

7. Bölüm

ÇATIŞMA YÖNTEMİ

Yaşam boyunca bir seri sorun veya bu-
ranla karşı karşıya kalırız ki, bunları ya
çözeriz ya da bunlardan kaçırız. Bazı
insanlar sorunları büyütme için fırsat
kollarlar. Bazı insanlar da sorunları yorucu bulur
ve onları çözecek gücü kendinde bulamaz (gö-
remez). Ne zaman bir sorunla karşılaşsa ağlayıp
sızlayarak düşünür (kendi kendine söylenir): "Bu
sorunu çözebilir miyim yoksa kaçayım mı? Psiko-
log Carl Jung'a göre nevroz (sinir) insanlar tara-
findan daima zor olan bir durumunun ve man-
tığın yerine konmaktadır. Carl Jung'un demek
istediği; bizler yaşamımız boyunca akla yatkın
(çözümleyebileceğimiz) güçlüklerden kaçarak,
onları kendimiz için daha büyük sorunlar haline
getiriyoruz. Sorunlardan ve anlaşmazlıklardan
kaçmamalıyız, bu kaçmaların sonuç olarak bizde
korku ve yetersizlik hissi uyandırdığı gerçeğini
eklemeliyiz.

The Road Less Travelled içinde Scott Peck¹ şun-
ları söylemektedir:

Ne yaparsak yapalım yaşamın zorluklarına karşı
koyarak ilerlerken ve sorunları çözerken bize acı

verir. Sorunlar doğalarına (tiplerine) göre değiş-
kenlik gösterirler, düş kırıklığı, keder, sıklık, korku,
yalnızlık, suçluluk, pişmanlık, kızgınlık, korku,
kaygı, elem, veya umutsuzluk bizde meydana
gelen uyarılardır. Sık sık çok hoş olmayan psikik
ağrılar hissederiz ki bunlar bizi aşırı rahatsız eder.
Gerçekten de öyledir, çünkü sorunların bize yap-
tığı çağrışımlar, bizde içsel bir çatışma veya ağrı
hissi uyandırır. Ve yaşam bize sonu gelmeyen bir
sorunlar yumağı ortaya çıkarır. Yaşam daima zor-
dur ve sevinçler gibi acılarla da doludur.

Çatışmalar yaratıcı düşünce potansiyelini
geliştirir, geri beslemeyi sağlar ve katalizör
görevi görür. Çatışmayı sorun çözmek için
bir fırsat olarak görebiliriz.

Çözebildiğimiz sorunların sonucunda elde etti-
ğimiz deneyimlere seviniriz, çünkü bu fırsatlar
bize kendimizle ilgili yeni şeyler öğrenmemizi ve
sorunları nasıl çözeceğimizi göstermiş olur. Ka-
çınılmaz olansa, bu tür etkileşimlerin bizi diğer
çatışmaların veya sorunların içine sokması ile so-
nuçlanmasındır. Bizimle ilgili doğabilecek benzer
çatışmaların ve dünyanın nasıl olduğu hakkında
bize birçok farklı fikirler, inançlar ve değerler ve-

1 New York, 1978.

rir. Ne yazık ki birçok insan da bu kötü şeylere inanır, çünkü kendilerini rahatsız hissederler. Gerçekte bunlar, büyüme ve öğrenmeyle ilgili fırsatlardır.

Yaşam sadece bizimle ilgili özel bir konu değildir. Sonuçları ne olursa olsun yeterince cesur olup yaşamımızın farklı şeylere açık olmasını farklı bölgelerini keşfe gitmeyi sağlamalıyız. Bağımlıklarımızı keşfedip kim olduğumuzla ilgili öğrendiklerimizi (hem iyi ve hem de acı veren taraflarıyla) göz önüne serebilmeliyiz, açığa çıkan ilişkilere şekli ne olursa olsun. Asıl felaket, akıl hastalıkları ve amaçsızlıktır ki yaşam boyunca insanların korkularını tetiklemekte ve bunun sonucu olarak deneyimlerimiz de bizi katı bir savunmaya alarak içimize kapanmamıza neden olmaktadır. Deneyimlerimizden yararlanarak bu olayları kendimize yaratlı bir hale çevirdiğimiz de bunları en aza indirgemiş oluruz. Aksi takdirde katı ve kuvvetli savunmamıza daha sert bir şekilde geri döneriz. Gerçek cesaret, bu olaylar bize sorun yarattığında/acı çektirdiğinde, deneyimlerimizden faydalanarak onlara karşı sağlıklı bir çözüm üretebilmemizdir.

