerini kullandıklarında veya bu becerileri uygulamak konusunda üçüncü taraflardan yardım aldıklarında.



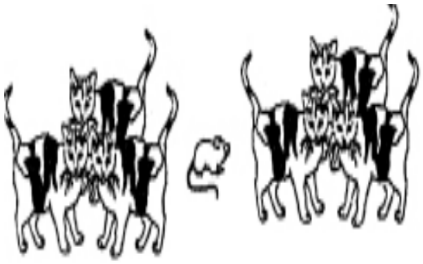
Sorun Çözme. Uyuşmama fakat sorunu paylaşma



Uyuşmamaktan kişisel düşmanlığa kayma.



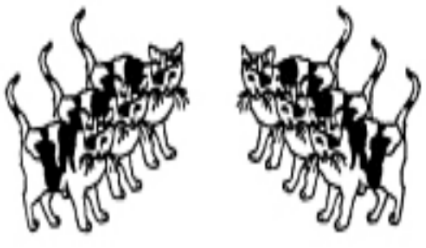
Bireylerin Sorun Olarak Görülmesi



Çatışma Konularının Çoğalması. Çatışma konularının özelden genele yayılması.



Çatışma Üçgeni (Zıtlık, Tutum ve Davranış). Çatışma hakkında konuşmak. Çatışma Taraflarıyla Konuşmamak.



Göze Göz. Tepki ve Tırmanma. Düşmanlığa karşı düşmanlık



Kutuplaşma. Sosyal yapıda değişim

Çatışma Çözümü İçin Sağlıklı Yaklaşım: Çatışmalar her şekilde küçük şeylerden kaynaklanır, önemsiz farklılıklar anlaşmazlık sebebi olabilir ve ilişkinin varlığını tehdit eder. Aşık olunan ya da uzun süreli ilişki yaşanılan kişi ile yaşanılan sorunlar, tabi ki sizi umursamayan ya da yabancı ile ya da satış görevlisi ile yaşanan sorunlara benzemez. Bununla birlikte, her başarılı çatışma çözümünün altını çizen bir prensip vardır. Bu her iki tarafında sorunu problem olarak görmesi ve ortaklaşa çözülmesi gerektiğine inanmasıyla her iki taraf da kazanma duygusunu hissedecektir – ya da en azından her ikisi için de kabul edebilir çözüm bulunacaktır. Her kişi çözümde aktif olarak yer almalıdır ve gayret etmelidir tabi ki her iki tarafın haklarını

gözeterek. Bu anlaşılması kolay bir prensip fakat genellikle uygulamaya koymak zordur (Volkan; 1991; 38).

Çatışmayı Önleme: Çoğu insan diğerleri ile sorun yaşama taraftarı değildir. Çoğumuz insan davranışlarını yeteri kadar ayırt edebilir, sağlıklı ilişkiyi ve sözleri ayırt edebilir, hangi tavır ve sözlerin sağlam bir ilişki oluşturabileceğini bilir. Başkaları ile olan ilişkilerimizde karşılıklı faydayı göz ardı edersek problem ortaya çıkar (Wolfgang; 1989; 7).

İlk anda sorunun oluşmasını engellemek için, anlaşmazlığa yol açan noktaların ayırdına varmak son derece önemlidir. Bunu yapmanın yolu özellikle daha önce tecrübe edilmiş sorunlu olayı tespit ederek o zaman nasıl bir dil kullanıldığı ve şimdi nasıl daha etkili bir dil kullanılacağının kararlaştırılmasıdır. İletişimde nasıl daha etkili, güven uyandıran bir dil ve ses tonu kullanılacağı düşünülmelidir (Dunbar; 1986; 56).

Çatışmayı İndirgeyebilmek İçin Etkili İletişim Tekniklerinin Kullanılması: Çatışma durumunda, duygusal yoğunluğu indirgemek son derece önemlidir, böylece taraflar sorunu çözerken gerçekçi şekilde gerçekleşen değişim ile ilgilenebilir.

- **Etkisiz Hale Getirme Tekniği:** Basitçe başkalarının görüş açısından değerlendirme yapılır. Böylece sorun daha sağlıklı çözüme kavuşur. Tutarsız ortamda bunu başarmak zor olabilir, fakat olumlu sonuçlar elde edebilmek için ani tepkileri kontrol etmek gücün ve bütünlüğün işaretidir. Bazen sonuçta "kazanmak" için "kaybetmek" gerekir.
- **Empati:** Kişinin kendisini başkasının yerine koyabilmek için çalışmasıdır. Empati önemli dinleme tekniğidir: Böylece diğer kişi duyulduğunun farkına varır. İki çeşit empati vardır. Düşünce empatisi karşı taraftaki kişinin söylemek istediklerinin anlaşıldığı mesajını karşı tarafa iletir. Bu diğer taraftaki kişinin sözleri özetlenerek yapılabilir.
- **Tetkik:** Karşıdaki insanın ne hissettiğini ve ne düşündüğünü anlamak için sorular yöneltilmesidir. Diğer kişinin rahatça konuşması teşvik edilmeli ve kafasındaki her şeyi anlatması sağlanmalıdır.

- **“Ben” anlatımlarını kullanmak:** Diğer kişiyi güdülemekten ziyade kişinin kendi düşüncelerinin sorumluluğunu almasıdır. Bu karşı tarafın savunmaya çekilme ihtimalini düşürür.
- **Pozitif Söylem:** Diğer kişi hakkında söylenebilecek pozitif şeyler bulmaktır. Karşıdaki kişi öfkeli olsa bile bu yapılabilir. Saygılı tutum sergilenmelidir (Rosenberg v.d., 2008; Schwartz and DeKeseredy; 2008; 181).

Çatışma Çözümünde Rasyonel Yöntem

- Problem tespit edilir.
- Birçok muhtemel çözüm önerisi sunulur. Bu beyin fırtınası evresidir.
- Alternatif çözümler değerlendirilir. Çözüm önerileri tek tek incelenir.
- En iyi çözüm üzerinde karar verilir. Her iki taraf için de mükemmel olmasa bile ortak olarak kabul edilebilir çözüm seçilir.
- Çözüm uygulanır. Her iki tarafında ne yapacağı konusunda hem fikir olmak son derece önemlidir. Kimin anlaşmanın hangi bölümlerini uygulama sorumluluğunu alacağı ve anlaşmada sorun yaşanırsa ne yapılacağının detayları belirlenir.
- Çözümü değerlendirmeye devam edilir. Çatışma çözümleri süreç içerisinde asıl görev olarak algılanmalıdır. Taraflar birbirlerine zaman zaman her şeyin nasıl gittiğini sormayı görev edinmelidir. Bazen beklenmedik durum ortaya çıkabilir ya da problemin noktası gözden kaçmış olabilir. Ortak karar her iki tarafta tamamen razı olana kadar tekrar gözden geçirmeye uygun olmalıdır. (Rosenberg v.d., 2008; Schwartz and DeKeseredy; 2008; 181).

Grup şiddeti

Temelde burada bakılması gereken nokta, grupların bireylerin davranışlarını nasıl etkiledikleri ve bu etkilemenin kişi üzerinde şiddete yol açıp açmayacağı ihtimalini gözden geçirmektir. Kişi çogunlukla tek başına olduğunda yapamadığı birçok davranışı gruptan güç alarak gerçekleştirmektedir. Grup şiddeti, grubun süreklilik gösteren davranışlarına bakılırsa daha iyi anlaşılabilir.

Toplu şiddet

Toplu şiddet, araçsal şiddet faaliyetidir ve genellikle kendini belli grubun üyesi olarak tanımlayan kişiler tarafından kullanılır.

Toplu şiddetin normları:

- Savaş, terörizm ve diğer şiddet içeren devlet içi ya da devletlerarası siyasi çatışmalardır.
- Devlet kaynaklı gerçekleşen soykırım, baskı, asimile etme, işkence ve diğer insan hakları ihlalleridir.
- Haydutluk ve çete savaşı gibi örgütlü şiddet suçlarıdır.

Grup Şiddeti:

Bugüne kadar, sosyal psikolojide grup şiddetini anlama ve inceleme konusuna çok az önem verilmiştir. Grup davranışlarına hayır işleri, sosyal yardım toplulukları, şiddet yanlısı gruplar, terörist organizasyonlar ya da gaspçılar örnek verilebilir. Grup dinamiklerinin interaktif gruplara uygulanacak asıl prensipler genel olarak, şiddet yanlısı gruplara da aynı şekilde uygulanabilir. Grup davranışının bütün prensipleri şiddet için grubun risk teşkil eden konularını değerlendirmese de grup teorisi ve grup dinamikleri grupların değerlendirilmesi için seçilecek sorularda rehberlik edebilir. (Rothbart ve Lewis, 1994, 352)

Kolektif Şiddet:

Bireylerin oluşturduğu daha büyük gruplar tarafından gerçekleştirilen sosyal, politik ve ekonomik şiddet olarak alt bölümlere ayrılır.

Kolektif şiddet şu şekilde tanımlanabilir: Kendilerini bir gruba mensup sayan insanlar tarafından şiddetin araç olarak kullanılması–belki bu grup sadece geçici olabilir ya da daha kalıcı kimliğe sahip de olabilir. Bu hareketler farklı bir gruba karşı ya da birtakım insanlara karşı da olabilir. Bu hareketlerin amacı ise politik ekonomik ya da sosyal birtakım hedeflerin elde edilmesi içindir.

Kolektif şiddetin formları: Kolektif şiddetin birçok çeşidi bilinmektedir, bunlardan birkaçı:

- Savaşlar, terör ve diğer şiddet politikasının sonucu devlet içinde ya da devletlerarasında meydana gelen çatışmalar.
- Devlet-failli şiddet mesela soykırım, baskı uygulama, kaybolmalar, insan haklarını ihlal eden eziyet ve diğer tacizler.
- Organize şiddet suçları mesela eşkıyalık ve çete savaşları (Rothbart ve Lewis, 1994, 349)

Sözlü Şiddet

Sözlü şiddet genellikle psikolojik şiddetin alt kategorisi olarak algılanmaktadır. Burada ayrı gösterilmesinin sebebi iletişim sürecinin önemini ve dil kullanımının ehemmiyetini vurgulamak ve bilincin daha fazla artırılması içindir. Dil kullanımı özellikle huzurlu bir eğitim ortamının sağlanabilmesi için öğretmen, eğitimciler, çocuklar ve öğrenciler için son derece önemlidir. Aşağıda verilen tanım Avrupa'nın Daphne II Programında (2007) çocuklar gençler ve kadınlara karşı şiddet uygulanması ile ilgili projenin sonuçlarıdır:

- Alı Koyma/Kısıtlama; tüm iletişimin ya da iletişimin önemli parçalarının kısıtlanmasıdır.
- Karşı Çıkma; hiçbir sebep göstermeden her şeye karşı olmak ve aktif olarak ağız kavgasına girmek için yer aramaktır.
- Küçümseme; tekrarlayan bir şekilde kurbanın duygu düşünce ve algılarının görmezden gelinmesi ve kurbanın kendini değersiz, yetersiz ve yanlış olduğuna inanmasını sağlamaktır.
- Şaka Gibi Göstererek Sözlü Şiddet/Taciz; kurbanı incitecek ve onun kafasını karıştıracak bir şeyler söylemek ve sonra sanki sadece bir şakaymış gibi yaparak gülmek, eğer kurban bir şey söyleyecek olursa onun ne kadar espriden anlamadığını vurgulamaktır.
- Konuşmayı Engellemek Ya da Konuşmanın Akışını Değiştirmek; tacizci için saçma olan soruların tartışma boyutu, ilgisi ya da sorumluluğu tacizci tarafından reddedilerek küçük bir detaya takılmak ve konuşmanın konusu tamamen saptırmaktır.
- Suçlama ve Ayıplama; tacizcinin, kurbanını kendisini hayal kırıklığına uğrattığı, öfkelendirdiği, güvenini sarstığı, kızdırdığı için ayıplaması ve utandırmasıdır.
- Yargılama ve Eleştirme; yukarıda belirtilen birçok sözlü şiddet kategorisi yargılama mahiyeti taşır ancak, bu tip kendi içinde ayrıca incelenebilir; kurbanın davranışının onaylanmadığının tek başınayken ya da diğer insanların önünde söylenmesidir.
- Önemsizleştirme; kurbanın değerleri ve başarıları hakkında bilgi verilmemesidir.

- Unutma; sürekli olarak kurban ile olan etkileşimler unutulur, bu durum kurbanı üzmesi, ayrıca belirli bir olayda kurbanın ne söylediğinin hatırlanmadığının belirtilmesidir.
- Tehdit Etme; tacizcinin kurbanına ne isterse yaptırabileceği konusunda tehditler savurmasıdır.
- Emirler Verme; kesin bir emir dili ile kurbana ne yapması gerektiğinin söylenmesidir (Verbal Violence, 2007).

Çatışmayı Önleme ve Oluşan Stresin Uzun Vadede Etkisi

Eğitim programları ile çatışmayı önleme arasındaki bağlantı, yaşanan stres ve oluşan uzun vadeli etkiler birçok açıdan araştırılmıştır. Psiko-sosyal şiddetin birçok kavramı gelişim tabanlıdır.

Referans kişi ile çocuk arasında pozitif iletişim kurulması çocuğun ileride pozitif tavır takınmasına onlara ve diğer kişilere ılımlı yaklaşmasına, çevreye ve hayata ve dünyaya daha yapıcı olmasını sağlar. Olumlu ilişkiler kendi hayatı için ve çocuğun kişiliği için yapıcı bir görev görür. Bilinçsiz düzeyde çocuklar aynı zamanda gördüklerini ileriki ilişkileri için model alırlar. Olumlu davranışlar üzerine odaklanılırsa aile bağlarının daha sıkı ve sağlam olması sağlanmış olur. Kendine güvenen ve emniyetli bir ilişkinin oluşturulması kişisel sorunlara karşı en önemli kalkan görevi görür. (Cierpka; 2005; 69)

Bilişsel ve duygusal açıdan her seviyede müdahale gerçekleşir ve sosyal ilişkilerde birçok ihtimal gözlenebilir. Manfred Cierpka barışçıl davranışın nasıl öğrenildiği üzerine çalışma yapmıştır. Bir kişi günlük olaylarını ya da çatışma durumlarını nasıl algılayacağı üzerine odaklanabilir, nasıl birbirinden ayırt edeceğinin ve nasıl sosyal bağları düzenleyeceğini, farklı olayların farklı algılanması için yapılan çalışmalarda, farklı bakış açıları geliştirilmelidir, olaylar zihinsel olarak pratik edilmedir, böylece çok sayıda hedefe odaklanmış davranış elde edilebilir sonuç olarak muhtemel sonuca en uygun olarak algılanan davranış yaratılmış olur. (Cierpka; 2005; 73)

Oluşan stresin uzun vadede etkileri hassasiyetin artması ve kişisel sorunlara göre kategorilere ayrılır.

Barış Düşüncesinin Evriminde Yedi Kavram

Kaliforniya Devlet Üniversitesinden Linda Groff barış tanımının aşağıdaki tarihi gelişimini sıralamıştır; Altı kavram dış barış bir tane kavram ise iç barış ile ilgilidir.

1.Savaş ve fiziksel şiddet olmadan barış.

2.Uluslararası istemde denge gücü olarak barış.

3.Makro seviyelerde yapısal şiddet ve savaş olmadan barış.

4.Makro seviyelerde olduğu gibi mikro seviyelerde de yapısal şiddet ve savaş olmadan barış.

5.Kültürler arası barış (Bütün insanlık arasında ve onların farklı kültürleri, medeniyet ve dini inanış).

6.Toprak bütünlüğü barışı (Bütün insanlık arasında ve tüm dünya üzerinde).

7.İçte ve dışta bütünsel barış (Dünyanın manevi geleneklerinden - iç barışın dahil edilmesi) (Groff; 2005; 152).

Barışı gözden geçirmek için üç farklı temel yöntem belirlemiştir.

1. **Amaçlara/Vizyonlara** sahip daha barış dolu sosyal toplum ve dünya yaratma,

2.**Araçlar/süreçler** kullanılarak amaçlar/vizyonların gerçekleştirilmesi için şiddetsizlik eğitimi, çatışma çözümleri, uzlaştırma ve diğerleri

3.**Hissetme**, barış ortamında olduğunu hissetmek için barış duygusunun yaşanması (Groff; 2005;155)

Ayrıca barış yanlısı hareketlerin üç seviyesi arasında farkındalık yaratılmıştır.

1. **Barışı koruma** (örn. Birleşmiş Milletler askerlerinin daha önceden çatışma halinde olan taraflar arasında barışı sağlaması)
2. **Uzlaştırma** (tarafların çatışmayı bitirmesine yardım etme)
3. **Barışı temin etme** (şartları uzun süre huzurlu ve barış içinde olacak şekilde düzenleme toplumda ve dünyada barış) (Groff; 2005;157)

Barış negatif açıdan savaşın olmama hali olarak tanımlanmıştır, (negatif barış) ve pozitif olarak insanların şiddete başvurmadan kendi problemlerini çözme gayreti ile hedef odaklı bir süreçtir insan hakları, sosyal adalet ve demokrasiyi destekler (pozitif barış).

Barış kavramının süreç olarak tanımlanmasından dolayı ve sürekli olarak da durgun pozisyonda olamayacağı için vizyonlar ve hayaller sadece fantezi imiş gibi reddedilmemelidir. Dünya barışı sağlanıncaya kadar değer verilmeli ve hedefe ilerleyen mantıklı rehber olarak görülmelidir. Mahatma Ghandi ya da Martin Luther King gibi insanlar bunun için örnek verilebilecek öne çıkan rol modellerdir. (Özçelik, 2021)

Çatışma ve İletişim

İnsanoğlunun en önemli başarısının, iletişim olduğu belirtilmektedir. İleri teknolojinin bir sonucu olarak, ülkenin, dünyanın ve hatta ayın öbür ucundaki insanlarla iletişim kurabiliyoruz. Bütün bu teknolojik yeniliklere rağmen yine de, yüz yüze, gerçekten önemli olan şeyleri örneğin kim olduğumuzu ve ne hissettiğimizi ortaya koyan kişisel duygular söylemekte genellikle zorluk çekeriz. Aynı şekilde, başka birinin ne söylediğini dinlemek ve onları anlamak. Yani gerçekten aktif dinleyici olmak da zordur. Dinleme, çatışma çözümünde arabulucular için çok önemli bir beceridir ve arabuluculuk oturumlarında harcanan zamanın %90'ından fazlasını oluşturur. Çatışmaların yönetimi için iyi iletişim şarttır. Çatışmada kalıcı çözüm bulunması için çatışmaya tarafı olan her bir kişinin duyulması ve anlaşılması, daha da önemlisi duyulduğunu ve anlaşıldığını hissetmesi gerekir. Bir arabulucunun temel görevi, tarafların iletişim kurmasını sağlamak (aslında arabuluculuk toplantısına gelerek zaten iletişim kurmak için irade ortaya koyuyorlar), daha ziyade birbirlerini hem duymalarını hem de anlamalarını sağlayacak şekilde iletişim kurmalarına yardımcıolmaktır.

İletişim Süreci

İletişim, bir kişiden diğerine mesajların gönderildiği ve alındığı bir süreçtir. Mesajlar iki bölümden oluşur: Olgusal içerikler ve kişisel duygular. Sözler duyulabilir ve eylemler görülebilir, ancak biz sadece bu sözlerin ve eylemlerin ne anlama geldiğini bilişsel çıkarım yoluyla buluruz. Çoğumuz duygularımızı ve düşüncelerimizi kendimize özel ve gizli tutarız. Ancak, duygularımıza ilişkin ipuçlarını davranışlarımızdan ortaya çıkarmak için araştırırız. Anlamak için duyguları ve olgusal içeriği ortaya çıkarmalıyız.

Kelimeler, tek başına yanıltıcı olabilir. İyi bir dinleyici, ne söylendiğine ve nasıl söylendiğine dikkat eder. İyi dinleyiciler, sözel olmayan mesajlara dikkat eder ve "satır aralarını" okuyarak sözlü mesajı destekleyen ya da onunla çelişen mesajları bulmaya çalışır. Eğer metafor kullanırsak, insanların çatışmalarını soğana benzetebiliriz. Çatışma sorunlarını soğanın zar katmanları olarak görülebilir. Soğanın dış katmanları çıkardıktan sonra soğanın cücüğü yani çekirdek kısmına ulaşılır. Burası çatışmanın derin köklerinde yatan nedenlerdir. İyi iletişim, mevcut çatışmanın altında yatan derin sorunu bulmamıza yardımcı olan anahtardır.

İletişim Bozukluğu

İletişimde kopukluk çeşitli nedenlerle ortaya çıkabilir:

- Bir konuşmacının duygu ve düşünceleri sadece kendisi tarafından biliniyorsa, dinleyicinin bunların ne olduğunu tahmin etmesi gerekir. Dinleyicinin yorumu aynı zamanda özeldir, bu nedenle her iki taraf da bir yanlış anlaşılmanın farkında olmayabilir.
- Sözlü iletişimin %75'inin göz ardı edildiğine, yanlış anlaşıldığına ve çabucak unutulduğuna inanılmaktadır.
- Kelimeler genellikle insanlar için özellikle de farklı kültürlerden veya gruplardan geliyorlarsa, farklı anlamlar taşır.
- İnsanlar altta yatan sorun daha önemli ve daha fazla endişe kaynağı olmasına karşın mevcut görünür sorun hakkında konuşurlar.
- Bizim için en önemli olan şeyleri tartışmak çoğu zaman zordur. Sonuç olarak, küçük sorunlara çözümler üretiriz. A daha derin kaygıları ve çatışmanın köklerindeki nedeneri ele almayız.
- Konuşmacılar duygularının farkında olmayabilir. Bize duyguları bastırmamız öğretilir. Örneğin, erkekler ağlamaz. İyi kızlar sinirlenmez). Bu eylemlerimizi kontrol eder.
- Dinleyicilerin dikkati çevrelerindeki düşünceler veya olaylar tarafından dağıtılır. Söylenenleri çarpıtan deneyim ve önyargılardan oluşan filtreler aracılığıyla dinleyiciler duyarlar. Genellikle başkalarının söylemesini beklediğimiz şeyleri duyarız.

- Dakikada 400-500 kelime hızında düşünebiliriz ancak sadece 125-150 kelime hızında konuşabiliriz. Bu sayede bize "uyum sağlamak" için çok fazla zaman kalır.

Sözsüz İletişim

Sözel olmayan iletişimin çoğu, daha çok duygularla ilgilidir. Bu ileişim türü, bir mesajın rasyonel veya gerçeklere dayalı kısmından daha güçlüdür. Sözel olmayan ifade; yüz ifadesi, jestler, fiziksel mesafe, vücut hareketlerini, duruşu ve göz temasını içerir. Sözlü bir mesaj ve sözel olmayan bir mesaj çatıştığında, genellikle sözel olmayanı tercih eder ve onun verdiği mesajı gerçek olarak kabul ederiz. Şu atasözünü hatırlayın: "Eylemler, sözlerden daha yüksek sesle konuşur." Ses tonu, ses seviyesi ve netliği de mesajların içinde altta yatan ipuçları olarak kabul edilir. Bunlar dolaylı sözlü ipuçlarıdır.

Gerçek şu ki "iletişim kurmamanız" mümkün değildir. Gülümsemeniz, kaşlarınızı çatmanız, duruşunuz ve jestler nasıl hissettiğinizi ortaya çıkarır. Tahminlere göre İletişimimizin büyük bir kısmı yani yarısından fazlası sözel olmayan mesajlar aracılığıyla gerçekleşir. Örnek vermek gerekirse:

- İletilenlerin %55'i vücut hareketleri ve yüz ifadesinden gelir.
- 38'i ses tonu, ses seviyesi ve netlik yoluyla gelir.
- 7'si sadece kelimelerden gelir.

İletişimin Önündeki Engeller

Eleştirmek:

Durumun olumsuz yönlerine odaklanmak suçluluğa neden olur ve özsaygıyı azaltır.

"Kendinden başka hiç kimseyi düşünmezsin ve buna ailenin geri kalanıyla birlikte ben de dahilim!"

Manipüle Etmek için Övmek:

Bu, insanların davranışlarını değiştirmelerini sağlamak için ya da art niyetli davranışlar için övgüi bir hile olarak kullanabilir. Övgü, davranışları kontrol etmek veya manipüle ederek insanların korunaklı ve savunmacı olmalarına neden olur. Bu yargılama yeteneği veyargıç/başvuran ilişkisi kurulması anlamına gelir. “Açıkça söylemek gerekirse, sen zeki bir çocuksun, kendini biraz daha zorlasaydın notlarını yükseltmekte sorun yaşamazdın."

Teşhis koymak:

Duygusal dedektifçilik oynamak ve gizli gündemleri araştırmak öfke uyandırır, ret etmeye neden olur, tehdit edilirsin veya kendine güvenin zayıflar. "Böyle hissediyorsun çünkü seni son karar verme sürecine dahil etmediler."

İsim Takma ve Alaycılık:

Kişiye olumsuz atıfta bulunarak onu küçümsemek kızgınlık ve hayal kırıklığı duygularını yaratır. "Senin gibi soğukkanlı bir adam, baskı altında asla soğukkanlılığını kaybetmez!"

Emir vermek:

Bir kişiye zorla ne yapması gerektiğini söylemek, diğerinin kararına ve özgüvene zarar verir. "Sadece kararı kabul etmelisiniz ve hayatınıza devam etmelisiniz."

Tehdit etmek:

Kişiye değişmesi için cezalandırmayı vurgulayarak ültimatom vermek. "Eğer teklifimi kabul etmezsen, mahkemede görüşürüz!"

Moralize etmek:

Çözümünüzü sosyal, dini veya ahlaki otorite ile desteklemek. "Herhangi bir ahlaklı insan, bu konuda haklı olduğumu görecektir."

Alakasız Sorular:

Eksik, kişisel olmayan veya üstü örtülü sorular, güvensizlik ima eder ve savunmacı tepkilere ve dirence neden olur. "Sana ne düşündürdüyse, sizinle aynı fikirde olabilir miyim?"

Yönlendirme:

Dikkati başka yöne çekerek saygı eksikliği göstermek. "Sen kötü durumda olduğunu düşünüyorsan; size bir keresinde benden takıma liderlik yapmam istendiğini anlatayım."

Tavsiye vermek:

Kişiye durumu nasıl çözmesi gerektiğini düşündüğünüzü söylemek, diğer kişinin sorun çözme ve başa çıkma konusunda güven eksikliği ve kendi sorunlarını tek başına çözmesi anlamına gelir. İlişkide bağımlı olmayı veya "evet, ama" cevabını vermeyi teşvik eder. "Bence teklifini reddetmeli ve onu mahkemeye vermelisiniz."

Mantıksal Argüman:

Duyguları göz ardı ederek çatışmanın gerçek yönlerine odaklanmak, diğer kişi stres altındayken çileden çıkarıcı olabilir. Çünkü odak noktası duygulardan ziyade gerçeklerdir. "Yanılıyor olmalısınız! Yazılan bu nota göre, onun tepkisi konusunda endişelenmeniz için bir neden yok."

Güven verici:

İşleri yoluna koymaya çalışmak, eğer dinleyici kişinin duygularını deneyimlemeden yardımcı olmaya çalışırsa iletişimde engel oluşturabilir. Empatik değildir ve fazla iyimser olabilir. "Endişelenmeyin; eminim göreceksiniz yarın her şey farklı olacak."

Düşünümsel (Reflective) Dinleme

Düşünümsel veya aktif dinleme, dinleyicinin, konuşmacının mesajının içerik ve hissel duygusunu doğru bir şekilde geri bildirimde bulunması becerisidir.

Düşünümsel (Aktif) dinleme, dinleyicinin kendisini konuşmacı yerine koyarak onun nasıl hissettiği anlamaya çalışmasıdır. Sezgisel olarak dinleyici, konuşmacının önemli olduğunu kabul etmiş olur. Düşünümsel (Aktif) dinleme, ana fikirleri ve duyguları dinlememizi, anlamamız konusunda emin olarak netleştirmemiz gerektiğini ve bunun ardından duyduklarımızı kendi kelimelerimizle yeniden ifade etmemiz gerektiğinin altını çizer.

Düşünümsel (Aktif) dinleme, karşınızdaki konuşurken başınızı sallamaktan ve zaman zaman "hı hı ya da evet evet" demekten daha fazlasını gerektirir. Düşünümsel (Aktif) dinleme, karşınızdaki kişinin sözlerini ve duyguların anlamanızı gerektirir. Ayrıca söylenenler hakkında yargıda bulunmayı askıya almalısınız. Karşımızdaki yargılayıcı düşüncelerimizi en aza indirmek, konuşmacının kendini "aşağılanmış" hissetme olasılığını azaltır, kişiler arasında güven inşa eder ve insanları bilgi paylaşmaya teşvik eder.

