

K.K.T.C

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
REHBERLİK VE PSİKOLOJİK DANIŞMANLIK
ANA BİLİM DALI**

**LİSE ÖĞRENCİLERİNİN KULLANDIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME
STRATEJİLERİNİN BELİRLENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Yeliz A. Kıralp**

Lefkoşa – 2003

Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Yeliz A. Kıralp'a ait, lise öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümüleme stratejilerinin belirlenmesi adlı çalışma jürimiz tarafından Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Dalında oybirliği ile YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan
Doç.Dr. Halil Aytekin

Üye
Doç.Dr. Aydın Ankay

Üye
Dr. Müge Beidoğlu (Danışman)

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın gerçekleşmesinde bana yardımcı olan kişilere teşekkürü bir borç bilirim. Çalışmamın her aşamasında akademik yardımlarını esirgemeyen danışmanım Sayın, Dr. Müge Beidoğlu'na teşekkürlerimi sunmak isterim.

Çalışmamın uygulanmasında, bana bütün kolaylıkları sağlayan Yakın Doğu Koleji Müdürü Sayın Işıl Arkan, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Ana Bilim Başkanı Doç. Dr. Aydın Ankay'a ve çatışma çözümleme anketini cevaplayan öğrencilere teşekkür ederim.

Bunların dışında tezimin her aşamasında bana yardımcı olan ve benden desteklerini hiç eksik etmeyen eşime ve tüm aileme teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER:

	Sayfa
JÜRİ ONAY SAYFASI	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	v
ŞEMALAR LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
ABSTACT	ix
 BÖLÜM I	
GİRİŞ	1
1.1 Araştırmanın Amacı.....	7
1.2 Problem Cümlesi.....	8
1.2.1 Alt Problemler.....	8
1.3 Araştırmanın Önemi.....	9
1.4 Araştırmanın Sayıltıları.....	10
1.5 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	11
1.6 Tanımlar.....	11
1.7 Çatışma Çözümleme Stratejileri İle İlgili Araştırma Sonuçları.....	12
 BÖLÜM II	
KURAMSAL TEMELLER	16
2.1 Çatışma.....	16
2.2 Çatışma Süreci.....	28
2.3 Çatışma Kaynakları.....	30
2.4 Genç – Aile Çatışması.....	32
2.5 Çatışma Çözümü ve Çatışma Çözümleme Stratejileri.....	37
2.5.1 Zorlama.....	46
2.5.2 Kaçınma.....	46
2.5.3 Uyma.....	46
2.5.4 Uzlaşma.....	47
2.5.5 İşbirliği.....	47
 BÖLÜM III	
YÖNTEM	53
3.1 Araştırma Tasarımı.....	53
3.1.1 Evren ve Örneklem.....	53
3.1.2 Veri Toplama Aracı.....	54
3.1.3 Veri Toplama Süreci.....	55
3.1.4 Verilerin Çözümlemesi.....	55
 BÖLÜM IV	
BULGULAR VE YORUMLAR	56
4.1 Birinci Problem Cümlesine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	58
4.2 İkinci Problem Cümlesine İlişkin Bulgular ve Yorum.....	64

BÖLÜM V	
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	74
KAYNAKÇA.....	80
EKLER.....	91
Araştırmada Kullanılan Çatışma Çözümleme Anketi.....	91
Çatışma Çözümleme Anketi İzin Belgesi.....	96

TABLolar LİSTESİ

Tablo	Sayfa No
2.1 Araştırmanın Özeti.....	45
3.1 Örneklem	53
4.1 İlişki Türlerine Göre Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	57
4.2 Öğrencilerin Arkadaşları ile Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Kullanılma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Friedman Test Sonuçları	58
4.3 Öğrencilerin Yakın Arkadaşları ile Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Kullanılma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Friedman Test Sonuçları ...	59
4.4 Öğrencilerin Anneleri ile Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Kullanılma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Friedman Test Sonuçları	60
4.5 Öğrencilerin Babaları ile Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Kullanılma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Friedman Test Sonuçları	61
4.6 Öğrencilerin Öğretmenleri ile Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Kullanılma Sıklıklarına Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Friedman Test Sonuçları ...	62
4.7 Zorlama Stratejisinin Farklı İlişkisi Türlerindeki Kullanımın Tekrarlı Ölçümler İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	65
4.8 Kaçınma Stratejisinin Farklı İlişkisi Türlerindeki Kullanımın Tekrarlı Ölçümler İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	66
4.9 Uyma Stratejisinin Farklı İlişkisi Türlerindeki Kullanımın Tekrarlı Ölçümler İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	67
4.10 Uzlaşma Stratejisinin Farklı İlişkisi Türlerindeki Kullanımın Tekrarlı Ölçümler İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	68
4.11 İşbirliği Stratejisinin Farklı İlişkisi Türlerindeki Kullanımın Tekrarlı Ölçümler İçin Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları	69

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa No
2.1 Thomas'ın (1976) çatışma süreci	23
2.2 Deutsch'un (1991) sosyal karşılıklı-bağılılık teorisi	25
2.3 Çatışma döngüsü	28
2.4 Robin ve Foster'in genç-aile çatışma modeli	34
2.5 Thomas'ın (1976) iki boyutlu çatışma davranışı modeli	40
2.6 Rahim'in (1983b) iki boyutlu kişilerarası çatışmayla baş etme stili modeli	41
2.7 Johnson'un (1996) çifte kaygı kuramı	44

ÖZET

Bu araştırmanın genel amacı, Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerini tesbit etmektir. Bu çalışmada, belirtilen genel amaç kapsamında iki alt amaç bulunmaktadır: Birincisi, öğrencilerin kurdukları farklı ilişkilerde (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) kullandıkları stratejileri tesbit etmek ikincisi ise, çözüm stratejileri arasında ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını tesbit etmektir.

Bu araştırma konusu özellikle Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bu konuda fazla çalışma bulunmaması sebebiyle seçilmiştir. Halbuki sağlıklı çatışma çözme becerilerinin öğrenilmesi ile toplumda iletişim kurabilen, daha yapıcı çatışma çözme biçimlerini benimseyen ve bu yolla da daha az yıkıcı çatışma yaşayan, mutlu, ruh sağlığı yerinde bireyler yetiştirmek mümkün olacaktır.

Bu çalışmada problem cümlesi olarak Lise öğrencilerinin insanlararası ilişkilerde (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır? ve Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri, ilişki türüne göre (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) anlamlı bir farklılık göstermekte midir? diye belirlenmiştir.

Bu çalışmanın örneklemi, 2002-2003 öğretim yılında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) Yakın Doğu Koleji Lise I, lise II ve lise III (n=100) öğrencilerinden toplam 100 gönüllü öğrenciden oluşmaktadır.

Bu çalışmada Tezer (1986) tarafından geliştirilip, Beidoğlu (2001) tarafından adapte edilen Çatışma Çözümleme Anketi kullanılmıştır.

Bu çalışmada, birinci problem cümlesi için, Friedman Testi kullanılarak, her bir ilişki türünde ayrı ayrı olmak koşulu ile hangi çatışma çözümleme stratejisinin ne sıklıkla kullanıldığına ilişkin sıralama tespit edilmiştir. İkinci problem cümlesi için ise, Tekrarlı Varyans Analizi tekniği kullanılarak, her bir stratejinin farklı ilişki türüne göre hangi sıklıkla kullanıldığı tespit edilmiştir.

Lise öğrencilerinin beş farklı ilişki türünde kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri ile ilgili bulgulara genel olarak bakıldığı zaman öğrencilerin arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla kullandıkları strateji olarak uzlaşma stratejisi bulgulanırken; babaları ile uyma stratejisini kullandıkları saptanmıştır. En az kullandıkları strateji olarak ise, yakın arkadaş ve baba ile zorlama stratejisi bulgulanırken; anne ve öğretmen ile kaçınma stratejisi ve arkadaşları ile de uyma stratejisini kullandıkları tesbit edilmiştir.

Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin ilişki türüne göre bulgularına genel olarak bakıldığı zaman, zorlama stratejisinin farklı ilişki türlerine göre kullanımında anlamlı bir farklılık göstermediği, kaçınma ve uyma stratejisini en fazla baba ile; uzlaşma ve işbirliği stratejisini ise en fazla yakın arkadaş ile olan ilişkilerinde kullandıkları saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çatışma, çatışma çözümü, çatışma çözümleme stratejileri.

ABSTRACT

The general purpose of this research is, to determine the conflict resolution strategies of high school students that they use when they have conflicts with people. In this study, there are two sub purposes as well as the defined main purpose. First one is, to determine the strategies which students use for different relationships (friends, close friends, mother, father and teacher) and the second one is, to determine the difference among conflict resolution strategies in terms of relationship types.

The topic of this research has been chosen because there were very few studies have been conducted, especially in Turkish Republic of Northern Cyprus on conflict resolution. Whereas, as people learn healthy conflict resolution strategies, they would be able to develop mutually satisfying relationships, experience less destructive conflicts, be happy in their lives.

In this study, the problem questions are; Is there any significant difference among the strategies that high school students use to resolve interpersonal conflicts with friends, close friends, mother, father and teacher? And Is there any significant difference among the strategies with respect to relationship types?

The population of this study involves totally 100 volunteer students from TRNC Near East College lycee 1, lycee 2 and lycee 3 (n=100) in 2002-2003 Academic Year.

In this study, The Conflict Resolution Questionnaire that has developed by Tezer (1986) and has adapted by Beidoğlu (2001) was used to collect data.

In this study, for the first problem question the Friedman Test has been used to determine the rank order of the strategies used for each relationship type. For the second problem question, Repeated Measure of Anova was used to determine the difference among conflict resolution strategies with respect to relationship types.

The findings of this study indicate that, high school students use compromising strategy the most with friend, close friend, mother and teacher, whereas they use accommodating strategy with father. The least frequent strategy is found as forcing with close friend and father; avoiding strategy with mother and teacher; and accommodating strategy with friend.

The findings of the second research question indicate that, no significant difference was found for forcing strategy with respect to different relationship types. However, significant differences were found for avoiding, accommodating, compromising and collaborating strategies with respect to relationship type. The findings indicate that high school students use avoiding and accommodating strategies with father; compromising and collaborating strategies with close friend.

Key words: conflict, conflict resolution, conflict resolution strategies .

BÖLÜM I

GİRİŞ

Bu bölümde problem durumu, araştırmanın amacı, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın önemi, sayılılar, sınırlılıklar, tanımlar ve çatışma çözümleme stratejileri ile ilgili araştırma sonuçları ortaya konulmuştur.

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi insanların yaşamını önemli derecede etkilemiştir. Yaşamın bir parçası haline gelen teknoloji, hayatı kolaylaştırmıştır ama bunun yanında hızlı değişim ile birlikte birtakım toplum değerlerinin ve sisteminin değişmesine neden olmuştur. Anne ve babanın kendi zamanlarında kazanmış oldukları değerler ile gençlerin yetişmekte olduğu değerler arasında farklılıklar oluşmuştur. Aynı zamanda teknolojinin etkisi ile gençler hergün yeniliklere özenmektedirler. Böylece hızlı değişimden etkilenen genç ile aile arasında her dönem geçerliğini koruyan çatışmalar yaşanmaktadır.

Özkalp'e (1993) göre, aile toplumsal kurumlar içinde en eski ve önemlilerinden biridir. Çünkü hemen her toplumda birey, aile grubunun içinde doğar ve yaşamını geliştirir. Ancak aile görüldüğü gibi basit bir kurum değildir. Son derece karmaşık bir sosyal birleşme olan ailenin birçok yönü bulunur. Hatta farklı toplumlarda farklı biçimleri olduğu gibi, aynı toplum içinde bile farklı yapılara sahiptir. Aile toplumsallaşma sürecinin en temel kurumlarından biridir. Bu nedenle bilicli grup özelliği taşır. Ailenin toplumdaki önemi onun vazgeçilmez fonksiyonlarına bağlıdır.

Özkalp'e (1993) göre, insan yavrusu dünyaya en az gelişmiş olarak gelen canlıdır. Bu canlının yaşamını sürdürebilmesi aile kurumunun içinde gördüğü bakıma, sıcaklığa tutuma bağlıdır. Bu nedenle ailenin en temel görevlerinden birisi bu bakım ve koruma fonksiyonudur. Anlatıldığı gibi, aile birbirine bağlı kan ve evlilik bağı ile bağlı iki veya daha fazla sayıda üyeden meydana gelen bir guruptur.

Aile, idealize edilen bir sosyal kültürel yapıdır. Öte yandan gerçek süreçler ideal aileden hep farklıdır. Her kültürün çeşitli aile imgeleri, her toplumun aile düzenleyici mekanizmaları, her ailenin kendi sırları, kuralları vardır. Aile, topluluk değerlerini en fazla gözeten toplumlarda bile en özel kurumdur. Aile yakınlık, çatışma, cinsellik, şiddet, özellik, ortaklık, sevgi, sömürü, korku, umut v.b. insan gerçeklerinin birarada yaşandığı bir insan birliği olduğu için merak uyandırır (Gülerce,1996: 4).

Yavuzer'e (1990) göre, insan yaşamının üzerinde, doğumundan önce başlayan ve ilk gelişim yıllarından ömrünün sonuna dek etkisini sürdüren bir kurum olarak aile, fizyolojik olduğu kadar ekononmik ve toplumsal yönleriyle de, kişiyi, ruhsal gelişimi, oluşumu ve davranışları açısından biçimlendirip yönlendirir. Toplumun kültürel değerlerinin bir kuşaktan diğerine aktarılması biçimindeki temel eğitimsel işlevinin yanında, aile, özellikle okul öncesinden başlayan dönemde çocuğun yaşamında etkin bir toplumsallaştırma kurumudur.

Anlatıldığı gibi, aile insan türünün devamını sağlayan, toplumsallaştırma sürecinin meydana çıktığı, kültürel zenginliklerin aktarıldığı, gencin çeşitli tutumları, değerleri ve davranışları öğrendiği önemli bir birimdir. Gençlerin aile içinde kazandıkları tutumlar, ileriki yıllarda kişiler arası ilişkilerini de etkilemektedir. Kişiler arası çatışmalarda, gencin çatışmalara karşı yaklaşımları, çatışmalardaki tutumları ve bu çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerini de yine ilk önce aile içinde yaşayarak öğrenmektedirler. Tüm bunlardan anlaşıldığı gibi gencin ileriki yaşamında, kişiler arası ilişkilerinde yaşadığı çatışmalarda aile önemli bir rol oynamaktadır.

Çelebi'e (1985) göre genç, yaşamında ve gelişmesinde çok ilerlememiş olan, herhangi birşeyde az bir pratik veya tecrübe sahibi olan kişidir. Genç bebeklik, çocukluk, olgunluk ve yaşlılık kategorilerinin sıralanmasında çocukluk ile olgunluk arasında kalan kategoridir. Genç çocuk değil ama yetişkin de değildir (Akt:Aka ,2001).

Gökçe'ye (1982) göre gençlik bireyi sosyal olgunluğa hazırlayan ergenlik ve delikanlılık özelliklerinin bir arada görüldüğü geniş kapsamlı bir kavramdır. Beden gelişmesi, sosyal ve ekonomik gelişmenin birbirlerini etkileyerek ve tamamlayarak sosyal olgunluğa erişmesini sağlamaktır. Burdan hareket ederek, bireyi sağlıklı bir sosyal olgunluğa hazırlayan bir geçiş dönemi olarak tanımlanabilir (Akt.Aka ,2001).

Frith (1984)'e göre gençlik, belirli bir başlangıç ve bitiş sınırı olan ve bu sınırların toplumdan topluma farklılık gösterdiği bir yaş kategorisidir. Bu kategorinin, diğer yaşlardaki insan kategorilerinden farklı davranış özellikleri sergiledikleri kabul edilir. Belli bir yaş kategorisinde bulunan genç, çocukluk ve yetişkinlik arasında yer almakta ve önemli bir sosyal formu oluşturmaktadır (Akt:Aka ,2001).

Toplumdan topluma, hatta aynı toplum içinde, farklılıklar gösteren aile kurumunda olduğu gibi, her ergen için de ergenlik dönemine giriş, ergenlik döneminin başlama yaşı, ergenin cinsiyetine ve ülkelere göre değişiklikler göstermektedir. Örneğin; genç bazı ülkelerde 18, bazılarında 21 yaşına gelmeden reşit sayılmaz. Bankadan parasını çekemez. Yasal açıdan özerk değildir. Nerede oturacağına kendisi karar veremez. Yasal işlemler karşısında bir veli tarafından temsil edilir. (Kırbaş, 2002)

Bu dönem hem genç için hem de aileler için çok önemli bir dönemdir. "Ergenlik dönemi ana baba ilişkilerini önemli derecede etkiler ve bu ilişkilerin değişimi ergenin gelişiminde hayati rol oynar. Eğer anne ve baba, ergenlik dönemindeki

çocuğuna neler olduğunu anlayabilir ve özgürlüğe kanat çırpın çocuğunun bir süre sonra yuvadan uçacağını kavrayabilirse, başka ilişkilerle veya birbirleriyle mutluluğu yakalayabilirler” (www.ergenlikcagi.com:1).

Aileler çocuklarıyla nasıl ilgileneceklerini şaşırılmış durumdadır. Baskı yapıp çocuğu bunaltmaktan çekiniyorlar, yaptıklarının baskı olup olmayacağı konusunda da karar veremiyorlar. İlgilenmek sadece sormak, gereksinimlerini karşılamak, olduğu zaman da çocuğun iç dünyasına hiç girmediklerinin farkederek ve çocuklarını yönlendirip yönlendirmeme arasında seçim yapamazlar. Yönlendirmek istediklerinde de nasıl davranacaklarını bilemezler, bir çocuğu özgür bırakmakla başı boş bırakmak arasındaki farkın nerede başlayıp nerede bittiğini kararlaştırmakta zorlanırlar. Çocuklar için de aynı güçlükler söz konusudur. Onlar da bağımsız olma istekleriyle anne baba şefkati arasında sıkışıp kalırlar. Kişiliklerine bağımsızlık kazandırmak için yaptıkları başkaldırıları, onları kendi açılarından bile yanlışlara yöneltir ve ne yapacaklarını bilemezler. Bütün bunlara ailelerin değişik yapıları, beklenti farklılıkları eklendiğini de düşündüğünde durum daha da karmaşık hale gelmektedir (www.uniteddocuments.com:1).

Ergenlik döneminde gençler, genellikle hiçbirşey beğenmeyip sürekli şikayet ederler, eve istediği zaman girip çıkmak isterler ve böylece aileye olan bağımlılık azalır. Anne ve babasının beğenilerini gençler beğenmemektedirler ve aileyle fikir bazında çatışmalar ve isyankar tutumlar artar. Bu dönemde onlar için arkadaşları çok önemlidir ve kendi aralarında arkadaş grubu oluştururlar. Karşı cinsle olan ilgiler artar. Duygularında ise bir yoğunlaşma görülür ve olumsuz duygularını bağırarak, ağlayarak, el – kol hareketleri ile belli ederken olumlu duygularını ise olumlu yönlerde kullanır. Aşırı şekilde hayal kurma ve yalnız kalma isteği vardır. Bu dönemde kendi istekleriyle çevresi uyummadığı zaman çatışma yaşanır (www.ergenlik.com).

İsa'dan sekiz yüzyıl önce yaşamış Hesiod adındaki düşünür de "Günümüzün gençleri öyle umursamaz ki, ileride ülke yönetimini ele alacaklarını düşündükçe umutsuzluğa kapılıyorum. Bizlere, büyüklere karşı saygılı olmayı, ağır başlı davranmayı öğretmişlerdi. Şimdiki gençler kurallara boşveriyorlar. Çok duyarsızlar ve beklemesini bilmiyorlar..." diye söylemiş (Yörükoğlu, 1987:288). Bu sözlerden de anlaşıldığı gibi eskiden beri her kuşak arasında yoğun bir şekilde yaşanan genç-aile çatışmaları olmaktadır ve genellikle aileler kendilerinin de zamanında aynı çatışmaları yaşadıklarını unuturlar.

Öner'e (1996) göre, çatışma bir ya da birden çok kişinin herhangi bir konu üzerinde anlaşılamadığı zaman ortaya çıkar. Genellikle insanların gereksinimleri, dürtüleri, istekleri birbiriyle ters düştüğü zaman aralarında çatışma çıkar. Bazı çatışma durumlarında çatışma içerisinde yer alan kişilerin söylemleri ve davranışları birbirlerinden farklıdır ya da bireyler bunları farklı algırlar. Bu farklı bakış açıları ve farklı algılama da çatışmaya yol açar. Hepimiz zaman zaman farklı düşündüğümüz ve bireyler birbirlerinden farklı oldukları için çatışma yaşarız. Bu da insan olmanın bir özelliğidir.

Kişilerarası çatışmaların başlangıç nedenleri, farklı biliş, algı, duygu, bilinçdışı ihtiyaçlar, iletişim becerileri gibi kişisel faktörlerden, kültürel faktörlerden, rol farklılıklarından, sosyal ve fiziksel çevrelerden veya iletişim sürecinde verilen mesajın niteliğinden kaynaklanabilir (Dökmen, 1997).

Thomasa (1976)'a göre, çatışma temelde kişinin algı düzeyinde başlar ve çatışmayı " tarafların biri diğerinin hayal kırıklığına uğramış olduğunu, veya uğramak üzere olduğunu algıladığı zaman kendisinin endişelenerek" başlatılan bir süreç olarak görülmektedir. Endişe kelimesi ihtiyaçlar, arzular, değerler, resmi hedefler, nadir bulunan ekonomik kaynaklar, vs. gibi şeyleri içerir. Çatışma duyguları, davranışları ve sonucu içerir. Thomas kişilerin çatışma ile başa çıkmada beş belirgin çatışma

özmlleme stratejisi kullandıklarını belirtmiştir. Bunlar; zorlama, kaçınma, uyma, uzlaşma, işbirliği.

Zorlama stratejisini kullanan kişilerde kendi ihtiyaçlarını ve kaygılarını önemsemediği ve karşı tarafı düşünmediği, devre dışı bıraktığı görülmektedir.

Kaçınma stratejisini kullanan kişilerde, kişi kendi ihtiyaç ve endişelerini göz ardı edip, kendi hakkını iddia etmediği, işbirliği yapmadığı ve çatışmadan kaçındığı görülmektedir.

Uyma stratejisini kullanan kişilerde işbirlikçi bir yaklaşım görülür ama kişi kendi ihtiyaçlarından vazgeçmeye ve diğer tarafın istediğini yapmaya hazırdır çünkü kişi için uyumlu ilişkinin devamı fikir ayrıcılığı üretmekten daha önemlidir.

Uzlaşma stratejisini kullanan kişiler çatışmayı çözmek için bazı ihtiyaç ve isteklerinden ödün vermeye hazırdırlar. Karşılıklı ödünler verilerek ve pazarlıklar yapılarak çatışma çözümlenir.

İşbirliği stratejisini kullanan kişilerin kendi ihtiyaçları kadar karşısındaki kişinin ihtiyaçları ile de ilgilendiği görülmektedir. Kişiler ne istediklerini belirterek çatışmayı çözmeye aktif rol alırlar ve karşılıklı tatmin edici sonuca ulaşmak için çalışırlar.

