



Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çatışma Yönetme Stratejilerine Etkisi

The Impact of Five Factor Personality Traits on Conflict Management Strategies

Özge Turhan^{1*}

Canan Tiftik²

* Sorumlu yazar

Corresponding author

¹Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Türkiye
Assist. Prof. Dr., İstanbul Gelişim University, Turkey
oturhan@gelisim.edu.tr

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0001-5072-2712>

²Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Türkiye
Assist. Prof. Dr., İstanbul Gelişim University, Turkey
ctiftik@gelisim.edu.tr

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-8327-5282>

Makale geliş tarihi / First received : 21.06.2021

Makale kabul tarihi / Accepted : 22.09.2021

Bilgilendirme / Acknowledgement:

Yazarlar aşağıdaki bilgilendirmeleri yapmaktadırlar:

- 1- Araştırmacıların katkı oranı eşittir.
- 2- Makalenin yazarları arasında çıkar çatışması bulunmamaktadır.
- 3- Makalemizdeki veriler 2020 yılı öncesinde toplanmış ve yorumlanmıştır.
- 4- Bu makalede araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

This article was checked by *Turnitin*. Similarity Index 13%

Atf bilgisi / Citation:

Turhan, Ö., & Tiftik, C. (2022). Beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetme stratejilerine etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (12), 181-210.

ÖZ

Bu çalışmanın temel amacı, kişilik özellikleri ile çatışma yönetme stratejileri arasındaki etkileşimi incelemektir. Anketin örneklem grubunu beyaz ve mavi yakalılar oluşturmaktadır. Farklı iş kollarında İstanbul ilinde faaliyette bulunan işyerinde uygulanmıştır. Analizler 376 geçerli anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucu; Çatışma yönetme stratejileri üzerinde kişiliğin açıklayıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çatışma yönetme stratejilerinden bütünleşme alt boyutu ile beş faktör kişilik değişkeninin alt boyutlarının etkisinin açıklama yüzdeleri incelendiğinde etkili başka faktörlerinde var olduğu kanıtlanmaktadır. Ancak açıklama yüzdesi bakımından en fazla sorumluluk alt boyutunun etkili olduğu tespit edilmiştir. Bu etkileşimde nevrozizm alt boyutunun etkisinin olmadığı görülmektedir. Ayrıca dışadönüklüğün etkisinin olmadığı da tespit edilmiştir. Bu etkileşimde açıklama gücü en yüksek alt boyutun sorumluluk olduğu saptanmıştır. Nevrozizm alt boyutu hariç kişiliğin her bir alt boyutunun etkileşimde açıklama gücü olduğu saptanmıştır. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden kaçınma alt boyutundaki % 63.7'lik değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. β değerleri incelendiğinde çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü olan alt boyutların uyumluluk dışında kalan her bir alt boyut olduğu ancak sorumluluk ve nevrozizm alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler

Çatışma Yönetimi, Çatışma Yönetme Stratejileri, Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Kişilik Özellikleri.

ABSTRACT

The main purpose of this study is to examine the interaction between personality traits and conflict management strategies. The sample group of the survey consists of white and blue collar workers. It has been applied in the workplace operating in Istanbul in different business lines. Analyzes were carried out on 376 valid questionnaires. As a result of the analyzes carried out; It has been determined that personality has an explanatory effect on conflict management strategies. When the explanation percentages of the effect of the integration sub-dimension and the sub-dimensions of the five-factor personality variable, which are among the conflict management strategies, are examined, it is proven that there are other effective factors. However, it was determined that the responsibility sub-dimension was the most effective in terms of disclosure percentage. It is seen that the neuroticism sub-dimension has no effect on this interaction. In addition, it has been determined that this extraversion has no effect. In this interaction, it was determined that the sub-dimension with the highest explanatory power was responsibility. Except for the neuroticism sub-dimension, each sub-dimension of personality has been found to have explanatory power in interaction. According to the findings, it was determined that the 63.7% change in the sub-dimension of avoiding conflict management strategies was dependent on the independent variable. When the β values are examined, it is determined that the sub-dimensions that have the power in conflict management strategies are every sub-dimension except compatibility, but when the percentages of the sub-dimensions of responsibility and neuroticism are examined, it is determined that the explanatory power is the highest sub-dimensions.

Keywords

Conflict Management, Conflict Management Strategy, Five Factor Personality Traits, Personality Traits.

GİRİŞ

İnsanların bir araya gelmesiyle oluşan örgütlerde farklı kişiliklerin var olmasından ötürü çatışma kaçınılmazdır. Çatışmanın insanlar, insan grupları, bir örgütün üyeleri arasında ve şu ya da bu şekilde birbiriyle ilişkili olan örgütler arasında her zaman var olduğu açıktır. Zira örgütlerin içinde bireylerden oluşan çalışma ekiplerinin olması, ekip içinde ve ekipler arasında iletişim ve etkileşim olması nedeniyle çatışmadan kaçınılamaz (Thakore, 2013, s. 7). Çatışma davranışların bir sonucudur. İnsan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Etkileşim olduğu zaman çatışma vardır. Etkileşim sürecinde olumsuz tutumlar, birbirine düşmanlık, rekabet, saldırganlık, yanlış anlaşılma gibi olaylar ortaya çıkmakta ve bu olaylar çatışmanın durumunun bir ifadesi olmaktadır. Taraflar arasındaki iletişim başarısızlıkları, karşılıklı önyargılar ve karşılıklı şüpheler, kişiler arasında, kişiler ile örgütler ve örgütlerin kendi aralarında çatışmalara yol açmaktadır (Vliert, 2013, s. 375). Çatışmaya yol açan iletişim süreçlerinde ilişkisel özellikler, çatışma ile ilgili diğer öncül koşullardan daha önemli hale gelebilmektedir. Birçok örgütsel özellikte olduğu gibi çatışma, çatışan taraflardan biriyle sınırlı değildir. Zira her iki (ve daha fazla) tarafın da ortak bireysel özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler, çatışmanın oluşmasında etkili olabilmektedir (Thakore, 2013, s. 8). Dolayısıyla çatışma, amaçların uyumsuzluğunun bir ürünüdür ve karşıt davranışlardan kaynaklanmaktadır. Örgütsel çatışma, başka bir kişinin hedeflerine ulaşmasını engellemeye yönelik davranış olarak kabul ed örgütün amaçları bakımından yararlı olabileceğine dikkat çekmektedir (Henry, 2009). Çatışma, çatışma yönetimi, çatışmanın çıkış nedenleri, çatışma türleri, çatışma çözüm stratejileri ve yöntemleri, akademisyenler ve uygulamacıların ilgisini çekmiştir. Bu alanda çok sayıda ampirik ve kavramsal çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların ötesinde çatışmayı konu olan akademik yayınlara yönelik meta-analiz ya da sistematik derleme çalışmaları yapılarak çatışma yönetimi alanında temel konular, kavramlar ve bunlarla çatışma yönetimi literatürü arasındaki ilişkiler inceleme konusu olmaktadır. Yapılan bir meta-analiz çalışmasında çatışma yönetimi literatürünün işyerinde çatışma ve çatışma yönetimi stilleri, çatışma yönetiminde kültürel farklılıklar ve uygulamada çatışma olmak üzere üç ana temaya odaklandığı; bunun yanısıra, grup çatışması ve iş performansı üzerine yapılan araştırmaların ise son yıllarda hız kazandığı raporlanmıştır (Ma, Lee ve Yu, 2008). Yerli ve yabancı literatürde, örgütlerde, işgören grupları ve örgüt işgörenleri arasında ortaya çıkan çatışmalara yönelik ampirik ve kavramsal çalışmalar yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Bu çalışmalar, yeni teorik temellerin geliştirilmesi ve uygulamada yeni yaklaşımlara katkıda bulunmaktadır. Aynı zamanda yeni araştırmaların yapılması için yeni temaların ve perspektiflerin belirlenmesinde de öncülük yapmaktadır. Çatışma yönetimi stratejileri (Rahim, 1983, 2001, 2002; Rahim ve Bonoma, 1979) ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri, bu yönde yapılan araştırmaya sonuçları örnekleri arasında yer almaktadır (McCrae & John, 1992; Goldberg, 1990; McCrae & Costa, 1987; Allport & Odbert, 1936). Örgüt ortamlarında yaşanan çatışmaları konu alan ve araştıran çok sayıda ampirik çalışma bulunmaktadır. Kişilikteki bireysel farklılıkların kişinin iş ortamlarında çatışmaya yaklaşma ve çatışmayı yönetme tercihleriyle ilişkisi araştırılmıştır (Moberg, 2001). Kişilik özelliklerinin çatışma ve performansı belirlemedeki rolü; çatışma ve çatışma yönetimi stilleri aracılığıyla kişilik ve performans arasındaki ılımlı aracılı ilişkinin belirlenmesi çalışılmıştır (Ayub, AlQurashi, Al-Yafi ve Jehn, 2017). Kişilik, çatışma yönetim tarzı ve lider etkinliğinin doğrudan ve aracı etkileri test edilmiştir (Barbuto, Phipps ve Xu, 2010). Örgütsel çatışma yönetimi stratejileri ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi (Tekin ve ark., 2012); örgüt

yöneticilerinin beş faktör kişilik özellikleriyle çatışma yönetimi stili tercihleri arasındaki ilişkinin tespiti (Yıldızoğlu, 2013); yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizi (Yürür, 2009) konulu ampirik yayınlar, yerli literatürde yerini almıştır. Çatışma yönetim stratejileri ve kişilik özelliklerini konu alan ampirik çalışmalarda farklı meslek gruplarının ve bu meslekler bir veya bir kaçının araştırma kapsamına alındığı gözlenmiştir. Bu çalışmaların bir kısmının ise örgütsel çatışma özelinde araştırılmadığı saptanmıştır. Dolayısıyla, Bu çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli özellik bir mesleğe yönelik gerçekleştirilmemesidir. Çatışma yönetme stratejilerini etkilemesi olası farklı etkenler dikkate alınmamıştır. Bu çalışmada meslek ayrımı yapmadan mavi ve beyaz yakalı her sektörde olası ve olan çatışma yönetim stratejileri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki çalışmanın yapılma gerekçesi belirlenmiştir. Araştırmanın amacı, örgütsel çatışma bağlamında kişilik özelliklerinin çatışma yönetme stratejileri üzerindeki etkisinin ortaya çıkarılması belirlenmiştir. Bu gerekçe ve amaç doğrultusunda, örneklem geniş tutularak genellenebilir bulguların elde edilmesi hedeflenmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın bu bölümünde değişkenlere ait kavramlar ayrıntılı biçimde incelenmiş olup, kavramlara ait açıklamalar literatürdeki mevcut araştırmalar vasıtasıyla desteklenmiştir.

2.1 Çatışma

Sosyal yaşamda çatışma kaçınılmaz bir olgudur. Kaynakların kıtlığı, işlevlerin bölünmesi, güç ilişkileri ve rol farklılaşması durumlarında çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Örgütler de sosyal yaşamın bir parçasıdır. Örgüt içinde ve örgütler arasında da çatışmalar yaşanmaktadır. Normatif çatışma anlayışı, örgüt tasarımında istikrar ve denge arasındaki ilişkilerden güçlü bir şekilde etkilenmektedir. Bunun sonucunda şiddet, yıkım, verimsizlik ve mantıksızlık gibi olumsuz durumlar ortaya çıkmaktadır. Bu tür durumlar, entelektüel miyopiyi oluşturmaktadır (Koçel, 2007). Bu sorunlu anlayışın altında örgüt yöneticilerinin çatışmayı önleme, kontrol etme veya ortadan kaldırma sorumluluğuna yeterli düzeyde odaklanma olmaması yatmaktadır. Çatışma olgusunu inceleyen farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlardan birisi davranışsal yaklaşımdır. Davranışsal yaklaşımın yeterli olmaması ve sınırlayıcı olması nedeniyle, çatışma kavramı üç boyutlu olarak ele alınmıştır. Boyutlar ise bireyler, gruplar ve örgütlerden oluşmaktadır. Çatışma kavramı, duygusal ve bilişsel yaklaşımlar temelinde de incelenmiştir (Bingöl, 1996).

Geniş anlamda çatışma kavramı her türlü karşıt etkileşimi ifade etmektedir. Özel olarak ise, iki veya daha fazla tarafın uyumsuz hedefleri olduğu ve algılarının ve davranışlarının bu uyumsuzlukla orantılı olduğu bir durum olarak tanımlanmaktadır (Koçel, 2005). Bu tanımda, çatışmanın kişisel, grup ve örgütsel etkileşimlerde bulunan sosyal bir olgu yönü öne çıkmaktadır. Çatışma, bireyin fizyolojik, psikolojik ve sosyolojik yönden kendisini emniyette hissetmediği ya da baskı altında hissettiği durumlarda ortaya çıkmaktadır (Bingöl, 1996). Çatışma olgusu hakkında genel bir değerlendirme yapıldığında, insan yaşantısının her döneminde görülebilen uyumsuzluk, anlaşmazlık, güvensizlik, kendini güvende hissetmeme durumu, düşmanlık ya da uyuşmazlık, bu durumların birçok farklı uzantısı olarak bireylerin karşısına çıkmaktadır.

Çatışmanın kişilik farklılıkları, rol ve statü farkları, hedef farklılıkları başta olmak üzere birçok farklı sebebi bulunmaktadır. Her bireyin kendine has ve diğerinden farklı kişilik özelliklerine

sahip olduğu düşünüldüğünde, bireylerin farklı düşünce ve eylemleri, rol ve statü farkları, amaç farkları, kültürel geçmişleri, yetiştirme koşulları birbirleri arasında uyumsuzluğa dolayısıyla çatışmaya sebep olmaktadır. Örgüt içinde ya da grup içi mücadeleler, gruplar arası çelişkiler, çatışmalar, grup içindeki menfaatler, hedefler ve statü farkları da çatışmaya neden olabilmektedir (Çağlayan, 2006). Bunların yanısıra, çatışmaya sebep olan temel etkenlerden biri de iletişim sorunudur. İletişim sürecinde asıl kaynağın bir kelimeye yüklediği anlam hedefin yüklediği anlamdan ayrışırsa, çatışma çıkabilir. Kullanılan beden dili ile verilen mesaj etkili olmaz veya niyetlenen amacı doğru yansıtamaz ise çatışmaya yol açabilir. Eksik veya yetersiz bilginin iletilmesi, dinlememe sorunları, mesaja gereken önemin verilmemesi, iletişimin çift yönlü olduğunun unutulması, algılamadaki farklılıklar çatışmaya neden olabilir.

2.2 Çatışma Türleri

Örgütlerde, gruplarda veya bireyler arası uyumsuzluğa neden olan her türlü karşı koyma ve olumsuz tavır, tutum anlamına gelen çatışma olgusunun birçok türü bulunmaktadır. Çatışma türlerine yönelik sınıflandırmalar örgütlerde çatışmaya neden olan taraflara esas teşkil edecek şekilde meydana gelmektedir. Bu çerçevede çatışma türleri dört grupta ele alınmaktadır. Bunlar sırasıyla, kişilerin kendi içlerindeki çatışma, kişiler arası çatışma, kişiler ve gruplar arası çatışmalar, örgütler arası çatışmalardır (Koçel, 2007).

Kişinin kendi içindeki çatışma türünde bireyin kendi iç dünyasında yaşadığı çelişkili durumu ifade etmektedir. Deneyim, bireyim zihninde ortaya çıkmaktadır. Bireyin düşüncelerini, değerlerini, ilkelerini ve duygularını, önyargılarını kapsayan bir psikolojik çatışma türüdür (Koçel, 2007). Kişilerarası çatışma, iki birey arasında yaşanan uyumsuzluktur. Bir örgüt içindeki bireylerin fikir, görüş, düşünce yönünden ayrıldığı durumlarda ortaya çıkan çatışma türüdür. Bu çatışma türü genellikle insanların birbirlerinden farklı olmaları nedeniyle oluşmaktadır. İşgörenler arasındaki iletişim sorunları ve sonrası oluşan dedikodu ve ciddi geçimsizlikler, yönetici, şef, işgören arasında oluşan diyalog kopuklukları, görüş, yorum ve menfaat çıkmazları bireyler arası çatışma türünün örnekleri arasında yer almaktadır (Çağlayan, 2006).

Kişiler ve gruplar arası çatışmalar, belirli bir grup içinde belirli kuralların dayatılması, örgütteki farklı ekipler arasındaki yanlış anlaşılma, kaynakları kullanma ya da erişmede rekabetin olması durumlarında ortaya çıkmaktadır (Koçel, 2007). Bu çatışma türünde görev çatışmasının görüş çeşitliliğini teşvik etmesi nedeniyle faydalı olduğu değerlendirilmiştir (Çağatay ve Arslan, 2020; Burton, 1987). Örgütler arası çatışmalar, bir örgütün başka bir örgüt ile yaşadığı çatışma durumudur (Burton, 1987). Kıt kaynakların paylaşımı ve dağılımı, örgütler arası çatışma nedenleri arasında yer almaktadır (Luria ve ark., 2009). Üretici olan bir örgüt ile bayiler arasındaki çatışma, örgüt ile sendika arasındaki çatışma, rekabet halindeki örgütler arasındaki çatışmalar, bu tür çatışma örnekleri arasında yer almaktadır (Koçel, 2007).

2.3 Çatışma Yönetimi

Çatışma yönetimi kavramının çeşitli tanımları bulunmaktadır. Dar anlamda, meydana gelen çatışmaların uzlaştırılması çatışma yönetimi ile ifade edilmektedir (Çağlayan, 2006). Uzlaşmazlığı devam ettirip, sonuca doğru yöneltebilmek için çatışmaya taraf olanların veya üçüncü bir tarafın karşılıklı şekilde bir dizi davranışta bulunması çatışma yönetimi ile açıklanmaktadır. Geniş anlamda ise "çatışma yönetimi, uzlaşmazlığı belirli bir yönde çözüme yöneltebilmek için çatışmaya dahil olanların ya da üçüncü bir tarafın karşılıklı olarak bir dizi eylemde bulunması" olarak tanımlanmaktadır (Şimşek, 2002, s. 34).

Çatışma yönetimi kavramının tanımı ile ilişkili olarak bu kavram üzerinde farklı görüşler bulunmaktadır. Anderson (1990) ve Burton (1987) çatışma yönetiminin geniş bir uygulamayı içerdiğini savunmaktadır. Burton ise (1987) çatışma yönetiminin temel amacı amacının statükonun çelişkiyi yönetme veya çatışmanın artmasını önleyebilecek çabanın gösterilmesini ileri sürmektedir. Bu görüşlerden hareketle çatışma yönetimi, çatışmanın asıl sebebini anlamayı veya başlangıç noktasını bulmayı veya ortadan kaldıracak kriterleri belirleyip pratik anlamda uygulanmasının sağlanmasıdır. Çatışma çözümü ve yönetiminin etkili olabilmesi için çeşitli stratejiler geliştirilmiştir. Geliştirilen stratejiler aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır.

2.4 Çatışma Yönetim Stratejileri

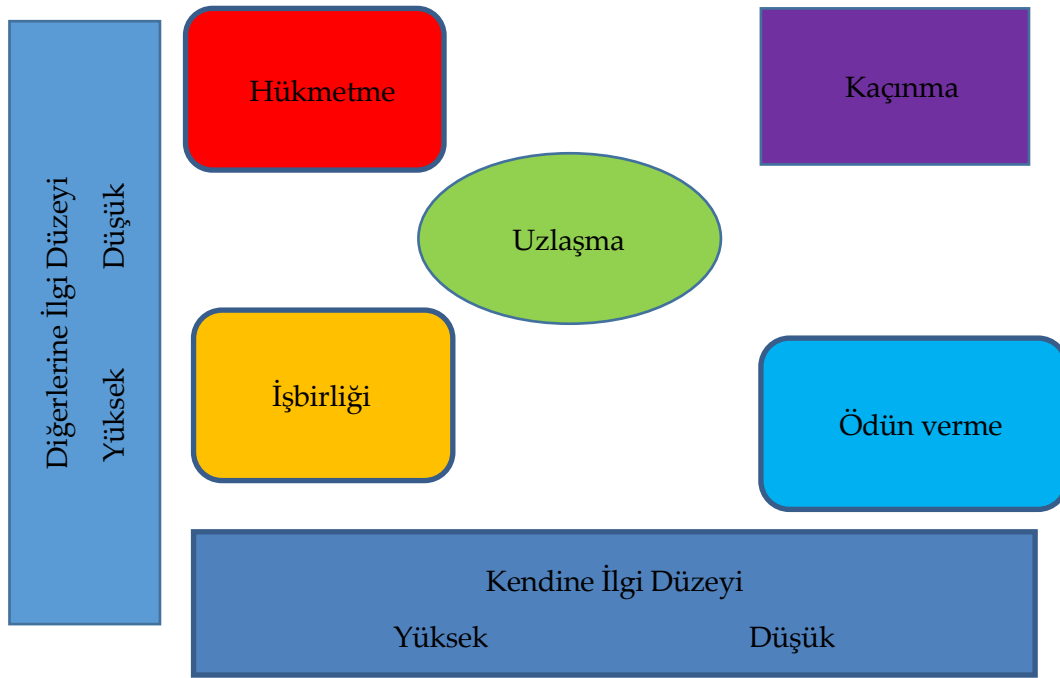
Çatışma durumlarında kullanabilecek birçok stratejinin varlığını bilmek önemlidir. Ancak insanlar alışılmış olarak stratejileri diğerlerinden daha sık kullanma eğilimindedir. Bir çatışmayı en etkin biçimde çözmek için, o belirli çatışma durumuna en uygun stratejiyi kullanmanın bilincinde olmak gerekir. Fakat bu strateji, alışkanlıkla kullanılan strateji olmayabilir. Çatışma çözme ya da yönetim stratejileri dört kategori altında incelenmektedir: rekabete dayalı, çatışmaların geçici çözümler getiren, çatışmalara kalıcı çözümler getiren ve diğer çatışma yönetim stratejileri (Yılmaz ve Görece, 2019; Şahin ve Çekmecelioğlu, 2016; Ada, 2013; Yıldızoğlu, 2013). Rekabete dayalı stratejiler ise, kazan-kazan, kazan-kaybet ve kaybet-kaybet olmak üç farklı şekilde belirlenmiştir. Kaçınma, güç kullanma, yumuşatma, uzlaşma, oylama ve kura çekme stratejileri ise çatışmalara geçici çözüm getiren uygulamalar arasında gösterilmektedir. Örgütsel ayna, belirleme, kapsamlı amaçlar, kaynakların artırılması, yapısal değişkenlerde değişiklik yapma, davranış değiştirme ve sorun çözme stratejileri ise çatışmalara kalıcı çözümler getiren uygulamalar arasında yer almaktadır. Meşgul etme, çatışmaya taraf olan kişileri değiştirme, hakeme başvurma, ortak düşman yaratma, işbirliği ve bütünleştirme stratejileri ise teoride ve uygulamada farklı nitelikli stratejilere örnek olarak gösterilmektedir.

Literatür incelendiğinde genelde çatışma yönetimi ve özelde ise örgütsel çatışmanın yönetimi alanında Blake ve Mouton (1964), Rahim (1983, 2001, 2002), Rahim vd. (1999), Rahim ve Bonoma (1979) ve Rahim ve Katz (2020) gibi araştırmacıların öncülük yaptığı görülmektedir. Rahim tarafından yapılan teorik ve uygulamalı araştırmalar sonucunda sistematik ve kavramsal çatışma yönetim stratejileri geliştirilmiştir. Örgütsel çatışma yönetimi, kişilerarası, grup içi ve gruplar arası düzeylerde duygusal ve temel çatışmalara tanı koymayı ve bunlara müdahale etmeyi ve bu çatışmaları ele almak için stratejiler içermektedir (Rahim, 2002). Bu durumda, çatışma yönetiminde teşhis ve müdahale araçları öne çıkmaktadır. Teşhisin, bir müdahaleye ihtiyaç olup olmadığını ve gereken müdahalenin türünü ortaya koymasını; müdahalenin de, çeşitli düzeylerde rutin olmayan görevlerde orta düzeyde anlamlı bir çatışmanın elde edilmesini ve sürdürülmesini, tüm seviyelerde duygusal çatışmaların azaltılmasını ve örgüt üyelerinin seçim yapmalarını sağlayacak koşullara sahip olması gerekir (Rahim, 2002). Böylece, örgütsel öğrenme ve etkililik, çatışma durumunda uygun bir teşhis, süreç ve yapısal müdahaleler yoluyla geliştirilebilmektedir (Rahim, 2002).

Birçok bilim insanı, kişilerarası çatışma yönetimi tarzlarını sınıflandırmak için kavramsal modeller önermiştir (Blake ve Mouton, 1964; Thomas, 1976). Bununla birlikte, Rahim (1983, 1992) ve Rahim ve Bonoma (1979), iki temel boyutta kavramsallaştırılmış bir sınıflandırma geliştirmiştir: kendine yönelik kaygı ve başkaları için kaygı duyma (Şekil 1). Bu boyutlardan ilki, kişinin kendi amaçlarına ve çıkarlarına uygun davranmasını ele alır. Bir başka ifadeyle,

benlik kaygısını, bir kişinin kendi güdülerini tatmin etmeyi amaçladığı dereceyi (yüksek veya düşük) tanımlar. İkincisi ise çatışmada yer alan diğer tarafın amaç ve çıkarlarına uygun olarak davranmasıdır. Diğer bir ifadeyle başkaları için endişe duymayı, bir kişinin başkalarının endişelerini tatmin etmeyi amaçladığı dereceyi (yüksek veya düşük) tanımlar. Bu iki boyutun birleştirilmesiyle, beş farklı kişilerarası çatışma yönetimi stratejileri oluşturulmuştur (Rahim, 1992; Rahim ve Bonoma, 1979). Bu iki boyut üzerine kurgulanan sınıflandırma modelinde, çatışma esnasında bireylerin motivasyonel eğilimlerine dikkat çekmektedir (Rahim, 2001, s. 27).

Şekil 1. Rahim ve Bonoma Tarafından Geliştirilen Bireyler Arası Çatışma Yönetim Stratejilerine İlişkin İki Boyutlu Model (Kaynak: Rahim ve Bonoma (1979))



2.4.1 Rahim Çatışma Yönetim Stratejileri Sınıflandırma Modeli

Çatışmaları çözmeye ve etkili yönetimi için yaygın olarak stratejilerden birisi öncülüğünü Rahim'in (1983) yaptığı çatışma yönetim stratejileri sınıflandırma modelidir. Bu model yaygın olarak kullanılmaktadır. Model, Rahim'in Örgütsel Çatışma Ölçeği (Rahim Organizational Conflict Inventory-II ya da ROCI-II) olarak isimlendirilmektedir. Rahim (1983) ve Rahim ve Bonoma (1979) tarafından geliştirilen çatışma çözüm yönetim ya da çözüm stratejileri sınıflandırma modeli beş stratejiden oluşmaktadır. Bunlar sırasıyla işbirliği yapma, ödün verme, kaçınma, uzlaşma ve hükmetme stratejileridir. Bu stratejilerin açılımları, odak noktaları ve uygulama alanları hakkında detaylı açıklama aşağıda yapılmıştır.

İşbirliği yapma stratejisi

Bütünleştirme stratejisi olarak da bilinen işbirliği yapma, hem kişinin hem de diğer tarafın hedeflerine büyük ilgi göstermesi ile karakterize edilmektedir. İlgili tarafların bir araya gelerek çatışmanın nedenlerini belirlemeleri ve olabildiğince etkin bir biçimde yönetilmesidir. Her iki taraf da bir kazan-kazan etkileşimi yürütür; farklılıkları açıklığa kavuşturarak, ortak

kazanımları en üst düzeye çıkararak ve nihayetinde karşılıklı olarak kabul edilebilir bir çözüme ulaşarak sorunu çözerler. İlgili tarafların çatışmanın çözümünde etkin olarak kaygıları azaltıcı bir yöntem izlemesi önemlidir (Sportsman ve Hamilton, 2007, s. 158). İlgili tarafların katılıma hevesli ve ısrarlı olması ve olabildiğince zaman sınırlamasının olmadığı öznelinde çözüme olumlu katkı sağlar (Tuna ve Türkmen, 2015, s. 48). Bu tür stratejinin, hatalı veya eksik bilgi, yetersiz iletişim sebebiyle meydana gelen çatışmaların çözüme ulaştırılmasında etkin olduğu ifade edilir (Gürer ve ark., 2014, s. 444). Bazıları bunun en yapıcı çatışma yönetimi tarzı olduğunu düşünürken (Rahim, 1983; Blake ve Mouton, 1964), diğerleri zaman ve enerji tükettiği için yanıltıcı olduğunu ve bu nedenle düşük öncelikli çatışmaları çözerken uygun olmadığını değerlendirmektedir (Shetach, 2009). Rahim (1992), bu stratejinin, acil kararların alınması gerektiği veya ilgili tarafların problem çözme becerilerinden yoksun olduğu durumlarda potansiyel olarak uygunsuz olduğunu belirtmektedir.

Ödün verme stratejisi

Çatışma çözümünde kullanılan ödün verme stratejisi; çatışmanın çözüme ulaştırılmasıyla, ilgili taraflardan birinin karşı tarafın kaygılarını azaltma sorumluluğu ve niyetiyle kendi istek ve ihtiyaçlarını hiçe sayması, bu durumun ötesinde diğer tarafın istek, tutum ve ihtiyaçlarının ön plana çıkmasının kabul edilmesi biçiminde oluşan bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın özelinde fedakâr olma, iyi niyet, yardımseverlik ve itaat etme tutumu yer almaktadır (Arslan, 2016, s. 45; Koçak ve Atanur Başkan, 2013, s. 213). İlgili taraflardan biri çatışma sebepleri arasında bulunan ilgi veya davranışlarından ödün vermekte ve çatışmayı bitirmek amacıyla özverili davranmayı kabullenmektedir. Bu çatışma çözme stratejisi, sadece tek kaynağın ilgi ve beklentilerinin karşılanması sağladığından dolayı zayıf bir çözüm metodu şeklinde yorumlanmaktadır (Gürer ve ark., 2014, s. 444). Bunun yanında ilgili taraflardan birinin hatalı olduğunu düşündüğü ve kabul ettiği, taraflar arasında statü, hiyerarşi ve pozisyon farklılıklarının en önemli kıstas olduğu veya ilişkilerin sürekliliğinin önem ifade ettiği durumlarda kullanılmasının uygun bir strateji olduğu önerilmektedir (Tuna ve Türkmen, 2015 s. 48).