Düşünümsel (Aktif) dinleme üç alt beceri gerektirir:

i) Katılmak – İletişimde, örneğin açık, kabullenici ve tarafsız pozisyonda olduğunuzu göstermek için ileri doğru eğilmek gibi sözel olmayan göstergeleri kullanmak.

ii) Başka kelimelerle ifade etme- karşınızdakinin söylediklerini kendi kelimelerinizle tekrarlama ve karşı tarafın ne söylendiğine dair yargısal düşünceleri askıya almak.

iii) Duyguları tanımlamak- bir kişinin nasıl hissettiğini yansıtmak. Bu genellikle önce olumsuz ya da yargılayıcı görünmeden duyguların ne olduğunu bulmanızı gerektirir.

Düşünümsel (Aktif) Dinlemenin Amacı

Sadece diğer kişi tarafından söylenen sözlerin duyulduğunu kontrol etmek değil aynı zamanda sözlerin anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmektir. Beş temel amaç bulunmaktadır:

- İlginizi göstermek için,
- İnsanların anlaşıldıklarını hissetmelerine yardımcı olmak,
- Konuşmacının söyledikleri hakkında düşünmesine izin vermek,
- Konuşmacıyı tam olarak açıklama yapmaya teşvik etmek,
- İstenmeyen anlamları kontrol etmek.

Düşünümsel (Aktif) Dinleme Ne Zaman Kullanılır?

- ✓ Harekete geçmeden, tartışmadan veya eleştirmeden önce
- ✓ Bir kişi güçlü duygulara sahip olduğunda veya bir sorun üzerinde konuşmak istediğinde
- ✓ Başka bir kişi duygu ve düşüncelerini çözmek istediğinde belirli bir durum hakkında.

Düşünümsel (Aktif) Nasıl Yapılır?

- Tarafsız kalın, taraf tutmayın, kimseyi aşağılamayın.
- Söylenenlere katılmayın ya da karşı çıkmayın.
- Söylenenlere odaklanın ve söylenenleri kendi ifadenizle tekrarlayın. Kelimeler.
- Sözel olmayan ipuçlarına yanıt verin ve sözel olmayan yanıtlar yoluyla anlayış gösterin; örneğin, ses tonu, yüz ifadeleri, jestler, göz teması, duruş.
- Karşınızdaki kişinin ne düşündüğünü anlamak için kendinizi onun yerine koyun. ne söylediğini ve nasıl hissettiğini anlamaya çalışın.
- Kişinin en önemli düşüncelerini yeniden ifade edin ve duygularını yansıtın.
- Sözünü kesmeyin, cümlelerini tamamlamayın, tavsiyede bulunmayın veya öneride bulunmayın. Kendi yaşadığınız benzer duyguları veya sorunları gündeme getirmeyin, deneyin.

Düşünümsel (Aktif) Dinleme için Kullanılacak Yöntemler

Teşvik etmek

Teşvik edici ifadeler, kişinin söylediklerine ilgi duyulduğunu gösterir. Ayrıca onları konuşmaya devam etmeleri için cesaretlendir. Söylenenlere katılmadığınız ya da karşı çıktığınızla ilgili konuşmayın. Tarafsız kelimeler kullanın. "Lütfen bana neler olduğu hakkında daha fazla bilgi verin." ya da, "Ben bu olay hakkında daha fazla şey duymak isterim."

Açıklığa kavuşturun

Açıklama, söylenenleri anlamanıza yardımcı olmak için kullanılır. Konuşandan daha fazla açıklama yapılmasını talep etmeniz, konuşmacının muğlak kalan noktaları daha fazla açıklamasına yardımcı olabilir. " Bununla ne demek istediğinizi anladığımdan emin değilim. Biraz daha detaylandırırsanız yardımcı olabilirim."

Yeniden ifade et

Temel fikirleri ve gerçekleri kendi kelimelerinizle yeniden ifade etmeniz, söylenenleri dinlediğinizi ve duyduğunuzu gösterir. Konuşmacının kastettiği anlam ile sizin yorumunuzu kontrol etmenizi sağlar. "Onun seninle özellikle hafta sonları daha fazla vakit geçirmesini mi istiyorsun?"

Yansıtın

Yansıtma, konuşmacının duygularını "ayna gibi yansıtmanızı" gerektirir. Yansıtmanın amacı, kişinin nasıl hissettiğini anladığınızı göstermek ve duygularını bir başkası tarafından ifade edildiğini duyduktan sonra değerlendirmesi için ona yardımcı olmaktır. "Az önce söylediği şey seni rahatsız etti."

Özetleyin

Özetleme, ana fikirlerin yeniden ifade edilmesini, ilerlemeyi gözden geçirmeyi ve önemli fikir ve olguları bir araya getirmeyi ve daha sonraki tartışmalar için bir temel oluşturmayı içerir. Özetleme, konuşma daireler çiziyor gibi göründüğünde kilit konulara yeniden odaklanmak için kullanılabilecek iyi bir tekniktir. "Bakalım, şimdiye kadar ifade etmiş olduğun temel konuları özetleyebilecek miyim?"

Doğrulama

Onaylama, başka bir kişiyi onaylamak ve onların eylemleri takdir ettiğini göstermek için kullanılır. Fikirlerini, çabalarını ve duygularını kabul etmeyi içerir. "Bu kadar kısa sürede buluştuğunuz için teşekkür ederim. Senin için yoğun bir dönem olduğunu biliyorum."

Çatışma, uyuşmazlık ve kriz dönemlerindeki duyguları şu şekilde sıralayabiliriz.

terkedilmiş	Kibirli	Meraklı
İstismar edilmiş	Saldırıya uğramış	Aldatılmış
Kabul edilmiş	Utangaç	demoralize
Hakarete uğramış	İhanete uğramış	Ağırbaşlı
Korkmuş	Suçlanmış	Depresyonda
Agresif	Mutluluk verici	Hor görülmüş
Tedirgin	Sıkılmış	Kararlı
Kızgın	Saldırgan	Hayal kırıklığına uğramış
Sinirli	Temkinli	Onaylanmamış
Düşmanlaştırılmış	Meydan okumuş	İnanmamış
Endişeli	Soğuk	Hoşnutsuz
Özür dileyici	Kendinden emin	Küçümsenmiş
İğreniyorum	Hakarete uğramış	Sorumlu
Onursuz	İlgilenen	Huzursuz
Hoşnutsuz	Kıskanç	Üzücü
Memnun değil	Neşeli	Memnun
Sıkıntılı	Hayal kırıklığına uğratmış	Küçümsenmiş
Rahatsız	Yalnız	Seksi
İstekli	Aşk çarpmış	Koyun gibi
Kendinden geçmiş	Sevilen	Şok oldum
Utanç verici	Manipüle edilmiş	Şüpheci
Öfkeli	meditatif	Önemsenmiş
Hevesli	Yaramaz	Kendini beğenmiş
Kıskanç	Sefil	Küçümsenmiş
Bıkkın	Yanlış anlaşılmış	Reddedilmiş

Hariç tutulmuş	Negatif	Stresli
Tükenmiş	İhmal edilmiş	Şaşırmış
Korkmuş	Gergin	Şüpheli
Sinirli	İnatçı	Sempatik
Suçlu	Kırgın	Faydalanılan
Mutlu	İyimser	Düşünceli
Taciz edilmiş	Dışlanmış	Hapsolmuş
Çaresiz	Öfkeli	Sorunlu
Tereddütlü	Acılı	Belirsiz
Dehşete düşmüş	Paniklemiş	Dargın
Sıcak	Tutkulu	Anlaşılmış
Aşağılanmış	Şaşkın	Değerinin altında
Asılı kalmış	Sinirlenmiş	Huzursuz
Aç	Güçlü	Mutsuz
İncinmiş	Güçsüz	Sinirlenmemiş
Histerik	Kışkırtılmış	Verimsiz
Onurlandırılmış	İffetli	Emin değil
Aptalca	Şaşkın	Üzgün
Kötü muamele	Reddedilmiş	Kullanılmış
Sabırsız	Tanınan	İhlal edilmiş
Dahil	Pişman	Geri çekilmiş
Kayıtsız	Rahatlamış	Harika
Kızgın	Saygı duyulan	Endişeli
Masum	Sinirli	Yaralı
Kararsız		

Şiddetsiz İletişim

Marshall Rosenberg şiddetsiz iletişimi geliştirerek (NVC) ilk defa Amerika'da federal bütçe kaynaklı projesinde kullanmıştır. Bu eğitimin amacı ılımlı ortam yaratmak, iletişim yeteneklerinin geliştirmek ve okulda farklı ırkların kaynaştırmaktır.

Rosenberg, barış yaratma sürecini tüm dünyaya yaymak istemiştir. (Savaş ülkeleri, İsrail ve Filistin, Ruanda, Sirilanka, Hırvatistan, Sırbistan, Kolombiya, Doğu Afrika ülkeleri ve Burundi). 1985'de eğitimcileri ile birlikte Şiddetsiz İletişim Merkezini (CNVC) tüm dünya genelinde uluslararası organizasyon olarak kurmuştur. Eğitimciler okullarda, hapishanelerde, sağlık hizmetleri veren kuruluşlarda ve devlet kurumlarında eğitim veriyorlardı. 1999'de CNVC okullar ve eğitim veren eğitimciler için materyal geliştirmek amacıyla eğitim projesi başlattı. (www.cnvc.org; 2008)

Şiddetsiz İletişimin Dili

Düşünceyi şekillendirmek ve bilinçaltını düzenlemek için dilin gücü hafife alınmamalıdır. Rosenberg'in insan tecrübelerinin enerjisi ile bizleri birleştirmek için değerler, hayaller, arzular ve ihtiyaçları içeren dil geliştirmiştir. Bu açıklık insanların kendi ihtiyaçlarını karşılaması ve diğer insanların ihtiyaçlarını karşılamasına yardım eder. Barış dolu ve huzurlu dünya yaratmak, ayıplama, utandırma, yargılama ve eleştirme, isteklerin görmezden gelinmesi ve emir verilmesi gibi durumların dilden arındırılmasına dayanmaktadır. Alışılagelmiş düşünce ile kullanılan dil şiddet ve kargaşa çağrıştırabilir bu dilin empati ve şefkat dili ile değiştirilmesi gerekir. (Hart, Hodson; 2004; 6)

Şiddetsiz iletişimde empati anahtar rol oynar. Rosenberg'in tanımında empati "diğer kişinin ne yaşadığının saygılı bir şekilde anlaşılması"dır. Asıl odak merkezi iletişimdir, şefkat ve başkasının duygularının dinlenilmesi ve ihtiyaçlarının anlaşılması çok önemlidir. Empatiyi tanımlamak önemlidir çünkü çoğunlukla insanlar empatiyi yeterince anladıklarını söyler fakat empati ile tamamen farklı forma sahip olan tavsiyeler (acıma, düzeltme, eğitme, açıklama, değerlendirme, tespit etme, sempati kurma ya da hikaye anlatma) verirler. (Hart ve Hodson; 2004, p. 7)

Şiddetsiz iletişim, hem şefkat doğamızın bilinçsiz bir parçası hem de bir iletişim sürecidir. Şiddetsiz iletişimin sınıf içinde kullanılması ile sadece öğrenciler için değil aynı zamanda öğretmenler için de bu huzurlu ortamda öğrenmenin daha rahat gerçekleştiği görülür. Sonuç olarak, öğretmenler ve öğrenciler, destek, katkıda bulunma, anlayış, ortak paydada buluşma, ait olma duygusu, koruma, kabul etme, teşvik etme ve anlayış içerisinde bir ortam yaratırlar (Hart ve Hodson; 2004; 7).

Şiddetsiz iletişim için Okul öncesi ve okul eğitimi

- Bakım merkezlerinde şiddet önleme; anaokulu öğretmenleri ve ebeveynler arasında ve aynı şekilde ilkokul öğretmenleri ve diğer eğitmenler arasında işbirliği sağlanmasıdır.
- Okullarda şiddeti önlemek için yapılması gerekenler şunlardır: Okullarda şiddetsizlik kültürünün güçlendirilmesi, öğrenciler için sosyal yeterlilik sağlayacak önlem takımlarının kurulması, okul raporlarına ek olarak kişisel girişimleri takip etme, okul devamlılığını güçlendirmek için önlemler alma ölçütleri, psiko-sosyal sorunların erken teşhisi için psikolog ve rehber danışmanlarının çağrılarak çatışma eğitiminin uygulanması, uzlaştırma ve şiddet azaltma; ebeveynler ve okul dışı kurumlar ile okul ağının oluşturulması ve işbirliği için dernek ve kulüpler, bilgi ve danışma; müzik tiyatro sanat spor ve uygulamalı eğitim projelerinin düzenlenmesi ile şiddet önlenmesi ve huzurlu bir ortamın yaratılması; öğrencilerin özgüvenlerini güçlendirecek oluşumlar, yaşam hedeflerinin ve değerlerin gerçekleşmesi ve eğitim toleransı, çatışma ve aksaklık yaşanmasına karşı uzlaşma programlarının düzenlenmesi; eğitim öğrencileri sorumluluk bilinçlerini güçlendirmek için aracılık görevini üstlenmesi, medya yeterliliğinin öğrencilere kazandırılmasıdır.
- Eğitimin güçlendirilmesi; okulların misyonu eğitimciler arasında işbirliği ve sinerjinin geliştirilmesi, ebeveynler ve öğrenciler; zorunlu sürekli öğretmen- bireysel eğitim sürecinin değişmesi için veli toplantıları; bilgi ve tecrübe paylaşımı için okullar arasında ağ oluşturma; kabul değerlendirmelerinin de dâhil olduğu okullarda yasal hakimiyeti geliştirme; nakil değerleri için üst üste gelen müfredat rehberlerinin ve ilgili okul konularını belirleme; öğrenci işbirliğinin güçlendirilmesi, öğrenme toplantıları, özel görevlerin ve sorumlulukların verilmesi; küçük öğrenciler için daha büyük öğrencilere öğretme vazifesinin verilmesi; ortak paydanın oluşturulması ve sosyal kuralların sağlanması için eğitim; öğrencilere okul başarı sevisi, toplumsal düzey ve federal devlet seviyesi hakkında özel bilgi verilmesidir.
- Katılımda okulun etkisinin artırılması; çok yüksek ve çok düşük not alan öğrencilere yönelik promosyon; çift dilli öğretmenler ile kültürler arası öğrenme; şiddete karşı proje hazırlanması, yabancı düşmanlığı; aşırılık ve tolerans

gösterememe; göçmen görevliler, danışmanlar ya da veliler ile çalışma; deneysel eğitim projelerine daha fazla önem gösterme; sosyal çalışanlar ile iş birliği yapmadır.

- Öğretmen eğitiminin tüme varım yöntemi ile düzenlemesi; şiddet önlemede onların pedagojik ve psikolojik yeterliğini genişletir; müdahale ve anlık hareket eğitimleri; tanı koyma ve metodolojik yeterliklerin geliştirilmesi eğitimi; yüksek eğitimde zorunlu kültürler arası öğrenme; sosyal çalışanlar ile işbirliği yapabilmek için yeterliğin artırılmasıdır.
- Bağımsız okulların sorumluluklarının güçlendirilmesi; okul yöneticisinin sorumluluklarının güçlendirilmesi, finansal yetkiler verilerek okulda yaratıcılığın artırılması için öğretmen ve velilerin alanlarının genişletilmesi, materyal ve personel kaynakları; okul profili de dâhil olmak üzere hep birlikte ait olma duygusunun oluşturulması ve ortak bir kimlik oluşturma, ülke içerinde ya da diğer ülkeler ile okullar arasında işbirliği ve ortaklık programının oluşturulması; okul mülkiyetine gelecek bilinçli zararlara karşı sert durmak, öğrencilerin düzenli olarak okula devamlarını kontrol etmektir (http://www.thueringen.de; 2003)

ÜÇÜNCÜ TARAF ÇATIŞMA ANALİZİ REHBERİ

Bu rehber, hem çatışan taraflar hem de çatışmaya müdahale eden üçüncü tarafların çatışma durumunu incelemelerini sağlayarak yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

Hem arabuluculuk oturumları, görümeleri ve tarafların konuşmaları sırasında resmi ve resmi olmayan durumlarda kullanılabilir. Bu rehber, arabuluculuk sırasında yansıtıcı bir araç olarak kullanıldığında yararlı olacaktır. Hocker ve Wilmot (1995) Kişilerarası Çatışma kitabından uyarlanmıştır. Unutulmamalıdır ki her çatışma zaman içinde değişime uğrar. Bu rehberin çatışmalarla ilgili tüm cevapları sunma gibi bir iddiası bulunmamaktadır. Sadece çatışma ile yeni yaklaşımlar ve bakış açısı sunmayı hedeflemektedir. Herkes kendi durumuna ve kültüre yapısına uyarlayarak kullanmalıdır.

Tutumlar ve Değerler

- ✓ Tarafların çatışmaya yönelik tutumları nelerdir?
- ✓ Tarafların kültürel geçmişi nedir? ve taraflar arasında gerçekleşen çatışma ortamında kültürel bağlam nedir?

- ✓ Çatışma ortamında kültür, toplumsal cinsiyet, sınıf, güç, kişisel özellikler, beklentiler ve algı gibi unsurlar nasıl işliyor?

Çatışmanın Doğası

- Bu çatışmanın ortaya çıkmasını ne "tetikledi"?
- Çatışmanın geçmişi nedir?
- Çatışma tarafları kimlerdir - Birincil ve ikincil taraflar?
- Çatışma tarafları arasındaki ilişki nedir?
- Algılanan uyumsuz hedefler ve kıt kaynaklar nelerdir?
- Çatışmayı motive eden değerler, ihtiyaçlar veya inançlar nelerdir?
- Hangi çıkarlar ortaktır?
- Güven çatışmaya nasıl etki ediyor?

Pozisyonlar ve İlgi Alanları

- Her bir tarafın maddesel, usule ilişkin ve psikolojik talepleri ve ilgi alanları nelerdir?
- Bu çıkarları motive eden nedir?
- Çıkarlar, pozisyonlara nasıl çerçeveleniyor?
- Çatışmadaki her bir tarafın EUBV ÖİDK'leri (endişeler, umutlar, beklentiler, varsayımlar, öncelikler, inançlar, değerler ve korkular)?

Güç

- Taraflar kendilerini ve diğerlerini hangi güç para birimlerinde görüyorlar?

sahip olmak?

- Yıkıcı gücün hangi kanıtları ortaya çıkar?
- Güç nasıl değişir? Nasıl dengelenebilir?
- Hangi kullanılmayan güç kaynakları mevcut?

Çatışma Stilleri ve Taktikleri

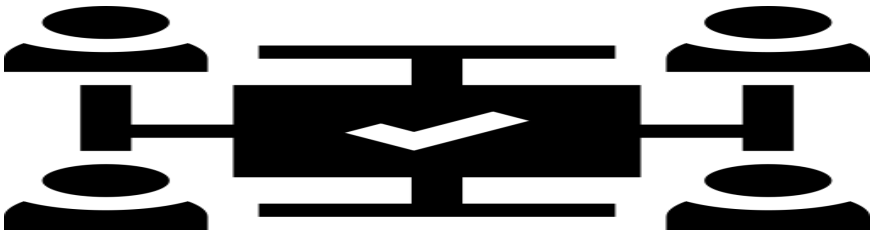
- Taraflar hangi müzakere stillerini kullanıyor?
- Müzakere süreçleri boyunca bireysel stiller nasıl değişiyor?
- Bu çatışmanın tonu ne kadar yıkıcı?
- Öfke nasıl ortaya çıkıyor ve nasıl verimli bir şekilde daha iyi yönetilebilir?

Denenmiş Çözümler

- Çatışma taraflarını ne gibi değişiklikler bekliyor?
- Çözüm için hangi seçenekler araştırıldı?
- Çözüm girişimleri sorunun bir parçası haline geldi mi?
- Bu tekrarlayan bir çatışma mı? Eğer öyleyse, genel örüntü nedir?
- Hangi kategorideki çözüm girişimleri denenmedi?

Oydaşmalı Uzlaşma

Oydaşmalı uzlaşmaya varmak için tüm fikirlere, görüşlere ve önerilere saygı gösterilmesi gerekir.



Yukarıdaki şekilde belirtilen oydaşmalı uzlaşma için tüm bakış açılarını anlamamızı gerektirir: Unutmayın, anlamak anlaşma anlamına gelmez. Tüm bakış açılarını anlayabildiğimizde ve kabul ettiğimizde bir karar vermeden önce fikir birliğine varılır.

Oydaşma ile karar vermek için şu noktalara dikkat etmek gerekir:

- Rütbe ve pozisyon tartışmalarından kaçının. Tüm bakış açılarını ciddiyetle değerlendirin.
- "Kazan-kaybet" çıkmazlarından kaçının. Çıkmaz ortaya çıktığında, bir sonraki en kabul edilebilir çözümü araştırın.
- Çatışmadan kaçınmanın veya uyum sağlamanın bir yolu olarak fikir değiştirmekten kaçının.
- Çoğunluk oylaması, ortalama alma, pazarlık veya yazı tura atmaktan kaçının.
- Grup içinde farklı bakış açılarının doğal ve sağlıklı olduğu tutumunu koruyun.
- Görüş farklılıklarının ilgili tarafların bilgileri eksik paylaşımının bir sonucu olarak değerlendirin. Bilgiyi araştırmaya devam edin.

Çatışma Durumunda Aşağıdakilerden Kaçının

- ✓ Öfkelenmekten kaçının ve duygularınızı ifade etmeye istekli olun.
- ✓ Basit tutun... "on kelime veya daha az" kuralını kullanın.
- ✓ Teşvik edin ve olumlu ifadeler kullanın.
- ✓ Açık ve net konuşun.
- ✓ "Gizli" düşmanlığı ortaya çıkarmaya çalışın. Hakkında konuşun ve anlamaya çalışın
- ✓ Çatışmanın altında yatan neden.
- ✓ Şeffaf olun.
- ✓ Dinleyin ve karşınızdakinin ne söylediğini algıladığınızı kendi kelimelerinizle ifade edin.
- ✓ Varsayımlarda bulunmayın.
- ✓ Kişiliklerle değil sorunlarla ilgilenin.
- ✓ "Sessiz muameleden" kaçının.
- ✓ Konuyla hiçbir ilgisi olmayan geçmiş davranışları gündeme getirmekten kaçının.
- ✓ Mevcut durum.
- ✓ Dürüst geri bildirimleri kabul edin.
- ✓ Kazan-kazan durumu için çaba gösterin.

Çatışma Durumunda Kullanılanabilecek Öneriler

- Çatışma sırasında karşı tarafın savunmacı olmasını azaltmak için

1- İnsanlar etiketlendiklerinde veya kendilerine isim takıldığında savunmaya geçerler. Karşı tarafı değerlendirmek yerine tanımla davranışını benimseyin.

Değerlendirme Yapmayın ☒

Tanımlayın ✓

2- İnsanlar köşeye sıkıştırıldıklarında, utanmadan kurtulmanın bir yolu olarak savunmaya geçerler. Olasılıklar önerin, seçenekleri araştırın ve çözümler için beyin fırtınası yapın.

İnsanları Köşeye Sıkıştırmayın ☒

Utanmalarının Önüne Geçin ✓

3- Kendinizi üstün görmemeye çalışın. Unutmayın bu işte birliktesiniz.

Üstünlük Taslamayın ☒

Eşit Olduğunuz Fikrine Vurgu Yapın ✓

4- Ne yapılması gerektiğini söylemek yerine, işbirliği içinde sorun çözmeye çalışın.

Kontrol Etmeye Odaklanmayın ☒

Soruna Odaklanın ✓

5- Tarafsız görünmek için duygularınızı saklamak yerine duygudaşlık (empati) gösterin. Tarafsızlık sizi ilgisiz, soğuk veya düşmanca gösterebilir.

Tarafsız Gözükmeyin ☒

Empati (Duygudaşlık) Gösterin ✓

6- Kendilerini manipüle edilmiş hisseden insanların işbirliği yapma olasılığı daha düşüktür.

Süreci Manipüle Etmeyin ☒

Çözüm Önerilerini Paylaşın ✓

7- "Doğru" olma zorunluluğunu bir kenara bırakın. Davranış ve fikirlerlerinizle kendinizi değiştirmeye istekli olduğunuzu gösterin. - Değişken dil kullanın.

Kesin Yargılara Sahip Olmayın ☒

Değişken Olun ✓

ÇATIŞMA DEĞERLENDİRME REHBERİ

Çatışma Değerlendirme Rehberi, çatışmanızın tüm temel unsurlarını haritalandırmanıza yardımcı olacaktır.

I. Çatışmanın Niteliği

A. Bir çatışmayı, çatışan tüm taraflar için karşılıklı farkındalık hale getiren "tetikleyici olaylar" nelerdir?

B. (1) Taraflar arasında süregelen ilişki ve (2) bu çatışmanın içinde yer aldığı diğer dış olaylar açısından çatışmaya gömülü olan çatışmanın tarihsel bağlamı nedir?

C. Tarafların çatışma metaforlarının seçimi, davranış kalıplarının veya çatışma hakkındaki tutumlarıyla ilgili açık ifadelerini içeren çatışmayla ilgili varsayımları var mı?

D. Çatışma unsurları:

1. Çatışmadaki mücadele her bir tarafça nasıl ifade ediliyor?

2. Algılanan uyumsuz hedefler nelerdir?

3. Algılanan kıt kaynaklar nelerdir?

4. Taraflar hangi açılardan birbirlerine bağımlıdır? Birbirlerine nasıl müdahale ediyorlar? Çatışmayı devam ettirmek için nasıl işbirliği yapıyorlar?

E. Çatışma üretken ve yıkıcı aşamalar arasında gidip geliyor mu? Eğer öyleyse, üretken döngüler sırasında hangi unsurlar dönüştürüldü? Çatışmaya yönelik yaratıcı çözümler hangi unsurları dönüştürebilir?

II. Çatışma ile İlgili Yönelimler

A. Katılımcılar çatışmaya karşı hangi tutumlara sahip görünüyor?

B. Çatışmayı olumlu mu, olumsuz mu yoksa nötr olarak mı algılıyorlar? Bunu nasıl anlayabilirsiniz?

C. Çatışma katılımcıları hangi metaforik imgeleri kullanıyor? Çatışmayı tanımlamak için hangi metaforları kullanırsınız?

D. Katılımcıların kültürel geçmişi nedir? Çatışmanın gerçekleştiği kültürel bağlam nedir?

E. Toplumsal cinsiyet rolleri, sınırlamaları ve beklentileri bu çatışmada nasıl işliyor olabilir?

III. İlgi Alanları ve Hedefler

A. Taraflar hedeflerini nasıl netleştiriyor? Bunları bireysel olarak mı veya sistemik terimlerle mi ifade ediyorlar?

B. Her iki taraf da diğerinin hedeflerinin ne olduğunu düşünüyor? Kendi hedeflerine ilişkin algılarına benzer mi yoksa farklı mı?

C. Çatışmanın başlangıcından bugüne kadar hedefler nasıl değişti? İleriye dönük, işlemsel ve geçmişe yönelik hedefler, hangi açılardan benzer ya da hangi açılardan

farklıdır?

D. Konusal, ilişkisel, kimliksel ve süreçsel (KİKS) hedefler nelerdir?

E. KİKS hedefleri birbirleriyle nasıl örtüşüyor?

F. Anlaşmazlığın farklı aşamalarında hangi hedefler öncelikli görünmektedir?

G. Çatışma tarafları bir türde mi yoksa diğerinde mi "uzmanlaşıyor"?

H. Kimliksel ve ilişkisel konular bu anlaşmazlığın "itici güçleri" midir?

I. Hedeflerden herhangi biri farklı şekillerde ortaya çıkıyor mu?

J. İleriye dönük, işlemsel ve geriye dönük aşamalarda hedefler nasıl değişiyor?

IV. Güç

A. Her iki taraf da kendisinin ve diğerinin gücü hakkında ne tür tutumlara sahiptir? Güç hakkında açıkça konuşuyorlar mı, yoksa tartışılmıyor mu?

B. Taraflar, kendilerinin ve diğerlerinin birbirlerine bağımlılıklarını ne olarak görüyorlar? Dışarıdan bir gözlemci olarak, çatışma taraflarının listemediği bazı bağımlılıkları sınıflandırabilir misiniz?

C. Taraflar, kendilerini ve diğer tarafları hangi güç dolaşımı içinde görüyorlar?

D. Dışarıdan bir bakış açısıyla, katılımcıların farkında olmadığı hangi güç dolaşımı işliyor gibi görünüyor?

E. Taraflar aralarındaki güç dengesi konusunda ne şekilde anlaşmazlığa düşüyorlar? Kendilerinin veya diğerinin etkisini küçümsüyorlar mı?

