

ÖZET

MÖ 336 yılında doğan büyük İskender'in, hocası Aristo ile yaşadıkları; Sezar'ın Roma'da yaşadıkları ve Napolyon'un Fransa'da yaşadıkları tarihsel olarak incelendiğinde farklılıklar göstermektedir. Fakat hepsinin altında, fikir farklılıkları ve kendi fikrinin daha önemli olduğuna ilişkin önem çatışması yatmaktadır. Değişim ve gelişim, yaşadığımız dünyada kaçınılmaz bir gerçektir. Bu gerçeklik, beraber kaçınılmaz olarak çatışmayı da getirmektedir. Bireylerin kişisel olarak farklı deneyimlere sahip olmaları ve sonucunda farklı kalıplarla toplumda yer almaları; onların başka bireylerle anlaşamama, başka bir ifade ile çatışmalarına sebep olmaktadır. Bu çatışma sadece bireyden de kaynaklanmayabilir. Bunun birçok nedeni olabilir. Bunlar; bireyin görev bağımlılığı, görev tanımlarını farklı anlamaları, görev kaynağının yeterli olmaması, iletişimde yeterli seviyenin yakalanamaması ile iletişim bozukluğu, işin olma şekli ve statü farklılığı gibi birçok sebepten kaynaklanabilir.

Kurumlarda yaşanan bu çatışmaların, birçok kez kurumun verimliliği ve işlevselliğine zarar verdiği görülmüştür. Bu ve buna benzer sebeplerden dolayı, örgütlerde yaşanan çatışmalar doğru değerlendirilip doğru yönetilmelidir. Kaynağının doğru tespit edilerek çatışmanın çözülmesi için doğru adımlar atılmalıdır.

Çatışmalar kendi içinde farklı çözümleri de beraberinde getirir. Çatışmanın örgütsel boyutu ile ilgili çok farklı ve oldukça geniş bir alanda taranacak literatür bulunmaktadır (Eren, 2012).

Bilim insanları, 20. yüzyılın ikinci çeyreğinde yönetim bilimi üzerinde yapmış oldukları çalışmalarda, örgütsel çatışma kavramına dikkat çekmişlerdir. Bu alanda ilk isim olarak karşımıza Mary P. Follett çıkmaktadır. 1960'lı yılları başında ise Blake ve Mouton, çatışmanın başka bir boyutu olan kişiler arası çatışmayı ele almışlardır. Bu çalışmadan sonra karşımıza beş farklı boyutta çatışma, yönetim ve argüman stili ile karşı karşıya kalınmıştır. Bunlar: Kaçınma, zorlama, uzlaşma, yumuşama ve problem çözme olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişiler arası çatışma ile ilgili olarak Rahim ve Bonana (1979) da iki farklı pencereden bu görüşü açıklamaya çalışmıştır. Bu pencerelerden onlar da farklı yönetim stilleri ile görüşlerini belirtmişlerdir. Bunlar: Bütünleşme (problem çözme), uyma, kaçınma, uzlaşma ile hükmetme ve rekabettir.

Örgüte olan güven de örgüt içindeki çatışmalar kadar öneme sahiptir. Örgütlerin sürekliliği için çok büyük bir kilometre taşı olan örgütsel güveni üç farklı boyutta incelemek gerekir. Bunlar: Çalışılan ortamda çalışan ekibe güvenmek, kurumun yöneticisine güvenmek ve birlikte çalışılan örgüte güvenmektir. Whitener ve diğerleri (1998), yapmış oldukları bir çalışmada sadece örgüte güven değil bunun düzeyini belirlemek için bir model geliştirmişlerdir. Mayer ve diğerleri (1995), örgüte güvenden ziyade çalışma arkadaşlarına güven ile ilgili bir çalışma yapmışlardır. Tüm bu çalışmalarında McAllister'ın (1995) üzerinde çalıştığı ve geliştirmiş olduğu kişilerin birbirleri arasındaki ilişkiyi anlamlandıran modelden yararlanmışlardır (Tokgöz, 2012).

21. yüzyılın ikinci çeyreğine girmiş olan dünyamız, hızlı ve dinamik bir şekilde değişmekte ve gelişmektedir. Bu değişim ve

gelişim, yaşadığımız sosyal çevrenin dinamiklerini de etkilemektedir. İş yaşamında ve sosyal hayatta yaptığımız veya katıldığımız her organizasyon bir adım geride kalan organizasyondan daha iyi ve daha farklı olmak zorunda kalmaktadır. İş yaşamında çatışma ile birlikte motivasyon ve stres odaklı problemler de her daim kendini göstermektedir. Çalışanın kendini geliştirmesi ile birlikte örgüt bağlılığı sağlanmalıdır. Eşit ve tutarlı davranışlar çalışan üzerinde olumlu etki yaparken tutarsız davranışlar motivasyonu eksiltmekte ve strese neden olmaktadır. Bu çalışmada, tüm bunlar ışığında örgütlerde çatışma olgusu, çatışmaların çözüm yolları üzerindeki çalışmalar ve işgören üzerindeki etkileri ile birlikte motivasyon ve stres üzerinde yoğunluk ele alınacaktır.