Çatışmalar yaratıcı düşünce potansiyelini geliştirir, geri beslemeyi sağlar ve katalizör görevi görür. Çatışmayı sorun çözmek için bir fırsat olarak görebiliriz.

Çatışmalar yaratıcı düşünce potansiyelini geliştirir, geri beslemeyi sağlar ve katalizör görevi görür. Çatışmayı sorun çözmek için bir fırsat olarak görebiliriz. Peck'in ortaya koyduğu gibi¹:

Bu süreçte tamamen doğal yollarla tanıştığımız ve çözümlendiğimiz sorunlar yaşamın anlamıdır. Sorunlar, başarı ile başarısızlık arasındaki farkı belirleyen muazzam süreçlerdir. Sorunlar cesaretimize ve bilgeliğimize ilerleme çağrısı yaparlar, gerçekten de onlar bilgeliğimizin ve cesaretimizin yaratıcılarıdır. Yalnızca bu sorunların nedenleri bile bizi ruhsal ve akılsal yönden büyümemizi sağlarlar. Bizler insan ruhunun gelişimini desteklemek için istek duyduğumuz vakit, insanlık kapasitesine meydan okur onunla sorunları çözmek için tıpkı çocuklarımız için okulda bilinçli bir şekilde yarattığımız ve onlardan çözmelerini beklediğimiz gibi. İşte bu sorunlarla karşı karşıya gelem ve onları çözmeye acısı dolayımıyladır ki, bizler öğreniriz. Benjamin Franklin'in söylediği gibi "Acı veren şeyler, öğretir." Bu nedenledir ki, akıllı insanlar korkuyla beklemek yerine sorunlara ve sorunların yarattığı acılara hoş geldin der.

Çoğumuz o kadar bilge değiliz. Çoğumuzda olan acıdan korkma duygusu az ya da çok sorunlardan kaçmaya odaklıdır. İş ağırından alarak veya sürekli ertelerek bu sorunlarımızdan uzaklaşacağımızı umut ederiz. Sorunları yokmuş gibi yapıp unuttur ve umursamayız. Sorunlarımızı yokmuş gibi hissetmek için uyuşturucudan dahi yardım almaya başlarız böylece acımızı hafifleterek acının kaynağı olan sorunları unutabiliriz. Sorunlarımız ile kafa kafaya karşılaşmak yerine sorunların etrafından dolanmaya çalışırız. Onların acısını çekmek yerine onlardan kurtulmak isteriz.

Peck'e göre sorunlar ve anlaşmazlıklar bizim cesaret ve bilgeliğimizin yaratıcısıdır. Sorunlar ve çatışmalar olmadan cesaret ve bilgelik de olmazdı.

Hastanın tedavi rejimenlerine uyuncunun en önemli habercisi hastanın sağlık hizmet sunucusunu- sizi eczacıyı- özen gösteren ve savunan biri olarak algılamasıdır. Fakat, hastanızla ilgilenmeye başladığınız da sorun ve çatışmaların bazı çeşitlerinin baş göstermesi kaçınılmazdır. Bu sorunlara ve çatışmalara nasıl yanıt verdiğiniz hastanız ile sizin aranızdaki ilişkilerde fark yaratacaktır. Bu bölümde bu tür çatışmaları ustaca bertaraf etmenin yollarını ele alacağız.

Çatışmanın Nedenleri

Çatışmanın nedenlerinden bazıları ileriki bölümlerde tanımlanacaktır.

Farkında olmamak. Farkındalık bilmek kadar bilme istekliliğini de içerir. Bazı kişiler sizin olayların ve sorunların farkında olup olmadığını deneyebilirler, siz bundan uzak durmayı veya bilmemezlikten gelmeyi seçebilirsiniz. Eğer bir hasta doğru olarak ilacını nasıl alacağını farkında değilse, tedavi uygun işlemediğinde veya zarar verdiğinde bir çatışma ortaya çıkmasına neden olabilir.

