

**KOSOVA'DA YAŞAYAN ÜNİVERSİTE
ÖĞRENCİLERİNİN
ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ: BİR
KARMA DESEN ÇALIŞMASI**
Doktora Tezi
Esen SPAHİ KOVAÇ
Eskişehir 2020

**KOSOVA'DA YAŞAYAN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN
ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ: BİR KARMA DESEN ÇALIŞMASI**

Esen SPAHİ KOVAÇ

DOKTORA TEZİ

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Esra CEYHAN

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Ağustos 2020

JÜRI VE ENSTİTÜ ONAYI

ÖZET

KOSOVA'DA YAŞAYAN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ: BİR KARMA DESEN ÇALIŞMASI

Esen SPAHİ KOVAÇ

Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı

Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı

Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ağustos 2020

Danışman: Prof. Dr. Esra CEYHAN

Bu çalışmanın amacı, Kosova' da yaşayan üniversite öğrencilerinde çatışma çözme stillerini incelemektir. Bu temel amaç doğrultusunda üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stilleri cinsiyet, milliyet, aile yapısı ve algılanan içe dönük/ dışa dönük kişilik özelliği bağlamında incelenmektedir. Aynı zamanda üniversite öğrencilerinin hangi konularda kimlerle çatışma yaşadıkları ve hangi çatışma stillerini gösterdikleri de incelenmektedir. Çalışma, karma yöntemin ardışık açımlayıcı yöntem deseninde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın nicel araştırma aşaması Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programları ve Prizren Üniversitesi Türkçe lisans programlarında öğrenim gören 585 öğrenci (333 kadın, 252) erkek ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın nitel aşamasına ise 18 öğrenci katılmıştır (6 Türk, 6 Arnavut ve 6 Boşnak öğrenci). Çalışmanın nicel verileri Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği ve kişisel bilgi anketi aracılığı ile elde edilmiştir. Nitel veriler ise yarı yapılandırılmış görüşmeler ile toplanmıştır. Verilerin analizinde doğrulayıcı faktör analizi, çok değişkenli varyans analizi ve içerik analizi kullanılmıştır. Araştırma bulguları Kosova'da yaşayan öğrencilerin milliyetleri açısından incelendiğinde Türk öğrencilerin, Boşnak öğrencilere göre uzlaştırmacı çatışma stilini daha yüksek düzeyde kullandıklarını ortaya koymuştur. Ayrıca farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından ve algılanan içedönüklük/dışadönüklük kişilik özellikleri açısından çatışma çözme stillerinin anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur. Aile yapısı açısından ise geniş aileye sahip Boşnak öğrencilerin Arnavut öğrencilere göre zorlayıcı çatışma stili düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, öğrencilerin iş ve aile ortamındaki bireyler ile daha sık çatışma yaşadıkları, çatışma durumlarında kendilerini ifade etmeye yönelik davranışlar sergiledikleri ortaya çıkmıştır.

Anahtar Sözcükler: Çatışma, Çatışma çözme, Çatışma çözme stilleri, Kosova.

ABSTRACT

THE INVESTIGATION OF THE CONFLICT RESOLUTION STYLES OF UNIVERSITY STUDENTS LIVING IN KOSOVO: A MIXED METHOD STUDY

Esen SPAHİ KOVAÇ

Department of Educational Sciences

Programme in Guidance and Psychological Counseling

Anadolu University, Graduate School of Educational Sciences, August 2020

Supervisor: Prof. Dr. Esra CEYHAN

The purpose of this study is to examine conflict resolution styles among university students living in Kosovo. In line with this main purpose, the conflict resolution styles of university students are examined in the context of gender, nationality, various familial factors and introverted / extroverted personality traits. At the same time, it is also examined which issues university students encounter with whom and which conflict styles they show. The study was carried out in the sequential explanatory method pattern of the mixed method. The quantitative research phase of the study was carried out with 585 students (333 females and 252 males) studying in Anadolu University Open Education Faculty Kosovo Programs and Prizren University Turkish undergraduate programs. 18 students participated in the qualitative phase of the research (6 Turkish, 6 Albanian and 6 Bosnian students). The quantitative data of the study were obtained through Conflict Action Styles Scale and personal information questionnaire. Qualitative data were collected through semi-structured interviews. Confirmatory factor analysis, multivariate analysis of variance and content analysis were used in the analysis of the data. When the findings of the research were examined in terms of the nationalities of the students living in Kosovo, it was revealed that Turkish students used the mediating conflict style at a higher level than Bosnian students. In addition, it was found that conflict resolution styles of university students of different nationalities in terms of gender and perceived introversion / extroversion personality traits did not differ significantly. In terms of family structure, it was determined that Bosnian students with extended families have higher levels of compelling conflict style than Albanian students. In addition, it has been found that students have more frequent conflicts with individuals in the work and family environment, and exhibit self-expression behaviors in conflict situations.

Keywords: Conflict, Conflict resolution, Conflict resolution styles, Kosovo.

ÖNSÖZ

Yüzölçümü açısından küçük olup ta içinde barındırdığı nüfusun çeşitliliği Kosova'nın sosyal, kültürel, siyasal olarak geçmiş tarihten bu yana çatışmaların yaşandığı ama aynı zamanda multi etnik yapısını koruduğu bir ülkedir. Bu ülkede yaşayan ve birçok çalışmaya, filme, tv yayınına konu olan iç çatışmaları ve 1999 savaşını bizzat yaşayan biri olarak her zaman bu çatışmaların neden yaşandığı ve nasıl daha iyi insani ilişkileri ile çözüme kavuşabileceğini sorguladım. Bu topraklarda doğmuş olmamı kimi zamanlarda niceki savaş zamanında büyük şanssızlık olarak algıladım, kimi zamanlarda ise bu kadar farklı insanlarla bir arada yaşayabilmenin bir zenginlik olduğunun farkına vardım. Çocukluğumdan bu yana gördüğüm, işittiğim ve yaşadığım çatışmalarda fikir ayrılıklarını, uyuşmazlıkları ortadan kaldırabilecek yöntemlerin olduğunu ve bu yöntemlerin araştırılıp ileriki nesillere de örnek olmasını diledim bu çalışmayı yaparken.

Doktora tez çalışmamı da bu istekle ve çok değerli Hocalarımla, ailemin, arkadaşlarımla desteği ile tamamladım. Doktora eğitimime başladığımdan tezimin son aşamasına kadar geçen uzun süreçte kişisel çatışmalar yaşadığım belki de bırakmak durumuna geldiğim zamanlarda beni elimden tutan ve yoluma devam etmem konusunda güdüleyen, bilgisi, tecrübesi, güler yüzü ile beni her koşulda destekleyen, rehberlik eden kıymetli hocam ve tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Esra Ceyhan'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Tez yazım sürecinde bilgi ve deneyimlerini paylaşan bana daha iyisini yapabilmem adına cesaret veren ve yardımlarını sunan değerli hocam Sayın Prof. Dr. A. Aykut Ceyhan'a teşekkür ederim. Tez izleme süreçlerinde olduğu gibi tezin yazım aşamasında da değerli görüşlerini paylaşan ve yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Sayın Doç. Dr. Ayşe Aytül Cengiz'e teşekkür ederim. Ayrıca değerli geribildirimleri ile tezime yaptıkları katkılarından dolayı Sayın Doç. Dr. Seydi Ahmet Satıcı ve Dr. Öğretim Üyesi Meryem Demir Güdül'e teşekkürlerimi sunarım.

Doktora çalışmalarım sürecinde maddi destek aldığım Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK) Bilim İnsanı Destekleme Daire Başkanlığı (BİDEB)'e ve Yurtdışı Türkler ve Akraba Topluluklar Başkanlığı'na teşekkürü bir borç bilirim.

Tez çalışmam sürecinde bana yardımcı olan, beni sabırla dinleyen ve destek olan arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Türkiye'deki eğitim hayatım boyunca bana maddi manevi destek olan ve her daim yanımda olduklarını bildiğim aileme ve çok değerli eşim Bener Kovaç'a, bu uzun süreçte

hayatımıza dahil olan, hayatımıza ayrı bir değeri katan ve her zorlukla mücadele etmemizi sağlayan kıymetli oğullarım Giray ve Doran'a teşekkürlerimi sunarım.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmamın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.


Esen SPAHİ KOVAÇ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

BAŞLIK SAYFASI.....	i
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar DİZİNİ.....	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
1. GİRİŞ	1
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Amaç.....	9
1.3. Önem	9
1.4. Tanımlar	12
1.5. Sınırlılıklar.....	13
2. ALANYAZIN	14
2.1. Çatışma ile ilgili kuramsal açıklamalar	14
2.1.1. Çatışmanın tanımı ve doğası	14
2.1.2. Çatışmanın nedenleri	16
2.1.3. Çatışmanın türleri	18
2.1.4. Çatışmanın sonuçları	21
2.1.5. Çatışma ile ilgili kuramsal yaklaşımlar	23
2.2. Çatışma Çözme	29
2.2.1. Çatışma çözme stilleri	28
2.2.2. Çatışma çözme modelleri.....	32
2.2.2.1 Blake ve Moutonun çatışma çözme modeli.....	32
2.2.2.2. Thomas'ın çatışmalı davranışlar modeli	34
2.2.2.3. Rahim'in çatışma çözme modeli.....	36
2.2.2.4. Johnson ve Johnson'ın çatışma çözme modeli.....	41

2.3. Çatışma Çözme ile İlgili Araştırmalar	42
2.3.1. Çatışma çözme ve cinsiyet	42
2.3.2. Çatışma çözme ve kültürel farklılıklar	46
2.3.3. Çatışma çözme ve kişilik özellikleri	49
2.3.4. Çatışma çözme ve aile yapısı	53
2.3.5. Çatışma çözme ve farklı değişkenler	55
3. YÖNTEM	57
3.1. Araştırma Modeli	57
3.2. Araştırmanın Katılımcıları.....	57
3.3. Veri toplama araçları	58
3.3.1. Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği	58
3.3.2. Kişisel Bilgi Formu.....	64
3.3.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu	64
3.4. Veri Toplama Süreci	64
3.5. Verilerin Analizi	65
3.5.1. Nicel verilerin analizi	65
3.5.2. Nitel verilerin analizi.....	666
4. BULGULAR.....	68
4.1. Nicel Araştırma Bulguları.....	68
4.1.1. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	68
4.1.2.Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Aile Yapılarına Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	70
4.1.3 Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Algılanan İçer Dönüklük/Dışa dönüklük Kişilik Özelliklerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular.....	73
4.2. Nitel Araştırma Bulguları	75
4.2.1.Kosova'da yaşayan milliyetleri farklı üniversite öğrenciler kimlerle hangi konularda çatışma yaşadıklarına ilişkin bulgular	75
4.2.2.Kosova'da yaşayan milliyetleri farklı üniversite öğrencileri çatışma durumlarında hangi davranışları sergilediklerine ilişkin bulgular.....	77

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER	83
5.1. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin	
Milliyetlerine ve Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin	
Bulguların Tartışılması	83
5.2. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine	.
ve Aile Tiplerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması	85
5.3. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine	
ve Algılanan İçedönüklük/Dışadönüklük Kişilik Özelliklerine	
Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	86
5.4. Kosova’da Yaşayan Milliyetleri Farklı Üniversite Öğrencilerine	
Kimlerle, Hangi Konularda Çatışma Yaşadıklarına İlişkin	
Bulguların Tartışılması.....	87
5.5. Kosova’da Yaşayan Milliyetleri Farklı Üniversite Öğrencileri	
Kimlerle Hangi Çatışma Durumlarında Hangi	
Davranışları Sergilediklerine İlişkin Bulguların Tartışılması	87
5.6. Sonuç	89
5.7. Öneriler	90
5.7.1. Uygulamaya yönelik öneriler	90
5.7.2. Araştırmacılara yönelik öneriler	90
KAYNAKÇA.....	92
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo 3.1.	Araştırmanın nicel aşamasına katılan öğrencilerin cinsiyet ve milliyet gruplarına göre dağılımları	58
Tablo 3.2.	Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nin beş faktörlü 22 maddelik yapısına ilişkin madde faktör yükleri, standart hataları ve t değerleri	62
Tablo 3.3.	Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinin 22 maddelik beş faktörlü yapısına ilişkin beş faktörün ortalamaları, standart sapmaları, ve iç tutarlılık katsayıları	63
Tablo 3.4.	Çatışma Çözme Stillerine İlişkin Betimsel İstatistikler	66
Tablo 4.1.	Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırmacı ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımları	68
Tablo 4.2.	Milliyetlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri Puanlarının Varyans Analizi Sonuçları	69
Tablo 4.3.	Uzlaşmacı Çatışma Stilinin Milliyetlere Göre Değişimine İlişkin Tukey Testi Sonuçları	70
Tablo 4.4.	Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırmacı ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve Aile Yapılarına Göre Dağılımları	71
Tablo 4.5.	Milliyetleri ve Aile Yapılarına Göre Çatışma Çözme Stil Puanlarının Varyans Analizi Sonuçları	72
Tablo 4.6.	Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırmacı Ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve İçe/Dışa Dönüklük Kişilik Özelliğine Göre Dağılımları	74

ŞEKİLLER DİZİNİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1. Blake ve Moutonun İki Boyutlu Çatışma Çözme Modeli	33
Şekil 2.2. Thomas'ın Çatışmalı Davranışlar Modeli	35
Şekil 2.3. Rahim'in Çatışma çözme Modeli	38
Şekil 2.4. Johnson ve Johnson'a Ait Çatışma Çözme Stilleri	41
Şekil 4.1. Öğrencilerin kimlerle çatışma yaşadıklarına ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluğu	75
Şekil 4.2. Öğrencilerin hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluğu	76
Şekil 4.3. Öğrencilerin milliyetlerine göre otorite ile çatışma esnasında verdikleri tepkiler	77
Şekil 4.4. Öğrencilerin milliyetlerine göre kendilerinden küçüklerle çatışmada verdikleri tepkiler	79
Şekil 4.5. Öğrencilerin milliyetlerine göre yakın arkadaşları ile çatışmada verdikleri tepkiler	80
Şekil 4.6. Öğrencilerin milliyetlerine göre tanımadıkları biriyle çatışmada verdikleri tepkiler	81
Şekil 4.7. Öğrencilerin milliyetlerine göre aile bireyleriyle çatışma esnasında verdikleri tepkiler	82

1. GİRİŞ

1.1. Problem Durumu

Küresel düzlemde insanlar barışı yaratma, sürdürme ve çatışmayı en aza indirme konusunda gittikçe daha fazla zorlanmaktadırlar. Çatışmanın çözülmesinin barışçıl ve daha anlamlı kişisel ilişkilerin sürdürülmesine yardımcı olduğu düşünüldüğünde, çatışmayı anlamak ve bunun nasıl çözüleceğini kavramak doğrudan bu hedefe ulaşmaya etki edecektir (Blumberg, 1998). Ülkelerin kendi içinde ve ülkeler arasında kültürel farklılıklar çatışmalı iletişime neden olabilir. Farklı kültürel geçmişlerden ve farklı aile yapılarından gelen ve farklı kişilikteki bireyler, çatışmaları çok farklı şekillerde çözmeye çalışacaklardır. Bu nedenle çatışma çözüm stilleri gibi iletişim stratejileri, farklı kültürel bakış açılarını birleştirmek için önemli bir araç görevi üstlenebilir (Dubinskas, 1992; Hofstede, 1983; Holt, 2000; Ting-Toomey ve diğ., 2000).

Toplumsal bir varlık olan insan, çevresindeki kişilerle yaşamları boyunca sürekli etkileşim halindedir. Bu etkileşim sürecinde diğer kişilerle bazı fikir ayrılıklarının yaşanması kaçınılmazdır. Yaşanan fikir ayrılıkları bireyler arasında çatışmaların yaşanmasını da beraberinde getirebilmektedir. Bu bağlamda çatışma aynı fikirde olmama, tartışma, görüş ayrılığı, anlaşmazlık, gerilim, tutarsızlık, mücadele, birbirine uymama sözcükleri ile eş anlamlı olarak kullanılmakta olup (Leseho, 2001) dinamik bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Williams, 2011). Çatışma çözme ise tarafların bir anlaşmaya varmak için kullandığı süreç olarak tanımlanmaktadır (Sweeney & Carruthers, 1996) ve ilk kez 1960'larda Blake ve Mouton (1964) tarafından yürütülen çalışma ile ilgi toplamaya başlamıştır. Daha sonra farklı araştırmacılar sürece ilişkin yeni tanımlamalar getirmiştir. Buna göre çatışma çözme, çatışma yaşayan tarafların gelişmesini ve kazanmasını sağlayan işbirliği yapma süreci (Akbalık, 2001), iki tarafın da ihtiyaçlarının temel alındığı bir pazarlık süreci (Schrumf, Crwford ve Bodine, 2007), ya da bir uzlaşma süreci (Erem, 2008) olarak da tanımlanmaktadır. Bu süreçte kişilerin yaşadıkları çatışma durumunu çözmek için bazı yollar denemeleri gerekmektedir (Türnüklü, 2007). Bu yollar çatışma çözme stilleri kavramını ortaya çıkarmıştır.

Başlangıçta çatışma çözme stilleri kavramı sadece yöneticiler için kullanılmış daha sonra genel popülasyona uygulanmaya başlanmıştır. Bireyler kişilerarası çatışmayla ilgili iki temel motivasyona sahiptir; bunlardan ilki kişinin kendi hedeflerine ulaşma ile ilgili kaygısı, ikincisi ise kişilerarası ilişkilerini kaybetme kaygısıdır. Bireyler bu iki kaygıyla

başa çıkmak ve çatışmayı çözmek için beş farklı çatışma çözme stili kullanmaktadır. Bunlar uyma, geri çekilme, uzlaşma, yüzleşme, güç kullanmadır (Johnson ve Johnson, 2008). Uyma (smoothing) stilinde karşıdakinin yapmak istediğine izin vermek söz konusudur ve kişi kendi amaçlarından vazgeçer. Tatsızlık çıkmasın diye çatışmadan kaçınılması gereklidir düşüncesi hâkimdir ve ilişkilerinin bozulmaması için her şeye uyarlar. Geri çekilme (withdrawing), iki tarafın kaybettiği bir çatışma çözme stratejisidir. Çatışmayla yüz yüze gelmekten kaçınmak daha kolay gelir ve çatışmaları çözmeye uğraşmanın boş bir çaba olduğu inancı hâkimdir. Uzlaşma (compromising) stilinde iki taraf da çatışma durumunu çözmek adına birtakım fedakarlıklarda bulunur. Bu yolla taraflardan ikisi de sonuçtan memnuniyet duyarlar, bu stil kazan- kazan taktiğidir. Problem çözme (problem-solving) çatışma çözme stilinde ise amaç ve ilişki çok önemlidir, bu yolla her iki tarafta da orta yolu bulmaya çalışır. Bu stil taraflar arasındaki gerilimin azalmasına ve ilişkilerin gelişmesine olanak sağlar. Tam bir kazan -kazan taktiğidir. Güç kullanma (forcing) stilinde ise çatışmanın çözümlenmesi için taraflardan biri diğerine kendi çözümünü zorla kabul ettirmeye çalışır, hatta güç kullanır. Bu kişiler sadece kendi amaçlarına odaklanırlar ve başkalarının gereksinimleriyle ilgilenmezler. Bu yol kazan- kaybet taktiğidir (Blake ve Mouton, 1964; Blake ve Mouton, 1970; Johnson ve Johnson, 2008). Bu anlayışa göre çatışma çözme kişinin kendi hedeflerine ulaşmaya çalışmak ve başkalarının ihtiyaçlarını önemsemeden işe koşulmaktadır (Blake ve Mouton, 1964). Çatışma çözme stillerini benzer şekilde açıklayan Johnson ve Johnson(2012) ise bu stillere hayvan isimleri vererek açıklamıştır. Buna göre geri çekilme stili (kaplumbağa), uyma stili (oyuncak ayı), uzlaşma stili (tilki), güç kullanma stili (köpek balığı), yüzleşme stili (baykuş) olarak tanımlanmıştır.

Bireyin seçeceği çatışma çözme stili sadece davranış olarak değil aynı zamanda bilişsel bir yönelim olarak değerlendirilmektedir (Sorenson, Morse ve Savage, 1999). Bireyin çatışma yaşadığı durumda hangi çatışma stilini kullanılacağı ise birçok faktöre göre değişkenlik göstermektedir. Blake ve Mouton'un (1964) ortaya koyduğu çatışma çözüm stilleri popüler olmuş ve farklı kültürlerde bu çatışma çözme stillerini inceleyen çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Bu araştırmalarda bireylerin cinsiyeti, kültürel farklılıklar, ailesel faktörler, ekonomik koşullar ve kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkiler incelenmektedir.

Bireylerin çatışma çözme stillerini etkileyen en önemli faktörlerden biri kültürel farklılıklardır. Bireycilik ve toplulukçuluk kavramları, kültürel değerlerdeki geniş

farklılıkları ayırt etmenin önemli bir yoludur (Hofstede, 1980). Bu konuda pek çok yaklaşım duruma bakış açısından ayrılrsa da, böyle bir ayırım, çatışma çözme stillerinin kültürler arasında nasıl değişebileceğine ilişkin tartışmaların temeli olmaya devam etmektedir (Oetzel, 1998; Ting-Toomey ve diğerleri, 1991, 2000). Bireyci olan insanlar arasındaki mevcut bağlar gevşek olup, iç grupta bireyler duygusal anlamda kopuktur, burada özerklik ihtiyacı ön plana çıkmaktadır. Bireysel amaç grup amaçlarından daha önemlidir; amaçlar değiştiğinde bireylerarası çatışmalar yaşanır. Toplulukçu olan kültürde ise insanlar bireysel amaçlarından daha çok grubun amaçlarını önemser. Sosyalleşme itaate dayanır, bireyler arası ilişkilerde uyum önemlidir (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2014).

Ting-Toomey'e (1988) göre, bireyci kültürlerin üyeleri çatışmayı çözerken doğrudan ve iddialı yöntemleri tercih ederler. Kendisiyle diğerlerinden daha fazla ilgilenmekle karakterize edilen bireyci kültürlerin üyelerinin, güç kullanma, yüzleşme/problem çözme, uzlaşma gibi çatışma çözme stillerini tercih ettikleri varsayılmaktadır. Bahsi geçen stiller; güçlü sözlü iletişim, iletişimin içsel yönlerine daha az vurgu ve başkalarının ihtiyaçlarını daha az göz önünde bulundurmaya içerir (Rahim, 1992; Rahim ve Blum, 1994). Öte yandan, kolektivist kültürlerde, bir grubun ihtiyaçları kendi ihtiyaçlarından daha önemli sayılır (Hofstede, 1980, 1983) ve çatışma çözme stili de bu duruma yansımaktadır. İlişkilerin korunması ve grupta kalma ihtiyacı ön planda ise uyma, uzlaşma gibi stillerin yüksek olması beklenmektedir (Elsayed-Ekhouly ve Buda, 1996; Rahim, 1992; Rahim ve Blum, 1994). Geri çekilme ise başkalarını utandırmak yerine onurunu korumak amacıyla kullanılabilir (Ting-Toomey, 1988). Araştırma sonuçları da bu görüşü desteklemekte ve elde edilen bulgular kolektivist kültürlerden gelen bireylerin güç kullanma, yüzleşme/problem çözme gibi daha aktif ve yüzleştirici stratejileri tercih eden bireyselci toplumların üyelerinden farklı olarak daha fazla uyma ve geri çekilme kullandıklarına işaret etmektedir (Kagan, Knight ve Martinez-Romero, 1982). Bu bulgulara benzer şekilde, bir başka araştırmada kolektivist bir kültür olan Türk kültürüne ait yöneticilerin bireyci bir kültür olan ABD'de kültürüne ait bireylere benzer şekilde çatışma çözme stili olarak problem çözme tercih ettiğini, ancak Türk kültüründeki yöneticilerin uyma ve uzlaşma çatışma çözme stilini daha çok tercih ettiğini ve bu açıdan ABD'li yöneticilerinden önemli ölçüde farklılaştığı ortaya konulmaktadır (Kozan, 1990). Kolektivist ülkelerde güç aralığının fazla olması da aileden kurumlara

geleneksel hiyerarşik ilişkileri inşa ettiğinden çatışma çözme stillerinin kullanımı çatışma yaşayan tarafların hiyerarşik rol ve statülerine göre değişmektedir (Özkalp vd. , 2009).

Toplumda dil, din, etnik köken, sosyoekonomik özellikler açısından farklılıkların olması, algı farklılıklarını ortaya çıkarabilir (Avruch,2004). Diğer yandan kültür kişilerin veya toplumların günlük yaşam uygulamalarına yön verdiğinden kültürel farklılıklar çatışmayı algılama ve dolayısıyla çatışma çözümünde farklılıklar meydana getirebilmektedir (Todd, 2006). Kişiler içinde bulundukları alt kültüre göre tutumlarını, değerlerini ve yargılarını oluşturdıklarından hangi durumlarda çatışmaya gireceğini, çatışma sürecinde nasıl davranacağını, nasıl tepki göstereceğini ve çatışmanın neticesini nasıl karşılayacağını da yaşadığı toplumdan veya alt kültürden öğrenir (Karip, 1999). Aynı zamanda çocuklukta maruz kalınan sosyo- kültürel ortam bireylerin kullandıkları çatışma çözme stillerinde etkili olmaktadır. Özellikle etnik köken bireylerin hangi çatışma çözme stilini kullanacağında referans noktası olabilmektedir (Lind, Huo ve Tyler, 1994). Bu bağlamda bu çalışmada incelenen Kosova'ya benzeyen Balkan Ülkelerinde de kültürlere göre çatışma çözme stillerinin farklılaşabildiğini gösteren araştırma bulguları bulunmaktadır. Bir çatışma durumunda Türkiye, Bulgaristan, Yunanistan ve Romanya'da yaşayanların bütünleştirme stilini, Arnavutluk'ta yaşayanların ise kısmen bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stillerini, Makedonya'da yaşayanların ise bütünleştirme ve uzlaşma stillerini kullanmaktadırlar (Bozoğlu, 2010).

Bireyin cinsiyeti onun çatışma durumunda hangi çatışma çözme stilini seçeceğini etkileyen bir diğer faktördür. Toplumsal olarak uygun olan davranış, dünyadaki birçok ülkede kadın ve erkekler için farklıdır. Bu nedenle, kadın ve erkeklerin çatışmaları farklı şekilde ele alması ve farklı çatışma çözme stillerini tercih etmeleri olasıdır (Shockley-Zalabak, 1981). Tarihsel olarak, erkekler, baskın iktidar pozisyonunu üstlenerek, doğrudan, çatışmalı yollarla iletişim kurmak için sosyalleşmiş, kadınlar ise başkalarına bakım ve daha açık bir rol oynamak için sosyalleşmiştir (Gilligan, 1977; Stockard ve Lach, 1989). Bu farklılık çatışma çözme stillerinde cinsiyet farklılıklarının araştırılmasını da beraberinde getirmiştir. Çatışma çözümü ile ilgili yapılan çalışmalarda zorlama (forcing) ya da problem çözme (problem-solving) gibi stillerin erkekler için tercih edilen stiller olduğunu ortaya koymaktadır. Diğer yandan kadınlarda ilişkileri korumanın daha büyük önem taşıması ve saldırgan davranışları daha az göze almaları yumuşatma (smoothing), geri çekilme (withdrawing), taviz verme (compromising) gibi stilleri tercih etme olasılıklarını daha artırmaktadır (Mills ve Chusmir, 1988). Benzer şekilde erkekler

genelde daha doğrudan, kadınlar ise dolaylı stiller olan yumuşatma (smoothing), geri çekilme (withdrawing), taviz verme(compromising) kullanarak daha kaçınmacı ve geri çekilmeyi gerektiren stilleri tercih etmektedir (Ting- Toomey 1986). Aynı zamanda araştırmalarda kadınların erkeklere göre çatışma çözmede kendilerini daha fazla açtıkları ve çatışma çözmede daha fazla yapıcı çatışma çözme stillerini kullandıkları belirlenmiştir (Atıcı, 2007; Basım, Çetin ve Harun, 2009; Basım ve Hislişahin, 2009; Black 2000; Butovskyan, Timentschik ve Burkova, 2007; Gündoğdu, Yavuzer ve Karataş, 2010; Owens, Daly ve Slee, 2005; Şahin, Basım ve Çetin, 2007; Rehber, 2007;Türnüklü ve Şahin, 2004;). Yine, kadınlar çatışma çözme stillerinden uzlaşma (Bahadır, 2006), kaçınma, uyma ve işbirliği stillerini erkeklere kıyasla daha fazla kullanmaktadırlar (Tezer ve Demir, 2001).

Bireyin sıklıkla başvurduğu çatışma çözme stillerini belirleyen temel faktörlerden birisi de bireyin kişilik özellikleridir. Kişilik birey ve çevre etkileşimi ile biçimlenir, bireylerin sosyal ortamda aldığı geri bildirimler, algıladığı modeller, deneyimleri, beklentileri, yaşadıkları olaylara yükledikleri anlamlar kişilik özelliklerini oluşturur (Sarıkaya, 2007). Bu bağlamda Kosova’da yaşayan gerek multi etnik yapıdaki milliyetlerin gerekse Kosovanın’ da tarihi geçmişi incelendiğinde birçok medeniyete ev sahipliği yapması bakımından yaşayan halkın kişilik özelliklerinin de birbirlerinden etkilenmesi kaçınılmazdır. Kosova’da yaşanan 1999 savaşından sonra barışın sağlanması ve çatışmaların ortadan kaldırılması adına gelen NATO (Kuzey Atlantik İttifakı), WHO (Dünya Sağlık Örgütü), UNMIK (Birleşmiş Milletler Kosova Misyonu İdaresi), UNCHR(Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği), UNDP (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı), EULEX (Avrupa Birliği Kosova Misyonu) gibi askeri ve yardım kuruluşları ile birlikte Kosova ya gelen ve çalışmalarını hala günümüze dek sürdüren bu kuruluşlar da zaten var olan karışık multi etnik yapıya daha fazla ahenk katmıştır. Bu anlamda Kosova da yetişen bireylerin bahsi geçen kuruluşlarda çalışması ile doğan iletişim ve farklı kültürden bireyleri ağırlama gerçeği Kosova da yetişen bireylerin daha rahat iletişim kurabilen, atılgan, iyimser, aktif bireyler olmasını gerektirmektedir. Bahsedilen özellikler de dışa dönük birey özelliklerini yansıttığı için Kosova’ da milliyetler bazında içedönük ve dışadönük kişilik özelliklerinin farklılaşabileceği ve bu farklılıkların çatışma çözme stillerini etkileyeceği düşünülebilir. Kişilik özellikleri veya bireysel farklılıklar çatışma çözmede tepkilerin farklılaşmasına neden olabilmektedir (Moberg, 2001; Callanan, Benzing ve Perri, 2006). Araştırmalarda

kişilik özelliklerinden, deneyime açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin, tüm çatışma çözme yaklaşımlarını etkilediği ve bunun yanında dışa dönüklük ve öz disiplin kişilik özelliklerinin çatışma çözme süreçlerinde önemli rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır (Basım, Çetin, Tabak, 2009; Çetin, 2008). Dışa dönük kişiliğe sahip bireyler yaşadıkları çatışma durumlarını kişilik özelliklerinin getirdiği yardımseverlik, bağışlayıcılık özelliklerine göre yapıcı bir şekilde çözmeye çalışmakta ve işbirlikçi bir şekilde çatışmayı çözmeye çalışmaktadırlar (Erkuş ve Tabak, 2009). Bu durumun tam tersine içe dönük kişilik özelliğine sahip bireyler, yaşadıkları çatışma durumunda içe kapanmakta ve çekilme davranışı sergilemekteler (Erkuş ve Tabak, 2009).

Bireylerin çatışma çözme stillerinin oluşmasında aile önemli bir faktördür (Sayıl, Uçanok ve Güre, 2002). Ailenin çocuk ve ergenlerin yaşadıkları çatışmaları çözebilmeleri için psikolojik, sosyal, kültürel ve ekonomik ihtiyaçlarını karşılamaları gerekmektedir (Özgüven, 2001). Bu ihtiyaçların karşılanması için de ailenin işlevlerini yerine getirmesi gerekmektedir. Aile işlevlerinin yerine getirilmesi durumunda çatışmaların da azaldığı gözlenmiştir (Kılıçarslan, 2001). Aile işlevlerini yerine getirmeyen ailelerde, bir başka deyişle sağlıklı aile işlevlerine sahip ailelerde kişiler arası ilişkilerin bozuk olduğu, aile üyeleri arasında iletişimin bozuk olduğu, açık bir iletişimin olmadığı ve birbirlerine karşı olumsuz duygular besledikleri söylenebilir (Bulut, 1993). Aynı zamanda sağlıklı aile işlevlerine sahip ailelerde yıkıcı çatışma çözüm yöntemlerinin sıkça kullanıldığı görülmektedir (Gee, 2001). Ailelerde yaşanan çatışmalar kavga ile çözümleniyorsa ilerde çocuklar da aynı çözümleme yollarını kullanacaklardır (Rice, 1997). Bu nedenle ailelerin çatışma çözme yöntemleri çocukları içinde rol model olacaktır (Selçuk ve Güner, 2000) ve bireylerin hangi çatışma çözme stilini seçeceğini önemli oranda etkileyebilecektir (Ehrlich, 2008; Ike, 2008). Çatışma çözme stilleri öğrenilen davranışlardır ve öğretilirler. Araştırmalar, çocukların çatışma çözme stillerini etraflarındaki yetişkinlerden öğrendiklerini göstermektedir. Çocuklukta öğrenilen bu yöntemler farkında olmadan uygulanırlar (Deen, 2000). Çocuğun diğer insanlarla olan sosyal ilişkilerinin nasıl olacağı, hayatının ilk yıllarındaki öğrenmelerine bağlıdır dolayısıyla aile yapısının da çatışma çözme stillerinin oluşmasında çocuklara model olmaları açısından önemli olduğu söylenebilir. Aile yapıları değişik kültürlerde de farklılıklar göstermekte ve bu farklılıklar ailede yetişen çocukların da değişik ilişki biçimlerini deneyimlemesini sağlamaktadır (Giddens, 2002). Ailenin bir toplumun en önemli yapısı olduğu düşünüldüğünde (Özdemir, Vatandaş, Torlak, 2009) aileyi oluşturan bireylerin

birbirlerinden etkilennemeleri de kaçınılmazdır. Rustemi (2016), aileyi tanımlarken aile ve aile bireylerini anahtar ve kilit olarak açıklamaktadır. Bir tarafın eksikliği durumunda işleyişin de bozulabileceğini vurgulamıştır. Aile bireylerinin birbirlerinden etkilendiklerini, aile ortamında mutlulukların, kızgınlıkların yaşanabileceğini, maddi manevi iyilik ve kötülüklerin bu ortamda paylaşıldığını, ailenin bireye olan etkisinin önemli olduğunu, aile ortamında yetişen çocukların davranışlarının ebeveynlerinden etkileneceğini belirtmiştir. Bu bağlamda ailenin yapısal olarak geniş aile ya da çekirdek aile olması ailede yer alan bireylerin birbirlerinin davranışlarını etkileyebileceği gibi çatışmalara karşı tutumlarını veya çatışma çözme stillerini de etkileyebileceği söylenebilir.

Aileler yapısal olarak geniş aile ve çekirdek aile olarak ayrıştırılabilir. Geniş aile toplumlarda genellikle kırsal yerleşim birimlerinde daha sık rastlanan ve anne baba çocukları, torunları bir başka deyişle üç neslin bir arada yaşadığı bir aile tipidir (Taylan, 2009). Çekirdek aile ise kentleşme ile birlikte nüfus hareketliliğinin kentlere doğru kaymasıyla anne baba ve çocuklardan oluşan bir aile tipidir (Bilge Zafer, 2013). Aile fertleri, ailenin bütünlüğünü oluşturmakla birlikte (Hadri, 2017) bu bütünlük içerisinde bile aile fertleri arasında görüş ayrılıklarının yaşanması beraberinde çatışmaların yaşanmasına sebebiyet vermektedir. Kosova'da ki aile yapısına bakıldığında, toplumda meydana gelen ekonomik, sosyal, siyasi, kültürel değişimler Kosova'daki şehirlerde yaşayan ailelerin geniş aileden ziyade çekirdek aileye dönüşmesine sebebiyet vermekle (Hadri, 2017) birlikte, geçmişte daha fazla olmakla beraber günümüzde de özellikle kırsal bölgelerde ailelerin çoğunlukla geleneksel geniş aile yapısında olduğu görülmektedir (Poyraz Tacoğlu, 2008).

Bireylerin çatışma çözme stillerinin bilinmesi daha sağlıklı ilişkiler ve sağlıklı toplumsal yapı için önemli olduğu görülmektedir. Bu öneme ve Kosova'da yaşanan tüm travmatik süreçlere rağmen bu konuda gösterilen çabanın yeterli olmadığı görülmektedir. Kosova'da yaşanan savaş ve ödenen bedellere rağmen, birlikte yaşayan farklı milliyetlerin aralarındaki anlaşmazlıkları bitirememiştir. Farklı milliyet, din ve kültüre sahip insanların birlikte yaşamak durumunda olmaları ve savaş gibi bir geçmişi aşip ilişkilerini normalleştirmeleri zorlu geçen bir süreci de beraberinde getirmiştir. Bu zorlu sürecin aşılması ve anlaşmazlıkların çözülmesi adına Avrupa Birliği arabuluculuk rolü üstlenmiştir (Oduncu, 2019). Siyasi rejim değişiklikleri ve anayasal olarak her milli mensubiyetin haklarının tanınmasına rağmen savaşın yarattığı travmatik sürecin izleri ne

yazık ki günümüze dek sürmektedir. Yaşanan bu anlaşmazlıklar hem siyasi anlamda çatışmaların devamlılığını hem de bireysel anlamda farklı kültür, din ve mensubiyete sahip bireylerin çatışma yaşamalarına zemin hazırlamaktadır. Bu anlamda çatışmaların çözümünün ve çözüm için kullanılan stillerin önemli rol oynayacağı düşünülmektedir.

Sonuç olarak; çatışmaların ortaya çıkmasında birçok faktörün etkisinden söz edilmektedir. Kültür, cinsiyet, sosyo-ekonomik durum, aile yapısı ve işlevleri, etnik köken bunlardan öne çıkanlardır (Bozoğlu, 2010). Kosova'da yaşayan bireyler farklı dil, din ve kültürden olan insanlardan oluşmaktadır. Kosova'nın demografik yapısına bakıldığında etnik gruplar arasında en fazla Arnavutlar, Boşnaklar, Sırlar, Türkler, Romlar, Aşkaliler, Mısırlılar ve Goralılar yaşamaktadır, küçük oranlarda ise Hırvatlar, Karadağlılar ve Makedonyalılar bulunmaktadır (Purova, 2016). Kosova'nın nüfusunu oluşturan etnik grupların çeşitliliği, konuşulan diller ve dini mensubiyet çeşitliliği veya farklılıkları hakkında da ipucu vermektedir. Doğaldır ki bu farklılıklar bireylerin görüş ayrılıklarına ve beraberinde çatışma yaşamalarına neden olabilmektedir. Bireylerin bu özellikleri aynı zamanda çatışmaları çözümlemede kullandıkları stratejilerinin de farklılaşmasında etkili olabilmektedir. Kosova'da yaşanan savaş ve sonrasındaki toparlanma sürecinde bireylerin etkilenmesi kaçınılmaz olmuştur. Savaşın etkileri ister ekonomik anlamda isterse aile kayıpları, savaş esnasında göç edenlerin geri dönüşü ve karşılaştıkları zorluklar (Oduncu, 2019), yaşanan savaşta iki karşıt grup olan Arnavut ve Sırların savaş sonrasında da aynı ülkede yaşamaya devam etmeleri ve bu duruma uyum sağlamaya çalışmaları gibi sıralanabilir. Dolayısıyla savaşın yaşanması ve aradan yıllar geçmesine rağmen savaş etkilerinin ve din, dil milliyet farklılıklarının yarattığı çatışmaların devamlılığı söz konusudur. Buna rağmen Kosova'da bu konuda yeterli çalışmaların gerçekleştirilmediği görülmektedir. Bu doğrultuda, Kosova'da yaşayan bireylerin çatışma çözme stillerinin incelenmesi ve bu çatışma stillerinin ilişkili olduğu değişkenlerin ortaya konulması önem arz etmektedir. Bu temel doğrultusunda bu çalışmada Kosova'da yaşayan üniversite öğrencilerinin kullandıkları çatışma çözme stillerinin milliyetleri, cinsiyetleri, algıladıkları aile yapıları ve içe dönük/ dışa dönük kişilik özellikleri ile ilişkisinin incelenmesinin Kosova'da yaşayan bireylerin aralarındaki çatışmaların çözülmesinde kolaylaştırıcı rol üstlenmesi beklenmektedir.