Kaçınma stratejisi

Kaçınma stratejisi, çatışmanın çözümü için hiçbir girişimde bulunmadan ve bir sorumluluk yüklenmeden hatta umursamaz şekilde veya görmezden gelme halinde oluşan bir davranış şeklidir (Arslan, 2016, s. 45; Koçak ve Atanur Başkan, 2013, s. 213). Bir başka ifadeyle, kaçınma stratejisi, çatışmanın tarafı olan kişilerin hem kendisi hem de başkaları için düşük endişe duyma davranışı göstermesi durumunu ortaya koymaktadır. Kaybet-kaybet durumu olarak da kabul edilmektedir. Bu stratejide, kişi bir çatışmanın varlığını kabul eder, ancak onu bastırır veya ondan çekilir - hem kendi ihtiyaçlarını hem de diğerinin ihtiyaçlarını karşılayamaz ve "kaygısız bir tutum" izlenimi verir (Rahim, 1992). Çatışmanın muhatabıyla son ana kadar bir araya gelmemeye özen gösterirler. Yüzleşmesi de çatışma ortasındadır ve gerilim unsuru olmaya devam etmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018, s. 167). Önemli kabul edilmeyen çatışmalarda, ilgili kimselerin yüzleşmesinin ortaya çıkaracağı olumsuz etkinin çatışmanın çözülmesi halinde oluşacak faydadan fazla olması ya da karmaşık bir sorunun ele alınması için olabildiğince sakinleşme süresini tutma durumlarında bu strateji kullanılabilir (Rahim, 2002, s. 220).

Uzlaşma stratejisi

Zorlayıcı tarz olarak da bilinen uzlaşma stratejisi, kişinin kendi amaçları için düşük, başkaları için yüksek düzeyde ilgi duyması ile ifade edilmektedir. Bu stratejide, bireyler diğer tarafın ihtiyaçlarını karşılamak için kendi ihtiyaçlarını ihmal edebilir. İlişkiyi sürdürmek için çatışma konusunda karşılıklı biçimde olabildiğince çözüm odaklı bakış açısıyla bir tür fedakârlık yapılmaktadır. Dolayısıyla bu strateji kendi içinde fedakârlık unsuru içermekte ve bu nedenle bir kaybet-kazan durumu olarak tanımlanmaktadır (Rahim, 1983, 1992, 2002). Bu çözüm stratejisinde taraflardan herhangi biri kesin kazanan veya kesin kaybeden olmamaktadır. Bu hal, taraflar arasında düşmanca tutumların ortaya çıkmasını engellediği için çatışma için geliştirilen çözümün olabildiğince kalıcılığını da mümkün hale getirir. Bu yaklaşımın uygulanabilmesi için tarafların kendi fikirleri, yorumları, istekleri ve doğruları olduğu kadar, karşı tarafinkileri de eşgüdümlü olarak onay verebilmesi önemlidir (Ayan ve Yavuz, 2018, s. 749). Bu stratejide çatışmanın geçiştirildiği ve kökenine inilmediği için sonraki süreçte tekrarlanma olasılığı fazla olduğu; çatışmayı önlemede geçici bir çözüm olduğu değerlendirilmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018, s. 167).

Hükmetme Stratejisi

Rekabetçi tarz olarak da bilinen hükmetme stratejisi, bireylerin amaçlarını gerçekleştirmek için güç kullandıkları ve diğerlerinin ilgi ve ihtiyaçlarını görmezden geldikleri durumlarda, kişinin kendi hedeflerine yüksek düzeyde ilgi göstermesi ve başkaları için düşük düzeyde endişe duyması şeklinde açıklanmaktadır. Bir başka ifadeyle, çatışmaya sebep olan konunun ele alınıp değerlendirilmesi yerine bir tarafın hakim olduğu gücü kullanıp diğer tarafa baskın bir tavır takınarak kendisi için olumlu sonuçlar elde etmesi, öte yandan çatışmanın diğer tarafının tamamıyla kaybeden taraf olmasına neden olduğu yaklaşımdır (Chen ve ark., 2019, s. 460; Arslan, 2016, s. 44). Örneğin, Yönetici pozisyonundaki kişilerin, pozisyonlarının kendilerine sağladığı gücü kullanma olasılığı yüksektir. (Rahim, 1992). Bu stratejinin sonucu kazan-kaybettir, sadece bir kişi kazanan olmaktadır. Bu tip çözüm stratejisinin, acil çözülmesi gerekli görece önemsiz çatışmalar olduğunda, çatışmanın öznelerinin kabul edilebilir bir konuda birleşmesinin imkânsız olduğu ve asların karar alma konusunda yeterli tecrübeye vakıf olmadığı durumlarda kullanılması tercih edilebilir (Rahim, 2002, s. 220).

2.5 Beş Faktör Kişilik Özellikleri

Bu bölümde öncelikle kişilik kavramı ve kişilik özellikleri detaylı olarak incelenmektedir.

2.5.1 Kişilik

Kişiliğe ilişkin açıklama ve değerlendirmeler, kişilik özelliklerinin genetik açıklamalarından çevrenin rolüne ve bireyin kişiliğini şekillendirmedeki deneyime kadar çeşitli faktörlere odaklanabilmektedir. Bu nedenle kişilik ile farklı tanımlamaların literatürde yer aldığı görülmektedir. Kişiliğin birçok farklı tanımı olsa da, çoğu, bir kişinin davranışını tahmin etmeye ve açıklamaya yardımcı olabilecek davranış modeline ve özelliklerine odaklanmaktadır.

En genel anlamıyla kişilik; özel bir kişiyi karakteristik olarak ifade eden psikolojik özelliklerin tümü şeklinde tanımlanabilmektedir (Erdoğan, 1999, s. 92). Ayrıca kişiler arası farklılığı ortaya koyan nesnel bir ölçüttür. Kişilik; genel haliyle bireylerin karakter özelliklerini, davranışlarını ve yeteneklerini göstermektedir. Kişilik, başkalarıyla olan etkileşimlerimizden ve

gözlemlerimizden, bu etkileşimlere ve gözlemlere ilişkin yorumlarımızdan ve hangi sosyal durumlara girmeyi veya kaçınmayı tercih ettiğimize dair seçimlerimiz üzerine kuruludur (Bandura, 1986).

Psikolojide kişilikten bahsedildiğinde bireysel özelliklerin iki yönü anlatılmaya çalışılmaktadır. Bunlar; genel insan özellikleri ve bu özelliklerin farklılığıdır (Erdoğan, 1999:92). Öz olarak kişilik doğuştan getirilen ve sonradan kazanılan özelliklerden oluşmaktadır. Bu durum, kişiliğin geliştirilebilir olmasını sağlamaktadır. Ancak önce bireyin kendisini objektif şekilde değerlendirmesi gerekmektedir. Hatta çevresindeki bireyleri gözlemleyip kendisini de başkalarının gözünden değerlendirebilmelidir.