F. Her bir tarafın güç değerlendirmesinin çatışmadaki seçenekleri sonrası süreçler üzerinde nasıl bir etkisi var?

G. Yıkıcı "güç dengelemesine" dair hangi kanıtlar ortaya çıkıyor?

H. Çatışmanın gözlemcileri, tarafların güçlerine ilişkin değerlendirmelere ve görüşlerine ne şekilde katılıyor ve katılmıyor?

I. Mevcut olan bazı kullanılmayan güç kaynakları nelerdir?

V. Çatışma Stilleri

A. Çatışmanın her bir tarafı hangi bireysel çatışma stilleri kullanmıştır? Beş çatışma stili ve çift düzeyli stillerin tanımlayıp kullanmış mı?

B. Çatışma süresince bireysel stiller nasıl değişti?

C. Taraflar diğerinin stilini nasıl algıladı?

D. Çatışma ilerledikçe bir tarafın stili, diğer tarafın yaptığı seçimleri ne şekilde

güçlendirdi?

E. Stil seçimleri öncelikle simetrik miydi yoksa tamamlayıcı mıydı?

F. Dışarıdan bir bakış açısıyla, çatışma stilllerinin avantaj ve dezavantajları nelerdi?

G. Genel çatışma sistemi baskın stile sahip olarak nitelendirilebilir mi? Çatışma içindeki tüm ilişkiler hakkında katılımcılar ne söylüyor?

H. Katılımcılar, çatışma tercihleri hakkında strateji geliştiriyor gibi görünüyorlar mı yoksa herşey spontane mi gelişiyor?

I. Her bir çatışma tarafı diğerinin strateji geliştirmesine nasıl bakıyor?

J. Her iki tarafın kullandığı taktiksel seçenekler nelerdir?

K. Taktiksel seçenekler öncelikli olarak kaçınma, hükmetme veya işbirliği şeklinde sınıflandırılabilir mi?

L. Katılımcıların taktikleri karşılıklı olarak diğerlerinin seçimlerini nasıl etkiliyor?

VI. Çatışma ve Duygular

A. Sizin durumunuzda, değişim için hangi yaklaşımları kullandınız veya kullanmayı düşünüyor musunuz? Bu yaklaşımlar ne kadar etkili?

B. Tarafların bu çatışmada ifade ettikleri birkaç duyguyu seçin. Bu duyguların işlevleri nelerdir? Nasıl hafifletilir veya yönetilirler?

C. Analizini yaptığınız çatışma ile ilgili duygular hakkında ne öğrenebilirsiniz? Duygular, "karşılanan ihtiyaçlar" mı yoksa "karşılanmayan ihtiyaçlar" mı etrafında kümeleniyor?

D. Hangi duygular nadiren ifade ediliyor? Sonuç ne oluyor?

E. Tarafların bu özel çatışma durumda olumlu duyguları nasıl kullanabileceklerini tartışın.

F. Bu çatışmada "etkinlik alanının" dışına çıkan oldu mu? Nasıl? Bu konuda ne yaptınız veya ne yapabilirsiniz?

G. Bu çatışmada farkındalık nasıl kullanılıyor/naıl kullanılmıyor?

VII. Etkileşimleri ve Genel Kalıpları Analiz Etme

A. Bu çatışmayı karakterize eden sistem dinamikleri nelerdir?

B. Hangi tekrarlayan kalıp kurallar, bu çatışmayı karakterize etmektedir?

C. Hangi çatışma üçgenleri, koalisyonlar ve mikro olaylar çatışmayı en iyi şekilde

karakterize eder?

D. Bu çatışmanın tonu ne kadar yıkıcıdır?

VIII. Denenmiş Çözümler

A. Çatışmayı yönetmek için hangi seçenekler araştırıldı?

B. Çözüm girişimleri sorunun bir parçası haline geldi mi?

C. Çatışmaya üçüncü taraflar dahil edildi mi? Eğer öyleyse, hangi rolleri üstlendiler ve katılımlarının etkisi ne oldu?

D. Bu çatışma tekrar eden bir çatışma mı? Çözüm girişimleri, genel modelde değişiklik yapmadan geçici çözümler mi sağlıyor? Eğer öyleyse, bu genel model nedir?

E. Denenmemiş çözüm kategorilerini tanımlayabilir misiniz?

IX. Müzakere

A. Taraflar birbirleriyle müzakere edebiliyor mu? Neden ediyorlar ya da neden edemiyorlar?

B. Gücü eşitlemek için ne yapılır?

C. Taraflar öncelikle hükmetme taktikleri mi, işbirliği taktikleri mi yoksa bu taktiklerin bazı kombinasyonunu mu kullanıyor?

D. Taraflar kalıcı anlaşmalara varabildiler mi?

X. Bağışlama ve Uzlaşma

A. Bu çatışmada taraflar affetmeye mi yoksa uzlaşmaya mı çalışıyor?

B. Bu çatışmada hangi güç dengesizlikleri ele alınmalıdır?

C. Sizin için affetmek bir karar mı yoksa bir süreç mi?

D. İçinde bulunduğunuz durum ne şekilde içsel bağışlama mı veya kişilerarası bağışlama mı, yoksa ikisi birden mi?

E. Analiz ettiğiniz çatışmada özür dileme sorunlarını tartışınız.

F. Diğer kültürlerden alacağınız hangi dersler kendi çatışmanızla ilgili çalışmanıza ışık tutabilir?

Çatışma Değerlendirme Rehberini kendi çatışmalarınız için kullanabilir ve ayrıca başkalarına çatışmaları hakkında soru sorarken kullanabilirsiniz.

II. BÖLÜM: ÇATIŞMA HARİTALAMASI

Çatışma çözümü, çatışan tarafların (iki ya da daha fazla taraf olabilir) ortak katılımı ile tüm tarafların temel insan ihtiyaçlarını tatmin eden bir sonuca ulaşma sürecidir. Burada önemli olan, sadece çatışmanın sonucunun çatışan tarafların birçoğu tarafından kabul görmesi değil, çatışma çözüm sürecinin de tüm tarafların katılımı ve tatmin olacakları bir şekilde yapılmış olmasıdır. Çatışmaların analizinde iki temel unsur önemlidir. Birincisi, sonucun tüm tarafların katılımı ile ortak bir şekilde alınmasıdır (süreç). İkincisi, süreç sonucunda oluşan çözümün en azından tarafların çoğunun istek, çıkar ve değerlerini tatmin edici olmasıdır (sonuç). İki tür çatışma çözümü ayırt edilebilir: yapıcı çatışma çözümü ya da işbirlikçi sosyal süreçler ve yıkıcı çatışma çözümü ya da rekabetçi sosyal süreçler. Rekabetçi süreçler; "kazan – kaybet", negatif toplamlı oyun ya da düşmanca davranışlarla özdeşleştirilir. İşbirlikçi süreçler; "kazan – kazan", pozitif toplamlı oyun ya da işbirlikçi davranışlar ile birlikte anılır. Bu iki uç nokta arasında değişik terimlerle anılan birçok çatışma çözümü yöntemleri vardır. Örneğin, savaş, ölümcül güç kullanımı, hukuki çözüm yolları, hakemlik, uzlaşma yolları, geleneksel arabuluculuk, kolaylaştırıcılık (faciliation), görüşme, üçüncü taraf müdahaleleri, sorun çözüm çalıştayları, barışma ve uzlaşma (reconcilation), şiddetsizlik (non-violence), v.b.

Çatışma çözümünde şüphesiz en çok başvurulan yöntemlerden biri, üçüncü taraf müdahalesidir. Üçüncü taraflar süreci yönetir. Üçüncü tarafların rolü, çatışan tarafları tatmin eden bütünleyici (integrative) sonuçlara ulaşmalarına yardımcı olmaktır. Üçüncü tarafların çatışma ile ilgili konularda ve çözüm hakkında doğrudan çıkarları ya da menfaatleri bulunmaz. Çatışma çözümü sonucu kaynakların yeniden dağıtımı, yetki kullanımı, yeni yönetimi belirleme gibi konulardan etkilenmezler. Üçüncü tarafların tehlikeye attıkları durum genellikle itibarları ya da profesyonel konumlarıdır.

Bir çatışma ortaya çıktığında ilk karşılaşılan durum karmaşıklık ve kaotik ortamın varlığıdır. Hiçbir çatışma sorunsuz ilerlemez. Çatışmanın ilk sonucu çatışan taraflar arasındaki etkileşimin ve ilişkinin değişmesidir. Bu etkileşim ve değişim bazen radikal ve çok ani olabilir. Çatışmanın bir diğer özelliği çatışmada şiddet seviyesinin artması ile birlikte belirsizlik, öngörü yapamama ve duygu seviyesinin artmasıdır.

Çatışma durumunda olan biteni tam olarak analiz edememe sonucu akıl dışı ve pahalıya mal olan kararların alınma ihtimali artar.

Çatışma analizi için birçok model kullanılmaktadır. Bu modellerden birisi "Çatışma Haritalaması" yöntemidir. Çatışma haritalaması konusunda Wehr Çatışma Haritalama Rehberi, Wilmot – Hocker Çatışma Değerlendirme Rehberi (Wilmot, W. W. ve Hocker, J. L. 2007) ve Sandole Çatışma ve Çatışma Analizi'nin Kapsamlı Haritalanması: Üç Sütün Modeli" (Sandole, Dennis. 1998) en temel çalışmalardır. Birçok bölge çalışması, çatışmaları tarihsel perspektif çerçevesinde daha çok tanımlayıcı açıdan ele almaktadır. Fakat sosyal bilimlerde önemli olan açıklayıcı yaklaşımlar çerçevesinde özellikle teorik ve analitik araçlar kullanarak çatışmaları açıklamaktır.

Çatışma haritalaması, çatışmalara barışçıl çözüm yolları bulunması ve üçüncü taraf müdahalesinin başarılı olması için gerekli bir analitik araçtır. İlk önce yapılması gereken çatışmanın başlangıç nedenleri ile çatışma süreçleri boyunca çatışma durumu, çatışma davranışları ve çatışma tutumlarında yaşanan değişimlerin iyi anlaşılması gereklidir. Çatışma haritalaması ile sadece çatışmanın nedenlerini ortaya çıkarılmaz. Aynı zamanda çatışma ile ilgili dinamik olguların zaman içinde belirlenmesi ve derinlemesine yapılacak çatışma analizi sonucu yeterli ve etkili bir çatışma müdahale stratejisinin belirlenmesine katkı sağlar.

Burada ortaya konulan çatışma haritalamasını "Çatışma Akış Şeması (ÇAŞ)" olarak tanımlamaktayız. Bu akış şeması şunlardan oluşmaktadır:

1- Çatışma Tarafları;
2- Çatışma Konuları ve Çatışma Tarihi;
3- Çatışma Nedenleri ve Koşulları;
4- Çatışma Bağlamı (Context);
5- Çatışma Dinamiği;
6- Çatışma Sonucu ve Müdahale Yöntemleri.

1- Çatışma Tarafları

Çatışma haritalama uzmanının toplaması gereken ilk bilgi, çatışan tarafları tanımlamaktır. Ayrıca çatışma ile ilgili güç ve kaynakların analizi de bu kısımda ele alınmalıdır.

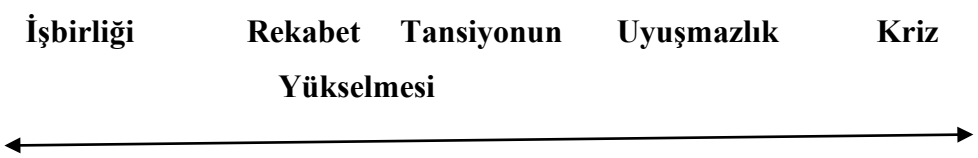
Çatışma tarafları (ya da çatışma aktörleri) insanlar, örgütler ve ülkeler olabilir. Çatışma taraflarını çatışma ile direkt olarak ilgili olma dereceleri ve çatışma sonucuna verdikleri önem derecesine göre üçe ayırabiliriz: a) Çatışma Birinci Tarafları; b) Çatışma İkincil (Secondary) Tarafları ve c) Çatışma Üçüncü Tarafları.

Çatışma Birincil Tarafları, çatışmada birbirine tamamen zıt ulaşmak istedikleri amaçları olan, birbirine karşı zorlayıcı davranışlar uygulayan ve çatışmanın sonuçlarından direkt olarak etkilenecek taraflar olarak tanımlanabilir.

İkincil Taraflar, çatışma ile indirekt alakaları olan genellikle çatışan taraflarla ittifak ilişkileri kuran ve çatışmanın sonuçlarından direkt olarak etkilenmeyen aktörlerdir. Üçüncü taraflar ise çatışmanın başlangıcında çatışma ile direkt ilişkisi olmayan fakat çatışma tarafları içinde yer aldıklarında çatışmanın dinamiklerini ve çatışma süreçlerini ciddi bir şekilde etkileme imkanı olan ve çatışmanın çözümü konusunda belli analizleri ve buna uygun araçlara sahip olan aktörlerdir. Üçüncü taraflar örneğin barış gücü ya da arabulucu gibi aktörler olarak çatışmanın çözümü için kolaylaştırıcı ve çatışmayı dönüştürücü gibi değişik rolleri üstlenebilecek kapasiteye sahiptir.

Çatışma Konuları ve Çatışma Tarihi

Çatışmanın doğasını ve çatışma nedenlerini iyi açıklayabilmek ve çatışmanın derinlerinde yatan nedenleri anlayabilmek için çatışma tarihine ve çatışma tarafları arasındaki ilişkinin niteliğini belirlemek önemlidir. Çatışma ilişkileri beş aşamalı – işbirliği, rekabet, tansiyonun yükselmesi, uyuşmazlık ve kriz – süreci izler.



Şekil 1: Çatışma Aşamaları

Eğer çatışma tarihi uzun bir süreci kapsıyor ise çatışan taraflar bu süreç içinde birkaç kez aynı noktaya gelebilir yada bu süreç içinde aşağı yukarı hareket edebilir. Örneğin, çatışan taraflar birkaç kez kriz basamağına gelmiş olabilir ya da uyuşmazlık ve tansiyonun yükselmesi arasında gidip gelmeler şeklinde bir süreç yaşayabilir. Çatışan taraflar arasındaki tarihi geçmişe bu yukarıdaki süreç çerçevesinde bakarak günümüzdeki çatışmanın haritalaması yapılabilir.

Çatışma tarihinin incelenmesi sonucu çatışan tarafların bugünkü çatışma tutumlarını ve davranışlarını etkileyen geçmişteki çatışma ve krizlerin psikolojik etkilerini anlamak ile mümkündür. Çatışma tarihinin psiko – analitik ve psiko – dinamik teori ve kavramlarla açıklanması çatışmanın başlangıç konuları ile günümüzdeki yansımaları arasında bağlantı kurulması ve analiz yapılması açısından önemlidir. Çatışan tarafların çatışmanın tarihi boyunca ve kriz dönemlerinde yaşadıkları psikolojik etkiler günümüzde çatışma koşullarına verdikleri tepki ile yakından ilişkilidir. Volkan tarafından ortaya atılan seçilmiş travmalardan bazıları şunlardır: Ermeniler için 1915 Olayları, Sırplar için 1389 Kosova Savaşı, Kuzey İrlanda için 1689 Boyne Savaşı, Yahudiler için Holocaust (Volkan, 2000). Geçmişte yaşanan travmaların günümüzde tekrar grup bilinç düzeyine çıkması grupiçi ve gruplararası psikolojik etkilerin canlı tutulmasına yol açar. Çatışma tarihi çatışma ile ilgili sosyo-psikolojik süreçlere etki eder. Bu süreçlerin bazıları şunlardır: etnik-bencillik, grup içi dayanışma ve grup-dışı düşmanlık artışı, düşman imajı, yansıtma, dışsallaştırma, kurbanlaştırma egoizmi, düşman ve müttefik ihtiyacı, insansızlaştırma ve şeytanlaştırma sayılabilir (Özçelik, 2006a, s. 133).

Çatışma türleri şunlardır (Moore, 2003, s. 60):

Çatışma Türleri	**Nedensel Faktörler**
Yapısal Çatışmalar	• Kaynakların adaletsiz dağılımı, kaynakların kontrolünün eşitsizliği • Yıkıcı davranış kalıpları ya da etkileşimleri • Eşit olmayan güç dağılımı ve otorite • İşbirliğini engelleyen coğrafi, fiziksel yada çevresel faktörler • Zamansal sınırlamalar
Değer Çatışmaları	• Düşüncelerin ve davranışların değişik kriterlere göre değerlendirilmesi • Kendi değerlerini üstün görme • Farklı ideolojiler, dinler, yaşam tarzları, v.b.
İlişkisel	• Duyguların yoğun olması

Çatışmalar	• Yanlış anlaşılma, önyargılar, sterotiplemeler • Kötü iletişim yada yanlış iletişim • Negatif Davranışlar
Verisel Çatışmalar	• Eksik bilgi • Yanlış bilgi • Var olan bilgilerin farklı yorumlanması • Bilgileri farklı değerlendirme prosedürleri • Bilgilerden hangisinin ilgi ve alakalı olduğuna dair farklı görüşlere sahip olma
Çıkar Çatışmaları	• Temel ve içeriksel çıkarlar • Algılanan / gerçek olan rekabet • Prosedürel çıkarlar • Psikolojik çıkarlar

Tablo 1 – Çatışma Türleri

Birçok devletiçi çatışmanın kimlik–temelli olması sebebi ile tarihi olaylar özellikle seçilmiş travmalar etnik kimliğe iliştirilir. Seçilmiş travmalar, nesilden nesile aktarılarak bir bakıma etnik kimlik DNA'sının bir parçası haline gelir. Bu etnik grup için zaman durmuş gibidir. Etnik kimlik konusunda çok güçlü hisleri olur ve sürekli bir acı ve utanma duygusu yaşar. Çatışmadaki karşı tarafı insansızlaştırma sonucu şiddet kullanma ve çatışma stili olarak rekabetçi ve kazan – kaybet düşüncesinde olma ısrarla devam eder. Seçilmiş travmaların psikolojik olarak iyileşmesi için iki taraf arasında barış transformasyonu ve barış ve uzlaşma süreçleri yaşanmalıdır. Bu sürecin başarılı olması için şu basamakları takip etmesi gerekir: 1- Travmanın kabul edilmesi, 2- özür dileme, 3- affetme ve bir daha yaşanmaması için unutmama ve 4- yas tutulma. Bu basamaklar çatışmaya kalıcı çözüm bulunması için yaşanması gereken etnik grup psikolojik iyileşme sürecidir.

2- Çatışma Nedenleri ve Koşulları

Rousseau'nun belirttiği gibi, "savaşlar onları engelleyecek hiçbir şey olmaması sebebi ile meydana gelir" (Waltz, 1959, s. 232). Soğuk Savaş sonrası dönemde devletler – arası şiddet – odaklı çatışmalardan devlet – içi şiddet – odaklı çatışmalara doğru bir artış yaşanmıştır.

Özellikle Yugoslavya ve Rwanda'da yaşanan soykırım ve etnik – tabanlı çatışmalar Kafkasya coğrafyasında da etkili olmuştur. Çatışma çözümü ve analizi disiplini içinde generik ve genel bir teorinin yaratılması çabaları çatışma nedenlerinin belirlenmesi açısından zorunlu görülmüştür. Bunun için çatışmaların tüm seviyelerde haritalanması ve nedenlerin her seviyede (var ise) vurgulanması gerekir.

Çatışma nedenleri ve koşulları temelde dört düzeyde araştırılır:

1- Bireysel (biyolojik, fizyolojik, psikolojik) düzey: Bireylerarası çatışmalar incelenir. Birey içi çatışmalar psikiyatri bilim dalının alanına girmektedir. Fakat psiko–analitik ve psiko–dinamik teori ve kavramlar bu düzeyde sık sık kullanılır.

2- Sosyal (politik, ekonomik, sosyal) düzey: Bu düzeyde sosyal kurumlar örneğin örgütler, aile, küçük sosyal gruplar ve işletmelerde görülen çatışmalar incelenir. Genellikle etnik gruplar, kültürel gruplar ve topluluklar bu düzeyin inceleme konusudur.

3- Uluslararası düzey: Ulus–devlet düzeyinde yaşanan ve genellikle uluslararası aktörlerin yer aldığı çatışmalarda görülen düzeydir.

4- Küresel /Ekolojik düzey: Küresel ısınma, ozon delinmesi gibi küresel ölçekli çevresel sorunlarla ilgili çatışmaların incelendiği düzeydir (Sandole, 1998).

Çatışma kişilerarası, gruplararası, örgütlerarası ya da uluslararası seviyede meydana gelebilir. Fakat yukarıdaki her düzey kişilerarası çatışmaların nedenlerini incelerken bile dikkate alınmalıdır. Kısaca, bir çatışmanın nedenlerini çoklu–seviyeli ve çoklu–düzeyli yönlerden incelenmelidir. Çatışma nedenleri incelenirken birçok bilim insanı sadece tek seviyeli ve tek disipline dayalı analiz yapmaktadır. Çatışmaların temelinde genellikle 'genetik' yada 'çevre' etkisi ve tek bir neden aranır. Çatışmanın nedenleri konusunda çatışma analizi ve çözümü disiplini şu temel teorileri kullanır.

Temel insan ihtiyaçları (Tİİ) teorisi

Temel insan ihtiyaçları teorisi (Özçelik, 2021, s. 49-52) genellikle sebepleri derinlerde yatan ve çözülmesi zor çatışmaların açıklanmasında kullanılır. Bu teorinin dayanağı Maslow'un insan ihtiyaçları piramididir. Maslow'un teorisini çatışma analizine uyarlayan John Burton olmuştur. Teori, insanların temel ihtiyaçlarının tatmin edilmemesi ve karşılanmaması halinde insanların yaşaması ve refah seviyesini yükseltmesi mümkün olmadığını belirtmektedir.

Sosyal çatışmaların ortaya çıkmasının nedeni ise temel insan ihtiyaçlarından üç ana ihtiyacın – kimlik, güvenlik ve tanınma – tatmin edilmemesi ve varolan sistemin bu üç ana ihtiyaca cevap verememesidir. Bu ihtiyaçlar bastırılamaz, önüne geçilemez ve pazarlık yapılamazlar. Tek çözüm yolu, bu ihtiyaç yada ihtiyaçları tatmin edilmesidir. Temel insan ihtiyaçları teorisi evrenseldir. Tüm sosyal gruplarda bu ihtiyaçlar kültürel farklılıklara rağmen bir şekilde mevcuttur. Fakat ihtiyaçların tatmin edilmesi hususunda kültürel farklılıklar olabilir. İhtiyaç tatmin ediciler her toplum ve kültür açısından farklılıklar gösterir. Eğer temel insan ihtiyacı o kültüre uygun bir şekilde tatmin edilirse çatışma ve şiddet ortadan kalkar.

Temel insan ihtiyaçları teorisi açısından şiddet ve çatışmaya yol açan birincil ihtiyaç, kimlik ihtiyacıdır. Genellikle sosyal gruplar ki etnik, dinsel, dilsel, v.b. açısından farklı olan gruplar açısından grup kimliğinin oluşturulması ve grup kimliğinin savunulması vazgeçilmezdir. Sosyal gruplar, kimliklerini oluşturmak, korumak ve savunmak için şiddet görüp acı çekmeye razı olurlar. Hatta gerekirse grup üyeleri kimlikleri uğruna hayatlarını feda etmeyi göze alırlar. Kısaca, insan ihtiyaçlarının özellikle kimlik ve güvenlik ihtiyaçlarının tatmin edilmemesi çatışma ve şiddete yol açar.

Göreceli Yoksunluk Teorisi

Bu teoriye göre, insanların şiddete yönelmesinin en önemli nedeni, insanların imkan ve kabiliyetleri ve başarıları ile istekleri arasında fark bulunmasıdır. Ted Gurr'a göre, göreceli yoksunluk beklenen kabiliyet ile beklenen değer arasında algılanan farktır (GY = BK – BD). Beklenen beklentiler bireyin ulaşmak istediği ve kendisine ait olmasını hak ettiğini düşündüğü mallar ve fırsatlardır. Beklenen değer ise bireyin o anda sahip olduğu ya da sahip olduğunu düşündüğü mallar ve fırsatlardır. Bu ikisi arasında algılanan fark göreceli yoksunluğa ve şiddet ve çatışmaya yol açmaktadır (Gurr, 1970, s. 37). Bir başka deyişle, bireyin şu anda bulunduğu durum ile olması gerektiğini düşündüğü ve kendisinin hak ettiği durum arasındaki fark göreceli yoksunluktur. Örneğin, yurtdışında doktorasını yapmış birisinin aldığı burs sebebi ile devlet dairesinde memur olarak çalışması o kişi açısından göreceli yoksunluğa yol açacaktır.

Göreceli yoksunluk dört şekilde ortaya çıkabilir:

(1) Beklentiler ve istekler artar fakat güç ve kaynaklar aynı kalır;

(2) Beklentiler ve istekler artar fakat imkanlar ve kabiliyetler daha yavaş hızlı artar;

(3) Beklentiler ve istekler aynı kalır fakat imkanlar ve kabiliyetler azalır;

(4) Beklentiler ve istekler artar fakat imkanlar ve kabiliyetler azalır.

Çatışma genellikle imkân ve kabiliyetlerin adil olarak dağılmadığı sosyal grupların bulunduğu toplumlarda görülür. Bu toplumlarda bireylerin bazıları grup içinde diğer bireylerin imkân ve kabiliyetlerinin arttığını görür. Kendi durumlarında değişiklik olmaması bu bireylerde tatminsizliğe, çatışmaya hatta şiddete yönelmeye yol açar. Bu yüzden çatışmaların nedenleri incelenirken mutlaka göreceli yoksunluğa ve bireylerde tatminsizliğe neden olan yapısal faktörleri ve sistemsel değişimleri analiz etmek gerekir.

Engelleme – Saldırı Teorisi

Bu teori en basit şekilde saldırmanın engelleme sonucu olduğunu belirtir. Çatışan taraflardan biri diğer tarafın amacına ulaşmasını engeller ise bu engellemeye yol açar. Engellemeyi bir bariyere benzetebiliriz. Bariyer ne kadar büyük olursa onu ortadan kaldırmak için daha çok çaba ve enerji harcanır. En üst seviyede enerji kullanılması çatışmada şiddet ve yıkıcı davranışları kullanma olasılığını arttırır. Uzun süren gruplar –arası çatışmalarda çok büyük ölçüde ve üst seviyede enerji kullanılır. Bu saldırganlığın tehlikeli boyutlara yükselmesine yol açar. Bu noktada, çatışan taraf yada çatışan grup bariyeri ve engellemeyi ortadan kaldırmak ister. Bu ise çatışmanın tırmanması ile sonuçlanır.

Üç Katman Modeli[1]

Çatışma haritalamasında üç katman modeli yaygın olarak kullanılır. Bu üç katman; bilişsel, değerlendirici ve duygusal katmanlarıdır. Bilişsel katman bireylerin inançları ile alakalıdır. İnançlar bireyin neyi gerçek kabul ettiği ve neyi gerçek kabul etmediğini belirtir.

[1] Bu bölüm yazarın George Mason Üniversitesi Çatışma Analizi ve Çözümü Okulu (School of Conflict Analysis and Resolution) almış olduğu CONF801: Introduction to Conflict Analysis and Resolution ders notudur. CONF 802: Theories of the Person / Micro Theories and CONF900: Integration Integrating Theory/Practice/Method in Conflict Analysis adlı derslerin notlarından da yararlanmıştır.

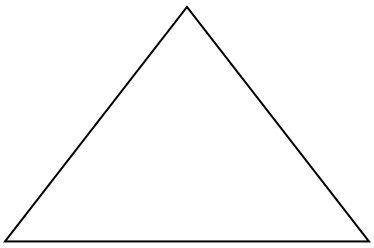
Değerlendirme katmanı ise bireyin çatışma konuları ile ilgili görüşleri ve çatışan tarafın değerlerini inceler. Duygusal katman ise çatışan tarafların duygularına odaklanır.

Tablo 2: Üç Katman Modeli

Bilişsel	İnançlar
Değerlendirici	Değerler
Duygusal	Duygular

Bu katmanlar çatışma dinamiği ve süreci boyunca tarafları bir katmandan diğer katmana ilerlemesini sağlar. Örneğin, bir çatışma müdahale çeşidi olan problem çözme çalıştayı sırasında çatışan taraflardan biri çatışma konuları tartışılırken seçilmiş travması benlik düzeyine çıkarsa bu birey ilk önce çatışmayı duygusal katman düzeyinde algılar ve analiz eder. Fakat çalıştay üçüncü tarafların kolaylaştırıcı rolü ile çatışma çözüm süreci mikro düzeyde ilerledikçe çatışma rekabetçi değil yapıcı bakış açısı ile incelenir. Bunun sonucu çatışma tarafları daha az duygusal katmandan daha fazla değerlendirme katmanına doğru ilerler. Seçilmiş travma hala çatışan taraflardan biri için tarihinin önemli bir parçasıdır. Değerlendirme katmanında travma artık çatışan tarafları için çok güçlü duygusal tepki vermez (Öğretir ve Özçelik, 2008, s. 236-244; Özçelik, 2010, s. 1-9).

