PSİKOLOJİK DANIŞMA · İLETİŞİM BECERİLERİ

Çatışma Çözme Nedir? Psikolojideki Temel Kuramlar ve Uygulama Adımları

Hazırlayan: **Eda Uçar Nezir**
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık · Kasım 2026

Çatışma kaçınılmazdır; belirleyici olan onu nasıl ele aldığımızdır. Bu yazıda Thomas-Kilmann, Deutsch, Fisher ve Ury, Rosenberg ve Gordon'un kuramlarını ve bunlardan çıkan 7 adımlık uygulama modelini bulacaksınız.

Çatışma Nedir ve Neden Önemlidir?

Çatışma, iki ya da daha fazla kişinin ihtiyaçları, hedefleri, değerleri veya algıları arasında uyuşmazlık olduğunda ortaya çıkan doğal bir süreçtir. İnsanlar bir arada yaşadıkça çatışma kaçınılmazdır; asıl belirleyici olan, çatışmanın nasıl ele alındığıdır.

Uzun süre çatışma yalnızca olumsuz, bastırılması gereken bir durum olarak görüldü. Günümüz psikolojisi ise farklı bir bakış sunar: İyi yönetilen bir çatışma ilişkileri güçlendirir, empatiyi artırır ve yaratıcı çözümlere kapı açar. Kötü yönetilen bir çatışma ise öfkeyi, kırgınlığı ve şiddeti besler.

Bu yazıda çatışma çözmenin dayandığı temel kuramları ve bunların okulda, ailede ve günlük yaşamda nasıl uygulanabileceğini ele alıyoruz.

Thomas-Kilmann Modeli: Beş Çatışma Stili

Kenneth Thomas ve Ralph Kilmann (1974), insanların çatışmaya verdiği tepkileri iki boyutta inceler: **kendi isteklerini önemseme (iddialılık)** ve **karşı tarafın isteklerini önemseme (işbirliği)**. Bu iki boyutun birleşimi beş farklı stil ortaya çıkarır.

Stil	Kendini önemseme	Karşıdakini önemseme	Özeti	Ne zaman işe yarar?
Rekabet	Yüksek	Düşük	“Ben kazanmalıyım.”	Acil ve güvenlikle ilgili durumlarda
Kaçınma	Düşük	Düşük	“Konuyu açmayalım.”	Önemsiz konularda veya öfke yatışana kadar
Uyma	Düşük	Yüksek	“Sen nasıl istersen.”	İlişki, konudan daha önemli olduğunda
Uzlaşma	Orta	Orta	“Ortada buluşalım.”	Zaman kısıtlı olduğunda, geçici çözüm için
İşbirliği	Yüksek	Yüksek	“Birlikte ikimize de uyan çözümü bulalım.”	Kalıcı ve iki tarafı da tatmin eden çözüm gerektiğinde

Modelin temel mesajı şudur: Tek bir “doğru” stil yoktur, ancak sağlıklı ilişkilerde en kalıcı sonucu genellikle **işbirliği** verir. Sürekli kaçınan ya da sürekli rekabet eden kişiler, çözülmemiş sorunları biriktirir.

Deutsch: Yapıcı ve Yıkıcı Çatışma

Sosyal psikolog Morton Deutsch (1973), çatışmanın kendisinin değil, **ele alınış biçiminin** sonucu belirlediğini savunur. Ona göre çatışmalar iki yönde ilerleyebilir:

- **Yapıcı çatışma:** Taraflar sorunu ortak bir problem olarak görür, açık iletişim kurar ve iki tarafın da kazandığı bir çözüm arar. Sonuçta ilişki güçlenir.
- **Yıkıcı çatışma:** Taraflar birbirini rakip olarak görür, iletişim kopar, güvensizlik artar ve çatışma tırmanır. Sonuçta ilişki zarar görür.

Deutsch'un **işbirliği ve rekabet kuramına** göre hedeflerin "biri kazanırsa diğeri kaybeder" biçiminde algılanması rekabeti, "ancak birlikte başarabiliriz" biçiminde algılanması işbirliğini doğurur. Yani çatışmayı çözmenin ilk adımı, durumu ortak bir sorun olarak yeniden tanımlamaktır.