Uygunsuz hedefler. Çatışmalar baş göstermeye başladığında bu süreklileşir çünkü bir taraf kendi

hedefinin başarısının tehdit edildiğini düşünmeye başlamıştır. Bu tehlike gerçek olabilir veya öyle algılanmış olabilir. Örneğin; bir hastanın hedefinde ilaçlarını çok hızlı bir şekilde almak vardır, bunun yanında eczacının hedefinde ise hastaya hastalığı ve kullanacağı ilaçlar hakkında doğru ve sağlam bilgi vermek vardır.

Kısıtlı kaynaklar. Çatışma içerisinde olan insanlar zaman zaman karşı karşıya gelebilir ve kaynaklar (ödülleri)—ister somut (yükselme veya bir terfi olabilir) ister soyut (saygı, güç, dürüstlükle ilgili) olabilir- için mücadele ederken bulabilirler kendilerini. Bir eczane örneği olarak şu verilebilir, ilaç bilgisi hastalar için kısıtlı bir kaynaktır. Örneğin hastaların ilaçlarla ilgili bilgilere ulaşması zordur, fakat bu tür bilgileri sunmak için harcancak zaman da eczacılar için kısıtlı bir kaynaktır.

Bağımlılık. İşlevsel olarak bağımsız olmayan iki taraf arasında çatışma meydana gelebilir. Her iki taraf ta birbirlerine ne kadar ihtiyaç duyduklarının farkındadırlar. Eczacıların teknik işler için teknisyenlere ihtiyacı vardır, öyle ki eczacılar teknisyenlerin vakıf olmadığı hizmetleri hastalara sunabilirler. İnsanlara bağımlı olduğumuz vakit, istediklerimizin tam olarak yapılmadığını düşündüğümüz için bu kişilere karşı duyduğumuz bağımlılık bir çatışmaya dönüşür.

Değerler. Kişiler farklı farklı değerlere sahiptirler. Bu değerlerin çocukken edinilme yollarından dolayıdır ki kişiler onların kendilerinin işine yara-

yıp yaramayan görüşler olduğunda çok bu değerleri mutlak “doğru” veya mutlak “yanlış” olarak değerlendirirler. Karşıt değerler ve inançlarla karşı karşıya kaldığımızda bir çatışma oluşur. Karşıt değerler, inançlar veya fikirler kendi fikirlerimizi sorguladır. Bu bizi rahatsız eder, çünkü bunlar yaşamımızın çok önemli bir kısmını yanlış şeylere inanarak geçirmiş olabileceğimizin ihtimalini doğurur. Şansızlık ki birçok insan kendi kendine bilgilene veya yeni doğru şeyler öğrenme fırsatı doğuran bu durumun farkına varamazlar. Çoğu insan bu tür çatışmaları kendi inançlarını savunmanın bir yöntemi olarak görür ve hatta inandıklarının bir işe yaramadığını düşünüp değişime kolayca karşı koyarlar.

Değişime Direnmenin

Üstesinden Gelmek

Değişime karşı direnmenin üstesinden gelecek bazı stratejiler şunları içermektedir: ²

Eğitim. Eğitim bulunmayabilen bilgileri edinme konusunda yardımcı olurken, değişim hakkındaki yanlış algıları ortadan kaldırır. Tedavinin düzgün uygulanması konusunda hastalara danışmanlık sunma yanlış anlamaları ve uygun olmayan kullanımları ortadan kaldırabilir.

İletişim. Değişime uyum gösteren kişiler destek ve cesaretlendirmeye ihtiyaç duyarlar. Canlı bir şekilde çevresini dinleyen ve empati kurabilen kişiler, değişimi kabullenmekte zorlanan insan-

ların ihtiyaç duyduğu desteği sağlayacaklardır. Kronik bir rahatsızlığı kabullenmekte zorlanan hastalar bu tarz destek ve cesaretlendirmelere ihtiyaç duyarlar.

Katılım. Eğer ki müdahil kişiler değişim ile ilgili kararları almaya dâhil edilirseler değişim süreci daha iyi ilerler. Hastaları kendi sağlıkları ve yaşamları hakkında karar almaya dâhil etmek gerçekten iyi bir duyarlılık yaratır.