Tüm çatışma tanımlarına bakıldığında zaman çatışmanın tek bir tanımı yapmanın güçlüğü ortaya çıkmaktadır. Çatışma doğal hayatın bir parçası olduğu gibi bireylerin olduğu her ortamda kaçınılmaz bir durumdur. Her birey diğerinden farklı olduğundan

dolayı çatışma yaşamaları doğaldır. Çatışma en az iki taraf arasında değer, ilgi, ihtiyaç, algı, inanç, iletişim becerileri ve çeşitli faktörler yönünden farklılıklar yaşandığı durumlarda yaşanan anlaşmazlıklar, gerilim, engelleme ve rekabettir (Kavalcı,2001).

Gençlerin aileleriyle yaşadıkları çatışmalar eğitimcileri, psikologları, sosyologları ilgilendirmesi bakımından önemli olmakla birlikte yaşanan çatışmalara nasıl yaklaştıklarını ve nasıl çözümlediklerini gün ışığına çıkarılması bakımından daha uyumlu bir genç neslin yetiştirilmesine olanak sağlayabilmek için önemlidir. Bu nedenle hem aile hem de genç açısından bu dönemi birbirlerini anlayarak, büyük kaoslar yaşamadan atlatmak, geleceğin temsilcileri olacak olan gençlerin yaşamlarında büyük dönüm noktası olan bu dönemde yaşadıkları çatışma sonuçlarının yıkıcı olmamasını ve çatışmalarda hangi çatışma çözüm stratejilerini kullandıklarını tesbit etmeyi amaçlanmaktadır.

1.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın genel amacı, lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerini tesbit etmektir. Bu çalışmada belirtilen genel amaç kapsamında iki alt amaç bulunmaktadır: Birincisi, öğrencilerin kurdukları farklı ilişkilerde (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) kullandıkları stratejileri tesbit etmek ikincisi ise, farklı çözüm stratejilerini hangi ilişki türünde kullandıklarını tesbit etmektir.

Bu araştırmanın konusu özellikle Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bu konuda fazla çalışma bulunmaması sebebiyle seçilmiştir. Halbuki çatışma çözme becerilerinin öğrenilmesinin, toplumda iletişim kurabilen, daha yapıcı çatışma çözme

biçimlerini benimseyen ve bu yolla da daha az yıkıcı çatışma yaşayan, mutlu, ruhsağılığı yerinde bireyler yetiştirmek amaçlanmaktadır.

1.2 Problem Cümlesi

1. Lise öğrencilerinin kişilerarası ilişkilerde (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

1.2.1 Alt problemler

1. Lise öğrencilerinin arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?
2. Lise öğrencilerinin yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir fark var mıdır?
3. Lise öğrencilerinin anneleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir fark var mıdır?
4. Lise öğrencilerinin babaları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir fark var mıdır?
5. Lise öğrencilerinin öğretmenleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir fark var mıdır?

2. Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri, ilişki türüne göre (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
1. Lise öğrencilerinin kullandıkları zorlama stratejisi ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
2. Lise öğrencilerinin kullandıkları kaçınma stratejisi ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
3. Lise öğrencilerinin kullandıkları uyma stratejisi ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
4. Lise öğrencilerinin kullandıkları işbirliği stratejisi ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
5. Lise öğrencilerinin kullandıkları uzlaşma stratejisi ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

1.3 Araştırmanın Önemi

Bu çalışmanın amacı, gençlerin kişiler arası ilişkilerinde yaşadığı çatışmalar ve kullandıkları çatışma çözümleme stratejileridir. Bu çatışmalar hemen hemen her toplumda görülmektedir. Toplumumuzda da sürekli olarak karşımıza çıkan bu sorunda kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin saptanması gerekmektedir.

Bu araştırmanın önemi günümüzde yaşanan gencin, ailesi ve kişiler arası çatışmalardan edindiğim izlenimler sonucu, bu taraflar arasındaki çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri ile daha sağlıklı, düzeyli, birbirlerini daha anlaşılır aile ilişkileri meydana gelerek, daha mutlu ve huzurlu toplum bireylerinin olmasıdır. Bu dönemlerin bireyde daha az etki ile atlatılmasıdır. Gencin yaşadığı çatışmalar psiko-sosyal gelişim açısından son derece önemlidir. Bu çatışmalar kişiler üzerinde uzun süreli güçlü ve silinmeyecek izler bırakmaktadır. Çocukluktan ergenliğe geçmek kişilerin başarması gereken zor bir süreçtir. Çatışmalar kişiler üzerinde gerek olumlu gerekse olumsuz etkiler bırakabilmektedir. Bu olumsuz etkilerin önlenmesinde Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik önemli bir rol oynamaktadır. Başta eğitim kurumlarında olmak üzere eğitim programları hazırlayıp, bunları çıkan neticeler doğrultusunda uygulayıp geliştirmek hedeflenmiştir.

1.4 Araştırmanın Sayıtları

1. Bu araştırmada, Yakın Doğu Koleji lise öğrencilerinin, arkadaşları ile, yakın arkadaşları ile, annesi ile, babası ile ve öğretmenleri ile çatışma yaşamaları ve çatışma çözümleme stratejilerinin kullanmaları beklenen bir durumdur.

2. Lise öğrencilerinin ankete içten ve dürüstçe yanıt verdikleri kabul edilmektedir.

1.5 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları aşağıda verilmiştir.

1. Bu araştırmada 2002 -2003 eğitim yılı, Yakın Doğu Koleji Lise öğrencileri ile sınırlandırılmıştır.
2. Bu araştırmaya katılan öğrencilerin özellikleri sınıf ile sınırlıdır.
3. Bu araştırma 'Çatışma Çözümleme Anket'i' kapsamı ile sınırlıdır.

1.6 Tanımlar

Çatışma: Kişiler arası fikir ayrılıklarının kültürel faktörlerin, inançların, sosyal rollerin, gereksinimlerin, isteklerin ve iletişim becerileri yönünden farklılık göstermiş olduğu durumlarda aralarında birtakım anlaşmazlıklar ortaya çıktığı zaman yaşanan durumdur (Thomas, 1976).

Çatışma çözümü: Kişiler arası ilişkilerde yaşanan çatışmalarda, çatışmayı çözebilmek için bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Thomas, 1976).

Çatışma çözümü stratejileri: kişiler çatışma durumları ile karşılaştıkları zaman, farklı çatışma çözümü biçimleri kullanmaktadırlar. Thomas (1976) beş farklı çatışma çözme biçimi tanımlamıştır. Bunlar:

Zorlama (Forcing): Kişilerde kendi ihtiyaçlarını ve kaygılarını önemsemediği ve karşı tarafı düşünmediği, devre dışı bıraktığı görülmektedir.

Kaçınma (Avoiding): Kişilerde, kişi kendi ihtiyaç ve endişelerini göz ardı edip, kendi hakkını iddia etmediği, işbirliği yapmadığı ve çatışmadan kaçındığı görülmektedir.

Uyma (Accomodating): Kişilerde işbirlikçi bir yaklaşım görülür ama kişi kendi ihtiyaçlarından vazgeçmeye ve diğer tarafın istediğini yapmaya hazırdır çünkü kişi için uyumlu ilişkinin devamı fikir ayrıcılığı üretmekten daha önemlidir.

Uzlaşma (Comporasing): Kişiler çatışmayı çözmek için bazı ihtiyaç ve isteklerinden ödün vermeye hazırdırlar. Karşılıklı ödünler verilerek ve pazarlıklar yapılarak çatışma çözümlenir.

İşbirliği (Colloborating): Kişilerin kendi ihtiyaçları kadar karşılarındaki kişinin ihtiyaçları ile de ilgilendiği görülmektedir. Kişiler ne istediklerini belirterek çatışmayı çözmede aktif rol alırlar ve karşılıklı tatmin edici sonuca ulaşmak için çalışırlar.

1.7 Çatışma Çözümleme Stratejileri ile İlgili Araştırma Sonuçları

İş yerindeki çatışmaların yönetimi ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda (Rahim 1983, Ting-Toomey 1991, Hammound 1999), bütünleştirici stilin birincil olarak tercih edilen stil olduğu bulgulanırken, ikinci tercih edilen stil yardım etme (uyma) ve uzlaşma olarak bulgulanırken, Litton (1989), lise yöneticilerinin çatışma yönetimi stillerini incelemiştir ve lise yöneticilerinin rekabet ve işbirliği stratejilerini uzlaşma, uyma ve kaçınma stratejilerinden daha az kullanma eğiliminde olduklarını bulgulanmıştır.

Haar ve Krahe (1999); Laursen ve Collins (1994); Laursen, Hartup ve Koplas (1996), isimli araştırmacılar, gençlerin aileleri, kardeşleri ve akranları ile kullandıkları çatışma davranışlarını incelediler. Bulgular, gençlerin çatışma davranışındaki farklılıkların ilişkilerin derecesinden kaynaklandığı sonucuna varmalarına yol açmıştır. Laursen (1993) anne-baba-genç çatışmalarında, gençlerin uyma ve kaçınma stratejilerini yüksek derecede fakat uzlaşmayı daha az kullandıklarını saptamıştır. Yakın arkadaşları ile dikkati çeken ölçüde uzlaşma ve biraz da kaçınma stratejilerini kullandıklarını tesbit etmiştir. Laursen, Hartuh, Koplas (1996) araştırmasında, gençler ve genç yetişkinlerin arkadaşları ile uzlaşmayı daha fazla kullanırken ; akranları arasındaki ilişkide ise aile üyeleri ve arkadaş olmadığı akranlarına göre daha az zorlama stratejisini kullandıklarını bulgulamıştır.

Furusawa'nın (1991) yaptığı araştırmada anasınıftan 12. sınıfa kadar olan gruptan sorumlu yöneticilerin çatışma durumunda kullandıkları çözüm stratejileri sorgulanmıştır. Araştırma sonuçları bütünleştirici stratejinin en sık kullanılan strateji, kaçınma stratejisinin ise en en az kullanılan strateji olduğunu tesbit etmiştir ancak Peterson ve Peterson (1990), okul ortamında gerçekleştirdiği çalışmasında hem öğrenciler hem de yetişkinlerin çatışmadan ya kaçındıklarını ya da diğer kişiyi yüzleştirdiklerini saptamıştır. Bu araştırmada kaçınmanın, yüzleştirmeden iki kat daha fazla kullanıldığı saptanmıştır.

Meyer (1999) 6 ay süren gözlem ve mülakatları sonucunda 6. sınıf öğrencilerinin ve öğretmenlerin kaçınma stratejisini diğer stratejilere göre daha fazla kullandıklarını saptamıştır. Bu bulguya ek olarak, öğretmenlerin öğrencileri kontrol altında tutmak ve olası çatışmaları önlemek için rekabet stratejisinden de faydalandığı bulgulanmıştır. Bununla beraber, öğrencilerin öğretmenlerinin “iyi öğrenci” sınıflamasına girebilmek için uyma stratejisini kullandıkları gözlemlenirken Lung'un (1999) ebeveyn-ergen çatışmalarını konu alan araştırmasında, Beyaz Amerika'lı ailelerden gelen öğrenciler yardım etme (Uyma) stratejisini kullanırken,

Çin asıllı Amerika'lı ailelerden gelen öğrenciler daha fazla kaçınma stratejisini kullanmaktadırlar.

McDaniel (1992), ilkokul ve ortaokuldaki öğretmenlerin, okul müdürlerinin çatışma çözümü davranışları üzerindeki algılarını araştırdığı araştırmasında, yöneticiler, problem çözme ve uyma stratejisini daha sık; kaçınma ile uyma stratejilerini ise daha az kullandıkları sonucuna varmıştır. Aynı araştırmada ilkokul ve ortaokul öğretmenlerinin algıları arasında da farklılıklar bulgulanmıştır. Buna göre ortaokul yöneticileri zorlama stratejisini ilkokul yöneticilerinden daha çok kullanmaktadırlar.

Johnson, Johnson, Dudley ve Magnuson (1995) çalışmasında, 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin aralarındaki çatışmaların %97 sini zorlama ile çözdüklerini bulgulanmıştır.

Adams'ın (1989) araştırmalarına göre ortaokul müdürleri çatışma çözümü yönetimde karma strateji kullanmıştır. Ortaokul yöneticileri problem çözme stratejilerini diğer stratejilerden daha fazla kullanmaktadır. Bununla birlikte, çatışmanın çözümlenmesinde başarılı olamadığı durumlarda ise bu yöneticilerin, zorlama stratejisini kullanmaya başladıkları bulgulanmıştır.

McDowell (1990), lise öğrencileri üzerinde yürüttüğü çalışmasında cinsiyet faktörünü araştırmıştır. Bulgular, kızların yorum yapıp çözüm bulmaya çalışma eğilimlerine karşı erkeklerin, tam aksine görüşlerini daha baskın şekilde ortaya koyup, tartışmasaki kontrolü ve hakimiyeti ellerinde tutmaya eğilimli olduklarını ifade etmiştir.

Krappmann ve Oswald'ın (1987) çalışmaları, yaşları altı ile oniki arasında değişen 34 Alman öğrencinin çatışma yönetimi davranışlarını içermektedir. Bu çalışmada çatışma çözümleme stratejileri üç gruba ayrıldı: (a) Zorlama ve hileli yönlendirme (b) Öneri ve tepki., (c) Mantık yürütme. Buna göre öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun zorlama ve hileli yönlendirmeyi kullandıkları saptanmıştır. Çok az bir oranda öneri ve tepki stratejisini kullanırken, 10-12 yaşlarındaki öğrencilerin az da olsa mantık yürütme stratejisini kullanmaktadırlar.

Higgins ve Priest'in (1990) İngiltere'deki 24 okulda öğretmenler üzerinde yapılan araştırmasında, okuldaki çatışmaların engellenme, kaçınma, arabuluculuk ile çözümlendiği ortaya konulmuştur.

McFarland ve Culp (1992), 11. sınıf kız ve erkek öğrenciler üzerinde yaptığı araştırmada, kızların erkek öğrencilere göre daha fazla sonuca -götürücü oryantasyonları olduğu bulgulanmıştır.

Her ne kadar yöntem farklılıkları ve sınırlılıklar olsa da, organizasyonlarda yürütülen araştırmalarda yapıcı çatışma çözümleme stratejilerinin kullanıldığı yönünde bir eğilimin bulunduğu söylenebilir. Oysa bu iyimser genellemeyi çocuk ve gençlerin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri için yapmak pek olası görülmemektedir (Akt: Beidoğlu, 2001).

Her ne kadar ergenlerin tercih ettikleri çatışma çözümleme stratejileri üzerinde yapılan araştırmalar sınırlı olsa bile, gençlerin değişik ilişkilerde farklı stratejiler kullanmaları ilginç bir sonuç olarak görülebilir (Laursen, 1993; Laursen, Hartup ve Koplas; 1996). Halbuki genelde yetişkinler üzerinde yapılan çalışmalarda, yetişkinlerin değişik ilişkilerde aynı stratejileri tercih ettikleri görülmüştür (Tezer; 1996; Tankresley; 1990).

BÖLÜM II

KURAMSAL TEMELLER

Bu bölümde çatışma ile ilgili araştırmalar, çatışma süreci, çatışma kaynakları ile ilgili kuramsal çerçeve, genç-aile çatışmaları, çatışma çözme ve çatışma çözümleme stratejileri ile ilgili kuramsal çerçeve incelenmiştir.

2.1 Çatışma

Çatışmanın sözlük anlamına baktığımızda çatışma, çatışmak işidir. Çatışmak ise, 'birbirine çatmak veya çatılmak' olarak tanımlanmaktadır. Diğer anlamları ise: 'Birbirini tutmamak, birbirini çelmek, mütenakız olmak'; 'Karşılıklı vuruşmak', 'Kavga etmek'; vs. (Türk Dil Kurumu [TDK], 1988:283). Çatışmanın İngilizce karşılığı olan 'conflict' kelimesi ise Latince'de birbirine vurmak, karşı gelmek anlamında olan 'conflictus' kökünden gelmektedir (Pekkaya,1994). Çatışma için bilim adamları tarafından yapılan açıklamalar incelendiğinde, çatışmanın değişik yönlerden ele alındığı ve çeşitli tanımların yapıldığı görülmektedir. Bu açıklamalar aşağıda özetlenmiştir.

Callister ve Wall'a (1995:517) göre çatışma, bir kişinin veya grubun, kendi çıkarlarını karşı tarafın engellediğini veya olumsuz biçimde etkilediğini algıladığı zaman ortaya çıkan bir süreçtir.

Newstorm ve Davis (1993:392) ise çatışmanın, amaçlarda veya amaçlara ulaşmada izlenen yol konusunda yaşanan anlaşmazlıklardan kaynaklandığını vurgulamıştır. Kılıç'a (1985:104) göre çatışma, muhalefeti esas alan, karşıt tarafların hedef, amaç ve değerlerinin birbiriyle uyuşmamasına dayanan, dolaysız ve kişisel bir karşıtlık şekli olarak tanımlamıştır. Tuğlu (1996:1) ise iki veya daha fazla birey veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlamıştır.

Bazı bilim adamları ise çatışmanın saldırganlık içeren bir süreç olduğunu vurgulamışlardır. Ware ve Barnes (1983) kişiler arası çatışmanın, ard arda gerçekleşen koşulların ve olayların yol açtığı saldırgan davranışları içeren bir ilişki türü olduğunu öne sürmüşlerdir. Kılıç'a (1985) göre ise çatışmaların insan yapısında var olan ve kalıtsal olduğu öne sürülen saldırgan içgüdülerin sonucunda ortaya çıktığını ifade edilmektedir. Bu tanımlardan yola çıkarak çatışmanın bireyler veya gruplar arasında anlaşmazlıklardan kaynaklandığını ve bu anlaşmazlıkların ise bireylerin çıkarlarının, hedeflerinin farklılıklarından veya hedeflerine ulaşmak için kullandıkları yöntemlerin farklılıklarından meydana geldiği ortaya konulabilir. Her bireyin amacı ve hedefi farklı olduğundan ve bireyin amaçları diğer bireylerle çeliştiğinden dolayı çatışmalar hayatın kaçınılmaz bir olgusudur.

Maurer (1991) çatışmayı iki ya da daha fazla taraf arasında bireylerin isteklerinin birbirleriyle uyuşmaması sonucunda ortaya çıkan anlaşmazlıklar olarak tanımlamıştır. Çatışma, insanların sahip olduğu düşünceleri, inançları, değerleri ya da gereksinimleri arasındaki farklılıktan doğan anlaşmazlıklar ya da gerginlikler olarak açıklamıştır (Akt:Koruklu,1998). Deutsch'a (1973) göre ise çatışma, birbirine uymayan faaliyetlerdeki, çıkarlardaki, isteklerdeki ya da değerlerdeki farklılıklar veya bireyler arasındaki rekabettir.

Çatışmalar çeşitli olumsuz, hem psikolojik hem de fiziksel, sonuçlara sebep olduğundan dolayı genelde olumsuz olarak görülmektedir (Johnson,1981). Halbuki

çatışma olmadan yaşanan ilişkilerin de pek sağlıklı olduğu düşünülemez. Kişiler birbirlerine önem verdikleri ve ilgilendikleri müddetçe çatışma yaşayabilirler. Johnson'a (1981) göre çatışmaların olumlu yönleri de bulunmaktadır. Bunlar: Kişinin kendisini tanımasına, karşıdaki kişinin özellikleri ile ilgili farkındalığını artırmaya, problemlerin farkına varılmasına, değişimi cesaretlendirmesine, problem çözme için enerji ve güdülenmenin artmasına, hayatı daha ilginç hale getirmesine ve büyük problemler olarak algılanan küçük sorunları ortaya çıkarmasına katkıda bulunmasıdır. Anlaşıldığı gibi çatışmada her iki taraf için, hem çatışmayı yaşayan kişi hem de iletişim sürecinde çatışmayı yaşadığı kişi, yapıcı sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir.

Thomas (1976) çatışmaların bireyler arası ilişkilerin kaçınılmaz bir ögesi olduğunu ve çözümlenmesinin ilişkinin işlevsel olup olmadığını belirlediği bilinmektedir. McFarland'a (1992) göre çatışmalar, çatışma içindeki kişilerin çatışma çözme becerilerine göre yapıcı veya yıkıcı olabilmektedir.

Atikson'a ve diğerleri (1999) göre çatışma her zaman çevredeki birşeyin veya birinin etkisi ile ortaya çıkmaz, bazen birey kendi içinde de çatışma yaşayabilir. Bireyin kendi içinde yaşadığı çatışmalar, iki amacın eşit derecede çekici olması halinde veya iki içsel gereksinim ya da güdülenme birbirine ters düştüğü zaman ortaya çıkabilir.

Literatürdeki ilk çalışmalarda çatışmanın genel olumsuz olarak ele alındığı görülmektedir (Deutsch 1994). Çatışma kavramı incelendiği zaman yazarlar arasında tam bir kesin tanım konusunda anlaşmazlık olduğu görülmüştür (Fink 1968). Doob (1952) ve Stagner (1967) çatışmayı 'rekabet' ile eşanlamlı olarak almışlardır. Diğerleri çatışmayı ve rekabeti mücadelenin farklı bir şekli olarak (Mack ve Snyder 1957) ve bazıları da rekabeti çatışmanın farklı bir şekli olarak ele almışlardır (Dahrendorf 1959). Coser (1954) ve Mack ve Snyder (1957) tarafından, sadece yasal ve açıkça yapılan mücadelelerin çatışma sayılabileceği ileri sürülmüştür (Akt: Kelly ve diğ.1983).

Çatışmanın tanımını netleştirmeye çalışma çabası ortaya farklı çatışma çeşitleri çıkartmıştır. Yapıcı ve yıkıcı çatışma Simmel (1955) tarafından ileri sürülmüş ve Coser (1954) tarafından detaylandırılmıştır (Akt: Kavalcı,2001). Bu iki farklı çatışma çeşidi bugüne kadar pek çok araştırmacı tarafından kullanılmış ve genişletilmiştir (Deutsch 1973 ; Filley 1975; Dunnette 1976 ; Johnson ve Johnson 1994).

Çatışma çeşitli bilim adamları tarafından değişik şekillerde tanımlanmıştır.

Çatışma;

- İki kişiden biri ilgilerde, isteklerde ve değerlerde değişiklikler yansıtırsa veya bir kişinin diğerini geçmeye çalıştığı bir rekabet varsa yaşanan durumdur (Deutsch 1973).
- Bir kişinin, kendisinin veya diğer tarafın hedefinin veya ilgilendiği birşeyin engellendiğini veya engellemek üzere olduğu algılandığında ortaya çıkan bir süreçtir (Dunnette,1976).
- Bir kişinin hareketleri başka birinin hareketlerini engellediğinde ortaya çıkan kişiler arası bir süreçtir (Kelly ve diğ.1983).
- İki ya da daha çok taraf arasında birbirine uymayan isteklerin istenmeyen sonuçlarıdır (Maurer, 1991;Akt.Sweenney ve Carruthers, 1996).
- Birbiriyle uyuşmayan amaçlar, az bulunur bir ödül veya kaynak en az iki taraf arasında zorlu bir mücadele ve diğer tarafın amacına ulaşması için müdahale varsa ortaya çıkan durumdur (Duryea, 1992).