Okullarda Uygulama: Johnson ve Johnson

Deutsch'un öğrencileri David ve Roger Johnson, bu kuramı okullara taşıyarak **"Barış Yapıcılar" (Teaching Students to Be Peacemakers)** programını geliştirdi. Program öğrencilere iki temel beceri kazandırır:

1. **Müzakere:** Çatışmayı yaşayan iki öğrencinin kendi aralarında çözüm bulması.
2. **Arabuluculuk:** Eğitim almış bir akranın, tarafsız biri olarak çatışan öğrencilere yardım etmesi.

Araştırmalar, bu eğitimi alan öğrencilerin çatışmaları daha yapıcı çözdüğünü ve okul ikliminin olumlu yönde değiştiğini göstermektedir. Türkiye'de okullarda yürütülen **akran arabuluculuğu** çalışmaları da büyük ölçüde bu modele dayanır.

Fisher ve Ury: İlkeli Müzakere (Harvard Modeli)

Roger Fisher ve William Ury, *Evet'e Ulaşmak (Getting to Yes, 1981)* adlı eserlerinde, çatışmayı "kim haklı" tartışmasından çıkarıp ortak çözüm arayışına dönüştüren dört ilke önerir:

1. **İnsanları sorundan ayırın.** Karşınızdaki kişi düşman değil, sorunu birlikte çözeceğiniz biridir. Duygular kabul edilir ama kişiye değil, soruna odaklanılır.
2. **Pozisyonlara değil, çıkarlara odaklanın.** "Ne istiyorsun?" sorusunun altındaki "Neden istiyorsun?" sorusu asıl ihtiyacı ortaya çıkarır.
3. **Karşılıklı kazanç için seçenekler üretin.** Karar vermeden önce birden fazla çözüm önerisi düşünülür.
4. **Nesnel ölçütler kullanın.** Çözüm, kişisel güce değil; kurallar, adalet ve ortak kabul gören ölçütlere dayanır.

Bilinen bir örnek: İki kardeş tek bir portakal için tartışır ve sonunda onu ikiye bölerler. Oysa biri suyunu içmek, diğeri kabuğunu kek yapmak için istiyordu. Pozisyonlara ("portakalı istiyorum") değil, çıkarlara ("neden istiyorum?") bakılsaydı ikisi de portakalın tamamından yararlanabilirdi.

Rosenberg: Şiddetsiz İletişim

Klinik psikolog Marshall Rosenberg, Carl Rogers'ın insancıl yaklaşımından etkilenerek **Şiddetsiz İletişim (Nonviolent Communication)** modelini geliştirmiştir. Rosenberg'e göre çatışmaların çoğu, karşılanmamış ihtiyaçların suçlama, yargılama ve eleştiri yoluyla ifade edilmesinden doğar. Model dört adımdan oluşur:

Adım	Ne yapılır?	Örnek
1. Gözlem	Olanı yargılamadan, bir kamera gibi aktarmak	“Bu hafta üç kez derse geç geldin.”
2. Duygu	O durumda ne hissettiğini söylemek	“Bu durumda endişeleniyorum.”
3. İhtiyaç	Duygunun altındaki ihtiyacı belirtmek	“Çünkü dersin akışının bozulmaması benim için önemli.”
4. Rica	Somut, uygulanabilir bir istekte bulunmak	“Yarın derse zamanında gelebilir misin?”

Bu yaklaşım, karşı tarafın savunmaya geçmesini önler. “Hep geç kalıyorsun, çok sorumsuzsun!” gibi bir yargı tartışma başlatırken, dört adımlı ifade diyalog başlatır. Rosenberg ayrıca **empatik dinlemeyi**, yani karşıdakinin sözlerinin ardındaki duygu ve ihtiyacı duymayı, modelin ayrılmaz parçası olarak görür.

Gordon: Ben-Dili ve Kaybeden Olmayan Yöntem

Thomas Gordon, *Etkili Anne-Baba Eğitimi* ve *Etkili Öğretmenlik Eğitimi* programlarında çatışma çözmeye iki önemli katkı yapmıştır.