Sorun Çözmek. Sorunların çözümünde uygulanacak yöntemler için içinde olan kişilere istenen değişimi onaylamalarına ve kabul etmelerine yardımcı olur. Çatışmadan veya bir sorundan kaçtığımız vakit üç şeyin gerçekleştiğini anlamak önemlidir: Önceden sahip olduğumuz sorun yerinde durmaktadır. Yeni bir sorun yaratmışsınız artık ve onun tarafında bozguna uğratıldığımız kabul etmemek için sorunu yok sayarız. Ve gerçekliği çarpıtmaya başlamışsınız. Son olarak, belki de en önemlisi, kendimizi geçersiz kılmışsınız. Sorunu yok saydığımız bilmekteyiz ve bu hiç hoş değil. Çünkü gelişimimizi engellemişsinizdir.

Sorun Çözmenin Dili

Çatışma içerisinde olan kişiler kendilerine özgü bir dil veya iletişim kullanırlar. Çatışmanın dili kişi üzerine odaklanır: Doğrudan bireye saldırılır. Çatışma içerisindeki kişiler genellikle birbirlerine şöyle hitap ederler, “Beni sinirlendiriyorsun!”, “Sen de çok alınganmışsın”, “Sen olmasaydın şimdi ...”, “Sen sürekli bunu yapıyorsun”. Bunun

yanında birçok insan son yanıtı verirken “Ben sürekli bunu yapmam. Üç olay söyle bakalım böyle davrandığımı.” der. İşte o zaman her iki kişi de ya geri çekilir ya da tartışmanın içine balıklama dalarlar ve bir süre sonrada ne için tartıştıklarını bile unuturlar. İşte, sorunumuz çözülmediği gibi nur topu gibi yeni bir sorunumuz var artık. Her ikisi de bu olaydan ya incinir veya sinirlenirler.

Yalnızca bir tip kazan - kazan yöntemi vardır o da; sorunları çözmek.

Sorun çözme için kullanılan dil sorunu merkeze alır. Doğrudan soruna yönelir. Her iki taraf da, sonuç olarak karşılıklı kabul edilebilir ve başarılı bir çözüm arıyorlarsa sorunların çözümünde hızla ortak bir dil yaratmalıdırlar. Açık, dürüst, gerçekçi fikirler ve düşünceler her iki tarafta ifade edilir. Taraflar, sordukları soruların sorumluluğunu paylaşabilmeli ve karşılıklı olarak bunun açıklamasını yapabilmelidir. Doğrulama ve sorunu düzgün bir biçimde tayin etmek için geri bildirim önemlidir.

Geri Bildirim Kuralları

Geri bildirim sağlamak için bazı genel kurallar:

1. Tanımlayıcı olmak yargılayıcı olmaktan daha iyidir. Tanımlayıcı sözcükler sorun çözümünde somut yararlılık sağlar. “Bay Jones 7 gün önce reçetenizi yenilemiş olmanız gerektiğini fark ettim. Tedavi rejiminizi değiştirdiniz mi?”
2. Spesifik olmak genel olmaktan iyidir. Eğer spesifik olaylar ve davranışlar tanımlanmışsa geri bildirim daha etkilidir. “Reçete yenilemeleriniz için her defasında tam zamanında gelmeniz çok hoşuma gidiyor.”
3. Değişebilir şeyler ile uğraşın. Geri bildirim amacı alıcıya yardımcı olmaktır. Bu yüzden geri bildirim alıcını kontrol edebildiği şeyler üzerine yoğunlaşmalıdır. “İnanıyorum ki sizin alacağınız ilaçları hatırlamanızı sağlamak için birkaç yol önerebilirim. Bazılarını duyup ister misiniz?”
4. Karşınızdaki kişi sizi dinlemeye istekliyse ona geri bildirim sağlayın. Etkili geri bildirim hem verenin hem de alanın çabasını gerektirir. Eğer alıcı konumundaki bu bilgiyi almak istemezse, geri bildirim başka bir zaman verilmelidir.
5. Geri bildirim almak ve vermek için motivasyonları hesaba katın. Geri bildirim sürecinin verimli olabilmesi için, alıcının geri bildirim almaya ilgisinin olması gerekir ve vericinin de alıcının kendi hareketlerinin farkında olabilmesini sağlamaya yönelik gerçekten faydalı olmayı istemesi gerekir. “Kan basıncınızla ilgili sizi endişeli gördüm”
6. Alıcı o vakit uğraşamayacak durumda olmadıkça davranışın olduğu anda geri bildirim verin. Geri bildirim hareketten hemen sonra verilmesi en uygun yoldur. Böylece alıcı olanın geri bildirim bakarak davranışlarını tekrar kontrol etmesi sağlanmış olur ve

davranış değiştirmek için yargıda bulunması mümkün olur.

7. Doğruluğu diğerlerince kontrol edilebilecek bir geri bildirim sunun. Başkaları varken geri bildirim vermek yararlı olabilir, özellikle geri bildirim alıcı tarafında kabul edilmediği vakit. Başkaları varken geri bildirim verenin algılarının doğrulanması ve alıcıya doğruluğunun gösterilmesi mümkün olur.

Çatışma Yönetimi İçin Stratejiler

Şimdi de spesifik çatışma yönetimi stratejilerini ele alalım. Bu stratejileri üç bölümde inceleyeceğiz; kazan – kaybet stratejisi, kaybet – kaybet stratejisi ve kazan – kazan stratejisi. İlk olarak inceleyeceğimiz iş yapmayan ve sorunları çözemeyen stratejiler olan kazan – kaybet ve kaybet-kaybet stratejileri. Kazan-kaybet ve kaybet-kaybet stratejilerinin çalışmadığını bu nedenle kazan-kazan stratejilerine odaklanmanın anlaşılması önemlidir.

Kazan – Kaybet Stratejileri. Burada her zaman bir kazanan bir de kaybeden vardır. Üç tip kazan – kaybet stratejisi vardır. Yarışmacı, uzlaşmacı ve hükmedici. Bunların üçünde de katılımcıların inandığı tek şey birisinin kazanacağı ve bu yüzden de diğerlerinin kaybedeceği. Ve katılımcılardan biri şunu bilir. “Tanrım, bizi kaybedenlerden yapma”.

Yarışmacı durum birinin kendi isteklerini tatmin etmek için kibirli bir isteklilik ve çatışmanın

diğer tarafının isteklerini karşılama konusunda da az bir isteklilik ile tanımlanmaktadır. Yarışmacı stratejiyi benimseyenler kişileri hedef görürler, sorunlar ve çatışma konusu hiçbir şekilde onları ilgilendirmez. Bu durumlarda, birinin kendi otoritesini kendisi için diğerinin pahasına kullanması gerçekleşir.

Yarışmacı durum şu koşullarda vuku bulabilir: Bir hasta yeni bir tedavinin yan etkilerini hoş görmediği ve bunu eczaneye yönelttiği vakit yarışmacı durum gerçekleşebilir. Eczacı o ilacı geri de alabilir veya ülke yasaları gereği reçetenin geri iade edilemeyeceğini söyler. Bu eczacı eğer kanunu sorguluyor olsa idi yarışmacı bir zihniyette olabilirdi. Eczacı bu durumda kazanan olurdu çünkü tedavi maliyetlerini ‘yememiş’ durumdadır ve hasta kaybeden durumundadır.

Uzlaşmacı durum birinin kendi isteklerini tatmin etmek için düşük bir isteklilik ve çatışmanın diğer tarafının isteklerini karşılama konusunda da aşırı bir isteklilik ile tanımlanmaktadır. Uzlaşmacı karakterler her ne pahasına olursa olsun ahenk içerisindeki ilişkilerin korunması gerektiği ihtiyacı içerisindeyler. Onların bütün isteği bir çatışma anında kendi isteklerine zıt olan diğer tarafın isteklerini kabul etmek pahasına diğerleri tarafından onaylanmaktadır. Bu stratejiyi kullanan insanlar, karşı karşıya gelmeyi yıkıcı ve acı veren süreçler olarak görürler. Üst düzeyde uzlaşmacı insanların kendilerine çok az saygıları vardır. Onlar inandıklarının, ideallerinin ve değer

yargılarının doğru olduğunu düşünmeye hakları olmadığını düşünürler. Onların sorumluluğu sadece başkalarının sorumluluğunu nasıl taşıyacaklarıdır. Bunu da fazlası ile üzerlerine alırlar.

Sorumluluk konusuna biraz değinilmesi için uygun bir yer. Verilebilecek en zor karar, ne için sorumluluk alacağımıza karar vermek zorunda oluşumuzdur. Örneğin; eğer bir hasta beklemekten dolayı çok kızmışsa, bizim sorumluluğumuz onu mutlu etmek veya onun ihtiyaçlarını diğerlerinden evvel hazırlamak mıdır? Başkalarının sorunlarının çözümünün sorumluluğunu ne kadar üstümüze alabiliriz? Bu onlara yardımcı olabilir mi? Bu soruların cevapları oldukça karmaşıktı.

Eğer böyle bir sorundan muzdaripseniz önce kendinize şunu sormalısınız: Sorun hakkında bir şeyler yapmak zorunda mısınız ve hareketiniz sorunu çözebilecek mi veya çözmeye çalıştığımızdan daha büyük yeni bir sorun yaratacak mı?

Uzlaşmacı stratejiye başka bir örnek şu olabilir: Hasta bir eczaneye geldiğinde ve tezgâhın önüne gelip reçetesinin hemen karşılanmasını istediğinde, eczacı da gider ve onun reçetesini hazırlar ve diğer hastalara hiçbir saygı göstermeden sorun çıkartan hastaya verir. Bu durumda birçok hasta sinirlendi, çünkü onların reçeteleri ertelenmiş oldu. Özünde eczacı bir sorunu diğeri ile yer değiştirmiş oldu.

Hükmedici durum düşük düzeyde işbirliği anlayışı ve yüksek düzeyde sinirlilik ile tanımlanır.

Kişi sadece diğer kişileri hedef alarak saldırır, bu onun doğasında olan bir şeydir. Bu stratejiyi kullanan kişi diğerlerinin hareketlerini kontrole ve kontrol altında tutmaya ihtiyaç duyar. Onlar kazanmak için tehdit veya güç kullanırlar.

Hükmedici stratejiye bir örnek bir teknisyenin hastalandığı zaman gerçekleşebilir. Teknisyen zaten 7 saat çalışmış ve 1 saat içinde işten çıkacaktır. Yönetici gelir ve bu teknisyene kapanana kadar çalışması gerektiğini söyler (4 saat fazla mesai). Teknisyen üzülür çünkü yapmış olduğu bir planı vardır. Teknisyen biraz anlayış göstermek yerine yönetici teknisyenin profesyonelce davranmadığını söyler ve eğer kapanana kadar çalışmazsa gelecekte yöneticiden hiçbir iyilik beklememesini söyler.

Kaybet-Kaybet Stratejileri Bu stratejiler her iki tarafın da kaybetmesiyle sonuçlanır. Her iki tarafında kaybettiği bu stratejilerin iki çeşidi vardır: kaçınma ve ödün vererek uzlaşma.

Kaçınma düşük düzeyde bir yardımseverlik ve düşük düzeyde hakkını arama ile tanımlanır. Çatışma gereksiz ve yorucu bir deneyim olarak görülür. Kaçınma, birinin kendini çatışmadan hem ruhsal (duygusal) hem de fiziksel –uzlaşmazlık ve gerilimden bir adım uzak durmak- olarak uzak tutması anlamına gelmektedir.

Kaçınma için bir örnek vermek gerekirse, takip eden satırlar izlenebilir: Bayan Smith, zengin,

emekli bir kadındır. Genel olarak kötü bir ruh hali vardır eczaneye geldiğinde. Kendisine hemen hizmet edilmediği vakit kaba bir dil kullandığı bilinmektedir. Eczacı onunla karşı karşıya gelmekten (veya yüz yüze gelmekten bile) hoşlanmadığı için, Bayan Smith ile konuşmak için her daim teknisyenini gönderir. Bu vakit boyunca, eczacı meşgulmüş veya işi varmış gibi görünür ve hiçbir zaman Bayan Smith ile göz göze gelmeye çalışır.