- Kişilerin farklı ilgi, fikir, inanç, değer veya ihtiyaçlarının olduğu durumlarda ortaya çıkan doğal bir uyumsuzluk veya gerilimdir (Quest International, 1994; Akt: Sweeney ve Carruthers, 1996).

Yukardaki tanımlara da bakıldığı zaman kimi yazarlar çatışmayı süreç, kimisi sonuç, kimisi durum, kimisi ise uyumsuzluk olarak tanımlamışlardır.

Deutsch'a (1991) göre, çatışma var oluşun önde gelen bir yönüdür ve sosyal yaşamın her düzeyinde görülmektedir; insanlar arasında, gruplar arasında, örgütler arasında ve toplumlar arasında. Sosyal birimler arasında görüldüğü gibi, aynı sosyal birimin kendi içinde de yaşanmaktadır. Çatışmaya yol açan konular temelde öz, anlam ve biçim açısından farklılıklar gösterebilmektedir. Sözü edilen farklılaşma bu kadarla da sınırlı kalmamakta diğer özelliklere göre de çeşitlilik gösterebilmektedir. Örneğin uyumayan taraflar arasında bulunan karşılıklı dayanışmanın yapısı, kullanılan strateji ve taktik türüleri, çatışma sürecinin oluşumu, çatışmada kullanılan yöntem türleri ve çatışmadan çıkan sonuç türleri gibi.

Çeşitli çatışma türleri göz önünde tutulduğunda, çatışmayı anlamak için farklı kuramsal yaklaşımların bulunduğu görülmektedir. Deutsch'a (1991) göre, genellikle bu farklı kuramsal yaklaşımlar, kuramcılarının akademik disiplinini yansıtır. Psikologlar, kişinin kendi içindeki çatışma üzerine odaklaşırken; sosyal psikologlar kişiler arası ve gruplar arası çatışma; sosyologlar sosyal, rol, statü, ve sınıf çatışması; ekonomistler, oyun teorisi ve karar verme, ekonomik yarış, işveren-işçi müzakereleri ve ticari anlaşmazlıklar; siyaset bilimciler ve uluslararası uzmanlar ise çalışmalarını politik ve uluslararası çatışma üzerine odaklarlar. Farklı disiplinlerin çatışma üzerindeki çalışmaları ve araştırmaları, çatışma literatürüne bölük pörçük bir görünüm vermektedir (Akt: Beidoğlu, 2001).

Günümüz literatürde çatışma, insanın varoluşundan beri kaçınılmaz bir durum olarak kabul edilmekte (Wall ve Nolan, 1987), ve var oluşun her zaman hissedilen bir yönü olarak ele alınmaktadır (Deutsch, 1991). Buna rağmen, bu yaklaşım 20-30 yıl önceki çatışma alanında yapılan çalışmalarda gözlenmemektedir. İlk çalışmalarda çatışmanın kurumsal ve kişiler arası işlemsizliği işaret ettiği yönünde genel bir yorum ortaya konmuştur. Örneğin, Mayo'ya (1945) göre, kurumlar mümkün olduğunca çatışmadan kaçınmalıdır. Buna rağmen, kişiler arası ve kurumsal çatışmanın faydalı olacağına inanan çatışma kuramcıları da yer almıştır (Blake ve Mouton, 1964; Deutsch, Canavan, ve Rubin, 1971; Thomas, 1976). Hart (1980) "Çatışmadan Öğrenmek" isimli eserinde çatışmanın kesinlikle önceden tahmin edilebilen sosyal bir olgu olduğunu ve çatışmanın baskı altında tutulmaması gerektiğini, fakat faydalı amaçlar için yönlendirilmesini vurgulamaktadır. Bu kuramcılara göre çatışma, kişiler arası ilişkilerin ve kurumsal yaşamın kaçınılmaz bir ögesidir ve yönetilme biçimine bağlı olarak hem yıkıcı hem de yapıcı sonuçlar doğurabilmektedir.

Rahim'e (1985) göre, çatışma "iki bağımsız tarafın ihtiyaçlarında, ilgilerinde, amaçlarında algılanan uyumsuzluktur".

Watkins (1974) ve Kiesler (1978) çatışmayı "amaçların uyumsuzluğu"; Shakun (1981), içinden çıkılmaz duruma ulaşıldığında yaşanan durumu; Lippitt (1982) ise taraflar arasında farklılıklar görüldüğü zamanki durumu çatışma olarak nitelendirmektedir. Diğer kuramcılar ise "başkalarının amaçlarına ulaşmayı engelleyen davranışlar" üzerine odaklaşarak çatışmayı açıklamaya çalışır (Boulding, 1962; Schmidt ve Kochan, 1972).

Boulding (1962) çatışmayı "rekabet durumu olarak tanımlayarak, kişilerin bu rekabet ortamında veya gelecekte aralarında bir uyuşmazlık olduğunun veya

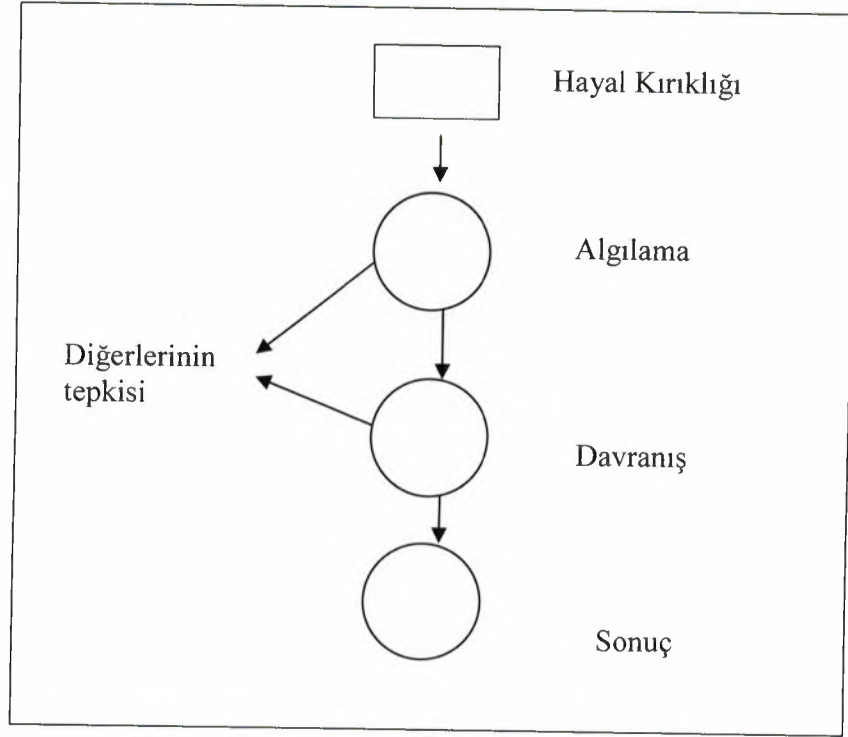
olacağının farkında olduklarını ifade etmektedir. Himes (1980) çatışmayı “kişilerin statü, güç, ve yetersiz kaynaklar üzerindeki mücadelesi olarak tanımlayarak, çatışan kişilerin rakibini etkisiz hale getirmek, veya devre dışı bırakmak” amacını taşıdığını ifade etmektedir.

Boardman ve Horowitz (1994) ise çatışmayı “ bireyler veya gruplar arasında davranış, biliş ve/veya duyguların bir uyumsuzluğu olarak tanımlamaktadır. Bu uyumsuzluğun, saldırgan bir dışavuruma yol açabileceği gibi açmayabileceği de ifade edilmektedir. Bu tanımda davranış, biliş, ve duygunun bir arada ele alındığı görülmektedir. Çünkü bu üç faktörün de çatışmada önemli olduğu kabul edilmektedir.

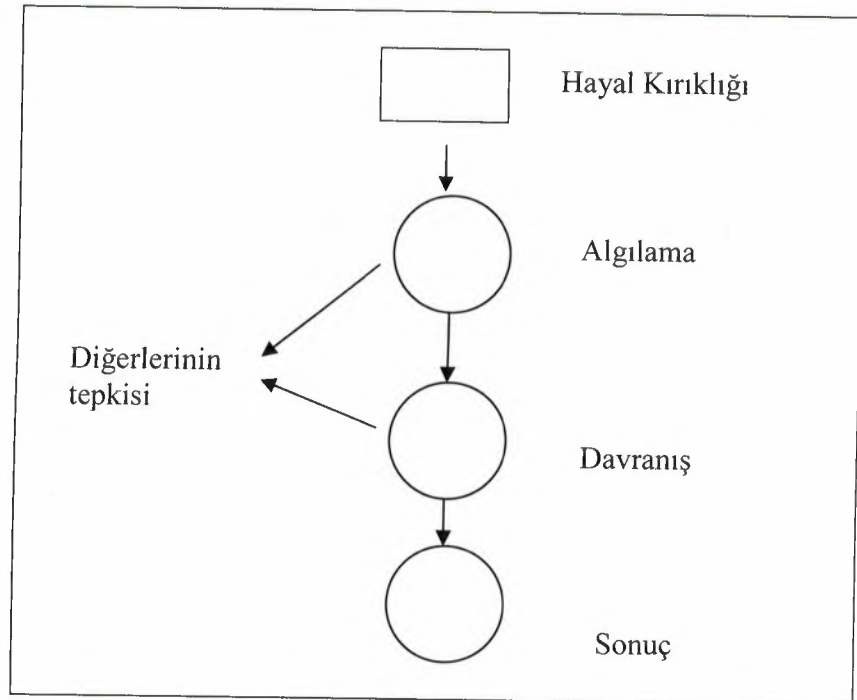
Putnam ve Jones (1982) çatışma literatürünü inceleyerek, çatışma terimi üzerinde yaşanan kavramsal karmaşanın nedeninin, çatışmanın birçok alanda kullanılmasının bir sonucu olduğu yargısına varmıştır. Bu kavramsal karmaşanın ortadan kaldırılabilmesi için, çatışmanın iki ana grupta ele alınabileceğine işaret etmektedir: dürtü-merkezli ve davranış-merkezli. Dürtü-merkezli tanımlar çatışmayı anlamak için, psikolojik durumları temel alırken, davranış-mekezli açıklamalar ise davranışı temel almaktadır. Çatışma üzerinde herhangi bir evrensel tanım ortaya konmamasına rağmen, hem davranış hem de psikolojik öğelerin bir tanım şemasına dahil edilmesi gerektiği konusunda fikir birliği bulunmaktadır.

Thomas’a (1976) göre, çatışma temelde kişinin algı düzeyinde başlar ve “bir tarafın kaygılarıyla ilgili olarak, karşı tarafın hüsrana uğramış olduğunu veya olmak üzere olduğunu algıladığı zaman” başlayan bir süreç olarak görülür. Kaygı kelimesi ihtiyaçlar, arzular, değerler, hedefler, sınırlı ekonomik kaynakları vs. içerir. Çatışma duyguları, davranışları ve sonuçları içerir. Başka bir deyişle süreç modeli olarak, Thomas (1976) çatışma fenomenini çatışma episotlarının (serüven=olay) içsel dinamiklerini inceleyerek açıklamaya çalışır. Bu model her episodun içerdiği olayları

tanımlamakla ilgilidir. Bunlar; olaylar, hüsrân, kavramsallaştırma, davranış, etkileşim, ve sonuçtur. Şekil 2.1’de Thomas’ın (1976) yaklaşımı verilmiştir.



Episot 1

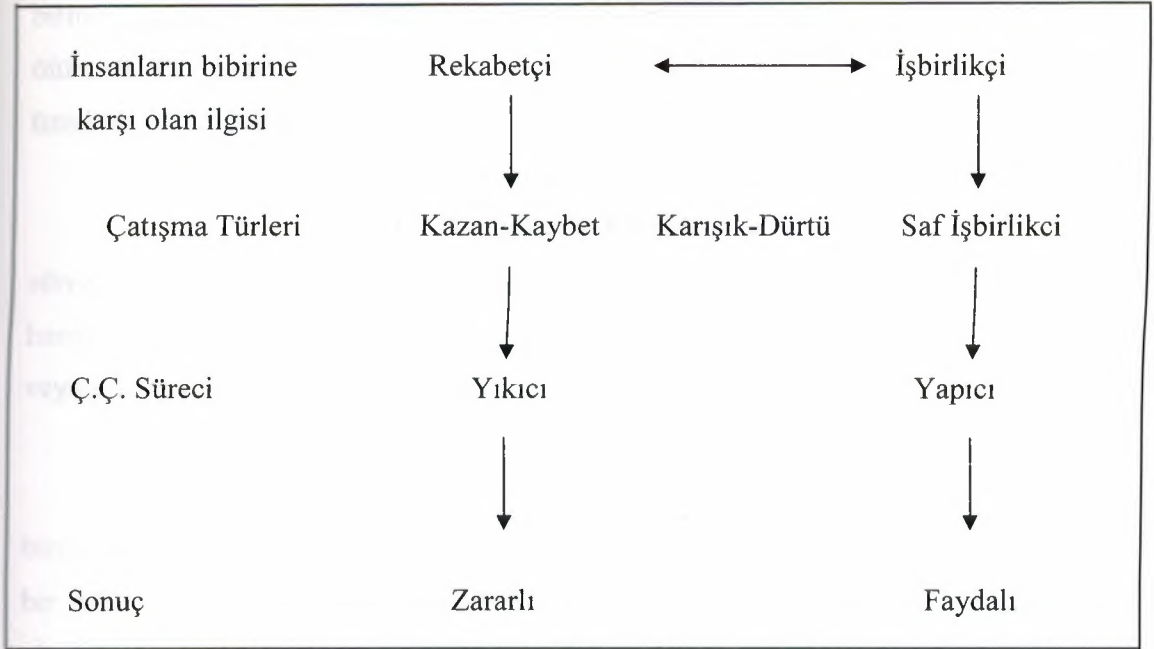


Episot 2

Şekil 2.1: Thomas’ın (1976) Çatışma Süreci.

Şekil 2.1 de kısaca görüldüğü gibi, çatışma bir tarafın hüsranı ile başlar. Şayet yaşanan hüsrana bilinçli bir şekilde irdelenirse, kişi durumu çatışmanın başlangıcı olarak kavramsallaştıracaktır. Yaptığı tanım üzerine, kişi durumla başa çıkabilmek için karşı tarafa bir davranışta bulunacaktır. Bunun ardından karşı taraf, kişinin bu davranışı ile kavramsallaştırması arasında ilişki kurup tepki gösterecektir. Örneğin kurulan etkileşim ile ortaya koyduğu davranışın sonucunda, kişinin çatışmayı kavramsallaştırması değişebilir ve buna bağlı olarak da ortaya koyduğu davranış değişebilir. İki taraf arasındaki bu etkileşim durduğu anda, bir tür sonuç ortaya çıkar. Bu sonuç anlaşma, anlaşmazlık, çözümsüzlük vs olabilir. Bu sonuç her iki taraf için de önem taşır. Çünkü, taraflardan birinin ihmali, ödün verme, uyma ve baskın olması durumunda her iki taraf veya bir taraf için geriye bir miktar gerilim kalacaktır. Bu gerilim ileride yeni bir çatışmanın yaşanmasını kışkırtacaktır.

Muhtemelen, en kapsamlı ve kabul edilen çatışma tanımı, Deutsch (1973, 1991) tarafından ifade edilendir: “Birbiriyle uyuşmayan etkinliklerin varlığı durumunda çatışma yaşanmaktadır”. Etkinliklerin uyuşmaması birinin diğerini engellediği, tıkadığı, zarar verecek şekilde karıştığı veya bir şekilde diğerinin daha az olası veya daha az etkin olmasını sağlaması demektir. Birbiriyle uyuşmayan etkinlikler bir kişinin kendi içinde, iki kişi arasında, veya iki grup arasında yaşanabilir. Deutsch’ın çalışmasındaki kuramsal temel Sosyal Karşılıklı-Bağılılık Teorisi (Social Interdependence Theory) olarak adlandırılır. Şekil 2.2 de görüldüğü gibi, insanların ihtiyaçları birbiriyle uyuşmadığı zaman, çatışmalar bir tarafın kazandığı takdirde diğer tarafın kaybettiği inancıyla yani “kazan-kaybet” inancıyla ele alınır. Bu inanç, yıkıcı çatışma çözümleme sürecine yol açar ve sonuç yıkıcıdır.



Şekil 2.2: Deutsch'un (1991) Sosyal Karşılıklı-Bağılılık Teorisi

Deutsch'a (1991; 1994) göre, araştırmacıların farklı disiplin altyapısından olmasına ötürü çatışma çalışmasına ve çatışma tiplerine farklı sesler vermişlerdir,. Fakat bu organize olmamış yüzeyin altında, bazı genel temalar ortaya konulabilmektedir. Bu temalar aşağıdaki paragraflarda özetlenmiştir. Deutsch'a (1991; 1994) göre:

a) Çoğu çatışma karışık-dürtü çatışmalarıdır. Diğer bir ifade ile çatışmada yer alan taraflar hem işbirlikçi hem de çekişmeci davranmaktadırlar.

b) Çatışma yıkıcı olduğu kadar yapıcı da olabilir. Her ne kadar çatışma ile psikopatoloji, sosyal bozukluk, ve savaş arasında kurulan paralellikler nedeniyle kötü bir üne sahip olsa bile, kişisel ve sosyal değişimin kökenidir. Diğer bir ifade ile problemlerin üzerindeki perdenin kaldırılıp sonuçlandırılmasında bir araçtır.

c) Çatışmanın birçok pozitif fonksiyonu vardır. Bu nedenle sosyal veya bilimsel çaba çatışmanın yok edilmesi veya önlenmesi üzerinde değil, fakat kişilere ölümcül kavgalar yerine canlı tartışmaların nasıl yapılabileceğini öğrenmeleri üzerinde sarfedilmelidir.

d) Tarafların işbirlikçi ve rekabetçi ihtiyaçları iki ayrı çatışma çözümleme sürecine yol açmaktadır. Çatışan taraflar arasındaki işbirlikçi ve rekabetçi ihtiyaçtan hangisinin galip geleceğinin yanıtı ise çatışma sürecinin doğası ve sonucun yapıcı veya yıkıcı olmasıyla belirlenecektir.

e) Deutsch (1991) göre işbirlikçi ve rekabetçi ihtiyacın dengesini etkileyen birçok etmen bulunmaktadır. Bir başka deyişle, çatışmanın işbirlikçi veya rekabetçi bir yön alacağını belirleyen birçok faktör vardır. Bunlar içerisinde çatışmanın olduğu sosyo-kültürel ortam, problemin doğası, bireysel özellik ve karakteristikler, ortama dayalı engeller, çatışma yönetimi becerileri, ve farklılıklardır.

Öner'e (1996:191) göre çatışma, bir ya da birden fazla kişinin bir konu üzerinde anlaşamadığı zaman ortaya çıkar. Genellikle bireylerin gereksinimleri, dürtüleri, istekleri birbiriyle ters düştüğü zaman aralarında çatışma çıkar. Genellikle çatışma durumlarında bireylerin söylemleri ve davranışları birbirinden farklı olduğu için farklı algılarlar. Bireylerin bu farklı bakış açıları ve farklı algılamaları da çatışmaya yol açar. Her birey aynı özellikte olmadığından, herkes birbirinden farklı düşündüğünden çatışmalar yaşanmaktadır ve bu da insan olmanın bir özelliği ile birlikte yaşamın doğal bir parçasıdır.

Öner'e (1996) göre yaşamın her alanında yaşadığımız çatışma, olumlu ya da olumsuz bir özelliğe sahip değildir. Fakat çatışmalara gösterilen tepkiler ile yaşanan çatışmalar zedeleyici, yarışmacı, yıkıcı olur ya da gelişmenin yolunu açan yapıcı bir yaşantı haline dönüşür. Yıkıcı çatışmaların olmaması için öncelikle bireylerin çatışmayı anlaması ve benimsemeleri gerekir. Buna göre çatışma:

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

Karip(1999)'e göre bireyler amaçlarını gerçekleştirmek için diğer bireyler ile sürekli bir etkileşim ve iletişim içerisindeyler. Bu etkileşim sürecinde taraflar arasında ilişkilerde ve etkinliklerde uyumsuzluk ve tutarsızlıklar iki taraf arasında çatışmayı doğurur. Uyumsuzluk ve tutarsızlıklar tarafların herikisinin de kısıt olan bir kaynağı elde etmeye çalışması, ortak bir eylem veya etkinlikte farklı davranış tercihlerinin olması, farklı değerlere, tutumlara ve inançlara sahip olmaları durumunda ortaya çıkabilir. Çatışma kaynaklar, güç, statü, inançlar, çıkarlar ve diğer isteklere sahip olma çekişmesi olarak görülebilecek toplumsal bir süreçtir.

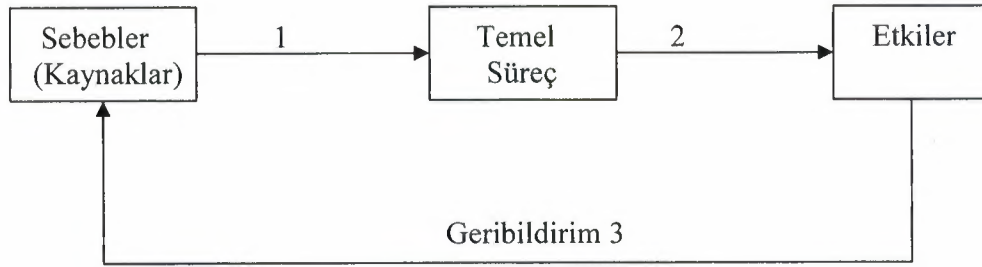
Çatışma bir kavram olarak ürütücü gözükmemektedir. Genellikle belleğimizde yer etmiş olumsuzluklar, acılar, düşmanlıklar ve hatta yıkıcı savaşlarla birlikte kullanılan bir kavramdır. Fakat çatışma kaçınılmazdır. İletişim ve etkileşim içinde olan toplumsal tarafların tercihlerinde, isteklerinde, değerlerinde, inanışlarında ve çıkarlarında farklılıklar olduğu sürece çatışma sürecektir. Çatışma kaçınılmaz olduğuna göre yapılması gereken çatışmanın ortaya çıkarabileceği yararları kullanabilmek ve olası yıkıcı etkilerini engellemek için çatışmayı etkili bir biçimde yönetmektir (Karip, 1999).

Köknel'e (1997) göre çatışma birbirine karşıt olan öneri, davranış, tutumdan kaynaklanır. İletişim sırasında sıklıkla ortaya çıkan bir durumdur. Bu durum iletişim halindeki insanların kendi duygu, düşünce, görüş, inanç, amaç ve beklentilerden kaynaklanan önerileri birbirlerine aktarmaları veya iletmeleri durumunda doğar.

Çatışma iyi kullanıldığında veya yönlendirildiğinde yararlı olan , tarafların önerileri arasında en doğru olanı seçme ya da oluşturma olanağını sağlar. Kötü kullanıldığında, yönlendirildiğinde iletişimin zayıflamasına, kesilmesine, kopmasına neden olur.

2.2 Çatışma Süreci

Wall, Jr. ve Callister (1995) çatışma süreci için bir model öne sürmüştür. Bu model şekil 2.3’de gösterilmektedir. Bu modele göre, birtakım sebepler çatışmaları yaratır. Yaşanan çatışmalar da birtakım etkilere veya sonuçlara yol açar. Bu sonuçlar, çatışmanın sebeplerini etkiler ve yeni çatışmaların ortaya çıkmasını sağlar. Bu çatışma döngüsü, belli bir çevrenin içerisinde gerçekleşir ve dolayısıyla da çevresel koşullardan etkilenir.



Şekil 2.3: Çatışma Döngüsü, Wall.Jr. ve Robert Callister, 1995; 516.

Çatışma sürecinin nasıl yaşandığı konusunda iki görüş öne sürülmüştür. Yukarıdaki bölümde de belirtildiği gibi Thomas’a göre, önce taraflardan biri karşı tarafın kendisini olumsuz olarak etkilediğini farkeder. Bu sorunla nasıl uğraşması gerektiğini düşündükten ve bu arada birtakım duyguları yaşadıktan sonra ne yapması gerektiğine karar verir ve harekete geçer. Karşı taraf da sorunu farkettikten, birtakım

duygular yaşıdıktan ve ne yapması gerektiğini düşündükten sonra söz konusu tarafın davranışına karşılık verir. Çatışma, bu şekilde, tarafların birbirlerinin davranışına karşılık verdiği sürece devam eder.

Walton (Akt: Canlı,2001:11) ise birtakım sebeplerin, taraflarda bazı duyguların yaşanmasına; bu duyguların ifade edilmesine ve böylelikle çatışma davranışının gösterilmesine ve nihayet tetikleyici bir olayın ortaya çıkmasına yol açtığını öne sürmüştür.

Ware ve Barnes (1983)'e göre çatışmaların iki tür unsurundan kaynaklandığını vurgulamışlardır. Somut unsurlar (substantive issues); prosedürler, poletikalar, kararlar, kaynakların kullanımı, roller, sorumluluklar ve diğer örgütsel uygulamalar ile ilgili anlaşmazlıkları içermektedir. Duygusal unsurlar (emotional issues) ise, tarafların birbirleri hakkında veya somut unsurlar hakkında hissettikleri duygular ve algıları içermektedir.

Çatışma sırasında yaşanan en önemli duygulardan biri öfkedir. Fitness (2000)'a göre, kişiler arasında hayal kırıklığı yaratan olayların çokluğundan dolayı çok sık yaşanan bir duygudur. Ancak çoğu kişi olumsuz duygularını ifade etmekten kaçınmaktadır. Ancak yaşanan duygular, çatışmaların kolaylıkla yoğunlaşmasını ve büyümesini sağlamaktadır. Örneğin, çatışan taraflardan biri kaybettiği zaman bir dahaki sefere kazanmak için daha fazla mücadele eder; bu da çatışmanın yoğunlaşmasına sebep olur.

2.3 Çatışma Kaynakları

Schrumpf ve ark. (1991) çatışmaya yol açan nedenleri aşağıdaki şekilde özetlemiştir: (Akt : Koruklu, 1998).

- Psikolojik gereksinimlerin karşılanmaması
- Kaynakların sınırlı olması (zaman ve para)
- Değerlerin farklı olması (kurallar, öncelikler ve inançlar)

Öner'e (1996) göre bir çatışmanın nasıl çözülebileceğinin anlaşılması, çatışmanın kaynağının saptanması ile başlar. Bireyler arası yaşanan çatışmalarda ait olma, güç, özgürlük, eğlence gibi bazı temel gereksinimler ve iletişim sorunları, fikir ayrılıkları, farklı hedefler v.s. yer almaktadır.

Tüm insanlar gereksinimleri tarafından güdülenir. Glasser'e (1994) göre bireylerin davranışlarını güdüleyen dört temel gereksinimden söz eder (Akt: Öner, 1996):

- Ait olma: sevme, sevilme, paylaşma ve başkalarıyla işbirliği yaparak karşılanır.
- Güç: başarma, yerine getirme, başkaları tarafından takdir edilme ve saygı göreme ile kazanılır.
- Özgürlük: bireyin kendi adına seçimler yapabilmesiyle ulaşılır.
- Eğlence: gülme, eğlenme ve oynama ile sağlanır.

Genellikle bireyler davranışlarının nedenlerini çevredeki olaylar veya insanlar olarak görmektedirler. Fakat bu pek doğru değildir çünkü bireyleri davranışa geçiren güdüleyen aslında onun temel gereksinimleridir. Gereksinimleri ile ilgili diğer bir

sorun da, her birey için bu gereksinimleri karşılayan nesnenin zihinde oluşan resmi farklıdır. Bu nedenle de insanlar gereksinimlerin doyurulması ile ilgili farklı algılara sahip oldukları için çatışma durumlarında farklı tepkilerde bulunurlar (Öner, 1996).

Çatışmalar aynı zamanda sahip olunan kaynakların sınırlı olmasından kaynaklanır. Çatışma durumu kaynakların sınırlı olmasından ortaya çıktığında yarışmacı bir yaklaşım yerine işbirliği içerisinde olmak bireylerin çıkarıdır. İşbirliğine gidildiğinde her iki taraf da sorunu çözme sürecini başlatırlar ve böylece birbirlerinin çıkarlarının farkına varıp çözümler üretmeye başlarlar. Böyle bir sürecin başlaması ile de her iki tarafın doyum sağlamasına neden olur (Öner, 1996).

Çatışmaların iletişimle ilgisine baktığımızda kişiler arası çatışmaları etkilediğini görmekteyiz. İletişim, bireyin bir bilgiyi diğer bir kişiye aktarması sürecidir. İletişimde kaynak, mesaj ve alıcı olmak üzere üç öge bulunmaktadır. Alıcının, kaynağın gönderdiği mesajı doğru olarak anlaması ve ona uygun bir davranışta bulunması önemlidir. Canlı'ya (2001) göre bu süreçte ortaya çıkan aksaklıklar veya iletişimin yetersiz olması çatışmaların yaşanmasına zemin oluşturur. Gerek sözlü iletişim yoluyla gerekse sözsüz iletişim yoluyla mesajların aktarılması, kaynak ile alıcı arasında bir bilgi alışverişinin ortaya çıkmasını sağlar. Böylece taraflar birbirlerine duygularını, düşüncelerini, önemli olayları, birtakım haberleri; kısacası, iletmek istenilen herşeyi iletirler. Bu iletişimin yetersiz olması; önyargılı davranışlar ve çatışmalar gibi problemlerin ortaya çıkmasına yol açar ve bunlar da çatışmaların yaşanmasında etkili olabilirler.

Cüceloğlu'a (1995) göre ilişki içinde bulunan kişiler, iletişim yoluyla, birbirlerini karşılıklı olarak tanımlarlar. Bu tanımlamalarında farklılık ortaya çıktığında iletişimde aksaklıklar başlar ve bu da çatışmanın oluşmasına yol açar.

Bireyler, farklı fikirlere sahip olduklarından dolayı amaçlarına ulaşmak için izledikleri yol ve yöntemlerin farklı olması aralarında çatışma yaşamalarına neden olmaktadır. Aynı zamanda bireylerin farklı ilgi alanları ve hedefleri vardır. Bunlar arasında uyumsuzluk olması çatışmalara yol açan önemli bir faktördür. Bergmann ve Volkema'nın (1994) araştırmasında, en sık yaşanan çatışma kaynağının hedeflerle ilgili çatışmalar olduğu (19.6 %) bulunmuştur. Bireyin amaçlarına ulaşması engellendiği takdirde çaresizliğe düşecektir. Engelleme saldırganlık yaratır ve bu da çatışmaları yaratan önemli bir faktördür. Tüm bu faktörlerin yanında stres de bireyde bir gerginlik yarattığından dolayı, bireyin diğer kişilerle çatışma yaşamasına neden olabilir.

2.4 Genç - Aile Çatışması

Gençlik çağı, geçmiş çocukluk çağının bedensel ve ruhsal özellikleri, bilgi, deney ve yaşantı birikimiyle, insan yaşamının gelecek erişkinlik, olgunluk çağlarını etkilemektedir (Köknel,1997). Kılıççı'ya (1992) göre gençlerde bu çağ bedensel değişme ve gelişmeyle başlamakta, bunu ruhsal ve toplumsal değişme ve gelişme izlemektedir. Bu dönemin gelişim görevlerini başarmaları, onların genç yetişkinlik yıllarına daha rahat bir şekilde girmelerini sağlamaktadır . Bu dönemde özkimliğine ulaşamayan, uyum problemleri yaşayan, kendine saygı duymayan, kendine güvenmeyi öğrenmeyen genç, diğer kişilerle ilişkilerinde doğal olarak çatışma yaşamaktadır.

Köknel'e (1997) göre gençlik çağının en önemli özelliği ruhsal özelliği, kişiliğin gelişmesi ve oluşması için gösterilen çabadır. Bu çağda genç kimliğini aramaktadır. İçinde bulunduğu ailede, çevrede, grupta, toplumda amacını, beklentisini, duygularını, düşüncelerini, inançlarını, tutum ve davranışlarını belirlemeye çalışmaktadır. Genç özellikle üniversiteye başladığı yıllarda toplumsal olma onun için daha önemli hale gelmekte, arkadaşlık ilişkileri belli bir düzen içine oturmakta ve

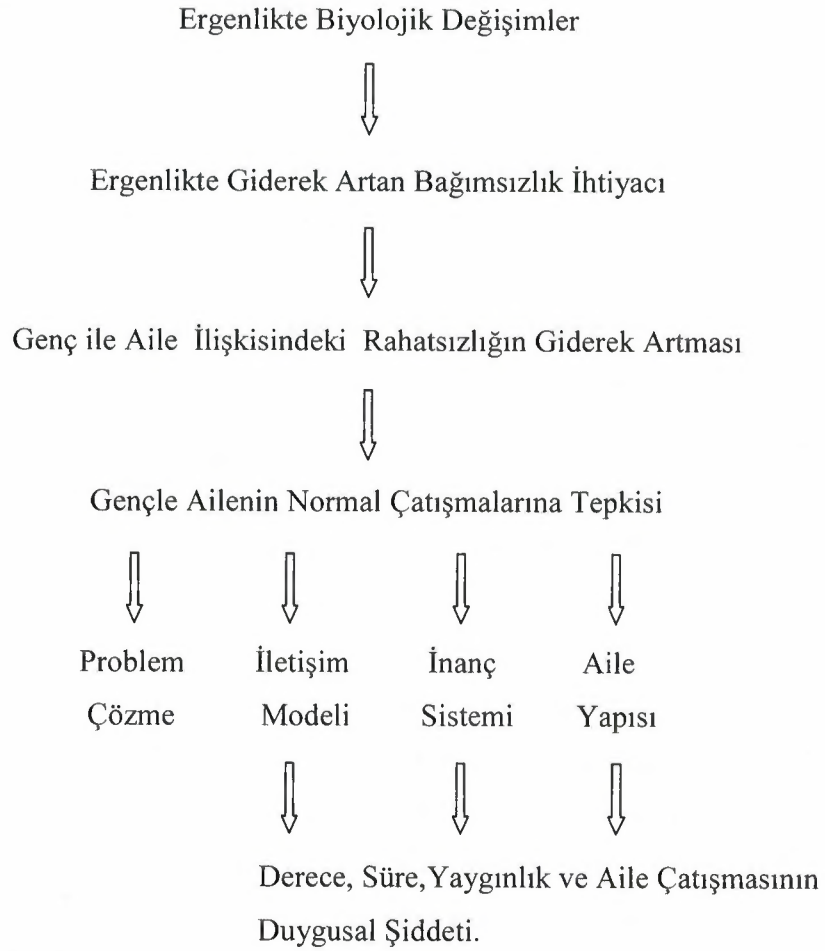
kendisini belirli bir çerçevenin içinde hissetmeye başlamaktadır. Bu arayış içinde başkalarıyla kurup sürdürdüğü ilişkilerden bilinçli ya da bilinçdışı, bilerek ya da bilmeden isteyerek ya da istemeden sürekli olarak etkilenmektedir. Bu etkilenme de gencin hem kendi içinde hem de çevresiyle yeni çatışmalar yaşamasına neden olmaktadır.

Gold'a (1999) göre ergenlik döneminde yaşanan kişilerarası çatışmalar, psikoanalitik, sosyo-biyolojik ve bilişsel gelişim kuramları tarafından bireyin bir ögesi ve kişilerarası olgunlaşmanın bir göstergesi olarak görülmektedir. Ergenin kendini tanıması ile ilgili ilk denemeleri, şüphe ve araştırma ile birlikte başlamaktadır. Özellikle otorite figürleriyle yaşadığı kişilerarası ilişkilerle, pek çok yeni olayla karşılaşmakta ve tanımlamalarını yeniden yapmaktadır.

Gencin aile içinde yaşadığı çatışmalar, psiko-sosyal gelişimi açısından ileri derecede önemlidir. Bu çatışmalar, anne babanın boşanması ile karşılaştırıldığında uzun süreli, güçlü ve silinmeyecek izler bırakmaktadır (Tschann, 1999). Çatışmalar genel olarak herkesin yaşamında olumlu ve olumsuz etkilere sebep olmakla birlikte yetişkin döneme geçmek için başarması gereken pek çok gelişim görevi olan gençlerin hayatında önemli bir rol oynamaktadır. Opatow (1989)'a göre gencin hayatını etkileyen pek çok etken vardır ancak yaşadığı çatışmalar gencin, kişilik gelişimini ve değerlerini yönlendirmekte olan sosyal statüsünü geliştirmek, kişisel gelişimini sağlamak, içgörüsünü ve cesaretini artırmak gibi olumlu sonuçlar ortaya çıkartabilir.

Genç ile aile arasında yaşanan çatışmaların ortaya çıkması sosyal, bilişsel, psikolojik ve fiziksel etkenler rol oynayabilir. Robin ve Foster'e (1989) göre genç-aile çatışma modeli bu konuyu sosyal öğrenme teorisi ve sistem teorisini birleştirerek incelemiş ve genç- aile çatışmasında dört unsur üzerinde durmuştur. Bunlar:

- Ergenlikteki gelişimsel faktörler: ergenlikteki biyolojik değişimler ve artan bağımsızlık ihtiyacı.
- Beceriler: problem çözme ve iletişim davranışları.
- Bilişler: gelecek ile ilgili beklentiler, geçmişteki olaylarla kurulan bağlantılar ve çatışmaya eşlik eden gerçekçi olmayan bilişler.
- Aile içi ilişkilerin yapısı: düzen, koalisyon, üçlü gruplar, aile içindeki uyum. sosyal öğrenme teorisine göre, çatışma davranış üzerinde hem olumlu hem de olumsuz etki oluşturur.



- Şema 2.4: Robin ve Foster'in Genç Aile Çatışma Modeli.

Yukardaki modelde de görüldüğü gibi ergenlikte yaşanan biyolojik değişimler, bağımsızlık isteği, aile içindeki çatışmaların çıkışını etkilemektedir. Ailenin çatışmalara tepkisi, problem çözme, iletişim modeli, inanç, aile yapısı, ise çatışmanın derecesini, süresini, yaygınlığını ve duygusal şiddetini etkilemektedir.

Collins ve Laursen'e (1995) göre aile-genç çatışmaları daha çok otorite, özerklik ve sorumluluklardan kaynaklanır. Oysa ergenlerle aynı cins ya da karşı cins arkadaşları arasındaki çatışmalar daha çok kişilerarası davranış ve ilişki zorlukları ile ilgili konulardan kaynaklanmaktadır.

Davis'e (1972) göre genç-aile çatışmasında her toplumda geçerli olan evrensel ve her toplumun kendi iç dinamiklerinden kaynaklanan nedenleri vardır. Genç ve aile çatışmalarının nedenlerini genel olarak şöyle sıralamaktadır: Birincisi sosyal değişme oranı, ikincisi de nesil dönemi – sosyalleşmenin yavaşlığı – aile ve gencin yönelim farklılığıdır. Genç ile aile çatışması modern dünyanın yeni değerlerinin genç – aile ilişkisine genel bazı faktörlerin yansımalarıyla ortaya çıkar. Bu faktörler: genç aile arasındaki yaş farklılığı, yaşı ilerlemesiyle birlikte sosyalleşmenin yavaşlaması, genç aile arasındaki psikolojik, psiko-sosyal ve sosyolojik farklılıklardır (Akt: Aka, 2001).

Braungart'e (1974) göre genç aile anlaşmazlığının derecesi yaş kategorilerindeki kişilik gelişmesinin aşamalarındaki farklılığa bağlıdır. Bu da farklı kuşakların farklı yetişmesinin ifade eder. Kişisel kimliğe ulaşmak ve sosyal olgunluğa erişmek için genç, aile değerlerine karşı gelip onların yerini almaktadır. Bu noktada farklı iki kuşağın değeri çatışır. Modele göre gencin toplumla bütünleşmesi ne kadar sorunsal ise farklı kuşağın değerlerinin çatışması da o derece yoğun olur (Akt: Aka, 2001).

Genç aile arasında yaşanan çatışmalar ile ilgili araştırmalar kısaca aşağıdaki gibi özetlenebilir (Akt : Aka , 2001):

Dayıoğlu'na (1990) göre Amerikan toplumunda ebeveynler'le gençler arasında, gencin giyinişi, alışkanlıkları, boş zamanlarını değerlendirme, arkadaş seçimi vb. konularda çatışmalar yaşandığını belirtmiştir.

Gençlerin ve annelerinin karar verme ve davranışsal özgürlüğü algılamalarındaki farkları incelediklerinde, gencin istekleriyle annenin baskıcı olup, otoriteden ödün vermemesinin, çocuk muamelesi etmesinden, sorumluluk vermemeleriden, genci azarlaması, eleştirmesi, aşırı derecede yapılan nasihatlar, bir konuyu gereksiz yere uzatma, ergenin sağlığı ile fazla ilgilenmesi, okuldaki dersler,gencin özel zevk ve ihtiyaçlarına karışmalarından dolayı çatışma yarattığını ve gençlerin uyumda zorluk çektiklerini bulmuşlardır (Holmbeck ve O'Donnel,1991; Köknel, 1970; Kulaksızoğlu,1985; Crow ve Crow, 1956).

Montemayor ve Hanson (1985) gençlerin en çok anne ve aynı cinsteki kardeşleriyle, en az ise babalarıyla çatışma yaşadığını saptamışlardır. Bu çalışma, bir çok çalışmada da üzerinde durulduğu gibi, çatışmaların gence bağımsızlık verilmesinden değil, kişiler arası ilişkilerinden kaynaklandığını gösteren çalışmaları desteklemektedir.

Hicks'e (1992) göre yaşanan genç-aile çatışmasındaki problemlerin cinsiyete göre farklılaşabileceğini göstermiştir. Erkeklerin en çok madde kullanımı, kişiler arası ilişkiler ve kendisiyle ilgili sorunlar, şiddet ve cinsellik üzerinde durduğunu, kızların ise daha çok ilişkiler üzerinde yoğunlaştığını bulmuştur.

Wilks (1986) 17-18 yaş grubuyla yaptığı bir çalışmada gençlerin kararlarında aile ve arkadaşların etkisini araştırmıştır. Bu çalışmada gençlerin hayatlarını ilgilendiren uzun vadeli kararları alırken ailelerinin fikirlerine önem verdikleri, anlık kararlarda ise arkadaşlarının etkili olduğu saptanmıştır.

Whitbeck ve ark. (1991) düşük sosyo-ekonomik düzeye sahip olan anne-babalarla gençlerin yaşadığı çatışma ile ilgili yaptıkları çalışmada, gelirin düşük olmasının ailenin gence karşı ilgisizliğini arttığı tesbit edilmiştir. Kurç'a (1989) göre sosyal ilişkiler, coşkusal denge, duygusal durum, gerçeğe uyum ve liderlik davranışı açısından üst sosyo-ekonomik düzeyde olan gençlerin daha uyumlu olduğunu saptamıştır.

Gençlerin yetişkin kuşakta en beğenmedikleri özellikleri arasında tutucu, otoriter, hoşgörüsüz ve anlayışsız olma özellikleri yer almaktadır. Yapılan araştırmalarda gençlerin kendilerini en fazla rahatsız eden sorun olarak ailelerinin özgürlüklerini kısıtladıklarını, karşı cinsle olan arkadaşlığa müdahale edilmesi, ailenin gençten fazla beklenti içerisine girmeleri, kızların yalan söylemeleri, izinsiz gezmeleri, eve geç kalmaları, büyüklerin işlerine karışmaları olarak belirtmişlerdir (Tezcan,1981; Baymur,1961; Varış, 1968 ; Tan,1977).

Tüm bu araştırma sonuçları dikkate alındıktan sonra gençlerin aileleriyle yaşadıkları çatışma nedenlerinin başında özgürlüklerinin kısıtlanmasının (eve dönüş saati, kız-erkek arkadaşlığı, arkadaşlık seçimi, kılık/ kıyafet seçimi, gencin yerine karar alma, aşırı koruyuculuk, vs.) geldiği söylenebilir

2.5 Çatışma Çözümü ve Çatışma Çözümleme Stratejileri

Çatışmanın insanın var olmasıyla bağlantılı olduğu ve yaşamının vazgeçilmez bir parçası olduğu farklı yaklaşımlarla da ortaya konmuştur. İnsanlar yaşamlarını sürdürebilmek için başkaları ile bir arada yaşarlar ve bu da çatışma yaratmaktadır. Çatışma yaşayan bireyler, bu çatışmayla başa çıkmak için birtakım yollara başvururlar. Çatışmayı çözümlmek için çaba gösterirler veya başta tür davranışlarda bulunurlar. Literatür incelendiğinde, bu davranışların çatışmalarla başa çıkma tarzları

veya çatışmaları çözümleme stratejileri gibi isimler altında sınıflandırıldığı görülmektedir.

Çatışmayı uygun bir şekilde yönetme fikri, kişilerin uyuşmayan rolleri ile nasıl başedebilecekleri üzerine seçim yapmasını inceleyen zengin bir literatüre yöneltmiştir.

Çatışma çözümleme son zamanların bir kavramıdır ve halen herhangi bir ortak anlayışın parçası değildir (Sweeney ve Carruthers, 1996). Var olan birkaç kavramsal tanım çatışma çözümlemesini ünü tipik olarak “anlaşmazlı çözme süreci” olarak açıklamaktadır. Örneğin, Maurer (1991:14) çözümü, “çatışmayı başarılı bir sonuca getirmek için tarafların ayrıldıkları fikirlerin üzerinde çalışmaları süreci” olarak tanımlamaktadır. Duryea (1992:5) ise çatışma çözümlemesini “ihtiyaç-odaklı müzakere olarak görüş birliğine varma süreci” olarak tanımlamaktadır. Sweeney ve Carruthers (1996) göre bazı araştırmacıların çatışma çözümleme sürecini yıkıcı süreçler, örneğin fiziksel saldırı, yerine yapıcı süreçler, örneğin iletişimle problem-çözme, olarak açıklamasına rağmen, bu araştırmacılar çatışma çözümlemesinin kavramsal tanımını için genel bir tanım yapma eğilimindedir. Sweeney ve Carruthers’e (1996:327) göre çatışma çözümlemesi, “çatışan tarafların bir anlaşmaya varmak için kullandıkları süreçtir” dir. Bu süreç savaş, duello yapmak, yazı-tura atmak, sorunu hakem kararı ile çözmek, ve anlaşmak için görüşmek gibi farklı yöntemler içerebilmektedir. Bununla birlikte, çözümün sonuçları çatışmaların nasıl ele alındıklarına bağlı olduğundan ötürü, çatışma çözümleme sürecini tanımlamaya ihtiyaç duymaktadırlar. Sweeney ve Carruthers (1996) göre çatışma çözümleme süreci işbirliği, iletişim, müzakere yoluyla problem çözmek, uzlaşma (compromise), işbirliği (collaboration) ve şiddet içermeyen çözümleri ifade etmektedir.

Kuramsal yaklaşımlar bireyin çatışmayı yönetmek için kullanmış olduğu stratejileri tanımlamaya çaba göstermiştir. Follett (1940) çatışmanın üstesinden

gelmek için üç temel yol ortaya koymaktadır: zorlama, uzlaşma ve birleştirmek. İkinci derecede ise, kaçınmak ve sinmek yollarından söz eder. Follett (1940) çatışmayı “farklılık” olarak tanımlamakta ve çatışmadan korkmak veya kaçınmak yerine, çatışan tarafların yararına olacak şekilde ele alınmasını önermektedir.

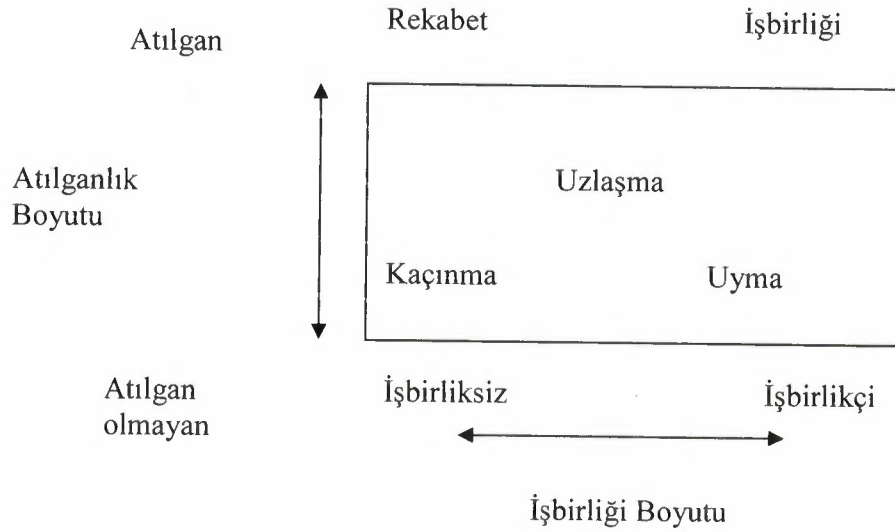
Hiç kimse dünyaya çatışma çözümlememe stratejilerini bilerek gelmez. Çatışma çözümlemee stratejileri yaşanarak öğrenilir. Küçüklükte başlayarak insanlar çatışmalarla nasıl başa çıkabileceklerini çevrelerindeki modelleri gözlemleyerek ve izleyerek öğrenirler. Ana- babalar, öğretmenler, arkadaşlar okunan kitaplardaki ve izlenen filimlerdeki kahramanlar, çocuklar için hepsi model olurlar.

Blake ve Mouton (1964) kişiler arası çatışmayı yönetme tarzını beş grupta ele almaktadır: zorlama (ayrıca baskın çıkmak olarak da ifade edilir Weider-Hatfield ve Hatfield, 1996), geri çekilme (ayrıca kaçınma olarak da ifade edilir), yumuşama (ayrıca accommodating olarak da ifade edilir), uzlaşma (ayrıca paylaşma olarak da ifade edilir, ve yüzleşme (ayrıca işbirliği, problem çözme, ve bir araya getirme olarak da ifade edilir). Blake ve Mouton (1964) çatışmayla başa çıkmayı beş grupta toplayarak, çatışan kişinin tutumuna bağlı olarak, bu beş biçimi iki boyutta sınıflandırmışlardır: sonuç temelli, birey temelli.

Thomas (1976; 1979), Blake ve Mouton’un çatışma yönetimine olan yaklaşımını yeniden yorumlamıştır. Buna göre, kişilerin çatışmayla baş etmesini beş türe ayırıp, bunları çatışan kişinin niyetine bağlı olarak, iki boyutta ele almıştır. Bu iki boyut ise, işbirlikçilik ve atılgnlıktır.

Şekil 2.5 Thomas’ın beş çatışma davranışının, işbirlikçi ve atılgnlık boyutlarındaki dağılımı üzerindeki yerleşimini gösteren, modelini dile getirmektedir. Thomas ayrıca mevcut çatışma stillerini işbirliği (collaborate), uyma (accommodate),

yarışma (compete), kaçınma (avoiding) ve uzlaşma (compromise) olarak tekrardan isimlendirmiştir.

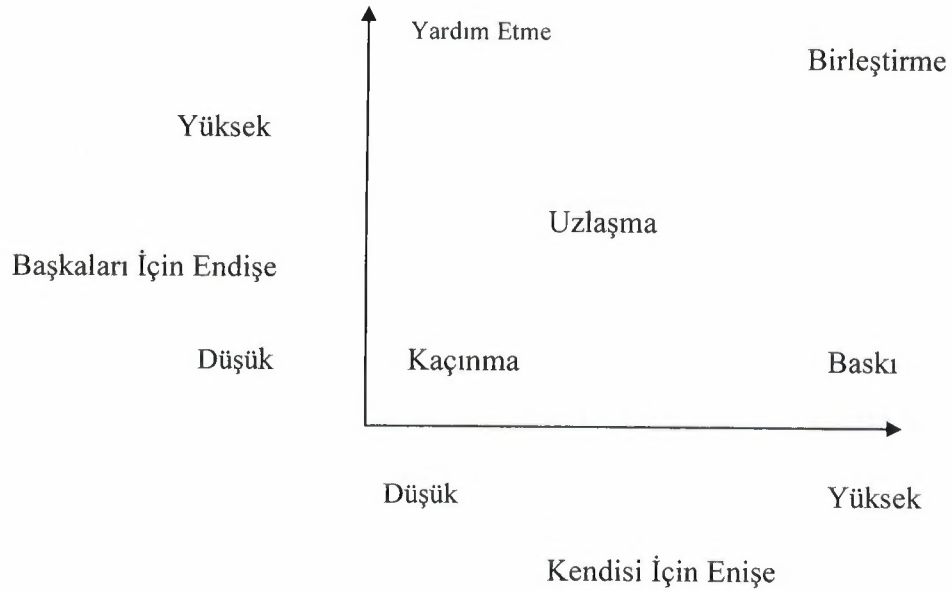


Şekil 2.5: Thomas'ın (1976) İki Boyutlu Çatışma Davranışı Modeli

Rahim (Rahim, 1983a; Rahim, 1992; Rahim ve Bonoma, 1979) çalışmalarında, Blake ve Mouton'un (1964) ile Thomas'ın (1976) kullandığına benzer bir kavramsallaştırma kullanmıştır. Kişisel çatışmayla başa çıkma stillerini iki temel boyuta ayırdı: Kişinin kendi çıkarı ve diğer kişinin çıkarı. Şekil 2.6 da görüldüğü gibi, birinci boyut kişinin kendi endişelerini (çıkarını) tatmin etmek için yaptığı girişimin derecesidir (yüksekten-düşüğe). İkinci boyut kişinin başkalarının endişelerini (çıkarını) tatmin etmek yaptığı girişimin derecesidir (yüksekten düşüğe).

Bu boyutlar kişinin çatışma sürecindeki çatışma stili tercihinin ardında yatan niyeti göstermektedir (Rubin ve Brown, 1975). Bu boyutlar Ruble ve Thomas (1976) ile Van de Vliert ve Kabanoff (1990) tarafından yapılmış olan araştırma ile desteklenmiştir. Bu kuramcılara göre, bu iki boyutun karşılıklı etkileşimi sonucunda

çatışma çözümlemede beş stilin ortaya çıktığı bulgulanmıştır: Baskı, kaçınma, yardım etme, uzlaşma (compromising) ve birleştirme.



Şekil 2.6: Rahim'in (1983b) İki Boyutlu Kişilerarası Çatışmayla Baş Etme Stili Modeli.

Blake ve Mouton (1964) ve Likert ve Likert (1976) çatışmaları yönetmenin en uygun stiline uzlaşma veya problem çözme olduğunu işaret etmektedir. Rubin (1994) çatışmaların yapıcı olarak çözümlenmesinin şu anda, geçmişte ve gelecekte de en iyi yaklaşım olacağını ifade etmektedir. Çünkü bu yaklaşım çatışmalara bir dizi alternatif çözüm üretmeye yol açmaktadır. Çatışmalar hangi düzeyde ortaya çıkarsa çıksın, aşağıda ifade edilen biçimlerde ele alınmaktadır (Rubin, Pruitt ve Kim, 1994):

- (a) Baskı (bir tarafın diğer tarafa psikolojik veya fiziksel anlamda kendi isteğini empoze etme teşebbüsü).
- (b) Şartlı teslim olmak (tarafılardan biri tek taraflı olarak zaferi diğerine bırakır).
- (c) Eylemsizlik (bir tarafın bir şey yapmaması veya yapmaz görünmesi).

(d) Geri çekilmek (bir tarafın çatışmada yer almaya devam etmeyi reddetmesi).

(e) Müzakere (çatışmadaki iki veya daha fazla tarafın teklif ve fikir alışverişi yaparak, ortaklaşa kabul edilebilir bir anlaşma yaratmak için kullanması).

(f) Üçüncü tarafın katılımı (çatışmadaki tarafların dışından bir kişi veya bir grubun tarafları anlaşmaya doğru hareket ettirmesi yönünde bir çaba harcaması).

Yukarıda belirtilen tüm yaklaşım çatışma yönetimini temsil ederken, sadece müzakere veya Thomas'ın işbirliği olarak adlandırdığı ve üçüncü tarafın katılımını olası kılan yaklaşımlar yapıcı olanlardır. Çünkü bu iki yöntem, çatışan her iki tarafın da isteklerini dikkate alarak anlaşmazlığı çözüme ulaştırır.

Thomas (1976), ve Rahim ve Bonoma'ya göre (1979) çatışmaların fonksiyonel olarak çözümlenebilmesi, yani herhangi bir stilin diğerinden daha iyi olabileceğini söyleyebilmek, yaşanan çatışma durumuna bağlıdır. Örneğin, uzlaşma ve copromise stilleri stratejik konuları ele almak için uygundur, fakat çabuk karara varılması ve hızlı davranılması gereken konular için uygun olmayabilir. Diğer stiller taktik gerektiren durumları veya günlük problemleri ele almada kullanılabilir (Rahim, 1986).

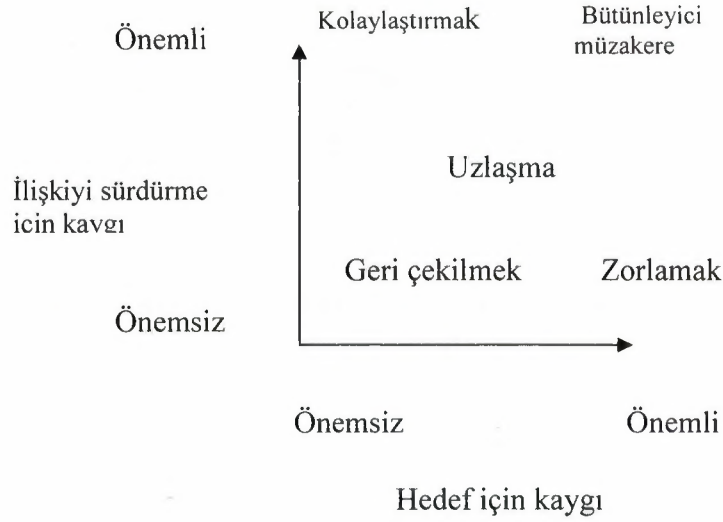
Putnam ve Wilson (1982) şu üç çatışma yönetimi stillerini önerir: kontrol, yüzleştirme yapmama, ve çözüm-odaklı. Kontrol, baskı stiline benzerken; yüzleştirme yapmama ise kaçınmaya benzemektedir. Çözüm-odaklı stil ise uzlaşma stiline oldukça benzemektedir.

Lee (1990) araştırmasında yöneticilerin üstleri, akranları, veya astları ile girdikleri çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stillerinin belirgin şekilde farklılaştığını bulgulamıştır. Bu araştırmaya göre, çatışmaya giren tarafların arasında var olan statü ilişkisi kişilerin tercih edeceği çatışma yönetimi stillerin belirlemektir.

Ting-Toomey ve diğerleri (1991) göre çatışma yönetiminde hem kültürel hem de kişilik özelliklerinin tercihinde belirleyici olmaktadır.

Johnson ve meslektaşları, Blake ve Mouton tarafından ortaya atılan ardından da Thomas ve Rahim tarafından geliştirilen kuram üzerinde çalışmışlardır. **İkili Endişe** Kuramı olarak adlandırılan bu kurama göre, çatışmaya giren tarafların iki kaygısı bulunduğu var sayılmaktadır: (a) kişinin kendi hedefine ulaşması yönündeki kaygısı, (b) diğer kişi ile ilişkisini sürdürme kaygısı. Hem hedef hem de ilişkiyi sürdürme, önemsizden çok önemliye kadar değişebilmektedir. Önemin derecesi kişinin çatışmayı çözmek için kullandığı stratejiyi belirlemektedir. Bu iki kaygı beraber ele alındığı zaman, beş çatışma strateji ortaya çıkmaktadır;

- Geri çekilmek (hem amaçtan ve hem de ilişkiden vaz geçmek)
- Zorlamak (ilişkiyi sürdürmeye önem vermeden amacına ulaşmayı sağlamak)
- Kolaylaştırmak (amacına ulaşmayı göz ardı ederek, ilişkiyi sürdürmeyi sağlamak)
- Uzlaşma (hem ilişkiden hem de amacından bir miktar ödün vermek)
- Bütünleyici müzakere (her iki tarafın amaçlarına ulaşabilmesi için çaba harcayarak, hedefe ulaşmayı sağlamak ve aynı zamanda ilişkinin sürdürülmesini olası kılmak) s.281.



Şekil 2.7: Johnson'un (1996) Çifte Kaygı Kuramı

Tablo 2.7'de yukarıdaki paragraflarda özetlenen ve kuramsal olarak çatışma çözümleme stil veya stratejileri üzerinde önemli çalışmalar yaparak, çatışma literatürüne farklı boyutlar katan Follet, Blake ve Mouton, Thomas, Rahim, Deutsch ve Johnson ve Johnson'un çalışmaları özetlenmiştir.

Tablo 2.1: Araştırmanın Özeti

Araştırmacı(lar)	Boyutlar	Çatışma Yönetimi Stilleri/ Araştırma Odağı
Follett (1940)		Birincil: zorlama, uzlaşma ve birleştirmek İkincil: kaçınma/sindirme
Blake ve Mounton (1964)	Başkaları için endişe ve üretim için endişe	Zorlama, geri çekilme, uyma, uzlaşma ve yüzleşme
Thomas (1976)	işbirliktencilik ve kendini hissettirmek	Uyma, kaçınmak, işbirliği yapmak, uzlaşmak ve zorlama
Rahim (1983a/b)	Şahsı için endişe ve başkaları için endişe	Kaçınma, uzlaşma, baskı, yardım etme ve birleştirme
Deutsch (1994)	Çekişmeci ve işbirlikçi	
Johnson ve Johnson (1996)	Şahsı için endişe ve hedef ve ilişki için diğer endişe	Zorlama, geri çekilme, uzlaşma, kolyalaştırma, bütünleştirici müzakere

Kaynak: Hammond (1999)

Tablo 2.1 çatışma davranışlarının nasıl sınıflandırılacağına ilişkin araştırmacılar arasında yaşanan anlaşmazlık ve karışıklığı da göstermektedir. Bu kadar çok araştırmaya rağmen, çatışma araştırmalarında kullanılmış sınıflandırmanın tam yapısı cevaplandırılmamış olmaktadır.

Bu araştırmada Thomas'ın (1976) İki Boyutlu Çatışma Davranışı Modeli esas alınarak ortaya konulan beş çatışma çözümleme stratejisi temel alındığından ötürü, aşağıda bu beş strateji ele alınıp ayrıntılı olarak tanımlanmaya çalışılacaktır:

1. Zorlama Stratejisi: Kişi kendi ihtiyaçlarının ve kaygılarının peşine düşüp diğerinin ihtiyaç ve kaygılarını göz ardı ettiği zaman zorlama (rekabetçi) stilini kullandığı ifade edilebilir. Rekabetçi stili kullanan bir kişi çok iddiacıdır (atılgan) ve çatışmanın kendinin istediği gibi çözümlenmesi ile ilgilenir. Bu kişi, diğer kişi ile işbirliği yapma kaygısı taşımamaktadır. Bunun yerine rekabetçi kişiler çatışmaya, karşı tarafı etkilemek veya zor kullanarak güçlü konuma geçmek için zorlayıcı bir şekilde yaklaşırlar.

2. Kaçınma (Geri Çekilme) Stratejisi: İkinci ana stil, kişinin hakkını iddia etmediği (does not assert), işbirliği yapmadığı, veya çatışmadan tamamen kaçındığı zaman kullanılan stratejidir. Kaçınma, mevcut durumun yadsınması ve karşı tarafla tartışmanın mümkün olmadığı inancı ile karakterize edilir. İnsanlar bu yaklaşımı genellikle problemle baş etmek istemediklerinde veya kazançlı çıkacakları bir durumda olmadıklarını hissettikleri zaman seçmektedirler. Kişiler karşı tarafın haklı olduğunu hissettiği zaman, veya karşı tarafın daha güçlü olduğu zaman çatışmadan geri çekilmeği tercih edebilir. Bu yaklaşımla, kişi kendisinin ve karşı tarafın ihtiyaçlarına çok az itibar etmektedir.

3. Uyma (Yumuşatma) Stratejisi: Bu strateji temelde işbirlikçi bir yaklaşımdır, fakat kişi kendi kaygılarını öne sürmeyi denemez. Uyma stratejisini benimseyen kişiler, diğer kişilerin uğruna kendi ihtiyaçlarından vazgeçmeye hazırdırlar. Bu seçimin altında yatan inanç, uyumlu bir ilişkinin devam ettirilmesinin anlaşmazlık üretmekten daha önemli olduğudur. Uyma stratejisini kullanmaya yatkın olan kişiler, kabul edilme ve onay görme ihtiyaçları yüksek olarak nitelendirilebilirler. Uyma stratejisini kullanan kişiler bir anlamda kaçınma stratejisini kullananlarla benzerlik göstermektedirler. Çünkü her ikisinde de problemin gerçek çözümünü bulmada bir erteleme söz konusudur. Fakat uyma stratejisindeki temel fark, bu gruptakiler diğer kişilerle işbirliği yapar, problemi dile getirir ve diğer tarafın isettiğini yapmayı kabul eder. Fakat kaçınma stratejisini kullanan kişiler karşı tarafın arzuladığını elde etmesi için birşey yapmaz, sadece sorun yokmuş gibi davranır. Kaçınılmaz çatışma durumları olduğu zaman, uyma stratejisine eğimli olan kişi genellikle fikrini net bir

şekilde ifade edemez. Kaçınılmaz çatışma durumlarında bol bol özür ve mizahi birtarzla ortamı yumuşatmak sıklıkla görülen bir surumdur. Uyma stratejisini kullanmaya eğilimli kişiler mevcut durumu doğrudan ortaya koymada zorluk çekerler ve daha ziyade isteklerini, tercihlerini veya fikirlerini dolaylı olarak ifade etme eğilimindedirler.

4. Uzlaşma (Paylaşma) Stratejisi: Uzlaşma stratejisini kullanan kişi, kişisel istek ve ihtiyaçlarından, karşı taraf için, bir miktar vazgeçerek çatışmayı çözmeye eğilimlidir. Bu yaklaşım, “biraz ver-biraz al” yaklaşımı olarak da tanımlanabilir. Uzlaşma, karşılıklı alış-veriş, ödün verme ve pazarlık ile doyurucu bir sonuca ulaşır. Uzlaşma bir miktar işbirliği stratejisine benzemektedir. Fakat uzlaşma, işbirliğine göre daha yüzeysel düzeyde meydana gelmektedir. Uzlaşma stratejisini kullanan kişiler işbirliğinde olduğu gibi temelde yer alan ihtiyaç ve kaygıları ele almaz. Bunun yerine kişilerin istediklerini ifade ettikleri üzerinde yoğunlaşır. Diğer bir ifade ile, problem çözme (işbirliği) yaklaşımında taraflar temelde yatan ihtiyaç ve kaygıları üzerinde bir anlaşmaya varmaya çaba gösterirler. Uzun vadeli amacı, her iki tarafın da kazanacağı bir çözüm üretmektir. Oysa ki uzlaşmada, vurgu her iki tarafın kazanması üzerinde değildir. Sadece her iki tarafında kabul edebileceği bir sonuç bulabilmelidir.

5. İşbirliği (Problem Çözme) Stratejisi: Bu stratejide kişi çatışmayı çözebilmek için kendi gerçek istediğinin ne olduğunu ortaya koyarken, diğer tarafla da işbirliği içinde olmayı denemektedir. İşbirliği stratejisi, çatışmada karşılıklı doyurucu sonuca ulaşmayı sağlamak için etkili problem çözme etkinliklerinin kullanıldığı bir süreç olarak nitelendirilebilir. İşbirliği stratejisini benimseyen kişi hem kendi hem de karşı tarafın ihtiyaç önemsemektedir. Bu stratejiyi kullanan kişi aynı zamanda da diğer kişinin arzusunu tatmin etmek için kendi pozisyonundan kolayca vaz geçmez. Başarılı bir işbirliğinin temel anahtarı, tarafların görünen çatışma durumlarının altında yatan temel ihtiyaç ve kaygılarını esas alarak her iki tarafın da ihtiyaçlarına cevap olacak bir çözüm bulma umutlarıdır. Çatışan tarafların birlikte çaba göstermeye devam etmeleri gerekliliği bulunduğu durumlarda en iyi yanıt verecek

olan stratejinin işbirlikçi strateji olduğu ifade edilmektedir (Muniz, 1981; Sherif, 1996; Tappen, 1978).

Uzmanlara göre çatışma yaşayan kişiler, çatışmalarını çözebilmek için özel süreçlerden - resmi süreçlere kadar giden bir dizi farklı çatışma çözme sürecini denemektedirler. Kişiler bazen probleminden veya birbirinden kaçınırlar. Fakat kaçınma mümkün olmayınca, farklılıkları çözmek için özel-informal problem çözme yollarına başvurulur. Genellikle başlangıçta kişiler arasındaki anlaşmazlıkların çoğunluğu özel süreçlerle ve informal yollarla aşılmaya çalışılır. Herhengi bir sonuca ulaşamayıp fikir ayrılıkları ve/veya tartışmalar kontrolden çıkıp büyüdüğü zaman ise bu informal yaklaşım yerini, resmi - topluma açık süreçlere bırakır. Bu süreçler karar verme, görüşme (müzakere) ve arabuluculuk olarak ifade edilmektedir (Akt; Beidoğlu, 2001). Aşağıdaki paragraflarda bu temel süreçler kısaca özetlenecektir.

1) Karar verme / Sorunu hakem kararı ile çözme: Tartışmayı (anlaşmazlığı) çözmek amacıyla karar verme gücüne sahip olan tarafsız bir üçüncü kişiye, tarafların kendi anlaşmazlıklarını aktarmasını içeren çatışma çözümleme sürecidir. Üçüncü taraf durum hakkındaki gerçekleri toplar, taraflarca sunulmuş bilgileri dinler ve çatışan tarafları bağlayıcı kararlar verir. Karar verme, sorunu hakem kararı ile çözme sürecinden farklılıklar gösterir. Hakem kararı ile çatışma çözme sürecinde taraflar gönüllü olarak bilgileri verip sürece katılırlar. Karar verme sürecinin en yaygın örneği mahkeme duruşmasıdır. Sorunu hakem kararı ile çözme, mahkeme veya mahkeme dışında bir ortamda kullanılabilir (Önür, 1994).

2) Görüşme: Rubin'in (1994) özetlediği gibi, görüşme sözcüğü Latince *negociare* -iş yürütmeden türemiştir ve çoğu görüşme iş görme bağlamında anlaşılmıştır. Uluslararası görüşmenin alanı yüzyıllarca diplomasi başlığının altında tutulmuştur.

İşçilerin ve üreticilerin aynı fikirde olmaya çalıştığı “hizmet karşılığında ücret” terimi görüşme olarak bilinirdi – terim herhalde görüşmeden daha kaba ve daha ilkel bir anlama gitmeyi amaçlamış. Rubin günümüzde, iki veya daha fazla taraf arasındaki –bunlar eşler, gruplar, organizasyonlar veya eyaletler olsun- herhangi bir takasın görüşme olarak adlandırıldığını ve görüşmenin son on yıl içerisinde moda olduğunu belirtir. Ona göre görüşme, sosyal hareketin bir parçası olmuştur. Herkes görüşmede yer alır; eşler, diplomatlar, iş yöneticileri, çevreciler, işçi liderleri. Bu yaygınlaşmanın nedeni 4 kaynağa bağlanabilir: 1) Tartışmaları yatıştırmanın farklı yöntemlerinin görüşme başlığı altında incelenmesi. 2) Bilimsel olarak görüşmeye yönelik ciddi gelişmelerin olması. 3) Görüşmenin sistematik pratiğinin bir zamanlar hemen hemen her diplomat ve sendika-idari temsilcileri tarafından denenmesi ve şimdi ise boşanmadan toplumsal çatışmaya, çevresel meselelerden ticarete, değişen alanlardaki tartışmaların üzerine uzmanlaşan profesyonel kurumların bulunması 4) Görüşmenin birkaç başarılı popüler tedavisi, örneğin “Evet’e Varmak” (Getting to Yes), Batı Avrupa’daki ve Kuzey Amerika’daki birkaç ülkede popüler olması.

“Evet’e Varmak” gibi kitaplar Karşılıklı Kazanç Yaklaşımı’nı (Fisher, ve Ury, 1981) gündeme getirmiştir. Geçmişte bu fikri savunan başka yazarlar da vardı. Örneğin Follett (1940) 20’inci yüzyılın başlarında entegrasyon hakkında yazmıştır. Fakat çalışması son zamanlara kadar fark edilmedi. Walton ve McKersie (1965) “bütünleştirici pazarlık” terimini kullanırken, Lax ve Sebenius (1986) aynı genel fikri tamamlayıp terimi geliştirerek değer kazandırdı. Görüşmelerde “Karşılıklı Kazanç” Yaklaşımı, uyumsuzluğu karşı tarafın bedelini ödemesi ile bir tarafın kazanması yerine, bütün tarafların kabul edilir bulduğu bir çözümün olasılığını tartışmıştır. Karşılıklı Kazanç Yaklaşımı’nın en popüler örneği “Evet’e Varmak” kitabında verildi (Fisher, ve Ury, 1981); “İki kişi aralarında bir portakalın paylaşımını tartışıyorlar. Bir tanesi 80’e 20 oranında kendi açısından bölünmesini ister, diğeri ise 25’e 75 diyerek karşı teklifte bulunur. Bir seri tavizden sonra, adil ve akıllıca olan 50-50 bölmeyi her ikisi de kabul eder. Fakat, bir tanesi kabuğunu atarak meyvesini yerken, diğeri içini atarak kabuğunu pasta yapmakta kullanır”. Şayet her ikisi de portakalın ne kadarını istediklerini (veya verebileceklerini) tartışmak yerine,

portakalı niçin istediklerini tartışsalar, istediklerinin tümünü elde etmiş olup aynı zamanda da diğerinin değerli bulduğu şeyi atmak durumunda kalmayacaklardı. Karşılıklı analiz çok sıkça gösterir ki, görüşmeciler ilgi duyduklarından (neyi, niçin istediklerinden) çok, pozisyonları (ne istedikleri) üzerinde tartışırlar.

Yukarıda belirtildiği gibi, çatışmayı çözmede kullanılan en yaygın yaklaşımlardan biri görüşmedir. İnsanlar hayatlarında her gün aileleri, eşleri, çocukları, patronları veya işçileri, vs ile müzakere etmektedirler. Görüşme temelde tarafların gönüllü ilgi ve değerlerinin farklılıklarını tartıştığı ve genel endişelerinde kesişen bir karara varmaya çalıştıkları bir problem çözme sürecidir. Görüşmede temelde iki ana yaklaşım vardır: Pozisyonel-yaklaşım ve İlgi-odaklı yaklaşım.

a) Pozisyonel-görüşmede taraflar bir seri pozisyon -belli ilgi ve ihtiyaçları karşılayacak alternatif çözümler- seçer ve bir çözüme ulaşmak için çaba içerisinde karşı tarafa sunar. Pozisyonel-görüşmedeki taraflar kendi taleplerinin doğruluğunu, bir şeyi neden istediklerini tartışma yerine, münakaşa ederek kanıtlamaya çalışırlar. Pozisyonel görüşmeciler (müzakereciler) özellikle birşeyi neden istediklerini açığa vurmaya isteksizdirler. Çünkü bu bilginin karşı tarafa görüşmeden sonuç almak için kullanılacak güç vereceğinden korkarlar. Rubin (1994)'e göre görüşme kavramı denince, çoğunlukla, iki insanın bir bölümün iki zıt tarafında durduğunu, sonra birbirlerine yaklaşarak kendi istekleri doğrultusunda bir şeylerden vazgeçmenin aklında oluştuğunu ifade eder. Örneğin satıcı, anlaşmak için beklentisinden fazlasını istemekle ve alıcı da sonuçta ödemeye razı olduğundan daha azını teklif etmeyle işe başlar. Bir seri zeki tavizden geçerek, her iki taraf da her ikisinin kabul edilebilir bulduğu aralarındaki bir noktada buluşmaktadırlar. Bu nedenle buna "Taviz-Bir Noktada Buluşma Modeli" de denir.

Görüşme üzerine yapılmış olan ilk çalışmalar hemen hemen sadece “taviz ve bir noktada buluşma” yaklaşımlarını üzerineydi. Ayrıca Walton ve McKersie (1965)’in “dağıtımçı pazarlık” olarak bilinen yaklaşımları da dikkate alınmaktadır.

b) Görüşmede ikinci yaklaşım çıkar-odaklı yaklaşım olarak adlandırılır. Bu bir görüşme stratejisidir. Burada insanların bahsettiği şahsi ihtiyaçları/ilgileri anlaşmazlıkta sunulan çözümler tarafından tatmin edilmektedir. Çıkar-odaklı görüşme mümkün olduğu kadar çok ilgilerin/ihtiyaçların tatmin edilmesine odaklanır. Bu sürecin amacı kazan/kaybet tarzında ödüller dağıtmak yerine katılımcı çözüme ulaşmaktır. Fisher ve Ury (1981) “Evet’e Ulaşmak” adlı kitabında ilgi-odaklı görüşmelerdeki unsurları şöyle tarif eder:

1. İnsanları probleminden ayırın: İnsanlar birbirine değil, sahip oldukları probleme saldırmalı..
2. Pozisyonlara değil çıkarlara odaklanın: Tarafların pozisyonları ne istedikleridir. Bir diğer taraftan, onların çıkarları onları neden istedikleridir. Çıkarlar üzerine tartışmanın anlaşmayı mümkün kılacak karşılıklı veya tamamlayıcı ilgilerin varoluşunu ortaya çıkartması daha muhtemeldir.
3. Karşılıklı kazanç için seçenekleri bulmak: Final anlaşmanın yaratılacağı mümkün olduğunca çok seçenek yaratmak önemlidir.
4. Hedef kriteri üzerinde ısrar: Taraflar daha belirgin anlaşmalara ulaşmak için kullanılacak kabul edilebilir hedef kriteri belirlemeli.
5. Görüşülmüş anlaşmaya en iyi alternatifini bil: Görüşmenin amacı görüşmeden elde edilecek sonuçlardan daha iyisini elde etmek içindir. Şayet taraflar sağlayabilecekleri sonuçların farkında değillerse, şayet görüşmeler başarısızsa, reddetmekle daha iyi yapacakları ve kabul etmekle daha iyi yapacakları bir anlaşmaya girme riski sürdürürler.

Rubin (1994)’e göre, her iki yaklaşımın (taviz - bir noktada buluşma ve karşılıklı kazançlar) anlaşmazlıkların yönetiminde yeri vardır. İkisinin arasında bir seçim yapmak sadece gereksiz değil, ayrıca sebepsizdir de. Walton ve McKersie

(1965) iki modelin arasında ve onların herbirinin hangi durumlar altında etkili olabileceğinin açıkça ayrımını yapmak eğilimindedirler.

3. Arabuluculuk: Görüşmeler yapılırken, insanlar çoğu zaman planlanmamış ve organize edilmemiş biçimde görüşür. Bazen problemi çözecek bir yol bulurlar; bazen çıkmaza girerler. Arabuluculuk süreci çatışmada olan tarafların görüşmesini organize etmek için dizayn edilmiştir. Arabuluculuk görüşmenin bir uzantısıdır. Diğer bir ifade ile arabuluculuk sadece organize edilmiş bir görüşmedir. Arabuluculuğun oluşması için, tarafların görüşmeye başlaması gerekir.

BÖLÜM III

Yöntem

Bu bölümde, araştırmanın tasarımı, evren ve örneklem, veri toplama aracı ve süreci ile veri çözümlemesi belirtilmiştir.

3.1 Araştırma tasarımı

Bu araştırma betimsel bir çalışma olup, lise öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri araştırılmıştır.

3.1.1 Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın denekleri, 2002-2003 öğretim yılında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti (KKTC) Yakın Doğu Koleji Lise I, lise II ve lise III (n=100) öğrencilerinden toplam 100 gönüllü öğrenciden oluşmaktadır.

Yakın Doğu Koleji, 1993 yılında Yakın Doğu Üniversitesi'sine bağlı olarak kurulmuştur. Yakın Doğu Koleji'nin 483 öğrencisi ve 78 öğretmeni bulunmaktadır.

Tablo 3.1: Örneklem

LİSE	Sınıflar		
YDK	I	II	III
	37	37	26

3.1.2 Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada Tezer (1986) tarafından geliştirilip, Beidoğlu (2001) tarafından adapte edilen Çatışma Çözümleme Anketi kullanılmıştır. Bu anket, beş bölümden oluşmaktadır. Bunlar arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen olarak belirlenmiştir. Her bölümde Thomas'ın (1976) zorlama, kaçınma, uyma, uzlaşma, işbirliği olarak belirlendiği çatışma çözümleme davranışlarını/stratejilerini içeren beş ifade bulunmaktadır. Her öğrenciden, her ilişki için ayrı ayrı tüm stratejileri hangi sıklıkla kullandığını Likert tipi beşli derecelendirme ölçeğinde işaretlenmesi istenmiştir. Hiçbir zaman (1), nadiren (2), bazan (3), çoğunlukla (4), her zaman (5) olacak şekilde puanlar belirlenmiştir. En düşük ve en yüksek değer 1 ile 5 arasında değişmektedir. Yüksek puan değeri stratejinin daha sıklıkla kullanıldığını ifade etmektedir.

Güvenirlik Çalışması

Bu çalışmada kullanılan Çatışma Çözümleme Anketi (ÇÇA)'nin, Tezer (1986) tarafından gerçekleştirilen ve test-tekrar test yöntemi ile sorgulanan güvenilirliği, zorlama için .71, kaçınma için .60, uyma için .69, uzlaşma için .72 ve işbirliği için ise .76 olarak bildirilmiştir.

Beidoğlu (2001) ise Tezer'in geliştirdiği çatışma Çözümleme Anketi'ni adapte ederek kullandığı çalışmasında KKTC popülasyonunda anketin güvenilirlik çalışmasını yapmıştır. Cronbach Alpha sonuçları zorlama için .73, kaçınma için .74, uyma için .82, uzlaşma için .70, ve işbirliği için ise .92 olarak bildirmiştir.

Bu çalışma için gerçekleştirilen 50 güvenilirlik çalışmasında Cronbach Alpha sonuçları zorlama için .83, kaçınma için .73, uyma için .67, uzlaşma için .73, işbirliği için ise .70 olarak hesaplanmıştır.

3.1.3 Veri Toplama Süreci

Bu çalışmada kullanılan Çatışma Çözümleme Anketi bizzat kendim tarafından öğrencilere dağıtılmıştır ve yaklaşık 15 dakika sonra öğrencilerden toplanmıştır

3.1.4 Verilerin Çözümlemesi

Bu çalışmada, birinci problem cümlesi için, Friedman Test kullanılarak, her bir ilişki türünde ayrı ayrı olmak koşulu ile hangi çatışma çözümleme stratejisinin ne sıklıkla kullanıldığına ilişkin sıralama tespit edilmiştir. İkinci problem cümlesi için ise, Tekrarlı Varyans Analizi tekniği kullanılarak, her bir stratejinin farklı ilişki türlerine göre hangi sıklıkla kullanıldığı tespit edilmiştir.

BÖLÜM IV

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde Yakın Doğu Koleji, lise öğrencilerinin kişilerarası ilişkilerde yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında farklı ilişki türlerine göre anlamlı bir farklılık olup olmadığı ve lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri, ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği verilmiş, tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Genel olarak bulgulara bakıldığında zaman, Tablo 4.1'de görüldüğü üzere öğrencilerin ilişki türlerine göre çatışma çözümleme stratejilerinin ortalama ve standart sapma değerleri belirtilmiştir. Deneklerin arkadaşları ile olan ilişkilerinde kullandıkları stratejilerde arasında en yüksek aritmetik ortalama uzlaşma stratejisinde ($\bar{X} = 3.390$), en düşük ise uyma stratejisinde ($\bar{X} = 2.640$) bulunmuştur. Yakın arkadaşlarında ise en yüksek aritmetik ortalama uzlaşma stratejisinde ($\bar{X} = 3.530$) ve en düşük ise zorlama stratejisinde ($\bar{X} = 2.570$) kullandıkları gözlemlenmiştir. Anne ile yaşadıkları çatışmalarda en yüksek aritmetik ortalama uzlaşma stratejisinde ($\bar{X} = 3.370$), en düşük kaçınma stratejisinde ($\bar{X} = 2.280$) kullanmaktadırlar. Baba ile en yüksek aritmetik ortalama uyma stratejisinde ($\bar{X} = 3.390$), en düşük ise zorlama stratejisinde ($\bar{X} = 2.690$) kullandıkları gözlemlenmiştir. Öğretmenleri ile yaşadıkları çatışmalarda ise en yüksek aritmetik ortalama uzlaşma stratejisinde ($\bar{X} = 3.080$), en düşük ise kaçınma stratejisinde ($\bar{X} = 2.550$) kullandıkları tesbit edilmiştir.

Tablo 4.1: İlişki Türlerine Göre Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.

	(n = 100)		
	$\bar{X}$	SS	D
ARKADAŞ			
Zorlama	2,990	1,087	13,5
Kaçınma	2,650	1,167	22
Uyma	2,640	,927	23
Uzlaşma	3,390	1,053	3,5
İşbirliği	3,220	1,194	7
YAKIN			
ARKADAŞ			
Zorlama	2,570	1,085	24
Kaçınma	2,960	1,325	17
Uyma	2,880	,988	18,5
Uzlaşma	3,590	1,111	1
İşbirliği	3,570	1,103	2
ANNE			
Zorlama	2,970	1,185	16
Kaçınma	2,880	1,258	18,5
Uyma	3,070	1,122	10
Uzlaşma	3,370	1,098	5
İşbirliği	3,140	1,256	8
BABA			
Zorlama	2,690	2,690	21
Kaçınma	3,010	1,360	12
Uyma	3,390	1,091	3,5
Uzlaşma	3,360	1,106	6
İşbirliği	3,040	1,355	11
ÖĞRETMEN			
Zorlama	2,770	1,355	20
Kaçınma	2,550	1,258	25
Uyma	2,980	1,247	15
Uzlaşma	3,080	1,261	9
İşbirliği	2,990	1,314	13,5

Alt problemlere ilişkin bulgular ve yorum aşağıda verilmiştir.

4.1 Birinci Problem Cümlesine İlişkin Bulgular ve Yorum:

Problem Cümlesi 1: Lise öğrencilerinin kişilerarası ilişkilerde (arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında, anlamlı bir fark var mıdır?

Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencileri, arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çatışma çözümleme anketine göre lise öğrencilerinin arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stratejilerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Friedman Testi sonuçları Tablo 4.2’de gösterilmiştir.

Tablo 4.2: Öğrencilerin arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin kullanılma sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Friedman Test sonuçları.

	Çatışma Çözümleme Stratejileri	Mean Rank	
Arkadaş çatışmalarında kullanılan stratejiler	Zorlama	2.96	χ : 39.297 df: 4 p: .000
	Kaçınma	2.63	
	Uyma	2.49	
	Uzlaşma	3.55	
	İşbirliği	3.37	

Tablo 4.2’de verilen Friedman testi sonucuna göre, lise öğrencilerinin arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları beş çatışma çözümleme stratejisi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [$\chi^2(4) = 39.297$, $p < .05$]. Buna göre lise öğrencileri arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla uzlaşma, en az ise uyma stratejisini kullanmaktadırlar.

İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencileri, yakın arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çatışma çözümleme anketine göre lise öğrencilerinin yakın arkadaşlarıyla yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stratejilerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Friedman Testi sonuçları Tablo 4.3’de gösterilmiştir.

Tablo 4.3: Öğrencilerin yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalara kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin kullanılma sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Friedman Test sonuçları.

	Çatışma Çözümleme Stratejileri	Mean Rank	
Yakın arkadaş çatışmalarında kullanılan stratejiler	Zorlama	2,37	χ : 58.407 df: 4 p: .000
	Kaçınma	2,78	
	Uyma	2,67	
	Uzlaşma	3,64	
	İşbirliği	3,55	

Tablo 4.3’de verilen Friedman testi sonucuna göre, lise öğrencilerinin yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları beş çatışma çözümleme stratejisi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [$\chi^2 (4) = 58.407$, $p < .05$]. Buna göre lise öğrencileri yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla uzlaşma, en az ise zorlama stratejisini kullanmaktadırlar.

Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencileri, anne ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çatışma çözümleme anketine göre lise öğrencilerinin anneleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stratejilerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Friedman Testi sonuçları Tablo 4.4’de gösterilmiştir.

Tablo 4.4: Öğrencilerin anneleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin kullanılma sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Friedman Test sonuçları.

	Çatışma Çözümleme Stratejileri	Mean Rank	
Anne ile çatışmalarında kullanılan stratejiler	Zorlama	2,83	χ : 12.757 df: 4 p: .013
	Kaçınma	2,71	
	Uyma	2,95	
	Uzlaşma	3,36	
	İşbirliği	3,16	

Tablo 4.4’de verilen Friedman testi sonucuna göre, lise öğrencilerinin anneleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları beş çatışma çözümleme stratejisi

arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [$\chi^2 (4)=12.757$, $p< .05$]. Buna göre lise öğrencileri anneleri ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla uzlaşma, en az ise kaçınma stratejisini kullanmaktadırlar.

Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencileri, baba ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çatışma çözümleme anketine göre lise öğrencilerinin babaları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stratejilerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Friedman Testi sonuçları Tablo 4.5’de gösterilmiştir.

Tablo 4.5: Öğrencilerin babaları ile yaşadıkları çatışmalara kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin kullanılma sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Friedman Test sonuçları.

	Çatışma Çözümleme Stratejileri	Mean Rank	
Baba ile çatışmalarında kullanılan stratejiler	Zorlama	2,59	χ : 14.788 df: 4 p: .005
	Kaçınma	2,93	
	Uyma	3,27	
	Uzlaşma	3,26	
	İşbirliği	2,96	

Tablo 4.5’de verilen Friedman testi sonucuna göre, lise öğrencilerinin babaları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları beş çatışma çözümleme stratejisi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [$\chi^2(4)=14.788$, $p<.05$]. Buna göre lise

öğrencileri babaları ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla uyma, en az ise zorlama stratejisini kullanmaktadırlar.

Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencileri, öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Çatışma çözümleme anketine göre lise öğrencilerinin öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stratejilerin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin Friedman Testi sonuçları Tablo 4.6'de gösterilmiştir.

Tablo 4.6: Öğrencilerin öğretmen ile yaşadıkları çatışmalara kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin kullanılma sıklıklarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Friedman Test sonuçları.

	Çatışma Çözümleme Stratejileri	Mean Rank	
Öğretmen ile çatışmalarında kullanılan stratejiler	Zorlama	2,83	χ^2 : 14.783 df: 4 p: .005
	Kaçınma	2,60	
	Uyma	3,10	
	Uzlaşma	3,26	
	İşbirliği	3,22	

Tablo 4.6'de verilen Friedman testi sonucuna göre, lise öğrencilerinin öğretmenleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları beş çatışma çözümleme stratejisi arasında anlamlı bir fark bulunmuştur [χ^2 (4)=14.783, $p<.05$]. Buna göre lise öğrencileri

öğretmenleri ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla uzlaşma, en az ise kaçınma stratejisini kullanmaktadırlar.

Lise öğrencilerinin beş farklı ilişki türünde kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri ile ilgili bulgulara genel olarak baktığımız zaman, arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla kullandıkları strateji olarak uzlaşma stratejisi bulgulanırken; babaları ile uyma stratejisini kullandıkları saptanmıştır. En az kullandıkları strateji olarak ise, yakın arkadaş ve baba ile zorlama stratejisi bulgulanırken; anne ve öğretmen ile kaçınma stratejisi ve arkadaşları ile de uyma stratejisini kullandıkları tesbit edilmiştir.

Dinçyürek (2003) araştırmasında, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet'indeki üniversite öğrencilerinin kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerini incelemiş ve kişiler arası ilişkilerde arkadaş, yakın arkadaş, anne ve baba ile uzlaşma stratejisini, duygusal arkadaş ile de işbirliği stratejisini kullandıkları tesbit etmiştir.