Çatışma Durumu



Çatışma Tutumu Çatışma Davranışı

Şekil 2: Çatışma Üçgeni

Bu modelin bir diğer versiyonu ise durum – tutum – davranış üçgeninde incelenmektedir. Bir çatışma kültür tarafından şekillenen tutum davranışı etkiler. Çatışma davranışı da çatışma durumunu etkiler. Bu üçlü etkileşim sonucu çatışma döngüsü bir etki-tepki sürecinde devamlı bu üç katman arasında gidip gelir.

Çatışma durumunda çatışan taraflar arasında çatışma konusu ya da konuları su yüzüne çıkar. Çatışma davranışı ise çatışan tarafların çatışma konusunu çözüme kavuşturma ve amaçlarına ulaşmak için kullandıkları bir araçtır. Çatışma konuları ve çatışma davranışları ise çatışma tutumları tarafından belirlenir. Ayrıca çatışma konuları örneğin etnisite, sosyal cinsiyet, ya da sosyo – ekonomik sınıf gibi çeşitli kültür bağlamlarında çatışma farklı bir şekilde ifade edilir. Bu çatışma durumunun en uygun şekilde analiz edilmesine katkıda bulunur.

3- Çatışma Bağlamı

Çatışma bir boşluk ortamında oluşmaz. Bir çatışmanın doğduğu fiziksel ve örgütsel bir ortamın varlığı gereklidir. Bazen bir çatışmanın içinde başka bir çatışma bulunabilir. Çatışma bağlamı çerçevesinde çatışmanın yaşandığı kültürel ortam ve kültürlerarası iletişim stilleri, çatışma çözüm sistemleri ve çatışma amaçları anlaşılmaktadır (Özçelik, 2007).

Kültür kavramı çatışmanın oluştuğu bağlamı anlamak açısından çok önemlidir. Kültür, çatışma süreci boyunca çatışan tarafların nesne, olgu ve olaylara kültürel bakış açısından yükledikleri anlamın nasıl çatışmadaki tutum ve davranışları etkilediğini anlamamıza yardımcı olur. Kültür her sosyal gruba göre farklıdır. Bu sosyal grup bir etnik grup olabileceği gibi sınıfsal, örgütsel, sosyal cinsiyet, sosyal – ekonomik ve uluslararası aktörler gibi gruplar olabilir (Ogretir 2008, s. 96-104). Bir diğer deyişle, çatışma analizi sırasında bir devlet kurumundaki örgütsel kültür arasında bile fark vardır. Örneğin, Japonya'nın çatışma çözümünde kullandığı yöntemleri tartışırken Dışişleri Bakanlığı (MOFA) ile Uluslararası Ticaret ve Sanayi Bakanlığı (MITI) arasındaki örgütsel kültür farklılıklarını da mutlaka göz önünde bulundurması gerekir (Özçelik, 2008, s. 135).

Çatışan tarafların farklı kültürlere ait sosyal gruplara ait olması çatışan taraflar arasındaki etkileşimi altı şekilde etkiler (Özçelik, 2005, s. 88-108):

1- Çatışan tarafların hangi çatışma stilini seçeceğini,
2- Çatışma sürecinde kullanılan iletişim stillerini,
3- Çatışmada karar verme süreçleri ve liderlik stillerini,
4- Çatışmanın toplumda açığa vurulma biçimini,
5- Çatışmanın nasıl sonuçlanacağı konusundaki beklentileri,
6- Çatışma ile ilgili bireysel ve toplumsal tutumları ve davranışları,

Çatışma çözüm sistemleri denince akla çatışmanın meydana geldiği sistemin (mikro ya da makro) alt – sistemlerinin olup olmaması önemlidir. Çatışma bu çerçevede dışsal (egzojen) çatışma çözüm sistemleri ve içsel (endojen) çatışma çözüm sistemleri olarak ikiye ayrılabilir. Dışsal çatışma çözüm sistemleri çatışmanın çözümü ve kontrol edilmesi konusunda sistematik mekanizmaların var olmadığı durumları tanımlar.

Çatışma amaçları denince akla gelen tarafların bir tanesinin sistemi değiştirmek isterken diğer tarafın sistemin devamını istemesidir. Çatışan taraflardan biri statükonun devamını savunurken karşı taraf statükonun değişimin amaçlamaktadır. Statükonun devamı durumunda çatışma taraflarından biri istikrarın sürdürülmesini, dengeleme ve güç dengesi politikasını, ya da sistem içinde bir hegemon oluşturma yönünde çabalar sarf eder. Statüko karşıtı durumda ise devrimsel ve yapısal değişimler yaşanır.

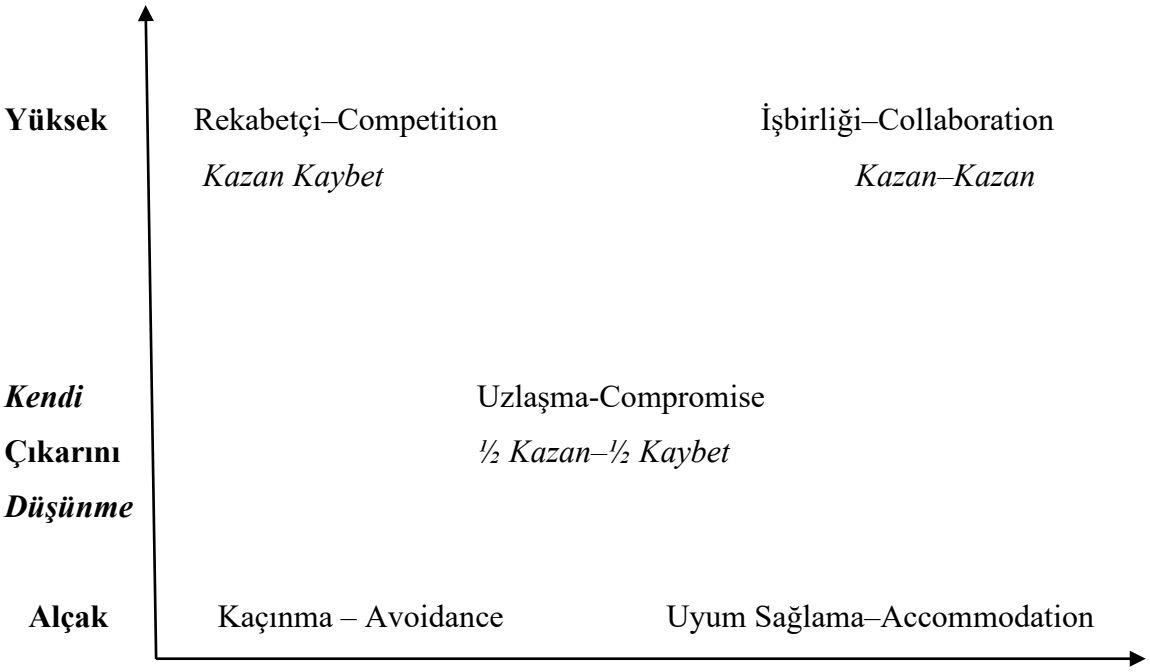
Bir başka ayrıma göre, çatışma bir tarafın kazandığı ve diğer tarafın kaybettiği yani kazan-kaybet durumunun farklı amaçların olduğu durumlardır. Üçüncü taraflar için çatışma nedeni ise tarafları kazan–kazan durumuna yani uzlaşmaya doğru hareket etmesini sağlamaktır.

4- Çatışma Dinamiği ya da Çatışma Stilleri

Çatışma dinamiği tanımlanırken temelde çatışma stilleri akla gelir. Çatışma durumunda tarafların çatışmaya verdiği tepkiye karşı tarafın verdiği tepki ile çatışmanın gidişatını değiştiren olaylar ve olgular çatışma dinamiğini etkiler. Çatışmada kullanılan araçlar, çatışma sürecini etkileyen diğer bir faktördür.

Çatışmada tarafların çatışma sürecindeki eylemlerini belirleyen en önemli unsur, çatışma stilleridir. Bu stiller çatışan tarafların çatışma durumunda nasıl davrandıklarının anlaşılmasına ve çatışmaya nasıl tepki verdiğine vurgu yapar.

Çatışma stilleri literatürde en az iki en fazla beş olarak yer almaktadır. Çatışma stilleri iki boyutlu grafik ile açıklanır (Diyagram 1).



Diyagram 1: Çatışma Stilleri (Wilmot ve Hocker, 2007, s. 111).

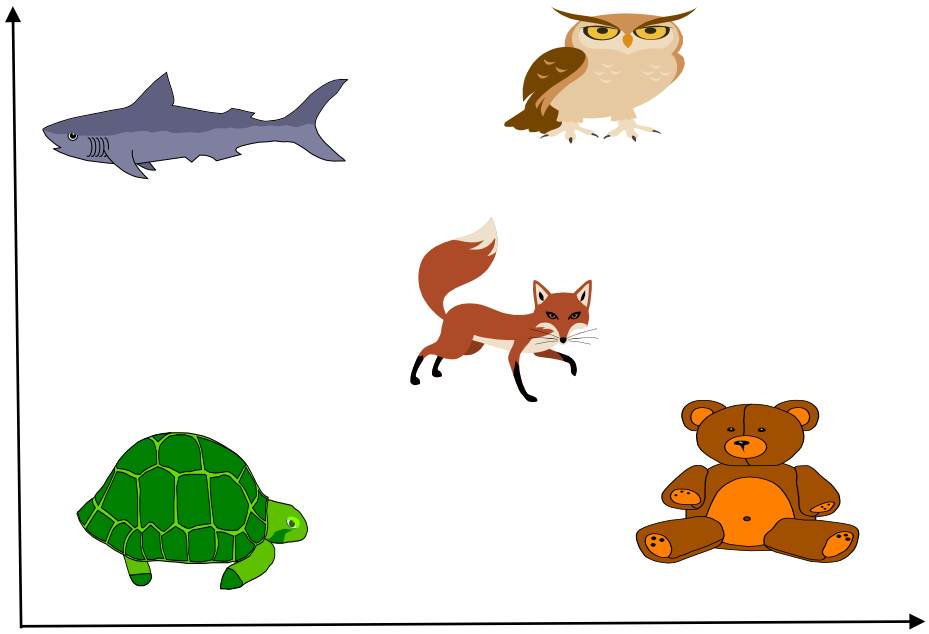
Bu beş çatışma stilinde rekabetçi ile kaçınma birbirine zıt iki stildir. Rekabetçi stil kazan-kaybet durumuna ulaşmak yada statükoyu değiştirmek için şiddet yada güç kullanılması özelliklerine sahiptir. Kaçınma stilinde ise çatışmadan saklanma ve çatışmayı inkâr etme temel özelliktir. Bu iki çatışma stilinde karşı taraf ile çözüm konusunda ortak çaba harcama en alt düzeydedir. Diğer üç çatışma stili ise çatışmaya çözüm bulma konusunda karşı taraf ile orta yol bulma konusunda isteklilik vardır. Örneğin, diyagramın sağ en üst köşesinde yer alan işbirliği stilinde hem kendi çıkarlarına ulaşmak ve hem başkalarının çıkarlarını düşünme en yüksek seviyedir. Çatışma taraflarının işbirliği stilini uygulamaları halinde çatışmanın çözümünün kazan – kazan ile sonuçlanma ihtimali yüksektir. Çatışmanın iki tarafı ulaşmak istedikleri amaçların tamamını elde edemezler. Fakat her ikisi de amaçlarına ulaşma konusunda tatmin edici bir seviyeye ulaşır.

Çatışma stilleri, insanların çatışmalarda kullandıkları kalıplaşmış tepkilerdir. Bunlar kişilik tarzlarına benzer, fakat en büyük ayrımı ise çatışma stillerinin değiştirilebilir olmasıdır. Çatışma stilleri iki boyuta sahip olarak görülebilir - atılganlık ve işbirlikçilik. Atılganlık (Assertiveness) boyutu, kendi ihtiyaçlarımızı karşılamaya çalışırken; işbirlikçilik boyutu, başkalarının ihtiyaçlarını karşılama girişimimizin derecesini yansıtır. Bunları kullanarak iki boyut, Thomas ve Kilmann (1974, 2010) her biri bir dizi beceriyi temsil eden ve belirli durumlarda faydalı olabilecek beş çatışma yönetimi stili tanımlamıştır. Örneğin geleneksel bilgelik açıdan bakıldığında stillerin ayrımı şu şekilde yapılabilir: "İki başlılığın bir başlılıktan daha iyi olduğunu" kabul etmek (işbirliği yapmak), "düşmanlarınızı iyilikle öldürün" (uyum sağlamak), "güç sizi haklı kılar" (rekabet etmek), "uzlaşmazlığı ikiye bölmek" (uzlaşmak), ve "yeterince iyi derecede yalnız bırakmak" (kaçınmak).

Çatışma stilleri ile ilgili sık kullanılan metafor her biri stili hayvanlara benzetmektir. Diyagram 2'de çatışma stilleri ile hangi hayvan figürünün eşleştiği görülmektedir:

Yüksek Önemli

Amaçlar



Alçak Önemli İlişkiler **Yüksek Önemli İlişkiler**

Amaçlar

Diyagram 2: Çatışma Stilleri

Köpekbalığı (Rekabetçi): Özellikle Batı toplumlarında ofis ortamında çalışanlar, rekabetçi olan ve kariyer basamaklarını hızla yükselmek isteyenleri shark yani köpekbalığı olarak tanımlar. Bu tip bireyler için kendi amaçlarına ulaşmak çok önemli fakat başkalarının amaçlarına ulaşması ve ilişkilerinin devamı çok az önemlidir. Çatışma durumunda köpekbalığı olan bir birey karşı tarafın kendi istediğini kabul etmesi için zorlar ve gerekirse güç kullanarak istediğini elde eder. Karşı tarafın ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgilenmezler. Başkalarının kendilerinden hoşlanması ve başkaları tarafından kabul edilmeye değer vermezler. Köpekbalığı olan bireylere göre, çatışma kazan – kaybet olarak tanımlanır. Onlar için galip olmak çatışmanın sonucunda olmazsa olmazdır. Galip olmak onlar için övünç kaynağı ve başarılı olduklarının göstergesidir. Çatışmadan mağlup olarak çıkmak köpekbalıkları için zayıflık, başarısızlık ve yetersizliktir. Kazanmak için karşı tarafa saldırmak, boyun eğdirmek, ezmek, korkutmak ve mahvetmek gibi taktikler kullanırlar.

Kaplumbağa (Kaçınma): Kaplumbağalar nasıl tehlike anında kabuğuna çekilirse bu stile sahip bireyler çatışma ortamında kendi içsel kabuklarının içine çekilirler. Bu tip bireyler için kendi kişisel amaçları ve ilişkileri önemli olmayıp gerekirse vazgeçmeleri mümkündür. Çatışmaya yol açan konulardan, çatışmanın oluştuğu ortamdan ve çatışma halindeki bulundukları taraflardan uzak durmak en önemli unsurdur. Kaplumbağa stiline sahip bireyler için çatışmayı çözmeye çalışmak ümitsiz bir girişimdir. Çatışma ortamında çaresiz hissederler. Psikolojik ve fiziksel olarak çatışma ile yüzleşmek yerine çatışmadan kaçınmak ve uzaklaşmak yani kafalarını kabuklarının içine çekmek en kolay çözüm yoludur.

Oyuncak Ayıcık (Sağlama): Oyuncak ayıcık hiçbir karşılık beklemeden sarılmamızın mümkün olduğu ve karşılıksız sevgi veren bir oyuncaktır. Oyuncak ayıcık stiline sahip bireyler için kendi amaçlarına ulaşmak en alt düzeyde olup başkaları ile ilişkilerinin iyi olması çok önemlidir. Bu bireyler başkaları tarafından sevilmek ve kabul edilmek isterler. Harmoninin devamı için çatışmadan kaçınmak en önemli amaçtır. Bu stile sahip bireylere göre, insanların aralarındaki ilişkileri bozmadan çatışma konularını bırakın çözmeyi tartışması bile mümkün değildir.

Oyuncak ayıcık stilindekiler için çatışmanın devam etmesi bir tarafın zarar görmesine ve ilişkilerin tamamen bozulmasına yol açar. İlişkilerin devamı için amaçlarına ulaşmaktan vazgeçmeye razıdırlar. Nasıl oyuncak ayıcık ile oynayan rahatlar ise bu stile sahip bireyler için ortamı sakinleştirmeyi ve her şeyi düzgün hale getirmek önemlidir.

Baykuş (İşbirliği): Masallarda ve halk edebiyatında baykuş bilge kişiliği ile bilinir. Baykuş stiline sahip bireyler için amaçlarına ulaşmak ile başkaları ile ilişkilerinin iyi olması yüksek derecede önemlidir. Onlar açısından çatışma çözülmesi gereken bir problemdir ve hem kendilerinin hem karşı tarafın amaçlarına ulaşmasını isterler. Çatışma, iki taraf arasındaki tansiyonun azaltılması yoluyla ilişkilerin geliştirilmesi için bir araçtır. Çatışmayı ifade ederken çözülmesi gereken bir problem şeklinde ortaya koyarlar. Çatışma ile ilgili tüm tarafları tatmin edecek bir çözüm bularak baykuş stiline sahip olanlar ilişkilerin iyi seviyede sürdürülmesini amaçlarlar. Bu stile sahip olanlar çatışma ile ilgili tüm tarafların amaçlarına ulaşma konusunda tatmin olması, negatif duyguların ve var olan tansiyonun azalması ve ilişkilerin devam etmesi sağlayacak çözüm yolların önerilmesini bekler.

Tilki (Uzlaşma): Bu stil ile tilkinin özleştirilmesi yine masallar ile ilgilidir. Tilki stiline sahip bireyler kendi amaçlarına ulaşma ve başkaları ile iyi ilişkilerin devam etmesine orta derecede önem verirler. Onlar için kendi amaçlarına ulaşmak için belli bir miktar fedakârlıkta bulunmak mümkündür. Karşı tarafı amaçlarına ulaşma konusunda belli bir miktarda fedakârlıkta bulunma konusunda ikna etmeye çalışırlar. Onlar için çözüm, çatışan tarafların belli ölçüde kazanç sağladıkları ama belli seviyede kayıpları olduğu bir durumdur. Çözüm iki uç nokta arasında bir noktada bulunan orta yol çözümdür. Kısaca, uzlaşmak yani ortak iyilik adına anlaşmaya varmak için tarafların amaçları ve ilişkileri konusunda bir miktar vazgeçmeleridir.

Çatışma dinamiği, çatışma döngüsü yani çatışmanın belli aşamalardan geçmesi ile ilgilidir. Çatışma ilk önce örtük durumdadır. Bu aşamadan sonra buzdağının altından gün yüzüne çıkan çatışmanın görünen kısmı olan ortaya çıkma aşaması gelir. Daha sonra tırmanma, açmaz durumu, düşme, çözüm ve barış inşası aşamalarını izler (Kriesberg, 1998).

Çatışma sırasında kullanılan araçlar, Rapoport'un çok basitçe belirttiği gibi kavga etmek, oyun yada tartışma olarak üçe ayrılabilir. Kavga durumunda çatışan taraflar birbirlerini düşman olarak algılar ve birbirlerini yok etmek için çabalar. Oyun sırasında taraflar birbirini yenmeleri gereken rakipler olarak görürler. Tartışma sırasında ise iki taraf birbirini ikna etmeye çalışan ya da kendi görüşü tarafına çekmeye çalışan karşıtdaş olarak kategorize edilir (Sandole, 1999).

Çatışma dinamiği özellikle Güney Kafkasya çatışmalarının anlaşılması açısından önemlidir. Bu çatışmaların ilk aşamasında etki – tepki süreçleri önemlidir. Bu süreçler, saldırgan-savunmacı, çatışma spirali ve kendi kendine yerine getirmedir (self – fulfilling prophecy). Daha sonra çatışmalar kendi kendilerini stimüle etmesi ve kendi kendine sürmesi sonucu şiddet kültürünün yerleşmesine ve çatışmanın kemikleşip 'donmuş çatışma' haline dönüşmesine sebep olabilir (Sandole, 1999). Bu psiko – dinamik süreçlerin sonucu, etnik grup bir araya gelip tek bir amaç (yaşama) uğruna tek bir lider ve tek bir çatı altında kümelenir. Grup-içi benzerliklere ve dayanışmanın artmasına vurgu yapılırken grup – dışı farklılıklar ve düşmanlıkların artması olgusu daha fazla görülür. Bu süreçler kaotik ve şiddetin yaygın olduğu çatışma olayları sırasında derin korkularımız ve varlığımıza yapılan tehditlere karşı mantıklı ve akla uygun açıklamalar yapmamıza engel olur.

5- Çatışma Sonucu ve Müdahale Yöntemleri

Çatışma haritalamasının tek amacı sadece çatışmanın analizinin yapılması değildir. Bu analiz sonucu çatışma yapıcı bir şekilde sonuçlanması ve kazan – kaybet sonucundan kazan–kazan sonucuna ulaşılması için uygun çatışma müdahale yöntemlerinin tasarlanması gerekir. Yukarıda sıralanan beş çatışma haritalama aşamasının amacı çatışma müdahalesi için gerekli bilgilerin toplanmasıdır. Çatışma analizi için seçilen teori, model ve yaklaşımlar çatışma müdahale yöntemlerinin seçimine de etkide bulunur.

Çatışmalara müdahale ederken üçüncü dikkat edilmesi gereken nokta negatif barış ve pozitif barış ayrımının yapılmasıdır. Negatif barış, doğrudan şiddet ve düşmanca davranışların durdurulmasıdır. Doğrudan şiddet, günlük hayatta sık sık karşılaştığımız fiziksel ve psikolojik olarak karşı tarafa zarar vermeyi amaçlayan eylemlerdir. Medya aracılığıyla farkına vardığımız şiddet buzdağının görünen yüzüdür.

Pozitif barış ise şiddetin son bulması yanında çatışmanın derinliklerinde yatan nedenlerin yani yapısal şiddet ve kültürel şiddetin ortadan kaldırılmasıdır. Yapısal şiddet, şiddetin gözle görülmeyen fakat doğrudan şiddetin altında yatan ve buzdağının derinliklerinde yer alan bir şiddet türüdür. Gelir dağılımının bir şehir içinde bile eşit ve adil olarak dağılmamış olması ve hayat şartlarındaki eşitsizlikler yapısal şiddete verilebilecek örneklerden bazılarıdır. Kültürel şiddet ise doğrudan ve yapısal şiddetin haklılaştırmak ve meşrulaştırmak için kullandığımız semboller, din, ideoloji, popüler kültür, dil, propoganda, sanat ve bilimdir. Ayrımcılık, İslamfobi, hoşgörüsüzlük, yabancı düşmanlığı, kültürel önyargılar ve agresif milliyetçilik için kullanılan sanatçılar, siyasi ve dini liderlerin demeçleri, filmler, karikatürler, şarkılar ve birçok popüler sembol kültürel şiddetin günlük hayatımızdaki yansımalarıdır (Jeong, 2008).

Çatışma müdahale yöntemleri belirlenirken ilk yapılacak işlem çatışma dinamiğini inceleyerek çatışma müdahalesi zamanlaması ve müdahale basamakları belirlenmesidir. Çatışma tırmanması aşamasından sonra düşme aşamasında müdahaleyi belirleyecek olan karşılıklı zarar verici çıkmaz, olgunlaşma, müdahaleye hazır olma, çatışma açmazı, çatışma kalıntıları ve psiko – analitik ve psiko – dinamik süreçler ve kavramlar önemlidir (Zartman, 1997; Pruitt, Rubin ve Kim, 2003).

Müdahalede önemli olan ikinci nokta çatışma müdahalesinde hangi tekniklerin kullanılacağının karar verilmesidir. Bu teknikler ya da yollar temelde ikiye ayrılır: Birincil diplomasi ve İkincil Diplomasi. Birincil diplomasi resmi diplomatik kanallardan örneğin Dışişleri Bakanlığı ya da Birleşmiş Milletler (BM) aracılığıyla yapılan çatışma çözüm yollarıdır. İkincil diplomasi hükümet – dışı aktörler aracılığıyla yapılır. Çok – Yönlü Diplomasi bu iki yol dışındaki diğer diplomasi türlerini tanımlar. Buna göre, yukarıda belirtilen iki yol dışında yedi diplomatik yol bulunmaktadır: İş/Ticaret, Vatandaşlar; Araştırma ve Eğitim; Aktivizm / Savunuculuk; Din; Fon Sağlama; ve İletişim ve Medya (Louis ve McDonald, 1996).

Çatışma çözümü, beş müdahale yöntemi kategorize etmiştir: Çatışma Önlemesi, Çatışma Yönetimi, Çatışma Uzlaşması, Çatışma Çözümü ve Çatışma Transformasyonu. Bu beş yöntemin kullandığı değişik teknik ve metotlar şu şekilde sıralanabilir: Hakemlik, Arabuluculuk, Kolaylaştırıcılık, Üçüncü Taraf Müdahaleleri, Problem-Çözme Çalıştayları, Önleyici Diplomasi (Özçelik, 2011, s. 41-65), Barış

Yapma, Barışma ve Uzlaşma, Gerçek ve Uzlaşma Komisyonları, Barış – sonrası Barış İnşası, Affetme, şiddetsizlik, v.b. (Özçelik, 2006b, s. 3-17). Bu çatışma haritalaması her türlü çatışmanın (kişilerarası, gruplararası, uluslararası ve küresel) her türlü düzeyde ve hem kategorik hem de analitik anlamda analiz edilip uygun çatışma müdahale yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla kullanılabilir. Hem akademik alanda hem çatışma birebir müdahale eden pratik uygulayıcıların bu çatışma haritalama tekniğinden yararlanması mümkündür.

III. BÖLÜM: ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ VE ANALİZİ TEORİLERİ

Çatışma analizi ve çözümü alanında en önemli teori, temel insan ihtiyaçları teorisidir. Maslow'un insan ihtiyaçları teorisinden yola çıkarak Avustralyalı diplomat ve bilim adamı John Burton tarafından ortaya atılan bu teori daha sonra geliştirilmiş ve birçok uluslararası çatışmanın analizinde çatışma haritalaması yöntemi olarak kullanılmıştır. Soğuk Savaş dönemi boyunca uluslararası çatışmaların analizinde temel olarak güç dengesi, ittifaklar, silahlanma yarışı, caydırıcılık ve süper güçlerin çatışması gibi kavramlar kullanılmıştır. Soğuk Savaş sonrası dönemde çatışma analizi ve çözümü disiplini uluslararası ilişkiler bilim dalı içinde kendine daha fazla yer bulmuş ve özellikle 1990 sonrası çatışmaların analizi ve açıklanmasında daha fazla kullanılır olmuştur. Bu dönemde kullanılan kavramlar etnik milliyetçilik, dini istismar, çevresel sorunlar, kaynak kıtlığı, önleyici diplomasi, barış gücü, insancıl müdahale ve küçük-devlet çatışması olmuştur.

Kenneth Waltz tarafından ortaya atılan "analiz seviyesi" (Waltz, 1959) kavramı Dennis Sandole tarafından çatışma analizi ve çözümüne uyarlanmıştır. Bunun sonucu olarak "Üç Sütün Yaklaşımı" (Sandole, 1998) ortaya çıkmıştır. Bu yaklaşıma göre, sistematik seviye analizi dışında özellikle bireysel seviye, ulusal seviye ve sosyal seviye olmak üzere değişik düzeylerde çatışma analizi teorileri incelenmiştir. Çalışmada bu analiz seviyelerinden daha çok bireysel seviye, ulusal seviye ve sosyal seviye üzerine odaklanılacaktır. Örneğin, sosyal kimlik teorisi ya da günah keçisi hipotezi gibi kavramlar Kafkasya'daki çatışmaların analizinde yardımcı olacaktır. Bundan da öte, özelikle Vamık Volkan tarafından Freud'un fikirlerinin çatışma analizine uygulanması ile ortaya çıkan "Seçilmiş Travmalar/Zaferler", "Kurbanlaşmanın Egoizmi", "Küçük Farklılıkların Narsisizmi", "Düşman İmajı", ve "Biz/Onlar" (ötekileştirme) gibi kavramlar psiko-analitik ve psiko-tarih açısından çatışmaların analizine ışık tutmaktadır (Volkan, 1985, s. 219-245; Volkan, 1988; Volkan, 2005).

Sandole'nin Üç Sütün Yaklaşımının ilk sütunu çatışmaların taraflarını, çatışma konularını, çatışma sonucu ulaşılacak hedefleri, çatışma araçlarını, çatışma oryantasyonunu ve çatışma çevresini incelemektedir.