Ödün vererek uzlaşma yaygın olan bir stratejidir ki birinin kendi endişelerini ve diğer tarafın endişelerini gidermek için ılımlı bir istek ile tanımlanır. Ne yazık ki, hiçbir taraf tam olarak sonuçtan tatmin olmaz. En iyi ve en etkili olmayan bir çözüm yolu seçilir (sıkça aceleyle yapılır). Mevzular ve hedefler konusunda doğrudan bir karşı karşıya geliş gerçekleşmez. Birçok insan bu durumun herkesin kaybettiği bir durum olduğu önermesini kabul etmez.

Eğer ödün vererek uzlaşma herkesin kaybettiği bir stratejisiyse, neden insanlar sık sık bu yola başvurmaktadır? Ve insanlar neden bir çözüme/sonuca ulaşmak konusunda böylesi bir aciliyet hissetmektedirler? Basitçe yanıtlamak gerekirse, insanlar acı çekmekten ve herkes için kabul edilebilir bir çözüm bulmaya çalışmanın zorlğundan uzak dururlar. Bunu yapmak için, sorular sorulmalıdır ve duygular ortaya çıkarılmalıdır ki diğerleri için neyin önemli olduğu bulunabilsin. Bu çok sıkı çalışmak, nesnellik ve risk alış demek-

tir. Risk alma gerçekleşecektir çünkü birine ne istediğini veya neden istediğini gerçekten sorduğunuzda bu sizi değiştirebilir. Ve sizde daha iyi olacak bir şey için değişiklik gerçekleşmiş olsa bile, değişimi pek sevmeyiz.

Ödün vererek uzlaşmaya bir örnek takip eden satırlarda bulunabilir: Evli bir çiftin bir akşam yemeğine gitmeye veya bir sinemaya gitmeye paraları yetebilir. Her iki kişi de bu aktivitelerden hoşlanmaktadır. Kadın yemeğe gitmek ve deniz mahsulü ürünler yemek istemektedir. Adam yemeğe gitmekten hoşlanır ancak deniz mahsullerinden nefret eder. Şehirde yeni bir Woody Allen filmine gitmeyi teklif eder erkek. Kadın film izlemeye sevmekte ama Woody Allen'dan nefret etmektedir. Uzlaşırlar. Adama deniz mahsulleri restoranına gitmeyi kabul eder eğer kadın ondan sonraki hafta Woody Allen filmine onunla birlikte gelmeye söz verirse.

Her ikisinin de seveceği bir restorana veya filme gitmeyi bulmak yerine, "aşklarını uzlaşma testine sokmuşlardır." Adam restoranda oturacak ve bu haftadan nefret edecek ve kadın da Woddy Allen filmine gittikten sonra önümüzdeki haftadan nefret edecek. Unutmayın: Eğer her ikisi de deniz mahsulü sevseydi ve Woody Allen filmlerinde hoşlansalardı, fakat buna ekonomik güçleri yetmeseydi o zaman yukarıdaki uzlaşma bir herkesin kazandığı strateji olurdu.

Herkesin kazandığı strateji. Şimdi işler olmayan stratejilerden bahsettikten sonra herkesin

kazandığı stratejilerden bahsedeceğiz. Gerçekten herkesin kazandığı tek bir strateji vardır: Sorun çözümü.

Sorun Çözme Yolları

Sorun çözme, her iki tarafın da kabul edilebilir bir sonuca ulaşmaları ile tanımlanır. Sorun çözme sürecinin 5 adımı bulunmaktadır.

1- **Sorunu tanımlayın.** Sadece tam olarak sorunun ne olduğunu ve doğasını tanımlamak değil sorunun 'kime' ait olduğunu- sorundan kimin sorumlu olduğunu- tanımlamak da önemlidir. Diğer insanların sorunları çözmekle yükümlü değiliz. Eczacılar hastalara tedavilerine dair ve sağlıkla ilgili diğer durumlar ile önerilerde bulunmak la yükümlüdürler. Fakat eğer en çok çaba gösterdiğiniz şeylerini dinlenmediğini fark ederseniz ne yaparsınız? Bir hasta devamlı olarak önerilerinizi dinlemiyorsa ne yaparsınız?