1.2. Amaç

Bu çalışmanın temel amacı, Kosova’ da yaşayan farklı milliyetteki (Boşnak, Arnavut ve Türk) üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini incelemektir. Bu temel amaç çerçevesinde öncelikle Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki öğrencilerin cinsiyet, aile yapısı ve algıladıkları içedönüklük-dışadönüklük özelliği gibi değişkenler açısından çatışma çözme stilleri (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma stilleri) incelenmektedir. Sonrasında ise öğrencilerin kimler ile hangi konularda çatışma yaşadıkları ve hangi çatışma çözme stillerini sergiledikleri incelenmektedir. Bu amaçlar doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıtlar aranmıştır.

1. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri açısından kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stilleri anlamlı bir biçimde farklılaşmakta mıdır?
2. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin aile yapıları (çekirdek ve geniş aile) açısından kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stilleri anlamlı bir biçimde farklılaşmakta mıdır?
3. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin algıladıkları içe dönüklük/ dışa dönüklük kişilik özellikleri açısından kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stilleri anlamlı bir biçimde farklılaşmakta mıdır?
4. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencileri kimlerle ve hangi durumlarda çatışma yaşamaktadırlar?
5. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencileri çatışma durumlarında hangi davranışları sergilemektedirler?

1.3. Önem

Her toplumun kendine özgü bir kültürü, düşünce özelliği, hedefleri vardır. İnsanların davranışları, kişiliğinin gelişip şekillenmesi de belli bir kültür ortamında gerçekleşir (Kulaksızoğlu, 2002). İnsanlar yaşadıkları toplumdaki aile, arkadaş grubu, çevrelerindeki bireyler ve toplumsal kurumların etkisi ile gelişir. Bir başka deyişle toplumsal bir varlık olan insanların yaşadığı kültürden etkilendikleri söylenebilir. Tarih boyunca Balkanlar’da birçok ulus birlikte yaşamıştır, farklı milliyetlerin bir arada yaşamaları bu coğrafyadaki bireylerin kültürel zenginliklerinden biridir. Ancak bu çok kültürlü yapı kattığı zenginliklerin yanında bir takım anlaşmazlıkların veya çatışmaların

da yaşanmasına zemin hazırlamıştır (Oduncu, 2019). Kültür farklılıkları çatışmaların ortaya çıkmasında önemli bir etkidir (Bozoğlan, 2010), çünkü kültür, davranışların tek belirleyicisi olmasa da en önemli belirleyicilerindendir. Diğer yandan siyasi rejimler farklı ulusları bir arada tutabilecek bir unsur iken değişen rejimler farklı milliyetler arasında çatışmaların yaşanmasına sebebiyet vermiştir (Daskolovski, 1999). Yugoslavya'nın dağılma sürecinde en önemli etken etnik farklılıklardır (Demirel, 2016) ve bu dağılma sürecinde Özerk Bölge olan Kosova'da yaşayan Sırp ve Arnavutlar arasında yaşanan tarihi ve siyasi fikir farklılıkları iki milliyet arasında çatışmaların yaşanmasına neden olurken, Kosova'da bulunan diğer azınlık (Boşnak, Türk, Rom v.s) milli mensubiyete sahip bireylerin de bu çatışmalardan etkilenmesi kaçınılmaz olmuştur. Siyasi anlamda yaşanan çatışmalar, Kosova'daki halkın hem toplumsal hem de bireysel çatışma yaşamlarına neden olmaktadır. Bu anlamda halkının farklı etnik yapılarında olması ve milli mensubiyet farklılıklarından kaynaklı bireylerin görüş ayrılığında bulunmaları çatışma yaşamlarına neden olabildiği gibi yaşadıkları çatışmaları çözümlemede kullandıkları stillerinin de farklılaşmasını sağlayabilir. Araştırma Kosova'da yaşayan üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerinin belirlenmesi yapıcı çatışma çözme stratejilerini kullanıp çatışmalara kalıcı çözümler üretebilmeyi öğrenebilmeleri açısından önem kazanmaktadır. Aynı zamanda bireylerin kullandıkları çatışma çözme stillerine yönelik olan bu araştırmanın Kosova örnekleminde gerçekleştirilecek ilk araştırma olması bakımından önemli görülmektedir.

Kültür ve kültürel faktörlerin yanı sıra çatışma ve çatışmayı çözme sürecinde kişilerin davranışlarını belirleyen önemli faktörlerden biri de kişilik özellikleridir. Çatışmaların kişisel ve kişiler arası yaşanması, çatışmaların çözümü için kişilik özelliklerini de önemli kılmaktadır. Bireylerin aynı olaylar karşısında farklı algılamalar ve farklı çözüm yolları denemelerinin temel sebeplerinden birinin kişilik özellikleri olduğu (Erkuş ve Tabak, 2009) ve bundan dolayı bireylerin yaşadıkları çatışma durumlarında gösterdikleri tepkilerinin bir başka deyişle çatışmayı çözme stillerinin de farklılaşabileceği söylenebilir. Kişilik özelliklerinin oluşumunda ise kalıtsal özelliklerin yanı sıra sosyal çevre, kültür, coğrafi ve fiziksel şartlar, aile gibi faktörler önemli etkenlerdir (Erkuş ve Tabak, 2009). Bu çerçevede birkaç milliyetten olan nüfus çeşitliliği içerisinde yetişen Kosova halkının kişilik özellikleri açısından farklılık göstermesi ve bunu davranışlarına yansıtması da söz konusu olabilir. Bu açıdan araştırma Kosova gibi gerek kendi halkının multi etnik yapısı gerekse savaş sonrasında

barışın kalıcılığını sağlamak adına gelen kurum ve kuruluşlara ev sahipliği yapması açısından daha fazla çeşitlenen nüfusun olumlu ilişkiler kurması ve bu ilişkiyi sürdürebilmeleri adına kişilik özelliklerinden içedönük/dışadönüklüğün araştırılması ve bahsi geçen nüfus çeşitliğinde yaşanacak olan görüş ayrılıklarından doğabilecek çatışmalara çözüm getirmek adına kullanacakları stratejilerin incelenmesi açısından önem kazanmaktadır.

Araştırmalar çocukların çatışma yönetimi becerilerini etraflarındaki yetişkinlerden öğrendiklerini ve çocuklukta öğrenilen bu yöntemlerin yetişkinlikte de farkında olmadan uygulandığını göstermektedir (Deen, 2000). Özellikle ailelerin çatışma çözme davranışlarının öğretilmesinde önemi büyüktür (Çalıkoglu, 2010). Çünkü anne ve baba davranışları çocuğa kendisinin nasıl davranacağına ilişkin bir modeldir, anne-babayı model alan çocukların ilerde göstereceği davranış biçimi önemli ölçüde anne babanın davranışlarından etkilenir (Yavuzer, 2005). Ailelerde yaşanan çatışmalar kavga ile çözümleniyorsa ilerde çocuklar da aynı çözümleme yollarını kullanacaklardır, zira çocuğun büyüdüğü ortam onun duygu ve davranışlarını etkilemektedir (Rice, 1997). Bu nedenle aileler çocuklarına çatışma çözme konusunda model olmalı, rehberlik yapmalıdır (Selçuk ve Güner, 2000). Kosova da gerek toplumsal gerek siyasal veya kültürel değişimler aile yapısını da etkilemektedir. Aile yapısındaki değişim aile bireylerinin ilişkilerini de etkilemektedir. Aynı zamanda Kosova’da ki multi etnik yapının toplumsal ve kültürel bağlamda aile yapısı olarak da farklılıklar gösterebileceği dikkate alındığında farklı milliyetlere sahip ailelerin de çocuk yetiştirirken farklılıklar sergileyebilecekleri ifade edilebilir. Bu bağlamda ailenin yapısal özelliklerinin çatışma çözme stillerine yansıtacağı düşünülmektedir. Bir başka deyişle milliyet farklılıklarının aile yapıları (geniş aile / çekirdek aile) açısından farklılıklar gösterip çatışma çözme stillerini de etkilemesi söz konusu olabilecektir. Araştırmada farklı milliyetlerde farklı aile yapılarında yetişen Kosova’ da yaşayan üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerinin ortaya konulması yaşanabilecek çatışmalarda kalıcı çözümler üretebilmek ve yapıcı çatışma çözme stratejilerini kullanabilmeleri açısından önemli olduğu söylenebilir.

Kosova’nın ülke olarak yüz ölçümü açısından küçük olup ta nüfus olarak içinde barındırdığı halkların çeşitlilik göstermesi Kosova halkının sosyal, kültürel, siyasal anlamda fikir uyuşmazlıkları yaşamalarına hatta savaş yaşayacak kadar yoğun çatışmalar yaşamalarına sebebiyet vermiştir. Bütün bu yaşantılara rağmen Kosova’ da çatışma

özme stilleri ile ilgili bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırmanın bu konuda yapılacak çalışmalara öncü niteliğinde olacağı söylenebilir.

Kosova halkının multi etnik yapısı neticesinde süre gelen çatışmaların her zaman yaşanabileceği dikkate alındığında yaşanan ve yaşanabilecek olan olası çatışma durumlarında kullanılan çatışma çözme stillerinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Çatışma durumlarında yapıcı çatışma çözme stillerini kullanıp, çatışmalara kalıcı çözümle üretebilmeyi öğrenebilmeleri aynı zamanda yapıcı stillerin kullanılmasına yönelik geliştirilebilecek olan çatışma çözme programları açısından da ayrıca önem kazanmaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulguların bu konuda ileride yapılacak olan çalışmalar için katkı sağlayabileceği düşünölmektedir.

1.4. Tanımlar

- **Çatışma:** atışma; bireyler arası ilişkide ihtiyaçların farklı olması veya değlerlerin ayrışması durumunda ortaya çıkan karışıklık, sürtüşme ve münakaşa olarak ifade edilebilir (Johnson ve Johnson, 2014, s. 374)
- **Çatışma özme Stili:** atışma durumunda farklı bireylerin çatışmayı farklı yollarla ele alması veya başa çıkmak için takip ettiği hareket tarzı olarak tarif edilebilir (Johnson ve Johnson, 2014, s.379)
- **Kaçınmacı atışma çözme stili:** atışma durumunda çatışma ortamından ve çatışmadan uzaklaşma ve ilişkiyi kesme eylemidir (Johnson ve Johnson, 2014, s.381)
- **Zorlayıcı atışma özme Stili:** atışma durumunda kendi isteğine odaklanıp karşı tarafa dayatmada bulunarak kendi amacını önceleyen eylem tarzıdır (Johnson ve Johnson, 2014, s.381)
- **Kolaylaştırıcı atışma özme Stili:** atışma durumunda ilişki bozulmasının diye kendi isteğinden vazgeçme ve çatışma ortamında ayrılma eylem tarzıdır (Johnson ve Johnson, 2014, s.381)
- **Uzlaştırmacı atışma özme Stili:** atışma durumunda hem kendi hem de karşı tarafın isteklerini göz önünde bulundurup orta yol bulma yönünde hareket etme eylem tarzıdır (Johnson ve Johnson, 2014, s.381)
- **Karşı Koyucu atışma özme Stili:** atışma durumunda hem ilişki hem de amaca önem vererek her iki taraf için yararlı olan çözüm yolları önceleyen ve çatışma ile yüzleşilen eylem tarzıdır (Johnson ve Johnson, 2014, s.381)

1.5. Sınırlılıklar

- Araştırmanın çalışma grubu 2017-2018 Öğretim Yılları Bahar döneminde Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programları ve Prizren Üniversitesi Türkçe eğitim yapan lisans programlarına (okulöncesi ve sınıf öğretmenliği) devam eden Boşnak, Arnavut ve Türk öğrenciler ile sınırlıdır.
- Araştırmada çatışma çözme stilleri, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nin ölçtüğü kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stilleri ile sınırlıdır.
- Araştırmanın nitel verilerinin geçerliliği ve inandırıcılığı yarı yapılandırılmış görüşmeye gönüllü katılan katılımcılarının verileri ile sınırlıdır.

2. ALANYAZIN

Bu bölüm üç ana başlık altında düzenlenmiştir. Öncelikle çatışma ardından çatışma çözme ile ilgili kuramsal açıklamalara ve son olarak ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

2.1. Çatışma ile İlgili Kuramsal Açıklamalar

Bu bölümde çatışmanın tanımı ve doğası, çatışmanın nedenleri, çatışmanın türleri, çatışmanın sonuçları ve çatışma ile ilgili kuramsal yaklaşımlara yer verilmiştir.

2.1.1. Çatışmanın tanımı ve doğası

Çatışma doğası gereği kişiler birbirleri ile etkileşim içinde olduğu sürece doğal ve kaçınılmaz olarak ortaya çıkacaktır (Löfgren ve Malm,2005). Bu anlamda çatışmanın temelinde yatan süreçleri tanımlamak ve çatışmanın doğasını anlamaya çalışmak ilgi çekici bir alan olmuştur. Özellikle örgütsel ortamlarda, çatışmalar 70 yıldan uzun bir süredir araştırılmakta ve sayısız makale ve kitapta yer almaktadır (Deutsch, 1991; Fink, 1968; Pondy, 1967; Pruitt, Rubin ve Kim, 1994; Putman ve Poole, 1998). Her ne kadar Kazan göre (1997) çatışma tanımlanamayacak kadar geniş bir perspektife sahip olsa da araştırmacılar içinde bulunduğu ortamları, nasıl gerçekleştiğini, insanlara olan etkilerini ve ne zaman ortaya çıktığını tanımlayarak belli bir çerçeve çizme çabası içinde olmuşlardır (Amason ve Sapienza, 1997; Jehn, 1995).

Çatışma küçük bir anlaşmazlık olabildiği gibi büyük bir savaşta olabilmektedir. Günlük dildeki karşılığına baktığımızda ise şiddet, kavga ve savaş içeren anlam yüklemeleri karşımıza çıkmaktadır (Mayer ve Gallini, 1990). Çatışma kelimesi İngilizce karşılığı "conflict" olan ve "güçle birlikte vurmak" anlamına gelen Latince "conflictus" kelimesinden gelmektedir. Çatışma genel olarak bireylerin farklı görüş, değerler ve ihtiyaçlar konusunda deneyimlediği fiziksel, cinsel veya psikolojik gerginlikler ve anlaşmazlıkları kapsamaktadır (Tjosvold, 1991; Rahim, 1992; Cahn, 1992). Schermerhorn, Hunt ve Osborn (2003) çatışmayı, bireyler veya gruplar arasında meydana gelen toplumsal durumlardaki çıkar çatışmaları veya duygusal tezatlıkların yarattığı anlaşmazlıklar olarak tanımlamıştır. Rahim'e (1983) göre çatışma ise, sosyal varlıklar arası veya varlıkların kendi içindeki (birey, grup, organizasyon vb.) uyumsuzluk, anlaşmazlık veya farklılıklar ile baş gösteren etkileşimli bir durumdur. Buna göre, çatışmanın var olması için, içinde yer alan tüm taraflarca algılanması gerekmektedir. Genel olarak, çatışma, birbiri ile ilişki içinde olan bireyler arasında meydana gelen dinamik bir süreç olarak görülmüştür (Wilmot ve Hocker, 2001).

Çatışma tanımları genelde tanımlı yapan kişinin çalıştığı alandan da etkilenmektedir. Psikologlar, kişiler arası çatışmalara odaklanırken, sosyal psikologlar hem gruplar hem bireysel çatışmayı ele almaktadır. Sosyologlar sosyal, rol statüsü ve sınıf çatışmalarını vurgulamakta, ekonomistler oyun teorisi ve karar alma, ekonomik rekabet, iş görüşmeleri ve ticari anlaşmazlıklara odaklanmaktadır. Siyaset bilimciler ve uluslararası ilişkiler uzmanları ise çalışmaların siyasal ve uluslararası çatışmalar üzerine etkisine yoğunlaşmaktadırlar (Deutsch, 1991).

Çatışmanın doğasına yönelik farklı kuramsal yaklaşımlar birbirinden ayrışan açıklamalar getirmiştir. Klasik yönetim teorisi, çatışmanın varlığını yönetimin yeterince planlanmaması veya yeterli denetimi kullanamaması olarak görmektedir. İnsan ilişkileri teorisi, çatışmanın sebebi olarak uygun grup normlarının geliştirilememesini görmüştür (Bercovitch, 1984).

Bercovitch (1984), birçok araştırmacının çatışma teorisi ve doğası konusundaki çeşitli yaklaşımlarını inceleyerek, geniş yaklaşım ile dar yaklaşımı ve nesnel yaklaşım ile öznel yaklaşıma kadar olan farklı görüşleri karşılaştırmıştır. Çatışmaya yönelik yapılan dar yaklaşım, çatışmayı iş birliğine karşıt olarak görmek ve çatışmaya dâhil olan kişinin yıkıcı davranışına odaklanmaktadır. Bu yaklaşım çerçevesinde Park ve Burgess (1924) çatışmayı belli bir statü için bilinçli bir mücadele olarak tanımlamaktadırlar.

Dar yaklaşımın temsilcilerinden Mack ve Snyder ise (1957) çatışmayı tanımlamamış ama çatışma yaratan olaylarının özelliklerini tanımlamışlardır. Bu özellikler şunlardır:

- İki veya daha fazla tarafın varlığı mevcuttur.
- Etkileşim, kaynakların kıtlığı veya statülerin azlığı koşullarından kaynaklanmaktadır.
- Karşılıklı muhalif eylemlerde bulunurlar.
- Davranışlar diğer tarafa zarar vermek veya ortadan kaldırmak için tasarlanmıştır.
- Etkileşimler açıktır ve dışarıdan gözlemciler tarafından ölçülebilir veya değerlendirilebilir.

Çatışmaya geniş yaklaşım penceresinden bakan araştırmacılar ise uyumsuz olan çıkarlara veya değerlere katkıda bulunan koşulları incelemişlerdir. Bu yaklaşım kaynak dağıtımını önemli bulmakta ve sistemdeki sorunların sonucu olarak çatışmaların meydana geldiğini işaret etmektedir (Bercovitch, 1984). Buna göre çatışmanın iktidara ve otoriteye erişimdeki bir farkın sonucu olduğu belirtilmektedir. Geniş yaklaşım çerçevesinde, bir

kişinin potansiyeline ulaşması engellendiğinde çatışmanın ortaya çıkması kaçınılmazdır (Curle, 1971).

Bir çatışma durumu var olduğunda öznel ve nesnel yaklaşımlar farklılaşmaktadır. Öznel yaklaşım, çatışmanın tarafların algısının bir sonucu olduğuna inanmaktadır. Bir taraf çatışmanın olduğunu algıladığında ortada çatışma var demektir. Nesnel yaklaşım, tarafların farklılıkların farkında olup olmadığına bakılmaksızın, birbiri ile uyumsuz çıkarlar veya hedefler olduğunda bir çatışmanın var olduğunu iddia etmektedir. Bu yaklaşım, çatışmada durumun bireysel yönüne değil, çatışmanın yapısal yönüne vurgu yapmaktadır (Bercovitch, 1984).

Bercovitch(1984) araştırmacılar arasındaki belirsizliğe ve kafa karışıklığına vurgu yapmıştır. Bu anlamda çatışma teorisini netleştirmek için çatışma durumunun tüm bileşenlerini ve bakış açılarını göz önünde bulunduran, Galtung Çatışma Üçgeni'ni kullanmıştır. A açısı, uyumsuz durumlar çatışma teorisinde daha geniş ve nesnel bir yaklaşıma karşılık gelirken, B açısı tutuma (gerilimler, düşmanlıklar) yani öznel yaklaşıma karşılık gelmekte ve son olarak C açısı, davranışa (şiddet, saldırganlık) yani dar yaklaşıma karşılık gelmektedir (Bercovitch, 1984).

Deutsch(1991) taraflar arasındaki çatışmanın, taraflar arasındaki ilişki, tarafların gücü, çatışma çözme konusundaki yetenekleri ve becerilerini içeren birçok faktör tarafından belirlendiğini belirtmiştir. Aynı zamanda birbiri ile uyumsuz faaliyetler gerçekleştiğinde çatışmanın ortaya çıktığını savunmuştur. Buna göre de çatışmayı inceleyen tüm disiplinlerde ortak olan birkaç tema belirlemiştir. Bu temalar şunlardır:

- Çatışmadaki tarafların çoğunlukla farklı motivasyonları vardır.
- Çatışma yıkıcı olduğu kadar yapıcı da olabilir. Çatışma çözümünde iki farklı süreç vardır: işbirliği süreci ve rekabet süreci. Her birinin çatışmaya yönelik farklı iletişim ve etki süreçleri ve karşı tarafla başa çıkma konusunda farklı stratejileri vardır.
- Tarafların benzer ve karşıt çıkarlarının yoğunluğu, sonucun taraflar için yıkıcı mı yoksa yapıcı mı olacağını belirleyecektir.

2.1.2.Çatışmanın nedenleri

Çatışmaların nedenleri çok farklı olabilmektedir. Örneğin çatışan amaçlar, farklı değerler veya farklı ilgiler, bireyin karşılanmayan ihtiyaçları bu nedenlerden bazıları olabilir. Swingle (1970), bireyler arasında ortaya çıkan çatışmaların ana sebebinin yetersiz kaynakların paylaşımıyla ilgili olduğunu vurgulamaktadır. Statü sahibi olma,

otorite, para ve maddi kaynak, tanınma, ün, zaman ve materyaller gibi tüm kaynakların az olmasından çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Diğer yandan yetersiz kaynakların çoğaltılması ile çatışmalar ortadan kaldırılabılır. Yetersiz olan para gibi hassas kaynaklar artırılarak rekabet azaltıla bilinir, ama statü, mevki, başarı veya sosyal ve duygusal konulardaki rekabetin ise kaynak artırılrsa bile çözülmesi zordur. Çünkü bir taraf kazanırken diğer tarafın kaybedebileceği vurgulanmaktadır (Swingle, 1970).

Karip (2003)ise çatışmanın bir veya birden fazla birey ya da gruplar için bazı durumların bir araya gelmesi durumunda ortaya çıkacağını belirtmiştir. Bu durumlar:

- Kişi veya gruplardan ilgi, ihtiyaç ve çıkarlarına ters olan şeyleri yapmalarının beklenmesi
- Mevcut durumda kaynakların kısıtlı olması
- Birey veya grupların bir görevi tamamlamada diğerlerine bağlı olması
- Bireylerin istek ve arzularını yapmasını engelleyecek davranış ve tutumlar içinde bulunması
- Birlikte yapılan faaliyetlerde farklı tutum ve davranışlar içinde olunması
- Farklı nedenler için paylaşılan ortak kullanım alanlarında tutum, değer, amaç ve yeteneklerin uyuşmamasıdır.

Bell (2002), bir işyerinde çalışanlar arasında ortaya çıkan çatışmaların ise sekiz ana nedeni olduğunu belirtmiştir. Bu nedenler aşağıda sıralanmıştır:

Çatışan kaynaklar: Çalışanlar, etkili bir şekilde performans göstermek için teknoloji, ofis malzemeleri ve toplantı odaları gibi kaynaklara erişmek ister. Ne yazık ki, herkesin istediği kaynaklara erişmesi her zaman mümkün değildir. Birinin kaynaklara erişememesinin sebebi, bir başkasının onları kullanmasıdır, bu durum çatışmalara yol açabilir.

Çatışan stiller: İki birey aynı şekilde çalışmayacaktır. Her kurumda farklı iletişim ve mesai saati yöntemleri çok yaygındır. Bu, her bireyin kendi tarzında çalışmasına izin verilmesi gerektiği için genellikle etkilidir. Bununla birlikte, takım görevleri söz konusu olduğunda, bu durum sorunlu hale gelebilir, çünkü bazı kişiler işleri yapış tarzlarından ödün vermek zorunda kalabileceklerdir.

Çatışan algılar: Kuruluşun amaçlarının ne olduğu, kullanılan yöntemler ve sıklıkla çatışmaya neden olabilecek şeylerden kimin sorumlu olduğu ile ilgili farklı algılar söz konusu olabilmektedir.

Çatışan hedefler: Genellikle farklı yöneticiler aynı birey için farklı farklı hedefler belirler ve bu genellikle çelişkili hedeflerin belirlenmesine yol açacaktır. Örneğin hem hız hem de kalite sağlamak zordur ve bu nedenle her iki hedefin ayarlanması sorunlara neden olabilir.

Çatışan baskılar: Çatışan baskılar, genellikle daha kısa bir zaman aralığında var olmaları dışında, birbiriyle çelişen hedeflere benzer. Bireyler, günün bitiminden önce iki farklı yöneticinin verdiği iki farklı görevi yerine getirmesi için baskı altında kalabilir ve bu da çatışmaya yol açabilir.

Çatışan roller: Genellikle çalışanlardan sorumlu olmadıkları bir görevi yerine getirmeleri istenebilir. Bireyin görevin kendileri için uygun olmadığını düşündüğü veya başka bir kişi için uygun olduğunu düşündüğü durumlarda çatışmalara neden olabilir.

Farklı kişisel değerler: Kişisel değerler, davranış biçimimizi ve ürettiğimiz işi belirler. Çoğu zaman, bireyler kişisel değerleri nedeniyle yapmaları gereken işler konusunda fikir ayrılığına düşebilir ve bu da çatışmaya neden olabilir.

Tutarsız politikalar: Bir kuruluştaki kurallar ve politikalar etkili bir şekilde ortaya konmadığında yanlış bir şekilde anlaşılmasına ve ekip üyeleri arasında kafa karışıklığına neden olabilir.

2.1.3. Çatışmanın türleri

Çatışma türleri farklı kriterlere göre farklı biçimlerde sınıflandırılmaktadır. Rahim (1992) çatışmayı görevler, değerler ve hedefler gibi çatışmaya yol açan önceki şartlar temelinde sınıflandırmıştır. Buna göre çatışma kaynaklarını bir çatışmanın gelişmesini tetikleyen koşullara dayanarak on bir kategoride sınıflandırmıştır:

- **Duyuşsal Çatışma:** Bu çatışma türü iki taraf arasında sosyal durumların içinde olduğu problem çözme durumu olduğu ortaya çıkar. Yani birbiriyle etkileşime giren iki sosyal varlığın duygularının birbiriyle uyumsuz olma durumu vardır ve bu çatışma türü aynı zamanda psikolojik çatışma ve ilişkisel çatışma olarak da adlandırılmaktadır.
- **Çıkar Çatışması:** İki taraf arasında bir kaynağın paylaşımına ilişkin tercihlerde farklılık veya tutarsızlık olduğunda meydana çıkar. Burada iki veya daha fazla sosyal varlık kısıtlı kaynaklar üzerinde rekabet etmektedir. Burada her iki tarafta sorunu aynı şekilde algılamakta ama çözüm yolu konusunda çatışma

yaşamaktadır. Kaynağın dağıtımıyla ilgili kararların sonuçları için tercihler arasında bir tutarsızlık bulunmaktadır.

- Değerler Çatışması: İki taraf farklı dünya görüşlerini ve değerleri savunduklarında meydana gelir. Bu çatışma aynı zamanda ideolojik çatışma olarak ta isimlendirilmektedir.
- Bilişsel Çatışma: Bir soruna çözüm ile ilgili kararlar farklı olduğunda ortaya çıkar. Bilişsel değerlerdeki çatışma, iki sosyal varlık belirli konulardaki değerleri veya ideolojilerinde farklılık gösterdiği için ortaya çıkar.
- Hedef veya Amaç Çatışması: ulaşılmak istenen amaçlara ilişkin farklı düşünceler olduğunda ortaya çıkar. Burada sonuçların nasıl olacağına ilişkin farklı referanslar olduğu için toplamı sıfır olan bir çatışma oyunu vardır.
- Temel (Önem) Çatışması: Belirli bir durumun görevi veya içerik konularında bir anlaşmazlık olduğunda ortaya çıkar. Bir grubun bir üyesi görevine veya içerik konularına katılmıyordur.
- Gerçekçi Çatışma: Gerçek görevler, değerler ve sonuçlar söz konusudur. Bu çatışma türü genelde akılcı ve hedef yönelimli anlaşmazlıklarla ilişkilidir.
- Gerçek Dışı Çatışma: bu çatışma türü gerilimi, düşmanlığı ve hataları ifade etme ihtiyacının sonucu olarak ortaya çıkar.
- Kurumsallaşmış Çatışma: İşgücü yönetimi durumlarında ortaya çıkar. Burada öngörülebilir kurallar çerçevesinde sürekliliği olan ilişkilerin olduğu bireyler arasında ortaya çıkar.
- Cezalandırıcı Çatışma: Taraflar çatışma çözerken karşı tarafın zarar görmesini de sağlamaya çalışır.
- Yer Değiştirmiş Çatışma: Bireyler çatışma durumunda yaşadıkları hayal kırıklıklarını kaynağına yöneltememekte onun yerine düşmanlıklarını konuyla ilgisi olmayan kişilere yöneltirler (Rahim, 1992).

Çatışma, çatışma düzeyleri temelinde sınıflandırıldığında ise bireysel çatışma, bireyler arası çatışma, grup içi ve gruplar arası çatışma olarak ele alınmaktadır. Bireylerin kendisi ile ilgili olan çatışmaları içsel çelişkileri kapsarken, bireyler arası çatışmalar iki tarafın arasındaki uyumsuzlukları içerir, diğer yandan grup içi bir grubun kendi içinde ve gruplar arası çatışmalar ise bir grup veya topluluk içindeki veya iki grup arasındaki uyumsuzluk veya anlaşmazlıkları kapsamaktadır (Karip, 2003).

Bireysel çatışmalar yaklaşma-yaklaşma, kaçınma-kaçınma ve kaçınma yaklaşma çatışması olarak üç bölümde incelenmektedir. Yaklaşma-Yaklaşma; bireylerin pozitif sonuçlanacak iki alternatif arasında tercih yapmak durumunda kaldığı zamanlarda ortaya çıkan bir çatışma türüdür. Kaçınma-Kaçınma; bireylerin olumsuz sonuçlanacak iki alternatif arasında tercih yapmak durumunda kaldığı zaman karşılaştığı çatışma türüdür. Kaçınma-Yaklaşma; bireylerin olumlu veya olumsuz tarafları göz önünde bulundurulduğunda seçim yapamadığı bir amaç karşısında kaldığı zaman yaşadığı çatışma türüdür (Hocker ve Wilmot, 1995).

Bireyler arası çatışmalar ikili veya grup düzeyinde gerçekleşebilir. Bu tür çatışmaların işlevi ve ortaya çıkma biçimleri, kişilerin özelliklerine ve ilişkilerine, anlaşmazlıkların konusu ve bağlamına, kullanılan taktikler ve sonuçlarına göre değişiklik göstermektedir (Deutsch 1991). Bireyler arası çatışma, çoğu zaman ortalıkta gerçekleşen ölçülebilir bir olaydır (Laursen ve Collins 1994). Bireyler arası çatışmalarda bireylerin belirli tercihler üzerinde anlaşamamaları ve görüş birliğine varamamaları veya uzlaşamamaları neticesinde ortaya çıkabilmektedir. İki veya daha fazla bireyin anlaşmazlığa düştüğü durumlarda ortaya çıkar. Bireyler arası çatışmalarda, çatışma yaşayanlardan biri karşıdaki kişiyi ikna ederek ya da güç kullanmak yoluyla çatışmayı kazanmak için çabalayabilir. Buna benzer durumlarda taraflardan biri diğerine üstünlük sağlamaktadır. Bazı durumlarda çatışmaya maruz kalan taraflardan biri çatışmadan kaçınabilir, bu durumda birey kendi istek ve ihtiyaçlarından vazgeçerek, karşı tarafın dayattığı istekleri kabul etmek zorunda kalmaktadır (Rahim, Antonioni ve Psenicka, 2001).

Grup içi çatışma, takım içindeki kişiler arasında gerçekleşen bir çatışma türüdür. Grup içinde üyeler arasında olabileceği gibi üyeler ile lider arasında da olabilir. Bir grubun amaçları, görevleri gibi konularda anlaşma olmadığında grup içinde çatışma meydana gelebilir. Kişiler arasındaki bu uyumsuzluklar ve yanlış anlamalar grup içi bir çatışmaya yol açmaktadır. Grup içi çatışma kişilerarası uyumsuzlıklardan veya görüş ve fikir farklılıklarından meydana gelebilir (Karip, 2003).

Gruplar arası çatışma, bir grubun üyeleri veya temsilcileri tarafından başka bir gruptakilere yönlendirilen olumsuz veya uyumsuz tutum ve davranışları ifade eder. Gruplar arası çatışmanın niteliği ve önemi, liderlik tarzlarına ve geçerli normlara, üye uyumu, kaynak mevcudiyeti ve her bir grubun bireysel ve ortak yetenek ve deneyimlerine göre farklılık gösterir (Sherif, Harvey, White, Hood ve Sherif, 1961). Gruplar arası

çatışma, bir organizasyon içindeki farklı gruplar arasındaki yanlış anlamalar veya yanlış iletişim biçimleri olduğunda ortaya çıkar. Örneğin, bir şirketin satış bölümü ile müşteri destek bölümü arasında çatışma yaşanabilir. Bu çatışma farklı grupların çeşitli amaç ve çıkarları açısından farklılaşmasından kaynaklanmaktadır. Bu tür çatışmaları besleyen başka faktörler de bulunmaktadır. Bu faktörlerden bazıları, kaynakların paylaşımında yaşanan rekabet veya bir grubun kimliğine veya sınırlarına yönelik diğerleri tarafından yapılan ihlaller olabilir (Jones, 2004).

2.1.4. Çatışmanın sonuçları

Çatışma, tek başına olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirilemez. Herhangi bir çatışmanın doğasında, yıkıcı veya yapıcı sonuçların ortaya çıkma potansiyeli vardır (Deutsch, 1991; Johnson ve Johnson, 2007). Yıkıcı tarafta, çatışmalar öfke, düşmanlık, kalıcı düşmanlık ve hatta şiddet yaratabilir. Çatışmalar acı ve üzüntüye neden olabilir. Anlaşmazlıklar davalara, boşanmaya ve savaşa neden olabilir. Tahrip edici şekilde yönetilen çatışmalar bir topluluk için oldukça maliyetlidir, grubun etkinliğini tahrip eder, ilişkileri parçalara ayırır, işleri sabote eder, öğretim ve öğrenme çabalarını geciktirir veya azaltır ve bireyin grubun hedefleri, güvenlik duygusu ile kişisel duygularına olan bağlılığını tahrip eder (Janz ve Tjosvold, 1985). Çatışmanın olumlu veya olumsuz sonuçlanmasına sebep olan çatışmaya gösterilen tepki ya da çatışmayı yönetme sürecinde kullanılan metotlardır (Boutler, Bergen, Miller ve Wells, 1995). Çatışmaların temel nedeni problemlerle etkili başa çıkma yeteneğine sahip olmama ve yapıcı çatışma çözme stillerinin bilinmemesi ya da kullanılmamasıdır (Lulofs ve Cahn, 2000). Çatışmalarda, yerinde yöntem ve stratejiler kullanılırsa olumlu sonuçlar elde edilme olasılığı yüksektir (Griffith, 1975). Çatışmanın olumlu ve olumsuz sonuçlarına ilişkin değerlendirmeler aşağıda belirtilmektedir.

2.1.4.1. Çatışmanın olumlu sonuçları

Çatışmaların birçok önemli olumlu sonucu bulunmaktadır. Çatışmalar, çözülmesi gereken sorunlara dikkat çekebilir ve grup üyelerine sorunları çözmeleri için enerji verebilir ve motive edebilir. Çatışmalar, grup üyelerinin nasıl değişmesi gerektiğini açıklayabilir. İşlevsel olmayan davranış kalıpları çatışmalarla vurgulanır ve netleştirilir. Çatışmalar, grup üyelerinin neye önem verdiklerini ve kime bağlı olduklarını netleştirebilir (Murphy, 1994). Çatışmalar, grup üyelerinin kimliğini ve değerlerini netleştirir. Çatışmalar, grup üyelerinin, grup arkadaşlarının değerlerini ve kimliklerini

anlamalarına yardımcı olur. Çatışmalar, üyeler arasındaki ilişkileri kızgınlıktan uzak tutar ve üyelerin çatışmaları yapıcı bir şekilde çözebileceklerine dair güvenlerini güçlendirir. Çatışmalar eğlenceli de olabilir (Griffith, 1975).

Karip (2003) doğru bir şekilde yönetilen ve olumlu olarak sonuçlandırılmış çatışmaların olumlu sonuçlarını belirlemiştir. Bunlar:

Sağlıklı ilişkilerin geliştirilmesi: Kişi, gerçek düşünceleri ve duyguları hakkında konuşmakta kendini daha rahat hissetmeye başlar ve bunun sonucu olarak daha sağlıklı ilişkiler kurabilir.

Psikolojik olarak olgunlaşma: Farklı kişilerin duygu ve düşüncelerini, bakış açılarını kavrayabilme ve ben merkezli davranışı daha az gösterme psikolojik olarak olgunlaşmaya katkıda bulunur.

Kişinin kendine olan saygısının gelişmesi: Birey kendine yönelik eleştirileri kabullenmeyi öğrenir ve kendi hakkında daha pozitif düşünceler geliştirir.

Daha etkili çözümler oluşturmak: Değişik bakış açıları ve bu bakış açılarının bütünleştirilmesi, konuların birbirinden farklı bilgi ve anlayışlarla irdelenmesi için zemin sağlar.

Problemlerin farkına varmak ve onları tanımak: Kaygıların, isteklerin, beklentilerin ve önerilerin tartışılması; niteliğin düşmesi ve eşitsizlik gibi konuların belirlenmesine yardımcı olur.

Kişisel gelişim: Kişi girişken olur ve böylece farklı şeyler öğrenir.

Bireyin etkililiğin ve verimliliğin artırılması: Kişiler yoğunlaşarak yaptıkları işlerde verimli ve etkili olmayı öğrenir.

Çatışmaların olumlu sonuçlarının olmasını, çatışmaların yapıcı mı yoksa yıkıcı mı olduğu değil, ne şekilde yönetildiği belirler. Çatışmalar, aşağıdaki ölçütleri karşıladığında yapıcı olarak değerlendirilmektedir (Johnson ve Johnson, 2007):

- Tüm katılımcıların hedeflerine ulaşmalarını sağlayan bir anlaşmaya varma. Anlaşma ortak çıktıları maksimuma çıkarır, herkese yarar sağlar ve tüm katılımcıların çıkarınadır.
- Birbirlerine duydukları saygı ve güveni artırarak katılımcılar arasındaki ilişkiyi güçlendirir.
- Katılımcıların gelecekteki ihtilafları birbirleriyle yapısal olarak çözme yeteneklerini artırır.

2.1.4.2.Çatışmanın olumsuz sonuçları

Çatışmalarda çözüme ulaşmada seçilecek birçok yöntemin olduğu vurgulanmaktadır (Baykal ve Kovancı, 2008). Çatışmanın ele alınış biçimi hem kurumlar hem de bireyler üzerinde yıkıcı sonuçlara sebep olabilir (Rahim, 2002). Taraflar arasında iletişimin sınırlı olduğu ve tarafların gerçek düşünce, duygu, amaç ve niyetlerini paylaşmadıkları çatışmalarda, çatışma süreci ve çatışmanın sonuçları negatif ve zarar verici olmaktadır (Murphy, 1994).