İkinci sütün çatışma nedenlerini ve koşullarını incelemekte, bunu yaparken Waltz'ın analiz seviyesine benzer şekilde bireysel seviye, sosyal seviye, uluslararası seviye ve küresel/ekolojik seviye olarak ayrılmıştır. Üçüncü sütun ise çatışmanın çözümüne yoğunlaşmaktadır. Burada çatışma önleme, çatışma yönetimi, çatışma çözümü, çatışmanın dönüştürülmesi gibi yaklaşımlar kullanılmaktadır.

TEMEL İNSAN İHTİYAÇLARI TEORİSİ (TİİT)

Temel İnsan İhtiyaçları Teorisi çatışma analizi ve çözümü disiplinin temel teorilerinden birisidir. Bu teorinin iki önemli bilim insanı John Burton ve Johan Galtung (1993, s. 136)'dur. İlk olarak, uyuşmazlık ve çatışma kavramları arasındaki farkın belirtilmesi gerekir. Uyuşmazlıklar müzakere ve hakemlik gibi geleneksel yöntemler kullanılarak çözüme kavuşturulan ve tarafların karşı karşıya geldiği durumlardır. Çatışmalar ise daha çok analitik yöntemler kullanılarak çözüme kavuşturulan, çıkar çatışması ve değer çatışması dışında ihtiyaçlar temelindeki çatışmaların analizi ve çözümüne yoğunlaşılması gereken durumlardır. Çatışma durumunda karmaşık ve kaos ortamında çatışan tarafların görünen çatışma nedenleri dışında görünmeyen çatışma nedenlerine odaklanmak gerekmektedir.

John Burton temel insan ihtiyaçları teorisini, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi (Maslow, 1954) ve Paul Sites'ın (Sites, 1973) sekiz temel ihtiyacı gibi psikoloji ve birey davranışlarının açıklanmalarından yola çıkarak ortaya atmıştır. Burton'ın yeniliği, insan ihtiyaçlarının tatmin edilmemesinin çatışmanın en önemli nedeni olduğunu belirtmesidir. Ayrıca Burton iki önemli ihtiyacın -özellikle çatışmaların ortaya çıkmasında ve çözümünde- önemine yoğunlaşmıştır: Kimlik ve güvenlik ihtiyacı.

Maslow'un ihtiyaçlar piramidinde toplam yedi ihtiyaç bulunmakta ve şu şekilde kategorize edilmektedir:

1. Kendini gerçekleştirme ihtiyacı (erdem, yaratıcılık, doğallık, problem çözme, önyargısız olma ve gerçeklerin kabulü)
2. Saygınlık ihtiyacı (kendine saygı, güven, başarı, diğerlerinin saygısı ve başkalarına saygı)
3. Estetik ihtiyacı (güzellik, simetri ve düzen)
4. Bilişsel ihtiyacı (bilme isteği, anlama isteği ve merakı tatmin etme)
5. Ait olma, sevgi, sevecenlik ihtiyacı (arkadaşlık, aile ve cinsel yakınlık)

6. Güvenlik ihtiyacı (vücut, iş, kaynak, etik, aile, sağlık ve mülkiyet güvenliği)
7. Fizyolojik ihtiyaçlar (nefes, besin, su, cinsellik, uyku, denge ve boşaltım)

Maslow'un bu kategorizasyonunda daha temel ihtiyaçlar ile daha az temel ihtiyaçlar arasında ayrım yapılmakta ve bu ihtiyaçlar tatmin edilme aciliyetine göre ayrılmaktadır. Daha temel ihtiyaçlar daha çok materyalist tatmin ediciler ve daha az temel ihtiyaçlar ise materyalist olmayan tatmin ediciler ile ilişkilendirilmektedir. Maslow'dan farklı olarak Burton, insanların varoluşundan beri sahip olduğu ihtiyaçlar ile değerler ve çıkarlar arasında ayrım yapmaktadır. Varoluş ile ilgili olan ihtiyaçlar müzakere edilemez; fakat değerler belli sınırlar içinde müzakere edilebilir. Çıkarlar ise tamamen müzakereye açıktır. Burton'un çatışma ve uyuşmazlık ayrımına göre, çatışmalar müzakere edilemez olan insan ihtiyaçları ile alakalı iken uyuşmazlıklar ise müzakere edilebilir değerler ile ilgilidir. Aynı şekilde çatışma çözümü Burton'a göre, çözülemez olan ve derinlerde yatan konular ile ilgili iken çatışmayı halletme (*conflict settlement*) ise çatışmanın yüzeyinde ve çatışmanın çözümü için önemsiz olan konularla ilgilidir (Burton, 1997).

Tmeel İnsan İhtiyaçları Teorisi'nin en önemli özelliği, uluslararası çatışmaları bireysel seviyede analiz etmesidir. İkinci olarak, insan ihtiyaçları her insanın tatmin etmek için çaba harcadığı ve bazı durumlarda ihtiyaçların tatmin edilmesi adına canını verdiği ve insan varlığının parçası olmasıdır. Maslow'un hiyeraşisinden farklı olarak bu teoriye göre kimlik, güvenlik, tanınma, gelişim gibi ihtiyaçlar, çatışma durumlarında fiziksel ve fizyolojik ihtiyaçlardan daha öncelikli hale gelebilmektedir. Temel ihtiyaçların anlaşılması çatışma analizi ve çatışmalara çözüm bulunması açısından önemlidir. Temel ihtiyaçların tatmin edilmemesi ve engellenmesi birçok çatışmanın kaynağı ve nedenidir. Eğer iki insan ya da iki ulus arasında uyuşmayan amaç algıları bulunuyor ise ihtiyaçların tatmin edilmemesi veya engellenmesi sonucu kaçma, kavga ve en sonunda kanlı çatışma ya da savaşa başvurulabilir (Cunnigham, 2001).

Edward E. Azar, insan ihtiyaçlarının özellikle kimlik ihtiyacının yadsınmasının toplumsal, sosyal, uluslararası ve devletlerarası çatışmaların nedeni olduğunu belirtmiştir (Azar, 1986, s. 28-39). Başta Dağlık Karabağ çatışması olmak üzere birçok Kafkasya çatışması, kimlik ihtiyacı ile güvenlik ihtiyacı arasında yaşanan gerilim ile açıklanabilir.

Şöyle ki; Kafkas halkları için kimlik ihtiyacının tatmin edilmesi önemlidir. Öte yandan Rusya gibi bölge ülkeleri için güvenlik ihtiyacının tatmin edilmesi gerekmektedir. Bu iki ihtiyacın oluşturduğu birbirine uymayan ve zıt durum, çatışmaların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bunun dışında Dağlık Karabağ örneğinde etnik-ulusal kimliklerin tatmin edilmemesi ve bir yanda Müslüman Azeriler ve diğer yanda Hıristiyan Ermenilerin yer aldığı bir çatışma durumu oluşmaktadır. Kelman'a göre, yaşamı sürdürme ile ilgili olan kimlik, güvenlik ve benzeri güçlü grup ihtiyaçları gruplar arası ve toplumlararası çatışmaların en önemli nedenidir (Kelman, 1997, s. 195). Sonuç olarak, insan ihtiyaçlarının tatmin edilmemesi ve engellenmesi başta etnik gruplar arası çatışmalar olmak üzere birçok çatışmanın sebebidir.

BİREYSEL DÜZEYDEKİ TEORİLER: PSİKO-ANALİTİK VE PSİKO-TARİH TEORİLERİ

Temel İnsan İhtiyaçları Teorisi gibi bireysel düzeyde çatışmaları analiz eden diğer teoriler psiko-analitik ve sosyal-psikoloji disiplinleridir. Bu kavramlardan ilki Volkan tarafından ortaya atılan "düşman ihtiyacı" hipotezi ile "seçilmiş travmalar" (aynı şekilde önemli olan "seçilmiş zaferler") kavramlarıdır (Volkan, 1985). TİİT gibi Volkan, insanların grup içi (müttefikler) ve grup-dışı (düşmanlar) olarak ayrıldığını belirtmiştir. Mikro teoriler (bireysel kimlik) ile makro teoriler (grup kimliği) birbiriyle iç içe geçmiştir.

Ben kimliği sosyalleşme sürecinde biz kimliği haline gelmektedir. Bu süreç sonunda etnik kimlik önemli hale gelmekte özellikle aile ve hısımlık bağları aidiyet, güvenlik ve hayatın anlam bulması konusunda öne çıkmaktadır. Bu düşman ihtiyacı özellikle "kurbanlaştırma egoizmi" ile biraraya geldiğinde çatışma sarmalı ortaya çıkmaktadır (Mack, 1990, s. 125). Grupların biz ve onlar olarak ayrılması ve ötekileştirme süreci sonucu bir kere iki grup saldırıya uğramış ve çatışma yaşamış ise bu, ileride iki grup arasında çatışmanın tekrar çıkma ihtimalini yükseltmektedir (Montville, 1993).

Etnik gruplar ya da sosyal gruplar tarihin bir döneminde kurban olmuş ise etnik gruplar, bireysel ve grup düzeyinde kimliklerinin tehdit edileceği algısına kapılabilir. Tarihin bir döneminde etnik grupların yaşadığı travmalar ya da zaferler biz ve onlar ayrımının (etnik-bencillik ve önyargı) devam etmesine neden olur. Bu

psikolojik süreçler çatışmaların gizli durumdan açık duruma geçtikleri durumda tekrar grup üyeleri için su yüzüne çıkar (Yılmaz, 2010).

Freudian anlayışa göre, travmalar, kurbanlaşma, düşman ihtiyacı, ötekileştirme, küçük farklılıkların narsisizmi gibi unsurlar bilinçaltından bilinç durumuna doğru hareket ederler. Bu grupların bilinç altına o kadar nüfuz etmiştir ki barış zamanlarında bile etnik gruplar arasında kaos sonrası barışçıl dönemler olsa bile bu biz ve onlar ayrımı devam eder. Bunun en belirgin örneği, Kafkasya açısından 1988'de yaşanan Ermenistan Depremi sonrası Ermenistan'ın Türkiye'den kan bağışını kabul etmemesidir. "Deprem Diplomasisi" ya da "Felaket Diplomasisi" yıllar sonra Türkiye-Yunanistan arasındaki yumuşamanın nedeni olarak gösterilmektedir. Psiko-analitik teoriler aslında normal zamanlarda normal insanlar olan terörist, özgürlük savaşçısı olarak tanımlanan bireylerin nasıl bu duruma geldiklerini de açıklamaktadır. Soğuk Savaş sonrası dönemde Bosna- Hersek'deki gibi birçok çatışmada, yüzyıllardır barış içinde yaşayan halkların bir anda nasıl düşman olabildiklerine şahit olunmuştur. Bu tür çatışmaların analizinde realist teoriler dışında çok-seviyeli ve çok-nedenli teorilerden da yararlanılmaktadır.

Gruplararası çatışmaların -özellikle etnik çatışmaların- baş nedeni olan bu psiko-analitik ve sosyal-psikolojik süreçler özellikle Azerbaycan, Ermenistan ve Türkiye arasında günümüzde de devam etmektedir. Çatışma Analizi teorileri, realist teorilerin özellikle de jeopolitik teorilerin Kafkasya'daki çatışmaları açıklamakta yetersiz kaldığını iddia etmektedir. Çok-nedenli çatışmalar yine çoklu kavramlı ve yaklaşımlara dayanan teoriler ile açıklanmalıdır.

Bu tür çatışmaların çözümlemelerinin psiko-analitik ve psiko-tarih teorileri ile yapılmasına örnekler verilmeden önce bazı tarihi günleri ve etnik grupları belirtmek gerekir: Sırplar için 1389, Yunanlılar için 1453 İstanbul'un Fethi, İrlandalılar için 1690 Boyne Savaşı, Ermeniler için 1915 Olayları, Türkler için 1920 Sevr Sendromu, Kırım Tatarları için 1944 Sovyet Soykırımı (18 Mayıs Sürgünü), Yahudiler için Holocaust ve Exodus, Filistinliler için 1948 Nakba (Felaket) gibi. Bu listeyi uzatmak mümkündür. Bu teorilere göre, her bir etnik grubun kimliğinin oluşumunda "seçilmiş travmalar" ve "seçilmiş zaferler" etnik grupların "etnik çadırın orta direği olan liderin etrafında" (Volkan, 2005) toplanmasına sebep olmaktadır.

Volkan büyük etnik grupları oluşturan etnik kimliği bir çadıra benzetmekte ve bu çadırın ortasında yer alan direk ise lider olarak tanımlanmaktadır. Freudian yaklaşımla, etnik gruplar "Oedipal baba" olarak gördükleri lider etrafında sımsıkı birlik oluşturarak onu idol haline getirmekte ve bu direğin etrafında birbirlerinin kimliklerini tanımlayarak büyük bir etnik grup kimliği oluşturmaktadır. Bu etnik kimliğin oluşmasında liderlerin oynadığı rol, en çok seçilmiş travmaları kullanarak etnik grupları harekete geçirebilme yetenekleridir. Örneğin, Sırp lider Miloseviç Yugoslavya dağılırken, 1389 Kosova Savaşı travmasını kullanarak Sırplara kendi topraklarında bir daha "Osmanlıları" ve "Müslümanları" görmemeleri için kendi etrafında bir araya gelerek Avrupa'nın kalbinden Müslümanların etnik temizlik yoluyla tamamen yok edilmeleri gerektiğine inandırmıştır. Yıllarca Bosnalı Müslümanlar "Türk" olarak çağrılmakta idi. Bu Sırplar dışında Yunanlılar, Ermeniler için "öteki" yıllarca "Osmanlı Türkiyesi"dir. Hala günümüzde bu üç grubun etnik kimliğinin temel taşı olarak "ötekileştirme" sonucu "Türkler"dir (Ataöv, 2011).

Kuzey İrlanda'da günümüzde hala bu "seçilmiş travmaların" ritüeller yoluyla devam ettiğini görmekteyiz. Her yıl "Yürüyüş Sezonu" boyunca Katolik İrlandalılar ve Protestan İngilizler arasında 12 Haziran 1690'da yapılan Boyne Savaşı'nı anmak için Protestanlar Katolik kasaba ve şehirlerinin içinden yürüyerek geçerek 21. yüzyılda bile bu zaferi kendi etnik kimliklerinin devamı için kullanmaktadır. Fakat bu "travma sonrası stres sendromu" (*post-traumatic stress syndrome*) her yıl Portakal Yürüyüşü'nde Kuzey İrlanda'daki başta Belfast olmak üzere birçok Katolik kent ve kasabada tekrarlanmaktadır. Bunun yanında "kültürel şiddet" kavramı çerçevesinde incelenebilecek birçok ritüel simge ve kültürel miras çatışma süreçlerinin devam etmesinde kullanılmaktadır. Bu örnekler Kafkasya çatışmalarında da yaygındır. En açık örnek, Çeçenlerin 1944 yılında maruz kaldıkları "zorunlu göç" ya da "1944 soykırımı"dır.

2-SOSYOBİYOLOJİ VE EVRİMSEL PSİKOLOJİ TEORİLERİ

Evrimsel biyoloji; genetik, doğal seçilmişlik ve en güçlü olanın varlığını sürdürebilmesi gibi Mendelizm, Darvinizm ve Hamiltonizm'in ortaya attığı kavramlar ve genel fikirlere dayanmaktadır. Sosyobiyoloji saldırganlığın kökenlerinin insanlarda, hayvanlarda ve böceklerde sosyal davranışların genetik temelleri olduğunu iddia eder. Sosyobiyoloji; çatışma, şiddet, saldırganlık gibi davranışların genetik olarak varolduğunu ve evrimsel uygunluğu olduğunu söyler.

Çatışma ve şiddetle bağlantılı olan önemli ana fikirler sosyobiyolojide şu kavramlardır: Kapsayıcı uygunluk, aile seçimi, mülkiyet ve özgecilik. Çalışmanın ilerleyen paragraflarında çatışma ve şiddet arasındaki ilişkiler bu fikirler çerçevesinde açıklanacaktır.

2.1- Kapsayıcı Uyumluluk

Darwin'in bu konudaki açıklaması sorun çözme kabiliyeti (uyum) ve evrimsel sonuçlar (uyumluluk ya da gelecek gen frekansı) kavramlarını içerir. Sosyobiyolojik açıklamların temelinde genler bulunur. Kapsayıcı uyumluluk teorisinin temelinde şu ana nokta bulunur: Genlerin yayılması. Genlerin taşıyıcılar tarafından yayılması gen taşıyıcılarının sadece kendi biyolojik uyumluluk için değil aynı gene sahip diğer bireylerin üreme başarısı için gereklidir. Bu durum da bize göstermektedir ki, insan davranışlarında çatışma ve şiddet unsurlarının bulunmasının nedeni, insanlığın genetik kökenlerinden gelmekte ve bu davranışlar doğal seçim yoluyla şekillenmektedir.

Sosyo – biyolojik anlatımlara göre, bireyin kendisi için kayba veya zaraya yol açan fakat grup içinde diğer bireylere fayda sağlayıcı davranışlar özgecilik olarak adlandırılır. Bireylerin kendi çıkarları gözetmek yanında bireyin genlerini paylaştığı akrabalarına fayda sağlayıcı davranış örüntüleri göstererek grup gen havuzunun gelecek kuşaklara aktarım olasılığını arttırır. Karşılıklı özgecilik ise bireyin grup içinde başka bireylere yardım yapmasının karşılığını gelecekte alacağı yardımlar için yaptığını savunur. Özgeci davranışın kökeninde bireyin sahip olduğu kaynakları sergileyerek eş bulma şansını arttırabilerek hem kendisine hem gruba fayda sağlaması bulunur. Özgeci davranışın yol açtığı işbirliği ortamı özgeci bireylerden oluşan grupları diğer gruplarla rekabette avantajlı konuma getirir.

Özgeci davranışın adaptif hale gelmesi ve bu davranışların kültürel normlarla aktarılması bir anlamda kültürel DNA yoluyla kültürel Bunun tam tersi olarak biyo – bencil davranışlar, kişinin başkalarına karşı avantaj sağlayamasına olanak sağlar. Bu iki davranış, kişinin kapsayıcı uygunluğuna katkı sunar. Benzer şekilde kendi grubunu diğer tüm gruplardan üstün görme durumu olan etnik bencillik davranışları sosyo – biyolojik modelde grup içi sadakati ve grup dışında ise çatışma ve saldırganlık unsurlarını içerir.

Neticede çatışma ve şiddet kavramlarının yalnızca bireyler arası kapsayıcı uyumluluk optimizasyonunda rekabet olarak anlaşılması kesinlikle yanlış olur. Çünkü, sosyo – kültürel sistemler ve sosyal düzen kuralları denetim altında tutan uyum mekanizmaları da göz ardı edilmemelidir. Sosyo biyolojide, çatışma, şiddet ve gruplararası önyargının anlaşılmasında genetik evrimsel analizi çok önemlidir. Bu yaklaşıma göre, yakın genetik ilişkiler işbirliği, özgecilik, birliktelik, fedakarlık ve sadakat gibi insani temel unsurların ortaya çıkmasına yol açar. Uzak genetik ilişkiler ise, rekabet, uyuşmazlık ve hatta çatışmaya neden olabilir. Sosyo biyoloji araştırmacılarına göre, çatışma ve şiddet içeren tutumlar davranışlar kolaylıkla öğrenilir ancak zor unutulur.

Evrimsel psikoloji araştırmacıları, çatışma, şiddet ve bunlara benzer diğer eğilimleri sosyal bilişimin uyumsal işlevi olarak açıklarlar. Bu araştırmacılara göre, çatışma, şiddet ve gruplararası önyargılar bireyin uyumsal işlevi ve bireysel uyumluluk arasında ilişkiyle açıklanır. Mesela, bulunduğumuz grup dışındaki kişilere, farklı grup üyelerine sahip olduğumuzdan farklı özellikler atfeder ve onlara karşı empati duymayabiliriz. Bu bilgi bize gruplararası rekabet ortamında başarılı olmamızı ve kıtlık zamanlarında kendimizi çevresel tehditlere karşı korumamızı sağlar. Benzer şekilde, sahip olduğumuz pozitif taraflılık sadece fiziksel ve ruhsal uyum için değil, aynı zamanda kapsayıcı uyumluluk için de yararlıdır. Mesela eş seçimi yaparken, eşimizi ait olduğumuz grup üyelerinden seçmek genlerinizin nesilden nesile aktarımını sağlar.

Bazı sosyo biyoloji araştırmacılar, insan davranışlarına etki eden biyolojik ve kültürel unsurlara odaklanır. Wilson, gen evrimini ve kültürel evrimi birleştirerek gen kültürü ortak evrimi kavramını Wilson (1999) ortaya atmıştır. Wilson bunu şu şekilde yapıyor: Kültür toplumsal akıl sonucudur ve insan aklı genetik yapılanmanın sonucudur. Bu nedenle genler ve kültür arasında çok önemli ilişki vardır.

Sosyo biyoloji yaklaşımına getirilen bazı eleştriler olmuştur. Bu eleştriler genellikle bu yaklaşımların kötümser ve negatif olduğu yönündedir. Örneğin; sosyobiyolojide evrimsel ve genetik temellere vurgu yapılması insan doğasında yazgıcılığın kabul edilmesine dolayısıyla hayattaki birçok şeyin ümitsiz algılanmasına yol açar.

3-BİREY İÇİ YAKLAŞIM: PSİKOANALİTİK VE PSİKODİNAMİK TEORİLERİ

Levine ve Campell (1972) bu alanda yaptıkları çalışmalarında çatışma ve şiddet kavramlarıyla ilişkili psikoanalitik teoriyi özetlemişlerdir. Bu teorilerin temel kavramları grup narsisizmi, yansıtma, otoriter kişilik ve hayal kırıklığı-saldırganlık-yer değiştirme teorisi olarak sıralanabilir.

3.1-Grup Narsisizmi

Grup içinde tanımlanan bireyler, kendi değerlerinin algılanış şeklini geliştirirler. Freud'a göre, çatışma ve şiddet kavramları grup seviyesinde narsisizm olarak sayılır. Örnek vermek gerekirse, iki aile evlilik bağıyla biraraya geldiğinde, her iki taraf diğerine göre kendisinin daha iyi olduğunu düşünür. *Medeniyet ve Hoşnutsuzluk (1930)* adlı çalışmasında *Freud*, grup narsisizminin sosyal işlevini, saldırganlık unsurunun grup içinden kolaylıkla grup dışına doğru hareket etmesi olarak açıklar. Grup içi sevgi öz sevgiyle ifade edilirken, bu durum grup dışında nefret duygusuyla ilişkilendirilir. Insanlar, sevgilerini gösterebilecekleri insanlara ihtiyaç duydukları gibi, nefretlerini ve şiddet duygularını gösterecekleri insanlara da ihtiyaç duyarlar.

Freud'a göre şiddet ve çatışma, küçük farklılıkların narsisizminden ibarettir. Bireyin narsisizmi yeniden yönlendirmesi şiddet ve çatışma kavramlarıyla olabilir. Bu, grup üyelerinin narsisitik memnunluklarını sağlayan bir durumdur. Bu nedenle de, narsisitik memnunluğunu sağlamış olan grup, kendini diğerlerinden daha üstün daha iyi görür ve bu durum aynı zamanda grubun ayakta kalmasını da sağlar.

Benzer şekilde, Volkan (1985, 1988) düşmana ve ittifaka olan doğal ihtiyacı psikoanalitik ve psikodinamik teorileri kullanarak açıklar. Düşman ve müttefik ihtiyacı olan bizim düşmanımızla biz ve onlar ayrımı yoluyla psikolojik boşluğumuzu doldurmıza yarar. Bu ihtiyaçtan kaynaklı olarak, üyeler grup arasındaki küçük farklılıkları abartıp büyütürken grup içinde sahip olunan küçük benzerlikleri aşırı vurgulama eğiliminde olurlar. Küçük farklılıkların büyük gruplara mal edilmesi grupları saldırganlığa eğilimli hale getirerek çatışmaya yol açabilir. Örneğin, renklerin çatışma durumlarında psikolojik analizi yapılabilir. Kuzey İrlanda çatışmasında Katolik köyleri ve mahalleleri kendilerini Protestan köy ve mahallerinden ayırt etmek için renkleri kod olarak kullanır. Katolik İrlandalıların milli rengi olan yeşil genellikle ön kapıların yeşile boyanmasıyla renk kodu olarak kullanılır. Protestan İngilizler ise kendi renkleri olan maviyi tercih ederler. İki mezheple bu iki renk arasında doğrudan tarihsel bağlantı yoktur. Fakat her iki renk iki etnik grubu ayıran ve iki grup arasında değiştirilemez küçük farklılıklara vurgu yapılması sağlayan psikolojik engel ve duvar görevi görür. Hindistan'da bu iki renk Hindular için safran ve Müslümanlar için yeşildir. Kıbrıs çatışmasında Kıbrıslı Türkler için kırmızı beyaz renkler ön planda iken Kıbrıslı Yunanlılar için mavi ve beyaz renklerine vurgu yapmışlardır. Kıbrıs Cumhuriyeti'nin resmi bayrağında ise iki etnik grubun renkleri olan kırmızı ya da mavi kullanılmamış onun yerine sarı, yeşil ve beyaz renklerinin hâkim olmuştur (Özçelik, 2000).

3.2- Yansıtma

Yansıtma kavramı, kişinin içinde varolan ve diğerlerince çok fazla kabul edilmeyen dürtü ya da imgelemlerinin başka kişilere atfedilmesi anlamına gelmektedir. Erikson'un bu konuda açıklamaları olmuştur. Erikson'a göre, kimlik oluşumu güçlü negatif kimlik unsurlarının birbirleriyle devamlı çatışma halinde olmasını gerektirir. Bu da şu anlama gelmektedir; korktuğumuz, bilmediğmiz, öyle olmamaya çalıştığımız ya da göremediğimiz birşeyi başkasına abatararak yükleriz. Kriz durumlarında normal insanın bile kendi grubuna ait olmayan otekiler / diğerlerine karşı ölümcül nefret duymasına yol açabilir.

Deutsch'a göre, obje ilişkileri modeli, insan gruplarını "keskin ayırma" yani iyi ya da kötü olarak görme eğilimleri arasında ilişki olduğunu varsayar. Grup içi çatışma durumunu, insan ihtiyacı olarak kötüden uzak iyiye yakın olmanın dışsal yansıması olarak görmektedir. Bebeklik döneminde çocuk, annesini iyi anne ve kötü anne olarak ikiye ayırır. Bu ayrım kendi benliğinde iyi-ben ve kötü-ben şeklinde ortaya çıkar. Yetişkinlik döneminde bu durum, bireyin kendi negatif durumuna karşı düşman tanımlama ihtiyacına yönelir Bu modele göre gruplararası çatışmanın kökeninde saldırganlık dürtülerin başka gruplar yönlendirilmesi değil kötü-ben ve iyi-ben olgusu ayrımıyla benliğin dışsal yansımasıdır.

Bu model, Volkan'ın *Dışsallaştırma Uygun Hedefleri* (DUH-imajların depolanması) teorisiyle benzerlik göstermektedir. Çocuk kendisiyle ilgili kötü ve iyi imajını hedefler ya da depolara yansıtarak dışsallaştırır. Bu hedef ve depolar çocuğun çevresi, ailesi ve diğer yetişkinlerden gördüğü objelerin oluşturduğu kültür yoluyla belirlenir. Bunlar genellikle bayrak, şarkı, etnik yemek, ibadet yeri, dinsel ikon, hatıralar, cansız objeler olabileceği gibi belli hayvanlar (Türkler için kurt, Ruslar için ayı), insanlar ve insan grupları olabilir. Pozitif DUH'lar müttefik, arkadaş, lider gibi iyi benliğin depolandığı imajlar ve hedeflerdir. Negatif DUH'lar ise düşman gibi kötü benliğin depolanmasıdır. Özetlemek gerekirse, istenmeyen nitelikler yanstıma olarak grup dışına yansıtılarak grup dışında uygulanan şiddet ile saldırganlığın ortaya çıkarılmasını rasyonalleştirilir.

3.3- Otoriter kişilik

Otoriter kişilik kavramının geçmişine baktığımızda, II. Dünya Savaşı'nda yaşanan Yahudi soykırımı ve ırkçılık konusundaki çalışmalarla başladığını görürüz. Bu çalışmalar temelde, Yahudilere karşı önyargıları ve basma-kalıp yargıları ölçmek amacıyla yapılmıştır. Otoriter kişilik kavramı, aile içi ve grup dışı bazı özelliklerle açıklanabilir. Mesela kendisini diğerlerine göre üstün gören kişilerin düşmanlıklarının kaynağı, ailelerinin kendilerini baskı altında tutmasıdır. Aile içinde gördükleri baskıyı saldırganlık olarak güçsüz ufak gruplara yansıtırlar. Örneğin, geçmişte Yahudilere veya siyahlara karşı varolan önyargılar ve saldırganlıklar yapılmasının altında çocuklukta yaşadıkları travmalar, aile içi şiddet, ailesel sorunlar ve anne babaya karşı duygu karmaşaşı bulunabilir.

Freud'un geleneksel anlayışında olduğu gibi, çocukluk deneyimlerine ve aile ilişkilerine otoriter kişilik teorisi vurgu yapar. Kişinin ailesine karşı baskı altına aldığı saldırganlığı, aslında insanın kendi içinde kabul edemediği ve baskı altına aldığı eğilimlerinin parçasıdır.

4.3. Hayal kırıklığı – Saldırganlık – Yer değiştirme teorisi

Bu konudaki temel teori, Yale Üniversitesinde John Dollard tarafından öne sürülmüştür. Bu teoriye göre, saldırganlık asabiyetin sonucudur ve bu asabiyet saldırganlıkla şekillenir. Şiddet, çatışma ve önyargı gibi kavramlar evrensel iç fizyolojik değişimlerin yansımasıdır. Mesela, günah keçisi teorisinde olduğu gibi. Günah keçisi modeli saldırganlık ve aabiyet kavramlarıyla ilişkilidir. Bu model bizim çatışma ve şiddet kavramlarını psiko-dinamik yaklaşımdan anlamamızı sağlar. Günah keçisi modelinde, kişinin asabiyetini kendinden daha güçsüz ya da küçük olan bir kişiye/gruba yöneltmesi durumu vardır. Freud'un psikoanalitik yaklaşımında da bahsedildiği gibi, burada da çatışma ve şiddet unsurları dış gruba çevrilir. Iç grupta ise tam tersi birliktelik söz konusudur.

5-SOSYO- KÜLTÜREL YAKLAŞIM: SOSYAL BİLİŞİM TEORİLERİ

Geçen son yirmi yıl boyunca, yalnızca sosyal bilişsel teoiler çerçevesindeki araştırmalara tarafından yol gösterilmiş, kalıplaştırmanın zihinsel gösterimler ya da bilişsel intra-birey yapıları etkileyen bilgi süreci, sosyal algı ve kişiler ve gruplar arası davranışlar olarak çatışma, şiddet, kalıplaştırmak ve önyargı üzerine sosyal psikoloji araştırması yapılmıştır. (Hamilton and Sherman 59).

Temel sistematik bilişsel taraflılık, diğer insanların algılamalarını bir araya getirir. Çünkü karmaşık olan dünyamızı bir şekilde basitleştirmek gereklidir. Bu noktadan şunu çıkarabiliriz. Varolan bilişim teorileri, çatışma ve şiddet kavramlarını gruplararası ilişkilerde bilişsel taraflılık olarak görürler.

Bilişsel yaklaşım, çatışma, şiddet ve kalıplaşma kavramlarını kategorileştirme ve diğer fiziksel obje anlayışından farklı olarak sosyal objelerin anlayışı olarak görür. Karışık çevre dürtüsünü kolaylaştırma ihtiyacı söz konusu ve çatışma ve şiddet unsurları bu ihtiyaçtan çıkan taraflı bilgilerden doğuyor.

Bilişsel teori araştırmacıları, insanın sahip olduğu kapasitenin bilgi için sınırlı olduğuna ve söz konusu bu sınırlamaların bilinçte ve algıda pek çok yanlış anlaşılma ve algısal çökmelere neden olduğunu düşünürler.

5.1-Bilişsel Tutarlılık ve Denge Teorisi

Bilişsel tutarlılık yaklaşımına göre, insanlar bilinçlerinde tutarlılık, uygunluk ve anlamlılık sağlamaya çalışırlar. İnsanlar bilgileriyle belli değerlerinin ters düşmesini istemez ve bu sebepten ait oldukları içsel grubun içinde kalıp dışsal gruba yaklaşmayı da istemez.

Bilişsel tutarlılık teorisinde çatışma ve şiddetin en çok uyarlanabileceği teori, denge teorisidir. Bu teori temelde iki fikre dayanır: Tek bilgi ve denge. Tek bilgi, yapı dengeye dayanır. Dengesizleşme söz konusu olursa yeniden dengeleme ihtiyacı doğar. Mesela her grubu olduğu gibi dışsal grubu da tanımlayan bazı değerler ve inançlar vardır. Bu dışsal grubu algılayış şeklimiz sadece doğrunun yarısını yansıtır ve genelde dışsal grubun farklılıklarına veya düşmanlıklarına yoğunlaşırız.

5.2-İlüzyonel Korelasyon

Ilüzyonel korelasyon teorisi, bilişsel ilüzyonun küçük sosyal gruplara karşı olan negatif taraflılığın koşullarını tanımlamaktadır. Bu teoriye göre, gruba mensup birisi hakkında ufak bilgimiz varsa, bu bilgimiz, o grubun tüm üyelerine aynı şekilde genellememize neden olabilir. Bu açıdan bu teori çatışma, şiddet ve kalıplaştırma kavramları ile bağlantılı olabilir. Bu tür ilüzyonel korelasyonlar, bize daha önceden verilen bilgilerle ve inançlarla yaptığımız yargılamalarla ilgilidir. Hamilton and Sherman'ın bahsettiği gibi, bu teoriye verilebilecek en güzel örneklerden birisi, ABD'de siyahlara karşı beyazların davranışlarıdır. Alışılmamış şeyleri hatırlayabilme eğilimi belli gruba ait insan davranışlarını ilüzyonel korelasyon olarak görmemizi sağlayabilir. Örneğin, şehir dışında yetişmiş siyahların gittiği okula giden beyaz öğrenci siyah birine yabancıdır ve uyuşamaz. Buna ek olarak, bu beyaz kişi içinde bulunduğu toplumdaki veya okuldaki agresif davranışlara da yabancı olabilir. Bu noktada, bu kişinin önceden görmeye alışık olmadığı siyah birini saldırgan davranışla tanıması, o kişinin aklında bütün siyahları agresif ve saldırgan yapar ve siyahları hep bu şekilde genelleyebilir.

Sosyal bilişsel yaklaşımın önemli noktası, çatışma, şiddet ve kalıplaştırma unsurlarını günlük hayatın parçası olarak ele almasıdır.

Bilişsel yaklaşımın bazı noksanlıkları da vardır. Ilk olarak, bireyler iç kalıplaştırma ve algının bireyleri dış gruba karşı ne yönde etkilediğinden, bu kalıplaştırmanın hangi değerlerle ve normlarla desteklendiğinden, grup içi ve grup dışı kalıplaştırmanın sosyal ve kültürel olarak ne gibi değişikliklere yol açtığından bu teori bahsetmemiştir. Ikinci olarak, bu teorinin teokratiksel mesajı kötümser şekilde görülmüştür. Üçüncü olarak bu teori, bazen mekaniktik ve indirgemeci olarak görülmüştür.

Denge teorisinin çatışma ve şiddet kavramlarına getirdiği açıklamalarında da problemler vardır. Iki problem belirtilebilir. İlki, negatif olan birim ilişkisini, negatif davranışla dengelenebilecek dengesizlik durumları olarak görür. Ikincisi, değişik psikolojik durumlara neden olan benzer kelimeleri ayırmada hata yapabilir.

Ilüzyonel korelasyon ise kendini üstün görme konusunda motivasyonel açıklamaları gözden kaçırır ve kalıplaştırmayı tespit etme konusunda yetersizlikleri söz konusudur.

Çatışmaların çözümlenmesinde, özellikle grup içi çatışmanın artması söz konusu olduğunda, şiddet ve çatışma fikri, çatışma dinamikleriyle bağlantılıdır. Mesela Deutsch'un bahsettiği gibi, gruplar arası birlikteliğe ne kadar vurgu yapılırsa, çatışmaların sayısı o kadar az olur. Tam tersi, gruplar arası rekabete ne kadar vurgu yapılırsa, çatışmaların sayısı da o derecede artmaktadır.

Çatışma ve şiddet kavramları arasındaki ilişki ve çatışmanın çözümlenmesi konusu, en iyi şekilde realistik grup çatışması teorisi çerçevesinde açıklanmıştır. Bu teoriye göre, grup içi çatışmalara yol açan nedenler; gerçek çıkar çatışmaları, değer çatışması, ihtiyaçların tatmin edilmesi ve güç mücadelesi sayılabilir. Gerçek çıkar çatışması aynı zamanda gerçek tehdit algısını yaratır. Eklektik modeldeki çatışma ve şiddetin merkezi pozisyonu, otoriter kişilik ve sosyal bilişim gibi brçok teoride kendi kapsamı içinde desteklenir (Fisher 100-104):

1- Tehditler çatışma ve şiddet yaratır. Grup içi sadakat grup dışı düşmanlığa yol açar.

2- Çatışma ve şiddet güveni azaltırken, çatışmanın tırmanmasını sağlar.

3- Çatışma ve şiddet, etkisiz iletişimle çatışmayı tırmandırır.

4- Çatışma ve şiddet bilişsel yanlılığı artırır, bu da çatışmayı tırmandırır.

5- Çatışma ve şiddet problem çözmeyi azaltır ve çatışmayı tırmandıracak baskılar yaratır.

6- Grup kimliği ve birliği pozitif olarak çatışma ve şiddetle ilişkilidir.

7- Öz saygı, pozitif olarak grup kimliği ve birlikteliğiyle ilişkiliyken negatif olarak tehdit, çatışma ve şiddet ile ilişkilidir.

8-Otoriterlik, pozitif olarak tehdit, çatışma ve şiddetle ilişkilidir.

Eklektik model grup içi çatışma yapısı ve yöntemi modelidir. Çatışma dinamiklerine vurgu yapar ve aynı zamanda çatışmayı şekillendiren şartların anlaşılmasını sağlar.

Çatışma ve şiddet, toplumsal seviye açısından açıklanabilir ve grup içi-grup dışı yaklaşımı toplumsallaşma sonucu ortaya çıkan medya, okul, aile gibi belli kurumlar aracılığıyla anlatılabilir. Sosyal öğrenmeye değinilebilir ve bu öğrenme şekliyle insanlarda algılar, değerle ve önyargılar oluşabilir.

Özetle, çatışmaların çözümlenmesi alanının kişilerarası ve gruplararası seviyede açıklamalar yapılmalıdır. Çatışma ve şiddet, düşman imajı, önyargı ve kalıplaştırma kavramlarını daha iyi açıklayabilmek için kavramsal modeller yaratmaya ihtiyaç vardır.

SONUÇ

İnsanlar çatışmalarını çözmek için çeşitli yöntemlere sahiptir. Bazı yaklaşımlar arasında kaçınma, gayri resmi görüşmeler, arabuluculuk, tahkim, adli veya yasal müdahaleler ve şiddet içeren ve şiddet içermeyen eylemlerin yer almaktadır. Çatışma çözümünde bu farklı yaklaşımlarının her biri resmiyet, gizlilik ve otorite açısından farklılık göstermektedir. Çatışma çözüm süreçleri, birincil çatışma çözümü süreçleri ile hibrit süreçler. Birincil süreçler arasında yargılama, tahkim, arabuluculuk ve görüşme (müzakere) yer almaktadır. Hibrit süreçler ise tarafsız bilgi toplama, mini duruşma, arabuluculuk-tahkim, kamu denetçiliği (ombudsmanlık) ve özel yargılama hizmetleri (alternatif uyuşmazlık çözümleri).

Çatışma çözme yöntemleri, yargılama süreçlerindne farklı olarak aşağıdaki diyagramda gösterildiği gibi süreklilik gösteren süreçlerdir. Soldaki süreçler taraflara en fazla kontrole, en fazla esnekliğe ve mahremiyete sahiptir. Zaman ve parasal masraf olarak daha etkindir. Çatışma çözüm süreçleri, diyagramın sağ ucuna yaklaştıkça, mahremiyet ve kontrol konusunda esneklik azalmakta hukuk kuralları ve normlarının önemi artmaktadır. Çatışan tüm taraflar için zaman ve parasal masraf olarak daha fazla yük getirmektedir.

Çatışma Çözüm Süreci



Görüşme	Arabuluculuk	Uzlaştırma	Tahkim (Hakemlik)	Yargılama
-Tarafların süreç ve sonuç üzerinde Kontrolü yüksektir.			- Taraflar süreç ve sonucu daha az kontrol eder.	
-Resmi olmayan (Informel)			- Resmi	
-Çıkar odaklı			- Kanun ve norm odaklı	
-Daha az masraf ve zaman			- Masraflı ve Zaman alıcı	
- Kişisel ve gizlilik			- Kamusal	
- Gönüllü			- Zorunlu	

*Görüşme*de, taraflar bir anlaşmazlığı çözmeye veya bir işlemi tartışarak ve gerekçeli argümanlar ile planlamaya çalışırlar. Görüşmeler boyunca yapılan tartışmalar, tarafların kendi aralarında veya temsilcileri aracılığıyla yürütülür. *Arabuluculuk* ise tarafsız bir üçüncü tarafın çatışan taraflara bir anlaşmazlığı çözmeleri için yardımcı olduğu çözüm yöntemidir. Bu yöntemde arabulucu, çözüm empoze etme yetkisine sahip değildir. *Uzlaştırma,* arabuluculuğa benzer. Ancak tarafsız kişi çatışan taraflar arasında "aracı olma" rolüyle hareket eder.

Arabuluculuktan farkı çatışan taraflar uzlaştırmada bir araya gelmez. Uzlaştırma, tarafları sorunlarını çözebilecekleri bir noktaya getirmek için üçüncü tarafın yardımcı olmadan bir araya getirilmesi süreci olarak da tanımlanabilir. Tahkimde (Hakemlik), taraflar anlaşmazlıklarını sonucuna ilişkin bir karar vermek üzere seçtikleri tarafsız hakeme sunmayı kabul ederler. Hakemin kararı bağlayıcı bağlayıcı olabilir ve olmayabilir. Tahkim, iş ilişkilerinde yaygın olarak kullanılır; çünkü daha az resmi, daha hızlı ve yargı sürecinden daha az maliyetlidir. Yargılama, mahkemede bir yargıç veya başka ülkelerde yargıç ve jürinin birlikte yürüttüğü resmi bir süreçtir. Mahkeme kararları, ahlaki ve vicdani doğru ya da yanlıştan ziyade hukuka ilişkin hususlar göz önüne alınarak verilir.

Çatışma çözümünde taraflara kontrol edebildikleri on önemli noktayı belirtmek gerekir. Bu on nokta;

ÇATIŞMADA KONTROL EDEBİLECEĞİNİZ ON NOKTA:

1- Geçmişi siz kontrol edemezsiniz. Fakat şu andaki çatışma çözüm süreci yönetimini en iyi şekilde yaparsanız geleceğinizi de planlamınız sizin elinizde olacaktır. Hayatınızda sizin için neyin önemli olduğuna karar vererek şu anda yaşadığınız çatışmayı da yönetimini en iyi şekilde yaparak geleceğinizi planlayın.

2- Çatışmanın kaotik ortamında oluşan o toz duman ortamında perspektifinizi kaybedebilirsiniz. Çatışma zorluklarıyla her gün uğraşmak sizi çatışma girdabının içine çeker. Çatışmayı öğrenme fırsatı olarak görün. Bir an durun, çatışma durumunun dışına çıkın ve her şeyi sakin kafayla yeniden değerlendirin.

3- Karşı tarafın duygu, düşünce, davranış ve tutumlarını kontrol edemezsiniz. Geçmişte bunu yaptığınızda ne kadar zorlandığınızı, sinirinizin bozulduğunu, yıldığınızı, hayal kırıklığına uğradığınızı ve umutsuz olduğunu hatırlayın. Fakat kendi duygu, düşünce, davranış ve tutumlarını kontrol edip değiştirebilirsiniz. Çatışmanın en ateşli anında sakin olma düğmenize basın. Nasıl davranmak istediğinizi düşünün ve ona göre karşılık verin.
4- Çatışmaya gereğinden fazla kendinizi kaptırmayın. Bu çatışmada herşeyi kontrol etmeye çalıştığınızda aslında hiçbir şeyi kontol edemediğiniz farkına varın. Özellikle duygusal anlamda fazla çatışmanın içine girmeyin. Çatışma hakkında daha az düşünün, daha az konuşun ve daha az karışın.
5- Çatışmadaki kendi rolünüzü düşünün. Çatışmadaki sorumluluğunuzu kabul etmek zor olabilir. Kendinizi değerlendirin. Kendi hareketlerinizi karşı tarafta nasıl göründüğünü dikkate alın. Benim ne yaptığım ya da söylediğim ile ne yapmadığım ve söylemediğim çatışmanın devam etmesini sağladığı sorusunu kendinize sorun. Buna cevap verebiliyorsanız, değişmek için ilk adımı atıyorsunuz. Bir gecede değişim olmaz. Bu süreçte aileniz, arkadaşlarınız ve hatta profesyonel yardım alabilirsiniz. Çatışmada zorba ya da kurban olmak sizin seçiminiz. Nasıl tango yapmak için iki kişi gerekiyorsa çatışmada karşı tarafın dans etmeye istekli olması lazım. Karşı tarafta tango yapacak kimse yoksa çatışma doğal olarak azalacak ve yönetilebilir hale gelecektir.
6- Beklentilerinizi değiştirin. Beklentileriniz duruma uymuyor ise çatışma ortamınızı değiştirmeniz mümkün olmadığına göre beklentilerinizi tekrar ele alın. Örneğin iş yerinde çalışan biri olarak terfi beklentiniz varsa ve on yılın sonunda hala bu beklentiniz gerçekleşmemiş ise yıllık aldığınız ikramiyelerin on yıl sonra artması beklentiniz olması sizin için yeterli olabilir.
7- Çatışma stresini hafifletmek için enerjinizin odaklanacağı noktaları değiştirin. Çözümsüz çatışma çözümsüz duygulara yol açar ve sizin enerjini çeken kara delik haline gelir. Çatışmaya yüzde 110 vermek yerine hayat enerjinizi aile ya da çalışma hayatına kanalize etmelisiniz. Yeni projeleriniz olsun. Spor salonuna yazılmak, kullanılmış elbiselerinizi dolabınızdan ayıklayıp deprem bölgesinde dağıtan STK'da gönüllü olmak ya da haydi kızlar okula projesinde çalışmak.

8- Kendi hikayenizi kafanızda kurgulayıp uygulayın. Kafanızda bir film kurgulayın. Siz hem kamera yönetmeni, set tasarımcısı, rol yönetmeni ve filmin yönetmeni olarak aile ve çalışma hayatındaki sorunları çözmeye çalışıyorsunuz. Duygusal olarak çatışmada yer alınca tüm resmi görmek mümkün olmayabilir. Çatışmadaki tüm duygularla yüzleşmek mümkün değildir. Çatışmada yönetilebilen duygulara yoğunlaşarak kendi hikayenizi yazabilirsiniz. Zorba ya da kurban olmayın. Karşı tarafın sorularına açık, net ve dürüst cevaplar verin. "Yine ben mağrdurum ve kimsenin umurunda değil" demek yerine ""Şu anda zor bir dönemden geçiyoruz, ama ben beklentiler hakkında değerli bir ders öğreniyorum."
9- Çatışmayı süzgeçten geçirme ve analiz etme yöntemini değiştirin. Aile üyesi, çalışma arkadaşı, arkadaş, mentör ya da profesonel yardım almanız yararlı olacaktır. Çatışma durumunu analiz etmek için günlük tutmanız, karşı tarafa hiç göndermeyeceğiniz mektup yazmanız ya da kola kutusuna taş atmanız sizin duygularınızı süzgeçten geçirmenize ve başka bakış açısı yakalamanıza yardım eder.
10- Kişiliğiniz önemlidir. Size kimse zorla bir şey yaptıramaz. Bana bunu yaptırıyor demek yerine kişisel hayatınızın kontrolü sizin elinizde olduğunu unutmayın. Kişisel sorumluluğunuzu üstlenin. Kimsenin gücü size istemediğiniz, onursuz ve etik olmayan davranışlarda bulunmanıza yetmez. Kişiliğinizin en iyi tarafını gösterin.

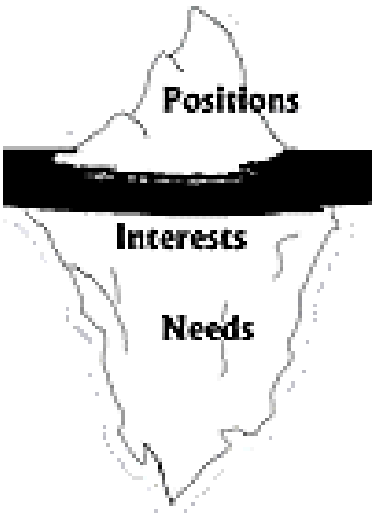
ÇATIŞMAYA ÇÖZÜM BULMADAN KAÇINMANIN ON NEDENİ:

1- Çatışma durumunda nasıl davranacağını bilememek. Ailede, çalışma hayatında, okulda, işyerinde ya da sokakta çatışma durumu ile karşılaşan birçok insan, karşısındakine hangi dili ve tekniği kullanacağını doğru zamanda kullanmayı bilmediği için çatışma çözümünden kaçınır. Tecrübe ve eğitim ile yeterliliklerin kazanılmasıyla çatışma çözümüne yönelik adımlar atılabilir.
2- Pandora'nın kutusunu açmak istememek. Bu durum, sonu çatışmayla bitecek konuyu açmamayı ya da büyütmemek olarak belirtilebilir. İş yerinde temizlik işçiniz olmadığını düşünün. İş yeri tuvaletiniz taşıyor. Siz de ilk farkına varan oldunuz. Kimse bunu fark etmek istemez. Çatışma da böyle bir şey. Kimse elini bulaştırmak istemez. Sırtını dönüp gitmek ve hiçbir şey yapmamak tercih edilir.

3- Daha önce çatışma çözme konusunda başarısız olmak. Ümidini kaybetmek ve daha önce sorun çözmek için atılan adımların boşuna olduğunu düşünmek çözümü zorlaştırır. Önceki çatışma çözümünün başarısız olması başkalarının size güvenini kaybettirir. Bazen yeni teknikler denemek gerekebilir.
4- Sorunu ve çatışmayı görmezden gelmek. Bazı kişiler, sorunu görüp müdahale etmek istemez. Bazen de tamamen görmezden gelebilirler. Olmayan birşeyi çözmek için adım atılmaz. Evde, işyerinde, okulda ve sokakta günlük olayları görmeyebilirsiniz. Bazen bu ortamlarda aile bireylerin birbirlerine nasıl davrandıklarını gözlemleyin. Ya da işyerinde çalışanların nasıl bir dil kulladıklarına dikkat edin. Bazen küçük çatışma sorunlarına yoğunlaşmak büyük sorunlara odaklanmaya göre daha akılcı ve başarılabilir çözüm yöntemidir.
5- Nereden başlamayı bilememek. Çatışma durumunu değerlendirmek ve buna uygun plan yapmak dikkat ve enerjinizi bitirir. Bazen çatışmayı çözmek için hemen müdahale etmek yerine arkanıza yaslanıp atacağınız adımları planlayıp değerlendirme yapmalısınız. Çatışma çözümü konusunda net hedefleriniz olmalı, plan yapmalı ve gerekirse dışarıdan yardım almalısınız.
6- Benim işim değil demek. İş yerinde Ahmet ile Ali arasında bir anlaşmazlık var. Kendi kendilerine çözemiyorlar. Niçin anlaşamadıkları konusunda emin değilsiniz. Zaten bu sizi ilgilendirmiyor ya da zarar vermez diye düşünüyorsunuz. Ama durum öyle değil. Bu çalışma ortamını dolayısıyla işyerindeki herkesi etkiler.
7- Ben bu yaştan sonra bebek bakıcılığı yapamam düşüncesine sahip olmak. Evde, okulda, işyerinde yetişkinler arasındaki çatışmaların yetişkin gibi çözülebileceği düşünülür. İşyerinde işin yapılması sizin için yeterli olabilir. Sizin görevinizi çalışanlara bebek bakıcılığı yapmak ya da çocuk gibi ellerinden tutmak olmadığını düşünebilirsiniz. Evet bebek bakıcılığı yapmayın. Ama mentörlük yapabilirsiniz. Liderlik yeterlilikleriniz arasına mentörlüğü de eklemelisiniz.
8- Ben gerçek işlerle uğraşıyorum anlayışında olmak. Ev, iş ya da okul yaşamında aile büyükleri ve yöneticiler hep meşguldürler. Toplantılara katılırlar. Bütçeyi incelerler. Evrakları dosyalarlar. En önemlisi çalışanları denetlerler. Çoğu zaman bir gün tüm işleri yapmak için yeterli olmaz. uğraşmak bazen iş hayatının en önemli unsurudur. Bunu unutmamak gerekir.

EK1- ÇATIŞMA ANALİZİ İÇİN UYGULAMA ARAÇLARI

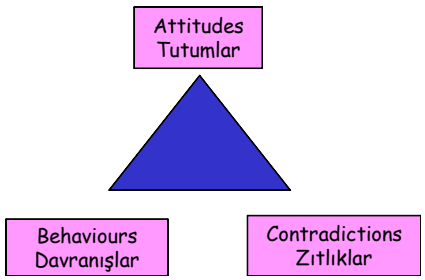
UYGULAMA ARACI 1: Buzdağı Modeli



Çatışma çözümlenmesi hakkında klasik düşüncelerden biri; pozisyonları taraflar tarafından belirlenen çatışmanın ve onların çıkarlarının ve ihtiyaçlarının ayrımını yapabilmektir. Çıkarlar pozisyonlardan daha kolay uzlaştırılır. Çünkü onları tatmin eden yani tarafları birçok pozisyon vardır.

Mesela iki komşu bir ağaç hakkında tartışıyorlar. İki tarafta ağacın kendi arazisinde olduğunu söylüyor. Hiçbir uzlaşma yolu yoktur. Ağaç ikiye bölünemez. Hâlbuki bir taraf ağacın meyvelerini diğer tarafta gölgesini istese uzlaşılabilir. Tarafları tatmin edecek yeni pozisyonlar bulunabilir.

UYGULAMA ARACI 2- Çatışma ve ABC Üçgeni



Çatışma üçgeni, çatışmalarda her daim görülen birleşenleri analiz eder.

Davranışlar ve yapılar üçgende en üsttedir. Her birleşen birbirini etkiler ve birbirinden etkilenir.

Tutumlar: Tarafların kendileri ve başkalarıyla ilgili algıları ve algı eksikliklerini içerir. Bunlar hem pozitif hem de negatif olabilir.

Davranışlar: Zorlama ve işbirliği içerebilir, jestler işbirliği ya da düşmanlığı simgeleyebilir. Zorlayıcı davranışlar tehdit, baskı ve değişik tarzda şiddette içerebilir. İşbirliği davranışları ise karşının haklarını tanıma, iyi huylu anlaşma vs. içerebilir.

Yapılar: Siyasal, ekonomik, sosyal mekanizmalar, süreç ve kurumlar ve insanları tatmin eden ihtiyaçların dağıtımının tarihini içerir.

ABC ÜÇGENİ

Tutumlar:

- Dönüştürücü potansiyeli olan tutumlar empati kurmayı geliştirmeyi sağlar.

Davranışlar:

- Fiziksel ve sözlü şiddete vurgu yapar, burada dönüştürücü potansiyel fiziksel olmayan sözlü şiddette yatar.

Çelişkiler:

- ABC üçgenini çatışma üçgeninden farklılaştıran yer burasıdır, çatışma durumlarındaki çelişkilere vurgu yapar, yaratıcı düşünceyle savaş verebileceğiniz şeylere değinir

  Bu modelde, tüm tanımlanan tutumlar, çelişkiler ya da davranışlar bir dönüşüm potansiyeli taşırlar ki bunlar da çatışma dönüşümüne ilham verirler.

UYGULAMA ARACI 3: BECERİ AĞACI



Amaç: Becerilerinizi ve yeteneklerinizi tayin etmek. Kendi fikrimizi harekete geçirmek ve kendi pozitif karakteristikiğimizle özdeşleşmek.

Materyaller: Kâğıt ve renkli kalemler

Komutlar: Bir ağaç olduğunuzu düşünün. Köklerinizle yeri kazdığınızı ve gökyüzüne doğrudan savaş açtığınızı hayal edin. Kendi kuvvetiniz ve yeteneğiniz ağacın köklerini sembolize etsin. Gövde ve dallarına duygularınızı, düşüncelerinizi ve bilgilerinizi yazın. Hatta mümkünse çatışma, şiddet ve barış konusunda göürşlerini yansıtın.

Kendinizi tanıtacak bir ağaç çizin. Köklerini beceri ve kuvvetinizle özdeşleştirin. Gövde ve dallarını bilginizle doldurun.

Örnekler:

Yetenek ve Güç: İnsanlarla ilgilidir.

Bilgi ve Beceri: Hedef gruplara ulaşmak ve tanımlamak.

Çalışılan Beceri: İddialı olmak.

Düşünce: Lütfen cevapları soruların altına yazın:

- Becerilerinizi bir ağaca benzetmek nasıl hissettiyor?
- Senin için kolay olan neydi?
- Senin için zor olan neydi?
- Sen kaç tane ve hangi beceri, kuvvet ve bilgini kullanabildin?
- Geliştirmek istediğin becerilerin ile şu andaki durumun arasında karşılaştırma yapsanydın, neleri belirtirdin?