2- **Muhtemel tüm çözümleri tanımlayın.**

Bu değerleri ile bir beyin fırtınası yapmayı gerektirebilir. Ne kadar çok sonuç türetilirse soruna en iyi çözümü bulma olasılığı o kadar yüksek olur. Beyin fırtınasında; bir probleme dair çoklu çözümler olabilir ve aranabilir, taraflar önemli kararların alınması ve çözümlerin bulunmasının zaman alabileceğini fark ederler ve tüm muhtemel fikirler ifade edilmelidir. Beyin fırtınası, iki veya daha fazla bireyden oluşan bir gruba, bir soruna birçok çözüm önerisi bulma imkânı verir. Bir son-

raki sayfadaki tabloda beyin fırtınası ile ilgili temel kurallar verilmiştir.

3- **En iyi çözümün ne olduğuna karar verin.**

Tüm sorunları tanımladıktan sonra sorun için eldeki en iyi çözüm yolunu seçin. Bu çözüm, dahil olan tüm taraflara hitap etmiştir.

4- **Çözümün nasıl uygulanacağına karar verin.**

Çözüm belirlendikten sonra çözümü uygulamak için bir eylem planı oluşturun. Sorunun türüne göre bu çeşitlilikler sergileyebilir.

5- **Çözümünüzün yarattığı sonucu değerlendirin.**

Herkesin kazandığı bir çözüm mü oldu? Her iki taraf da sonuçtan tatmin oldu mu? Bu sorun ile ilgili ilk anda önlenebilecek bir durum var mıymış?

Bu adımlar ardışıktır ama içinde bulunduğunuz duruma bağlı olarak bazı adımlar çakışabilir veya es geçilebilir

Beyin Fırtınası için Kurallar

- 1- Müdahil kişiler sorunu tanımlar.
- 2- Hoş ve rahat bir atmosfer oluşturulur.
- 3- Müdahil tüm kişiler düşünebildikleri kadar çok fikri ortaya atmalıdır.
- 4- Hiçbir fikir eleştirilmemeli veya yok sayılmamalıdır.

- 5- Gözden kaçırılan veya unutulmuş herhangi bir fikir var mı diye kontrol etmek için tüm fikirler kayda alınır.
- 6- Katılımcılar bu noktada nicelik için çekişir, nitelik için değil.
- 7- Katılımcılar fikirlerin geliştirilmesinde veya farklı kombinasyonların oluşturulmasında özgürdür.
- 2- Karşılıklı ödün vererek sorunu çözmek için her iki tarafın da zararına olur ki?
- 3- Birilerine geri bildirim vermeden önce neden ilham verişlerinizi dikkatli bir şekilde hesaba katmalısınız?
- 4- Beyin fırtınasındaki kuralları tartışın. Hangi kuralın veya kuralların sık sık çiğnendiğini düşünüyorsunuz?

Özet

Sorunlar ve çatışmalar kaçınılmazdır. Cesaret ve içgörü (kendi kendini tahlil) sorunları çözmek ve çatışmaları aşmak için gereklidir. Sorunlar acı verici olduğundan, sık sık onları reddeder veya acele düzeltmeler yapmayı kollanır fakat bu nadiren işe yarar. Bu bölüm, insanların değil sorunların üzerine gitmeye odaklanan bir sorun çözme yaklaşımını ve dilini savunmuştur. Bu yaklaşımı uygulamak, hem mesleki hayatınızda hem de kişisel hayatınızda yararlı olmalıdır.

Düşünmek için sorular.

- 1- İzleyen cümleleri tartışın: "Sorunlar ve çatışmalar olmadan, cesarete ihtiyacımız olmaz. Aslında, sorunlar ve çatışmalar cesaretimiz yaratan şeylerdir."

- 5- Beyin fırtınası ve sorun çözme arasındaki ilişki nedir?
- 6- Hasta ve eczacı arasında en çok çatışma yaratan alanlar hangileridir? Bu sorunları çözmek veya azaltmak için neler yapılabilir?

Referanslar

- 1- Daft RL, Steers RM. Organizations: A Micro/Macro Approach. Glenview, DI: Scott, Foresman and Co; 1986:575-80.
- 2- Filley AC. Interpersonal Conflict Resolution. Glenview, DI: Scott, Foresman and Co; 1975:41-3.
- Peck MS. 77k Road Less Traveled. New York: Simon and Schuster; 1978:16.