

# İNSAN İLİŞKİLERİ VE İLETİŞİM

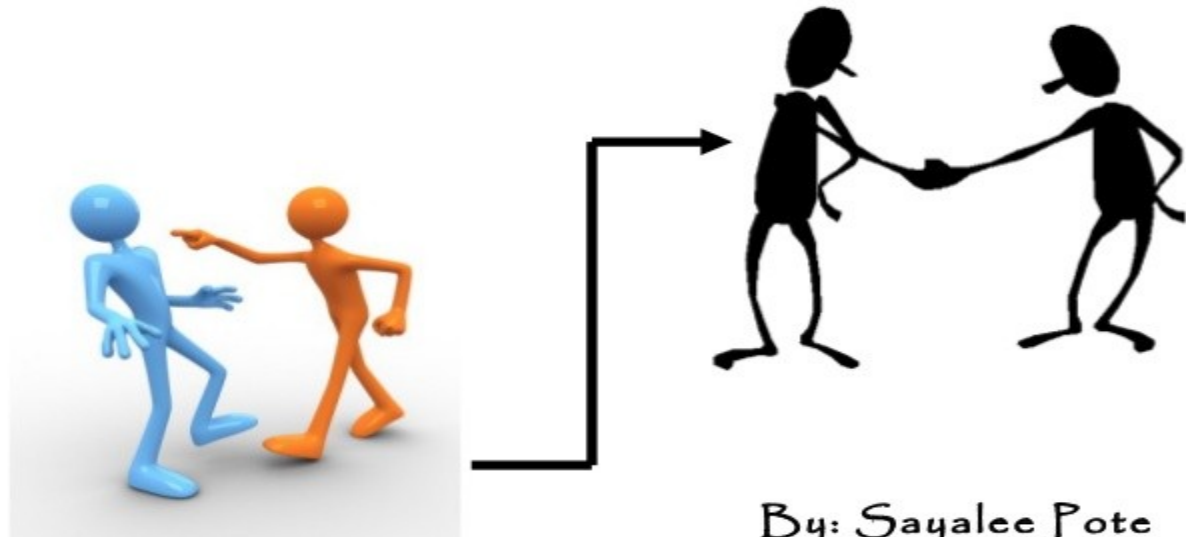


**Doç. Dr. İlhan YALÇIN**  
**Ankara Üniversitesi**

# İÇERİK

- ❖ Kişilerarası İlişkilerde Çatışma ve Çatışma Çözme

## CONFLICT RESOLUTION



By: Sayalee Pote

# ÇATIŞMA ÇÖZME

- ❑ İnsan doğasının ayrılmaz bir parçası olan çatışma, aynı zamanda gelişmenin bir göstergesidir.

# ÇATIŞMA ÇÖZME

- ❑ Çatışma günlük yaşamın doğal bir parçasıdır.
- ❑ Çatışmanın kendisi olumlu ya da olumsuz değildir.
- ❑ Çatışmalara verilen tepkilerin yıkıcı ya da yapıcı sonuçları olabilir.
- ❑ Çatışmaları çözme biçimleri değişim ve gelişim için bir güç olabilir.

# ÇATIŞMAYA YOL AÇAN NEDENLER

- ❑ Psikolojik gereksinimlerin karşılanmaması
- ❑ Kaynakların sınırlı olması
- ❑ Değerlerin farklı olması

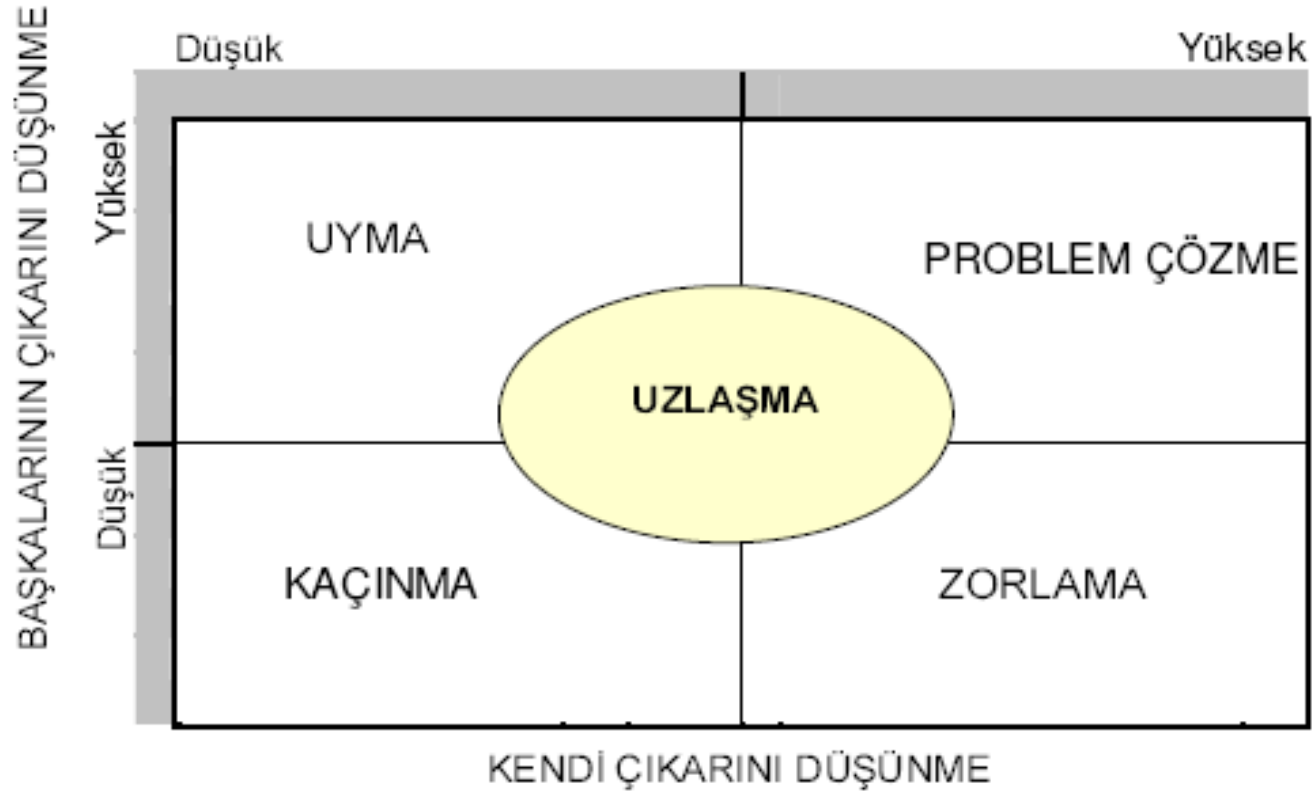
# ÇATIŞMA ÇÖZME

- ❑ Çatışma yaşayan bireyler, çatışmalarını çözmek için farklı davranışlar gösterebilirler.
- ❑ Alanyazında çatışma çözme beş davranış biçimiyle açıklanmıştır.

# ÇATIŞMA ÇÖZME

- Alanyazında çatışma çözme beş davranış biçimiyle açıklanmıştır.
  - 1. Kavga/zorlama
  - 2. Kaçınma
  - 3. Uyma
  - 4. Uzlaşma
  - 5. Problem çözme/işbirliği

# ÇATIŞMA ÇÖZME





# ÇATIŞMA ÇÖZME SÜRECİ

- ❑ 1. Olumlu ortamın oluşturulması
- ❑ 2. Algıların netleştirilmesi
- ❑ 3. Gereksinimlerin ortaya konulması
- ❑ 4. Olumlu bakış açısının oluşması
- ❑ 5. Sorunların netleştirilmesi için detaylı açıklamaların yapılması
- ❑ 6. Soruna en uygun çözüm seçeneklerinin belirlenmesi
- ❑ 7. Çözüm seçeneklerinden en uygun olanının seçilmesi

# ÇATIŞMA ÇÖZME YÖNTEMLERİ

- Hakem kararı
- Pazarlık
- Arabuluculuk