Ben-dili: “Sen” ile başlayan cümleler (“Sen hiç dinlemiyorsun!”) suçlayıcıdır ve karşı tarafı savunmaya iter. “Ben” ile başlayan cümleler ise kişinin kendi duygusunu ve davranışın kendisi üzerindeki etkisini anlatır: “Konuşurken sözüm kesilince düşüncemi tamamlayamıyorum ve bu beni üzüyor.”

Kaybeden olmayan yöntem: Gordon, yetişkin–çocuk ya da öğretmen–öğrenci çatışmalarında iki yaygın yaklaşımı eleştirir: yetişkinin kazandığı (otoriter) ve çocuğun kazandığı (aşırı serbest) yöntemler. Bunların yerine altı adımlı bir süreç önerir:

1. Sorunu ve ihtiyaçları tanımlamak
2. Olası çözümleri birlikte üretmek
3. Çözümleri değerlendirmek
4. İki tarafa da uyan çözümü seçmek
5. Çözümün nasıl uygulanacağını planlamak
6. Sonucu birlikte değerlendirmek

İhtiyaçların Rolü: Maslow

Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, çatışmaların neden bu kadar yoğun yaşandığını anlamamıza yardımcı olur. Güvenlik, ait olma, saygı görme gibi temel

ihtiyaçlar tehdit edildiğinde kişi savunmaya geçer. Bu nedenle tüm modellerin ortak noktası, tartışılan konunun altındaki **ihtiyaçları** görünür kılmaktır.

Kuramdan Uygulamaya: Adım Adım Çatışma Çözme

Yukarıdaki kuramların ortak noktalarından yola çıkarak okulda, ailede ya da iş yerinde kullanılabilecek bir yol haritası çıkarılabilir:

1. **Sakinleşin.** Öfke yüksekken çözüm üretilemez. Gerekirse kısa bir ara verin (Deutsch: tırmanmayı durdurmak).
2. **Sırayla ve kesintisiz dinleyin.** Her taraf kendi bakış açısını anlatır, diğeri sözünü kesmeden dinler ve duyduğunu özetler (Rosenberg: empatik dinleme).
3. **Ben-dili ile konuşun.** Suçlamak yerine gözlemi, duyguyu ve ihtiyacı ifade edin (Gordon, Rosenberg).
4. **Pozisyonların altındaki ihtiyaçları bulun.** “Bunu neden istiyorsun?” sorusunu sorun (Fisher ve Ury).
5. **Birlikte seçenekler üretin.** Önce yargılamadan fikir toplayın, sonra değerlendirin (Gordon, Fisher ve Ury).
6. **İki tarafa da uyan çözümü seçin ve anlaşın.** Kim, neyi, ne zaman yapacak; açıkça belirleyin (Thomas-Kilmann: işbirliği).
7. **Sonucu takip edin.** Bir süre sonra çözümün işe yarayıp yaramadığını birlikte konuşun.

Taraflar kendi başlarına ilerleyemiyorsa, tarafsız bir **arabulucu** (öğretmen, rehber öğretmen ya da eğitimli bir akran) bu adımları yönetebilir.

Sonuç

Çatışma, insan ilişkilerinin doğal bir parçasıdır; onu tamamen yok etmek mümkün değildir, ama yapıcı hâle getirmek mümkündür. Thomas-Kilmann bize stilimizi fark etmeyi, Deutsch çatışmayı ortak bir soruna dönüştürmeyi, Fisher ve Ury çıkarlara odaklanmayı, Rosenberg ve Gordon ise suçlamadan konuşmayı öğretir. Bu becerileri erken yaşta kazanan çocuklar ve gençler, yalnızca okulda değil yaşamın her alanında daha sağlıklı ilişkiler kurar.

Kaynakça

Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press.

Fisher, R., & Ury, W. (1981). *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*. Houghton Mifflin.

Gordon, T. (1970). *Parent Effectiveness Training*. Wyden.

Gordon, T. (1974). *Teacher Effectiveness Training*. Wyden.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: A review of the research. *Review of Educational Research, 66*(4), 459–506.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review, 50*(4), 370–396.

Rosenberg, M. B. (2003). *Nonviolent Communication: A Language of Life* (2. baskı). PuddleDancer Press.

Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom.