

# BÖLÜM 8

## İnsanları ve İlişkileri Yönetmek

### 8.6. / Çatışma Çözümü

Gizem GÜLPINAR<sup>1</sup>



#### Öğrenim Hedefleri

*Okuyucu, bu bölümü okuyarak;*

1. Çatışma kavramını açıklayacaktır.
2. Çatılmanın nedenlerini sayacaktır.
3. Çatışma çözmenin geleneksel yolları ile etkili yolları arasındaki farkları açıklayacaktır.
4. Yöntem III'ün ne olduğunu ve hangi basamakları içerdiğini sayacaktır.

#### Giriş

Çatışma genellikle olumsuz ve yaşanması istenmeyen bir süreç olarak algılanmaktadır. Taraflar arasında çatışmalı durumları yaratan farklı sebepler bulunmaktadır. Çatışmalı durumları yaratan bu çok çeşitli sebepler gereksinim ve değer çatışmaları olarak karşımıza çıkmaktadır. Gereksinim ve değer çatışmalarının çözümleri birbirinde farklıdır. Bu bölümde gereksinim çatışmaları ve çözüm yöntemleri üzerinde durulmuştur.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Gazi Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Eczacılık İşletmeciliği AD., gizemgulpinar@gazi.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-6720-1235

## Sonuç

Çatışma ortaya çıktığında görmezden gelmek veya kaçınmaya çalışmak çatışmaların daha da derinleşmesi bazen çözümsüz bir hal almasına neden olmaktadır. Çatışmaları normal ve insan ilişkilerinde olması gereken bir durum olarak kabul etmek, yaşanan çatışmaları etkili yoldan çözmenin ilk adımındır. Yöntem III kullanılarak çözülen çatışmalar, insanların hayatlarında değişimi ve gelişimi sağlamaktadır. Sonuçta kişilerin performanslarında ve motivasyonlarında artış görülmektedir. Kişiler, yaşan çatışmaları kazanması gereken bir savaş gibi görmez ve ilişkilerde karşılanmayan ihtiyaç ve gereksinimlerin tespiti ve çözüm yollarının bulunması olarak görürse, kişilerarası ilişkilerde kurulan bağlar kuvvetlenmektedir.

## Kaynaklar

- Adams, L., & Lenz, L. (1999). *Kadınlar için Etkililik Eğitimi* (1 ed.). Sistem Yayıncılık.
- Berger, B. A. (2005). Conflict Management. In N. T. Landis (Ed.), *Communication Skills for Pharmacists: Building Relationships, Improving Patient Care* (2 ed., pp. 97-106). Jobson Publishing L.L.C.
- Gordon, T., & Edwards, S. (2014). Çatışmaları Başarıyla Çözmek. In *Hasta ve Doktor İletişimi* (1 ed., pp. 181-201). Profil Yayıncılık.
- Gönüllü, İ. (2020). Çatışma ve Çözümü. In D. Yamaç, N. Demirsoy, I. İ. Budakoğlu, Ö. Coşkun, & İ. Gönüllü (Eds.), *Sağlık Profesyonelleri için Tıpta İletişim Becerileri*. Hipokrat Kitabevi.
- Karcioğlu, F., & Alioğulları, Z. D. (2012). Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 26, Sayı: 3-4, 26(3-4), 215-237.*