Rahim (1992) çatışmanın birey üzerindeki olumsuz sonuçlarını aşırı stres ve bıkınlık, bireyler arası iletişimde azalma ve bozukluklar, kişiler arası güvensizlik ve şüphe, iş performansında düşme ve değişime karşı çıkma olarak özetlemektedir. Aynı zamanda çatışma, iş stresi, tükenmişlik, memnuniyetsizlik, sağlıksız örgütsel atmosfer, düşük örgütsel bağlılık ve düşük ahlaki değerlere sebep olabilmektedir (Rahim, 2001; Starks, 2006). Ayrıca çatışma doğru bir şekilde ele alınmadığında bireylerarası şiddete yol açabilir. Bu anlamda saldırganlık, başka birine zarar vermeye yönelik fiziksel (örneğin, grev, tekme atma, vurma) veya sözel (örneğin hakaret, küfür, tehdit etme) davranıştır (Berkowitz, 1993)

Lippitt (1983) ise çatışmanın örgüt üzerindeki olası olumsuz etkilerini görevi yapma enerjisi azalır, aşırı moral bozukluğu yaratır, bireyleri ve grupları kutuplaştırır, farklılıkları derinleştirir, işbirlikçi faaliyetleri engeller, şüphe ve güvensizlik yaratır, verimliliği azaltır olarak sıralamaktadır.

Çatışma organizasyonlar için maliyetli olabilmektedir (Harvey, Blouin ve Stout, 2006). Bütün bunlara ek olarak, çatışmalarla uğraşmak yöneticilerin iş gününün % 30 ila % 40'ını tüketmektedir (Thomas, Fann Thomas, ve Schaubhut, 2008). Diğer yandan rol belirsizliği ve rol çatışması iş tatminsizliğini, işi bırakmayı artırmakta, iş performansını azaltmaktadır (Chapman ve McBride, 1992).

2.1.5.Çatışma ile ilgili kuramsal yaklaşımlar

Bu başlık altında çatışma ile ilgili Psikodinamik Kuram, İhtiyaç Kuramı, Yükleme Kuramı, Tutum / Davranış Süreci Kuramı, İkili İlgili Kuramı, Sosyal Bağlılık Kuramı ve Bilişsel Gelişim Kuramı bağlamında yapılan açıklamalara yer verilmektedir.

2.1.5.1. Psikodinamik Kuram

Freud psikanalitik kuramda bireyin toplumsal kurallarla olan çatışmaların id ve süper egonun bilinçaltı çatışmaları ile ilgili olduğunu belirtmektedir (Bilgin,2008). Freud, insanların kendilerini korumak ve hayatlarını sürdürebilmek için çaba gösteren varlıklar olduğunu ve bunları uyum sağlama kabiliyetleri doğrultusunda gerçekleştirdiklerini, uyum sağlayamadıkları durumunda saldırganlık içgüdüleri ile toplum ve kendileri ile çatışma yaşadıklarını ve yaşadıkları çatışmaları çözme çabasında bulunduklarını savunmaktadır (Burger, 2006; Geçtan, 2002;Stevahn, Johnson, Johnson, Oberle ve Wahl, 2000;).

Psikodinamik temelli kuramlar, çatışma durumunun nasıl ortaya çıktığını çeşitli açılardan açıklamaktadır. Aktif bir bilinçaltı bunlardan biridir. İnsanlar aktif olarak dürtülerinden, düşüncelerinden ve kendilerini çok rahatsız edici duygulardan (örneğin endişe, suçluluk veya utanç) habersiz (bilinçsiz) kalmaya çalışırlar. İnsanlar, arzu ve vicdan, arzu ve korkuların arasında ve “iyi” benliğin ne istediği ve “kötü” benliğin ne istediği arasında içsel çatışma yaşayabilir; Çatışma bilinç dışında da gerçekleşebilir buna da içsel çatışma denmektedir. İnsanlar dürtülerini, düşüncelerini, eylemlerini ve gerçekliklerini kontrol etmek için taktikler ve stratejiler geliştirir, böylece endişeli, suçlu veya utanmaz hissetmezler. Eğer kontrolleri etkisizse, bu rahatsız edici duyguları hissetmekten alıkoymak için savunma mekanizmaları geliştirirler (Klein, Heimann ve Money-Kyrle, 1956).

Başka biriyle çatışma durumu içinde olmak intrapsişik çatışma ve kaygıya yol açabilir. İnsanlar bir çatışmada diğerlerine karşı yıkıcı ya da kötü dürtülerini kontrol edemediklerini hissettiklerinde endişeli hissedebilirler. Başkasının gücü tarafından boğulmuş hissediliyorsa bu bir çaresizlik ve kırılganlık duygusuna yol açabilir. Daha sonraki psikanalistler, “içsel nesneler” gibi farklı bir dil kullanmışlardır. Kendisinin ve kendisi için önemli yetişkinlerin içselleşmiş yansıması arasında (kötü bir ben ve sert ya da cezalandırıcı bir ebeveyn ya da zayıf bir ben ve ezici, kontrol eden bir ebeveyn arasında olduğu gibi) bir çatışmadan bahseden biraz farklı bir dil kullanmışlardır. Eğer bir başkası ile çatışmanın yol açtığı anksiyete yoğun ise, birey anksiyeteyi azaltmak için bilinçsiz savunma mekanizmalarına yönelebilir (Çağatay, 2014).

Psikanalistler intrapsişik çatışma, kaygı ve savunma mekanizmalarının, içsel çatışma ile diğer çatışmalar arasındaki ilişkiyi anlamak için önemini vurgulamaktadırlar. Bu nedenle, eğer bir dışsal çatışma ortaya çıkmışsa, birey geçmişte bu gibi durumlarda gösterdiği içselleştirilmiş önemli kişilik özelliklerine başvuracaktır. Benzer şekilde,

kaygılı kişi önceki çatışmalarda sahip olduğu özellikleri bilinçsiz bir şekilde kendisine atfedebilir. Bu nedenle, bir kişi ile bir çatışmada çok endişelenirse (temel güvenlik ihtiyacının tehdit altında olduğunu hisseder), bu kişiye ilişkin algı çocukken anne ile yaşanan çözülmemiş bir çatışmadan kaynaklı, söylediklerini çarpıtarak, çözülmemiş çatışmaya benzediği için bilinçsizce tepki verilebilmektedir (Parman, 1998).

Adler ise bireysel psikoloji kuramında insanı toplumsal bir varlık olarak nitelemektedir (Bilgin, 2008). Aynı zamanda toplumsal ilişkilerin yaşanan çatışmaları etkilediği, toplumsal bir varlık olan insanın kendisi ve karşısındaki kişinin amaçlarını yerine getirmek için uğraştığı, bu uğraşlar neticesinde uyum sağlanırsa daha az gerilimler yaşandığı ancak uyum sağlanamadığında çatışmalar yaşanacağı vurgulamaktadır (Geçtan, 2002). Adler insanların uzlaşma ve konuşarak problem çözme gibi çatışma çözme davranışlarını da toplumsal ilgi ile açıklamaktadır (Bilgin, 2008). Horney ise en temel çatışmaların anne- baba ile yaşanan çatışmalar olduğunu vurgulamakta (Bilgin, 2008) ve çözülmemiş olan çatışmaların kaygıya yol açtığı ve yaşamda zorluk yarattığını belirtmektedir (Butler, 2007). Diğer yandan Horney çatışmalara bir fırsat olarak yaklaşılması gerektiğini, çatışmaların kötü olarak değerlendirilmemesi gerektiğini aile içerisinde anne-babanın çatışmaları yönetme biçimlerinin çocuklara örnek olacağı için çatışmaların sağlıklı bir biçimde yönetilmesinin önemli olduğunu vurgulamaktadır (Bilgin, 2008).

2.1.5.2. İhtiyaç Kuramı

Maslow, insan doğasının olumlu yönlerini vurgulayan hümanist psikolojinin kurucularından biridir. Maslow'un ihtiyaçlar kuramı, temel ihtiyaçlar olarak belirlediği fizyolojik, güvenlik, sevmeye, sevilme, ait olma, statü kazanma ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının karşılanmasına yöneliktir (Bilgin, 2008; Oy Mooi 1990;Şimşek,1999). Temel ihtiyaçların karşılanması sürecinde kişinin ve diğer kişilerin ihtiyaçları uyuşmadığında çatışmaların yaşanabileceğini vurgulanmaktadır (Şimşek,1999; Oy Mooi 1990; Bilgin, 2008).

İhtiyaçlar kuramının çatışma çözme ile ilgili temel savı, tarafların temel insani ihtiyaçları karşılanmadıkça ve her bir bireyin memnuniyetini sağlamadıkça, bir çatışmanın yapıcı bir şekilde çözülmesi olası değildir. Bu fikrin çatışmaya uygulanmasına "problem çözme atölyesi" denir. Katılımcıların gerçek ihtiyaçlarını açık ve dürüst bir şekilde ifade etmelerini ve sonra her iki tarafın da temel ihtiyaçlarını karşılayan bir çözüm

bulmaya çalışmayı sağlayan koşullar yaratmayı gerektirir. Bundan sonra çatışma çözme daha kolay olmaktadır (Burton, 1990). İhtiyaç kuramcılarında Roy (1990) ise çatışmayı tetikleyecek olan üç varsayımı tanımlamaktadır. İlk olarak, temel insani ihtiyaçlar karşılanırsa, çatışma kaynağı kontrol edilebilir. İkincisi, ihtiyaçlar analiz ve planlamanın temelini oluşturduktan sonra, anlaşmazlıkların belirlenmesi ve ele alınması daha kolay olacaktır. Son olarak, belirli bir grup tarafından hissedilen belli ihtiyaçların tanınmadığı veya tanınmaması durumunda hayal kırıklığına uğradığı ya da tatminkâr bir şekilde yerine getirilmemesi nedeniyle çatışma ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, herhangi bir çatışmanın başarılı ve nihai bir şekilde çözülmesi, mevcut şartlar ve ilişkilerden ötürü hayal kırıklığına uğrayan tarafların ihtiyaçlarını içermelidir (Mitchell, 1990).

2.1.5.3. Yükleme Kuramı

Yükleme kuramına göre bireyler çatışmalara tepki verirken karşıdaki kişinin davranışına yaptığı yükleme bağlamında tepki verir. Bu anlamda çatışma çözme stili tercih edilirken yaşanan çatışma durumunun tanımlanması ve karşıdaki bireyin davranışının anlamlandırılması seçilecek stilin yönünü belirleyecektir. Bu durumda yükleme, çözümün yapıcı veya yıkıcı olmasında etkili olacaktır (Schwarzwald ve Koslowsky, 1999). Bireyler diğerlerinin davranışlarının belirli üç durumda saldırgan olarak görürler: karşıdakinin davranışının kendi seçeneklerini sınırladıklarını düşündüklerinde, bilerek zarar verme yönünde davranış olduğunu düşündüklerinde ve son olarak karşıdakinin illegal ve normal olmayan davranışlar gösterdiğini düşündüklerinde (Lulofs ve Cahn, 2000). Bu teoriye göre çatışmanın davranışsal boyutu, duygusal boyutu ve bilişsel boyutu olmak üzere üç boyutu vardır. Çatışma ortaya çıktığında bireyler önce düşünme boyutunu kullanırlarsa çatışmalar daha yapıcı bir şekilde çözülebilmektedir. Ancak ani ve bilişsel boyutunun daha az devrede olduğu durumlarda gösterilen tepikler daha rekabetçi ve uzlaşmadan uzak olabilir (Lulofs ve Cahn, 2000).

2.1.5.4. Tutum / Davranış Süreci Kuramı

Tutum / Davranış Süreci kuramı, Kurt Lewin'in Alan Teorisi'nden etkilenmiştir. Bu kurama göre tutum ve davranışlar, olay ve durumlar tarafından etkilenmektedir (Johnson ve diğerleri 1996). İnsanın yaşamında olaylar, durumlar nesneler ve canlılar farklı değerlere sahiptir ve bu değerler kişiden kişiye değişebilir ve çatışmalar yaşanabilir (Bilgin, 2008). Bu kurama göre bir olay ortaya çıktığında bireyin tutumu davranışının

nasıl olacağını belirler. Bireyin bu tutumunun gelişmesinde geçmiş anıları ve deneyimleri neden olmuştur. O andaki olay tutumu harekete geçirir, tutum bireyin olayı algılamasını etkiler. Eğer bireyin olay karşısındaki davranışını belirleyecek böyle bir anısı, yaşantısı, dolayısıyla gelişmiş bir tutumu yoksa bu kez toplumsal aktarım yoluyla dış koşullar bireyin davranışının nasıl olması gerektiği hakkında fikir verir. Bu noktada çevre rol tanımları ve norm beklentilerini bireye yansıtarak uygun olan ve olmayan etkileşim biçimlerini belirler. Etkenlerin birindeki değişim sistemde bireyin etkileşimine yansır ve tutumları ile davranışlarını değiştirir. Bunlar da çatışmanın yapıcı veya yıkıcı biçimde çözümüne yol açar (Bilgin, 2008). Durumsal yapılar, kişilerin birbirleriyle etkileşimlerindeki rollerini, beklentilerini aynı zamanda duruma dahil olan kişi sayısını, çevre, statü, sosyal kısıtlamalar gibi başka faktörleri de kapsamaktadır. Bu faktörlerdeki değişiklikler kişilerin etkileşimlerinde, davranışlarında (Johnson ve Johnson, 1996) ve tutumlarında da değişikliğe neden olur (Bilgin, 2008). Bir başka deyişle durumsal yapılar, yukarıdaki faktörlere bağlı olarak davranış değişikliğine ve davranış değişikliği sonucunda ortaya çıkabilecek çatışmaların yıkıcı veya yapıcı çözümlenmesine neden olabilir.

2.1.5.5. İkili İlgi Kuramı

İkili İlgi Kuramı, hedefler ve ilişkiler arasındaki bağlantıyı dikkate alarak çatışma çözümünde iki ana ilgi olduğundan bahseder. Birincisi kişinin bir hedef edinme ve hedefe ulaşma ilgisi iken ikincisi ilgili kişi ile uygun bir ilişki kurma ve ilişkiyi sürdürebilme ilgisidir (Bilgin, 2008; Johnson ve Johnson, 1996). Hedef ve ilişkilerin önemi değişebilir ve önem derecesine göre kişiler çatışma çözme yaklaşımlarını kullanır. Birinci ilgi olan hedefe ulaşma ilgisi bütünleyicidir, kişi için hem hedefine ulaşmak hem de ilişki önemlidir. Bu yaklaşımı seçen kişi, çatışmayı çözmek için genellikle problem çözmeye yönelik yaklaşımlar uygular. İkinci ilgi olan diğer kişi ile ilişki kurma ilgisinde kişi makul ölçüde amacına ve ilişkiye önem verir ve ilişkinin sürdürülmesi adına yaşanan çatışmaların çözümü için amacından fedakârlık gösterebilir (Johnson ve Johnson, 1996).

2.1.5.6. Sosyal Bağlılık Kuramı

Sosyal Bağlılık kuramı, çatışmanın sosyal ilişkileri geliştirmek için gerekli olduğunu savunan bir kuramdır ve çatışmaların yönetilme şeklinin sosyal bağlılığın doğasına dayandığını ileri sürer (Johnson ve Johnson, 1996). Sosyal ortamda bireyler ortak amaçlar doğrultusunda birlikte işbirliği içerisinde olurlarsa ve birbirlerinin

hedeflerine ulaşmasında destekleyici rol üstlenirlerse sosyal bağlılıktan söz edilebilir. Bu durumda çatışmalara yapıcı çözümler de üretilebilir. Bunun aksine bireyler amaçlarına ulaşmak için karşılarındaki kişilerle rekabete girer ve diğer kişilerin amaçlarına ulaşmasına engel olmaya çalışırlarsa sosyal bağlılıktan söz edilemez ve bu durumda rekabet zıt etkileşime, çatışmaların yıkıcı çözümüne neden olur (Bilgin, 2008; Johnson ve Johnson, 1996).

2.1.5.7. Bilişsel Gelişim Kuramı

Bilişsel çatışma, bilişsel yapılar (yani bilgiyi, inançları, değerleri, güdülerini ve ihtiyaçları düzenleyen zihinsel temsiller) ve deneyimler arasında bir tutarsızlık içeren psikolojik bir durumdur. Bu tutarsızlık, eşzamanlı olarak aktif, karşılıklı olarak uyumsuz temsiller tek bir yanıt için yarıştığında ortaya çıkar. Bilişsel çatışmanın tespit edilmesinin, daha sonraki benzer bilişsel çatışma örneklerini azaltmaya ve önlemeye yardım eden bir süreç olduğu öne sürülmüştür (Bayhan ve Artan, 2007). Piaget, bilişsel gelişimi art arda yüksek denge durumlarına erişme olarak görmüştür. Piaget, bir denge durumundan diğerine geçiş mekanizmasının denge süreci olduğunu yani gelişim, bir denge-dengesizlik-yeni bir denge süreci olarak tanımlanmaktadır. Piaget'e göre bu süreç ya bilişsel yapılar ya da bir çatışma yani dengesizlik ile körüklenmektedir. Bu dengesizlik bireyi çatışma çözmeye zorlar ve yeniden denge durumu sağlanır (Bacanlı, 2002). Bilişsel Gelişim Kuramında Piaget entelektüel veya zihinsel olgunlaşmadan çatışmaların kaynaklandığını savunur. Bu tür bir çatışma, bir kişinin seçimlerini yeniden değerlendirmesine ve anlayış geliştirmesine neden olur (Johnson ve Johnson, 1996). Bilişsel gelişim kuramına göre birey çatışma çözmeye ilişkin görüşe sahiptir ve çatışmayı olumlu veya olumsuz sonuçlandırabilir. Özümleme ve uyma kavramları çatışma çözmenin işbirliği ve uzlaşma stratejilerine benzediğinden çocukların özümleme ve uzlaşma ile yaşanan çatışmaları çözmeye çalışmaktadırlar (Koch ve Miller, 1987'den aktaran Bilgin, 2008).

2.2. Çatışma Çözme

Bu başlık altında çatışma çözme stilleri ve çatışma çözme modelleri yer almaktadır.

2.2.1. Çatışma çözme stilleri

Çatışma, kaynaklarına ve türlerine göre gruplara ayrıldığı gibi çatışma çözme stilleri de farklılaşmaktadır. Çatışma çözme stillerini farklı araştırmacıların benzer

içerikler olmakla birlikte farklı isimlerle açıklağığı görölmektedir. Her ne kadar çatışma çözme stilleri popüler olarak kullanılmakta olsa da çatışma çözme yöntemleri, çatışma çözme stratejileri veya çatışma çözme davranışları gibi isimlendirmeler de yapılabilmektedir. Bireylerin yaşadıkları çatışmaya yaklaşım biçimi ve çatışma ile karşılaştığında gösterdiği çatışma çözme biçimi veya stili onun yaşamının doğal bir sonucudur (Woolman, 2006). Çatışmaların nasıl yönetileceğı onun olumlu veya olumsuz sonuçlanmasına sebep olabilir. Benzer şekilde bireyin çatışmaya verdiği tepkiler de yıkıcı veya yapıcı olabilmektedir (Johnson ve Johnson, 1995). Olası çatışma durumunda bireylerin birbirinden farklı tepkiler gösterdikleri vurgulanmaktadır (Öğölmüş, 2006). Bireylerin çatışmaya nasıl yaklaştıklarında onların kişilikleri ve bireysel farklılıkları etki ettiğı gibi bazen durumsal faktörler de çatışma çözme tepkilerini değıştirebilmektedir. Çatışmaya verilen tepkiler yumuşak, sert ve ilkeli olarak betimlenebilir. Bu anlamda yumuşak tepki verenlerin kendi isteklerini hiçe sayıp geri çekildikleri, sert tepki gösterenlerin daha çok bu durumlarda güce başvurdıkları ve son olarak ilkeli olanların her iki taraf için adil olan çözüme yöneldikleri belirtilmektedir (Callanan, Benzing ve Perri, 2006).

Tarih boyunca toplumların çatışmanın üstesinden gelmek için üç temel yolu tercih ettiğı belirtilmektedir: (a) şiddet ve zorlama, (gücü elinde bulunduran kurum veya kişi karşı tarafa istediklerini dayatma durumunu içerir) (b) çeşitli pazarlık ve müzakere biçimleri (daha çok iki tarafın eşit olduğı ya da bir kısım kazancından vazgeçme durumunda ortaya çıkar) ve (c) üçüncü bir tarafın müdahalesi (bu yolda tarafların anlaşması için genel daha büyük bir güç devreye girer ve her iki taraf bulunan orta yola razı olur) (Bercovitch, 1984).

Bazı bilim insanları farklı kavramsal çerçevelere dayanan farklı çatışma stilleri geliştirmişlerdir. Mary P. Follett (1940'dan aktaran Owens, 1991), çatışmanın farklı şekillerde ele alınabileceğini öne süren ilk kişi olmuştur. Araştırmacı daha çok organizasyonun liderlerine ve onların çatışmayı nasıl çözdüklerine odaklanmıştır. Follett liderliğı insanları manipöle etme olarak değıl, bir bilim ve sanat olarak görmüştür. Bu anlamda liderliğın özelliklerinin analiz edilebileceğine ve kısmende öğretebilebileceğine inanmıştır. Özellikle çatışma çözme konusundaki yaklaşımların etkili olabileceğine inanmıştır. Follett, çatışmada izlenecek üç temel yol belirlemiştir. Bunlar çatışmanın üstesinden gelmenin yolları olarak güç kullanma, uzlaşma ve problem çözmedir. Mary Parker Follett'in çalışmaları, geleneksel bilimsel yönetim teorisi yaklaşımından insan

ilişkileri yaklaşımına doğru çalışmaların evrilmesine katkıda bulunmuştur (Owens, 1991).

Follett'in çalışmalarından sonra çatışmaları sınıflandırmak için Deustch (1949'dan aktaran Smith, 1987) çatışmanın sadece ikili yönünü vurgulayan yöntemi ortaya atmıştır. Buna göre çatışmalarda işbirliği ve rekabet olmak üzere iki yön bulunmaktadır. Buna göre çatışma durumu iki kişi arasında meydana gelen, birinin diğerini engellediği ve etkili olmasına izin vermediği uyumsuz bir etkileşim olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca, çatışmanın işbirliği yoksa rekabetçi bir şekilde ele alınacağı çatışmanın dinamiklerini ve sonuçlarını belirlemektedir (Deustch, 1949'dan aktaran Smith, 1987).

Çatışma çözme stillerinde iki boyuttan söz edilmektedir. İlki çatışmaya maruz kalan taraflardan her birinin kendi ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına önem verdiği boyut, ikincisi ise her bireyin karşı tarafın ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına ne kadar önem verdiği boyuttur. Bu iki boyuttaki önem derecesinin yüksek veya düşük olması, tarafların çatışma boyunca kullanacakları stilleri belirlemede etkili olacaktır (Karip, 1999).

Blake ve Mouton (1964) çatışmanın çift yönlü ikili yaklaşımla daha iyi açıklanabileceğini öne sürmüşlerdir. Buna göre bireyler arası çatışmaları çözmek için beş tane stil önerilmiştir: zorlama, geri çekilme, uyum, uzlaşma ve yüzleşme. Buradaki beş farklı çatışma çözme stili yöneticinin tutumu ile ilgili iki boyutta sınıflandırılmaktadır: üretim için kaygılanma ve insanlar için kaygılanma.

Blake ve Mouton'ın (1964) yaklaşımını daha sonra Thomas (1976) yeniden düzenlemiştir. Thomas için bireylerin niyetleri (yani, diğerlerinin kaygılarını giderme konusunda işbirliği yapma veya bireyin kendi kaygılarını giderme konusunda gösterdiği girişimçilik) çatışma çözme stillerini sınıflandırmada önemlidir. Bu bağlamda kendi beşli sınıflandırmasını oluşturmuştur. Buna göre birey çatışmanın üstesinden gelmek için kaçınma, rekabet etme, uzlaşma, işbirliği yapma ve ödün verme yollarından birine başvurur. Genel olarak, bu iki boyutlu model çatışmayı çeşitli ortamlarda incelemek için kullanılmıştır (Jamieson ve Thomas, 1974; Thomas ve Kilmann, 1978). Bir diğer ikili model (kendi için kaygılanma ve diğerleri için kaygılanma) ise Pruitt (1983) tarafından öne sürülmüştür. Beş farklı çatışma çözme stiline aksine sadece dört tane tanımlamıştır: Verimlilik, problem çözme, eylemsizlik ve rekabet etme. Uzlaşmacı stil modelin dışında kalmış ve Blake'e benzer bir kavramsallaştırma kullanmıştır.

Rahim ve Bonoma (1979) kişilerarası çatışmayı ele alan ve diğerlerinden farklılaşan bir model öne sürmüşlerdir. Bireylerin çatışma çözme stillerine iki temel

açından bakmışlardır: kendisi için kaygılanma ve başkaları için kaygılanma. Rahim (1992) kişilerarası çatışmayı ele alan bu iki boyutlu modeli geliştirmek için Blake, Mouton ve Thomas'ın çalışmalarını kaynak olarak kullanmıştır. Birinci boyut, bir kişinin kendi isteklerini yerine getirmek için kaygı duyduğu dereceyi, ikinci boyut ise başkalarının isteklerine yönelik kaygı derecesini gösterir. Bu kaygılar aynı zamanda bireyin çatışma durumunda motivasyonel durumuna da etki etmektedir. Buna göre beş tane stil vardır: geri çekilme, uyma, uzlaşma, güç kullanma, yüzleşme (Rubin ve Brown, 1975).

Çatışma çözmeye yönelik davranışların veya stillerin üç boyutta ele alındığı da görülmektedir. Buna göre kaçınma boyutu; birey yaşadığı yaşamındaki çatışmanın çözümün yollarına odaklanmaz tam aksine görmezden gelme eğiliminde olur. Saldırganlık boyutu; çatışma durumunda güçlü olanın hâkimiyeti olup kazananda güçlü olan taraftır. Çatışma yaşayan bireylerden biri karşı tarafa sözel veya fiziksel saldırıda bulunabilir böylece güçlü olduğunu kanıtlamaya çalışacaktır. Problem çözme boyutu; çatışma yaşayan bireylerin problemin varlığının farkında olması ve sonuç olarak çözüm için çabaladıkları ve çatışmanın her iki tarafının da kazancı ile sonuçlanacak boyuttur (Gordon, 2005).

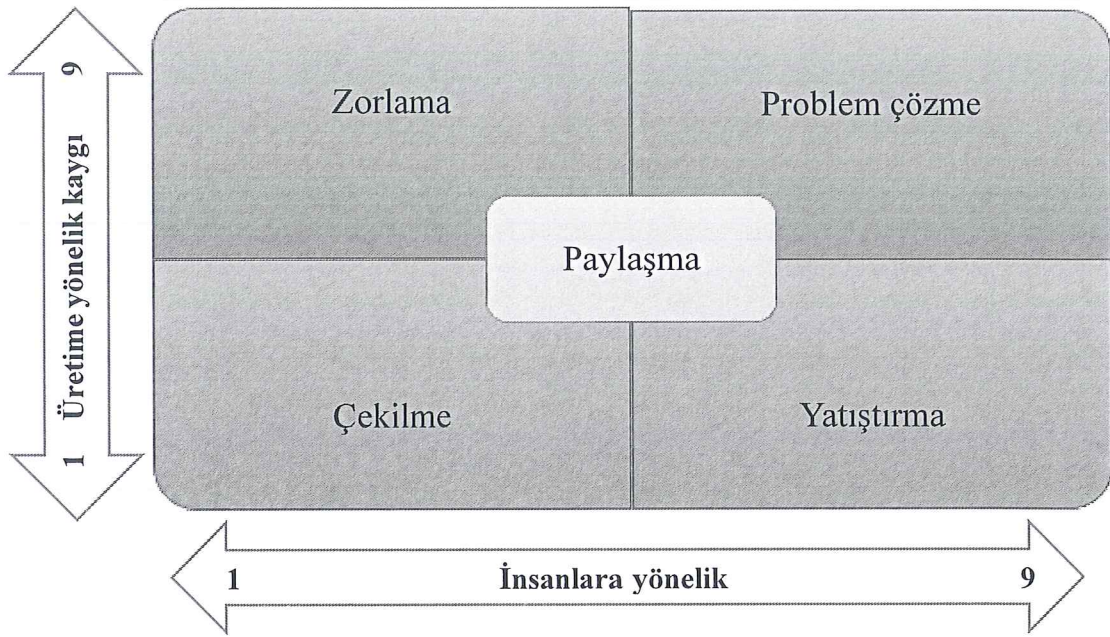
Çatışma çözme stratejilerini Blake ve Mouton (1964), Thomas (1976) ve Rahim'e (1992) benzer şekilde beş boyutta açıklayan Sorenson, Morse ve Savage (1999) bu stilleri; zorlama, iş birliğine yapma, uzlaşma, kaçınma ve uyum sağlama olarak belirlemişlerdir. Birincisi olan zorlamada birey kendi hedeflerini gerçekleştirmek için karşı tarafın isteklerini dikkate almaz ve karşıdaki bireyi kendi hedeflerini isteklerini kabul etmeye zorlar. Burada kazan ve kaybet durumu vardır. İkincisi olan iş birliği yapmada birey hem kendi hedeflerine ulaşmak ister hem de karşı tarafı da önemser. Bu sebeple her iki tarafın yararına çözüm yolu bulmak için çabalanır. Burada kazan-kazan durumu vardır. Üçüncü olarak uzlaşmada bütün taraflar çatışma durumunda hedeflerine ulaşmak isterken orta yolu bulmak amacı ile her iki taraf hedeflerinden bir ölçüde vazgeçerler. Dördüncü olarak kaçınmada birey kendi hedeflerini de karşısındakinin hedeflerini de umursamaz, çatışmayı çözmek için arayışlara girmek yerine ondan kaçmak tercih edilir. Bu tür durumlarda çatışmanın herhangi bir şekilde çözülmesi olası değildir. Son olarak uyum sağlamada ise birey kendi hedefleri ve istekleri yerine karşı tarafın isteklerini önceler. Böylece avantajlı taraf amaçlarına ulaşmış olur bu durumda birey kendi isteklerini bastırma yoluna gitmektedir.

2.2.2. Çatışma Çözme Modelleri

Bu bölümde yaygınlıkla kabul gören Blake ve Mouton (1964), Thomas (1976), Rahim (1992) ve Johnson ve Johnson'ın(1994) modelleri aşağıda daha ayrıntılı şekilde açıklanmaktadır.

2.2.2.1. Blake ve Moutonun çatışma çözme modeli

Örgütsel liderlik alanında çalışan Blake ve Mouton (1964), bir yöneticinin iki tavrına dayanarak kişilerarası ilişkileri ele alma stillerini sınıflandırmışlardır: Üretime yönelik kaygı ve insanlara yönelik kaygı duyma. Blake ve Mouton (1964), teorilerini, yöneticilerin çatışmalarla nasıl başa çıkacakları konusunda sergileyecekleri farklı davranışlara dayanarak geliştirmişlerdir. Bu sisteme de yönetsel ağ adını vermişlerdir. Bu modelin sonucu olarak beşli çatışma stilleri ortaya çıkmıştır. Bunlar zorlama, geri çekilme, yatıştırma, paylaşma ve problem çözme olarak adlandırılmıştır. Çatışma davranışlarını üretime yönelik kaygı ve insanlara yönelik kaygı duyma kavramları ile açıklamaya çalışmışlardır. Bununla birlikte, ilk önce yöneticiler için geliştirdikleri teorilerinin uygulamalarını genişletmek istediklerinde, ortaya çıkan çatışma çözme stillerinin yöneticiler dışındaki insanlara ve yönetsel çatışmalara ek olarak sosyal çatışmalara da uygulanabileceğini iddia etmişlerdir. Araştırmacılar bir çatışmayı sona erdirmek için olumlu ve olumsuz yolları belirlemişlerdir (Blake ve Mouton, 1964; 1970). Ortaya koydukları beşli çatışma çözme stillerinde problem çözmenin kullanılması (hem kendi hem de karşı tarafın sonuçları için yüksek endişe etme) yapıcı bir yol olarak görülürken, zorlayıcı yolların kullanılması (kişinin kendi sonuçları için yüksek endişe ve karşı taraf için düşük endişe ile ortaya çıkmış) açıkça yıkıcı bir çatışma çözme stili olarak görülmektedir (Blake & Mouton, 1964; 1970,1981). Çatışma çözme yönetimine ilişkin beşli sınıflandırma Şekil 2.1 de verilmiştir. Teorilerini geliştirirken, Blake ve Mouton her bir boyutu 9 puanlık aralıklara bölmüşlerdir. En az kaygıyı temsil eden bir (1) den başlayarak ve maksimum endişeyi temsil eden dokuz (9) değere çıkan model inşa ettiler. Modelde dikey eksen üretim için kaygıyı temsil ederken yatay eksen insanlar için kaygıyı temsil etmektedir.



Şekil 2.1. Blake ve Moutonun İki Boyutlu Çatışma Çözme Modeli (Blake ve Mouton, 1981, s.445)

Öne sürülen bu model insanlar arasındaki etkileşimi temsil eden iki boyutlu bir yaklaşımdır. Blake ve Mouton (1964), modelin dört köşesinin her birinde beş noktaya ve modelin orta noktasına odaklanmıştır. Bu nedenle, (1, 9) ile temsil edilen sağ üst köşe, insanlar için maksimum bir endişe ve üretim için minimum bir endişeyi temsil ederken, sol alt köşe (1, 1) her ikisi için de yani insanlar ve üretim için asgari bir kaygıyı yansıtmaktadır. Ayrıca, (5, 5) noktasında bulunan bireyler hem insanlar hem de üretim için orta düzeyde kaygı duymaktadır. Nokta (9, 1), üretim için en yüksek düzeyde kaygı ve insanlar için en az kaygıyı temsil etmektedir. Son olarak (9, 9), hem insanlar hem de üretim için maksimum kaygıyı temsil etmektedir.

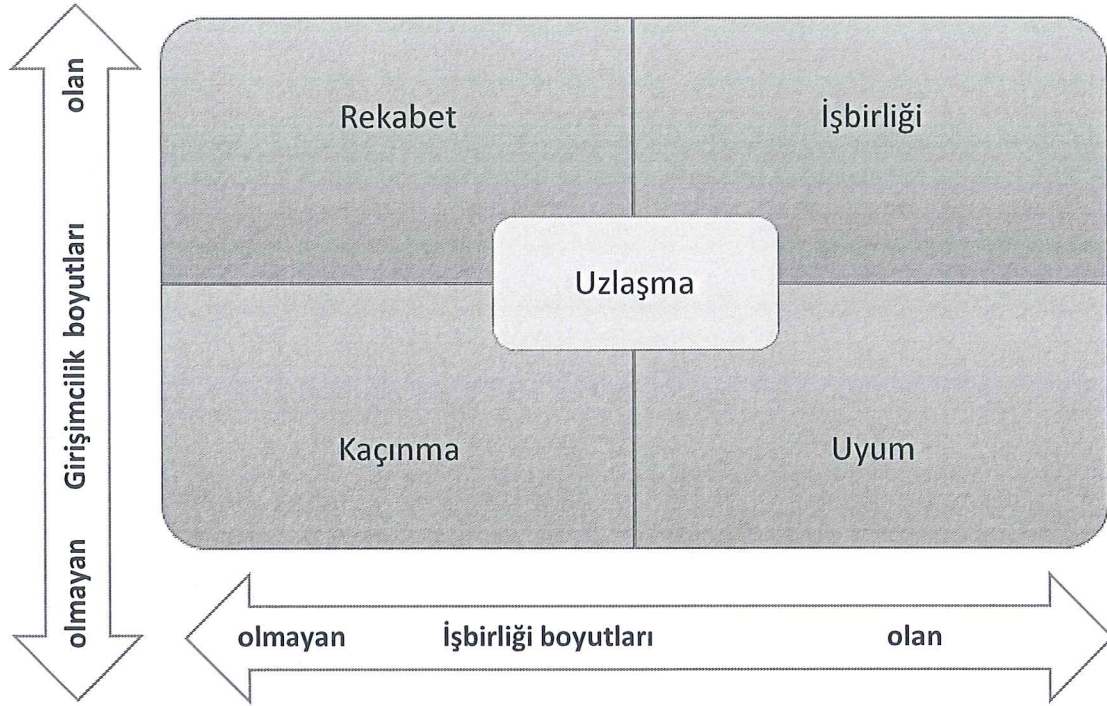
Bu çatışma çözme modeli sayesinde Blake ve Mouton, bireyleri psikolojik olarak işgal ettikleri bölgedeki iki boyutlu konumları beş stil temelinde sınıflandırmışlardır. Ancak, stilleri insanların basit bir şekilde insanlar ve üretim boyutu altında sınıflama olarak görmemişleridir. Tam aksine bu her iki boyutun etkileşiminden ortaya çıkan ve belirgin farklılıkları olan sınıflamadır. Bu bağlamda belirli bir stili oluşturan iki boyut birbirinden ayrılamaz (Blake ve Mouton, 1981). Bu nedenle, teorileri, bireylerin genellikle onları seçimlerinde yönlendiren çeşitli faktörlerin etkilediği fikrine dayandırılmışlardır. Bireyler belirli bir şekilde düşünmeyi veya hareket etmeyi seçebilirler ama bunu kendi başlarına yapmak istediklerini hissini de yaşamak

isterler. Örneğin, ne zaman bireyler bir başkasıyla farklılaştığını görse veya birileri ile çatışmalar yaşasa, bu duruma tepki vermekte serbesttirler. Hatta yeni kanıtlar ortaya çıkarsa fikirlerini değiştirmekte ve bireysel isteklerine uygun olarak işbirliği yapabilmekte ya da tam aksi yönde hareket edebilmektedir (Blake ve Mouton, 1981).

2.2.2.2. Thomas'ın çatışmalı davranışlar modeli

Blake ve Mouton'un (1964) çalışmalarına dayanarak Thomas (1976), bir öncekinin devamı olarak kabul edilebilecek iki boyutlu bir çatışma davranışı modeli sundu. Benzer şekilde, Thomas'ın modeli de, kişilerarası davranışların kavramsal olarak birbirinden bağımsız iki boyutunu açıklamaktadır. Bunlar bireyin kendi kaygılarını isteklerini öncelediği girişimcilik ve diğerlerinin kaygılarını önceleyen işbirliğidir. Bu iki boyut birleştirildiğinde, Thomas beşli çatışma çözme modeli ortaya çıkmıştır. Bunlar; kaçınma (girişimci olmayan, işbirlikçi olmayan), rekabet etme (girişimci, işbirlikçi olmayan), uyum gösterme (girişimci olmayan, işbirlikçi), işbirliği (girişimci, işbirliğine dayalı) ve uzlaşma (hem girişkenlik hem de işbirliğinde orta yolu bulma). Bu iki boyutlu model, araştırmacıların çatışmadaki tarafların birbirlerini nasıl algıladığına ilişkin kapsamlı bir yol sunduğu için oldukça faydalı bulunmuştur (Cozier ve Ruble, 1981).

Thomas (1976), işbirliğini sıfır toplamalı varsayımların ötesine geçen bir çatışma yaklaşımı olarak görmüştür. Bu nedenle, güç mücadeleleri yerine problem çözme yoluyla çatışmayı çözenin bir yolunu önermiştir. 1974 yılında Thomas ve Kilmann, bireyin çatışma durumlarında davranışını değerlendirmek için bir ölçme aracı tasarlamışlardır. Geliştirenlerin adını taşıyan Thomas-Kilmann Çatışma Modu ölçeği, iki kişinin kaygı duyduğu durumların uyumsuz olduğu davranışları değerlendirmeyi amaçlamıştır. Davranış iki temel boyutta tanımlanmıştır: (a) bireylerin kendi kaygılarını ne ölçüde tatmin etmeye çalıştıkları konusundaki girişkenlikleri ve (b) bireylerin diğer kişilerin kaygılarını karşılamaya çalıştıkları ölçüde yaptıkları işbirliği (Thomas ve Kilmann, 1974). Thomas'ın Çatışmalı Davranışlar Modeli Şekil 2.2 de verilmektedir. Çatışma çözme stilleri uyum gösterme (accommodating), kaçınma (avoiding), işbirliği (collaborating) rekabet etme (competing) uzlaşma (compromising) olarak beş yaklaşım şeklinde ele alan Thomas (1976) bu stilleri aşağıda verildiği şekilde açıklamaktadır:



Şekil 2.2. Thomas'ın Çatışmalı Davranışlar Modeli (Thomas, 1992, s.271)

Rekabet: Birey çatışma yaşadığı durumda karşı tarafın istek ve çıkarlarını göz ardı eder ve kendi istek ve çıkarlarını ön planda tutar. Rekabet stilini kimi araştırmacılar hükmetme veya üstünlük kurma olarak tanımlamışlar ve bu stilde çatışma yaşayan taraflardan birinin karşı tarafa karşı kazanç elde etmek için her yolu deneyebileceği söylenmiştir. Rekabet stilinde kazan- kaybet güç mücadelesinin hâkim olduğu söylenebilir (Reguieg 2014).

İşbirliği: Çatışmanın ortaya çıkması durumunda her iki tarafın da bu durumdan memnun ayrılabilceği bir çözüm yolunun arandığı bir çatışma çözme stildir. Bu stilin problemin çözümünü bulmaya yönelik bir strateji olduğu ve her iki tarafın çatışma çözümü için güven içinde ve dürüstçe tartışarak çözüm aramak için çabaladıkları belirtilmektedir (Reguieg, 2014). Çatışmanın gerçek sebeplerinin sorgulandığı bir strateji olduğu ve tarafların iş birliği içinde problemin sebeplerini ve farklılıkları uygun bir şekilde ortaya koyabileceklerini böylece her iki tarafın amaçları ve ihtiyaçlarını karşılayabilecek bir çözüm bulabilecekleri belirtilmiştir. Bu stilin çatışmaların çözüme ulaştırılmasında en çok tercih edilmesi gereken bir strateji olduğu belirtilmiştir (Weingart ve Jehn, 2000).

Uyum: Rekabet stiline tam zıttı bir davranışın işe koşulduğu çatışma çözme stili olarak ifade edilebilir. Bu stilde çatışmanın taraflarından biri karşı taraf ile ilişkilerinin

bozulmaması adına karşı tarafın bütün istek ve amaçlarını kabul ederek kendi isteklerinden vazgeçer. Uyma stilinde çatışmanın taraflardan biri karşı tarafla aralarındaki ilişkinin ahenginin bozulmaması için karşı tarafın kazanmasına izin verdiği bir strateji olarak tanımlanmıştır. Kimi araştırmacılar uyma stilini itaat etme olarak tanımlarken boyun eğme betimlemesini de kullanmaktadır. Bu stilin ilişkinin sürdürülmesinin veya korunmasının kendi istek ve ihtiyaçlarından daha fazla önem verdiği durumlarda kullanılmasının uygun olabileceği belirtilmektedir (Reguieg, 2014).

Uzlaşma: Çatışmanın taraflarının bir ortak noktada buluşmak için çabaladıkları bir stratejidir. Uzlaşma stili aynı zamanda karşılıklı ödün verme olarak da tanımlanmıştır. Çatışmanın taraflarının uzlaşmaya ulaşması için ya da çözüme ulaşmak için ihtiyaç ve isteklerinden ödün vermeleri gerekmektedir (Dinçyürek ve Civelek, 2008). Uzlaşma stilinin işe koşulması için taraflar hem kendi ihtiyaç ve isteklerinin farkın olur ve bunların doyurulmasını önemser hem de diğer tarafın ihtiyaç ve arzularını giderilmesini önemser. Bir başka deyiş ile burada her iki taraf da istek ve ihtiyaçlarının karşılandığı bir strateji izlenir (Reguieg, 2014).

Kaçınma: Çatışmaya kayıtsız kalma durumu olarak tanımlanabilir. Kaçınma stili aynı zamanda sakınma veya geri çekilme olarak da nitelenmiştir. Bu durumda bireyler çatışma ile başa çıkmak yerine çatışma durumundan kaçarlar ve geri çekilirler (Reguieg, 2014). Çatışma durumunda bireyler kendi istekleri için bir çaba içinde bulunmaz aynı zamanda karşı tarafın isteklerini de önemsemezler (Kırel, 2013). Çatışma yaratan durumdan kaçınıldığında çatışmanın da ortadan kaybolacağı düşünülür. Eğer gerilim çok fazla ve iletişimin sağlıklı olmayacağı düşünülüyorsa bu stilin kullanılabilmesi belirtilmiştir (Stevahn, 2004).

2.2.2.3. *Rahim'in çatışma çözme modeli*

Rahim (1983) çatışmayı uyumluluk, uyuşmazlık ya da sosyal varlıklar (birey, grup, kuruluş vb.) içinde ya da aralarındaki farklılıklar veya anlaşmazlıkların ortaya çıktığı etkileşimli durum olarak tanımlamıştır. Rahim, çatışma yönetimine ihtiyaç duyduklarını belirtmiştir. Çatışma çözme stilleri, bireyin herhangi bir etkileşim olayında çatışmayı ele almasının kendine özgü yollarını ifade eder (Ting-Toomey ve diğerleri, 2000). Çatışma çözme stilleri, örgütlerin yıkıcı çatışmanın olumsuz sonuçlarını elemine etmesine ve çatışmayı olumlu bir güç olarak örgütler için bir öğrenme fırsatı haline getirmesini sağlar. Rahim, çatışma çözme stillerinin örgütsel öğrenmeyi ve etkinliği arttırmak ve ayrıca tüm

katılımcıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için tasarlanması gerektiğini savunmuştur (Rahim, 2002).

Rahim (2002), etkili çatışma çözme stilleri için önemli bazı başlıklar belirlemiştir:

1. Farklı organizasyonel seviyelerde duygusal çatışmaları en aza indirmek gerekmektedir. Bireyler arasındaki duygusal çatışmalar, bireyler diğerleri ile duygularının uyumsuz olduğunu fark ettiklerinde ortaya çıkar.
2. Orta seviyede belli bir miktarda esas çatışmayı sürdürmek. Maddi anlaşmazlık, iki kişinin görev veya içerik konularında çatışma olması durumunda ortaya çıkar.
3. Uygun bir çatışma çözme stratejisi seçilmesi gerekmektedir. Bireyler, çeşitli çatışma durumlarını yönetmek için uygun stili seçmek üzere eğitilmelidir.

Rahim (2002) yukarıdaki temeller doğrultusunda çatışma çözme için bir model geliştirmiştir. Bu model iki temel boyuttan oluşmaktadır: kendi için kaygı ve diğerleri için kaygı. Rahim her ekseni yüksek ve düşük olarak ölçmüştür. Birinci boyut, bir bireyin kendi ihtiyaçlarını karşılama arayışı seviyesini tanımlamakta, ikincisi ise bireyin diğerinin ihtiyaçları konusundaki kaygılarını ifade etmektedir (Rahim, 2002). Rahimin iki boyutlu modelinin başkaları için kaygı ve kendi için kaygı olarak tanımlanmış boyutları vardır. Bu ayırım, beş çatışma çözme stilini ortaya çıkarmaktadır:

- (a) bütünleştirme, kendi ve başkaları için yüksek bir kaygı ;
- (b) ödün verme, kendi için düşük, başkaları için yüksek kaygı;
- (c) hükmetme, kendi için yüksek, başkaları için düşük kaygı;
- (d) kaçınma, kendi ve başkaları için düşük bir kaygı;
- (e) uzlaşma, kendi ve başkaları için orta düzeyde kaygı.

Rahim'in çatışma çözme modeline ilişkin grafiksel gösterim Şekil 2.3 de verilmiştir.

Rahim'in çatışma çözme modelinde yer alan bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma çatışma stillerine ilişkin özellikler aşağıda sıralanmıştır. Bütünleştirme :Bütünleştirme stili, taraflar arasında işbirliğini içeren ve bir kazan-kazan çözümü olduğunu belirten bir problem çözme tarzıdır. Hem kendileri hem de başkaları için yüksek bir kaygıyı temsil etmektedir. Bu tarz, her iki taraf için de kabul edilebilir bir çözüme ulaşılabilmesi için farklılıkların ortaya konulabilmesi için bilgi alışverişine olanak tanır. Her iki taraf da etkili kazançlar arayışı içinde işbirliği yaparlar (Goodwin, 2002).



Şekil 2.3. Rahim'in Çatışma çözme Modeli (Rahim, 2002, s.217)

Bu çatışma çözme stili ile birlikte yönetici çatışma içinde olan tarafların bir araya toplanması ve çatışmanın sebepleri, sorunların neler olduğu konusunda tartışmaları aynı zamanda çatışmanın çözülmesi için uygun bir zemin yaratmaktadır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014). Rahim, Buntzman ve White (1999), ahlaki gelişim ile çatışma çözme stillerini değerlendirmek için bir çalışmada bir tarz olarak bütünleştirmenin ahlaki gelişimin en yüksek aşaması ile ilişkili olduğunu belirtmişlerdir. Bir başka çalışmada, bütünleştirmenin, hem kendi hem de partner algıları için etkililik, ilişkisel uygunluk ve durumsal uygunluk algılarıyla ve ayrıca daha düşük görev çatışması seviyeleriyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Friedman, Tidd, Currall, ve Tsai, 2000). Bütünleştirme çatışma çözme stilini kullananların, iki yönlü iletişimi uygulama eğiliminde oldukları ve çatışmadaki tarafların fikir ve bilgi alışverişinde bulunma ihtimalini artıracakları vurgulanmıştır (Gross ve Guerrero, 2000). Birey karmaşık bir sorunu çözemediğinde, etkin çözümler ve alternatifler oluşturmak için diğer taraflarla işbirliği yapabilir. Bu stil özellikle konular karmaşık olduğunda en uygun olanıdır ve amaçlar, politikalar ve uzun

vadeli planlama ile ilgili stratejik konularla ilgilenmek için en faydalı olandır (Cai ve Fink, 2002).

Ödün verme:Ödün verme, başkaları ile ilgili kaygısı yüksek ve kendisi ile ilgili kaygısı düşük bir kaybet- kazan senaryosudur. Bu stilin seçiminde, bireyler karşı tarafın ihtiyaç veya kararlarını kabul etmek için kendi ihtiyaçlarını veya kararlarını kaybetmeyi göze alırlar (Gross ve Guerrero, 2000). Çatışma içindeki kişi kendisine daha az ama diğerlerine karşı yüksek düzeyde ilgi gösterir ve çözümü karşı tarafın lehine olacak şekilde gerçekleştirmek isteyebilir. Ödün veren bireyler, kendi ihtiyaçlarını ve isteklerini düşünmezler ve karşı tarafın ihtiyaçlarını karşılamaya çabalarlar (Yürür, 2009). Rahim (1992), bu stilin taraflar arasındaki farklılıkları en aza indirdiğini ve bu nedenle, bu stili tercih edenler için asıl amacın varolan samimi bir ilişkiyi sürdürmek olduğunu belirtmektedir. Ödün verme stilineki yüksek kaygı ilişkiyi hedefe ulaşmamak pahasına bile olsa sürdürmek ile karakterize edilir. Bu stil konunun diğer taraf için çok daha önemli olduğuna inanıldığında kullanışlıdır (O'Connor, 1993). Genel olarak, ödün verme stilinin çatışma çözmede etkili bir stil olduğu söylenemez (Gross ve Guerrero, 2000). Karşı taraf için bu stil bir avantaj olarak kabul edilir.

Hükmetme:Hükmetme çatışma çözme stili, kendine olan yüksek kaygı ve diğerlerine karşı olan düşük kaygı ile karakterize edilmiştir (Rahim, 1992). Bu, diğer tarafın kaygılarını göz ardı etmek de dahil olmak üzere her türlü maliyeti göze alarak birinin konumunu elde etmeye zorlama davranışını içerir. Hükmetme aynı zamanda bireylerin başkalarının haklarını doğru olduğuna inandıklarında onlar için de bu hakları savunacakları anlamına gelmektedir. Hızlı karar verilmesi gerektiğinde veya sonucun diğer taraf için daha az önemli olduğu bilindiğinde, bu stil etkili olabilir (Rahim, 1983). Bu çatışma çözme stilini kullanan bireyler, öncelikle kendi hedeflerine ulaşabilmek için karşı tarafın ihtiyaçlarını hiç dikkate almazlar. Yöneticiler kendi altlarında çalışan bireylere emirlerine uymaları için zorlamada bulunabilirler (Karakuş ve Çankaya, 2009). Hükmetme stili ile hareket eden bireylerin bir meseleyi erken bir zamanda çözebilecekleri, ancak tek taraflı ve kısa ömürlü bir çözüm olma ihtimalinin de yüksek olduğu belirtilmiştir (Rahim, Buntzman ve White, 1999). Araştırmacılar, tek başına kullanıldığında hükmetme stilinin uygun olmadığını tespit etmişlerdir. Hükmetme stilinin kullanımının daha yüksek düzeyde ilişki çatışmasına yol açabileceğini; ancak, bütünleştirme stili ile birleştirildiğinde daha etkili olabileceği vurgulanmıştır (Friedman, Tidd, Currall ve Tsai, 2000).

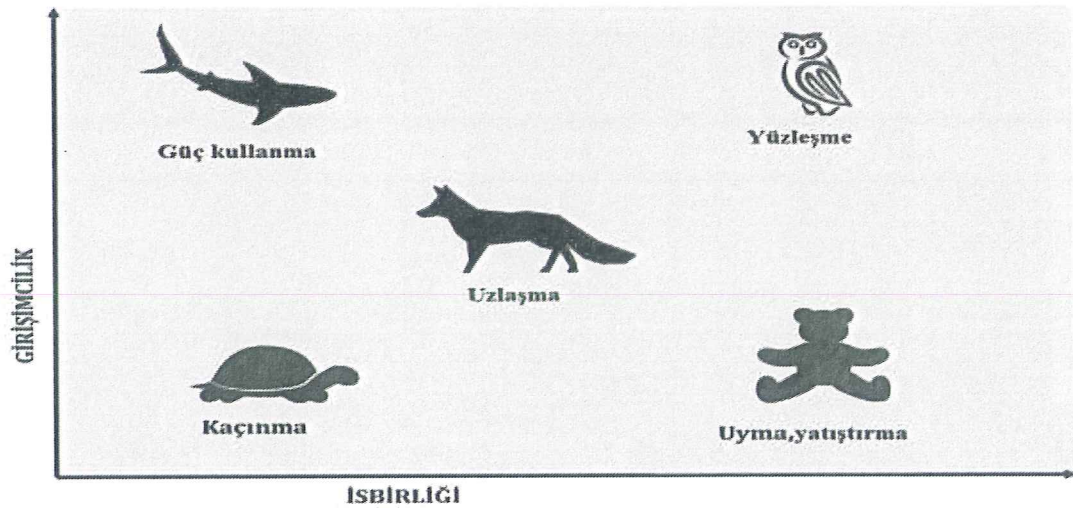
Kaçınma: Kaçınma çatışma çözme stilini kullanma eğiliminde olan kişiler, bir sorunu ertelemek veya göz ardı etmek isterler. Bu, her iki taraf için de bir kaybet-kaybet senaryosu olarak tanımlanmıştır. Bu bireyler kendi çıkarları için endişelenme eğiliminde değildirler ve genellikle kendilerini temsil etmekte zorlanırlar. Bu tarzda çoğunlukla çatışmaya karışan bireylerde konulara yönelik kaygısız ve kayıtsız bir tutum görülür. Bu nedenle, başkalarının çıkarları için düşük bir kaygıya sahip olmak, çatışmaya katılanların diğer insanların sorunlarını anlamalarını ve çözmelerini engeller. Böyle bir insan, kamuoyu önünde ele alınması gereken bir çatışmanın olduğunu kabul etmeyi bile reddedebilir (Rahim, 1992). Bu çatışma çözme stili fikirlerin farklı olması sebebi ile oluşan durumlara kendini konunun dışında bırakma çabası ve geri çekilme olarak da tanımlanabilir (Tosun ve Taşkiran, 2017). Ayrıca, çatışma yaratan konuların ele alınmasına olan ilgi eksikliği, bu çatışmalara çözümler üretmek için gereken bilgi eksikliği ile sonuçlanacaktır. Bu tarzın tatmin edici olmayan bir durumun uzamasına hizmet ettiği, çatışmanın taraflarından en az birinin zarar görmesine sebep olduğu ifade edilmiştir (Rahim, Buntzman ve White, 1999). Çatışma çözme açınmayı tercih eden bireyler için daha güçlü olan arzu, çözmek yerine anlaşmazlıkları görmezden gelmektir; bu aynı zamanda anlaşmazlık sahnesinden fiziksel veya duygusal olarak uzaklaşmayı gerektirmektedir. Bununla birlikte, çatışma sonucuna ve taraflar için önemine bağlı olarak, bu tarz bazen bir çatışmayı ele alırken uygun olabilir ama kullanımı yıkıcı bir sonuca da yol açabilir (Goodwin, 2002; Rahim, 2004).

Uzlaşma: Uzlaşma çatışma çözme çözme stili, kendileri ve diğerleri için orta düzeyde bir kaygı ile karakterize edilir. Genellikle kazan / kaybet senaryosunun olmadığı, ilişkinin korunması için bazı hedeflerin gerçekleştirildiği al ve bırak ilişkisi olarak bilinir. Çatışma içinde olan bireyler ortak bir kararda anlaşması üzerine kurulmuş bir çatışma çözme stilidir (Rahim ve Magner, 1995). Bu tarz, eşit güce veya etkiye sahip tarafların karşıt görüşlere sahip olduğu ve kabul edilebilir bir alternatifte ulaşmak için uzlaşmayan kişilerce kullanılır (Goodwin, 2002). Her iki taraf karşılıklı olarak kabul edilebilir bir karar vermek için bir şeyden vazgeçerler (Rahim, 1992). Çatışan taraflar, ortak bir temele vararak anlaşmazlığı çözmeyi ve her iki taraf için de kısmen tatmin edici bir çözüm bulmayı amaçlamaktadır. Uzlaşma stili, genellikle her bir tarafın çıkarlarını daha tatmin edici şekilde karşılayabilecek alternatif çözümlere başvurmadan, kaynakları adil bir şekilde bölmek olarak tanımlanır (Cai ve Fink, 2002). Bu stil, uzlaşmaya varılamadığında, tarafların karmaşık bir soruna geçici bir çözüme ihtiyaç duydukları

durumlarda kullanılabilir. Bu stil çok yönlü sorunların üstesinden gelmek için uygun değildir ve bir kişi daha fazla güce sahip olduğunda veya doğru noktaya sahip olduğunda düşündüğünde bireylerin çatışmayı tekrar ele alması, iş tatminsizliğine, işten ayrılma eğilimine neden olabilir (Rahim, 2002).

2.2.2.4. Johnson ve Johnson'ın çatışma çözme modeli

Çatışma çözme stillerine hayvan isimleri veren Johnson ve Johnson'a göre (1994) bir çatışmada bireyler iki şey isterler. Birincisi kişini kendi hedeflerini gerçekleştirme isteği ve bu durum bireyler arası çatışmaların nedenlerinden birisidir. Diğeri ise çatışma içinde olduğu kişilerle, her ne kadar sorunlar yaşasa da ilişkilerine önem verdiği için ilişkinin devam etmesini istemesidir. Johnson ve Johnson (1994) çatışma çözme stillerini hayvan isimleri ile açıklamaya çalışmışlardır. Çatışma çözme stillerine hayvan ismi veren Johnson ve Johnson'a ait çatışma çözme stilleri Şekil 2.4'te verilmektedir.



Şekil 2.4. Johnson ve Johnson'a Ait Çatışma Çözme Stilleri (Johnson ve Johnson, 1994, s.325)

Johnson ve Johnson'ın (1994) modelinde kaçınma veya geri çekilmeyi kaplumbağa temsil etmektedir. Bu bireyler çatışmadan kaçınmayı temel strateji olarak belirlemişlerdir. Kaplumbağa zor durumlarla karşılaştığında genelde kabuğunun içine çekilir. Benzer şekilde bu bireylerde çatışma ortamından uzaklaşmayı tercih ederler. Bu stilde iki taraf kaybetmektedir. Çatışma ile yüzleşmek yerine kaçma davranışı tercih edilir çünkü çözüm aramak boşuna bir çaba olarak algılanır. Uyuma ise oyuncak ayı ile sembolize edilmiştir. Buna göre bu bireyler için ilişkiler birinci sırada olur. Kendi

amaçlarına pek odaklanmazlar. Bu stili kullananlar sevmeyi ve takdir görmeyi isterler. İlişkilerinde sorun yaşadığında ilişki bozulmasın diye kendi isteklerinden vazgeçer. Bu stilde birey karşıdakinin istediğini yapmasına izin vermektedir. Güç kullanma stili ise köpekbalığı ile temsil edilmektedir. Bu stili kullanan bireyler kendi amaçları için çatıştığı bireyin üzerinde baskı kurar ve onu kendi lehine değişime zorlar. Sevimlik ve takdir edilmek birinci öncelik değildir. Bu bireyler sürekli kazanmak isterler. Girişkenlik oldukça yüksek olmasına rağmen işbirliği yoktur onun yerine dayatma ve zorlama vardır. Bu çatışma çözme stilinde taraflardan birinin diğer taraf kendi çözüm stratejisini dayatması söz konusudur. Bu bireyler sadece kendi isteklerine odaklanırlar ve onları gerçekleştirmek için gerekirse güç kullanırlar. Uzlaşma stili tilki ile simgeleştirilmiştir. Bu stili kullananlar kendi isteklerine öncelik verirler ama aynı zamanda ilişkilerini de orta düzeyde yürütmeye çalışırlar. Çatışmadan çok uzlaşmayı tercih ederler. İki taraf için ne tamamen kazanç vardır nede tamamen kayıp söz konusudur. Bu çatışma çözme stilinde her iki taraf çözüme ulaşmak için belli fedakârlıklarda bulunmak durumundadırlar. Ortaya çıkan sonuçtan her iki tarafta mutlu olmaktadır. Son olarak yüzleşme Baykuş ile temsil edilmektedir. Bu bireylerin hem istekleri hem de ilişkileri önemlidir. Her iki tarafında memnun olacağı çözüm yolları için çabalarlar. Bu stilde çatışma çözme stratejisinde ise hem amaç hem de ilişki önemlidir. Her iki taraf da taviz vermek istemez ve sorun ile yüzleşme tercih edilir. Bu stil ile bireyler arasında gerilim düşerken ilişkilerin güçlenmesi ve gelişmesi söz konusu olabilmektedir.

Çatışma çözme stilleri ile ilgili yapılan bütün sınıflandırmalar incelendiğinde aslında birbiriyle benzer çatışma çözme stillerinin var olduğu görülmektedir. Aynı zamanda benzer stiller için farklı kavramlar da kullanılabilmektedir. Örneğin, kaçınma çatışma çözme stili için geri çekilme, güç kullanma çatışma çözme stili için zorlayıcı gibi kavramlarının kullanıldığı görülmektedir.

2.3. Çatışma Çözme ile İlgili Araştırmalar

Çatışma çözme ile ilgili araştırmalar incelendiğinde; cinsiyet farklılıkları, kültürel farklılıklar, kişilik özellikleri, aile ve aile ilgili faktörler öne çıkmaktadır. Bu bağlamda bu bölümde bu faktörler ile çatışma çözme arasındaki ilişkileri ortaya koyan araştırma bulgularına yer verilmiştir.

2.3.1. Çatışma çözme ve cinsiyet

Çatışma çözme ve cinsiyet arasındaki ilişkiler alanyazında sıklıkla ele alınan konulardan biri olarak öne çıkmaktadır. Cinsiyet farklılıkları ve çatışma çözme stilleri ile ilgili birçok çalışma bulunmasına rağmen, bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar cinsiyet ve çatışma çözme arasındaki ilişkiye yönelik soruya net cevap verememektedir. Bu anlamda iki genel eğilimin olduğu gözlenmektedir. Birinci eğilimde cinsiyetin çatışma çözme stillerini etkilediği görüşü savunulurken, ikincisinde ise bunun tam tersi bir tez ileri sürülmektedir. Aşağıda bu yaklaşımlar doğrultusunda yapılan çalışmalar sırası ile ele alınmıştır.

Cinsiyetin çatışma çözmede önemli olduğunu savunanlar da kendi aralarında ikiye ayrılmış durumdadırlar. İlk alt grup, toplumsal cinsiyet rollerinin önemini vurgulamaktadır. Korabik, Baril ve Watson (1993) yöneticilerin çatışma çözme stilleri ile liderlik etkiliği arasındaki ilişkide cinsiyetin aracılık rolünü araştırmıştır. Çalışmaya 196 yöneticilik ve finans okuyan üniversite öğrencisi katılmıştır. 43 tane rol oynama grup çalışmaları yapmış ve kadınların daha işbirlikçi ve uyumlu stilleri tercih ettikleri sonucu elde edilmiştir.

Wachter, (1999) ise cinsiyetin ve iletişim modunun çatışma çözme üzerindeki etkisini araştırmıştır. Çalışma 649 üniversite öğrenci ile yapılmıştır, kadın ve erkeklerin toplumsal cinsiyet rol beklentilerini karşılayan çatışma çözme davranışlarını gösterme eğiliminde olduklarını ve kadınların şiddete yönelmekten çok iletişim ile çatışmaları çözme eğiliminde olduklarını sonucuna ulaşmışlardır.

Sevim (2005) çalışmasında, üniversite öğrencilerinin çatışmaya yaklaşımları, cinsiyet, cinsiyet rolleri ve çatışmayla başa çıkma yolları arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmaya 237 üniversite öğrencisi katılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, üniversite öğrencileri arasında çatışma çözme şeklinin cinsiyet ve cinsiyet rollerine göre farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Kız öğrencilerin erkeklere göre daha olumlu ve yapıcı çatışma çözme becerilerine sahip oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Rosenthal ve Hautaluoma (1988) önemli olayların, güç sahibi olma ve cinsiyetin çatışma çözme stilleri üzerindeki etkisi araştırmıştır. 115 üniversite öğrencisi ile yaptığı bu çalışmada erkeklerin daha rekabetçi ve hükmetmeyi içeren stilleri kullandığı kadınların ise daha uzlaşmacı oldukları sonucuna varılmıştır. Chan ve ark. (2006), muhasebe öğrencisi kadın ve erkeklerin çatışma çözme stilleri isimli çalışmasında Avustralya'da muhasebe bölümünde okuyan 241 öğrenci ile yaptıkları çalışmada

kadınların çatışmalardan genelde kaçındığı ama erkeklerin ise hükmetme eğiliminde olduklarını tespit etmiştir.

Golnaz ve Morteza (2003), 282 ekonomi öğrencisi ile yaptığı çalışmada çatışma çözmede etnik farklılıklar ve cinsiyetin rolünün araştırmıştır. Buna göre kadınlar uzlaşma ve kaçınma stilini uyma ve iş birliği çatışma çözme stillerini erkeklere göre daha fazla tercih etmektedirler. Erkekler ise çatışma çözmede daha çok hükmetme stilini kullanmaktadırlar.

Basım, Çetin ve Meydan (2009) Ankara'da öğrenim gören, yaşları 18-28 arasında değişen 345 üniversite öğrencisi üzerinde yaptıkları çalışmada çatışma çözme durumunda kadınların kendilerini açtıkları ve duygusal ifade sergiledikleri diğer yandan erkeklerin daha genel ve içe kapanık davranış sergiledikleri belirlenmiştir. Rehber (2007) İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin empatik eğilim düzeylerine göre çatışma çözme davranışlarını araştırdığı çalışmasında kızların erkeklerden daha çok iş birliğine yöneldiklerini tespit etmiştir. Gündoğdu, Yavuzer ve Karataş (2010) örneklemini 1417 lise öğrencisinin oluşturduğu çalışmalarında çatışma durumlarında erkeklerin daha çok saldırganlığa, kızların ise problem çözmeye odaklı olduğunu belirlemişlerdir.

Önder de (2008) üniversite öğrencilerinin yaşadıkları çatışmalar ve çatışma yönetim stillerini araştırmış ve cinsiyet değişkeni ile öğrencilerin kullandıkları çatışma yönetim stillerinin cinsiyete göre farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır. Erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre çatışmaları yönetmede daha fazla hükmetme stilini kullandıkları belirlenmiştir.

Blackburn, Martin ve Hutchinson (2006), müdür ve öğretmenlerin cinsiyete ilişkin algılarını ve çatışma yönetimi tarzı ve okul kültürü ile arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmaya 30 ortaokul yöneticisi ve 150 öğretmen katılmıştır. Erkek ve kadın müdürlerin sonuçları karşılaştırıldığında, hükmetme çatışma yönetimi tarzı sergileyen erkek müdürlerin öğretmen işbirliği ve okul kültürü alanında daha düşük puanlar aldığını bulmuşlardır. Çatışma yönetimi stillerinden bütünleştirmeyi kullanan kadın müdürler, mesleki gelişim ve öğretmen işbirliği ve okul kültürü alanlarında daha yüksek puanlar aldıkları tespit edilmiştir.

Brahnam, Margavio, Hignite, Barrier ve Chin (2005), bilgi sistemleri uzmanları arasındaki çatışma yönetimi tarzlarındaki cinsiyet farklılıklarını karşılaştırmışlardır. Çalışmaya 163 üniversite öğrencisi katılmıştır. Thomas-Kilman anketi büyük bir üniversitedeki üst düzey lisans bilgi sistemleri ana dallarında çalışan bireylerin çatışma

çözme stillerini araştırmak için kullanılmıştır. Rekabetçi çatışma çözme, uzlaşma ve ödün verme stilleri için önemli bir fark bulunamamıştır. Kadınların erkeklerden çok daha çok işbirlikçi olduğu ve erkeklerin kadınlara göre çok daha fazla kaçınmaya başvurdukları sonucuna varılmıştır. Greeff ve de Bruyne (2000) çatışma çözme stilleri ve evlilik doyumu isimli çalışmasında 57 çift ile araştırma yürütmüştür. Buna göre kadınlar daha bütünleştirici çatışma çözme stillerini tercih ederken erkekler daha rekabetçi stilleri tercih etmektedir.

Black (2000) ergenlerde samimi arkadaşları ile yaptıkları görevde gösterilen çatışma çözme davranışlarının cinsiyete göre değişimini incelenmiştir. 39 lise öğrencisi ergen ile yapılan çalışmada cinsiyete göre farklılık tespit etmiştir. Araştırma sonucuna göre erkek ergenler çatışma çözmeye daha fazla kaçınma stilini kullanırken, kız ergenlerin yaklaşma stilini kullandıkları sonucuna ulaşmıştır.

Cinsiyetin çatışma çözmeye önemli olduğunu savunanlardan ikinci alt grupta ise toplumsal cinsiyet rollerinin tam tersi yönde sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre Bedell ve Sistrunk (1973), South Florida Üniversitesi'nde 90 öğrenci ile gerçekleştirdiği çalışmada kadınların erkeklerden daha rekabetçi olduğu sonucuna varılmıştır. Ting-Toomey de (1986), 318 katılımcı üzerinde yaptığı çalışmada erkeklerin çatışmaları çözmek için yüzleşme içermeyen ve tercihen kaçınmacı stilleri tercih ettiklerini bulmuştur. Kadınların ise daha ilişki odaklı ve çözüm odaklı stiller kullandıklarını belirtmiştir.

Çatışma çözme stillerinin cinsiyete göre farklılık gösterdiğine yönelik araştırma bulgularının yanı sıra cinsiyet farklılıklarının olmadığını ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır. Türnüklü (2007) lise öğrencileri ile yaptığı çalışmada öğrencilerin aralarında yaşanan çatışmaların doğası ve çözüm stratejilerini öğrencilerin, öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin bakış açılarından incelemiştir. Bahsi geçen çalışmada çatışma çözme stilleri ve taktiklerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı aynı zamanda hem kız hem de erkek öğrencilerin yıkıcı ve kaçınma stillerini seyrek kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bircan ve Bacanlı (2005) Ergenlerin duygusal zekâlarının çatışma eğilimlerine ve suç davranışlarına etkisi isimli çalışması genel lise programına devam eden lise son sınıftaki 889 ergen öğrencisi ile yürütmüştür. Buna göre çatışma çözme eğilimi puanlarında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olmadığını belirlemişlerdir. Ergenlerle yaptığı çalışmasında Dede (2015) Lise öğrencilerinin çatışma çözme yaklaşımlarının bağlanma stilleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi isimli

çalışmasında cinsiyete göre çatışma çözme stillerinin farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır. Duser (2002) de üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmasında cinsiyet ve çatışma çözme stilleri arasında anlamlı bir fark olmadığını belirtmiştir. Bu sonuca benzer bir sonuç bulan Çevik (2017) Üniversite öğrencilerinin toplumsal cinsiyet rolleri ve çatışma çözme stillerinin incelenmesi isimli çalışmasını 458 öğrenci ile yapmıştır. Buna göre cinsiyet, cinsiyet rolleri ve çatışma çözme stillerini incelemiş ve araştırma sonucunda cinsiyete göre çatışma çözme stillerinin farklılaşmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Sargın, Tor, Bozoğlu ve Köroğlu (2007) öğretmen adaylarının çatışma çözme çözümünde kullandıkları yöntemleri çeşitli değişkenler açısından belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmaya toplam 565 öğrenci (303 kız, 262 erkek) katılmıştır. Bu çalışmada öğretmen adaylarının çatışma çözme yöntemleri ile yaş, cinsiyet, ikamet yeri, ebeveyn eğitimi düzeyi, kardeş sayısı ve gelir düzeyi ile ilişkiler incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre öğretmen adaylarının genellikle olumlu ve yapıcı yöntemler kullandıkları, yıkıcı ve olumsuz çatışma çözme yöntemlerini çok az kullandıkları görülmüştür. Ayrıca, öğrencilerin çözüm yöntemlerinde yaş, ebeveyn eğitimi düzeyi, aile geliri düzeyi, ikamet yeri ve kardeş sayısına göre farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Ancak cinsiyete göre bir farklılık olmadığı görülmüştür.

Shockley-Zalabak (1981) beş ayrı kurumdaki yöneticileri ile bir çalışma gerçekleştirmiştir. Toplamda, otuz bir erkek ve otuz sekiz kadın yönetici Çatışma Yönetimi Anketini doldurmuştur. Çatışma stillerinin tercih edilme gücü durumsal bağlamda incelenmiştir. Erkek ve kadın yöneticilerin sonuçları karşılaştırıldığında, kadın ve erkek yöneticilerin çatışma çözme stilleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Benzer şekilde Gunkel, Schlaegel ve Taras (2016) on farklı kültürel yapıdan elde edilen ve 1527 kişiyi içeren çok uluslu bir veri kümesine dayanarak bir çalışma yapmıştır. Çalışmada cinsiyetin çatışma stilleri üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

2.3.2. Çatışma çözme ve kültürel farklılıklar

Çatışma ve kültürel farklılıklar konusunda da birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bir kısmı çatışma çözme stillerinin milliyetlerine göre karşılaştırmaya odaklanırken bir kısmı ise bu karşılaştırmaları bireycilik ve toplulukçuluk üzerinden yürütmüştür. Yapılan çalışmalarda aşağıda daha ayrıntılı değinileceği üzere cinsiyet çalışmalarında olduğu gibi birbiri ile çelişen araştırmalara sıklıkla rastlanmaktadır.

Bozoğlu (2010) Balkanlarda farklı ülkelerde (Türkiye, Bulgaristan, Yunanistan, Romanya, Makedonya, Arnavutluk) üniversite öğrencileriyle çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ile çatışma çözme stillerini ortaya koyma amacı ile bir çalışma yürütmüştür. Arnavut üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıklarının diğer ülke öğrencilerine göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca bir çatışma durumunda Türkiye, Bulgaristan, Yunanistan ve Romanya'dan katılanlar bütünleştirme, Arnavutluk'tan katılanlar kısmen bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerini ve Makedonya'dan katılanların bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıkları belirlenmiştir. Ömür (1998), çeşitli kurumlarda çalışan yabancı uyruklu yöneticilerin organizasyon içi çatışmalarında kendi ulusal kültürel farklılıklarının etkilerini incelemiştir. Türkiye'de çeşitli kurum ve kuruluşlarda çalışan yabancı uyruklu 75 yönetici çalışmaya katılmış ve kültürün çatışma çözme stilleri üzerindeki etkisi çeşitli anket sorularıyla incelenmiştir. Araştırma sonucunda, kültürel farklılıkların çatışma çözme stillerini önemli ölçüde etkilediği tespit edilmiş ve konuşma dilinde sorunları daha iyi ifade edememesi, istek ve beklentilerin iyi ifade edilmemesi nedeniyle ortaya çıkan çeşitli çatışmalar olduğu tespit edilmiştir. Sargın ve Bozoğlu (2010), Azerbaycan da üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddet konusundaki görüşlerini incelemiştir. 21 - 25 yaşları arasında Gürcistan, Romanya, Polonya ve Türkiye'den 28 gönüllü katılmıştır. Nitel araştırma yöntemi kullanılan araştırmada; Türk ve Rumen öğrencilerin çatışma durumunda pasif yöntemler kullandığı, Gürcü ve Polonyalı katılımcıların da çatışmalarda aktif yöntemler kullandıkları tespit edilmiştir.

Çatışma çözme stillerinin kültürel farklılık bağlamında bireyci ve kolektivist toplumlar bağlamındaki araştırmalarda da farklı bulgulara rastlanmaktadır. Cushman ve King (1985), bireyci bir kültürü temsil eden Amerikalıların rekabetçi çatışma çözme yaklaşımları kullanarak çatışmayı ele aldıklarını, kolektivist kültürü temsil eden Japonların genel algılanma biçimlerini korumak için daha işbirlikçi yaklaşımlar kullanma eğiliminde olduğunu bulmuşlardır. Japonların, Amerikanların aksine, çatışmadan kaçınmak ve grup isteklerini uymak için çatışmaya tepki verirken daha işbirlikçi oldukları sonucuna varılmıştır. Nomura ve Barnlund (1983) da Japon ve Çinli katılımcıların daha pasif ve uzlaşmacı stiller kullandığını tespit etmiştir. Öte yandan, Amerikalılar kişilerarası çatışmaları yönetmede daha aktif ve yüz yüze yaklaşımları seçmeye meyillidir. Cai ve Fink (2002) çatışma çözme stilleri hakkındaki kültürlerarası inançları incelemiştir. Araştırmaya 31 ülkeden 188 kişi katılmıştır. Araştırmada kaçınma, hükmetme,

bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stilleri tartışılmıştır. Bütünleştirme stiline en çok tercih edildiği, daha sonra uyma ve kaçınma stilleri ve en az hükmetme ve uzlaşma stillerinin kullanıldığı sonucuna varılmıştır. Kaçınma stillerinin bireyci kültürlerde toplumcu kültürlerle göre daha fazla kullanılmaktadır. Toplumcu kültürlerde bütünleştirme ve uzlaşma stillerinin diğer stillerden daha fazla kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular çatışma çözme stilleri ait olunan kültür arasındaki varsayımların doğru olmayabileceğine işaret etmiştir. Gunkel, Schlaegel ve Taras (2016) on farklı kültürel yapıdan elde edilen ve 1527 kişiyi içeren çok uluslu bir veri kümesine dayanarak kültürel değerlerin çatışma yönetimi stilleri üzerindeki etkilerini duygusal zekâ yoluyla incelemişlerdir. Araştırmada uygulanan yapısal eşitlik modellemesi ve aracılık analizleri sonuçlarına göre belirsizlikten kaçınmanın ve uzun dönemli uyumun, duygusal zekâ yoluyla uzlaşma, zorlama ve bütünleştirme çatışma yönetimi stillerini etkilemektedir. Kollektivizm hükmetme çatışma çözme stili üzerinde doğrudan negatif bir etkiye sahipken ve güç mesafesi de kaçınma ve hükmetme stilleri üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir. Aynı çalışmada elde edilen bulgulara göre kolektivizmin bütünleştirme stili ile pozitif ilişkili olduğu ve hükmetme çatışma stili ile ise negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Belirsizlikten kaçınma, bütünleştirme stili ile pozitif olarak ilişkilidir. Uzun dönemli uyumun, bütünleştirme ve uzlaşma çatışma stilleriyle ilişkili olduğu görülmüştür. Güç mesafesi ile kaçınmacı ve hükmetme çatışma stilleri ile arasında da pozitif yönde ilişki bulunmaktadır. Ancak, diğer çalışmalardan elde edilen bulgular bazı çalışmalar ile çelişmektedir. Lee ve Rogan (1991) kolektivistlik ve bireysellik boyutunu kullanarak Koreli ve Amerikalı katılımcıların çatışma yönetimi stratejilerini incelemiş ve Korelilerin Amerikalılardan daha çatışmacı oldukları sonucuna varmışlardır.

Kültürel zekâ ve duygusal zekâ ile çatışma çözme stilleri arasında çalışmalar da yapılmıştır. Buna göre Gonçaves ve ark. (2016), 399 kişiden oluşan bir örnekleme, kültürel zekânın ve öz izlemenin çatışma çözme stillerinde yordayıcılığını araştıran bir model test etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonuçlarına göre kültürel zekânın çatışma çözme stillerinin anlamlı bir şekilde yordadığı tespit edilmiştir. Öz izleme sadece hükmetme stili üzerinde etkili olmaktadır. Kültürel zekânın dört boyutu ise yalnızca bütünleştirme çatışma yönetimi tarzıyla ilişkilidir. Rahim ve Psenicka (2002) de yedi farklı ülkede (A.B.D, Yunanistan, Çin, Bangladeş, Honk Kong, Makao, Portekiz) duygusal zekânın boyutları ile çatışma çözme stratejilerini incelemişler ve A.B.D’de duygusal zeka boyutlarından kendi duygularının farkında olma ve yönetme, empati ve

sosyal beceriler boyutlarının işbirliği çatışma çözme stratejisi ile pozitif, uzlaşma stratejisi ile negatif ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Sart (2015) lisede görev yapan öğretmenlerin katılımıyla yaptığı çalışmasında, geliştirdiği eğitim programı ile öğretmenlerin duygusal zekâ ve çatışma çözme eğilimlerinde nasıl bir değişim olduğunu incelemiştir. Alınan eğitim neticesinde öğretmenlerin duygusal zekâ ve çatışma çözümü becerilerinde gelişim sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Buğa (2010), öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma 310 öğretmen ile yürütülmüş ve analizler sonucunda duygusal zekâsı yüksek olanların “bütünleştirme”, “uzlaşma” ve “uyma” çatışma çözme stillerinden aldıkları puanları düşük duygusal zekâyâ sahip olanlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Duygusal zekânın yalnızca hükmetme üzerinde önemli bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

2.3.3. Çatışma çözme ve kişilik özellikleri

Kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri birçok araştırmaya konu olmuştur. Bu çalışmaların büyük kısmı beş faktör kişilik özelliklerini temel almıştır. Çatışma stillerinin kişilik tipine göre değişimleri incelenmiştir. Her ne kadar kişiliğin çatışma stillerini etkilediği yönünde çalışmalar çoğunlukta olsa da bu çalışmalarda hangi kişilik özelliğinin hangi çatışma stiline etki ettiği araştırmalarda farklılık göstermektedir. Genel olarak kişilik özelliklerinden, deneyime açıklık ve uyumluluk tüm çatışma çözme yaklaşımlarını yordadığı tespit edilmiş benzer şekilde dışa dönüklük ve öz disiplin kişilik özelliklerinin çatışma çözme süreçlerinde önemli rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Az da olsa kişiliğin çatışma stillerini yordamadığını belirten çalışmalarda bulunmaktadır. Bahsi geçen çalışmalar ile ilgili ayrıntılar aşağıda sunulmuştur.

Basım, Çetin ve Tabak (2009), üniversite öğrencilerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarına etki eden kişilik özelliklerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında kişilerarası çatışma çözme süreçlerinde, kişilik özelliklerinin önemli rol oynadığı tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda kişilik yapısı itibarıyla gelişime açıklık düzeyleri yüksek, öz disiplini yüksek kişilerin çatışma çözmede yüzleşme stilini benimsedikleri, bunun tam tersine gelişime açıklığı ve öz disiplini düşük, içedönük, uyumluluğu düşük kişilerin ise yüzleşmeden kaçtıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Ahmed ve diğerleri (2010) Beş Faktör kişilik özellikleri ve çatışma çözme arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Bu çalışmada iki tane kişilik özelliği deneyime

açıklık ve dışa dönüklük araştırılmıştır. Araştırmacılar beş çatışma çözme stili yerine sadece kaçınma ve rekabetçi tarzı tercih etmişlerdir. Araştırmanın katılımcıları insan kaynakları bölümünde okuyan 300 son sınıf öğrencisinden oluşmuştur. Buna göre kişilik özellikleri ve çatışma çözme stilleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Dışa dönük ve deneyime açık bireylerin uzlaşmayı rekabetçi stili göre daha çok tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Şahin ve Aksu (2015) idari görevde bulunan akademisyenlerin kişilik özellikleri ve çatışma çözme stillerini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda deneyime açıklık kişilik özelliği olan kişilerin çatışmaları uzlaşmacı bir biçimde çözmeyi tercih ettikleri, dışa dönük kişilik özelliği olan kişilerin daha fazla ödün verme, sorumluluk ve uzlaşma stilleri ile çatışmaları çözdükleri ve nevrotik kişilik özelliği olanların ödün verme stilini çatışma çözümünde kullandıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Erkuş ve Tabak (2009) savunma sanayisinde çalışan bireylerin araştırma grubunu oluşturduğu araştırmalarında beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma çözme tarzlarına etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda dışa dönük kişiliğe sahip bireylerin yaşadıkları çatışma durumlarını kişilik özelliklerinin getirdiği yardımseverlik, bağışlayıcılık özelliklerine göre yapıcı bir şekilde çatışmaları çözmeye çalıştıkları ve işbirlikçi çatışma çözme stilini kullandıkları belirlenmiştir. Ayrıca uyumluluk kişilik özelliklerine sahip bireylerin çatışma durumlarında işbirlikçi yaklaşımları benimsedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Canaan Messarra, Karkoulion ve El-Kassar (2016) X ve Y kuşaklarının kişilik ve çatışma yönetimi stilleri üzerindeki ilişkilerini araştırmışlardır. Çalışma batı kültürünü temsil etmeyen perakende sektöründe çalışan 199 çalışandan oluşan bir örneklem kullanılarak yürütülmüştür. Beş faktör kişilik özellikleri modeli, kişiliği ölçmek için kullanılırken, çatışma stilleri Rahim'in Örgütsel Çatışma Envanteri II kullanılarak ölçülmüştür. Araştırma sonucuna göre hükmetme çatışma stili ve beş faktör kişilik özellikleri arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bütünleştirme stili ile deneyime açıklık, sorumluluk, dışadönüklük ile pozitif yönde ilişkili iken nevrotizm ile negatif ilişkilidir. Kaçınma stili ise deneyime açıklık, dışa dönüklük ve yumuşak başlılık ile ilişkili bulunmuştur. Hükmetme stili ise sorumluluk ile negatif ilişki iken nevrotizm ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Ayrıca uzlaşmacı çatışma çözme stili de deneyime açıklık, sorumluluk, dışadönüklük ve yumuşak başlılık ile pozitif ilişkili bulunmuştur.

Ejaz, Iqbal ve Ara (2012) kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. Çalışmalarının örneklemini Pakistan'daki çağrı merkezinin temsilcilerinden oluşmuş ve çatışma yönetimi stilleri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri ortaya koymuştur. Buna göre bütünleştirme ve ödün verme stillerini ikisi de deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk ile pozitif ilişkili bulunmuştur. Hükmetme ve uzlaşma ise deneyime açıklık ve dışa dönüklük ile pozitif yönde ilişkili bulunmuştur. Ayrıca kaçınmacı çatışma çözme stili nevrozizm ile pozitif ilişkili bulunmuştur.

Wang (2010), yaptığı çalışmada beş faktörlü model ile çatışma yönetimi stilleri arasında bir ilişki tespit etmiştir. Çalışması çatışma stilini bütünleştirme ile deneyime açıklık arasında pozitif bir ilişki olduğunu, ama nevrozizm ile bütünleştirme arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Buna ek olarak kaçınmacı çatışma çözme stili, nevrozizmle pozitif, fakat dışa dönüklükle negatif yönde ilişkilidir. Uzlaşma stili ile yumuşak başlılık arasında pozitif bir ilişki bulunurken ve hükmetme ile yumuşak başlılık arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Igbo, Grace ve Christiana (2015) yaptıkları çalışmada eşlerin evlilik süresi, kişilik özellikleri, cinsiyet ve çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Toplam 100 erkek ve 100 kadından oluşan iki yüz katılımcıya Çatışma Çözümü Stratejileri Ölçeği (Conflict Resolution Strategies Scale) ve Büyük Beşli ölçeği uygulanmıştır. Araştırma sonucuna evlilik süresinin eşlerin çatışma çözme stilleri ile anlamlı bir ilişkisi olmadığı ama kişilik özelliklerinin ve cinsiyetin anlamlı bir ilişki gösterdiği sonucuna varılmıştır. Kişilik özellikleri (dışadönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk, nevrozizm ve deneyime açıklık), eşlerin çatışma çözme stilleri ile önemli ortak ilişkilere sahiptir. Bu durum eşlerden dışa dönük olanlar daha aktif ve girişken olmakta ve çatışma durumuna bunu yansıtmaktadırlar.

Çatışma çözme stilleri kişiliğin farklı boyutları da kapsamında da çalışılmıştır. Buna göre Gönül (2013) örgütsel çatışma çözme stilleri ile A tipi kişilik, kontrol odağı ve özgeci davranış arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmanın sonucunda ile A tipi kişilik alt boyutlarından bazılarının bütünleştirme, hükmetme ve kaçınma; kontrol odağının hükmetme ve kaçınma, özgecilik alt boyutlarından bazılarının ise bütünleştirme, ödün verme, hükmetme ve uzlaşma stilleri için yordayıcı olduğu bulunmuştur. Ayrıca örgütsel çatışma çözme stillerinin yaş, gelir düzeyi, toplam iş deneyimi gibi demografik değişkenlerle ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Özgecilik düzeyi yüksek olan

katılımcıların bazı örgütsel çatışma çözme stilleri açısından, özgecilik düzeyi orta ve düşük olan katılımcılara göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaştığı görülmüştür. Polat ve Metin (2012), ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin bakış açılarına göre kültürlerarası kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışma yürütmüştür. İlişkisel tarama modeli olarak yürütülen çalışma 680 öğretmenden oluşmuştur. Çalışma sonuçlarına göre kültürlerarası yetkinliğin çatışma çözme stilleri ile ilgili olduğu bulunmuştur. Kültürlerarası yetkinlik geliştiren bireylerin çatışma stillerinden iş birliğini ve uzlaşmayı daha sık kullandığı tespit edilmiştir.

Yukarıdaki çalışmalardan farklı olarak Williamson-yoder (1990) yaptığı araştırmada 221 yöneticinin çatışma stilleri ile kişilikleri arasındaki ilişkiyi araştırmış, araştırma sonucuna göre kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasında herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir.

Türkiye’ de öğretmen ve yöneticilerin çatışma çözme stilleri birçok çalışma da incelenmiştir. Bu çalışmaların bazıları yöneticilerin ve öğretmenlerin baskın olarak hangi çatışma stilini kullandıklarına odaklanırken bazıları çatışma stilleri ve okuldaki süreçler arasındaki ilişki incelemiştir. Otrar ve Ozun (2007), 2005-2006 öğretim yılında okul yöneticileri tarafından kullanılan çatışma yönetimi stillerini belirlemek ve bu stillerin öğretmenlerde oluşturduğu stresi ölçmek amacıyla Gebze’de 15 farklı okulda çalışan 214 öğretmene anket uygulamıştır. Buna göre okul müdürleri ile öğretmenler arasında bir çelişki olduğunda, genellikle bütünleştirme stilini kullandıklarını, daha sonra uzlaşma ve en az hükmetme kullandıklarını tespit edilmiştir. Çatışmaların yönetim tarzından kaynaklanan okul müdürlerinin stres düzeyi kapsamı genişletildiğinde; Stresi yaratan stilin en fazla hükmetme ve en az bütünleştirme tarzı olduğu görülmektedir. Okul müdürlerinin kullandığı çatışma çözme stilleri ile bu stillerden kaynaklanan öğretmenlerin stres düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ural (1997), okul müdürlerinin öğretmenlerle olan çatışmaları çözmede kullandıkları yöntemleri tespit etmek için bir çalışma yapmışlardır. Okulu müdürlerinin genellikle uzlaşma ve problem çözme yaklaşımlarını, zaman zaman kaçınma ve ödün verme yöntemleri kullandıkları ve asla hükmetme çatışma çözme stilini kullanmadıkları sonucuna varılmıştır.

Koçak (2012) öğretmenler arasındaki çatışmalarda kullanılan çatışma çözme yöntemlerinin ve öğretmenler ile okul müdürünün arasındaki çatışmalarda kullanılan çatışma çözme yöntemlerinden farklılaştığını tespit etmiştir. Bu çatışma yönetimi

stillerinin öğretmen sayısına ve okul türüne göre de değiştiğini belirlenmiştir. Öğretmenlerin bakış açısına göre öğretmen ve yönetici arasındaki çatışmalarda uyma ve bütünleştirme çatışma çözme stillerinin daha sık kullanıldığı ve öğretmenlerin kendi arasındaki çatışmalarda hükmetme ve kaçınma yöntemlerinin daha sık kullanıldığı tespit edilmiştir.

Ayduğ, Himmetoğlu ve Bayrak (2018), öğretmenlerinin bakış açısına göre okul kültürü ile müdürleri çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmada elde edilen bulgulara göre sınıf öğretmenlerinin müdürleri çatışma çözme stillerini uzlaştırıcı ve demokratik algıladıkları tespit edilmiştir. Aynı çalışmada okul müdürlerinin çatışma çözme stillerinden daha sık uzlaşma ve iş birliğini tercih ettikleri sonucuna varılmıştır.

Şahin ve Yüksel (2017), yaptıkları çalışmada okul yöneticilerinin ve öğretmenlerin çatışma çözme stillerini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda erkek okul idarecileri ve öğretmenlerin hükmetme ve ödün verme stillerini kadınlardan daha fazla kullandıkları görülmüştür. Aynı çalışmada, okul müdürlerinin ve öğretmenlerin çatışma çözme stillerinin uzlaşma stil boyutunda kıdem değişkenine göre anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Kıdem arttıkça uzlaşma çatışma çözme stiline çatışmalarda daha fazla kullanıldığı tespit edilmiştir.

Meral (2016) in okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile çatışma çözme stillerini incelediği çalışmasında, okul yöneticilerinin çatışma durumlarında en çok kullandıkları çatışma çözme stiline tümleştirme stili iken, onu takiben sırayla uzlaşma, ödün verme, kaçınma ve hükmetme stilleri geldiği sonucuna ulaşılmıştır. Okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile çatışma çözme stilleri arasında pozitif yönlü orta kuvvette bir ilişki tespit edilmiştir.

Genç (2011) okul yöneticilerinin çatışma çözme stratejilerinin öğretmen performansı üzerindeki etkisini araştırdığı çalışmasında, okul yöneticilerinin en fazla arabulucu ve kolaylaştırıcı stilini kullandıkları en az ise zorlaştırıcı ve boşvermişçi stillerini kullandıkları bulgusuna ulaşılmış. Okul yöneticilerinin arabulucu ve kolaylaştırıcı stratejileri ile okul ortamları arasında ters yönde bir ilişki tespit edilmiştir.

2.3.4. Çatışma çözme ve aile yapısı

Çatışma çömede aile ve aile ilgili faktörler önemli olmakla birlikte, bu konuda yapılan sınırlı sayıda çalışma vardır. Dumlaoui ve Botta (2000) iki üniversitedeki 211 lisans öğrencisi ile yaptıkları araştırmada, aile iletişim ortamlarının bireyleri farklı

bilişsel odaklara ve çatışmalarla ilgili farklı yorumlara yönlendiren ilişkisel şema oluşturmada etkili olduğunu bulmuşlardır. Ailedeki babalar ve küçük çocukları arasındaki çatışma çözme modellerinin, üniversite öğrencilerinin yaşamlarında kullandıkları çatışma çözme stilleri ile aynı olduğu öne sürülmüştür. Bu çalışmada işbirliği ve uyum en güçlü ve en tutarlı çatışma stilleri olarak tespit edilmiştir. Bu çalışma ebeveyn-çocuk etkileşiminin daha sonraki aile ilişkileri ve çatışma çözme üzerinde büyük bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Çatışma davranışlarının erken yaşlarda başlayacağını ve öğrenilen modellerin daha sonraki yaşama deneyimlerine aktarılacağı söylenmiştir.

Ergen ve ailelerin yaşadıkları çatışmaları çözümlemelerinin incelendiği bir çalışmada, ergenlerin anne babaları ve ergen olan akranlarıyla yaşadıkları çatışmaları çözümlemede etkili ve yapıcı çatışma çözme stratejilerini kullandıkları belirlenmiştir (Tucker, McHale ve Crouter, 2003).

Araştırma grubunu Asyalı Amerikalıların oluşturduğu bir başka çalışmada ise aile kuralları ve çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Araştırma sonucunda aile kuralları ve çatışma çözme stratejileri arasında anlamlı bir ilişki bulunmazken, Asyalı Amerikalıların çatışmalarını çözümlemede işbirliği stratejisini kullandıkları belirlenmiştir (Elizabeth, 2001).

Crawford (2006) ise aile ve ergen çatışma çözümlerinin aile işlevleriyle ilişkisini incelediği çalışmada, sağlıklı aile işlevleri ile yıkıcı çatışma çözüm yöntemlerinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Lise öğrencilerinin ebeveyllerine olan bağlanma biçimleri ile çatışma çözme arasındaki ilişkileri incelediği çalışmada Dede (2015) güvenli bağlanan ergenlerin çatışmadan daha az kaçındıkları ve kendilerini anlatma ve açma davranışları sergilediklerini tespit etmiştir.

Skinner vd. (2003) ailede çatışmasıyla başa çıkma konusunda beş strateji belirlemişlerdir. Bunlar problem çözme, sosyal destek arama, kaçınma, dikkat dağıtma ve pozitif bilişsel yeniden yapılanmadır. Araştırmacılar çatışmanın nesiller boyunca aktarıldığını belirtmişlerdir. Kuşaklararası aile çatışması bireylerin çatışmayı yönetmek ve çözmek için etkili başa çıkma stratejileri kullanmaktan alıkoymaktadır. Bu bağlamda yapılan çalışmalar, çocuklar çatışma örüntülerini ailelerinden aldıkları için bu tür davranışların nesiller boyunca aktarılabilceğini ve bu davranışların sonraki nesillere aktarılabilceğini göstermiştir (Whitton vd., 2008)

Zhang (2007) Çinli ebeveyn-çocuk ilişkilerinde aile iletişim modelleri ve çatışma stillerini araştırmıştır. Bu çalışmada Çinli aile iletişimi örüntüleri, çocukların çatışma stilleri üzerindeki etkileri ve çocukların ebeveyn-çocuk ilişkileri memnuniyeti algıları incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre işbirlikçi ve uzlaşmacı stillerin çocukların en çok tercih ettiği ve rekabetçi stilin en az tercih edildiğini bulmuştur.

2.3.5. Çatışma çözme ve farklı değişkenler

Yukarıda bahsedilen çalışmaların dışında çatışma çözme stillerinin farklı değişkenler ile ilişkileri araştırılmıştır. Bu çalışmalardan öne çıkanları aşağıda sıralanmıştır. Gürcan (2015), araştırmasında üniversite öğrencilerinin ilişkisel belirsizlik ile ilişki doyumu, romantik ilişkilerde gelecek zaman yönelimi ve ikili ilişkilerde çatışma çözme tepkileri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve araştırma sonuçlarına göre çatışma çözme tepkilerinin (çıkış, konuşma, bağlılık ve yokmuş gibi davranma) benlik ve ilişkiyle ilgili belirsizliği anlamlı olarak yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

Kaya'nın (2013) barış eğitim programını ilköğretim 4. Sınıf öğrencilerine uyguladığı çalışmasında, BEP in çatışma çözme stratejilerine ve kültürlerarası yeterliliğe etkisini incelediği deneysel çalışmasında, BEP' in deney grubunun kültürel empati, duygusal denge ve kültürlerarası yetenek düzeylerini arttırdığını göstermiştir. Aynı zamanda deney grubu öğrencilerinin çatışma çözme stratejilerinden; uyum sağlama, kaçınma, zorlama boyutlarında olumlu değişiklik görülmüş ve öğrencilerin çatışma çözmede uyum sağlama davranışı düzeyi artarken, kaçınma ve zorlama davranışı düzeylerinin azaldığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte deney grubunun uyum sağlama, uzlaşma, problem çözme becerilerinde kontrol grubuna göre artış gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Aydın (2013) hemşirelerin kişilerarası duyarlılık ve çatışma çözme yaklaşımlarını belirlemek amacıyla yürüttüğü çalışmasında, hemşirelerin tüm kişilerarası duyarlılık alt ölçek puan ortalamalarının ortalamanın altında olduğu, kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında ise yüzleşme, duygusal ifade ve kendini açma puanlarının ortalamanın üstünde, genel/özel davranış ve yaklaşma/ kaçınma puanlarının ise ortalamanın altında olduğu belirlenmiştir. Evli, çocuk sahibi, 2 ve üzeri çocuğu olan hemşirelerin kişilerarası duyarlılık, çekingenlik ve kırılgan iç benlik düzeyinin daha yüksek olduğu, devlet hastanesinde çalışan, polikliniklerde çalışan ve çevrede çatışma yaşamayan hemşirelerin çekingenlik düzeyi daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi daha yüksek olan

hemşirelerin çatışma çözümünde daha çok yüzleşme yaklaşımını kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tosun ve Dilmaç (2015) evli bireylerin sahip oldukları değerler, yılmazlık ve çatışma çözme stilleri arasındaki yordayıcı ilişkileri ortaya koymak amacı ile yürüttüğü çalışmada çatışma çözme stillerini etkileyen en önemli değişkenin evli bireylerin sahip olduğu değerler olduğu, ikinci en önemli değişkenin ise evli bireylerin yılmazlıkları olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre evli çiftlerin kullandıkları çatışma çözme stillerinin, sahip oldukları değerler ile yılmazlık düzeylerine göre farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bonache, Gonzalez-Mendez ve Krahé (2017) ergenlerde flört şiddeti, bağlanma ve çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişkileri araştırmışlardır. 1298 ergende güvensiz bağlanma stilleri, yıkıcı çatışma çözme stilleri ve bir partnerle ile yaşanan psikolojik ve fiziksel şiddet arasındaki ilişkileri incelemiştir. Buna göre kaygılı bağlanma yıkıcı çatışma çözme stratejileri ile ilişkili bulunmuştur.

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmada kullanılan yöntem açıklanmış, araştırmanın modeli, katılımcılar, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve analiz işlemlerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada Kosova'da yaşayan farklı milliyetlerdeki üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini incelemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nitel ve nicel araştırma yöntemleri birlikte karma desende kullanılmıştır. Nicel ve nitel araştırma yöntemlerinin sentezlenerek bilgiye erişmeyi tanımlayan araştırma yöntemine karma yöntem (mixed method) denilmektedir (Creswell ve Creswell, 2007). Karma araştırmada nicel ve nitel verilerin toplanması, analizi ve bütünleştirilmesini amaçlanmaktadır (Hanson vd., 2005). Bu çalışmada karma yöntemin üç türü olan ardışık açıklayıcı, ardışık keşfedici ve ardışık dönüşümsel yöntemlerden (Hanson vd., 2005) ardışık açıklayıcı yöntem tercih edilmiştir. Bu kapsamda öncelikli olarak nicel veriler toplanıp analize tabi tutulmuş, daha sonra ise nitel veriler toplanıp analiz edilmiştir. Nicel araştırma aşamasında çatışma çözme stillerinin çeşitli değişkenlere göre incelemesi için betimsel araştırmalardan nedensel karşılaştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma aşamasında ise çatışma çözme stillerine ilişkin deneyimlerin elde edilmesi için ise nitel araştırma yöntemi olan fenomenoloji yönteminden yararlanılmıştır.

3.2. Araştırmanın Katılımcıları

Araştırmanın nicel aşamasının çalışma grubunu, 2018-2019 Öğretim Yılları Bahar döneminde Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programlarına kayıtlı 420 öğrenci Prizren Üniversitesi Türkçe eğitim veren lisans programlarına (okulöncesi ve sınıf öğretmenliği) devam eden 165 öğrenci olmak üzere toplam 585 öğrenci oluşturmuştur. Bu öğretim döneminde Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programlarına 435 öğrenci ve Prizren Üniversitesi Türkçe eğitim veren lisans programlarına ise 165 öğrenci olmak üzere toplam 600 öğrenci kayıtlıdır. Dolayısıyla. Kosova'da Türkçe örgün öğrenim gören üniversite öğrencilerinden tamamı ve açıköğretim yoluyla öğrenim gören öğrencilerin ise %96,5'i araştırmaya gönüllü olarak katılmışlardır. Araştırmanın nicel aşamasına katılan bu öğrencilerin cinsiyet ve milliyet gruplarına göre dağılımları Tablo 3.1 sunulmuştur.

Tablo 3.1. Araştırmanın nicel aşamasına katılan öğrencilerin cinsiyet ve milliyet gruplarına göre dağılımları

	Milliyet	Türk		Arnavut		Boşnak		Toplam	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Cinsiyet	Kadın	189	32..31	88	15.04	56	9.57	333	56.92
	Erkek	149	25..47	60	10..26	43	7.35	252	43.08
	Toplam	338	57..78	148	25.30	99	16.92	585	100.00

Tablo 3.1’de görüldüğü gibi öğrencilerin 333’ü (%56,92) kadın ve 252’si (%43,08) ise erkektir. Diğer yandan milliyetlerine göre incelendiğinde ise öğrencilerin 338’i Türk (%57,78), 148’i Arnavut (%25,30) ve 99’unu Boşnak (%16,92) milliyetinden olduğu görülmektedir. Öğrencilerin yaş gruplarına göre dağılımlarının ise 18-21 yaş arasında 138 öğrenci (%23,59), 22-25 yaş arası 227 öğrenci (%38,80), 26-29 arası 193 öğrenci (%32,99) ve son olarak 30-33 arası 27 öğrenci (%4,62) olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın nitel aşaması katılımcı grubu ise 2019-2020 Öğretim Yılları Güz-Bahar döneminde Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programları ve Prizren Üniversitesi Türkçe lisans programlarında eğitim almakta olan, 7 erkek ve 11 kadın olmak üzere toplam 18 gönüllü öğrenci (6 Türk öğrenci, 6 Arnavut öğrenci ve 6 Boşnak öğrenci) oluşturmuştur.

3.3. Veri toplama araçları

Bu araştırmada katılımcıların çatışma çözme stillerini belirlemek amacıyla “Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği” kullanılmış ve ayrıca ilgili ölçeğin Kosova’da yaşamakta olup Türkçe konuşan gençlere kullanımı için geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır (EK-1). Bunlara ek olarak katılımcıların kişisel özelliklerine ilişkin bilgiler ise araştırmacı tarafından geliştirilen “Kişisel Bilgi Formu” aracılığıyla elde edilmiştir (EK-2). Ayrıca araştırmanın nitel verilerine ilişkin bilgileri elde etmek için “Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu” kullanılmıştır (EK-3). Araştırmada kullanılacak ölçme araçlarına ait detaylı bilgiler aşağıda yer almaktadır.

3.3.1. Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği

Araştırmada üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini belirlemek amacıyla Johnson ve Johnson (2008) tarafından geliştirilen Karadağ ve Tosun (2014) tarafından

Türkçe'ye uyarlanan Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği kullanılmıştır. Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği bireylerin çatışma sırasında baskın olan eylem stillerini ortaya çıkarmak amacı ile geliştirilen, 35 maddeden oluşan 5'li likert tipi bir ölçektir. Ölçek; kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaşmacı, karşı koyucu olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin tümünden elde edilen toplam bir puan bulunmamaktadır. Her bir alt ölçekten ayrı ayrı puanlar elde edilmektedir. Ölçekten alınan puanların değerlendirilmesinde bireyin her bir alt ölçek puanı, alt ölçeğe ait madde puanlarının toplanması ile elde edilmektedir. Alt ölçeklerden alınan puanlar 5 ile 35 arasında değişmektedir (Karadağ ve Tosun, 2014).

3.3.1.1.Çatışma eylem stilleri ölçeği geçerlik güvenirlik çalışmaları

Ölçeğin Türkçe geçerlik ve güvenirlik çalışmalarında değişik örneklem grupları kullanılmıştır. Bu kapsamda, ölçeğin çeviri geçerliği bulguları, çeviri maddelerin İngilizce orijinali ile uyum göstermiştir. Ölçek maddelerinin uyum ortalaması 10 tam puan üzerinden 9.10 bulunmuştur. Ölçeğin Türkçe maddelerinin dil ve anlam geçerliği uygunluk ortalaması 10 tam puan üzerinden 9.62 bulunmuştur. Ayrıca Türkçe formda yer alan maddelerinin %75'ine yakınında 10 üzerinden 9.50 dil ve anlam uygunluğu bulunmuştur. Ölçek maddelerinin dilsel eşdeğerliklerinin belirlenmesi amacıyla yapılan son aşamada eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda ölçekte bulunan tüm maddelerin İngilizce-Türkçe formlarına verilen cevapların ortalamaları arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır. Ölçeğin madde-toplam korelasyonlarında elde edilen korelasyon katsayıları .181 ile .549 arasında değişmekte olup, madde-kalan korelasyonları ise .116 ile .505 arasındadır ve tüm maddeler istatistiksel olarak anlamlıdır. Ölçek maddelerinin maddelerin ayırt edicilik güçleri belirlenmesi amacıyla üst ve alt grup ortalamaları arasında tüm test maddeleri için $p < .001$ düzeyinde anlamlı bir fark vardır. Ölçeğin yapılan yapı geçerliği çalışması doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen faktör yük değerleri 0.47 ile 0.83 arasındadır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı Cronbach Alpha alt ölçeklerde .72 ile .79 arasında; Guttman yarımlar katsayısı ile alt ölçeklerde .71 ile .81 arasında tespit edilmiştir. Ölçeğin alt ölçek puanları arasındaki korelasyonlar .28 ile .48 arasında değişmektedir. Alt ölçekler arasındaki korelasyon analizinde alt ölçekler arasında elde edilen bulgulara göre anlamlı ilişkiler vardır. Ölçeğin test-tekrar-test korelasyon katsayıları .68 ile .86 arasında değişmektedir (Karadağ ve Tosun, 2014).

3.3.1.2. *Çatışma eylem stilleri ölçeği'nin Kosova'daki üniversite öğrencileri için geçerlik güvenirlik çalışmaları*

Bu tez kapsamında Araştırma kapsamında, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nin (Karadağ ve Tosun, 2014) Kosova'da yaşamakta olup Türkçe konuşan gençlere uygulanabilmesi amacıyla geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Öncelikle ölçek Kosova'da yaşayan araştırmacı tarafından dil açısından gözden geçirilmiştir. Sonrasında 2017-2018 öğretim yılında Kosova'da yaşayan ve Türkçe konuşan 362 üniversite öğrencisine ölçekler uygulanmıştır. Bu uygulamaya katılan öğrencilerden 183'ü kız (%50,60) ve 179'u (%49,40) erkek öğrencilerdir. Öğrencilerin 152'si (%42) 18-23 yaş ve 179'u (%47,20) 24-29 yaş aralığında iken 31'i (%8,6) 30-35 yaş ve 8'i (%2,2) 36 yaş ve üzeridir.. Öğrencilerin milliyetlerine göre dağılımları ise 212'si (%58,60) Kosova Türkü, 86'i (%23,80) Arnavut ve 64'ü (%17,70) Boşnak kökenlidir. Ayrıca öğrencilerin 232'si (%64,10) çekirdek bir aile yapısında yaşamakta iken 130'u (%35,90) geniş aile tipinde bir ailede yaşamaktadır.

Araştırma kapsamında, 362 üniversite öğrencisinden elde edilen verilere doğrulayıcı faktör analizi çalışmaları yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi kapsamında öncelikle verilerin ön incelemesi yapılmıştır. Bu kapsamda ölçeğe ilişkin 35 maddenin çarpıklık katsayılarının -1.52 ile 1.14 arasında değiştiği ve basıklık katsayılarının ise -1.21 ile 2.02 arasında değiştiği belirlenmiştir. Bu çerçevede Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinin 35 maddeli ve beş faktörlü yapısını incelemek ve Türkçe konuşan Kosova'daki bireyler için faktör yapısını belirlemek için, doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Kovaryans matrisi kullanılarak gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, modelde yer alan beş faktör ile o faktörlere ilişkin maddeler arasındaki tüm ilişkilerin istatistiksel olarak önemli olup olmadığı incelenmiştir. Bunun sonucunda toplam 4 maddenin değerinin önemli olmadığı ($p > .05$) bulunmuştur. Bu maddeler sırasıyla kaçınmacı alt ölçeğinde yer alan 11. ($t = .35$, $p > .05$) madde, zorlayıcı alt ölçeğinde yer alan 7. madde ($t = .47$, $p > .05$), kolaylaştırıcı alt ölçeğindeki 13. madde ($t = 1,65$, $p > .05$) ve karşı koyucu alt ölçeğindeki 30. Madde ($t = 0,46$, $p > .05$) olarak belirlenmiştir. Ölçekten 4 madde veri setinden çıkarıldıktan sonra yapılan analiz sonucunda modelde yer alan beş faktör ile o faktörlere ilişkin maddeler arasındaki tüm ilişkilerin istatistiksel olarak önemli olduğu (t değerlerinin 1.96 ile 10,64 arasında değiştiği, $p < .05$) bulunmuştur. Bu önemli ilişkiler çerçevesinde, modelin uyum iyiliği istatistikleri incelendiğinde uyum iyiliği değerlerinin genel olarak istenilen sınırlar içerisinde olmadığı görülmüştür ($N=362$ için

$\chi^2=1540.56$, $sd=550$ ve $p=0.00$; 0.066-0.075 güven aralığı ile $RMSEA=0.071$, $SRMR=0.079$, $GFI=0.80$, $AGFI=0.78$, $NNFI=0.78$, $CFI=0.80$).

Program tarafından önerilen düzeltme önerileri incelendiğinde 4 madde atıldıktan sonra geriye kalan 31 maddeli yapıda 9 maddenin ölçekten çıkarılması (4., 10., 16., 19., 20., 21., 28., 31. ve 32. Maddeler) gerektiğine karar verilmiştir. Böylece, ölçekten toplamda 13 madde çıkarıldıktan sonra ölçeğin 22 maddelik beş faktörlü yapısı kovaryans matrisi kullanılarak yeniden analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda modelde yer alan beş faktör ile o faktörlere ilişkin maddeler arasındaki tüm ilişkilerin istatistiksel olarak önemli olduğu (t değerlerinin 5,11 ile 10,26 arasında değiştiği, $p<.05$) bulunmuştur. Bu önemli ilişkiler çerçevesinde, modelin uyum iyiliği istatistikleri yeniden incelendiğinde modelin uyum iyiliği istatistiklerinin genel olarak kabul edilebilir sınırlar içerisinde değerlendirilebileceği görülmüştür ($N=362$ için $\chi^2=442$, $sd=199$ ve $p=0.00$; 0.051-0.066 güven aralığı ile $RMSEA=0,058$, $SRMR=0,065$, $GFI=0,90$, $AGFI=0,88$, $NNFI=0,90$ ve $CFI=0.90$). Böylece, düzeltme önerisi gerçekleştirilerek yeniden analiz yapıldığında uyum iyiliği değerlerinin daha iyi hale geldiği gözlenmiştir. Elde edilen bu değerlerin kabul edilebilir aralıkta olduğu görülmüştür. Bu uyum iyiliği değerleri çerçevesinde ölçekte yer alan 22 maddenin faktör yükleri ise Tablo 2'deki gibi elde edilmiştir.

Tablo 3.2'den görüleceği üzere tüm örtük değişkenlerin gözlenen değişkenlerine ilişkin faktör yüklerinin. 30 ile .67 arasında değiştiği ve bu değerlerin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p<.05$) belirlenmiştir. Sonuç olarak; Kosovalı Türkçe konuşan bireyler için uyarlama çalışmaları yapılan ölçeğin, doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ölçeğin 22 maddeli beş faktörlü yapısını doğrulamıştır. Bu uyarlama çerçevesinde ölçek faktörlerinde yer alan maddeler ise kaçınılmaz alt ölçeği için 1., 6., 26. ve 31. maddeler, zorlayıcı alt ölçeği için 2., 12., 17.ve 22. maddeler, kolaylaştırıcı alt ölçeği için 3., 23. , 28. ve 33. maddeler, uzlaştırmacı alt ölçeği için 9., 14., 24., 29. ve 34. maddeler ve karşı koyucu alt ölçeği için ise 5., 10., 15., 25. ve 35. maddeler biçiminde belirlenmiştir.

Tablo 3.2. *Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nin beş faktörlü 22 maddelik yapısına ilişkin madde faktör yükleri, standart hataları ve t değerleri (n=362)*

Alt ölçek ve maddeler	S. edilmemiş faktör yükleri	SH	t	S. edilmiş faktör yükleri
Kaçınmacı alt ölçeği				
1	.45	.09	5.11*	.35
6	.48	.09	5.70*	.39
26	.97	.12	8.31*	.67
31	.35	.08	3.5*	.25
Zorlayıcı alt ölçeği				
2	.42	.07	6.27*	.37
12	.45	.07	6.51*	.38
17	.51	.06	9.03*	.52
22	.48	.08	5.9*	.36
Kolaylaştırıcı alt ölçeği				
3	.64	.06	10.22*	.55
23	.55	.05	9.37*	.54
28	.64	.06	9.76*	.55
33	.64	.07	8.36*	.49
Uzlaştırıcı alt ölçeği				
9	.41	.06	5.89*	.35
14	.58	.06	8.14*	.47
24	.45	.07	6.36*	.38
29	.54	.07	7.62*	.44
34	.50	.06	7.92*	.46
Karşı koyucu alt ölçeği				
5	.38	.05	7.06*	.40
10	.33	.06	5.01	.30
15	.39	.07	5.37*	.30
25	.61	.06	9.46*	.58
35	.50	.06	8.14*	.46

Güvenirlik çalışmaları kapsamında ölçeğin alt ölçeklerinin iç tutarlılık katsayıları belirlenmiştir. Bu kapsamda 22 maddeli ve beş faktörlü olarak doğrulanan ölçeğin, beş faktörünün birbiri ile olan ilişkisi ve iç tutarlılık katsayıları Tablo 3.3'deki gibidir. Tablo 3.3. den görüleceği üzere ölçekte yer alan bütün faktörlerin iç tutarlılık katsayıları .40 ile .60 arasında değişmektedir. Alan yazında güvenilirlik katsayısı ile ilgili birçok görüş bildirilmektedir. Bu çerçevede genel olarak .70 ve üzerinin iyi güvenilirlik katkayısı olduğu kabul edilmektedir. Bununla birlikte Cronbach alpha değerine ilişkin alanyazında farklı sınıflamalar da sözkonusudur. Bu sınıflamalara göre değerler farklılaşmakla birlikte, bu sınıflamalardan birinde .40 altında değerlerin ölçeğin güvenilir olmadığını ve

.60'a kadar da düşük güvenilirlikte olduğuna işaret ettiği belirtilmektedir (Kılıç, 2016). Ayrıca düşük Cronbach alpha değerinin ölçekteki madde sayısının az olmasına bağlı olabileceği ve ölçekte madde sayısını yüksek tutmanın bu değeri yükseltebileceği (Hair vd., 2010) de ifade edilmektedir. Yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde mevcut ölçekte doğrulayıcı faktör analizi sonucu madde sayılarının azaldığı (4-6 madde arası) ve çalışmanın betimsel bir çalışma olduğu düşünüldüğünde çalışmadan elde edilen güvenilirlik katsayılarının düşük olmakla birlikte güvenilirlik için yeterli olacağı kanaatine varılmıştır. Ayrıca araştırmanın veri grubunu oluşturan 585 kişilik grupta ise çatışma çözme stillerinin alpha değerleri zorlayıcı için .60, kaçınmacı için .59, kolaylaştırıcı için .55, uzlaştırmacı için .50 ve karşı koyucu için .55 olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.3. Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinin 22 maddelik beş faktörlü yapısına ilişkin beş faktörün ortalamaları, standart sapmaları, ve iç tutarlılık katsayıları (n=362).

Faktör	Maddeler	Ortalama	Ss	McDonald's ω	Cronbach's α
Kaçınmacı	C1	3.133	1.293	0.47	0.40
	C6	3.058	1.247		
	C26	2.959	1.436		
	C31	2.470	1.494		
Zorlayıcı	C2	3.616	1.153	0.44	0.41
	C12	3.464	1.189		
	C17	4.086	0.988		
	C22	3.163	1.329		
Kolaylaştırıcı	C3	3.959	1.151	0.60	0.59
	C23	4.008	1.016		
	C28	3.831	1.154		
	C33	3.370	1.367		
Uzlaştırmacı	C9	4.069	1.169	0.52	0.51
	C14	3.439	1.231		
	C24	3.743	1.208		
	C29	3.829	1.225		
	C34	3.431	1.100		
Karşı koyucu	C5	4.036	0.966	0.48	0.47
	C10	4.019	1.120		
	C15	3.191	1.287		
	C25	3.972	1.065		
	C35	4.227	1.096		

3.3.2 Kişisel Bilgi Formu

Araştırmada katılımcıların kişisel özelliklerine ait verileri elde etmek amacıyla araştırmacı tarafından Kişisel Bilgi Formu hazırlanmıştır. Form, katılımcıların milliyet, yaş, cinsiyet, fakülte ve sınıf düzeyleri, aile yapısı ve algıladıkları içe dönük / dışa dönük kişilik özelliklerine yönelik bilgileri elde etmek amacıyla hazırlanmış soruları içermektedir.

3.3.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşme Formu

Araştırmacı tarafından katılımcıların çatışma yaşadıkları durumlarda çatışmaları çözme stillerine yönelik deneyimlerini elde etmek için geliştirilmiştir. Formda çatışma çözme stillerine yönelik deneyimleri elde etmek üzere açık uçlu sorular sorulara yer verilmiştir. Formda yer alan açık uçlu sorular araştırmacı tarafından hazırlanmış ve iki psikolojik danışman ve rehberlik alanındaki uzman görüşleri doğrultusunda gözden geçirilerek son şeklini almıştır.

3.4. Veri Toplama Süreci

Araştırma verilerinin toplanma sürecinde öncelikle Anadolu Üniversitesi Etik Kurulundan uygulamaya ilişkin izin alınmıştır. Etik kuruldan alınan iznin ardından araştırma verilerinin toplanma süreci araştırmacı tarafından başlatılmıştır. Nicel verilerin toplanması için veri toplama araçları kitapçık haline getirilmiştir ve 2018-2019 öğretim yılı bahar dönemi Haziran ayında araştırmacı tarafından gönüllü katılımcılara gruplar halinde uygulanmıştır.

Veri toplama araçlarını içeren kitapçıkta çalışmanın nitel aşaması için yüz yüze görüşmelerin gerçekleştirilebileceğine ilişkin bilgi verilip, araştırmanın nitel aşamasındaki yüz yüze görüşmelere gönüllü katılmak isteyenler için bilgilerini yazabilecekleri bir kısma da yer verilmiştir. Böylece, yüz yüze görüşmeleri kabul eden katılımcılar kitapçığın alt kısmına iletişim bilgilerini yazmışlardır. Araştırmanın ikinci nitel aşamasında yüz yüze görüşmeler için gönüllü katılımcıların içerisinden ölçek alt boyut puanlarının dağılımı göz önüne alınarak yüksek ve düşük puan grubunda olanlar seçilmiştir. Yüz yüze görüşmelere gönüllü katılım sağlayan öğrenciler ile 2019 Ağustos-Eylül aylarında Anadolu Üniversitesi Kosova Prizren Bürosunda bireysel görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler yaklaşık 40- 45 dakika sürmüş olup süreç ses kayıt cihazı ile kayda alınmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

3.5.1. Nicel verilerin analizi

Araştırmada, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nin (Karadağ ve Tosun, 2014) Kosova'da yaşamakta olup Türkçe konuşan gençlere uygulanabilmesi amacıyla doğrulayıcı faktör analizi çalışmaları yapılmıştır. Faktör analizi için veriler LISREL 9.01 aracılığıyla analiz edilmiştir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizlerinde aşağıdaki değerler göz önünde bulundurulmuştur. Öncelikle Ki-kare Uyum Testi (χ^2) önerilen model ile gözlenen model arasındaki uyumu ele almakta ve χ^2 değeri için kabul edilen oran olarak $\chi^2/sd = 3$ ve $\chi^2/sd = 5$ değerleri olduğu belirtilmiştir (Wheaton, Muthen, Alwin, ve Summers, 1977). Bu değerlerin yanı sıra CFI, GFI, AGFI VE NNFI değerlerinin de 0.90'ın üzerinde olması gerektiği belirtilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2007). Bu uyum indekslerinden farklı olarak modelin mutlak uyumuna için Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü (*Standardized Root Mean Square Residual – SRMR*) ve Tahmin Hatalarının Ortalamasının Karekökü (*Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA*) değerlerinin 0.80'nin altında olması genellikle kabul edilebilir olmaktadır (Hu ve Bentler, 1999).

Araştırmanın nicel aşamasını oluşturan sorularına bağlı olarak analizlerde betimsel istatistikler ve varyans analizi kullanılmıştır. Öncelikle uç değer hesaplamaları kapsamında Mahalanobis uzaklığı değerleri hesaplanmış olup, buna göre 8 kişi analizlerden çıkarılmıştır. Böylece verilerin analizi 585 öğrencinin verileri ile gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu verilerin normal dağılım özelliği gösterip göstermediği de analiz öncesi incelenmiştir. Bu kapsamda öncelikle üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stilleri olan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı, karşı koyucuya ilişkin betimsel istatistikler hesaplanmıştır. Bu dağılımlara ilişkin bilgiler Tablo 3.4'de gösterilmiştir.

Tablo 3.4'den de görüleceği üzere değişkenlerin çarpıklık/basıklık değerlerinin değişkenler için sırasıyla kaçınmacı -0.02/-0.84, zorlayıcı -0.67/ 0.18, kolaylaştırıcı -0.60 /0.32, uzlaştırmacı -0.73 /0.56 ve karşı koyucu -0.89/0.92 olarak elde edilmiştir. Böylece bütün değişkenlerin çarpıklık-basıklık değerlerinin +1 ile -1 arasında olduğu görülmektedir. Normal dağılım için ise basıklık ve çarpıklığın -2 ile +2 aralığında olması gerektiği belirtildiğinden (George, ve Mallery, 2016; Tabachnick ve Fidell, 2013) mevcut verilerin bu şartı sağladığı görülmüştür. Ayrıca çok değişkenli normallik için değişkenlere ilişkin Q-Q grafikleri, histogramlar ve yaprak gövde grafikleri incelenmiş

ve verilerin normal dağılıma yakın olduğu görülmüştür. Varyans analizleri için varyansların homojenliği için ise Box testi ve Levene testi dikkate alınmıştır. Varyans analizi sonrası anlamlı bir farklılık görüldüğünde post hoc testlerinden Tukey Testi işe koşulmuştur. Ayrıca analizde etki büyüklükleri için Cohen'in (1988) önerileri göz önünde bulundurulmuştur.

Tablo 3.4. Çatışma Çözme Stillerine İlişkin Betimsel İstatistikler (n= 585)

Değişkenler	Kaçınmacı	Zorlayıcı	Kolaylaştırıcı	Uzlaştırmacı	Karşı koyucu
Geçerli kişi sayısı	585	585	585	585	585
Ortalama	12.68	15.86	15.98	19.44	20.68
Standart sapma	3.49	2.60	2.61	3.01	2.70
Çarpıklık	-0.02	-0.67	-0.60	-0.73	-0.89
Basıklık	-0.84	0.18	0.32	0.56	0.92
En düşük değer	4	7	6	9	11
En yüksek değer	20	20	20	25	25
%25 dilim	10	14	14	18	19
%50 dilim	13	16	16	20	21
%75 dilim	16	18	18	22	23

Çalışmada analizler, IBM SPSS Statistic 25 programıyla aracılığıyla gerçekleştirilmiştir.

3.5.2. Nitel verilerin analizi

Bu çalışmada Kosova' da yaşayan üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini incelemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu) milliyet bağlamında derinlemesine incelemek amacıyla Boşnak, Arnavut ve Türk kökenli öğrenciler ile yarı yapılandırılmış görüşmelerin gerçekleştirilmesi planlanmıştır. Bunun içinde Boşnak, Arnavut ve Türk kökenli her milliyetten öğrencileri temsil edecek biçimde gönüllü öğrenciler belirlenmiştir. Bu öğrenciler içerisinde çatışma çözme stilleri ölçeğindeki alt boyut puanlarına ilişkin dağılım da göz önüne alınarak bu dağılımda yüksek ve düşük puan gruplarında yer alan 18 öğrenci ile yüz yüze bireysel görüşmeler yapılmıştır.

Görüşme sonrası ses kaydı yapılan görüşmeler çözümlenerek elektronik ortama aktarılmıştır. Nitel verilerin analizi için elde edilen çözümlemeler araştırmacı tarafından

MAXQDA (ver.11) programı kullanılarak kodlanmıştır. Daha sonra ayrı ayrı belirlenen kodlar karşılaştırılarak ortak kodlar ve temalar elde edilmiştir. Bu kodlamalar nitel çalışmalarda uzman bir araştırmacı tarafından kontrol edilmiş ve gözden geçirilmiştir. Kodlama yapılırken öğrencilerin tüm sorulara verdikleri cevaplar dikkatle alınarak Kosova’ da yaşayan üniversite öğrencilerinin milliyetlerine göre kimlerle, hangi durumlarda çatışma yaşadıkları belirlenmeye çalışılmıştır. Buna ek olarak öğrencilerin karşılarındaki kişilere göre çatışma durumlarında hangi davranışları sergiledikleri ve çatışma çözme stilleri milliyetlerine göre incelenmiştir. Elde edilen bulgular öğrencilerin ifadeleri doğrudan alıntılanarak desteklenmeye çalışılmıştır.

4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmanın genel amacı doğrultusunda belirlenen araştırma soruları kapsamında elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bu kapsamda ilk önce Kosova'daki öğrencilerin çatışma çözme stillerinin milliyetlerine, cinsiyetlerine, algıladıkları aile yapılarına, kişilik özelliklerine göre değerlendirilmiş ve bulguları sunulmuştur. İkinci aşamada ise öğrencilerin kimlerle hangi konularda çatışma yaşadıklarına ve çatışma durumunda hangi çatışma çözme stillerini gösterdiklerine yönelik bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Nicel Araştırma Bulguları

4.1.1. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinde kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stillerinin milliyet ve cinsiyetlerine göre incelenmesi amaçlanmıştır. Betimsel dağılımlara ilişkin istatistikler tablo 4.1. te sunulmuştur.

Tablo 4.1. Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırmacı ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Değişken	Milliyet	Kadın			Erkek			Toplam		
		n	Ort	s	n	ort.	s	n	ort.	s
Kaçınmacı	Türk	189	12..75	3.64	149	12.65	3.56	338	12.71	3.60
	Arnavut	88	13.17	3.36	60	12.01	3.36	148	12.70	3.40
	Boşnak	56	12.42	3.35	43	12.72	3.23	99	12.55	3.28
	Toplam	333	12.81	3.52	252	12.51	3.46	585	12.68	3.49
Zorlayıcı	Türk	189	15.96	2.63	149	15.82	2.81	338	15.90	2.70
	Arnavut	88	15.50	2.44	60	15.65	2.66	148	15.56	2.52
	Boşnak	56	16.25	2.52	43	16.04	2.13	99	16.16	2.35
	Toplam	333	15.89	2.56	252	15.82	2.66	585	15.86	2.60
Kolaylaştırıcı	Türk	189	16.01	2.73	149	15.94	2.59	338	15.98	2.67
	Arnavut	88	16.14	2.69	60	15.90	2.52	148	16.04	2.62
	Boşnak	56	15.89	2.28	43	15.93	2.66	99	15.90	2.44
	Toplam	333	16.02	2.65	252	15.93	2.57	585	15.98	2.61
Uzlaştırmacı	Türk	189	19.67	2.94	149	19.72	3.14	338	19.69	3.02
	Arnavut	88	19.59	3.25	60	19.16	2.92	148	19.41	3.12
	Boşnak	56	18.55	2.69	43	18.74	2.62	99	18.63	2.65
	Toplam	333	19.46	3.01	252	19.42	3.02	585	19.44	3.01
Karşı koyucu	Türk	189	20.78	2.58	149	20.50	2.93	338	20.65	2.74
	Arnavut	88	20.71	2.55	60	20.90	2.72	148	20.79	2.61
	Boşnak	56	20.60	2.54	43	20.50	2.95	99	20.59	2.71
	Toplam	333	20.73	2.56	252	20.61	2.88	585	20.68	2.70

Üniversite öğrencilerinde çatışma çözme stillerinin milliyet ve cinsiyete göre anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için 3 (milliyet) x 2 (cinsiyet) desenli çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, çoklu varyans analizi varsayımları incelenmiştir. Katılımcı sayısı ve normallik varsayımlarının ve kovaryanların eşit olma şartının sağlandığı (box testi $p = .68$) görülmüştür. Çoklu varyans analizine geçilmeden önce değişkenlere ilişkin dağılımlar incelenmiştir.

Tablo 4.1.'te kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu çatışma çözme stilinde kadın ve erkek öğrencilerin ile Türk, Arnavut ve Boşnak öğrencilerin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Yalnızca uzlaştırmacı çatışma çözme stilinde Türk ve Boşnak öğrencilerin ortalamaları arasında bir farklılık olduğu göze çarpmaktadır. Tabloda gözlenen ortalamaların anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için çoklu varyans analizi işe koşulmuştur. İkili karşılaştırma testleri için Tukey tercih edilmiştir.

Tablo 4.2. Milliyetlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri Puanlarının Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Bağımlı Değişken	KT	Sd	KO	F	p	η_p^2	İstatistiksel güç
Sabit	Kaçınmacı	70702.3	1	70702.3	5770	0	0.91	1
	Zorlayıcı	111783	1	111783.0	16388	0	0.96	1
	Kolaylaştırıcı	113166.2	1	113166.2	16380	0	0.96	1
	Uzlaştırmacı	164262.5	1	164262.5	18258	0	0.96	1
	Karşı koyucu	189764.2	1	189764.2	25764	0	0.97	1
Milliyet	Kaçınmacı	1.95	2	0.98	0.08	0.92	0	0.062
	Zorlayıcı	20.12	2	10.06	1.47	0.23	0.005	0.315
	Kolaylaştırıcı	0.73	2	0.36	0.05	0.94	0	0.058
	Uzlaştırmacı	83.67	2	41.83	4.65	0.01	0.016	0.783
	Karşı koyucu	3.49	2	1.74	0.23	0.78	0.001	0.087
Hata	Kaçınmacı	7094.44	579	12.25				
	Zorlayıcı	3949.33	579	6.82				
	Kolaylaştırıcı	4000.17	579	6.90				
	Uzlaştırmacı	5209.01	579	8.99				
	Karşı koyucu	4264.47	579	7.36				

Analiz sonuçlarına göre çatışma çözme stillerinin milliyet ve cinsiyet etkileşiminin çoklu karşılaştırmalar bağlamında anlamlı olmadığı belirlenmiştir (Wilks' $\Lambda = .991$; $F(6,578) = .537$; $p = .87$). Temel etkiler incelendiğinde cinsiyet değişkeninde çoklu karşılaştırmalar bağlamında anlamlı bir ilişkinin olmadığı (Wilks' $\Lambda = .998$; $F(6,578) =$

.210; $p = .87$) diğer yandan milliyet bağlamında çatışma çözme stillerinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Wilks' $\Lambda = .962$; $F(6,578) = 2.258$; $p = .013$). Bu çerçevede milliyet değişkenine ilişkin gerçekleştirilen gruplar arası farklılıkları belirlemek için varyans analizi (ANOVA) gerçekleştirilmiştir. Bu analizlerde bütün değişkenler için varyansların eşleştiği olduğu belirlenmiş olup, analiz sonuçları Tablo 4.2'de sunulmuştur.

Uzlaştırmacı çatışma çözme stilinde ortaya çıkan bu farkın kaynağını tespit etmek için milliyet değişkenine göre karşılaştırma yapmak için Tukey testi işe koşulmuştur. Bu karşılaştırmaya ilişkin sonuçlar Tablo 4.3'de verilmiştir.

Tablo 4.3. *Uzlaştırmacı Çatışma Stilinin Milliyetlere Göre Değişimine İlişkin Tukey Testi Sonuçları*

Bağımlı değişken		Milliyet	Milliyet	Ortalama farkı	Sh	p
Uzlaştırmacı	Tukey	Türk	Arnavut	0.27	0.29	0.619
			Boşnak	1.05	0.34	0.006
		Arnavut	Türk	-0.27	0.29	0.619
			Boşnak	0.78	0.38	0.111
		Boşnak	Türk	-1.05	0.34	0.006
			Arnavut	-0.78	0.38	0.111

Tablo 4.3'de Türk öğrenciler ile Boşnak öğrencilerin uzlaştırmacı çatışma stili ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Buna göre Türk öğrenciler, Boşnak öğrencilere göre daha çok uzlaştırmacı çatışma çözme stilini tercih etmektedir. Bununla birlikte diğer ikili karşılaştırmalar arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

4.1.2. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Aile Yapılarına Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinde kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stillerinin milliyet ve aile yapılarına göre incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede üniversite öğrencilerinde çatışma çözme stillerinin milliyet ve aile yapılarına göre anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için 3 (milliyet) x 2 (aile yapısı) desenli çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda çoklu varyans analizi varsayımları incelenmiştir. Katılımcı sayısı ve normallik varsayımlarının ve kovaryansların eşit olma şartının sağlandığı (box testi $p = .56$) görülmüştür. Çoklu varyans analizine geçilmeden önce değişkenlere ilişkin dağılımlar incelenmiştir. Bu dağılımlara ilişkin istatistikler Tablo 4.4 de sunulmuştur.

Tablo 4.4. Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırıcı ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve Aile Yapılarına Göre Dağılımları

Değişken	Milliyet	Çekirdek Aile			Geniş Aile			Toplam		
		n	ort.	s	n	ort.	s	n	ort	s
Kaçınmacı	Türk	163	13.02	3.64	174	12.42	3.56	337	12.71	3.61
	Arnavut	70	12.62	3.18	78	12.76	3.60	148	12.70	3.40
	Boşnak	54	12.94	3.24	45	12.08	3.31	99	12.55	3.28
	Toplam	287	12.91	3.45	297	12.46	3.53	584	12.68	3.50
Zorlayıcı	Türk	163	15.88	2.73	174	15.94	2.68	337	15.91	2.70
	Arnavut	70	15.80	2.47	78	15.34	2.56	148	15.56	2.52
	Boşnak	54	15.55	2.42	45	16.88	2.06	99	16.16	2.35
	Toplam	287	15.80	2.61	297	15.93	2.60	584	15.86	2.60
Kolaylaştırıcı	Türk	163	16.21	2.57	174	15.77	2.75	337	15.98	2.67
	Arnavut	70	15.77	2.70	78	16.29	2.53	148	16.04	2.62
	Boşnak	54	15.33	2.62	45	16.60	2.03	99	15.90	2.44
	Toplam	287	15.94	2.62	297	16.03	2.61	584	15.98	2.61
Uzlaştırıcı	Türk	163	19.68	3.09	174	19.71	2.98	337	19.70	3.03
	Arnavut	70	19.61	3.21	78	19.24	3.04	148	19.41	3.12
	Boşnak	54	18.29	2.85	45	19.04	2.36	99	18.63	2.65
	Toplam	287	19.40	3.11	297	19.48	2.92	584	19.44	3.01
Karşı koyucu	Türk	163	20.66	2.80	174	20.64	2.70	337	20.65	2.75
	Arnavut	70	20.87	2.38	78	20.71	2.81	148	20.79	2.61
	Boşnak	54	20.22	2.95	45	21.04	2.36	99	20.59	2.71
	Toplam	287	20.63	2.73	297	20.72	2.68	584	20.67	2.70

Tablo 4.4’de görüldüğü üzere kaçınmacı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu çatışma çözme stilinde geniş aile ve çekirdek aileye sahip öğrencilerin ile Türk, Arnavut ve Boşnak öğrencilerin puan ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Zorlayıcı ve kolaylaştırıcı çatışma çözme stillerinde değişkenlerin puan ortalamaları arasında farklılıklar olduğu göze çarpmaktadır. Tabloda gözlenen ortalamaların anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için çoklu varyans analizi işe koşulmuştur. İkili karşılaştırma testleri için Tukey testi tercih edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre çatışma çözme stilleri bağlamında milliyet ve aile yapısının etkileşiminin çoklu karşılaştırmalar bağlamında anlamlı olduğu belirlenmiştir (Wilks’ $\Lambda = .038$; $F(6,578) = 2.236$; $p = .014$). Temel etkiler incelendiğinde aile tipinde çoklu karşılaştırmalar bağlamında anlamlı bir ilişkinin olmadığı (Wilks’ $\Lambda = .015$; $F(6,578) = .2313$; $p = .13$) bulunmuştur. Diğer yandan milliyet bağlamında çatışma çözme stillerinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Wilks’ $\Lambda = .039$; $F(6,578) = 2.310$; $p = .011$). Milliyet değişkeninin temel etkisine ilişkin bulgular Tablo 4.3’de verildiği için burada tekrar verilmemektedir.

Analiz sonucunda milliyet ve aile yapısı değişkenlerinin etkileşimi için elde edilen anlamlı farkları incelemek için gruplar arası varyans (ANOVA) analizi yapılmış olup, bütün değişkenler için varyansların eşleştiği olduğu belirlenmiş ve analiz sonuçları Tablo 4.5'te sunulmuştur.

Tablo 4.5. Milliyetleri ve Aile Yapılarına Göre Çatışma Çözme Stil Puanlarının Varyans Analizi Sonuçları

Varyansın Kaynağı	Bağımlı Değişken	KT	Sd	KO	F	p	η^2	Güç
Sabit	Kaçınmacı	72218	1	72218	5884	0	0.911	1
	Zorlayıcı	114204	1	114204	16986	0	0.967	1
	Kolaylaştırıcı	115567	1	115567	16983	0	0.967	1
	Uzlaştırmacı	167604	1	167604	18648	0	0.97	1
	Karşı koyucu	193377	1	193377	26281	0	0.978	1
Milliyet	Kaçınmacı	3.34	2	1.67	0.136	0.873	0	0.071
	Zorlayıcı	25.83	2	12.91	1.921	0.147	0.007	0.399
	Kolaylaştırıcı	0.27	2	0.13	0.02	0.98	0	0.053
	Uzlaştırmacı	80.72	2	40.36	4.491	0.012	0.015	0.768
	Karşı koyucu	2.31	2	1.15	0.157	0.855	0.001	0.074
Aile yapısı	Kaçınmacı	21.66	1	21.66	1.765	0.185	0.003	0.264
	Zorlayıcı	11.18	1	11.18	1.664	0.198	0.003	0.251
	Kolaylaştırıcı	22.90	1	22.90	3.365	0.067	0.006	0.449
	Uzlaştırmacı	2.03	1	2.03	0.227	0.634	0	0.076
	Karşı koyucu	5.19	1	5.19	0.706	0.401	0.001	0.134
Milliyet * aile yapısı	Kaçınmacı	18.77	2	9.39	0.765	0.466	0.003	0.18
	Zorlayıcı	48.43	2	24.21	3.602	0.028	0.012	0.666
	Kolaylaştırıcı	64.45	2	32.22	4.736	0.009	0.016	0.791
	Uzlaştırmacı	18.54	2	9.27	1.032	0.357	0.004	0.231
	Karşı koyucu	16.45	2	8.2	1.118	0.328	0.004	0.247
Hata	Kaçınmacı	7093.09	578	12.27				
	Zorlayıcı	3885.95	578	6.72				
	Kolaylaştırıcı	3933.10	578	6.80				
	Uzlaştırmacı	5194.80	578	8.98				
	Karşı koyucu	4252.90	578	7.35				

Tablo 4.5'de görüldüğü üzere zorlayıcı $F(6,78) = 3.602$ $p = .028$; $\eta^2 = .012$ ve kolaylaştırıcı $F(6,578) = 4.736$ $p = .009$; $\eta^2 = .016$ çatışma çözme stilinde milliyetlerine ve aile yapılarının etkileşimine ilişkin anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Zorlayıcı ve kolaylaştırıcı çatışma çözme stilinde ortaya çıkan bu farkların kaynağını tespit etmek için milliyetleri ve aile yapısı değişkenlerini birlikte dikkate alarak ikili karşılaştırma yapmak için Tukey testi işe koşulmuştur. Bu test sonucunda ikili

karşılaştırmalarda zorlayıcı çatışma stilinde anlamlı farklılık ortaya çıkarken kolaylaştırıcı çatışma çözme stilinde gruplar arasındaki karşılaştırmalarda anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamıştır. Dolayısıyla, kolaylaştırıcı çatışma stilinde Ftestinde anlamlı sonuç çıkmasına rağmen varyans sonrası ikili karşılaştırma Tukey testi sonuçlarında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Bunun sebebi olarak kullanılan Tukey testinin oldukça muhafazakâr olması olduğu düşünülmektedir. Zorlayıcı çatışma stiline ilişkin varyans sonrası ikili karşılaştırmalarda ise sadece geniş aileye sahip Arnavut öğrenciler ile geniş aileye sahip Boşnak öğrenciler arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmıştır (Ortalama farkı=15.42, SH=0.48, $p=0.019$). Böylece geniş aileye sahip Boşnak öğrencilerin zorlayıcı çatışma stili düzeyinin ($X=16.88$, $s=2.06$) geniş aileye sahip Arnavut öğrencilerin düzeyinden ($X=15.34$, $s=2.56$) anlamlı biçimde daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.1.3. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Algılanan İçe Dönüklük/Dışa dönüklük Kişilik Özelliklerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulgular

Üniversite öğrencilerinde kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu çatışma çözme stillerinin milliyet ve algılanan içe dönüklük/dışa dönüklük kişilik özelliklerine göre incelenmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede üniversite öğrencilerinde çatışma çözme stillerinin milliyet ve algılanan içe dönüklük/dışa dönüklük kişilik özelliklerine göre anlamlı bir biçimde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için 3 (milliyet) x 2 (içe dönüklük/dışa dönüklük) desenli çoklu varyans analizi (MANOVA) yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, çoklu varyans analizi varsayımları incelenmiştir. Katılımcı sayısı ve normallik varsayımlarının ve kovaryansların eşit olma şartının sağlandığı (box testi $p= .55$) görülmüştür. Çoklu varyans analizine geçilmeden önce değişkenlere ilişkin dağılımlar incelenmiştir. Bu dağılımlara ilişkin istatistikler Tablo 4.6 de sunulmuştur.

Tablo 4.6. Kaçınmacı, Zorlayıcı, Kolaylaştırıcı, Uzlaştırıcı Ve Karşı Koyucu Çatışma Çözme Stillerinin Milliyet ve İçe/Dışa Dönüklük Kişilik Özelliğine Göre Dağılımları

Değişken	Milliyet	İçedönüklük			Dışadönüklük			Toplam		
		n	ort.	ss	n	ort.	ss	n	ort.	ss
Kaçınmacı	Türk	148	13.83	3.65	190	12.61	3.57	338	12.71	3.60
	Arnavut	76	12.26	3.45	72	13.16	3.30	148	12.70	3.40
	Boşnak	47	12.55	3.42	52	12.55	3.15	99	12.55	3.28
	Toplam	271	12.62	3.56	314	12.72	3.44	585	12.68	3.50
Zorlayıcı	Türk	148	15.59	2.75	190	16.14	2.65	338	15.90	2.70
	Arnavut	76	15.28	2.81	72	15.84	2.15	148	15.56	2.52
	Boşnak	47	16.02	2.65	52	16.28	2.06	99	16.16	2.35
	Toplam	271	15.58	2.75	314	16.10	2.45	585	15.86	2.60
Kolaylaştırıcı	Türk	148	15.80	2.72	190	16.12	2.62	338	15.98	2.67
	Arnavut	76	15.75	2.64	72	16.36	2.58	148	16.04	2.62
	Boşnak	47	15.59	2.49	52	16.19	2.39	99	15.90	2.44
	Toplam	271	15.75	2.65	314	16.18	2.57	585	15.98	2.61
Uzlaştırıcı	Türk	148	19.53	3.03	190	19.82	3.02	338	19.70	3.03
	Arnavut	76	19.19	3.33	72	19.65	2.88	148	19.41	3.12
	Boşnak	47	18.42	2.63	52	18.82	2.68	99	18.63	2.65
	Toplam	271	19.24	3.07	314	19.61	2.95	585	19.44	3.01
Karşı koyucu	Türk	148	20.46	2.56	190	20.81	2.88	338	20.65	2.75
	Arnavut	76	20.69	2.50	72	20.88	2.73	148	20.79	2.61
	Boşnak	47	20.63	2.61	52	21.55	2.83	99	20.59	2.71
	Toplam	271	20.56	2.54	314	20.78	2.83	585	20.67	2.70

Tablo da kaçınmacı, zorlayıcı ve karşı koyucu çatışma çözme stilinde dışa dönüklük ve içe dönük kişilik özelliğine sahip öğrencilerin ve Türk, Arnavut ve Boşnak öğrencilerin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. Yalnızca uzlaştırıcı ve kolaylaştırıcı çatışma çözme stillerinde içe ve dışa dönük kişilik özelliklerine sahip öğrencilerin ortalamaları arasında bir farklılık olduğu göze çarpmaktadır. Tabloda gözlenen ortalamaların anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için çoklu varyans analizi işe koşulmuştur. Analiz sonuçlarına göre çatışma çözme stilleri bağlamında çoklu karşılaştırmalar için milliyet ve içe dönüklük/dışa dönüklük kişilik özellikleri etkileşiminin anlamlı olmadığı belirlenmiştir (Wilks' $\Lambda = .992$; $F(6,578) = .435$; $p = .93$). Temel etkiler incelendiğinde de yine algılanan içedönüklük/dışadönüklük kişilik özelliği bağlamında çoklu karşılaştırmalarda (Wilks' $\Lambda = .990$; $F(6,578) = 1.184$; $p = .32$) anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan milliyet bağlamında çatışma çözme stillerinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Wilks' $\Lambda = .961$; F

(6,578) = 2.304; p = .011). Milliyet değişkeninin temel etkisine ilişkin bulgular Tablo 4.3’de verildiği için burada tekrar verilmemektedir.

4.2. Nitel Araştırma Bulguları

Araştırmada farklı milliyetlere mensub üniversite öğrencilerle gerçekleştirilen görüşmeler deşifre edilerek ilgili kodlar elde edilmiştir. Bu bölümde görüşmelerden elde edilen bulgular sırasıyla açıklanmıştır.

4.2.1. Kosova’da yaşayan farklı milliyetten üniversite öğrencilerin kimlerle, hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin bulgular

Kosova’da yaşayan farklı milliyetten üniversite öğrencilerinin kimlerle, hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin yarı yapılandırılmış görüşme yoluyla bilgiler elde edilmiştir. Bu bilgilere dayalı olarak oluşturulan çatışma yaşanan bireylere ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluk grafiği Şekil 4.1 gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
çatışılan kişiler			
iş ortamındakiler	3	4	4
yakın çevre		1	1
yok	1		
arkadaşlar		2	2
hizmet sektörü çalışanları	1		
aile bireyleri	2	4	2

Şekil 4.1. Öğrencilerin kimlerle çatışma yaşadıklarına ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluğu

Şekil 4.1 incelendiğinde öğrencilerin iş ortamındakiler, aile bireyleri, arkadaşlar, yakın çevre ve hizmet sektörü çalışanları ile çatışma yaşadıkları görülmektedir. Bu çatışma yaşanan kişilerden ise en yoğun biçimde iş ortamındakiler ve sonra aile bireyleri ile çatışma yaşandığı dikkati çekmektedir. Ayrıca Boşnak öğrencilerin aile bireyleriyle çatışma yaşadıklarını daha fazla ifade ettikleri görülmektedir. Öğrencileri çatışma yaşadıkları kişilere ilişkin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S18 (Boşnak): “Günlük yaşantımda genellikle evdekilerle çatışma yaşıyorum kalabalık yaşıyoruz çünkü ninem dedem falan var onlarla da yaşıyorum sözlü çatışmalar”

S4 (Arnavut): “Günlük yaşamımda müdürümle çatışma yaşayabiliyorum, kendisi aşırı agresif bir beyefendi”

Kosova’da yaşayan farklı milliyetten üniversite öğrencilerinin hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin yarı yapılandırılmış görüşme yoluyla elde edilen bilgilere ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluk grafiği Şekil 4.1 gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
günlük çatışmalar			
tartışma kavgadan kaçınma	1	1	1
çatışmadan kaçınma		2	
kurallara uymama kaynaklı			1
arkadaş ortamında		1	
sosyal ortamda			1
aile ortamında	1	1	2
iş ortamında	3		2
adaletsizlik- haksızlık kaynaklı	1	1	
sözlü çatışmalar	4	3	3
fikir ayrılığı çatışmaları	3	1	3
kişilik-karakter çatışmaları		2	

Şekil 4.2. Öğrencilerin hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin kodların milliyetlere göre yoğunluğu

Şekil 4.2 incelendiğinde, öğrencilerden günlük yaşamlarında hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin elde edilen bilgiler kodlandığında; öğrencilerin günlük yaşamlarında sözlü çatışmalar, fikir ayrılığı çatışmaları, iş ortamı çatışmaları, aile ortamı çatışmaları, kişilik-karakter çatışmaları, adaletsizlik-haksızlık kaynaklı çatışmalar, kurallara uymama kaynaklı çatışmalar, arkadaş ortamı çatışmaları, çatışmadan ve tartışma kavgadan kaçınma biçiminde çatışmalar yaşadıkları görülmektedir. Böylece, öğrencilerin bazıları çatışma ortamlarından, bazıları çatışma ve tartışmadan kaçındıklarından bazıları ise çatışma kaynaklarını ifade etmişlerdir. Milliyetlerine göre incelendiğinde ise Arnavut ve Türk öğrencilerin fikir ayrılığından kaynaklı çatışma yaşadıklarını daha fazla ifade ettikleri görülmektedir. Öğrencilerin tüm milliyet gruplarında en çok sözlü çatışmalar yaşadığı dikkati çekmektedir. Öğrencileri günlük yaşamlarında hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S2 (Arnavut): “Günlük yaşamımda genel olarak düşünce farklılığına dayanan ve adaletsizlik konusu üzerine çatışmalar yaşamaktayım. Yani adaletsizce davranışlar sergilediğinde karşı taraf ben buna katlanamıyorum ve çatışmalar yaşıyoruz karşı tarafla, hak yenmemeli her şey şeffaf yaşanmalı. Yani bu tür nedenlerle sözlü çatışmalar yaşıyorum kısacası”

S3 (Türk): “Günlük yaşantımda genellikle bazen iş ortamında, bazen aile ortamında bazen de sosyal bir ortamda, iş konularıyla ilgili, fikir ayrılıkları, farklı görüşlerden kaynaklı çatışmalar yaşayabilmem mümkün olabiliyor”

S1(Boşnak): “Günlük yaşamımda genelde arkadaş çevremde çatışma yaşayabiliyorum, hepimizin farklı karakteri ve özellikleri olduğu için bazen uzlaşmada sorun yaşayabiliyoruz. Bu durumda da ufak tefek bazen de daha büyük sesimizin yükseldiği çatışmalar yaşayabiliyoruz.”

4.2.2. Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin çatışma durumlarında hangi davranışları sergilediklerine ilişkin bulgular

Kosova’da yaşayan farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin (1) otorite olarak gördüğü (yönetici, anne-baba, öğretmen vb.) kişilerle, (2) kendinden yaşça küçük kişilerle, (3) yakın arkadaşlarıyla, (4) tanımadığı birileriyle ve (5) aile üyeleri ile çatışma durumlarında hangi davranışları sergilediklerine ilişkin yarı yapılandırılmış görüşme yoluyla bilgiler elde edilmiştir. Bu bilgilere dayalı olarak oluşturulan kodların milliyetlere göre yoğunluk grafikleri sırasıyla aşağıdaki gibidir.

4.2.2.1. Otorite olarak gördüğü (yönetici, anne-baba, öğretmen vb.) kişilerle çatışma durumuna ilişkin bulgular

Öğrencilerin milliyetlerine göre otorite ile çatışma esnasında verdikleri tepkilere ilişkin elde edilen kodların milliyetlerine göre yoğunluk grafiği şekil 4.3’deki gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
otoriteyle çatışma			
alttan almak	1	1	
alttan almamak	1		1
doğru bildiğini söylemek	2	1	
hakını aramak	2	1	2
kabalaşmak-sinirlenmek	1		
karşıdakini dinlemek		1	1
kendini ifade etme	3	4	5
kırıcı olmak	1		
ortamdan uzaklaşmak	1		
sakinlik	2		4
susmak		2	
umursanmazsa sinirlenmek	1		
uzlaşmazsa susmak		1	3
uzlaşmazsa üslup-tutum değiştirmek	1	1	
yapıcı olmak	1		1
yüksek sesle tartışma		1	
çatışma çözme-uzlaşmacı olmak	1	2	2
çatışmadan kaçınmak	1	2	2
çatışmadan kaçınmamak	2	1	2
üzerine yürümek	1		

Şekil 4.3. Öğrencilerin milliyetlerine göre otorite ile çatışma esnasında verdikleri tepkiler

Şekil 4.3 incelendiğinde, öğrencilerin milliyetlerine bakılmaksızın otorite ile çatışma anında genellikle kendini ifade etmeye çalıştığı görülmüştür. Çalışmaya katılan

Türk öğrencilerin otorite ile çatışma esnasında sakinlik ve uzlaşmazsa susmak daha sık benimsedikleri tepkiler olarak ortaya çıkmaktadır. Kullanılan bu davranışlar dikkate alındığında otorite olarak gördüğü kişi ile çatışmanın yaşandığı durumlarda kaçınmacı stili kullandıkları ifade edilebilir. Arnavut öğrencilerin çatışma durumlarında kabalaşmak-sinirlenmek, kırıcı olmak, ortamdan uzaklaşmak ve üzerine yürümek gibi uzlaşmacı olmayan çeşitli tepkiler verebildikleri görülmektedir. Arnavut öğrencilerin kullandıkları davranışlar çerçevesinde otorite olarak gördüğü kişi ile çatışmanın yaşandığı durumlarda zorlayıcı stili kullanabildiklerini işaret ettiği söylenebilir. Boşnak öğrenciler otorite ile tartışma esnasında susmak, çatışmayı çözmeye çalışmada uzlaşmacı olmak ve çatışmadan kaçınmak gibi tepkiler verebildikleri görülmektedir. Boşnak öğrencilerin sergiledikleri davranışlar çerçevesinde ise otorite olarak gördüğü kişi ile çatışmanın yaşandığı durumlarda kaçınmacı ve uzlaşmacı stilleri kullandıkları ifade edilebilir. Bu kodlara ilişkin öğrencilerin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S2 (Arnavut): “Otorite olarak gördüğüm kişilerle de görmediğim kişilerle de aslında aynı şekilde davrandığımı sanıyorum, örnek vereceksem hmmm saygı çerçevesi içinde çatışmayı çözmeye çalışırım, dediğim gibi önce fikrimi zikrimi anlatırım beni dinlemelerini isterim öyle umursamaz tavır”

S13 (Türk): “Ben daha sakin mizaçlıyım, dedim ki bu olayı çatışma ile kavga ederek çözmemiz mümkün değil, siz bir sakinleşin sonra konuşalım, ortada kızılacak bir durum yok, ben size yasa ve kurallar çerçevesinde işimi yapmak istediğimi söylemeye geldim dedim.”

S2(Arnavut): “Daha önce çalıştığım özel şirkette, sözleşmede olan ihbar süresine uymayarak işten çıkarıldım. Bunu bana söylediklerinde çok sinirlendim ve haklı olarak sözel olarak eski patronumla çatışma yaşadık. Buna hakları olmadığını söyledim sonuçta kendi hakkımı savundum ama eski patronum da kendini savundu haksız olduğu halde ve bunu bilerek ve yaşadığımız çatışma durumunda biraz kabalaştık ben de karşı taraf da yani bu kabalaşmadan kastım kavga değil ama...”

S1(Boşnak): “Genellikle az önce de sözünü ettiğim gibi bağrıış çağrıışa doğru ilerleyen çatışma durumlarında susmayı çoğu zaman tercih ediyorum...”

4.2.2.2. Kendinden yaşça küçük kişilerle çatışma durumuna ilişkin bulgular

Öğrencilerin milliyetlerine göre kendilerinden küçüklerle çatışma esnasında verdikleri tepkilere ilişkin oluşan kodların yoğunluk grafiği Şekil 4.4’deki gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Boşnak	Türk
☐ ☐ ☐ küçüklerle çatışma			
☐ ☐ ☐ ortamdan uzaklaştırma		1	
☐ ☐ ☐ sinirlenmek bağırarak		1	
☐ ☐ ☐ sakinlik		1	
☐ ☐ ☐ ortamdan ayrılmak	1		
☐ ☐ ☐ karşıdakini dinlemek			1
☐ ☐ ☐ doğru bildiğini söylemek	1		
☐ ☐ ☐ kendini ifade etme	1	2	2
☐ ☐ ☐ nadiren çatışma	2		1
☐ ☐ ☐ sabırlı olmak			1
☐ ☐ ☐ tecrübe nasihat	3	2	4
☐ ☐ ☐ uzlaşmazsa susmak	1		1
☐ ☐ ☐ uzlaşmazsa uzman yardımına başvurma	1		
☐ ☐ ☐ uzlaşmacı olmak		1	1
☐ ☐ ☐ çatışma çözme-uzlaşma		1	
☐ ☐ ☐ çatışmadan kaçınmak	1	1	
☐ ☐ ☐ üslupta farklılık	1	2	

Şekil 4.4. Öğrencilerin milliyetlerine göre kendilerinden küçüklerle çatışma esnasında verdikleri tepkiler

Şekil 4.4 incelendiğinde, öğrencilerin milliyetlerine bakılmaksızın kendilerinden yaşça küçüklerle çatışma anında e tecrübelerini aktardıkları ya da nasihat verdikleri görülmektedir. Otoriteyle çatışmaya benzer şekilde öğrencilerin kendini ifade etmeye çalışması kendilerinden küçüklerle çatışma anında gösterdikleri bir diğer yaygın tepkidir. Ayrıca kodların yoğunluğu incelendiğinde tepkilerin öğrencilerin milliyetleri ile belirgin bir şekilde ilişkili olmadığı, tüm öğrencilerin genellikle daha olumlu davranış sergiledikleri ve uzlaştırmacı stili daha fazla ifade ettikleri görülmektedir. Bu kodlara ilişkin öğrencilerin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S13 (Türk): “Kendi yaşantılarımdan da örnek vermeye çalışıyorum, kızımı sıkmadan, çatışmayı alevlendirmeden sakince konuşarak uzlaşmaya varmak istiyorum, bazen başarılı oluyorum, bazen de kızımın dediğini yapıyorum.”

S17 (Boşnak): “Ben den küçüklerle çatışma yaşadığımda genelde iyimser yaklaşırım yaşanan olaya, karşıdakini kırmadan, hoşgörüyle konuya açıklık getiririm, sonuç olarak benden yaşça küçükler ve benim gibi düşünemezler ben de iyi örnek olmaya çalışırım.”

S2(Arnavut): “Kendimden yaşça küçük kişilerle çatışma yaşadığıma, yaşımızın da verdiği düşünce ve tecrübeleri kendilerine aktarmaya çalışırım. Anlaşmaya varamadığımız halde bazen bazı şeyleri anlamaları için örnekler veririm.”

4.2.2.3. Yakın arkadaşları ile çatışma durumuna ilişkin bulgular

Öğrencilerin milliyetlerine göre yakın arkadaşları ile çatışma esnasında verdikleri tepkilere ilişkin oluşan kodların yoğunluk grafiği Şekil 4.5'deki gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
yakın arkadaşla çatışma			
agresif baskıcı olmak	1		
daha hassas olmak		1	
doğru bildiğini söylemek	1		1
geri adım atmamak			1
hakını aramak		3	1
kalp kırmamak	1		
karşdakini dinlemek			1
kendini ifade etme	2	4	5
nadiren çatışma	4	2	2
sinirlenmek		1	
uzlaşmazsa susmak		1	2
çatışma çözme-uzlaşma		1	2
çatışma çözümde inisiyatif alma		1	
çatışmadan kaçınmak	1	1	1
çatışmadan kaçınmamak	2		1
çatışmayı sürdürme	1		1

Şekil 4.5. Öğrencilerin milliyetlerine göre yakın arkadaşları ile çatışmada verdikleri tepkiler

Şekil 4.5 incelendiğinde, öğrencilerin milliyetlerine bakılmaksızın yakın arkadaşlarıyla çatışma anında önceliklere benzer şekilde kendilerini ifade etmeye çalıştıkları görülmektedir. Milliyet açısından Arnavut öğrencilerin nadiren arkadaşları ile çatışma yaşadıklarını ifade ettikleri görülmektedir. Boşnak öğrencilerin ise çatışma esnasında haklarını arama yönünde davranışlar sergilediklerini ifade etmektedirler. Türk öğrencilerin ise çatışma esnasında birçok farklı davranış sergiledikleri görülmektedir. Bu kodlara ilişkin öğrencilerin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S3 (Türk): "Bir arkadaşıyla yaşadığım bir çatışma durumunda ona üstüme gelmemesini bu çatışma durumunu sadece benim yaratmadığımı kendisinin ve görüşlerinin yani bakış açısının da bu çatışmaya neden olduğu açıklamaya çalıştım."

S2 (Arnavut): "Yakın arkadaşlarımla az denecek kadar çatışmaya girerim."

S14 (Boşnak): "...her defasında arkadaşımın isteğinin olması demek benim haklarımın ihlal edildiğini gösterir bunu karşımdakine anlatmaya çalışıyorum, diyorum ki senin istediğin yere geçen sefer gittik bu sefer de benim istediğim bir yer olabilir, bunu hak ettiğimi düşünüyorum..."

4.2.2.4. Tanımadığı birileriyle çatışma durumuna ilişkin bulgular

Öğrencilerin milliyetlerine göre tanımadıkları biriyle çatışma esnasında verdikleri tepkilere ilişkin oluşan kodların yoğunluk grafiği Şekil 4.6' deki gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
tanımadığı biriyle çatışma			
altta kalmamak		1	
daha sert olmak		2	1
doğru bildiğini söylemek-yapmak	2		
görmezden gelmek		1	1
hakkını aramak	1		2
haksızlık karşısında sinirlenme	1		
karşıdakini dinlemek	1		1
kendini ifade etme	4	2	2
konuyu değiştirme	1		
sakinlik		2	1
seviyeli ve sınırlı konuşma	1		
susmak		1	
susmamak	1		
uzlaşamazsa susmak	1		
uzlaşamazsa üslup-tutum değiştirme	1	1	1
uzlaşmacı olmak		1	
yapıcı olmak			1
çatışmadan kaçınmamak	1		1
çatışmadan kaçınmak	1	3	3

Şekil 4.6. Öğrencilerin milliyetlerine göre tanımadıkları biriyle çatışmada verdikleri tepkiler

Şekil 4.6 incelendiğinde, öğrencilerin milliyetlerine bakılmaksızın tanımadıkları biriyle çatışma anında, öncekilere benzer benzer şekilde, genellikle kendilerini ifade etmeye yönelik tepkiler verdikleri görülmektedir. Boşnak ve Türk öğrenciler tanımadıkları biriyle yaşadıkları çatışma durumunda sakinliklerini korudukları ve çatışmadan kaçınmaya yönelik tepkiler verdiklerini ifade etmektedirler. Bu durum, Boşnak ve Türk öğrencilerin tanımadıkları biri ile çatışma yaşadıklarında kaçınmacı stili kullandıklarını işaret ettiği ifade edilebilir. Bu kodlara ilişkin öğrencilerin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S15 (Türk): “Karşıdakini dinlerim, kendi fikrimi sakince söylerim. Karşı taraf anlamaya yanaşmıyorsa da hakkımı ararım..”

S10 (Türk): “Tanımadığım biriyle genellikle çatışmaya girmem, çekingen davranırım.”

S17 (Boşnak): “Genellikle çatışmaya girmemeye çabalarım, duymazdan geleye çalışırım çatışmaya girmem çünkü tanımadığım birilerini daha kolay kırabilirim diye hiç girmemeye özen gösteririm.”

4.2.2.5. Aile üyeleriyle çatışma durumuna ilişkin bulgular

Öğrencilerin milliyetlerine göre aile bireyleriyle çatışma esnasında verdikleri tepkilere ilişkin oluşan kodların yoğunluk grafiği şekil 4.7’teki gibidir.

Kod Sistemi	Arnavut	Bosnak	Türk
aileyle çatışma			
saygılı olmaya çalışmak	2		
doğru bildiğini söylemek	2		
empati	1		
geri adım atmak	1		
geri adım atmamak	1	2	1
daha hassas olmak		1	1
karşıdakini dinlemek		1	1
kendini ifade etmek	3	4	5
kuşak çatışmacı	1	1	
ortamdan uzaklaşmak		2	
ortamı yumuşatmak	1		
sakinlik	1		
susmak		2	
uzlaşmazsa susmak			1
uzlaşmacı olmak-çatışma çözmek	2	3	2
uzlaşmacı olmama		1	
çatışmadan kaçınmamak	1		1
çatışmadan kaçınmak	3	1	3

Şekil 4.7. Öğrencilerin milliyetlerine göre aile bireyleriyle çatışmada verdikleri tepkiler

Şekil 4.7 incelendiğinde, öğrencilerin milliyetlerine bakılmaksızın aile bireyleriyle çatışma anında, öncekilere benzer şekilde, kendilerini ifade etmeye çalıştıkları görülmektedir. Arnavut ve Türk öğrenciler aile üyeleri ile yaşadıkları çatışma durumunda saygılı olmak, kendilerini ifade etmek, uzlaşmacı olmak ve çatışmadan kaçınmak gibi tepkiler verdiklerini ifade ettikleri görülmektedir. Arnavut ve Türk öğrencilerin gösterdikleri tepkilere bakıldığında aile bireyleri ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşmacı stili ve kaçınmacı stili tercih ettikleri ifade edilebilir. Bu kodlara ilişkin öğrencilerin ifadelerinden bazıları kısaca aşağıda betimlenmektedir.

S15 (Türk): “Kendimi anlatırım, karşı tarafı dinlerim. Çözüme ulaşmak için çabalarım.”

S3 (Türk): “Genellikle çatışma yaşamamaya çalışırım. Ama aile ile birlikte yaşadığım için tamamen de kaçınmamız mümkün değil çatışmadan, benim yapım gereği çatışma yaşamamaya özen gösteriyorum ama yine de ufak tefek çatışmalar olmuyor değil.”

S7 (Arnavut): “...mümkünse çatışma olmaması için de uğraşırım...”

S14 (Boşnak): “...ama önemli olan bunu düzgün çözmektir yani çatışmayı çözmek. Her iki taraf ta çatışma yaşamak yerine çözmeye çalışsa işler kolaylaşır. Ben genelde çatışmalarda bunu düşünüyorum, çözmek lazım bunu nasıl yapabilirim diyorum, üzerime düşen bir görev varsa açıklama ya da özür dileme falan yapıyorum...”

5. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Kosova’ da yaşayan üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerini bazı değişkenler çerçevesinde incelenmiştir. Çalışmada elde edilen bulgular aşağıda “Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine Ve Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması”, “Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve İçedönüklük/Dışa Dönüklük Kişilik özelliklerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması”, “Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Aile Yapılarına Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması”, “Kosova’da Yaşayan Farklı Milliyetlerdeki Üniversite Öğrencilerinin Kimlerle ve Hangi Durumlarda Çatışma Yaşadıklarına İlişkin Bulguların Tartışılması” ve “Kosova’da Yaşayan Farklı Milliyetlerdeki Üniversite Öğrencilerinin Çatışma Durumlarında Hangi Davranışları Sergilediklerine İlişkin Bulgular” başlıkları altında tartışılmaktadır. Ardından araştırmanın bulgularından çerçevesinde hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara yönelik önerilerde bulunmaktadır.

5.1. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Cinsiyetlerine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırma kapsamında üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stilleri (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu) milliyet ve cinsiyetlerine göre incelenmiştir. Araştırma bulguları Kosova’da yaşayan üniversite öğrencilerinin cinsiyetleri açısından çatışma çözme stillerinin farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Literatürde de araştırmada elde edilen bu bulgu ile tutarlı olan birçok çalışmaya rastlanmıştır (Çevik, 2017; Duser, 2002; Korabik ve diğerleri, 1993; Sargın, Tor, Bozoğlu ve Köroğlu, 2007). Üniversite örneklemi dışında lise öğrencileri ve ergenlerle yapılan çalışmalarda da çatışma çözme stillerinin cinsiyete göre farklılaşmadığını tespit eden çalışmalar da mevcuttur (Bircan ve Bacanlı 2005; Dede, 2015; Türnüklü, 2007). Bu bulgular çalışmada elde edilen bulgular ile tutarlılık göstermektedir.

Çatışma çözme stillerinin cinsiyet açısından farklılık gösterdiğini belirleyen birçok araştırma bulgusu ise bu araştırmanın bulguları ile tutarsızlık göstermektedir. Çatışma çözme stilleri açısından cinsiyet farklılıkları olduğunu ortaya koyan araştırma bulguları da değişkenlik göstermektedir. Bu araştırmalardan bazılarında kadınların uzlaşma, uyma ve iş birliği çatışma çözme stillerini, erkeklerin ise çatışma çözmede daha çok hükmetme

stilini kullandıkları bulguları elde edilmiştir (Bahadır, 2006; Brahnam, Margovio, Hignite, Barrier, ve Chin, 2005; Chan ve diğerleri, 2006; Golnaz ve Morteza, 2003; Önder, 2008; Tezer ve Demir, 2001; Rosenthal ve Hautaluoma 1988; Sevim, 2005). Üniversite öğrencilerinin erkeklere göre daha olumlu ve yapıcı çatışma çözme stillerini daha çok kullandıkları bulgularının tersine erkek öğrencilerin de çatışmaları çözmede kaçınmacı stili kullandıkları (Ting-Toomey, 1986) ve kadınların erkeklere göre daha rekabetçi stilleri çatışmaları çözmede kullandıklarını belirleyen çalışmalara da rastlanmıştır (Bedell ve Sistrunk, 1973). Araştırmada cinsiyetler açısından çatışma çözme stillerinin farklılık göstermediği bulgusu her iki cinsiyetteki katılımcıların da süregelen çatışmalara karşı duyarsızlaşmaları ve çatışma durumunu sıradanlaştırmaları ile açıklanabilir. Aynı zamanda Kosova bağlamında cinsiyetler arası bir farklılığın bulunmaması hem kadın hem erkeklerin daha eşitlikçi toplumsal cinsiyet rollerine sahip olduklarını da düşündürmektedir.

Araştırma bulgularına bakıldığında sadece uzlaştırmacı çatışma çözme stilinde milliyetlere göre anlamlı bir farklılık olduğu diğer çatışma çözme stillerinin milliyetlere göre herhangi bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırma bulguları Türklerin Boşnaklara göre daha yüksek düzeyde uzlaştırmacı çatışma çözme stilini tercih ettiklerini göstermiştir. Literatürde çatışma çözme stilleri açısından milliyet farklılıkları olduğunu ortaya koyan birçok araştırma bulgusuna rastlanmıştır (Bozoğlu, 2010; Sargın ve Bozoğlu, 2010; Cai ve Fink, 2002; Cushman ve King, 1985; Gunkel, Schlaegel ve Taras, 2016; Nomura ve Barnlund, 1983; Rahim ve Psenicka, 2002). Bu araştırma sonucuna benzer bulgular elde eden Kozan (1990) Türk kültüründen olan yöneticilerin ABD li yöneticilere göre daha fazla uzlaşma çatışma çözme stilini kullandıklarını belirlemiştir. Balkan ülkelerinde yapılmış bir başka araştırma da ise Balkan ülkelerinden özellikle Arnavutluk ve Makedonya'dan olan katılımcıların daha fazla uzlaşmacı stili kullandıkları, Türk ve Bulgar katılımcıların ise kısmen uzlaşmacı stili kullandıkları belirlenmiştir (Bozoğlu, 2010). Bu çalışma sonucun aksine Türk kültürüne ait bireylerin çatışmaları çözmede uzlaşmacı stilinin aksine pasif yöntemleri kullandıkları sonucuna ulaşan bir çalışmaya rastlanmıştır (Sargın ve Bozoğlu, 2010).

Araştırmada Türklerin Boşnaklara göre daha yüksek düzeyde uzlaştırmacı stili kullanmaları yaşam biçimleri ile de açıklanabilir. Boşnaklar Kosova'da genellikle şehir dışında daha küçük yerleşim yerlerinde daha fazla kendi milli mensubiyetine ait bireylerle hayatlarını sürdürürken, Kosova'daki Türkler ise şehirlerde yaşamlarını sürdürmekte ve

çeşitli kurum ve kuruluşlarda çalışma fırsatına sahip olabilmektedirler. Kosova'daki Türklerin bu fırsatlara erişmesinin önemli etkenlerinden biri de savaş sonrasında Türkiye'nin Kosovalı Türkleri desteklemek maksadıyla gerek ekonomik gerekse sosyal alanlarda yardım sunmasıdır. Türkiye 250 şirketi ile Kosova'da faaliyet göstermekte ve Kosova'ya en fazla doğrudan yatırım yapan ülkeler arasında yer almaktadır (Çesko, 2015). Kosova'da yaşayan Boşnakların ise bu gibi desteklerinin olmaması Kosovalı Türklere göre azınlık olarak daha dezavantajlı oldukları söylenebilir. Şehirlerdeki iş yerleri, kurum ve kuruluş çeşitliliği aynı zamanda çok sayıda farklı bireylerle muhattap olmayı gerektirmektedir. Bu durumda Kosova'daki Türklerin muhattap oldukları kişilerin fikirlerine saygı gösterme, kendi fikirlerini ortaya koymada kolaylık sağlayabilecekleri bir ortamda yaşamlarını sürdürme fırsatı vermektedir. Uzlaştırmacı stili de kişilerin çatışma durumlarında belli fedakarlıklarda bulunmalarının gerektiği, hem kendi istediklerini hem de karşı tarafın istek ve amaçlarını önemsemelerini gerektirmektedir (Johnson ve Johnson, 1994). Bu nedenle Kosova'daki Türklerin Boşnaklara göre daha fazla uzlaştırmacı stilini kullandıkları sonucuna varılabilir.

5.2. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Aile Yapısına Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırma kapsamında üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stilleri (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu) milliyetlerine ve aile yapılarına göre de incelenmiştir. Araştırma bulguları geniş aileye sahip Boşnak öğrencilerin geniş aileye sahip Arnavut öğrencilere göre zorlayıcı çatışma stili düzeylerinin daha yüksek olduğu göstermektedir. Araştırmada Boşnak öğrencilerin yaşadıkları çatışmaların çözümünde zorlayıcı çatışma çözme stilini diğer milliyetlere göre daha fazla kullandıkları bulgusu, yasal olarak verilen hakların dışında azınlık olmalarından kaynaklı mücadelelerden kaynaklanabileceği ile ifade edilebilir. Ayrıca dil farklılığının toplumsal yönde etnik azınlığı ayırıcı bir özellik (Çesko, 2015) olduğu düşünüldüğünde, Boşnakların kullandıkları dil bakımından da Kosova'da sorunlar yaşamalarına neden olduğu söylenebilir. Kosova'da resmi bir dil yerine savaştan sonra UNMIK yönetiminin çok kültürlü ve çok dinli ve çok dilli bir toplumun varlığını sürdürebilmeleri açısından tek bir resmi dil yerine Arnavutça, Sırpça ve İngilizceyi resmi dil olarak kabul etmiş, belediyeler bazında nüfusun çoğunluğunu oluşturduğu yapıya göre Türkçe'yi de resmi dil olarak kabul etmişlerdir (Çulha, 2008). Bu durum bir taraftan

milliyetlerin kendi ana dillerini kullanmaları açısından özgürlük yaratırken bir yandan da ayrıştırıcılığın ortaya çıkmasına neden olduğu söylenebilir. Kosova'da yaşanan savaş neticesinde Boşnakların da etkilenmesi kaçınılmazdır. Boşnakların kullandıkları dilin Sırp dili ile oldukça benzerliği de onların savaş sonrasında yaşadıkları önemli sorunlardan biri olarak değerlendirilebilir. Boşnakların Kosova'da Arnavut ve Türklerle birlikte yaşayıp çoğunluk olan Arnavutların düşman oldukları bir dille konuşmaları savaş sonrasında da zorluklar yaşamalarına sebebiyet vermiştir. 1999 savaşı ve öncesinde yaşanan iç çatışmaların tamamen güç kullanıma dayalı olması nedeniyle bireyler sadece güç kullandıklarında istedikleri hak ve özgürlüklere erişebilmişlerdir. Bu durumun etkisi nedeniyle Boşnaklar zorlayıcı çatışma çözme stilini diğer milliyetlere göre daha fazla kullanıyor olabilirler.

5.3. Üniversite Öğrencilerinde Çatışma Çözme Stillerinin Milliyetlerine ve Algılanan İçedönüklük/Dışadönüklük Kişilik Özelliğine Göre İncelenmesine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu araştırma kapsamında üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stilleri (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu) milliyet ve algılanan içe dönüklük/dışa dönüklük kişilik özelliklerine göre de incelenmiştir. Araştırmada farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin algılanan içedönüklük/dışadönüklük kişilik özellikleri açısından çatışma çözme stillerinin anlamlı biçimde farklılaşmadığı bulunmuştur. Bu sonuca benzer şekilde kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasında herhangi bir ilişki tespit edilmeyen çalışmalar bulunmaktadır (Williamson-yoder, 1990). Diğer yandan kişilik özelliklerine göre çatışma çözme stillerinin farklılaştığını ortaya koyan araştırma bulguları ile tutarsızlık göstermektedir. Bu araştırmalardan Canaan Messarra, Karkoulian ve El-Kassar (2016) yaptıkları çalışmalarında dışadönük kişilik özelliği ile kolaylaştırıcı çatışma çözme stili arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir. Kişilik özellikleri ve çatışma çözme stillerinin ilişkisinin incelendiği bir başka çalışmada da dışa dönük kişilik özelliklerine sahip bireylerin yaşanan çatışma durumunu çözmek adına daha aktif ve girişken oldukları tespit edilmiştir (Igbo, Grace ve Christiana 2015). Benzer şekilde dışa dönük bireylerin çatışmaları çözmede uzlaştırmacı stili daha fazla tercih ettiklerini gösteren çalışmalar da mevcuttur (Ahmed ve diğerleri, 2010; Şahin ve Aksu, 2015). Araştırmada içe dönüklük/dışa dönüklük kişilik özelliğinin çatışma çözme stillerini farklılaştırmaması

Kosova'da yaşanan çatışmaların çoğunluğunun bireylerarası olmaktan ziyade milliyet grupları arasında olmasından kaynaklanmış olabilir.

5.4. Kosova'da Yaşayan Farklı Milliyetlerdeki Üniversite Öğrencilerinin Kimlerle ve Hangi Durumlarda Çatışma Yaşadıklarına İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu çalışmanın amaçlarından biri de katılımcıların kimlerle ve hangi durumlarda çatışma yaşadıklarının belirlenmesidir. Bu amaç çerçevesinde elde edilen bulgular değerlendirildiğine katılımcıların çoğunlukla iş ortamındakiler ve aile bireyleri ile çatışma yaşadıkları görülmüştür. İş yerinde çatışmaların yaşanmasının sebepleri, çalışma örgütünün büyüklüğü, bireylerin farklı düşünce veya fikirlerinden kaynaklanacağı gibi bireylerin birbirleriyle yaşadıkları uyuşmazlık, stres, engellenme ve gerginliklerden de kaynaklanabilir (Basım vd., 2009; Tjosvold, 1991). Çalışma ortamındaki örgütlerin büyüklüğü, çalışan sayısının heterojen olması da çatışmaları beraberinde getirebilir (Başaran, 1982). Kosova'daki multi etnik yapı düşünüldüğünde iş ortamındaki farklı milli mensubiyete ait bireylerin birbirleri ile çatışma yaşamalarının da kaçınılmaz olduğu söylenebilir.

Boşnak öğrencilerin diğer öğrencilere göre aile bireyleriyle daha fazla çatışma yaşadıklarını ifade ettikleri tespit edilmiştir. Araştırmada Boşnak öğrencilerin en çok aile bireyleri ile çatışma yaşamaları, geniş aile yapısına sahip olmaları ve kalabalık aile ortamında yaşamalarından kaynaklı yaşadıkları fikir ayrılıkları ile açıklanabilir.

Öğrencilerin milliyetlerine göre hangi durumlarda çatışma yaşadıklarına ilişkin bulgular incelendiğinde ise Arnavut ve Türk öğrencilerin fikir ayrılığından kaynaklı çatışma yaşadıklarını daha fazla ifade ettikleri görülmektedir. Öğrencilerin tüm milliyet gruplarında en çok sözlü çatışmalar yaşadığı dikkati çekmektedir. Kosova'nın milliyet din ve dil açısından nüfusunun çeşitliliği fikir ayrılıklarını da beraberinde getirebilir ve Arnavut ile Türk katılımcılarının fikir ayrılıklarından kaynaklı çatışmalar yaşamalarına yol açabilir.

5.5. Kosova'da Yaşayan Farklı Milliyetlerdeki Üniversite Öğrencilerinin Hangi Çatışma Durumlarında Hangi Davranışları Sergilediklerine İlişkin Bulguların Tartışılması

Kosova'da yaşayan farklı milliyetlerdeki üniversite öğrencilerinin çatışma durumlarında hangi davranışları sergilediklerine ilişkin bulgular incelendiğinde çatışma yaşadıkları kişilere göre farklılıkların olduğu görülmektedir. Otorite olarak gördüğü kişi

ile çatışmanın yaşandığı durumlarda Türk öğrencilerin kaçınmacı stili kullandıkları, Arnavut öğrencilerin daha fazla zorlayıcı stili kullandıkları, Boşnak öğrencilerin ise kaçınmacı ve uzlaşmacı stilleri kullandıkları ifade edilebilir. Elde edilen bulgular değerlendirildiğine Kosova nüfusunun % 92 sini Arnavutların oluşturduğu (Uysal, 2011) ve Kosova'nın bağımsızlığında verdikleri mücadele (Agolli, 2019) ile beraber nüfusun çoğunluğunu oluşturmanın verdiği anayasal haklarla yaşanan çatışma durumlarında daha fazla istekleri doğrultusunda direnme ve çatışmaları çözmede zorlayıcı stili daha fazla kullanmaları ile açıklanabilir. Türk ve Boşnakların ise azınlık olmalarından kaynaklı anayasal hakları olsa dahi genellikle iş ortamlarındaki yetkili kişilerin Arnavut milli mensubiyetinden olması ve otorite ile yaşadıkları çatışmalarda azınlık olmalarından dolayı uzlaşmacı ve kaçınmacı stili daha fazla kullandıkları söylenebilir.

Çalışmaya katılan katılımcıların kendilerinden yaşça küçüklerle yaşadıkları çatışma anında genellikle diğer çatışılanlara göre daha olumlu davranış sergiledikleri ve uzlaştırmacı stili daha fazla kullandıkları görülmektedir. Araştırmada elde edilen bu bulgu tüm milliyetlere ait bireylerin kendilerinden yaşça küçüklere örnek olabilmek ve kendi amaç ve istekleri ile karşı tarafın istek ve amaçlarının önemli olduğunu hissettirebilmek ve öğretmek adına uzlaştırmacı stili daha fazla kullandıkları ile açıklanabilir.

Çalışmaya katılan Arnavut öğrencilerin yakın arkadaşlarıyla nadiren çatışma yaşadıklarını ifade ettikleri görülmektedir. Türk ve Boşnak öğrencilerin ise çatışma esnasında haklarını aradıkları, kendilerini ifade etmeye çalıştıkları ve uzlaşmacı stili kullandıkları söylenebilir. Araştırmada elde edilen bu bulgu Kosova'da yaşayan farklı milli mensubiyete ait bireylerin arkadaşlık ilişkilerinin de genellikle kendi milliyetlerine ait olan kişilerle yakın arkadaşlık kurmaları ile dolayısıyla Arnavutların kendi milliyetlerinden olan yakın arkadaşlarına milliyetçilik bağlarından kaynaklı nadiren yaşadıkları ile açıklanabilir. Türk ve Boşnakların ise yakın arkadaşları ile yaşadıkları çatışmaları uzlaşmacı stil ile çözmeye çalışmaları da azınlık olmaları ve birbirlerine karşı daha duyarlı olmaları ve bütünlüklerini koruma isteklerinden kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışmaya katılan katılımcılardan Boşnak ve Türk öğrencilerin de tanımadıkları biriyle yaşadıkları çatışma durumunda daha fazla uyma ile kaçınmacı stili kullandıkları ifade edilebilir. Arnavut katılımcıların ise daha fazla zorlayıcı stilini kullandıkları söylenebilir. Araştırmada elde edilen bu bulgu Arnavutların ülkede daha fazla söz sahibi olmalarının verdiği aidiyet ve güvenle karşılarındaki kişiyle yaşadıkları çatışma

durumunda daha fazla kendi isteklerini hissettirebilme ve zorlayıcı stili kullanmaları, Türk ve Boşnakların ise savaş öncesi ve sonrasında çıkan çatışma durumlarında her zaman çoğunluğa uyma davranışlarından kaynaklı olabileceği ile açıklanabilir.

Çalışmaya katılan Arnavut, Türk ve Boşnak öğrencilerin aile bireyleri ile çatışma anında genel olarak uzlaştırmacı stili ve kaçınmacı stili tercih ettikleri görülmektedir. Araştırmada elde edilen bu bulgu Kosova'daki multi etnik yapıdaki tüm milli mensubiyete ait bireylerin aile bağlarının güçlü olmasıyla, yaşanan çatışmaların büyümemesi ve aile bağlarının yıpranmaması adına uzlaştırmacı stili ve kaçınmacı stili daha fazla kullandıkları ile açıklanabilir.

5.6. Sonuç

Araştırma sürecinde elde edilen bulgular bütün olarak değerlendirildiğinde sadece uzlaştırmacı çatışma çözme stilinde milliyetlere göre anlamlı bir farklılık olduğu diğer çatışma çözme stillerinin milliyetlere göre herhangi bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Türklerin Boşnaklara göre daha yüksek düzeyde uzlaştırmacı çatışma çözme stilini tercih ettiklerini göstermiştir. Ayrıca farklı milliyetteki üniversite öğrencilerinin cinsiyet açısından ve algılanan içedönüklük/dışadönüklük kişilik özellikleri açısından çatışma çözme stillerinin anlamlı biçimde farklılaşmadığını bulunmuştur. Aile yapısı açısından ise geniş aileye sahip Boşnak öğrencilerin Arnavut öğrencilere göre zorlayıcı çatışma stili düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, öğrencilerin iş ve aile ortamındaki bireyler ile daha sık çatışma yadıkları, çatışma durumlarında kendilerini ifade etmeye yönelik davranışlar sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak araştırmanın nitel ve nicel bulguları bir arada düşünüldüğünde Kosova'da yaşayan halkların genel olarak daha uzlaşmacı ve daha uyumlu çatışma çözme stillerini tercih ettikleri görülmüştür. Kosova'da yaşanan travmatik deneyimler düşünüldüğünde olumlu çatışma çözme stillerinin öne çıkması birlikte yaşama ve toplumsal barış adına pozitif sonuçlar olarak ele alınabilir. Çalışmanın bütünü göz önünde bulundurulduğunda Kosova kültüründeki kadın ve erkeğin toplum içindeki eşit rollerinin araştırma bulgularına da yansıdığı görülmüştür. Bu bağlamda kadın ve erkeklerin benzer ve daha olumlu çatışma çözme stillerini tercih ettikleri görülmektedir. Bu durumun ise bireyler arası çatışmaların şiddet ve güç kullanma olmadan çözülmesine aracılık ettiği söylenebilir.

5.7. Öneriler

Aşağıda araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göz önünde bulundurularak “Uygulamaya yönelik öneriler” ve “Araştırmacılara yönelik öneriler” başlıkları altında önerilerde bulunmaktadır.

5.7.1. Uygulamaya yönelik öneriler

1. Çalışmada çatışma çözme stillerinin milliyetlerine göre belirgin şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Sadece uzlaştırmacı stiline milliyete göre değiştiği, bu çerçevede okul programlarında çatışma çözme eğitimlerinin verilmesi önerilebilir.
2. Kosovada üniversite bünyesinde oluşturulacak psikolojik danışma birimlerinde psikolojik danışmanların istihdam edilmesi sonrası bu uzmanlara çatışma ve çatışma çözme alanında Kosova özelinde eğitimler verilebilir.
3. Kosova'nın yaşadığı acı deneyimler düşünüldüğünde öğrenim gören bütün öğrencilere yönelik çatışmaya farkındalığı kazandırma ve kullandıkları çatışma çözme stilleri göz önünde bulundurularak olumlu çatışma çözme programları geliştirilebilir. Bu programlarda işbirliği, empati ve hoşgörü kavramlarına özellikle vurgu yapılabilir. Bu kapsamda alanyazında örneği olan barış eğitimi programlarında yapılan uygulamalar temel alınabilir.
4. Geliştirilecek eğitim programları mevcut araştırma bulguları ışığında Kosova'nın çoklu etnik yapısı gözönünde bulundurularak özelleştirilebilir. Hazırlanacak programlarda özellikle kaçınma ve güç kullanmayı gerektiren çatışma stillerinin daha az kullanılması teşvik edilebilir. Ayrıca bu tür eğitimlerin daha etkili olabilmesi için ailelere yönelik programlar da geliştirilebilir.

5.7.2. Araştırmacılara yönelik öneriler

1. Mevcut çalışma her ne kadar hem nitel hem nicel bölümlerden oluşsada yöntem olarak bundan sonra yapılacak çalışmalarda yapısal eşitlik modellemesi, deneysel çalışmalar, eylem araştırması veya boylamsal araştırmalar gibi daha karmaşık desenler tercih edilebilir.
2. Çalışmada çatışma çözme stillerinin cinsiyet bağlamında değişmediği tespit edilmiştir. Her ne kadar alanyazında bu konuda farklı görüşler olsada Kosova bağlamında cinsiyet rolleri ve çatışma çözme stilleri nitel araştırmalar ile çalışılarak bu konuda daha derin ve detaylı bilgilere ulaşılabılır.

3. Çatışma ve çatışma çözme stillerinin farklı disiplinlerde çalışıldığı düşünöldüğönde, bundan sonra yapılacak çalışmalarda psikolojik danışma alanı ile birlikte sosyoloji gibi alanlar ile işbirliği yapıp çok disiplinli çalışmalar yürütölmesi, Kosova gibi çok költörlö ve çok milliyetli yapıya sahip ölkedeki çatışma örüntölerinin anlaşılmasına katkı sunabilir.
4. Bu araştırmada sadece üniversite öğrencileri ile çalışılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda farklı yaş düzeylerinden bireyler ile daha kapsamlı çalışmalar yürütölabilir.
5. Bu araştırmada çatışma özme Stilleri Ölçeği, Kosova'da yaşayan Türkçe bilen öğrenciler için geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılarak kullanılmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda ölçeğin geçerliğini ve güvenilirliğini geliştirmek ve Kosova'da yaşayan tüm gençler için kullanılabilecek bir ölçek oluşturmak hedeflenebilir.

KAYNAKÇA

- Agolli, G. (2019). *Kosova sorunu örneğinde Sırp ve Arnavut milliyetçiliği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Shaukat, M. Z., ve Usman, A. (2010). Personality does affect conflict handling style: Study of future managers. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(3), 268.
- Akbalık, F.G. (2001). Çatışma çözme ölçeği geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Dergisi*, 2 (16), 7-13.
- Amason, A. C., ve Sapienza, H. J. (1997). The effects of top management team size and interaction norms on cognitive and affective conflict. *Journal of Management*, 23(4), 495-516.
- Atıcı, M. (2007). Primary school students conflict resolution strategies in Turkey. *Internal Journal for the Advancement of Counselling*, 29, 83-95.
- Avruch, K. (2004). *Cross-Cultural Conflict in Conflict Resolution*, (Ed. Keith William Hipel), in *Encyclopedia of Life Support Systems (EOLSS)*, Under UNESCO. UK, Oxford: Eolss Publishers
- Aydın, A. (2013). *Hemşirelerin kişilerarası duyarlılık ve çatışma çözme yaklaşımları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi. Sağlık Bilimler Enstitüsü.
- Ayduğ, D., Himmetoglu, B., ve Bayrak, C. (2018). Teachers' Metaphorical Perceptions About School Principals' Humor Styles. *Journal Of Qualitative Research In Education-Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 6(2), 108-130.
- Bacanlı, H., (2002). *Gelişim ve öğrenme*. Ankara: Nobel Yayınları
- Bahadır, (2006). *Romantik ilişkilerde bağlanma stilleri, çatışma çözme stratejileri ve olumsuz duygu durumunu düzenleme arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Doktora tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Basım, H. N. ve Hislişahin, N. H. (2009). Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında kendilik algısı ve kontrol odağı. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20 (2),153-163.
- Basım, H. N. Çetin, F. ve Meydan, H. C. (2009). Çatışma çözme yaklaşımlarında kontrol odağının rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21, 57- 69.
- Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). Beş faktörlü kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24 (63), 20-34.
- Başaran, İbrahim E.(1982), *Örgütsel Davranış*, Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Bayhan, P. ve Artan İ., (2007). *Çocuk gelişimi ve eğitimi*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Baykal, K., ve Kovancı, A. (2008). Yönetici ve Astlar Arasındaki Anlaşmazlıkların Çözümüne Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Aeronautics and Space Technologies*, 3(3), 21-38.
- Bedell, J., ve Sistrunk, F. (1973). Power, opportunity costs, and sex in a mixed-motive game. *The Journal of Applied Behavioral Science* , 25, 219-226
- Bell, S. C. (2002). Teachers' perceptions of intergroup conflict in urban schools. *Peabody Journal of Education*, 77(1), 59-81.
- Bercovitch, J. (1984). Problems and Approaches in the Study of Bargaining and Negotiation. *Political Science*, 36(2), 125-144.
- Bercovitch, J. (1984). *Social conflicts and third parties: Strategies of conflict resolution*. Boulder: Westview Press.
- Berkowitz, L. (1993). *McGraw-Hill series in social psychology. Aggression: Its causes, consequences, and control*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Bilge Zafer, A. (2013). Cumhuriyet ile birlikte değişen Türk aile yapısı ve kadının durumu. *U.Ü. Fen Edebiyat Fakültesi, Sosyal Bilimler Dergisi*. 14 (24), 121-134.
- Bilgin, A. (2008). *Çatışma Çözme*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Bircan, İ. ve Bacanlı, F. (2005). Ergenlerin duygusal zekalarının çatışma eğilimlerine ve suç davranışlarına etkisi. *Malatya Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 22, 61-82.

- Black, K. A. (2000). Gender differences in adolescents' behavior during conflict. *Adolescence*, 35(139), 499-512.
- Blackburn, C.H., Martin, B. N. ve Hutchinson, S. (2006). The Role of Gender and How it Relates to Conflict Management Style and School Culture. *Journal of Women in Educational Leadership*, 4 (4), 1541-6224.
- Blake, R. R., ve Mouton, J. S. (1970). The fifth achievement. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 6(4), 413-426.
- Blake, R. R., ve Mouton, J. S. (1981). Management by Grid principles or situationalism: Which?. *Group & Organization Studies*, 6(4), 439-455.
- Blake, R., ve Mouton, J. (1964). *The managerial grid: The key to leadership excellence*. Houston: Gulf Publishing Co, 350.
- Blumberg (1998) Peace psychology after the cold war: A selective review. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124 (1) (1998), pp. 5-37
- Bonache, H., Gonzalez-Mendez, R., ve Krahé, B. (2017). Romantic attachment, conflict resolution styles, and teen dating violence victimization. *Journal of youth and adolescence*, 46(9), 1905-1917.
- Boulter, A., Von Bergen, C. W., Miller, M. J., ve Wells, D. (1995). Conflict resolution: An abbreviated review of current literature with suggestions for counselors. *Education*, 116(1), 93-98.
- Bozoğlan, B. (2010). *Balkan ülkeleri üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Brahnam, S. D., Margavio, T. M., Hignite, M. A., Barrier, T. B., ve Chin, J. M. (2005). A gender-based categorization for conflict resolution. *Journal of management development*, 24(3), 197-208.
- Buğa, A. (2010). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin duygusal zekâ düzeyleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Bulut, I. (1990). *Aile değerlendirme ölçeği el kitabı*. Ankara: Özgüzelış Matbaası.
- Bulut, I. (1993). *Ruh hastalığının aile işlevlerine etkisi*. TC Başbakanlık Kadın ve Sosyal Hizmetler Müsteşarlığı.
- Burger, J. M. (2006). *Kişilik* (Çev. Erguvan Sarioğlu, İD). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Burton, J. (1990). *Conflict: Human needs theory*. Asterdam: Springer.
- Butovskyan, M.L., Timentschik, V. M. ve Burkova, V. N. (2007). Agresion, conflict resolution, popularity and attitude to school in Russian adoleccent. *Aggressive Behavior*, 33, 170-183.
- Cahn, D. D. (1992). *Conflict in intimate relationships*. New York: Guilford Press.
- Cai, D., ve Fink, E. (2002). Conflict style differences between individualists and collectivists. *Communication Monographs*, 69(1), 67-87.
- Callanan, G. A., Benzing, C. D., ve Perri, D. F. (2006). Choice of conflict-handling strategy: A matter of context. *The Journal of Psychology*, 140(3), 269-288.
- Canaan Messarra, L., Karkoulıan, S., ve El-Kassar, A. N. (2016). Conflict resolution styles and personality: The moderating effect of generation X and Y in a non-Western context. *International journal of productivity and performance management*, 65(6), 792-810.
- Chan Joanne C. Y., Sit Emily N. M., Lau W. M. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 34:6, 934-939.
- Chapman, M., ve McBride, M. L. (1992). The education of reason: Cognitive conflict and its role in intellectual development. *Conflict in child and adolescent development*, 36-69.
- Chusmir, L. H., ve Mills, J. (1988). Resolution of conflict: Managerial gender differences. In *A paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Anaheim, CA*.
- Civelek, A. H., Dinçyürek, S., Gazi, Z. A., ve Aksal, F. A. (2008). KKTC'de Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı İlköğretim Okullarındaki Öğrencilerin Mesleki İlgilerinin

- Belirli Değişkenler Açısından Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (23).
- Cohen, J. (1988). Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Cosier, R. A., ve Ruble, T. L. (1981). Research on conflict-handling behavior: An experimental approach. *Academy of Management Journal*, 24(4), 816-831.
- Crawford, J.E.L (2006). *Conflict resolution in the parent- adolescent dyad: Preceptions of daily conflict and links to family functioning*. Dissertations & Theses, Universty of Alberta, Alberta.
- Creswell, J. W., ve Creswell, J. D. (2007). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. New York: Sage publications.
- Curle, A. (1971). *Making peace*. London: Tavistock Publications.
- Cushman, D. P., ve King, S. S. (1985). National and organizational cultures in conflict resolution: Japan, the United States, and Yugoslavia. In *Communication, culture, and organizational processes* (Vol. 9, pp. 114-133). Sage Beverly Hills, CA.
- Çağatay, S. E. (2014). *Üniversite öğrencilerinin çocukluk çağı travmatik yaşantı düzeyi ile bağlanma stilleri ve savunma mekanizmaları arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çalıkoğlu, T. (2010). *Lise öğrenimine devam eden ailesinin yanında yaşayan öğrencilerle, yetiştirme yurdunda yaşayan öğrencilerin çatışma çözme davranışı ile öfke ifade stillerinin karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çesko, E. (2015). *Kosova'lı Arnavut, Boşnak ve Türk ergenlerin şiddete karşı tutumlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, F. (2008). *Kişiler arası ilişkilerde kendilik algısı, kontrol odağı ve kişilik yapısının çatışma çözme yaklaşımları üzerine etkileri: Uygulamalı bir araştırma*.

- Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Kara Harp Okulu, Savunma Bilimleri Enstitüsü.
- Çevik, G. B. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Toplumsal Cinsiyet Roller ve Çatışma Çözme Stilllerinin İncelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 1017-1034.
- Çulha, İ. (2008). *Kosova'da Türk toplumunun tarihsel gelişimi ve sorunlar*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daskolovski, Zhidas (1999). Towards an Integral Theory of Nationalism? Case-Study Kosovo. *International Journal on Minority and Group Rights*, 6(4), 483-507.
- Dede, F. (2015). *Lise öğrencilerinin çatışma çözme yaklaşımlarının bağlanma stilleri ve bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Deen, Y.M. (2000). Differneces solution- oriented conflict style of selected groups- development volunteer leaders. *Journal of Extension*, 38, 1.
- Demirel, N. (2016). *Kosova'nın tarihi ve sosyolojik yapısı*. Eğitim Kitabevi. Konya.
- Deustch, M. (1949). An experimental study of the effects of cooperation and competition upon group processes. *Human Relations*, 2(3), 199-231.
- Deutsch, M. (1991). Subjective features of conflict resolution: Psychological, social and cultural influences. *New directions in conflict theory*, 26-56
- Dubinskas, F. A. (1992). *Culture and conflict: The cultural roots of discord*. Newbury Park, Calif.: Sage
- Dumlao, R. ve Botta, R.A. (2000). Family communication patterns and the conflict styles young adults use with their fathers. *Communication Quarterly*. 48, 174-189.
- Ehrlich, K. B., vanDellen, M. R., Felton, J. W., Lejuez, C. W., ve Cassidy, J. (2019). Perceptions about marital conflict: Individual, dyadic, and family level effects. *Journal of Social and Personal Relationships*, 36(11-12), 3537-3553.

- Ejaz, S.S. , Iqbal, F. and Ara, A. (2012), "Relationship among personality traits and conflict handling styles of call center representatives and appraisal of existing service model", *International Journal of Psychological Studies* ,Vol. 4 No. 4, pp. 27-36.
- Erem, F. (2008). *Çatışma çözme eğitiminin şiddet yönelimli öğrencilerin velilerinin çatışma çözme becerileri üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü.
- Erkuş, A. Ve Tabak, A. (2009). Beş faktörlü kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: savunma sanayiinde bir araştırma. Atatürk Üniversitesi *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 23 (2). 213-241.
- Fink, C. F. (1968). Some conceptual difficulties in the theory of social conflict. *Journal of conflict resolution*, 12(4), 412-460.
- Follett, M. P. (1940). The psychology of consent and participation. *Dynamic administration: The collected papers of Mary Parker Follett*, 210-229.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., ve Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- Geçtan, E. (1998). *Psychoanalysis and After*. Remzi Publication, İstanbul, Turkey.
- Gee, R. E. (2001). *The relationship between family rules and methods of conflict resolution used by Asian Americans*. Dissertations & Theses, Universty of California, Los Angeles.
- Genç, O. (2011). *İlköğretim okul yöneticilerinin çatışma çözme stratejilerinin öğretmen performansı üzerindeki etkisi (Gebze ilçesi örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Kültür Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü.
- George, D., ve Mallery, P. (2016). *IBM SPSS Statistics 23 step by step: A simple guide and reference*. Routledge/Taylor & Francis Group.
- Giddens, A. (2002). Director's lecture. Global futures at a time of transition: The future of the family. *London School of Economics*, 346

- Gilligan, C. (1977). In a different voice: Women's conceptions of self and of morality. *Harvard Educational Review*, 47 (4), 481-517.
- Golnaz S. Morteza R. (2003). Resolving conflict: Examining ethnic-racial and gender differences. *Equal Opportunities International*, 22(2), 25-39.
- Gonçalves, G., Reis, M., Sousa, C., Santos, J., Orgambídez-Ramos, A., & Scott, P. (2016). Cultural intelligence and conflict management styles. *International Journal of Organizational Analysis*, 24(4), 725-742.
- Goodwin, J. (2002). Auditors' conflict management styles: An exploratory study. *Abacus*, 38(3), 378-405.
- Gönül, Ö. (2013). *Örgütsel çatışma çözme yöntemleri: A-tipi kişilik, kontrol odağı ve özgeci davranış*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü.
- Greeff, Tanya De Bruyne, A. (2000). Conflict management style and marital satisfaction. *Journal of Sex & Marital Therapy*, 26(4), 321-334.
- Griffith, J. D. (1975). Chromatin structure: deduced from a minichromosome. *Science*, 187(4182), 1202-1203.
- Gross, M. A., ve Guerrero, L. K. (2000). Managing conflict appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles. *International journal of conflict management*, 11(3), 200-226.
- Gunkel, M., Schlaegel, C., ve Taras, V. (2016). Cultural values, emotional intelligence, and conflict handling styles: A global study. *Journal of World Business*, 51(4), 568-585.
- Gürçan, T. (2015). *İlişkisel Belirsizlik: İlişki Doyumu, Romantik İlişkilerde Gelecek Zaman Yönelimi ve Çatışma Çözme Tepkileri Arasındaki İlişkiler*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hadri, F. (2017). *Gjakova (Cakova) 'da Aile ve Din*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya: Necmettin Erbakan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Hanson, W. E., Creswell, J. W., Clark, V. L. P., Petska, K. S., ve Creswell, J. D. (2005). Mixed methods research designs in counseling psychology. *Journal of counseling psychology*, 52(2), 224.
- Harvey, S., Blouin, C., ve Stout, D. (2006). Proactive personality as a moderator of outcomes for young workers experiencing conflict at work. *Personality and individual differences*, 40(5), 1063-1074.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*: Pearson College Division.
- Hocker, J. L., ve Wilmot, W. W. (1995). *Interpersonal conflict* (p. 21). Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Hofstede, G. (1980). Culture and Organizations. *Int. Studies of Man. & Org.* X (4). 15-41.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*. New York: Sage publications.
- Holt, J. L. (2000). *Impact of gender, organizational role, and multicultural status on conflict resolution style preference*. Doctoral Dissertation, Minnesota: University of Minnesota.
- Hu, L. T., ve Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Igbo, H. I., Grace, A. R., ve Christiana, E. O. (2015). Relationship between duration of marriage, personality trait, gender and conflict resolution strategies of spouses. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 190, 490-496.
- Ike, C.C. (2008). *Conflict Resolution in Families and Schools: Religious Education Response*. Doctoral Dissertation. Fordham: Fordham University.
- Jamieson, D. W., ve Thomas, K. W. (1974). Power and conflict in the student-teacher relationship. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 10(3), 321-336.

- Janz, T., ve Tjosvold, D. (1985). Costing effective versus ineffective work relationships: A method and a first look. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 2(1), 43-51.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative science quarterly*, 256-282.
- Johnson, D. W. (1981). *Reaching out*. New Jersey: Prentice-Hall Inc
- Johnson, D. W., ve Johnson, F. P. (2008). *Joining together: Group theory and group*. Pearson Education Limited.
- Johnson, D. W., ve Johnson, F. P. (2014). *Joining together: Group theory and group skills*. Pearson Education Limited.
- Johnson, D. W., ve Johnson, R. T. (1994). *Learning together. Handbook of cooperative learning methods*. Pearson Education Limited.
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Reducing school violence through conflict resolution training. *Nassp Bulletin*, 80(579), 11-18.
- Johnson, R. T., ve Johnson, D. W. (2008). Active learning: Cooperation in the classroom. *The annual report of educational psychology in Japan*, 47, 29-30.
- Jones, T. S. (2004). Conflict resolution education: The field, the findings, and the future. *Conflict resolution quarterly*, 22(1-2), 233-267.
- Kagan, S., Knight, G. P., ve Martinez-Romero, S. (1982). Culture and the development of conflict resolution style. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 13(1), 43-58.
- Kağıtçıbaşı, Ç., ve Çemalcılar, Z. (2014). *Dünden bugüne insan ve insanlar: Sosyal psikolojiye giriş*. Ankara: Evrim Yayın.
- Karadağ, E., ve Tosun, Ü. (2014). Çatışma eylem stilleri ölçeği [ÇESÖ]: Türkçe'ye uyarlanması dil geçerliği ve ön psikometrik incelemesi. *Psikoloji Çalışmaları/Studies in Psychology*, 34(1), 45-69.
- Karakuş, M., ve Çankaya, İ. H. (2009). Okul yöneticilerinin kişilik özelliklerinin çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkisi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009(3), 11-118.

- Karip, E. (1999). *Çatışma Yönetimi*, Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Karip, E. (2003). *Çatışma Yönetimi*, Ankara: Pegem A Yayınları.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenirlik katsayısı. *Journal of Mood Disorders*, 6(1):47-48
- Kılıçarslan, A. (2001). *Aile fonksiyonlarının ve algılanan farklılaşmış anne-baba yaklaşımının kardeş ilişkileri üzerindeki etkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Kirel, A. C. (2013). *Organizasyonlarda Güç, Politika ve Çatışma*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Webofset.
- Klein, M. E., Heimann, P. E., ve Money-Kyrle, R. E. (1956). *New directions in psychoanalysis: The significance of infant conflict in the pattern of adult behaviour* (Vol. 7). Routledge.
- Koçak, S. (2012). *Öğretmenler Arası Çatışmalar ile Okul Müdürü-Öğretmen Çatışmalarında Kullanılan Yöntemlerin ve Etkilik Düzeylerinin Karşılaştırılması Uşak İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Uşak: Uşak Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Korabik, K., Baril, G. L., ve Watson, C. (1993). Managers' conflict management style and leadership effectiveness: The moderating effects of gender. *Sex roles*, 29(5-6), 405-420.
- Kozan, K. (1990). *Relationships of hierarchy and topics to conflict management styles: A comparative study*. In Rahim, M., A. (ed.), *Theory and research in conflict management* (pp. 105-108). New York, NY: Praeger.
- Kulaksızoğlu, A. (2002). *Ergenlik psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Laursen, B., ve Collins, W. A. (1994). Interpersonal conflict during adolescence. *Psychological Bulletin*, 115(2), 197.
- Lee, H. O., ve Rogan, R. G. (1991). A cross-cultural comparison of organizational conflict management behaviors. *International Journal of Conflict Management*, 2(3), 181-199.

- Leseho, J. (2001). Bearding the Lion: Resolving conflict and managing anger through metaphorical exploration. *Guidance and Counseling*, 16 (2), 62-66.
- Lind, E. A., Huo, Y. J., ve Tyler, T. R. (1994). And justice for all: Ethnicity, gender and preferences for dispute resolution procedures. *Law and Human Behavior*, 18, 269-290.
- Lippitt, G. L. (1983). *Management development and training handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Löfgren, H., ve Malm, B. (2005). *Bridging the fields of drama and conflict management- Empowering students to handle conflicts through school-based programmes*. Psychologica et paedagogica Series Altema, CLXXX, (Malmö, , Sweden , Malmö University).
- Lulofs, R. S., ve Cahn, D. D. (2000). *Conflict: From theory to action*. Boston: Allyn and Bacon.
- Mack, R. W., ve Snyder, R. C. (1957). The analysis of social conflict—toward an overview and synthesis. *Conflict Resolution*, 1(2), 212-248.
- Mayer, R. E., ve Gallini, J. K. (1990). When is an illustration worth ten thousand words?. *Journal of educational psychology*, 82(4), 715.
- Meral, M. (2016). *Okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile çatışma çözme stratejileri arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Mitchell, C. (1990). *Necessitous man and conflict resolution: More basic questions about basic human needs theory*. In *Conflict: Human needs theory* (pp. 149-176). London: Palgrave Macmillan.
- Moberg, P. J. (2001). Linking conflict strategy to the five-factor model: Theoretical and empirical foundations. *International Journal of Conflict Management*, 12, 47– 68.
- Mourer, R. E. (1991). *Managing Conflict: Tactics For School Administrators*. Boston: Allyn& Bacon.
- Murphy, J. (1994). *Managing conflict at work*. Boston :American Media Pub..

- Nomura, N., ve Barnlund, D. (1983). Patterns of interpersonal criticism in Japan and United States. *International Journal of Intercultural Relations*, 7(1), 1-18.
- O'Connor, J. S. (1993). Gender, class and citizenship in the comparative analysis of welfare state regimes: theoretical and methodological issues. *British journal of Sociology*, 501-518.
- Oduncu, T. (2019). 1999 Kosova krizi ve NATO'nun Kosova müdahalesi. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*. 2 (1), 1-15.
- Oetzel, J.G. (1998). The effects of self- construals and ethnicity on self- reported conflicts styles. *Communication reports*. 11, 133-144.
- Otrar, M. ve Özen, B. (2009) The Mobbing Behaviours Perceived by Guidance Counselors at School Context. *Turkish Journal of Business Ethics*, 2(3):118.
- Owens, L, Daly, A. ve Slee, P. (2005). Sex and age differences in victimisation and conflict resolution among adolescent in South Australian School. *Agresive Behavior*.31, 1-12.
- Öğülmüş, S. (2006). *Kişilerarası sorun çözme becerileri ve eğitimi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Ömür, S. (1998). *Çatışma yönetiminde uluslararası kültürel farklılıkların etkisi ve bir anket çalışması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Önder, E. (2008). *Lisans Öğrencilerinin Yaşadıkları Çatışmalar ve Çatışma Yönetim Stilleri (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Özdemir, Ş., Vatandaş, C. ve Torlak, Ö. (2009). Sosyal problemleri çözmede aile yaşam döngüsünün (AYD) önemi. *Aile ve Toplum*. 11 (4), 7-18.
- Özgüven, İ. E. (2001). *Ailede iletişim ve yaşam*. Ankara: PDREM Yayınları.
- Özkalp, E., Sungur, Z. ve Özdemir, A. A. (2009). Conflict management styles of Turkish managers. *Journal of European Industrial Training*. 33 (5), 419-438.

- Park, R. E., ve Burgess, E. W. (1924). *Introduction to the Science of Sociology*. Chicago: University of Chicago Press.
- Parman, T. (1998). Ergenlik ve psikanaliz. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 1(2), 73-82.
- Polat, S., ve Metin, M. A. (2012). The relationship between the teachers' intercultural competence levels and the strategy of solving conflicts. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46, 1961-1968.
- Pondy, L. R. (1967). Organizational conflict: Concepts and models. *Administrative science quarterly*, 296-320
- Poyraz Tacoğlu, T. (2008). Bağımsızlık öncesi süreçte Kosova'daki Türk Topluluğunun İncelenmesi. *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 25 (1), 219- 252.
- Pruitt, D. G. (1983). Strategic choice in negotiation. *American Behavioral Scientist*, 27(2), 167 194.
- Purova, N. (2016). *Kosova'nın nüfus coğrafyası*. Yayınlanmamış Yüksek Liasans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Putman, L., ve Poole, M. (1987). *Conflict and negotiations. Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective*. London: Fredric Jablin.
- Rahim, A, Antonioni, D., ve Psenicka, C. (2001). A Structural Equations Model Of Leader Power, Subordinates' styles Of Handling Conflict, And Job Performance. *International journal of conflict management*, 12(3), 191-211.
- Rahim, A. (1992). *Managing Conflict in Organizations*. Greenwood Publishing Group.
- Rahim, A. (2002). A model of emotional intelligence and conflict managment strategies: A study in seven countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10 (4), 302-326.
- Rahim, A. ve Psenicka, C. (2002). A model of emotional intelligence and conflict menagement strategies: A study in seven countries. *The international journal of organizational analysis*, 10 (4), 302-326.
- Rahim, A., ve Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological reports*, 44, 1323-1344.

- Rahim, A., ve Magner, N. R. (1995). Confirmatory factor analysis of the styles of handling interpersonal conflict: First-order factor model and its invariance across groups. *Journal of applied psychology*, 80 (1), 122.
- Rahim, A., Buntzman, G. F., ve White, D. (1999). An empirical study of the stages of moral development and conflict management styles. *International Journal of Conflict Management*, 10 (2), 154-171.
- Rahim, A., Antonioni, D., ve Psenicka, C. (2001). A Structural Equations Model Of Leader Power, Subordinates' styles Of Handling Conflict, And Job Performance. *International journal of conflict management*, 12 (3), 191-211.
- Rahim, A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management journal*, 26 (2), 368-376.
- Rahim, A. (1992). *Managing conflict in organizations* (2nd ed.). Westport, CT: Praeger.
- Rahim, A. (2001). *Managing organizational conflict: Challenges for organizational development and change*. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organizational behavior* (2nd ed., pp. 365-387). New York: Marcel Dekker
- Rahim, A. (2004, July). Leader power, followers' conflict management strategies, and propensity to leave a job: A cross-cultural study. In *IACM 17th Annual Conference Paper*.
- Rahim, A., Garrett, J. E., ve Buntzman, G. F. (1992). Ethics of managing interpersonal conflict in organizations. *Journal of Business Ethics*, 11(5-6), 423-432.
- Rahim, A. ve Blum, A. (1994). *Global perspectives on conflict organizations*, Connecticut: Praeger.
- Reguieg, S. (2014). *Conflict resolution skills and cultural intelligence: Exploring relationships and antecedents*. Alliant International University Press.
- Rehber, E. (2007). *İlköğretim ikinci kademe öğrencilerinin empatik eğilim düzeylerine göre çatışma çözme davranışlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rice, F. P. (1997). *Child and Adolescent Development*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.

- Rosenthal, D. B. ve Hautaluoma, J. (1988). Effects of importance of issues, gender, and power of contenders on conflict management style. *The Journal of Social Psychology*. 128 (5), 699-701.
- Roy, R. (1990). *Social conflicts and needs theories: Some observations. In Conflict: Human needs theory (pp. 125-148)*. London: Palgrave Macmillan.
- Rrustemi, B. (2016). *Kosova'nın sosyo- kültürel yapısının ülke imajındaki rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir: Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., ve Kim, S. H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement*. McGraw-Hill Book Company.
- Rubin, K. H., ve Brown, I. D. (1975). A life-span look at person perception and its relationship to communicative interaction. *Journal of Gerontology*, 30(4), 461-468.
- Sargın, N., ve Bozoğlu, B. (2010). A study into University Students' Views on Conflict and violence: The Case of Turkey, Poland, Romania and Georgia. *European Turks:—Education and Integration*. Erciyes University Press, 1, 487-498.
- Sart, G. (2015). Duygusal Zeka, Liderlik ve Çatışma Çözme Eğilimlerinin Okul Yönetiminde Etkin Olan Öğretmenler Üzerindeki Etkisi. *İstanbul Eğitimde Yenilikçilik Dergisi*, 1(3), 43-66.
- Sayıl, M., Uçanok, Z. ve Güre, A. (2002). Erken ergenlik döneminde duygusal gereksinimler, aileyle çatışma alanları ve benlik kavramı: betimsel bir inceleme. *Çocuk ve Gençlik Ruh Sağlığı Dergisi*, 9 (3), 155-166.
- Schermerhorn, J., Hunt, J. and Osborn, R. (2003), *Organizational Behavior*, New York: 8th ed., Wiley.
- Schrumbf, F. Crwford, D. K., Bodine R. J. (2007). *Okulda Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk. (Öğrenci El Kitabı)* Ankara: İmge.
- Schwarzwald, J., ve Koslowsky, M. (1999). Gender, Self-Esteem, and Focus of Interest in the Use of Power Strategies by Adolescents in Conflict Situations Schwarzwald and Koslowsky. *Journal of Social Issues*, 55(1), 15-32.

- Selçuk, Z. ve Güler N. (2000). *Sınıf İçi Rehberlik Uygulamaları*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Sevim, S. A. (2005). Üniversite Öğrencilerinin Çatışmalara Yaklaşım Biçimleri. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (21).
- University of Oklahoma. Institute of Group Relations, & Sherif, M. (1961). Intergroup conflict and cooperation. *The Robbers Cave experiment*. 10. 150-198.
- Shockley-Zalabak, P. (1981). The effects of sex differences on the preference for utilization of conflict styles of managers in a work setting: An exploratory study. *Personnel Administration*, 10(3), 289-295.
- Skinner, E.A., Edge, K., Altman, J. ve Sherwood, H. (2003). Searching for the Structure of Coping: A Review and Critique of Category Systems for Classifying Ways of Coping. *Psychological Bulletin*. 129(2), 216-269.
- Smith, D. E. (1987). *The everyday world as problematic: A feminist sociology*. University of Toronto Press.
- Sorenson, R.L., Morse, E. A. ve Savage, G. T. (1999). A test of the motivations underlying of conflict strategies in the dual- concern model. *The International Journal of Conflict Management*, 10 (1), 25-44.
- Starks, G. L. (2006). Managing conflict in public organizations. *Public manager*, 35(4), 55.
- Stevahn, L. (2004). Integrating conflict resolution training into the curriculum. *Theory into practice*, 43(1), 50-58.
- Stevhan, L., Johnson, D. W., Johnson, R. T., Oberle, K. ve Wahl, L. (2000). Effects of conflict resolution training integrated into a kindergarten curriculum. *Child Development*, 71 (3), 772-784.
- Stockard, J. and Lach, D. (1990). "Conflict Resolution: Sex and Gender Roles," in J.B. Gitler (ed.), *The Annual Review of Conflict Knowledge and Conflict Resolution*, 1: 69-99. NY: Garland Publishing Inc.
- Sweeney, B. ve Carruthers, W. (1996). Conflict resolution: History, Philosophy, Theory, and Educational Applications. *The School Counselor*. 43 (5). 326-344.

- Swingle, P. G. (1970). *The structure of conflict*. NY: Academic Press.
- Şahin, N. H., Basım, H.N. ve Çetin, F. (2009). Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında kedililik algısı ve kontrol odağı. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20 (2), 153-163.
- Şahin, S., ve Yüksel-Şahin, F. (2017). Okul Yöneticilerinin ve Öğretmenlerin Çatışma Yönetimi Stilllerinin Sosyal Zekâ ve Bazı Kişisel Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(2).
- Şahin, S., aksu, S.G. (2015). İdari göreve sahip akademisyenlerin kişilik özellikleri ile kullandıkları çatışma çözme stilleri ilişkisi: İzmir ili örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi dergisi*. 16 (2), 135-154.
- Şimşek, B. (1999). *Yöneticilerin Çalışanlara Karşı İş Etiğine Yönelik Değerlerinin Tespit Ve Analizine İlişkin Bir Çalışma: Bursa İli İmalat Sanayi İşletmelerindeki Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şimşek, B. (2009). Ankara'nın farklı sosyoekonomik bölgelerinde yaşayan aile bireylerinin aile ilişkilerini algılama durumları. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25, 8-26.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (6th Edition). USA: Pearson Education.
- Taylan, H.H. (2009). Türkiye'de Köy Ailesinde Aile İçi İlişkiler. Selçuk Üniversitesi, *Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 22, 117-138.
- Tezer, Ş. ve Demir, A. (2001). Conflict and conflict menagment: Reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, 13 (3). 525-533.
- Thomas, K. W., ve Kilmann, R. H. (1978). Comparison of four instruments measuring conflict behavior. *Psychological reports*, 42(3_suppl), 1139-1145.
- Thomas, K. W., ve Schmidt, W. H. (1976). A survey of managerial interests with respect to conflict. *Academy of Management journal*, 19(2), 315-318.
- Thomas, K. W., (1992), "Conflict and conflict management: Reflections and update" *Journal Of Organizational Behavior*, 13,265-274.

- Thomas, K. W., Fann Thomas, G., ve Schaubhut, N. (2008). Conflict styles of men and women at six organization levels. *International Journal of Conflict Management*, 19(2), 148-166.
- Ting-Toomey, S. (1986). Conflict communication styles in black and white subjective cultures. *Current research in interethnic communication*, 75-89.
- Ting-Toomey, S., Yee-Jung, K. K., Shapiro, R. B., Garcia, W., Wright, T. J., ve Oetzel, J. G. (2000). Ethnic/cultural identity salience and conflict styles in four US ethnic groups. *International Journal of Intercultural Relations*, 24(1), 47-81.
- Tjosvold, D. (1991). *The Conflict Positive Organization: Stimulate Diversity and Create Unity*. NewYork: Wesley Publishing Company.
- Tjosvold, D. (1991). *Team organization: An enduring competitive advantage*. NewYork: John Wiley & Sons Inc.
- Todd, K. H., Green, C., Bonham, V. L., Haywood, C., ve Ivy, E. (2006). Sickle cell disease related pain: crisis and conflict. *The Journal of Pain*, 7(7), 453-458.
- Tosun, F., ve Dilmac, B. (2015). Predictor Relationships between Values Held by Married Individuals, Resilience and Conflict Resolution Styles: A Model Suggestion. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(4), 849-857.
- Tosun, O. Ve Taşkıran, E. (2017). Çatışma yönetimi tarzları tercihlerinde beş faktör kişilik özelliklerinin rolü. *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.19, 287-307.
- Tucker, C.J., McHale, S.M. ve Crouter. A.C. (2003). Conflit resolution links with adolescents' family relationshiğs and individual well-being. *Journal of Family Issues*, 24 (6), 715-733.
- Türnüklü, A. (2007). Liselerde öğrenci çatışmaları, nedenleri, çözüm stratejileri ve taktikleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 49, 129-166.
- Türnüklü, A. ve Şahin, İ. (2004). 13-14 Yaş grubu öğrencilerin çatışma çözme stratejilerinin incelenmesi. *Türk Psikoloji Yazıları*, 7 (13), 45-61.

- Ural, A. (1997). *İlköğretim okulu yöneticilerinin öğretmenlerle aralarındaki çatışmaları yönetme yöntemleri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uysal, G. (2011). *1999'dan günümüze kadar geçen süreçte Kosova*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Van Duser, T. L. (2002). *Chief student affairs officers in 4-year public institutions of higher education: An exploratory investigation into their conflict management styles and praxis*. Dissertation. Texas: University of North Texas.
- Wachter, R. M. (1999). The effect of gender and communication mode on conflict resolution. *Computers in Human Behavior*, 15(6), 763-782.
- Wang, Xiaobin (2011). *The Relationship Between the Five-Factor Personality and Conflict Management Styles in a Manufacturing Setting*. Phoenix: Umi Dissertation Publishing, University of Phoenix.
- Weingart, L. R., ve Jehn, K. A. (2000). Manage intra-team conflict through collaboration. *Handbook of principles of organization behavior*, 226-238.
- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., ve Summers, G. F. (1977). Assessing reliability and stability in panel models. *Sociological methodology*, 8, 84-136.
- Whitton, S. W., Waldinger, R. J., Schulz, M. S., Allen, J. P., Crowell, J. A., ve Hauser, S. T. (2008). Prospective associations from family-of-origin interactions to adult marital interactions and relationship adjustment. *Journal of Family Psychology*, 22(2), 274-286.
- Williams, B. (2011). *Ethics and the Limits of Philosophy*. London and New York: Sage.
- Williamson-Yoder, S. K. (1991). *The relationships between type of training, personality, and conflict handling style in health care managers*. Dissertation. Ohai: Kent State University.
- Wilmot, W., ve Hocker, J. (2001). *Interpersonal conflict* (6th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Woolman, D. (2006). *Educating for conflict resolution and peace. Towards a global community*. Netherlands: Springer.

- Yavuzer, H. (2005). *Çocuk psikolojisi*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Yavuzer, Y., ve Karataş, Z. (2012). Ergenlerde otomatik düşünceler ile fiziksel saldırganlık arasındaki ilişkide öfkenin aracı rolü. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 23(2013), 24.
- Yavuzer, Y., Karataş, Z. ve Gündoğdu, R. (2013). Ergenlerin çatışma çözme davranışlarının incelenmesi: Nicel ve nitel bir çalışma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 28 (1),428-440.
- Yıldızoğlu, H., ve Burgaz, B. (2014). The relationship between school administrators' five factor personality traits and their conflict management style preferences. *Hacettepe University Journal of Education*, 29 (29-2).
- Yürür, S. (2009). Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 23-42.
- Zhang, Q. (2007) Family Communication Patterns and Conflict Styles in Chinese Parent-Child Relationships. *Communication Quarterly*, 55(1), 113-128.

EKLER

- EK-1** Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Örnek Maddeler
- EK-2** Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları
- EK-3** Kişisel Bilgi Formu
- EK-4** Anadolu Üniversitesi Etik Kurulu Kararı

EK-1: Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Örnek Maddeler

Bu ölçeğin amacı yaşadığınız farklı durumlarda gösterdiğiniz tepkileri belirlemektir. İfadelerinden yalnız birine çarpı işareti (X) koyarak belirtiniz. İfadelerin doğru veya yanlış bir cevabı yoktur, bu nedenle size en uygun gelen tepkiyi işaretleyiniz

Asla Böyle Davranmam ← ① ② ③ ④ ⑤ → Çokunlukla
Böyle Davranırım

1- Tartışmadan sakınmak, tartışma sırasında geri çekilmekten daha kolaydır.	1	2	3	4	5
5- Tartışma sırasında ilk susan övgüyü hak eder	1	2	3	4	5
10- Hiç kimse son cevabı bilmez ama herkes katkıda bulunur.	1	2	3	4	5
15- Sorunlarınızı açar ve çatışmayla doğrudan yüzleşirseniz ancak o zaman en iyi çözümü keşfedebilirsiniz.	1	2	3	4	5
19- Hayatta, uğruna savaşılacak kadar önemli hiç bir şey yoktur.	1	2	3	4	5
22- Gerçek, sürekli araştırılarak keşfedilir.	1	2	3	4	5

EK-2: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Soruları

1. Günlük yaşamınızda ne tür çatışmalar yaşıyorsunuz?
 - a. Günlük yaşamınızda etrafınızdakilerle ne sıklıkla çatışma yaşıyorsunuz?
2. Günlük yaşamınızda genellikle kimlerle çatışmalar yaşıyorsunuz?
3. Birileriyle çatışma yaşadığınızda nasıl davranıyorsunuz?
 - a. Otorite olarak gördüğünüz (patron, anne-baba, öğretmen vb.) kişilerle çatışma yaşadığınızda genellikle nasıl davranıyorsunuz? (En son yaşadığınız bir çatışmada nasıl davrandığınızı örnek olarak verebilir misiniz?)
 - b. Kendinizden yaşça küçük kişilerle çatışma yaşadığınızda genellikle nasıl davranıyorsunuz? (En son yaşadığınız bir çatışmada nasıl davrandığınızı örnek olarak verebilir misiniz?)
 - c. Yakın arkadaşlarınızla çatışma yaşadığınızda genellikle nasıl davranıyorsunuz? (En son yaşadığınız bir çatışmada nasıl davrandığınızı örnek olarak verebilir misiniz?)
 - d. Tanımadığınız birileriyle çatışma yaşadığınızda nasıl davranıyorsunuz? (En son yaşadığınız bir çatışmada nasıl davrandığınızı örnek olarak verebilir misiniz?)
 - e. Ailenizdeki kişilerle çatışma yaşadığınızda nasıl davranıyorsunuz? (En son yaşadığınız bir çatışmada nasıl davrandığınızı örnek olarak verebilir misiniz?)

EK-3: Kişisel Bilgi Formu

1.Cinsiyetiniz

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Milliyetiniz:

☐ Türk ☐ Arnavut ☐ Boşnak ☐ Diğer

3. Yaşınız :.....

4. Şu anda evinizde kimlerle birlikte yaşıyorsunuz?

☐ Anne-baba ve çocuklar (Çekirdek aile)

☐ Anne-baba, çocuklar ve büyükanne-büyükbaba gibi diğer yakınlar (Geniş aile)

5. Kendinizi daha çok nasıl algılıyorsunuz?

☐ İçer Dönük (derin düşünen, sorgulayan, yalnızlığı seven, huzurlu, sakin, özverili, içten, sadık, ürkek ve utangaç)

☐ Dışa Dönük (etkileyici, başarılı, pratik, neşeli, açık sözlü, enerjik, konuşkan, sıcakkanlı, hoş sohbet ve eğlenceli)

Yukarıdaki bilgiler çerçevesinde doktora tez çalışması **ikinci aşaması** kapsamında yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilecektir. Bu görüşmeler araştırmacı tarafından Temmuz- Ağustos-Eylül aylarında Anadolu Üniversitesi Kosova bürosunda gerçekleştirilecektir. Görüşmeler yaklaşık 45 dakika sürecektir. Araştırmanın ikinci aşamasına katılmak istiyorsanız lütfen aşağıda belirtilen bilgileri doldurunuz.

Bu kapsamda görüşmelere gönüllü olarak katılmak istiyorum.



Adı Soyadı :.....Telefon:

e-posta:

EK-4: Anadolu Üniversitesi Etik Kurulu Kararı

Evrak Kayıt Tarihi: 12.06.2018

Protokol No: 67619

Tarih: 19.06.2018



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Doktora Tez Çalışması
KONU:	Eğitim Bilimleri
BAŞLIK:	Kosovada Yaşayan Üniversite Öğrencilerinin Çatışma Çözme Stillerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Prof. Dr. Esra CEYHAN
TEZ YAZARI:	Esen SPAHİ KOVAC
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu
Prof.Dr. Coşkun BAYRAK (Başkan-Eğitim Fak.)	
Prof.Dr. T. Volkan YÜZER (Başkan Yardımcısı-Açıköğretim Fak.)	Prof.Dr. Esra CEYHAN (Eğitim Fak.)
Prof.Dr. Münevver ÇAKI (Güzel Sanatlar Fak.)	Prof.Dr. M. Erkan ÜYÜMEZ (İkt. ve İdari Bil. Fak.)
Prof.Dr. Handan DEVECİ (Eğitim Fak.)	Prof.Dr. Emel ŞIKLAR (İkt. ve İdari Bil. Fak.)

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Esen SPAHİ KOVAÇ

Yabancı Dil: : Arnavutça, Sırpça, Boşnakça, İngilizce

Doğum Yeri ve Yılı : Kosova, Prizren/ 1983

E-Posta : esenspahikovac@anadolu.edu.tr/ esenspahi@hotmail.com

İş Adresi : Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi Kosova Bürosu,
20000 Rr. Remzi Ademaj, Prizren/ Kosova

EĞİTİM

- 2010-2020 / Doktora / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Doktora Programı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye
- 2007-2010 / Yüksek Lisans/ Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Yüksek Lisans Programı, Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye
- 2001-2005 / Lisans / Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Lisans Programı, Ankara Üniversitesi, Ankara, Türkiye

İŞ DENEYİMİ

- Haziran 2012- Günümüz / Yönetici / Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Kosova Programları Koordinatörü, Prizren / Kosova
- Ekim 2012- Günümüz / Öğretim Görevlisi / Prizren Üniversitesi Eğitim Fakültesi, Prizren / Kosova
- Eylül 2010- Kasım 2010 / Psikoloji Dersi Öğretmenliği / Luciano Matroni Sağlık Meslek Lisesi, Prizren / Kosova

AKADEMİK ÇALIŞMALAR VE YAYINLAR

- Spahi Kovaç, E. Ve Çiço Tamnik, S. (2020). Okul Öncesi Öğretmen adaylarının Çocuk Sevgisi ve Mesleki Kaygılarının İncelenmesi (Kosova Örneği). XI. IMFOCE ve IV ICONTRENDS Kongresi (Onilne), Sözlü Bildiri, St.Petersburg / Rusya, 07.06.2020.