2.5.2 Kişilik özellikleri

İnsanlar kişilik ve sosyal davranış bakımından farklılık göstermektedir. Bu farklılaşmanın bir kısmının genlerdeki farklılıklardan ve bir kısmının da çevreden, yani insanların deneyimlerindeki farklılıklardan kaynaklandığı genel olarak kabul edilmektedir (Harris, 2011). Kişilik özelliklerinin önemli bir özelliği, farklı kişilik tiplerinden ziyade sürekli davranışsal dağılımları yansımasıdır. Niossi (2020), kişilik özelliklerini şu şekilde yorumlamaktadır. Kişilik psikologlarının içedönükler ve dışadönükler hakkında konuştuklarında, aslında birbirinden tamamen ve niteliksel olarak farklı iki farklı insan türünden bahsetmedikleri anlamına gelir.

Kişilik özellikleri, insanların karakteristik düşünce, duygu ve davranış kalıplarını yansıtmaktadır. Aynı zamanda, kişilik özellikleri tutarlılık ve istikrar anlamına gelmektedir. Örneğin, dışadönüklük gibi belirli bir özellikte yüksek puan alan birinin, farklı durumlarda ve zaman içinde sosyal olması beklenmektedir. Allport vd, bireyler arasındaki farklılıkları en iyi onların kişilik özelliklerini anlayarak öğrenebileceğimizi ileri sürmüştür (Matthews, Deary ve Whiteman, 2003). Kişilik özellikleri, insanların farklılaştığı temel boyutları yansıtır. Kişilik özellikleri, kişinin içindeki dinamik bir örgüt ve kişiyi diğerlerinden farklı veya benzer kılan karakteristik düşünce, duygu ve davranış örüntüsü olarak tanımlanmaktadır (Carver ve Scheiner, 2000; Funder, 1997; Chamorro-Premuzic, 2007). Burger'e (2006) göre kişilik, kişinin tutarlı davranış kalıpları ve kişisel süreçleridir. Tutarlı davranış örüntüsü ile işaret edilen, aynı eylemleri herhangi bir zamanda, herhangi bir durumda, kişisel olarak gerçekleştirmektedir. Kişilik özellikleri önemli ve ilginçtir. Çünkü kişilik özellikleri uzun süreler boyunca devam eden istikrarlı davranış kalıplarıdır (Caspi, Roberts ve Shiner, 2005). Daha da önemlisi, bu istikrarlı kalıpların insanların yaşamındaki birçok alan için geniş kapsamlı sonuçları olabilir (Roberts, Kuncel, Shiner, Caspi ve Goldberg, 2007).

Kişilik özellikleri, insanların ortalama olarak nasıl davranacağına dair bir gösterge verir, ancak çoğu zaman, bir kişinin belirli bir durumda belirli bir anda nasıl davranacağını tahmin etmede o kadar iyi değildir. Bu nedenle, geniş özellikleri en iyi şekilde yakalamak için, zaman içinde ve birçok farklı durum türünde ortalama alınan toplu davranışları değerlendirmenin gerekli olduğu önerilmektedir (Niosi, 2020). Kişilik özelliklerini karakterize eden tutarlılık, istikrar ve bireysel farklılıklar olmak üzere üç kriter bulunmaktadır (Diener ve Lucas, 2019). Bir kişilik özelliğine sahip olmak için, bireylerin bu özelliklerle ilgili davranış durumları karşısında süreklilik göstermesi gerekmektedir. Bir özelliğe sahip bireyler, o özellikle ilgili davranışlarda da zaman içinde biraz kararlıdır. İnsanlar, özellikle belirli davranışlarda birbirlerinden farklılık göstermektedir.

2.5.3 Beş Faktör Kişilik Kuramı

Kişilik kuramları, bireylerin kişiliklerinin yapısı ve işleyişi ile ilgili varsayımlar ya da varsayıma dayalı açıklamalardır. Bu varsayımlara dayalı açıklamalar, iki amacı gerçekleştirmek için kullanılmaktadır. Birincisinde, kişiliğin yapısını, kaynağını ve bağlantılarını anlama amacıyla kullanılır. İkincisinde ise kişilik değerlendirmelerine bağlı olarak davranışları ve olayları tahmin etme amacıyla kullanılır. Bir başka ifadeyle, bilimsel ve istatistiksel yöntemlerle, insanların kişilikleri ve özellikleri tahmin edilmektedir. Beş faktörlü kişilik özellikleri kavramının teorik olarak anlaşılmasını sağlayan unsurun ayırt edici kişilik kuramı olduğu ve beş faktör kişilik kuramının ayırt edici kişilik yaklaşımı içinden çıktığı ileri sürülmüştür (Çiçek ve Aslan, 2020, s. 140).

Beş faktör kişilik özellikleri kuramının, sözlüksel yaklaşım araştırmacıları tarafından geliştirildiği ileri sürülmektedir (Dinner ve Lucas, 2019). Sözlüksel yaklaşımı kullanan araştırmalar (Allport ve Odbert, 1936), sözlükte bulunan kişilik tanımlayıcılarının çoğunun birbiriyle gerçekten örtüştüğünü göstermiştir. Başka bir deyişle, insanları tanımlamak için kullanılan kelimelerin çoğu eş anlamlıdır. Bu nedenle, bir kişinin nasıl biri olduğunu bilmek isteniyorsa, onların ne kadar sosyal olduklarını, ne kadar arkadaş canlısı olduklarını ve ne kadar girişken olduklarının sorulması gerekmez. Bunun yerine, sosyal insanlar arkadaş canlısı ve girişken olma eğiliminde olduklarından, bu kişilik boyutunu tek bir terimle özetlenebilir. Buradan hareketle, sosyal, arkadaş canlısı ve girişken biri tipik olarak dışa dönük olarak tanımlanır (Dinner ve Lucas, 2019).

İstatistiksel yöntemler, sözlüksel yaklaşımın etkili olmasını sağlamıştır. Allport ve Odbert gibi araştırmacıların tanımladığı kelime çeşitliliğinin altında az sayıda boyutun yatıp yatmadığını belirlemede faktör analizi tekniği yardımcı olmuştur. Sözlüksel yaklaşımdan ortaya çıkan en yaygın kabul gören model ya da kuram "The Big Five" veya "Beş Faktör Modeli"dir (Goldberg, 1990; McCrae ve John, 1992; McCrae ve Costa, 1987). Yapılan araştırmalar, kişiliğin beş faktörlü bir yapı ile açıklanabileceği görüşünün yaygın bir şekilde benimsenmesiyle sonuçlanmıştır (McCrae ve Costa, 1999; Paunonen ve Aston, 2001).

Tablo 1'de Beş Faktör Kişilik Modeli, modelin boyutları (kişilik özellikleri) ve boyutların tanımları ile her bir boyutun alt özelliklerine yer verilmiştir. Modeldeki özelliklerin neye benzediği hakkında genel bir fikir vermesi için alt özellikler de verilmiştir. Kişilik araştırmacıları, kişinin kişiliğini özetlemenin bir yolu olarak Beş Faktör Kişilik Modeli'ndeki özelliklerin değeri konusunda genel olarak hemfikir olsalar da, üzerinde çalışılması gereken geniş çapta kabul görmüş bir yönler listesi olmadığını belirtmek önemlidir (Diener ve Lucas, 2019). Tabloda görülen liste, McCrae ve Costa'nın (1987, 1999) çalışmalarına dayanmaktadır. Beş Faktör Modelinin her birini oluşturan alt özellikleri hakkında bir fikir vermektedir.

Beş Faktör Kişilik Modeli, beş özellik, faktör ya da boyuttan oluşmaktadır. Bunlar sırasıyla deneyime açık olma, özdenetime sahip olma, dışa dönük olma, uyumlu olma ve nevroitik olmadır. Beş Büyük kişilik özelliğinin her biri, kişilikle ilgili birçok terimi kapsayan son derece geniş kategorileri temsil eder. Modelin her bir özelliği, herhangi bir insanın kişiliğinin daha ayrıntılı analizini yapmak için kendi içinde alt özelliklere ayrılabilir. Nitekim tabloda alt özelliklere de yer verilmiştir. Örneğin, dışadönük olma özelliği, girişkenlik (sosyal), iddialı (güçlü), aktivite (enerjili), heyecan arayan (maceracı), olumlu duygular (hevesli) ve sıcaklık kanlı (uyumlu) gibi terimleri içeren bir kategoridir (John ve Srivastava, 1999). Beş Faktör

Kişilik Modeli, bireyleri ikili kategorilere ayıran (içe dönük veya dışa dönük) diğer kişilik özellikleri teorilerinin aksine, her kişilik özelliğinin bir spektrum olduğunu ileri sürmektedir. Özellik spektrumunun bir ucu yüksek düzey, diğer ucu ise düşük düzey skalası ile sınırlandırılmıştır. Böylece, bireylerin kişilik özelliği iki uç arasında bir ölçekte sıralanmak suretiyle ölçümü yapılmaktadır.

Deneyime açık olma

Bu özellik, kişilerin her türlü yeniliklere açık olduğunu; yeni sanatsal faaliyetleri, düşüncelerine, değerlerine, duygularına ve davranışlarına etki ettiğini göstermektedir (John ve Srivastava, 1999). Bu özellikte yüksek puan alan kişiler, başkaları tarafından entelektüel, yaratıcı veya sanatsal olarak görülmektedir (Grohol, 2020). Çevrelerindeki dünyayı sonsuza kadar merak etme eğilimindedir. Yeni şeyler öğrenmekle ilgilenirler. Bu özellikte yüksek puan alan bir kişi tipik olarak geniş bir ilgi alanına sahiptir. Seyahat etmekten, diğer kültürleri öğrenmekten ve yeni deneyimleri denemekten keyif alabilir. Bu özellikten düşük puan alan kişiler ise, bildiklerine bağlı kalmayı tercih eder. Öğrenmekten veya yaratıcı olmaktan hoşlanmazlar. Değişimden rahatsızdır olurlar. Genellikle yaratıcı faaliyetlerle veya soyut düşünmeyle mücadele etme görüntüsü verirler.

Özdenetime sahip olma

Bu özellik, bir kişinin hedefe yönelik davranışlarda bulunmak için dürtü kontrolünü düzenleme yeteneğini tanımlamak için kullanılmaktadır (John ve Srivastava, 1999). Bu özellikte yüksek puan alan kişi, hedefe yönelik davranışlarla organize olmayı tercih eder. Başkaları tarafından düşünceli, detay odaklı ve iyi dürtü kontrolüne sahip olarak görülürler (McCrae ve Costa, 1999). Genellikle anlık hareket etmezler. Ölçümde düşük puan alan kişiler, organize olma ve bir hedefe odaklanma konusunda daha fazla zorluk çeker (Grohol, 2020). Daha dağınık olma eğilimindedirler. Kendilerini sınırlandıran, sistem, yapı ve programlardan hoşlanmazlar. Davranışlarının başkalarını nasıl etkilediğini her zaman takdir etmez veya umursamazlar.

Dışa dönük olma

Bu özellik, analize konu olan bireylerin konuşkan, girişken olma ve başkaları ile sosyalleşmekten zevk alma eğilimine sahip olma eğilimlerini ölçer ve gösterir (McCrae ve Costa, 1999). Bu özellik, aynı zamanda bireylerin baskın bir tarza sahip olma eğilimine sahip olduğunu da ortaya koymaktadır. Bu özellikte yüksek puan alan kişiler genellikle daha iddialı, dışa dönük ve genel olarak konuşkan olarak görülür (Grohol, 2020). Diğerleri, bu özellikte yüksek puan alan bir kişiyi sosyal olarak görür. Duygularını uygun şekilde ifade etme ve fikirlerini duyurma konusunda kendilerini rahat hissetme eğilimindedirler. Düşük puan alanlar içe dönük olarak tanımlanmaktadır (John ve Srivastava, 1999). Küçük ölçekli konuşmalarda fazla rahat değildir. Konuşmaya veya duyulmaya ihtiyaç duymaya oranla, başkalarını dinlerken kendilerini daha fazla rahat hissederler.

Uyumlu olma

Kendi fikir ve seçimlerini ileri sürmek yerine başkalarıyla aynı fikirde olma ve onlarla birlikte hareket etme eğilimine sahip kişilik özelliğini göstermektedir (McCrae ve Costa, 1999). Bu özellikte yüksek puan alan bir kişi, başkalarına karşı nazik ve arkadaşça davranma konusunda rahat olan kişidir (Grohol, 2020). Diğerleri, bu tür insanları yardımsever ve işbirlikçi, güvenilir

ve fedakar biri olarak görür. Düşük puan alan kişiler ise, daha manipülatif ve genellikle diğerlerine karşı daha az arkadaş canlısı olarak görülür. Ayrıca daha rekabetçi ve daha az işbirlikçi biri olarak görülme potansiyeline sahiptirler.

Nevrotik olma

Bu tür kişilerin öfke, endişe ve üzüntü gibi olumsuz duyguları sık sık yaşadıkları ve kişilerarası ilişkilerde aşırı hassas olma eğilimi gösterdikleri belirtilmiştir (McCrae ve Costa, 1999). Bu özellikte yüksek puan alan bir kişi, başkaları tarafından huysuz, sinirli, endişeli ve başının üzerinde kara bir bulut olan biri olarak görülebilir (Grohol, 2020). Depresyondan muzdarip olarak görülebilirler. Sıklıkla ruh hali değişimleri yaşayabilirler. Düşük puan alan kişiler ise, duygusal olarak daha istikrarlı ve esnek olma kabul edilir. Başkalarına daha az endişeli veya karamsar görünürler.

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Boyut, Tanım ve Kilit Özellikleri Kaynak: McCrae ve Costa (1999); Diener ve Lucas (2019).

Kişilik Özellikleri	Tanımlar	Alt özellikler
Deneyime açık olma (openness to experience)	Yaratıcılık ve merak düzeyi ölçülür. Yeni sanat faaliyetleri, fikirleri, değerleri, duyguları ve davranışları takdir etme eğilimine sahiptir	Fantezi eğilimlidir. Duygulara açıktır. Yeni ve farklı fikirlere açıktır. Çeşitli değer ve inançlara açıktır.
Özdenetime sahip olma (conscientiousness)	Organize olma ve iş ahlakı düzeyi ölçülür. Randevu saatlerine zamanında uyar, dikkatlidir, kurallara uyar ve çalışkandır.	Yeteneklidir Düzenlidir Saygılıdır Başarıya odaklıdır Öz disipline sahiptir Bilinçli ve planlıdır
Dışadönük olma (Extraversion)	Sosyallik ve coşku düzeyi ölçülür. Konuşkan, girişken olma ve başkaları ile sosyalleşmekten zevk alma eğilimine sahiptir. Baskın bir tarza sahip olma eğilimine sahiptir.	Girişken ve soyaldır Hafif sıcakkanlıdır. İddialıdır Aktiftir Heyecan arayan bir eğilimi vardır Olumlu bir duygusal yapıya sahiptir
Uyumlu olma (agreeableness)	Dostluk ve nezaket düzeyi ölçülür. Kendi fikir ve seçimlerini ileri sürmek yerine başkalarıyla aynı fikirde olma ve onlarla birlikte hareket etme eğilimindedir.	Güvenen ve güvenilirdir Basit ve düz bir kişiliğe sahiptir Fedakardır