Anahtar sözcükler: Örgütsel Çatışma, Çatışmanın Çözümü, Motivasyon, Stres, Uyum.



ABSTRACT

B.C. When Alexander the Great was born in 336, he lived with his teacher Aristotle.

Caesar lived in Rome, and Napoleon lived in France, there are differences when historically examined. But underlying all of them is the difference of opinion of the subject and the conflict of importance that his own opinion is more important. Change and development is an inevitable reality in the world we live in. With this reality, it inevitably brings conflict. In fact, individuals have different personal experiences and take part in society with different patterns causes them not to get along with other individuals, in other words, to conflict. This conflict may not arise only from the individual. There could be many reasons for this. These can be due to many reasons such as job dependence, different understanding of job definitions, insufficient job resource, insufficient level of communication and communication disorder, the way the job is done, and status difference.

It has been seen that these conflicts in institutions have damaged the efficiency and functionality of the institution many times. Due to these and similar reasons, conflicts in organizations should be evaluated correctly. must be managed properly.

Correct steps should be taken to resolve the conflict by identifying its source correctly.

Conflicts bring different solutions in themselves. There is a wide range of literature on the organizational dimension of conflict to be scanned. (Eren 2012). In the second quarter of the 20th century, scientists drew attention to the concept of organizational conflict in their studies on management science. Mary P. Follett is the first name in this field. In the early 1960s, Blake and Mouton discussed another dimension of conflict, interpersonal conflict. After this study, we were faced with conflict management argument styles in five different dimensions. These are; It appears as “avoidance”, “forcing”, “compromise”, “softening” and problem solving. Rahim and Bonana (1979) also tried to explain this view from two different perspectives regarding interpersonal conflict. These are “integration (problem solving)”, “compliance”, “avoidance”, “conciliation” and domination and competition”.

Trust in the organization is as important as conflicts within the organization. Organizational trust, which is a great touchstone for the continuity of organizations, should be examined in three different dimensions. These; Trusting the team working in the working environment means trusting the manager of the institution and trusting the organization. Whitener et al. (1998) developed a model to determine not only the level of trust in the organization but also the level of trust in the organization. In all these studies, they benefited from the model that Mc Allister (1995) worked on and developed, which makes sense of the relationship between among people (Tokgöz, 2012).

Our world, which will enter the second quarter of the 21st century, is changing and developing rapidly and dynamically. This change and development also affects the dynamics of the

social environment in which we live. Every organization we do or participate in business and social life has to be better and more different from the organization one step behind. It always shows itself in motivation and stress-oriented problems along with conflict in business life. Organizational commitment should be ensured with the self-development of the employee. While equal and consistent behaviors have a positive effect on the employee, inconsistent behaviors reduce motivation and cause stress. In this study, in the light of all these the phenomenon of conflict in organizations, studies on the ways of conflict resolution and its effects on the employee will be concentrated on motivation and stress.

Keywords: Organizational Conflict, Conflict Resolution, Motivation, Stress, Adaptation



TEŐEKKÜR

Bu alışmada hibir zaman yardımını esirgemeyen danışman hocalarım Northwestern Üniversitesinden Phd David Scheffer ile University College Dublin'den Prof. Michael O'Flaherty'e, Medeniyet Üniversitesinden değerli hocam Prof. Dr. Ahmet Nohutçu'ya, Yıldız Teknik Üniversitesindeki hocalarım Prof. Dr. İbrahim Kocabař'a, Prof. Dr. Erkan Tabancalı'ya, Prof. Dr. Aydın Balyer'e ve değerli dostum Doç. Dr. Emre Er'e; İstanbul İl Jandarma Komutan Yardımcısı Kıdemli Albay Aydın Eroęlu'na, İstanbul Köy Hizmetleri Anadolu Lisesi Müdürü Dr. İbrahim Yılmaz'a, FBA Kolejleri Kurucusu Ahmet Temel'e, Birey Dershaneleri Kurucusu Zafer Kocak'a, Kırşehir Koleji kurucularından Hasan Eraslan'a, Aydın Kurs Maltepe Kurucusu değerli dostum Harun Polat'a, Kurs Müdürü ağrı akır'a; kitabımızın oluşmasında emeği olan yeğenim, ağabeyimin emaneti Osman Kaya'ya teőekkür ederim.

Ayrıca bu zorlu süreçte beni yalnız bırakmayan sevgili eşim Nuran Kaya ve saygıdeğer annem şadan Konukman'a sabırları için minnettirim. Canlarım Nisa ve Elif'e de ayrıca motivasyonları için teőekkür ederim.