Eğer şu andaki durumun ile geliştirmek istediğin kendin arasında oran dengeli değilse, belli alanlara yoğunlaşıp geliştirmek isteyebilirsin: Belli zaman geçtikten sonra alıştırmayı tekrar deneyin. Kendinize yaklaşımınızda değişiklik oldu mu? Kendinize yönelik yargılarınızda ne tür değişik yaşandı?

Kendinize yönelik pozitif anlayış geliştirmek şiddetle mücadele ve çatışma çözümü için önemli bir basamaktır.

UYGULAMA ARACI 4: Kültürel Buzdağı

Öğrenme Hedefleri

Katılımcıların, çatışmanın nedenlerine karşı tutumları hakkında farkında olmalarını geliştirmek ve çeşitli gruplardaki davranışlar ve birçok kimlik hakkında bilgi sahibi olmaları.

(Çeşitli gruplarda bizim üyeliğimize bağlı olarak)

Çeşitliliği yönetirken kurumlar içindeki mücadele hakkında farkında olmayı geliştirmek için. Bunlar hem benzerlik hem de farklılık içerir.

Süre: 60 Dakika

Materyaller:

İşaretleyici, flipchart, bildiriler.

Talimatlar:

1. **Kültürel Buzdağı** (15')

   Soru: Ne tarz farklılıklarla karşılaştık.? Ne yönden birbirimizden farklıyız?

   Çalıştırıcı flipchart üzerine çizilmiş olan kültüre buzdağının üzerinde durur ve katılımcılara; bir çeşitliliğin boyutunu adlandırırken onun görünür mü, anlık olarak görülür mü yoksa görünmez mi olduğunu sorar. Çalıştırıcı "kültürel buzdağı" ile ilgili uygun alanlarda ki fikirleri kayıt eder. Yukarıda ki, su yüzeyinden aşağıdaki ya da her ikisindekini de.

   Çalıştırıcı bir kişinin kültürel tutumunun sadece yüzde 5 ila 20 sini görebileceğimizi not eder ve onun daha fazla önemli boyutlarını göremeyeceğimizi not eder

   Biz sadece bu yüzde 5 ve ya 10'a bakarak varsayımlarda bulunuruz ki bu da yanlış yargılara yol açar. Bir kişiyi anlayabilmemiz için buzdağının daha derinlerine inmemiz gerekir.

   Soru: Hangi tutumlarımız üzerinde bizim daha fazla kontrolümüz var?

   Katılımcıların söylediklerinin başka bir renk ile çalıştırıcı altını çizer ve çoğu tutumumuzun görünebilirliğin üzerinde olduğunu ve kontrolümüzün az olduğu boyutlarda tekrar ettiğini not eder. (Bunlar farklılığın başlıca seviyesidir.)

   Soru: Hangi tutumlara daha fazla reaksiyon gösteririz?

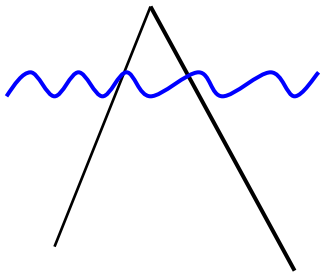
Çalıştırıcı bizim bir kişinin sadece bir tutumuna reaksiyon gösterdiğimizi not eder, bu da genellikle görünür olandır ki bunun üzerinde o kişinin az kontrolü vardır ya da yoktur.

İsteğe Bağlı Olarak (Kültür Kavramını Netleştirmek İçin)

Soru: Kültürle ilgili çok sayıda yön listelendi, bunlar hangi yönlerdi? Çalıştırıcı, katılımcıların önerdiği yönleri yuvarlak içine alır. Bu öneriler; din, değerler, inanç, gelenekler, etnisite ve kültürün tanımını tanıtır.

Çalıştırıcı çeşitliliğin etnisite gibi görünen ve ya görünmeyen daha çok boyutunun olduğunu not eder. Ve bunlarda çeşitli grupların oluşumuna temel teşkil eder ve bizim çok çeşitli gruplara ait olduğumuzu gösterir. Fakat toplumla etkileşime geçtiğimiz her boyut aynı ölçüde önemli değildir.

Kültürel Buzdağı



EK2- UYGULAMALI ETKİNLİKLER

ETKİNLİK 1: Çatışmalarda duyguların gözlemlenmesi

Kişilerarası çatışma ortamında olduğunuzu düşünerek lütfen aşağıdaki soruları cevaplayınız?

Çatışma durumu nasıl tırmandı?

……

Neden sinirlendiniz?

……

Sinirlenmeden önceki duygularınız nelerdi ya da hangi duygularınız sizin sinirlenmenizi tetikledi?

……

Çatışma sonrasında hissetiğiniz duygular nelerdi?

……

Olası Örnek Duygular:

- Hayal kırıklığı
- Endişe
- Reddetme
- Zarar Duygusu
- Incinme Duygusu
- Yapılanları değerlendirememe duygusu
- Adaletsiz davranıldığını düşünme hissi
- İnkar duygusu

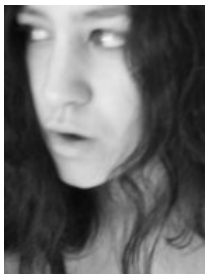
ETKİNLİK 2: DİĞER İNSANLARIN DUYGULARININ FARKINDALIĞI

Aşağıda fotoğrafı olan insanların yüz ifadelerini inceleyin.

1) Ne hissettiklerini hayal etmeye çalışınız.

Her resimle ilgili mevcut durumları eşleştirin: Örneğin önemli sınav öncesinde çocuğun durumu.



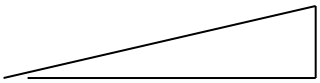


Olası duygular

- Neşe
- Öfke
- Yorgunluk
- Güvensizlik
- Bunalma / sıkılma
- Aşık olma
- Hayal kırıklığı
- Ilgilenme
- Inatlaşma
- Suçlulukl
- Korku
- Matem

- Nefret
- Isteksizlik

2) Bu kişilerin duygularının ne boyutlarda olduğunu ölçünüz.

Zayıf  Şiddetli

3) Duyguları için eş anlamlı 2 sözcük bulun.

.....

.....

4) Duyguları anlatan mecazi sözcükler bulun.

5) Bu gibi özel durumlarda, bu öğrencilerin öğretmeni olarak beklentileriniz neler olurdu?

6) Bu duyguların farkında olmaya başladığınızda tepkileriniz neler olurdu?

Örnekler:

Duygu: Aşık olma

Eş anlamlı: Abayı yakmış, fena tutulmış

Mecazi: Aklı 5 karış havada

Öğretici beklentileri: Söylediklerin belki ilgi çekici olabilir ancak seninle ilgilenebilecek kadar boş vaktim yok. Şuan kendi sorunlarımla o kadar meşgulumki.

Öğretici duyguları: Bu öğrencinin davranışlarının sınıfımın için zararlı olduğunu düşünüyorum ve onun konuya odaklanmamış olmasından rahatsızlık duyuyorum.

Yansımalar/Etkiler

Diğer insanların beden dillerine baktığımızda onların neler hissettiğini ve bizden beklentilerinin neler olabileceğini yorumlarız. Önem verdikleri eylemlerini yorumlama düşüncelerimizin başlangıcı olarak farzedilir. Aynı zamanda, bu tahminler kendi beden dilimizdeki hislerimizi tetikler. Varsayılan duygular, çatışma durumlarıyla karşılaştığımızda ne yapmamız gerektiğiyle ilgili öncülük eder. Diğer taraftan, olumlu ilişkiler oluşturmamız, diğer insanların ne hissetiğine dair hayal gücümüze de bağlıdır. Ancak bütün hislerimizi tetikleyen hayal gücümüzün etkisini göz ardı etmemeliyiz.

ETKİNLİK 3: İŞ YERİ YILDIRMASI (MOBBING) VE AKRAN ZORBALIĞI

Tepkilerinizi öğrenebilmek için lütfen aşağıdaki soruları cevaplayın.

- İş yeri yıldırması (mobbing) ve akran zorbalığı gösterdiğiniz ya da maruz kaldığını farklı durumları düşünün ve erken müdahaleye ihtiyacınız oldu mu? Bu süreçte görülen davranışları tanımlayınız.
- Belki neyi tanımlayacağınızı bilmiyorsunuzdur? Mobbing ve Akran Zorbalığı konusunda internetten araştırma yapınız.
- Grup içinde mobbing ve zorbalık davranışları ortaya çıktığında kendinizi nasıl hissediyorsunuz?
- Mobbing ve zorbalık olan sistemlerde rolünüz nedir? Mobbing ve zorbalık sisteminin hangi kısımlarından hoşlanıyorsunuz ve hangi kısımlarından hoşlanmıyorsunuz?
- Mobbing ve zorbalıkla mücadele ya da önleme yollarından hangisi sizin için daha kolay? Hangi durum sizin canınızı sıkıyor? Neden?
- Davranışlarınızın, mobbing ve zorbalık durumlarınının tırmanmasını destekleyici olması mümkün mü?
- İş yeri çalışanı ya da öğretmen olarak mobbing ve zorbalık olarak algıladığınız durumlarda bunun için size yardım edilmesini ister miydiniz ve kimin bu yardımı yapmasından hoşlanırdınız?

ETKİNLİK 4: İÇİNİZDEKİ BARIŞA KATKI

1. Durumları şunlarla birlikte yeniden hesaplayın

- kendiniz
- aile üyeleri
- partnerler
- halk
- din
- doğa

Bu deneyimler hayatınızı nasıl etkiliyor?

2. Bu deneyimleri diğer insanlarla nasıl paylaşırsınız?

- Hangileri hakkında diğer insanlarla konuşursunuz?
- Hangileri sizin için konuşulabilir?
- Sizin özel tercihiniz hangileri?

……

……...

.....

.....

……

……...

.....

.....

ETKİNLİK 5: BARIŞ İÇİN KENDİ YOLCULUĞUNUZ

Okuyun ve bu yolculuğun durumlarını hatırlayın ve sonra başlayın.

Kendinizi rahat bir duruma getirin. Zaman ayırın ve zihinsel yolculuğa başlayın.



Arka arkaya birçok geçiti olan bir yerde olduğunuzu düşünün.

Birinci kapıda durun. Şimdi bütün kızgınlıkarınızı düşünün ve yapısal şiddet tarafından etkilenen durumları düşünün.

Bu hisleri bırakıp bu kapıyı terk edebilirsiniz. Birinci kapıdan ayrılın ve diğerine doğru harekete geçin. Nasıl hissettiğinizi düşünün ve bununla eğlenmeye çalışın.

Şimdi ikinci kapı hakkında konuşalım. Bütün kızgınlıkları düşünün, gün içinde her zaman yaşadığınız hayalkırıklıklarını da göz ardı etmeyin.

Bu hisleride geride bırakıp ikinci kapıyı da terk edebilirsiniz. Kalp atışınızı dinleyin, eğlenceli ve rahat olun.

Şimdi üçüncü kapıya yürüyün. Yine bütün kızgınlıkları, hayal kırıklıklarını düşünün aile içindeki günlük yaşamdaki. Bunlar bu resimdeki kapıya karşılık geliyor diye düşünün.

Bütün yapısal şiddeti değiştiremezsiniz ama yine de tamam. Fakat sizin hisleriniz ne olacak?

Üçüncü kapıdan sonra bütün her şeyi geride bırakın ve tekrar etmeyin. Barışı, teşekkür etmeyi düşünün. Bunların gerçek yaşamdaki önemini hatırlayın.

……

……...

.....

.....

ETKİNLİK 6: Kültürel Çeşitlilik Çemberi

Kültürel Çeşitlilik Çemberi

Öğrenme Amaçları:

Katılımcıların, çatışmanın nedenlerine karşı tutumları hakkında farkında olmalarını geliştirmek ve çeşitli gruplardaki davranışlar ve birçok kimlik hakkında bilgi sahibi olmaları.

(Çeşitli gruplarda bizim üyeliğimize bağlı olarak)

Çeşitliliği yönetirken kurumlar içindeki mücadele hakkında farkında olmayı geliştirmek için. Bunlar hem benzerlik hem de farklılık içerir.

Süre: 10'

Materyaller:

İşaretleyici, flipchart, sunum.

Açıklamalar:

2. Kültürel Çeşitlilik Çemberi (10')

Çalıştırıcı önceden çizilmiş olan kültürel çeşitlilik çemberini çeşitli devletlerin görüş açısından tanıtır ve katılımcılardan bunu kültürel buzdağı ile karşılaştırmalarını ister. Çalıştırıcı kültürel çeşitliliğin birincil ve ikincil yönlerini görünen ve görünmeyen boyutlarıyla karşılaştırırken oluşan tartışmaya öncülük eder.

Soru: Niye bunları birincil olarak görüyorsunuz? (etnisite, ırk, toplumsal cinsiyet, yaş, din, seksüel durum: yetenek ve değişim üzerindeki kontrol)

Soru: Görülebilir çeşitlilik grubu ve birincil ve ikincil özellik arasında bir ilişki görebiliyor musunuz?

Sonuç: Bir kişi hakkında neyin en önemli olduğunu biz genellikle bilemeyiz. Fakat devletler çeşitliliği tanımalı ve dahil etmelidir.

Bu niye özellikle çeşitliliğin bizim kontrolümüzün az olduğu yönleri hakkında rehberlik sağlandığının cevabıdır.

3. Kültürel Çeşitliliğin birçok boyutu vardır. Fakat bunların hepsi biz toplumla etkileşime girdiğimizde aynı öneme sahip değildir. Dahil olduğumuz ve çeşitlilik çemberinde bize göre önemli olan gruplar çok farklı olabilir. Şimdi onların bizim katılımcı grubumuzda nasıl olduklarına bakalım. (15')

Çalıştırıcı boş kültürel çeşitlilik çemberlerini dağıtır ve katılımcılardan çift olmalarını ister.

Çalıştırıcı herkesten kendilerine göre kültürel çeşitlilik çemberlerini doldurmalarını ister.

Çalıştırıcı herkesten kültürel çeşitlilik çemberlerini partnerleriyle paylaşmalarını ister.

Çalıştırıcı çiftlerden geniş gruba anlatmalarını isterler yaptıklarını (5-6 yorum).

Soru: Duyduklarımızdan ne öğrendik? Ne ilginçti? Tüm tutumları düşündüğümüzde, benzerlikler ve farklılıklar hakkında ne öğrendik?

Çalıştırıcı herkesin çoklu ve çok fazla kimliği olduğunu not eder.

4. Çalıştırıcı herkesten kendi kültürel çeşitlilik çemberlerini yakın ve ya alakalı olduğu bir arkadaşıyla karşılaştırmalarını ister. (15')

Çalıştırıcı katılımcılardan karşılaştırma hakkında hangi gözlemlerini geniş grupla paylaşabileceklerini sorar. Ne tarz benzerlikler ve farklılıklar gördüler bunu sorar?

Çalıştırıcı insanların aynı etnisiteden gelseler bile birçok farklılıkları olabileceklerini not eder. Yakın arkadaşlarda bile her şey farklı olabilir. Çok büyük farklılıklarla karşılaşsak ta günlük hayatımızda, bunlara rağmen bu farklılıklar benzerliklere temel oluşturur.

Çalıştırıcı, bu benzerlik ve farklıkların bizim kimliğimizi oluşturduğunu ve dengemizi sağladığını not eder. Dahası benzerlik ve farklılıklar diğerleriyle ilişki içerisindedir.

5. Çalıştırıcı katılımcılara teşekkür eder ve çeşitlilik tabanını ve kurumlardaki uygulamaları tanıtırlar.

Öğrenme Noktaları

1. Kültürel Çeşitlilik Tabanı. Kültürel Çeşitlilik demek her yönden benzer ve farklı olmaktır. (Hmen benzerlikler hem de farklılıklar kimliğimizin bir parçasıdır). Biz insan olarak farklı olmaktan çok benzerizdir. (Farklı görünen insanların birçok benzerliği olduğu gibi, aynı görünen insanlarında birçok farklılığı vardır). Fakat farklılıklar **sorundur.**

2. Kişisel çemberimize ve sosyal alanımıza bağlı olarak gün içerisinde birçok farklılıklarla yaşıyoruz.

3. Kültürel Çeşitliliğin birçok kaynağı vardır.(Bireysel olarak birçok farklı tutumumuz vardır ve gruplar farklı özelliklerle temellendirilerek oluşturulurlar: çoklu kimlikler ve çeşitli gruplar).

4. Bazı kimlikler değişime diğer kimliklerden daha uysal yaklaşır. Değişime kapalı olanlar ve kendi kontrolleri üzerinde daha az hakim olanlar çeşitliliğin birincil seviyesini oluşturur. Ne var ki bu bizim birincil önem diye algıladığımızdan ayrılır. Bu genellikle içeriğe bağlıdır, hangi kimliğin birincil öneme sahip olacağı böyle belli olur.

5. Kurumlar çeşitliliğe yer sağlamalıdır. (Hem benzerlik hem farklılık). Bu onların çeşitlilik hakkında öğrenmesi anlamına geliyor. Hangi yönlerin önemli olduğu hangi gruba göre, bu aynı zamanda onlar değişik etik grupları da tanıyacağı anlamına geliyor ve etik üstünü oluşturacaklarını belirtir. Etik grupları tanımak onların kimliğinin yok olmasını engeller.

ETKİNLİK 7: Örnek Kültürel Çeşitlilik Çemberi

Öğrenme Hedefleri:

Katılımcıların, çatışmanın nedenlerine karşı tutumları hakkında farkında olmalarını geliştirmek ve çeşitli gruplardaki davranışlar ve birçok kimlik hakkında bilgi sahibi olmaları. (Çeşitli gruplarda bizim sosyal grup üyeliklerimize bağlı olarak)

Çeşitliliği yönetirken kurumlar içindeki mücadele hakkında farkında olmayı geliştirmek için. Bunlar hem benzerlik hem de farklılık içerir.

Süre: 10'

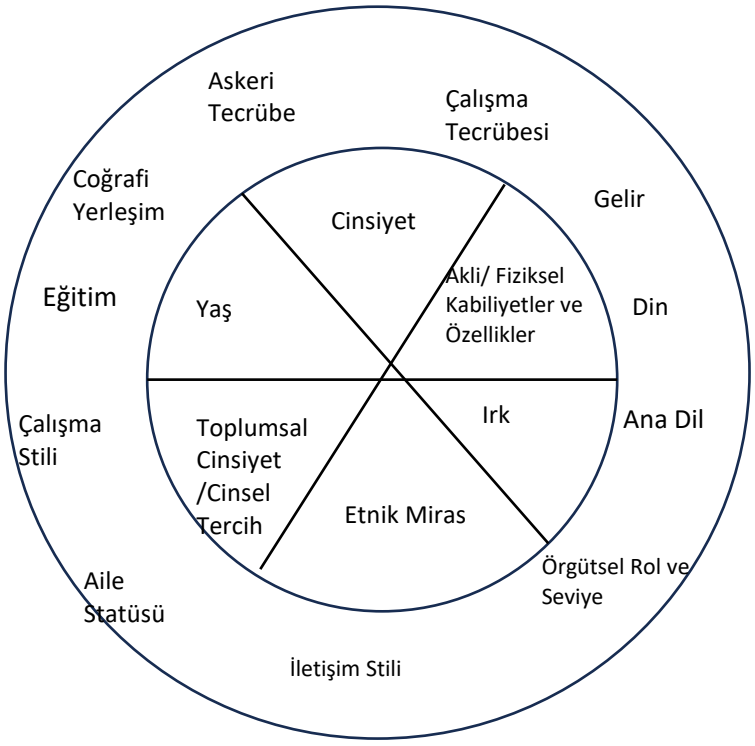
Materyaller:

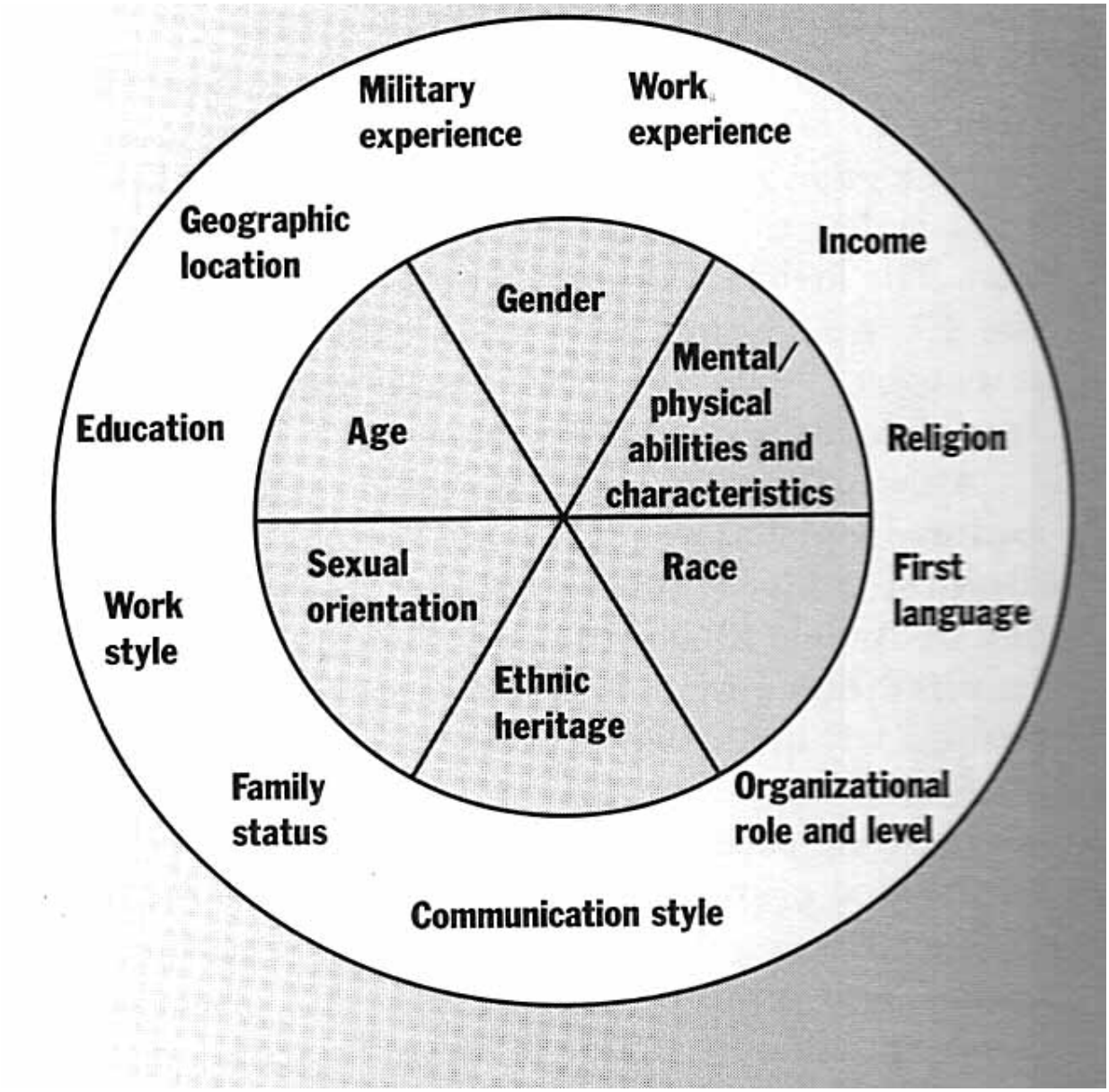
İşaretleyici, flipchart, bildiriler.

Açıklamalar:

Örnek Kültürel Çeşitlilik Çemberi

Şekil 1. Kültürel Çeşitlilik Çarkı

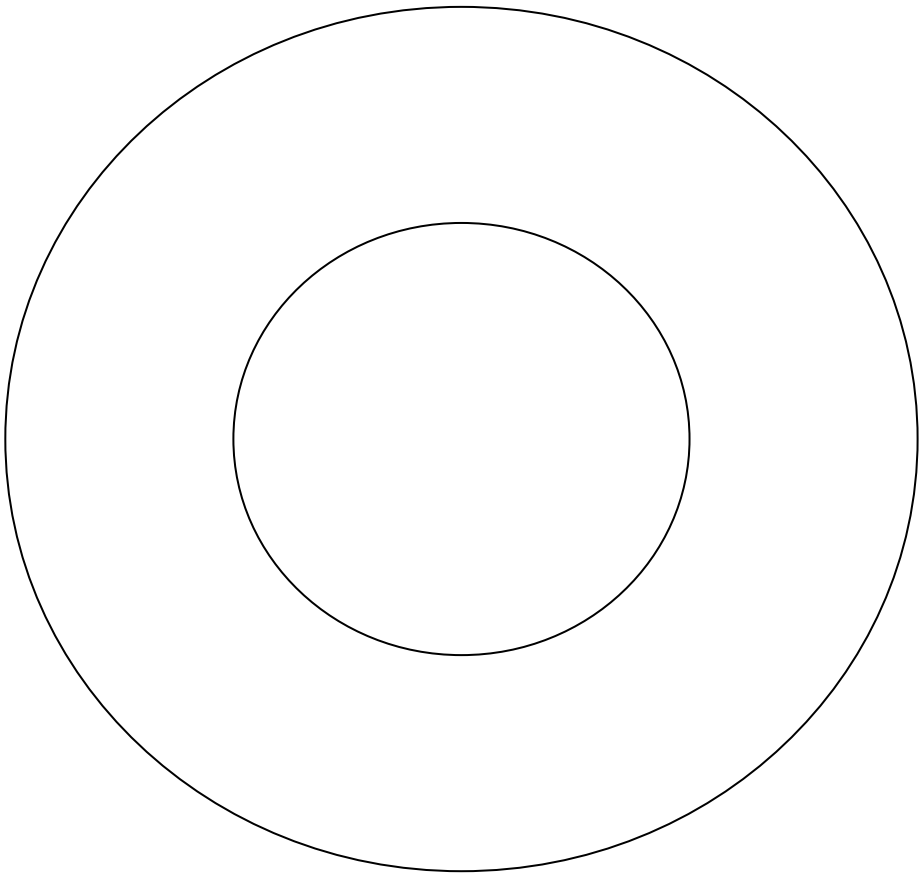



Military experience
Work experience
Geographic location
Income
Gender
Mental/ physical abilities and characteristics
Education
Age
Religion
Sexual orientation
Race
First language
Work style
Ethnic heritage
Family status
Organizational role and level
Communication style

Kültürel Çeşitlilik Çemberi (1)

Açıklamalar

1- Lütfen birincil ve ikincil yönlerden çeşitlilik çemberini kendiniz için doldurunuz.
2- Ailenizden ya da yakın arkadaşlarınızdan birinin birincil ve ikincil yönlerden kültürel çeşitlilik çemberi profilini doldurarak tamamlayınız;



EK3- ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ VE YÖNETİMİ ÖLÇEGİ VE SALDIRGANLIK ENVANTERİ

Sayın Bay / Bayan

Elinizdeki anketler, bireylerin kendilerini nasıl algıladıklarını psikolojik olarak değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır.

Vereceğiniz cevapların samimi ve güvenilir olması, araştırmanın doğru sonuçlara ulaşmasına katkıda bulunacaktır. Anketlerdeki soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur, önemli olan samimi olarak kendi görüşlerinizi belirtmenizdir. Lütfen bütün soruları cevaplayınız. Yardımlarınız için şimdiden teşekkürler.

EK-1

Çatışmaya Tepki Ölçeği (ÇTÖ) (Conflict Resolution Questionnaire)

Aşağıdaki ifadeler daha çok çatışma, kavga ve tartışma durumlarında kullanılabilecek stratejilerden oluşmaktadır. Bunları dikkatlice okuyarak aşağıda verilen derecelendirmeye bağlı kalarak kendinizi ne kadar yansıttığını belirtiniz. Belirtilen ifade size hiç uymuyor, sizin özelliğiniz değil ise 1'i, bu durum size tamamen uyuyorsa, sizin özelliğiniz olduğunu düşünüyorsanız 5'i işaretleyiniz.