Dinçyürek'in araştırmasında üniversite öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri ile lise öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir farklılık olup olmadığına baktığımız zaman, arkadaş, yakın arkadaş ve anneleri ile olan ilişkilerinde kullandıkları stratejiler örtüşmektedir.

Tezer (1996) araştırmasında, Türkiye'deki kişilerin eşlerine ve işyerindeki üstlerine karşı çatışmalardaki tutumunu incelemiştir. Araştırma bulgularına göre, farklı ilişki türleri, çatışma çözümünde bir değişiklik yaratmamaktadır. Hem kadınlar hem erkekler çatışma çözümünde uzlaşmayı tercih etmektedirler. Kaçınma, uyma ve işbirliği stratejisini orta derecede rekabet stratejisini ise daha az tercih etmektedirler. Tezer'in bulgularını incelediğimiz zaman, farklı ilişki türlerine göre kişilerin

kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinde bir farklılık bulunmamıştır. Bu çalışmada kişiler arası çatışmalarda, farklı ilişki türüne göre kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinde farklı stratejiler değil, çoğunlukla uzlaşma ve uyma stratejilerini kullandıkları tesbit edilmiştir.

4.2 İkinci Problem Cümlesine İlişkin Bulgular ve Yorum

Problem Cümlesi II: Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişilerarası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri, ilişki türüne göre (arkadaş, yakın arkadaş, anne,baba ve öğretmen) anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencilerin kullandıkları zorlama stratejisi ilişki türlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çatışma çözümleme anketindeki zorlama stratejisinin beş farklı ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi tablo 4.7’de verilmiştir.

Tablo 4.7: Zorlama stratejisinin farklı ilişki türlerindeki kullanımının tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları.

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SS	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Denekler Arası	74.200	99	.749			
Ölçüm	13.088	4	3.272	3.676	.006	
Hata	352.512	396	.890			
Toplam	439.800	499				

Tablo 4.7’de verilen tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonucuna göre öğrencilerin kullandıkları zorlama stratejisinde anlamlı bir fark bulunamamıştır [$F_{(1,99)} = 3.676, p < .05$].

İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencilerin kullandıkları kaçınma stratejisi ilişki türlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çatışma çözümleme anketindeki kaçınma stratejisinin beş farklı ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.8’de verilmiştir.

Tablo 4.8: Kaçınma stratejisinin farklı ilişki türlerindeki kullanımının tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları.

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SS	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Denekler Arası	78.110	99	.789			
Ölçüm	16.060	4	4.015	3.837	.005	2-5 3-5 4-5
Hata	414.340	396	1.046			
Toplam	430.478	499				

Tablo 4.8'de verilen tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonucuna göre öğrencilerin kullandıkları kaçınma stratejisinin dört ilişki türüne göre (yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen) anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur [$F_{(1,99)} = 3.837, p < .05$]. Baba ortalama puanı ($\bar{X} = 3.01$), yakın arkadaş ilişki ortalama puanı ($\bar{X} = 2.96$); anne ortalama puanı ($\bar{X} = 2.88$); öğretmen ortalama puanından ($\bar{X} = 2.55$) yüksek bulunmuştur. Bu bulgu, öğrencilerin kaçınma stratejisini en fazla babaları ile olan ilişkilerinde yaşadıkları çatışmalarında kullandığını göstermektedir. Aynı zamanda kaçınma stratejisi arkadaş ilişkisinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencilerin kullandıkları uyma stratejisi ilişki türlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çatışma çözümleme anketindeki uyma stratejisinin beş farklı ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.9'de verilmiştir.

Tablo 4.9: Uyma stratejisinin farklı ilişki türlerindeki kullanımının tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları.

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SS	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Denekler Arası	50.394	99	.509			
Ölçüm	30.108	4	7.527	9.146	.000	1-5 4-5
Hata	325.892	396	.823			
Toplam	406.394	499				

Tablo 4.9'da verilen tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonucuna göre öğrencilerin kullandıkları uyma stratejisinin üç ilişki türüne göre (arkadaş, baba ve öğretmen) anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur [$F_{(1,99)} = 9.146, p < .05$]. Baba ortalama puanı ($\bar{X} = 3.39$); öğretmen ortalama puanı ($\bar{X} = 2.98$); arkadaş ortalama puanından ($\bar{X} = 2.61$) daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu öğrencilerin uyma stratejisini en fazla babaları ile yaşadıkları çatışmalarında kullandığını göstermektedir. Aynı zamanda uyma stratejisi yakın arkadaş ve anne ilişkisinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Dördüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencilerin kullandıkları uzlaşma stratejisi ilişkisi türlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çatışma çözümleme anketindeki uzlaşma stratejisinin beş farklı ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.10'da verilmiştir.

Tablo 4.10: Uzlaşma stratejisinin farklı ilişki türlerindeki kullanımının tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları.

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SS	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Denekler Arası	52.344	99	.529			
Ölçüm	13.228	4	3.307	3.559	.007	1-5 2-5 3-5
Hata	367.972	396	.929			
Toplam	433.544	499				

Tablo 4.10'da verilen tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonucuna göre öğrencilerin kullandıkları uzlaşma stratejisinde genel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı fakat ilişkiler karşılaştırıldığında dört ilişki türüne göre (arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen) anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur [$F_{(1,99)} = 3.559$, $p < .05$]. Yakın arkadaş ortalama puanı ($\bar{X} = 3.59$); arkadaş ortalama puanı ($\bar{X} = 3.39$); anne ortalama puanı ($\bar{X} = 3.37$); öğretmen ortalama puanından ($\bar{X} = 3.08$) daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu öğrencilerin uzlaşma stratejisini en fazla yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarında kullandığını göstermektedir. Aynı zamanda uzlaşma stratejisi baba ile olan ilişkisinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Beşinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Lise öğrencilerin kullandıkları işbirliği stratejisi ilişki türlerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?

Çatışma çözümleme anketindeki işbirliği stratejisinin beş farklı ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine ilişkin tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları tablo 4.11’de verilmiştir.

Tablo 4.11: İşbirliği stratejisinin farklı ilişki türlerindeki kullanımının tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonuçları.

Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	SS	Kareler Ortalaması	F	P	Anlamlı Fark
Denekler Arası	91.594	99	.925			
Ölçüm	21.028	4	5.257	6.660	.000	2-5
Hata	312.572	396	.789			
Toplam	425.194	499				

Tablo 4.11’de verilen tekrarlı ölçümler için tek yönlü varyans analizi sonucuna göre öğrencilerin kullandıkları işbirliği stratejisinin iki ilişki türüne göre (yakın arkadaş ve öğretmen) anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur [$F_{(1,99)} = 6.660$, $p < .05$]. Yakın arkadaş ortalama puanı ($\bar{X} = 3.57$) öğretmen ortalama puanından ($\bar{X} = 2.99$) daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu öğrencilerin işbirliği stratejisini en fazla yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmalarında kullandığını göstermektedir. Aynı zamanda işbirliği stratejisi arkadaş, anne ve baba ile olan ilişkilerinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin ilişki türüne göre bulgularına genel olarak bakıldığında zaman, zorlama stratejisinde anlamlı bir farklılık göstermediği, kaçınma ve uyma stratejilerinde en fazla baba ile, uzlaşma ve işbirliği stratejilerinde ise en fazla yakın arkadaşları ile olan ilişkilerinde kullandıkları gözlemlenmiştir.

Dinçrük'in araştırmasında ise üniversite öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin, ilişki türüne göre genel olarak bulgularına baktığımız zaman, kaçınma ve uyma stratejilerinde en fazla baba ile olan ilişkilerde kullandıklarına ilişkin bulguları paralellik göstermektedir.

İş yerindeki çatışmaların yönetimi ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda (Rahim 1983, Ting-Toomey 1991, Hammound 1999), bütünleştirici stilin birincil olarak tercih edilen stil olduğu bulgulanırken, ikinci tercih edilen stil yardım etme (uyma) ve uzlaşma olarak bulgulanmıştır.

Furusawa'nın (1991) yaptığı çalışmada anasınıftan 12. sınıfa kadar olan gruptan sorumlu yöneticilerin çatışma durumunda kullandıkları çözüm stratejileri sorgulanmıştır. Araştırma sonuçları bütünleştirici stratejinin en sık kullanılan strateji, kaçınma stratejisinin ise en az kullanılan strateji olduğunu tesbit etmiştir.

McDaniel (1992), ilkökul ve ortaokuldaki öğretmenlerin, okul müdürlerinin çatışma çözümleme davranışları üzerindeki algılarını araştırdığı çalışmasında, yöneticiler, problem çözme ve uyma stratejisini daha sık; kaçınma ile uyma stratejilerini ise daha az kullandıkları sonucuna varmıştır. Aynı çalışmada ilkökul ve ortaokul öğretmenlerinin algıları arasında da farklılıklar bulgulanmıştır. Buna göre

ortaokul yöneticileri zorlama stratejisini ilkokul yöneticilerinden daha çok kullanmaktadırlar.

Adams'ın (1989) araştırmalarına göre ortaokul müdürleri çatışma çözümleme yönetiminde karma strateji kullanmıştır. Ortaokul yöneticileri problem çözme stratejilerini diğer stratejilerden daha fazla kullanmaktadır. Bununla birlikte, çatışmanın çözülmesinde başarılı olamadığı durumlarda ise bu yöneticilerin, zorlama stratejisini kullanmaya başladıkları bulgulanmıştır.

Litton (1989), lise yöneticilerinin çatışma yönetimi stillerini incelemiştir. Sonuçlar, lise yöneticilerinin rekabet ve işbirliği stratejilerini uzlaşma, uyma ve kaçınma stratejilerinden daha az kullanma eğiliminde olduklarını bulgulanmıştır.

Peterson ve Peterson (1990), okul ortamında gerçekleştirdiği çalışmasında hem öğrenciler hem de yetişkinlerin çatışmadan ya kaçındıklarını ya da diğer kişiyi yüzleştirdiklerini saptamıştır. Bu araştırmada Kaçınmanın, yüzleştirmeden iki kat daha fazla kullanıldığı saptanmıştır.

Meyer (1999) 6 ay süren gözlem ve mülakatları sonucunda 6. sınıf öğrencilerinin ve öğretmenlerin kaçınma stratejisini diğer stratejilere göre daha fazla kullandıklarını saptamıştır. Bu bulguya ek olarak, öğretmenlerin öğrencileri kontrol altında tutmak ve olası çatışmaları önlemek için rekabet stratejisinden de faydalandığı bulgulanmıştır. Bununla beraber, öğrencilerin öğretmenlerinin "iyi öğrenci" sınıflamasına girebilmek için uyma stratejisini kullandıkları gözlemlenmiştir.

Harr ve Krahe (1999); Laursen ve Collins (1994); Laursen, Hartup ve Koplas (1996), isimli araştırmacılar, gençlerin aileleri, kardeşleri ve akranları ile

kullandıkları çatışma davranışlarını incelediler. Bulgular, gençlerin çatışma davranışındaki farklılıkların ilişkilerin derecesinden kaynaklandığı sonucuna varmalarına yol açmıştır. Laursen (1993) anne-baba-genç çatışmalarında, gençlerin uyma ve kaçınma stratejilerini yüksek derecede fakat uzlaşmayı daha az kullandıklarını saptamıştır. Yakın arkadaşları ile dikkati çeken ölçüde uzlaşma ve biraz da kaçınma stratejilerini kullandıklarını tesbit etmiştir. Laursen, Hartuh ve Koplas (1996) araştırmasında, gençler ve genç yetişkinlerin arkadaşları ile uzlaşmayı daha fazla kullanırken ; akranları arasındaki ilişkide ise aile üyeleri ve arkadaş olmadığı akranlarına göre daha az zorlama stratejisini kullandıklarını bulgulamıştır.

Johnson, Johnson, Dudley ve Magnuson (1995) çalışmasında, 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin aralarındaki çatışmaların %97 sini zorlama ile çözdüklerini bulgulamıştır.

Lung'ın (1999) ebeveyn-ergen çatışmalarını konu alan araştırma bulguları, aile çatışmaları ve çözümü literatürüne katkıda bulunmuştur. Bu araştırmalara göre, Çin asıllı Amerika'lı ailelerden gelen öğrenciler daha fazla kaçınma stratejisini kullanırken, beyaz Amerika'lı ailelerden gelen öğrenciler yardım etme (Uyma) stratejisini kullanmaktadırlar.

Her ne kadar yöntem farklılıkları ve sınırlılıklar olsa da, organizasyonlarda yürütülen araştırmalarda yapıcı çatışma çözümleme stratejilerinin kullanıldığı yönünde bir eğilimin bulunduğu söylenebilir. Oysa bu iyimser genellemeyi çocuk ve gençlerin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri için yapmak pek olası görülmemektedir (Akt: Beidoğlu,2001).

Her ne kadar ergenlerin tercih ettikleri çatışma çözümleme stratejileri üzerinde yapılan araştırmalar sınırlı olsa bile, gençlerin değişik ilişkilerde farklı

stratejiler kullanmaları ilginç bir sonuç olarak görülebilir (Laursen, 1993; Laursen, Hartup ve Koplas; 1996). Halbuki genelde yetişkinler üzerinde yapılan çalışmalarda, yetişkinlerin değişik ilişkilerde aynı stratejileri tercih ettikleri görülmüştür (Tezer; 1996; Tankresley; 1990).

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde lise öğrencilerinin hangi çatışma çözümleme stratejilerini kullandıkları ve hangi stratejiyi hangi ilişki türünde ne sıklıkla kullandıkları ile ilgili bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır. Ayrıca öneriler getirilmiştir.

Lise öğrencilerinin, arkadaş, yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri arasında bir farklılık olup olmadığı ve kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği verilen ölçek sonuçları ile değerlendirilmiştir.

Lise öğrencilerinin beş farklı ilişki türünde kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri ile ilgili bulgulara genel olarak bakıldığı zaman; arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen ile yaşadıkları çatışmalarda en fazla kullandıkları strateji olarak uzlaşma stratejisi bulgulanırken; babaları ile uyma stratejisini kullandıkları saptanmıştır. En az kullandıkları strateji olarak ise, yakın arkadaş ve baba ile zorlama stratejisi bulgulanırken; anne ve öğretmen ile kaçınma stratejisi ve arkadaşları ile de uyma stratejisini kullandıkları tesbit edilmiştir.

Lise öğrencilerinin yaşadıkları kişiler arası çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin, ilişki türüne göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakıldığı zaman; öğrencilerin kullandıkları zorlama stratejisinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Öğrencilerin kaçınma stratejisini hangi ilişki türünde daha fazla kullandığına ilişkin bulgulara ise yakın arkadaş, anne, baba ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak arkadaş ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile, kaçınma stratejisini en fazla baba ile, daha sonra yakın arkadaş, sonra anne ve en az öğretmen ile kullanmaktadırlar.

Öğrencilerin uyma stratejisini hangi ilişki türünde daha fazla kullandığına ilişkin bulgulara, arkadaş, baba ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak yakın arkadaş, anne ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile, uyma stratejisini en fazla baba, daha sonra öğretmen ile ve en az arkadaş ile kullanmaktadırlar.

Öğrencilerin uzlaşma stratejisini hangi ilişki türünde daha fazla kullandığına ilişkin bulgulara, arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak baba ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile, uzlaşma stratejisini en fazla yakın arkadaş, daha sonra arkadaş ve anne ile, en az ise öğretmen ile kullanmaktadırlar.

Öğrencilerin işbirliği stratejisini hangi ilişki türünde daha fazla kullandığına ilişkin bulgulara; yakın arkadaş ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak arkadaş, anne, baba ve öğretmen arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Diğer bir ifade ile, işbirliği stratejisini en fazla yakın arkadaş, en az öğretmen ile kullanmaktadırlar.

Literatürde yer alan çalışmalar incelendiğinde, çatışma çözümleme stratejilerinin yapıcı ve yıkıcı olduğu belirtilmiştir. Yapıcı çatışma çözümleme stratejilerinden işbirliği ve uzlaşma stratejilerinin kullanılması bireyi daha çok tatmin

etmektedir. Bu araştırmada da, lise öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri incelendiğinde arkadaş, yakın arkadaş, anne ve öğretmen ile uzlaşma stratejisini, baba ile uyma stratejisini kullandıkları gözlemlenmiştir. Buradan hareket ederek, babanın genç üzerinde bir otorite figürü olabileceği düşünülürse, gençlerin babaları ile daha çok uyma stratejisini kullanmaları bu beklentiye ters düşmemektedir. Aynı zamanda öğretmenin de lise öğrencileri üzerinde bir otorite figürü olduğunu düşünülebilmektedir. Ancak, ilgili bulgular incelendiğinde öğrencilerin öğretmenleri ile uzlaşma stratejisini kullandıkları, uyma veya kaçınma stratejilerini kullanmadıkları tesbit edilmiştir. Göreceli olarak, bunun nedeni öğretmenlerin öğrencilere karşı tutumları ve okulun özel kolej olmasından kaynaklandığını düşünülebilir. Lee (1990) yapmış olduğu araştırmasında yöneticilerin, üstleri, akranları veya astları ile girdikleri çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme stillerinin belirgin şekilde farklılaştığını bulgulamıştır. Bu çalışmanın bulguları da Lee'nin bulguları ile paralellik göstermektedir. Bu bulgulara göre çatışmaya giren taraflar arasında var olan statü ilişkisi, kişilerin tercih edeceği çatışma yönetimi stillerini belirlemektedir. Bu çalışmada da baba ile olan statü ilişkisinden dolayı lise öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözümleme stratejileri değişmektedir.

Çatışma çözümleme stratejilerini Johnson ve Johnson'a (1996) göre incelendiği zaman, kişinin kendi hedefine ulaşması yönündeki kaygısı ve diğer kişi ile ilişkisini sürdürme kaygısı hem hedef hem de ilişkiyi sürdürme, önemsizden çok önemliye kadar değişebilmektedir. Lise öğrencilerinin ergenlik döneminde, bir guruba ait olma ihtiyaçlarının var olduğu tartışılmaz. Bu araştırmadaki bulguları incelendiğinde de arkadaş ve yakın arkadaşları ile uzlaşma stratejisini kullandıkları tesbit edilmiştir. Bu sonuç, arkadaşlıklarındaki ilişkilerine ve amaçlarına değer verdiklerini ve arkadaşlıklarını sürdürmek için bu stratejiyi kullandıklarını düşündürmektedir.

Araştırmanın giriş bölümünde belirtildiği gibi, çatışma her toplumda görülmektedir. Toplumumuzda da sürekli olarak karşımıza çıkan kişiler arası

çatışmalarda kullanılan çatışma çözümleme stratejilerinin saptanması gerekmektedir. Gencin hem ailesi hem de kişiler arası çatışmalarında büyük dönüm noktası olan bu dönemde, gencin kişiler arası ilişkilerinde en az etkilenecek atlatmaları arzulanmaktadır. Yaşanan çatışmalar psiko-sosyal gelişim açısından son derece önemlidir. Bu dönemde yaşanan çatışmalar gencin üzerinde silinmeyecek izler bırakmaktadır. Aynı zamanda çatışmalar gencin üzerinde olumlu etkiler de bırakabilmektedir. Yaşanan çatışmalar kişilik gelişimini ve değerlerini yönlendirmek, sosyal statüsünü geliştirmek, kişisel gelişimini sağlamak, iç görüşünü ve cesaretini artırmak gibi olumlu sonuçları ortaya çıkarabilir.

Yurtdışında yapılan pek çok çalışmada, öğrenciler arasında yaşanan ve şiddet kullanmaya kadar giden çatışmaların ve okullarda yaşanan sağlıklı ilişkilerin ancak çatışma çözme eğitimi ile önlenebileceği ortaya konmuştur. Öğrencilere kazandırılacak çatışma çözme ve iletişim becerileri sayesinde yıkıcı çatışma çözümleme stratejileri yerine, barışçı bir ortam yaratılabileceği görülmüştür. Aynı zamanda çatışma çözme eğitim programlarının okullarda uygulanması bütün okul çalışanlarını etkileyen disiplin sorunlarında da azalmaların olacağını düşündürmektedir (Akt: Koruklu: 1998). Öğrencinin kendi sorunlarının çözmede kendinin sorumluluk alması öğretmenlerin, idarecilerin ve okul danışmanlarını yükünü hafifletecektir. Glasser (1990) nitelikli bir eğitim ortamının yaratılmasında en önemli faktörlerden birinin öğrencilerle işbirliği yapılarak disiplin sorunlarının çözülmesi olarak ortaya koymuştur.

Öğrenciler bu eğitimden sonra kazanacakları beceriler olarak; duygu ve düşüncelerini ayırt edebilme, etkin dinleme, empati kurma, bir olaya iki yönlü bakabilme becerisi ve okul dışında yaşayabilecekleri çatışmaları çözmede kullandıkları olarak saptanmıştır.

Türk eğitim sisteminde var olan disiplin anlayışına yeni bir bakış açısı getirebilmek için çatışma çözümüleme eğitim programlarının öğrencilere kazandıracağı beceriler, uzlaşma ve işbirliği stratejileri olarak düşünülmektedir. Türk kültürünün yabancı olmadığı bu değerlerin okullardaki disiplin anlayışına yansıtılması, bir hedef olarak belirlenmesi gerekmektedir.

ABD’de yapılan bir çalışmada da çatışma çözümüleme stratejisi eğitiminin öğrencilerin okuldaki sorunlarını çözmede sağladığı katkıları yanında, kendi iç denetimlerini kurmalarına ve çatışma çözme stratejisini kazanmalarına da katkı sağladığı saptanmıştır (Sweeney ve Carruthers, 1996).

Bu tür eğitim programlarının okullarda etkili olabilmesi için öncelikle müfredat programları gözden geçirilerek ilköğretimin başlarından itibaren öğrencilere çatışma çözme, iletişim, insan ilişkileri, barış eğitimi gibi dersler verilmesi gerekmektedir. Bu derslerin, öğrencilere iletişim becerileri ve çatışma çözmede barışçı yolları kullanma anlayışını kazandırılacağı düşünülmektedir. Daha sonra tüm okulu kapsayan bir eğitim ile çatışma çözme tanıtılarak bütün okulun desteği sağlanması gerekmektedir. Okulda bulunan öğretmenlerden, idarecilerden, psikolojik danışmanlardan ve öğrencilerden seçilen bir komisyon kurularak bu eğitim programı yürütülmelidir. Bu işbirliği sayesinde öğrenciler ve öğretmenler arasında sürekli bir iletişim kurulacağından, okulda yaşanan çatışmalar ile başedilebileceği düşünülmektedir. Yani bu eğitim programlarını okullarda uygulanmasının okul çalışanları, idarecileri, öğretmenler ve en önemlisi de okuldaki psikolojik danışmanlara büyük katkıları olacağı düşünülmektedir. Bunun yanında bu tür eğitimlerin, mümkün olduğunca ev-okul-toplum üçgeninde verilmesi çok daha etkili olabilecektir. Ailelerinden yapıcı çatışma çözme biçimleri öğrenmeyen gençlerin, okulda, işte, spor faaliyetlerinde ve kişilerarası ilişkilerinde bunları uygulama şansları da olmayacaktır. Bu nedenle ailelere verilecek olan çatışma çözme becerileri eğitimi de son derece önemlidir. Tüm bu çalışmalarda okullarda görev yapan psikolojik danışmanlara çok önemli görevler düşmektedir. Bu tür programların

hazırlanması, öğrencilere, velilere ve okul çalışanlarına verilmesi, psikolojik danışmanların çabaları ile mümkün olabilir.

Öneriler:

Bu araştırmanın bulgularına daha fazla açıklık kazandıracak ve destekleyecek yeni araştırmalara ihtiyaç vardır. Bunlar şöyle sıralanabilir:

1. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki çatışma çözümleme stratejilerini ortaya koyacak araştırmalar daha farklı yaş gruplarında yapılabilir. Çatışma çözme biçimleri-kültür ilişkisinin incelendiği araştırmalar yapılabilir.
2. Benzer araştırmalar, eğitimin farklı sınıf düzeylerinden başlanarak, her düzeyde yapılabilir.
3. Bu çalışma özel bir kolejde uygulanmıştır. Bu çalışma devlet okullarında da uygulanarak, farklı sosyo-ekonomik düzeydeki öğrencilerin kullandıkları çatışma çözümleme stratejilerinin farklı olup olmadığı araştırılabilir.
4. Benzer araştırmalarda, anne-baba ve genç arasındaki çatışmaları, anne ve baba yönünden de incelenip araştırmalar yapılabilir.
5. Eğitim programları hazırlanarak, Milli Eğitim Bakanlığı ile çalışılarak tüm okullarda psikolojik danışmanlarla çatışma çözümleme eğitimi verilebilir.
6. Çatışma çözümleme eğitim programı uygulaması, okullardaki rehberlik servislerinin çalışmalarına hangi yönde katkısının olabileceği üzerinde çalışılabilir.
7. Bu çalışmada yapılan niteliksel araştırmalar yerine niceliksel araştırmaların da yapılabilir.
8. Buna benzer araştırmalarda birden fazla ölçek kullanılarak veriler toplanabilir.

KAYNAKÇA

- ADAMS, D.C. (1989). Perceptions of Conflict, Conflict Management Styles, and Commitment in Middle Level School. **Dissertation Abstract International**, 50, 7, 1854.A.
- AKA, Assiye (2001), Gençlerin Aile İçinde Yaşadıkları Çatışmalara İlişkin Sosyolojik Bir Araştırma, Ankara (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi).
- ATKINSON, R. L. ve DİĞERLERİ (1999). **Psikolojiye Giriş**, Ankara: Arkadaşlar Yayınevi.
- BEİDOĞLU, Müge (2001). The Effect of the "Program for Young Negotiators" on Preserves Elementary School Teachers Conflict Resolution Strategies. (Yayınlanmamış Doktora Tezi, ODTU).
- BERGMANN, Thomas J., ROGER J., Volkema (1994), Issues Behavioral Responses And Consequences in Interpersonal Conflicts, **Journal of Organizational Behavior**, Vol. XV, No:5, pp.467-471.
- BLAKE, R.R., and MOUTON. J.S (1964). **The Managerial Grid**. Houston: Gulf Publishing
- BOARDMAN, S.K., and HOROWITZ, S.V. (1994). Constructive Conflict Management and Social Problems: An Introduction. **Journal of Social Issues**, 50, 1, 1-11.
- BOUILDING, K.E (1962). Conflict and Defense : **A General Theory**. New York: Harper and Row.

CANARY DANIEL J. W.R. CUPACH, S.J. MESSMAN (1995). **Relationship Together California**: Safe Publications, Inc.

CANLI, Ebru (2001). Örgütlerde Kişilerarası Çatışmalar. İstanbul (Yayınlanmış Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi).

COLLINS, W. Andrew and B. LAURSEN (1995). "Conflict Processes and Transitions in Parent and Peer Relationship: Implications for Autonomy and Regulations". **Journal of Adolescent Research** No: 12.

CÜCEOĞLU, Doğan (1995). **Yeniden İnsan İnsana**, İstanbul, Remzi Kitabevi.

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

DEUTSCH, M. (1991). Educating for a Peaceful World. Paper Presented at the Annual Meeting of the Psychological Association in San Francisco.

DEUTSCH, M. (1994). Constructive Conflict Resolution: Principles, Training, and Research. **Journal of Social Issues**, 50, 1, 13-32.

DEUTSCH, M., CANAVAN, D., and RUBIN, J. (1971). The Effects of Size of Conflict and Sex of Experimenter upon Interpersonal Bargaining. **Journal of Experimental Social Psychology**, 7, 258-267.

DİNÇYÜREK, SİBEL (2003). Lise öğrencilerinin kullandıkları Çatışma Çözümleme Stratejilerinin Belirlenmesi. Lefkoşa (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yakın Doğu Üniversitesi).

DÖKMEN, Üstün (1997). **İletişim Çalışmaları ve Empati**. İstanbul: Sistem Yayıncılık ve Mat. Sanayi Ticaret A.Ş.

- DUNNETTE, Marvin D (1976). Editor. **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago, Rand McNally.
- DURYEA, M. L. (1992). **Conflict and Culture: A Literature Review and Bibliography**. Victoria, British Colombia, Canada: University of Victoria Institute for Dispute Resolution.
- FILLEY, Alan C. (1975), **Interpersonal Conflict Management**, Glenview, Il: Scott, Fresman.
- FITNESS, Julie (2000), Anger in the Workplace: An Emotion Script Approach to Anger Episodes Between Workers and Their Superiors, Co- Workers and Subordinates, **Journal of Organizational Behavior**. Vol XXI.
- FISHER ve URY W.(1981), **Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving in** Boston: Houghton Miffling.
- FOLLETT, M. P. (1940). **Constructive Conflict**: In H. C. Metcalf and L. Urwick (ed.), **Dynamic administration: The collected papers of Mary Parker Follett**. New York: Harper.
- FURUSAWA, J. (1991). Conflict Resolution Strategies Utilized by k-12 site Administrators in Los Angeles Country Public School Districts. **Dissertation Abstract International**, 52, 12, 4161-A.
- GOLD, Jashua M. (1999), **Understanding Conflict Response Styles: The Use of the Johnson Temperament Analysis (R) with Adolescents**.
- GÜLERCE, Aydan (1996), **Türkiye’de Ailenin Psikolojik Örüntüleri**, İstanbul, Boğaziçi Üniversitesi.

- HAMMOND, L. J. (1999). An Investigation of the Primary and Secondary Conflict Management Style Preferences of Males and Females in the Roles of Managers and Students. **Digital Disertation**. AAT9933304.
- HARR, B.F., (1999). Strategies for Resolving Interpersonal Conflicts in Adolescence. **Journal of Cross- Cultural Psychology**, 30, 6, 667-684.
- HART, L. B. (1980). **Learning From Conflict: A handbook for Trainers and Group Leaders**. Reading, MA: Addison-Wesley.
- HIGGINS A. and PRIEST S. (1990). Resolving Conflicts Between Young People. **Education Psychology in Practice**, 6, 2, 60-64.
- HİMES, J. S. (1980). **Conflict and Conflict Management**. Athens: :University of Georgia Press.
- JOHNSON, D. W., and JOHNSON, R. T. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A rewiev of the research. **Rewiev of Educational Research**, 66, 4, 459-506.
- JOHNSON, D.W., JOHNSON, R., DUDLEY B., and MAGNUSON, D. (1995). Training of Elementary Schools Student to Manage Conflict. **Journal of Social Psychology**, 135, 6, 673-686.
- JOHNSON, David W. ve R.T. JOHNSON (1994). "Constructive Conflict the Schools". **Journal of Social Issues**, No: 30.
- JOHNSON, David W.(1981). **Reaching Out Interpersonel Effectiveness and Self Actualization**. New Jersey: Prentice-Hall Inc..
- KARİP, Emin (1999). **Çatışma Yönetimi**, Ankara: Pegema Yayıncılık.

- KAVALCI, Zeynep (2001). Çatışma Çözme Becerileri Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Çatışma Çözme Biçimleri Üzerindeki Etkisi. Ankara: (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi).
- KELLEY, Harold H. ve DİĞERLERİ (1983). **Close Relationships**, New York: Freeman.
- KIESLER, S. (1978). **Interpersonal Processes Groups and Organizations**. Arlington Heights: AHM Publishing.
- KILIÇ, Tanıl (1985). "Örgütlerde Çatışma: Başa Çıkma Yöntemleri ve Yönetimi". **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, C.XIV, No: 1, S. 103-124.
- KILIÇCI, Yedigir (1992). **Okulda Ruh Sağlığı**, Ankara: Anı Yayıncılık.
- KIRBAŞ, Hakan (2002), www.greatesfeelsikoloji.com.
- KORUKLU, Ö.Nermin (1998). Arabuluculuk Eğitiminin İlköğretim Düzeyindeki Bir Grup Öğrencinin Çatışma Çözme Davranışlarına Etkisinin İncelenmesi, Ankara, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi).
- KÖKNEL, Özcan (1997). **İnsanı Anlamak**, İstanbul: Altın kitaplar Yayınevi.
- KRAPPMANN, L., and OSWALD, H. (1987). **Negotiation Strategies in Peer Conflicts**: A follow-up study in natural setting. ERIC Document Reproduction Service No: EO282641.
- LAURSEN, B. (1993). Conflict Management Among Close Friends, in B. Laursen (Ed.), **Close Friendships in Adolescence: New Directions for Child Development**, 39-59. San Francisco: Jossey-Bass.

- LAURSEN, B. and COLLINS, A. (1994). Interpersonal Conflict During Adolescence. **Psychological Bulletin**, 115,2,197-209.
- LAURSEN, B., HARTUP, W.W., and KOPLAS, A.L. (1996). **Towards Understanding Peer Conflict**. Merrill-Palmer Quarterly, 42, 1, 76-102.
- LAX D. A., SEBENIUS, J.K. (1986), **The Manager as Negotiator: Bargaining for Cooperation and Competitive Gain**. New York Free Press.
- LEE, C. W. (1990). Relative Status of Employees and Styles of Handling Interpersonal Conflict: An experimental study with Korean managers. **International Journal of Conflict Management**, 1, 327-340.
- LIKERT, R., and LIKERT, J. G. (1976). **New Ways of Managing Conflict**. New York: McGraw-Hill.
- LITTON, L.G. (1989). Conflict Management Practices of North Carolina Public High School Principals. **Dissertation Abstract International**, 51, 7, 2219-A.
- LUNG, A.Y. (1999). Parent-Adolescent Conflict and Resolution in Chinese-American and Caucasian Families. **Digital Dissertations**, AAAT 9939053.
- MAURER, R. E. (1991). **Managing Conflicts: Tactics for School Administrators**. Boston: Allyn and Bacon.
- MAYO, E. (1945). **The Social Problems of an Industrial Civilization**. Harvard University Press: Cambridge, Massachusetts.
- MCDANIEL, A.K.(1992). A Comparison of Elementary and Secondary Schools with Respect to Levels of Conflicts, Conflict Resolution Behaviors, Teacher Commitment, and Organizational Commitment. **Dissertation Abstract International**, 53, 7, 2190-A.

MCDOWELL, E.E. (1990). A Study of the Relationship Between Willingness to Communicate and Preferred Conflict Strategy: Implication for Teaching Communication and Conflict. **ERIC DIGEST**: ED 3225561.

MCFARLAND, W.P., and CULP, W.H. (1992). Interpersonal Skill Training for Effective Conflict Resolution. **The School Counselor**, 39, 304-311.

MEYER, M.L. (1999). Conflict Between Two Worlds: Teacher and Student Constructions of Six Grade Conflict Management in Grades 3 through 8. Paper Presented to the Speech Communication Association Convention Chicago, Illinois **ERIC DIGEST**: E 326912.

MUINZ, P. (1981). Conflict and Strategies for Conflict Management. In National League for Nursing (Ed.), **Management of Conflict**. New York: National League for Nursing.

NEWTORM, John W. KEITH Davis (1993). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work** 9bs., y.y., Mc. Graw-HILL, Inc.

ÖNER, Uğur (1996). **İlköğretimde Rehberlik**. Yıldız Kuzgun (ed). Ankara Nobel Yayınları.

ÖNÜR, A. (1994), Study on Peace Education: Resolving Classroom Conflict, Ankara. (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi).

ÖZKALP, Enver, (1993), **Davranış Bilimlerine Giriş**, Eskişehir. Anadolu Üniversitesi Yayınları.

- PEKKAYA, Banu F. (1994). "Arabulucu Yolu ile Çatışmalara Çözüm Bulma, Arabuluculuk Eğitiminin Okullarda Uygulanması ve Bu Eğitimin Öğrencilerin Benlik Gelişmelerine Liderlik Gelişmelerine, Saldırgan Davranışlarına ve Algıladıkları Problem Miktarına Etkisi". İstanbul (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi).
- PETERSON, C., and PETERSON, J., (1990). Fight or Flight: Factors Influencing Children's and Adults Decision to Avoid or Confront Conflict. **Journal of Genetic Psychology**, 151, 4, 461-471.
- PUTNAM, L. L., and WILSON, C. E. (1982). **Communicative Strategies in Organizational Conflicts: Reability and Validity of Measurement Scale**. In M. Burgoon (Ed.) Communication Yearbook, 6, 629-652. Beverly Hills, CA: Sage.
- RAHIM, M. A. (1985). Referent Role and Styles of Handling Interpersonal Conflicts. **Journal of Social Psychology**, 125, 79-86.
- RAHIM, M. A. (1983a). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. **Academy of Management Journal**, 26, 368-376.
- RAHIM, M. A. (1983b). Measurement of Organizational Conflict. **Journal of General Psychology**, 109, 189-199.
- RAHIM, M. A. (1986). Referant Role and Styles of Handling Interpersonal Conflict. **Journal of Social Psychology**, 125, 79-86.
- RAHIM, M. A. (1992). **Managing Conflicts in Organizations**. Westport, CT: Praeger.

- RAHIM, M. A., and BONOMA, T. V. (1979). Managing Organizational Conflicts: A Model for Diagnosis and Intervention. **Psychological Reports**, 44, 1323-1344.
- RUBIN, J. Z., BROWN, B. (1975). **The Social Psychology of Bargaining and Negotiation**. New York: Academic Press.
- RUBIN, J. Z., PRUITT D. G., and KIM, S. H. (1994). **Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement** (2.nd ed). New York: McGraw-Hill.
- SCHMIDT, S. M., and KOCHAN, T. A. (1972). Conflict: Toward Conceptual Clarity. **Administrative Science Quarterly**, 17, 359-370.
- SHERIF, M. (1996). **In Common Predicament: Social Psychology of Intergroup Conflict and Cooperation**. Boston: Houghton Mifflin.
- SWEENEY, B., and CARRUTHERS, W. L. (1996). Conflict Resolution: History, Philosophy Theory, and Educational Applications. **The School Counselor**, 43, 5, 326-344.
- TANKERSLEY, K. S. (1990). How Elementary School Principals Handle Conflict. **Dessertation Abstracts International**, 52, 1 July 1991.
- TAPPEN, T. (1978). Strategies for Dealing with Conflict Using Confrontation. **Journal of Nursing Education**, 17, 50-52.
- TEZER, E (1996). Conflict-Handling Behavior Toward Spouses and Supervisors. **The Journal of Psychology** 130, 3, 281-292.
- TEZER, E (1986). Evli Eşler Arasındaki Çatışma Davranışları: Algılama ve Doyum, (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi).

- THOMAS, K. W. (1976). Conflict and Conflict Management. In M. Dunnette (Ed.) **Handbook of Industrial and Organizational Psychological**. Chicago: Rand McNally.
- THOMAS, K. W. (1979) Organizational Conflict. S. Kerr (ed.), **Organizational Behavior**, Colombus Ohio: Grid Publishing.
- THOMAS, Kenneth W.(1976). Conflict and Conflict Management in M.Dunette (ed) **Handbook of Industrial and Organizational Psychology**. Chicago: Rand Mc.Nally.
- TING-TOOMEY, S., GAO, G. , TRUBISKY, P., YANG, Z., KIM, H. S., LIN, S. L., and NISHIDA, T. (1991). Culture, Face Maintance, and Conflict Styles of Handling Interpersonal Conflict: A Study in Five Cultures. **International Journal of Conflict Management**, 2, 275-291.
- TSCHANN, Jeanne M. (1999). 'Assessing Interparental Conflict: Reports of Parents and Adolescents in European American and Mexican American Families. **Journal of Marriage and Family** No: 61, 269-284.
- TUĞLU, Ayhan (1996). "Örgütsel Çatışma ve Yönetimi". İstanbul (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi).
- TÜRK DİL Kurumu, (1988). **Türkçe Sözlük**. 2c., Ankara, Türk Tarih Kurumu Basım Evi.
- VAN de Vliert, E., and KABANOFF, B. (1990). Toward Theory Based Measures of Conflict Management. **Academy of Management Journal**, 33, 199-209.

WALL, D. W., and NOLAN, L. L. (1987). Small Group Conflict: A Look at Equity, Satisfaction, and Styles of Conflict Management. **Small Group Behavior**, 18, 2, 118-211.

WALL, Jr., JAMES A., CALLISTER R.R. (1995), Conflict and Its Management, **Journal of Management**, Vol.XXI, No: 3,p.515-558.

WALTON, R.E ve MCKERSIE, R.B. (1965), **A Behavioral Theory of Labor Negotiations**: An Analysis of a Social Interaction System. Ithaca, NY: ILR Press.

WARE, James P., LOUIS B. Barnes (1983). "**Managing Interpersonal Conflict**", **Managing Behavior in Organizations**: Text Cases, Readings, Ed. Leonard A.Schlesinger, Robert G. Eccles. John J. Gabarro, y.y. Mc. Graw-Hill, Inc:, pp 196-209.

WATKINS, C. E. (1974). An Analytic Model of Conflict. **Speech Monographs**, 41,1-5.

www.ergenlikcagi.com

www.uniteddocuments.com

YAVUZER, Haluk (1994), **Çocuk Psikolojisi**. İstanbul, Remzi Kitapevi.

YÖRÜKOĞLU, Atalay (1987), **Çocuğun Kişilik Gelişimi Yetiştirilmesi ve Ruhsal Sorunları**, Ankara, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

EKLER

ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME ANKETİ

YÖNERGE

Sevgili Öğrenciler,

Çatışma Çözümleme Ölçeği'nin amacı, çevrenizdeki kişilerle aranızda bir gerginlik doğduğu zaman başvurduğunuz davranış şekillerini ortaya çıkarmaktır.

Ölçek, beş ana bölümden oluşmuştur. Her bölümde, belirtilen davranış şekillerinden herbirine hangi sıklıkla başvurduğunuzu, uygun olan ifadesinin altında denk gelen karenin içerisine çarpı(X) işareti koyarak belirtiniz.

Bu ölçeğe isim yazmayınız. Belirtilen yerlere sınıf ve cinsiyetinizi işaretleyiniz.

Sınıf: (1),(2),(3)

Cinsiyeti: (K),(E)

BÖLÜM I

Arkadaşınızla aranızda bir gerginlik doğduğunda, aşağıdaki davranış şekillerinden herbirine ne sıklıkla başvurursunuz?

Davranışlar	Hiçbir Zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Kendi isteğimi kabul ettirinceye kadar tartışmayı sürdürürüm.					
2. Konuyu hiç açmamaya veya değiştirmeye çalışırım.					
3. Tam olarak onaylamasam bile onun görüş ve isteklerini kabul ederim.					
4. Kendi isteklerimden biraz ödün veririm ve uzlaşacak bir orta yol bulmaya çalışırım.					
5. Onu da isteklerinden tamamen vazgeçirecek ve ikimizi de mutlu edecek bir üçüncü yol bulmaya çalışırım.					

BÖLÜM II

Yakın arkadaşınızla aranızda bir gerginlik doğduğunda, aşağıdaki davranış şekillerinden her birine hangi sıklıkla başvurursunuz?

Davranışlar	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Kendi isteğimi kabul ettirinceye kadar tartışmayı sürdürürüm.					
2. Konuyu hiç açmamaya veya değiştirmeye çalışırım.					
3. Tam olarak onaylamasam bile onun görüş ve isteklerini kabul ederim.					
4. Kendi isteklerimden biraz ödün veririm ve uzlaşacak bir bir orta yol bulmaya çalışırım.					
5. Onu da isteklerinden tamamen vazgeçirecek ve ikimizi de mutlu edecek bir üçüncü yol bulmaya çalışırım.					

BÖLÜM III

Annenizle aranızda bir gerginlik doğduğunda, aşağıdaki davranış şekillerinden her birine hangi sıklıkla başvurursunuz?

Davranışlar	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazan	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Kendi isteğimi kabul ettirinceye kadar tartışmayı sürdürürüm.					
2. Konuyu hiç açmamaya veya değiştirmeye çalışırım.					
3. Tam olarak onaylamasam bile onun görüş ve isteklerini kabul ederim.					
4. Kendi isteklerimden biraz ödün veririm ve uzlaşacak bir bir orta yol bulmaya çalışırım.					
5. Onu da isteklerinden tamamen vazgeçirecek ve ikimizi de mutlu edecek bir üçüncü yol bulmaya çalışırım.					

BÖLÜM IV

Babanızla aranızda bir gerginlik doğduğunda, aşağıdaki davranış şekillerinden her birine hangi sıklıkla başvurursunuz?

Davranışlar	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazan	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Kendi isteğimi kabul ettirinceye kadar tartışmayı sürdürürüm.					
2. Konuyu hiç açmamaya veya değiştirmeye çalışırım.					
3. Tam olarak onaylamasam bile onun görüş ve isteklerini kabul ederim.					
4. Kendi isteklerimden biraz ödün veririm ve uzlaşacak bir bir orta yol bulmaya çalışırım.					
5. Onu da isteklerinden tamamen vazgeçirecek ve ikimizi de mutlu edecek bir üçüncü yol bulmaya çalışırım.					

BÖLÜM V

Öğretmenizle aranızda bir gerginlik doğduğunda, aşağıdaki davranış şekillerinden her birine hangi sıklıkla başvurusunuz?

Davranışlar	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazan	Çoğunlukla	Her Zaman
1. Kendi isteğimi kabul ettirinceye kadar tartışmayı sürdürürüm.					
2. Konuyu hiç açmamaya veya değiştirmeye çalışırım.					
3. Tam olarak onaylamasam bile onun görüş ve isteklerini kabul ederim.					
4. Kendi isteklerimden biraz ödün veririm ve uzlaşacak bir bir orta yol bulmaya çalışırım.					
5. Onu da isteklerinden tamamen vazgeçirecek ve ikimizi de mutlu edecek bir üçüncü yol bulmaya çalışırım.					



THE NEAR EAST COLLEGE

(ÖZEL YAKIN DOĞU KOLEJİ)

P.O.Box 670 – Nicosia Mersin 10 – TURKEY TEL. 0392 22 36464 FAX. 0392 2236461

02/01/2003

Sayın Yeliz Kıralp'a 3 Ocak, 2003 tarihinde okulumuz Lise 1,2,3 sınıflarına yönelik " Çatışma Çözülme Anketi " uygulamasına izin verilmiştir.

Saygılarımla,

