

Bölüm 7

ROL ÇATIŞMASI VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ

Koray ÇETİNCELİ¹

GİRİŞ

Her birey yaşadığı toplum içerisinde bir rol ve statüye sahiptir. Bireyin sahip olduğu rollerini doğru bir şekilde algılaması, rolü ile ilgili sorumluluklarını yerine getirmesi ve rol göndericiler ile doğru bir iletişim kurabilmesi hem toplum için hem de bireyin içinde bulunduğu organizasyon için oldukça önemlidir. Modern örgüt yapılarının gelişmesi ile birlikte örgüt içi ve örgüt dışı ilişkilerin daha karmaşık bir yapıya dönmüşken, çalışan bireyinde gerek iş ortamında gerekse sosyal ortamında birden fazla rol üstlenmek durumunda kalması durumu rolleri arasında çatışmalar yaşanmasına sebep olabilmektedir. Bireyden farklı davranışlarla ilgili rol sergilemesi istendiğinde ortaya çıkan rol çatışması durumunda stres başta olmak üzere, tatminsizlik, verimsizlik, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik gibi hem bireysel hem de örgütsel olumsuzluklar ortaya çıkabilmektedir. Bu olumsuzlukların önüne bilinmesi ortaya çıkabilecek çatışmaların iyi bir biçimde yönetilmesi ile sağlanabilir.

Çatışmanın hiç olmadığı örgütlerde değişim ve yaratıcılık gibi örgütü geliştiren durumların ortaya çıkması zorlaşmaktadır. Diğer taraftan daha yoğun ve devamlı çatışma yaşayan örgütlerde kişiler açısından gerginlik, stres ve tatminsizlik, örgütler açısından da performans düşüklüğü ve verimsizlik gibi sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Çarıkçı, 2001, s. 7). Bu anlamda özellikle modern örgütlerde ihtiyaç olunan şey çatışmanın çözümünden ziyade çatışmanın yönetimidir. Yönetilemeyen çatışma sonucunda bir tarafı mutlu ederken, diğer tarafın tatmin olmamasına neden olabilir. Her iki tarafın da mutlu olacağı şekilde çatışmanın yönetilmesi kullanılan çatışma yönetimi stratejilerine bağlıdır. Çatışma yönetimi, çatışmanın önlenmesi, azaltılması veya sona erdirilmesi dışında organizasyonda öğrenmeyi ve etkililiği artırmak için çatışmanın işlevsizliklerini en aza indirmek ve çatışmanın yapıcı işlevlerini geliştirmek için en geniş düzeyde stratejiler geliştirmeyi içermektedir.

¹ Öğr. Gör. Dr., Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, koraycetinceli@isparta.edu.tr

Günümüzde teknolojinin de gelişmesiyle birlikte ülkeler arasındaki sınırların kaybolması, kitlesel iletişim araçlarının yoğun kullanılması hem sosyal hayatta hem küresel rekabetin arttığı iş hayatında kişiler arası farklılıkların daha belirgin olarak ortaya çıkmasını sağlamıştır. Böyle bir ortamda çatışmaların yaşanması olası bir durumdur. Hem sosyal hem de iş yaşamında bireylerarası karşılıklı kabul ve hoşgörü ile gerginliklerin çözümü için çatışma biçiminin türünün doğru bir şekilde tanımlanması ve en uygun çatışma yönetimi stratejisinin belirlenmesi gereklidir. Özellikle çalışılan kurum içinde çatışmaları etkili bir şekilde yönetme becerisine sahip yöneticilerin bulunması, karşılaşılabilecek çatışma türleri ve çatışmayı yönetme stratejileri hakkında kurum içi bilgilendirmelerin veya eğitimlerin gerçekleştirilmesi, çatışmanın örgüt yararına katkıda bulunacak bir şekilde dönüşmesini sağlayacaktır. Ortaya çıkabilecek çatışmanın çözüme kavuşturulmasında adaletli bir sonuç çıkacağına inancın sağlanması ve aynı zamanda çatışan tarafların süreç üzerinde bir miktar kontrol sahibi olduklarını hissetmeleri, çatışma yönetimi stratejileri hakkında bilgileri doğrultusunda gerçekleşebilir.

Özetle bilginin paylaşıldığı, farklılıklar ve uyuşmazlıklar sonucu ortaya çıkabilecek çatışmaların yönetimi konusunda uzmanlığın sağlandığı ve bireylerin böyle bir durumda kendilerini güvende hissettiği bir ortamda çatışma sonucunda ortaya çıkabilecek örgütsel ve bireysel olumsuz sonuçların varlığının en aza ineceği, hem birey hem de örgüt için çatışmanın faydaya dönüşeceği bir durumdan söz edilebilir. Bu anlamda örgüt içinde yöneticilerin problemin tespitinde ve uygulamasında kararlı olmaları, çatışma yaşayan kişiler ya da gruplar ile katılımcı bir yaklaşım ile açık ve adaletli iletişim kurmalarının önemli olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

1. Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40(1): 65-73.
2. Açıkgoz, B., (2014). Çalışan annelerde başa çıkma stratejilerinin iş-aile çatışması üzerindeki etkileri: Zonguldak örneği, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Zonguldak.
3. Baysal, C., & Tekarslan, E., (1996). *İşletmeler için davranış bilimleri*, İstanbul: Avcıyol Basın Yayın.
4. Brief, A. P., & Aldag, R. J. (1976). Correlates of role indices. *Journal of Applied Psychology*, 61(4): 468-472.
5. Bumin, B., & Şengül, A., (2000). İnsan kaynaklarının değerliliği ve organizasyonlarda role dayalı stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Sekizinci Ulusal Yönetim Organizasyonu Kongresi-Bildiriler Kitabı*, Nevşehir: Erciyes Üniversitesi.
6. Büyük Türkçe Sözlük, (2021). *Türk Dil Kurumu*, (24/02/2021 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden ulaşılmıştır).
7. Conley, S., & Woosley, S. A., (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes, *Journal of Educational Administration*, 38(2), 179-201.

8. Coverman, S., (1989). Role overload, role conflict, and stress: addressing consequences of multiple role demands, *Social Forces*, 67(4), 965-982.
9. Cervoni, A., & DeLucia-Waack, J. (2011). role conflict and ambiguity as predictors of job satisfaction in high school counselors. *Journal of School Counseling*, 9(1), 1-30
10. Çarıkçı, İ. H., (2001). "Banka çalışanlarının iş ve aile rollerinin çatışması", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.
11. Çekmecelioglu, H.G., & Günsel, A., (2011). Rol stresi kaynaklarının iş tutumları açısından değerlendirilmesi: Kimya sektöründe bir uygulama, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(1), 33-43.
12. Dökmen, Ü. (2008), *Sanatta ve Günlük Yaşamda İletişim Çalışmaları ve Empati*, İstanbul: Remzi Kitabevi.
13. Fisher, C. D. & Gitelson, R. (1983), A-Meta analysis of the correlates of role conflict and ambiguity. *Journal of Applied Psychology*, 68(2), 320-333.
14. Frone, M. R., & Rice, R. W., (1987). Work-Family conflict: The effect of job and family involvement, *Journal of Occupational Behaviour*, 8(1), 45-53.
15. Gökçe, O., & Şahin, A., (2003). Yönetimde rol kavramı ve yönetsel roller, *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6, 133-156.
16. House, R. & Rizzo, J. (1972), Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
17. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J.D., & Rosenthal, R. A., (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*, New York: John Wiley ve Sons Inc.
18. Linton, R., (1936). *The study of man: An introduction*, New York: Appleton-Century-Crofts, Inc.
19. McShane, S.L., Olekalns, M., Newman, A., & Travaglione, T., (2016). *Conflict and negotiation in the workplace, organisational behaviour emerging knowledge*, Global Insights, 5.Ed., Sydney: McGraw-Hill Education.
20. Miles, R. H., & Perreault Jr, W. D. (1976). Organizational role conflict: Its antecedents and consequences. *Organizational Behavior and Human Performance*, 17(1), 19-44.
21. Moss, C. L. (2014). Role conflict and role ambiguity as predictors of burnout in special and general education coteachers. (Doctoral Dissertation). Minnesota: Walden University College Of Social And Behavioral Sciences.
22. Okutan, E., (2019). *Örgütsel çatışma, olumsuz boyutlarıyla örgütsel davranış*, Ed. Kaygın, E. ve Kosa, G., Konya: Eğitim Yayınevi.
23. Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., & Hurrell, J. J., (1997). *Preventive stress management in organizations*, Washington D.C.: American Psychological Association.
24. Rahim, M.A., (2001). *Managing conflict in organizations (Third edit)*. London: Quorum Books.
25. Rahim, M.A., (2002). Toward a theory of managing organizational conflict, *The International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
26. Robbins, S.P., Judge , T.A., & Breward , K.E., (2018). *Conflict and negotiation, essentials of organizational behaviour*, Canadian Edition, Ontario: Pearson Canada Inc..
27. Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). *Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations*. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150. doi:10.2307/2391486.
28. Sabuncuoğlu Tolay, E., (2008). Rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve iş doyumu üzerindeki etkilerinin incelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 35-49.
29. Selye, H., (1976). *Stress in health and disease (First edit)*. Boston: Butterworth (Publishers) Inc.
30. Sorenson, R.L., Morse, E.A., & Savage, G.T., (1999). A Test of the motivations underlying choice of conflict strategies in the dual-concern model", *International Journal of Conflict Management*, 10(1), ss. 25-44.
31. Tataw, D. B. (2011). Payer-Provider role conflict in municipal safety-net health systems. *Public Administration and Management*, 16(1), 46-74.

32. Tevrüz, S., Erdem, İ., & Bozkurt, T., (2012). *Çatışma yönetimi, davranışlarımızdan seçimler, örgütsel yaklaşım (3.Basım)* Ankara: Nobel Yayınları.
33. Trayambak, S., Kumar, P., & Jha, A. N. (2012). A conceptual study on role stressors, their impact and strategies to manage role stressors. *IOSR Journal Of Business And Management*, 4(1), 44-48.