5 Tamamen benim özelliğim

4 Çoğunlukla benim özelliğim

3 Bazen benim özelliğim

2 Çok nadir benim özelliğim

1 Asla benim özelliğim değil

1. Kavgadan kaçınmak kavga etmekten daha kolaydır	1	2	3	4	5
2. Bir kişiyi kendin gibi düşündüremiyorsan, düşündüğünü yaptırmaya çalış	1	2	3	4	5
3. Yumuşak sözler katı kalpler kazanır	1	2	3	4	5
4. İyilik eden iyilik bulur	1	2	3	4	5
5. Oturalım ve birlikte düşünelim	1	2	3	4	5
6. İki kişi kavga ettiğinde ilk sesiz olan en çok ödül alması gerekendir	1	2	3	4	5
7. Güç doğruluğu yener	1	2	3	4	5

8. Yumuşak sözler yumuşak yollar döşer	1	2	3	4	5
9. Yarım dilim ekmek, ekmeğin hiç olmamasından daha iyidir	1	2	3	4	5
10. Doğruluk bilgidedir, çoğunlukta değil	1	2	3	4	5
11. Dövüşüp kaçan yarın yine kavga etmek zorundadır	1	2	3	4	5
12. Kinini yen düşmanlarını kaçır	1	2	3	4	5
13. Düşmanlarını iyiliğinle öldür	1	2	3	4	5
14. Adil bir alışveriş kavga getirmez	1	2	3	4	5
15. Hiç kimse tam cevaba sahip değil, herkes buna bir parça katkıda bulunabilir	1	2	3	4	5
16. Seninle çatışandan uzak dur	1	2	3	4	5
17. Bir çok şey, kazanmaya inananlarca kazanılır	1	2	3	4	5
18. Güzel söz ucuz olduğu kadar değerlidir	1	2	3	4	5
19. Tahtaravelli adil bir oyundur	1	2	3	4	5
20. Gerçeğin kendi tekelinde olduğunu sanan, başkalarının gerçeğinden hiçbir zaman haberdar olmaz	1	2	3	4	5
21. Kavgacı olanlardan seni sadece çaresiz duruma düşürdüklerinde kaçın	1	2	3	4	5
22. Kavgadan kaçmayan başkalarını kaçırır	1	2	3	4	5
23. Yumuşak sözler birlikteliği tesis eder	1	2	3	4	5
24. Başkası için bir hediye bir çok arkadaş kazandırır	1	2	3	4	5
25. Çatışmanı masaya yatır ve onunla yüzleş; bu sayede en iyi çözüme ulaşabilirsin	1	2	3	4	5
26. Çatışmayı çözmenin en iyi yolu kaçmaktır	1	2	3	4	5
27. Ayakta kalmak istiyorsan ayağını yere sağlam bas	1	2	3	4	5
28 .Kibarlık kızgınlık üzerinde galip gelir	1	2	3	4	5
29. İstediğinin bir kısmını elde etmek hiç elde etmemekten daha iyidir	1	2	3	4	5
30. Dürüstlük, açıklık , ve gerçek dağları yerinden oynatır	1	2	3	4	5
31. Dünyada kavga edilecek kadar önemli bir şey yoktur	1	2	3	4	5
32. Dünyada iki tür insan vardır :Kazananlar ve kaybedenler	1	2	3	4	5

33. Biri sana taş atarsa sen ona gül at	1	2	3	4	5
34. Her iki taraf biraz ödün verirse, adil anlaşma gerçekleşir	1	2	3	4	5
35. Gerçek, mücadele etmekle ve çalışmakla elde edilir	1	2	3	4	5

EK-2

SALDIRGANLIK ENVANTERİ

Açıklama

Bu envanter kişilere uygun bazı etkinlikleri ya da duygusal durumları içeren ifadelerden oluşmaktadır. Bu ifadeleri tek tek okuyarak, ifadenin size ne derece uygun olduğuna karar veriniz. İfade sizin için " her zaman" geçerli ise cevap kağıdındaki (5); "sıklıkla" geçerli ise (4); "ara sıra" geçerli ise (3); "nadiren" geçerli ise (2); "hiç" geçerli değilse (1) numaralı boşluğun altına (X) işareti koyunuz. Lütfen tüm ifadelere boş bırakmadan cevap veriniz.

1. Kendime kazandığım başarı derecesine göre değer veririm.
2. Kavga ve çatışmadan kaçınırım.
3. Benim görüşlerime zıt olan görüşleri alt etmekten hoşlanırım.
4. İnsanlar özellikle iyiliksever ve yumuşaktırlar.
5. Beni kıran insanların mahvolduğunu görmek isterim.
6. İnsanları eğitmek için hatalarını cezalandırmak gerekir.
7. Bana hakaret eden insanı yumruklayıp yere sermek isterim.
8. Konuşurken karşımdakinin anlamını bilmediğini düşündüğüm kelimeleri kullanmaktan kaçınırım.
9. İnsanın her durumda kendi çıkarını koruması doğaldır.
10. Başkalarının görüşümü kabul etmemeleri beni rahatsız etmez.
11. Bana yapılan her tür eleştiri kendime duyduğum saygıyı zedeler.
12. Karşılık göreceğimden emin olmadan sevgimi açığa vurmam.
13. Davranışlarımda kendi çıkarlarımı ön plana aldığım zamanlar suçluluk duyarım.
14. Konuşmalarımda küfür kullanırım.
15. İnsanlar bencil ve acımasızdır.
16. Başkalarına zarar vermemeye özen gösteririm.
17. Bir yarışmada kazanamadığım zaman hakkımın yendiği duygusuna kapılırım.

18. Karşımdakiler üstünlüğümü kabul etmedikleri zaman bozulurum.
19. Gazetelerde özellikle cinayet haberlerini okurum.
20. İnsanların özünde kavgacı ve yıkıcı olma eğiliminin olduğuna inanırım.
21. Hatalarımı kolay kolay kabul edemem.
22. Elime geçeni fırlatıp atacak kadar sinirlendiğim olur.
23. Televizyonda cinayet sahnelerini seyretmekten hoşlanırım.
24. Karşımdakiler herhangi bir konuda üstünlüğümü kabul etmezlerse buna aldırış etmem.
25. Sokakta kavga eden insanları gördüğümde ilgiyle seyrederim.
26. Başkaları görüşümü kabul etmedikleri zaman bozulurum.
27. Beni kıran insanları bağışlamam.
28. İnsanları eğitmek için iyi davranışları ödüllendirilmeli.
29. İnsanların arada bir yaptıkları haksızlıklar için suçluluk duymalarına gerek yoktur.
30. Bu dünyada yaşamanın tek yolu sert ve acımasız olmaktır.
31. Bana biri zarar verdiğinde "öcümü almalıyım" şeklinde düşünürüm.
32. Kendi görüşlerime zıt görüşleri dinlemekten hoşlanmam.
33. Elime geçeni atıp kırmak isteyecek kadar öfkelendiğim olmaz.
34. Üstünlüğümü kabul eden insanlarla beraber olmaktan hoşlanırım.
35. Eleştiriyi kendimi geliştirmek için bir fırsat sayıp hoş karşılarım.
36. Başkalarının anlamını bilmedikleri kelimeleri kullanmaktan hoşlanırım.
37. Konuşmalarımda küfre yer vermem.
38. Bir yarışmayı kazanamadığım zaman rakibimin zayıf yanlarını düşünerek avunurum.
39. Gazetelerde özellikle sanat ve kültür etkinliklerine ilişkin haberleri okurum.
40. Filmlerdeki cinayet sahnelerine bakamam.
41. Akıllıca davranmayan kimseler alaya alınmaya mahkumdur.
42. Bende hata bulanların gördüğüm hatalarını hemen yüzlerine vururum.
43. İnsanlara yanıtlayamayacaklarını bildiğim sorular sorarım.
44. Benimle özelliklerim açısından aynı düzeyde olan insanlarla beraber olmak isterim.
45. Kızdığım insanların kusurlarını bulur, çevremdekilere anlatırım.

CEVAP KAĞIDI

Adı Soyadı: Sınıfı: Tarih:

(5) : Her Zaman	(4) : Sıklıkla	(3) : Ara sıra	(2) : Nadiren	(1) Hiç

	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	( )	( )	( )	( )	( )	23.	( )	( )	( )	( )	( )
2.	( )	( )	( )	( )	( )	24.	( )	( )	( )	( )	( )
3.	( )	( )	( )	( )	( )	25.	( )	( )	( )	( )	( )
3.	( )	( )	( )	( )	( )	26.	( )	( )	( )	( )	( )
5.	( )	( )	( )	( )	( )	27.	( )	( )	( )	( )	( )
6.	( )	( )	( )	( )	( )	28.	( )	( )	( )	( )	( )
7.	( )	( )	( )	( )	( )	29.	( )	( )	( )	( )	( )
8.	( )	( )	( )	( )	( )	30.	( )	( )	( )	( )	( )
9.	( )	( )	( )	( )	( )	31.	( )	( )	( )	( )	( )
10.	( )	( )	( )	( )	( )	32.	( )	( )	( )	( )	( )
11.	( )	( )	( )	( )	( )	33.	( )	( )	( )	( )	( )
12.	( )	( )	( )	( )	( )	34.	( )	( )	( )	( )	( )
13.	( )	( )	( )	( )	( )	35.	( )	( )	( )	( )	( )
14.	( )	( )	( )	( )	( )	36.	( )	( )	( )	( )	( )
15.	( )	( )	( )	( )	( )	37.	( )	( )	( )	( )	( )
16.	( )	( )	( )	( )	( )	38.	( )	( )	( )	( )	( )
17.	( )	( )	( )	( )	( )	39.	( )	( )	( )	( )	( )
18.	( )	( )	( )	( )	( )	40.	( )	( )	( )	( )	( )
19.	( )	( )	( )	( )	( )	41.	( )	( )	( )	( )	( )
20.	( )	( )	( )	( )	( )	42.	( )	( )	( )	( )	( )
21.	( )	( )	( )	( )	( )	43.	( )	( )	( )	( )	( )
22.	( )	( )	( )	( )	( )	44.	( )	( )	( )	( )	( )
						45.	( )	( )	( )	( )	( )

KAYNAKÇA

Açıkgöz, K. (1996). *Etkili Öğrenme ve Öğretme*, İzmir: Kanyılmaz Matbaası.

Adeyemi, M. B. (2000). Teaching conflict to social studies students in Botswana, *The Social Studies*, 9 (11), 38 – 42.

Ataöv, Türkkaya. "Armenian Question-Conflict, Trauma, and Objectivity," SAM Paper No: 3/97, 20, erişim tarihi 15 Eylül 2011, www.sam.gov.tr/perceptions/sampapers/SAMPAPERN0397.pdf

Azar, Edward, E. "Protracted International Conflicts: Ten Propositions," içinde *International Conflict Resolution-Theory and Practice*, ed. Edward E. Azar, John W Burton (Sussex: Wheatsheaf Books, 1986), 28-39

Bickmore, Kathy. (2001). "Student Conflict Resolution, Power "Sharing" in Schools, and Citizenship Education", *Curriculum Inquiry*, vol. 31, no. 2, Summer 2001, ss. 137-162.

Boardman, Susan and Horowitz, Sandra, (1994). "Constructive Conflict Management and Social Problems: An Introduction," *Journal of Social Issues*, Vol. 50 No. 1, 1994:1-12.

Braiker, H. B., and H. H. Kelley. (1979). Conflict in the develop□ment of close relationships. In Social exchange in developing relationships, edited by R. L. Burgess and T. L. Huston. New York: Academic Press

Bunker, Barbara Benedict, Rubin, Jeffery, Z., v.d. (1995). *Conflict, Cooperation and Justice*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Burton, John. *Violence Explained* (Manchester: Manchester University Press, 1997.

Chasnoff, R. ve P. Muniz. (1985). "Training to Manage Conflicts", Training & Development Journal, 39, (1), ss. 49-53.

Cierpka, M. (2005). *Possibilities of Psycho-Social Prevention*, Manfred Cierpke (ed.), Possibilities of Violence Prevention, Vandenhoeck & Ruprecht, s,63-80.

Coser, Lewis, (1956). *The Functions of Social Conflict*, New York: Free Press.

Coser, Lewis, (1968). *Continuities in the Study of Social Conflict*, New York: Free Press.

Cunnigham, William (B.J.) (2001). "Violent Conflict in Northern Ireland: Complex Life at the Edge of Chaos," National Conference on Peacemaking and Conflict Resolution (NCPCR) Research and Higher Education Symposium, June

7-10, 2001, George Mason University, Fairfax, VA., 3), erişim tarihi 20.09.2011, http://cain.ulst.ac.uk/conflict/cunningham01.pdf

Coser, Lewis. (1956). *The Functions of Social Conflict,* New York: Free Press, 1956

Coser, Lewis. (1968). *Continuities in the Study of Social Conflict*, New York: Free Press.

Deutsch, Morton, (1973). *The Resolution of Conflict*. Hew Haven: Yale University Press.

Deutsch, Morton, "Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and Research," *Journal of Social Issues*, Vol. 50 No. 1, 1994:13-32

Dunbar, R. I. M.(1986) "Sociobiological Explanations and the Evolution of Conflict and violence" The Sociobiology of Conflict and violence: Evolutionary Dimensions of Xenophobia, Discrimination, Racism, and Nationalism, Reynolds, V. et.al. Athens: The University of Georgia Press, 48-60.

Galtung, J. (1993) "Cultural Violence; in: The Citizen in the State" German, 43, 2.

Global Campaign For Violence Prevention, Accessed in June 2008, http://www.who.int/violenceprevention/approach/ecology/en/index.html

Groff, L,(2005), Insights on the Evolution of Cultures, Civilizations, and Religions: Past, Present, and Future, in How Evolution Works. Bellevue, WA: Foundation For the Future, s. 139-166

Gurr, Ted. *Why Man Rebel*, Princeton University Press: Princeton, 1970.

Jeong, Ho-Won. (2008). *Understanding Conflict and Conflict Analysis*, Sage Publications: New York.

Himes, Joseph, "The Nature of Social Conflict," in Conflict and Conflict Management. Athens: The University of Georgia Press, 1980:2-26

Johnson, D. W. ve R.T. Johnson. (1998). "Critical thinking through structured controversy", *Educational Leadership*.45(8), s 58-64

Johnson, D. W. ve R.T. Johnson. (1995). *Teaching students to be peacemakers*, (3. baskı). Minnesota: Interaction Book Company.

Johnson, D. W. ve F.P. Johnson. (1997). *Joining together goup theory and group skills* (6. baskı). USA: Allyn & Bacon A Viacom Company.

Kelman, Herbert C. “Social-Psychological Dimensions of International Conflict,” içinde *Peacemaking in International Conflict: Methods and Techniques,* ed. I.

Lincoln, M. G. (2001). Conflict resolution education: A solution for peace. Communications and the Law, March 2001, 29 – 40.

Hart, S., ve V.K. Hodson,(2004), *The Compassionate Classroom - Relationship Based Teaching and Learning,* Puddle Dancer Press, s. 5-10.

Katz, Neil and Lawyer, John. (1993). Conflict Resolution: Building Bridges. Thousand Oaks: Corwin Press.

Levine, R.A. ve D.T. Campbell. (1972). *Ethnocentrism: Theories of conflict, ethnic attitudes, and group behavior*, New York: John Wiley & Sons.

Mack, John E. “Psychodynamics among National Groups in Conflict,” içinde *The Psychodynamics of International Relationships: Volume I: Concepts and Theories.* ed. Vamik Volkan, Demetrios A. Julius and Joseph V. Montville (Lexington: Lexington Books, 1990).

Maslow, Abraham. *Motivation and Personality* (Reading: Addison-Wesley Publishing Company, 1954).

Montville, Joseph V.“The Healing Function in Political Conflict Resolution,” içinde *Conflict Resolution Theory and Practice: Integration and Application,* ed. Dennis J.D. Sandole and Hugo van der Merwe (Manchester: Manchester University Press, 1993).

Newstrom, John W. ve Keith Davis (1997). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, New York, NY: McGraw-Hill.

Öner, U. (1999). Çatışma çözme ve arabuluculuk eğitimi. Y. Kuzgun (Edt.) İlköğretimde Rehberlik, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s. 189 – 223

Öğretir, Ayşe Dilek ve Sezai Özçelik. (2008). “The Study Of Ethnocentrısm, Stereotype And Prejudıce: Psycho- Analytıcal And Psycho-Dynamıc Theorıes”, *Journal Of Qafqaz University*, 24 Fall 2008, ss. 236 – 244.

Özçelik, Sezai. (2005). “From Terrorism to Nonviolence and Islamic Peace Paradigm: Jihad, Just War, Peace and Islamic Nonviolence”, *Peace and Conflict Studies Journal*, Fall 2005, vol. 12, no.2, ss. 88 – 108.

Özçelik, Sezai. (2006a). Theories, Practices, and Research in Conflict Resolution and Low-Intensity Conflicts: The Kurdish Conflict in Turkey, *Journal of Conflict Studies*, vol. 26, no. 2, Winter 2006, ss. 133-153.

Özçelik, Sezai, (2006b). "The Islamic/Middle Eastern Conflict Resolution for Interpersonal and Intergroup Conflicts: Wisata, Sulha and Third-Party", *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, cilt 3, sayı 12, Kış 2006-2007, ss. 3 – 17.

Özçelik, Sezai, (2010). "The Analysis of Intergroup Bias: Socio-Biology, Evolutionary Psychology and Social Cognition Theorıes", *Journal Of Qafqaz University*, number: 30 Fall 2010, ss.1-9.

Özçelik, Sezai. (2011). "Çatışma Önleme Teorisi ve Pratiği: Makedonya ve Birleşmiş Milletler Barış Gücü (UNPREDEP) Örnek Olayı", *Çankırı Karatekin Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, cilt 1, sayı: 1, Güz 2011, ss. 41 – 65.

Özçelik, Sezai. (2021). Uluslararası Çatışma Analizi ve Çözümü, Ankara: Nobel Yayınevi.

Pruitt, Dean, Jeffry Rubin ve Sung Hee Kim, *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement* (3rd Edition), McGraw-Hill Humanities: New York, 2003.

Putnam, L. (2010). "In point of practice: Communication as changing the negotiation game". *Journal of Applied Communication Research,* 38, no. 4: 325–335.

Rabbie, J.M., (1993) "A Behavioral Interaction Model." Conflict and Social Psychology*,* Ed. Knud Larsen. London: Sage Publications, s. 85-109.

Rosenberg, M.L., A. Butchart, J. Mercy, V. Narasimhan, H. Waters, M.S. Marshall. (2008). Accessed in June 2008, http://www.drbalternatives.com/index.shtml or http://www.dcp2.org/pubs/DCP/40/

Rothbart, M. ve S. Lewis. (1994). *Cognitive Processes and Intergroup Relations: A Historical Perspective.* Patricia G. Devine, et.al., Social Cognition: Impact on Social Psychology*,* New York: Academic Press, s.347-378.

Sandole, D.J.D. (1999), *Capturing the Complexity of Conflict: Dealing with Violent Ethnic Conflicts of the Post-Cold War Era*, Pinter: London.

Sandole, Dennis. 1998. "A Comprehensive Mapping of Conflict and Conflict Resolution: A Three Pillar Approach", *Peace and Conflict Studies*, 5 (2) (December), 1998. http://www.gmu.edu/programs/icar/pcs/sandole.htm

Schwartz, M.D. ve V.S. Dekeseredy. (2008).“Interpersonal Violence Against Women: The Role of Men”, *Journal of Contemporary Criminal Justice,* May 2008; vol. 24: s. 178 - 185. Accessed in 2008, http://online.sagepub.com/

Sites, Paul. *Control: The Basis of Social Order* (New York; Associated Faculty Press, 1973).

Soyalp, A. (2001) “Halk eğitim merkez müdürlerinin çatışma çözümleme stratejileri.” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Wolfgang, S., C.A. Insko. (1989), Stereotype, Prejudice, and Discrimination, Bar-Tal Daniel (v.d.), *Stereotype and Prejudice: Changing Conceptions,* New York: Springer-Verlag, s. 3-37.

Taylor, D. Ve F.A. Moghaddam. (1994), *Theories of Intergroup Relations: International Social Psychological Perspectives,* London: Praeger, s. 175-182.

Türnüklü, A. (2002). Öğrenciler arasındaki çatışmaların çözümünde problem çözme ve arabuluculuk. E. Karip (Edt.) Sınıf Yönetimi, Ankara: Pegem A Yayıncılık, s. 185 – 224.

Uğurlu, F. (2001). “İlköğretim okulu müdürlerinin çatışma yönetme stilleri (İzmir metropol alanı örneği)”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Ünver, S. (2002) “Örgütsel çatışma ve çatışma çözümlemem yaklaşımlarının incelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Thomas, Kenneth and Kilmann, Ralph, (2010) “Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument: Profile and Interpretive Report”, CPP Inc, https://www.skillsone.com/Pdfs/smp248248.pdf

Verbal Violence Definition on the basis of Patricia Evans *Verbally abusive Relationships,* EU’s Daphne II Programme project to combat violence against children, young people and woman, 2007, http://www.stop-ferfieroszak.hu/files/kiadvanyok/verbal_violence.pdf, Erişim Tarihi Haziran 2008.

Volkan, V. D., (1991), “An Overview of Psychological Concepts Pertinent to Interethnic and/or International Relationships”, Vamik D. Volkan, et.al., *The*

Psychodynamic of International Relationships volume I: Concepts and Theories", Mass: Lexington Books, s. 31-47.

Volkan, Vamik D. "The Need to Have Enemies and Allies: A Developmental Approach," *Political Psychology* 6 2 (June 1985); 219-245; Vamik D. Volkan, *The Need to Have Enemies and Allies: From Clinical Practice to International Relationships* (New Jersey: Northvale and London: Jason Aronson, 1988);

Volkan, Vamik D. "Large Group Identity and Chosen Trauma," *Psychoanalysis: Downunder, The Online Journal of the Australian Psychoanalytical Society* Issue 6 (December 2005),

Volkan, Vamık. *Kanbağı: Etnik Gururdan Etnik Teröre*, Bağlam Yayınevi: İstanbul, 2000.

Volkan, Vamik D. "Large Group Identity and Chosen Trauma", *Psychoanalysis: Downunder: The Online Journal of the Australian Psychoanalytical Society*, Issue 6, December 2005.

Yılmaz, Muzaffer Ercan. "Ethnic Identity and Ethnic Conflicts," *Akademik Bakış Dergisi* 21 (Temmuz-Agustos-Eylül 2010), Erişim Tarihi 15.09.2011, www.akademikbakis.org/21/10.pdf

Waltz, K.N. (1959), *Man, the State, and War: A Theoretical Analysis*, Columbia University Press, New York.

William Zartman and J. Lewis Rasmussen (Washington D.C.: USIP Pres, 1997).

Kriesberg, Louis. *Constructive Conflicts: From Escalation to Resolution*, Rowman & Littlefield: Lanham, MD, 1998.

Wilmot, W. W. ve Hocker, J. L. 2007. *Interpersonal Conflict*. Boston: McGraw-Hill.

World Health Organization, Department of Injuries and Violence Prevention, Erişm Tarihi: Haziran 2008, http://www.crin.org/docs/resources/treaties/crc.28/who1.pdf

WHO, Chapter 7: Self Directed Violence, Accessed in June 2008, http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/global_campaign/en/chap7.pdf

Zartman, William I. *Peacemaking in International Conflict*, United States Institute of Peace Press: Washington D.C., 1997.

Şiddetsiz iletişim Merkezi www.cnvc.org

PuddleDancer Press www.NonviolentCommunication.com

YAZARLAR HAKKINDA

Prof. Dr. Sezai ÖZÇELİK:

1973 Konya doğumlu olup evli ve iki kız ve bir erkek, üç çocuk babasıdır. 1994 yılında Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Uluslararası İlişkiler bölümünden mezun oldu. 1995 yılında Milli Eğitim Bakanlığı bursunu kazanarak Amerika Birleşik Devletleri'nde yüksek lisans ve doktora eğitimi yapmaya hak kazandı. Yüksek lisansını Washington D.C.'de bulunan American Üniversitesi School of International Studies (SIS) Uluslararası Barış ve Çatışma Çözümü (International Peace and Conflict Resolution) programında 1996 yılında tamamladı. ABD Virginia eyaletinde bulunan George Mason Üniversitesi School of Conflict Analysis and Resolution (SCAR)'da Çatışma Analizi ve Çözümü (Conflict Analysis and Resolution) dalında doktorasını 2004 yılında aldı.

1995 yılında başladığı Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Kent, Çevre ve Yerel Yönetim Politikaları ABD'da yüksek lisans eğitimini tez aşamadında devam etmektedir. 2012 – 2013 yılları arasında İngiltere'de Coventry Üniversitesi Centre for Peace and Reconciliation Studies (CPRS)'te YÖK doktora-sonrası araştırma bursu ile misafir araştırmacı / misafir öğretim görevlisi olarak bulundu.

Amerika'da bulunduğu süre boyunca School of Conflict Analysis and Resolution'da öğretim üyesi olarak Çatışma Analizi ve Çözümü yüksek lisans dersini verdi. Ayrıca George Mason Üniversitesi Fenwick Kütüphanesi'nde Graduate Research Assistant (GRA) olarak çalıştı. Türkiye'ye döndükten sonra kısa bir süre TÜBİTAK Sosyal Bilimler Araştırma Grubu (SOBAG) uzman olarak çalıştı. Başkent Üniversitesi'nde İİBF Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler bölümünde Çatışma Çözümleme dersini öğretim görevlisi olarak verdi.

2006-2009 yılları arası Ankara İl Milli Eğitim Müdürlüğü Hukuk – Mevzuat bölümünde çalıştı.2006 yılından beri Merkezi Finans ve İhale Birimi (MFİB), Türkiye Ulusal Ajans Leonardo daVinci (LdV)YenilikTransferi, Grundtvig ve Gençlik programları projeleri ile birçok Avrupa Birliği projesinde proje koordinatörü, proje uzmanı, proje idari personeli ve proje teknik personeli olarak görev aldı. Türkiye Ulusal Ajansı Leonardo da Vinci (LdV) ve Gençlik programlarının bağımsız dış uzman havuzunda yer aldı.

Ayrıca Gençlik programı Eylem 2 – Avrupa Gönüllü Hizmeti (AGH) içinde dış akreditör ve dış uzman olarak görev aldı. 2009 tarihinden bu yana Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Uluslararası İlişkiler Bölümünde öğretim üyesi olarak çalışmalarına devam etmektedir. Öğretim üyeliği yanında Çankırı Sivil Toplum Derneği başkanlığını yürütmektedir. Çatışma analizi ve çözümü disiplininde ulusal ve uluslararası dergilerde yayınlanmış rapor, makale ve kitap bölümleri bulunmaktadır. 2023 yılından itibaren Gazi Üniversitesi Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Endüstri Ürünleri Tasarımı bölümünde önlisans eğitimine devam etmektedir.

Prof. Dr. Ayşe Dilek ÖĞRETİR ÖZÇELİK

1969 yılında Kayseri'de doğmuştur. Evli ve iki kiz ve bir erkek toplam üç çocuk annesidir. Ankara'daki İlk, orta ve lise öğreniminin ardından 1996 yılında Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Çocuk Gelişimi ve Ev Yönetimi Eğitimi Bölümü Çocuk Gelişimi ve Okul Öncesi Eğitimi Anabilim Dalında lisans eğitimini tamamlamıştır. Yüksek lisansını 1999 yılında Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde, doktorasını 2004 yılında Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde tamamlamıştır. 1990-1991 yılları arasında 60. Yıl İlköğretim Okulu'nda, 1991-1992 yılları arasında Oğuzlar İlköğretim Okulu'nda, 1992-1996 yılları arasında Zübeyde Hanım Anaokulu'nda anaokulu öğretmeni olarak çalışmıştır. Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi'nde 1998-2004 yılları arasında araştırma görevlisi, 2004-2006 yılları arasında Dr. Araştırma Görevlisi olarak çalışmıştır.

2006 yılında Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi Çocuk Gelişimi Eğitimi bölümüne yardımcı doçent olarak atanmıştır. 2013 tarihinde Üniversitelerarası Kurul kararı ile Çocuk Gelişimi doçenti unvanı kazanmıştır. 2019 yılında Profesör kadrosuna atanmıştır.

Halen Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi, İlköğretim Bölümü Okul Öncesi Eğitimi Ana Bilim Dalında öğretim üyesi olarak görevini sürdürmektedir. 2012-2013 öğretim döneminde İngiltere'de bulunan Coventry Üniversitesi'nde 8 ay boyunca Centre for Peace and Reconcilation Studies (CPRS) adlı merkezde YÖK doktora-sonrası araştırma bursu ile misafir araştırmacı / misafir öğretim görevlisi olarak çalışmıştır. 2006 yılından beri Merkezi Finans ve İhale Birimi (MFİB), Türkiye Ulusal Ajans Leonardo da Vinci (LdV) Yenilik Transferi, Grundtvig, ve Gençlik programları projeleri ile birçok Avrupa Birliği projesinde proje koordinatörü, proje uzmanı, proje idari personeli ve proje teknik personeli olarak görev almıştır. Türkiye Ulusal Ajansı Leonardo da Vinci (LdV) ve Gençlik programlarının bağımsız dış uzman havuzunda yer almakta olup ve Gençlik programı ile Yetişkin Eğitimi programında proje değerlendirme görevini sürdürmüştür. 2022 yılından itibaren Gazi Üniversitesi Çocuk Gelişimi Araştırma Uygulama ve Eğitim Merkezi (ÇOGAUM) müdürü olarak görev yapmaktadır. 2023 yılından itibaren Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Çocuk Gelişimi Eğitimi Ana Bilim Dalı Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.