		Uysaldır Mütevazidir Hassas düşünceye sahiptir
Nevrotik olma (Neuroticism)	Duygusal kararlılık ve sakinlik seviyesi ölçülür. Öfke, endişe ve üzüntü gibi olumsuz duyguları sık sık yaşama ve kişilerarası duyarlı olma eğilimindedir	Endişelidir. Kızgın yapılıdır Bunalımlıdır Özbilince sahiptir Dürtülüdür Savunmasızdır

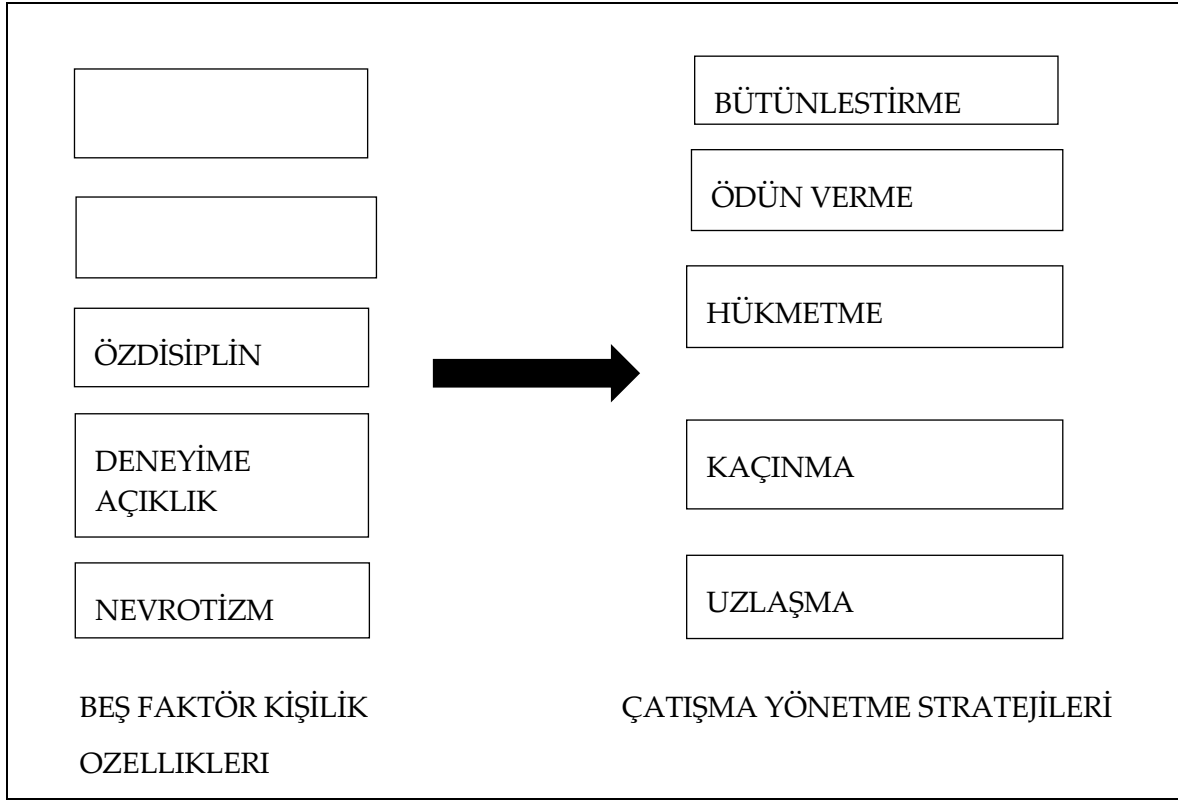
Model, birçok toplum ve kültürde araştırılmıştır ve günümüzde en yaygın olarak kabul edilen kişilik teorisi olmaya devam etmektedir. Dünyanın farklı kıta ve kültürlerinde geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir (McCrae, 2002). Medeni ve okur-yazar kültür ve toplumlarda geçerli ve güvenilir bir model olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Okuma yazma bilmeyen ve sanayileşmemiş toplumsal örneklemelere uygulanan bazı çalışmalarda ulaşılan bulgular ise modeli desteklememiştir (Gurven ve ark., 2013). Beş faktör kişilik kuramı, kapsamlı bir kişilik teorisi olmaktan ziyade kişilik özelliklerinin düzenlenmesi için ortaya çıktığı; bu nedenle, açıklayıcı olmaktan çok betimleyici olduğu ve bu bağlamda bireyler arasındaki farklılıkları tam olarak açıklamaktan uzak olduğu için eleştirilmektedir (John ve Srivastava, 1999). Ayrıca, modelin insan davranışını açıklamak için yeterince nedensel bir gerekçe sağlamadığı; bu nedenle, sonuçları tahmin etmek için daha fazla spesifik özelliklerin kullanılması gerektiğine dikkat çekilmektedir

YÖNTEM

Çalışmanın yöntem başlığında; araştırmanın amacı, kapsamı ve kısıtları hakkında bilgi verilmektedir. Ayrıca çalışmanın modeli, hipotezleri ve örnekleme ait verilere de yer verilmektedir. Yine bu başlık altında; veri toplama safhasında kullanılan ölçeklere ilişkin ayrıntılı bilgi verilmektedir.

Bu çalışmanın amacı beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetme stratejilerine etkisini tespit etmektir. Çatışma yönetme stratejilerini etkilemesi olası farklı etkenler dikkate alınmamıştır. Çalışmanın kısıtı, gönüllülerin kişisel beyanı esas olarak gerçekleştirilmesidir. Çalışmayı diğer çalışmalardan ayıran en önemli özellik bir mesleğe yönelik gerçekleştirilmemesidir. Literatürde ulaşılabilen çalışmalar incelendiğinde çoğunlukla öğretmenler, hemşireler ve yöneticilere yönelik bulguların saptandığı görülmektedir. Bu çalışmada meslek ayrımı yapmadan mavi ve beyaz yakalı her sektör çalışmaya dahil edilmiştir. Örneklemin geniş tutulmasının asıl amacı da daha genellenebilir bulgular elde etmektir.

Bu çalışmanın evreni değişik sektörlerde faaliyet gösteren İstanbul'da bulunan kurumlarda görev alan mavi ve beyaz yakalı işgörenlerden oluşmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle belirlenmiş 412 gönüllü bireye ulaşılmıştır. Yanıtlanan anketlerden 36 tanesi uç veri barındırdığından çalışmanın verisine dâhil edilmemiştir. Analizler 376 adet uygun anket vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir.



H1: Beş Faktör Kişilik ile çatışma yönetme stratejileri arasında etkileşim vardır.

H1a: Beş Faktör Kişilik ile bütünleştirme arasında etkileşim vardır.

H1b: Beş Faktör Kişilik ile ödün verme arasında etkileşim vardır.

H1c: Beş Faktör Kişilik ile hükmetme arasında etkileşim vardır.

H1d: Beş Faktör Kişilik ile kaçınma arasında etkileşim vardır.

H1e: Beş Faktör Kişilik ile uzlaşma arasında etkileşim vardır.

Çalışmaya veri sağlamak amaçlı tasarlanan anket üç kısımdan oluşmaktadır. İlk bölümde, demografik özelliklerden oluşan 8 ifadeye yer verilmiştir. Bu sekiz ifade gönüllülerin; cinsiyet, yaş, eğitim derecesinin tespitine yönelik ifadeleri içermektedir. Anket verileri Ağustos-Aralık 2019’ da çevrimiçi elde edilmiştir. Katılım sağlayan işgörenlerin iş saati dışında anketleri kolayca cevaplandırması adına e-posta adreslerine yönlendirilip, kesinlikle üçüncü kişilerle verilerin paylaşılmayacağı ve bilimsel amaç dışında kullanılmayacağı bilgisi paylaşılmıştır. Anketin ikinci ve üçüncü kısmında da; çalışmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerinin boyut ve alt boyutlarını içeren ölçekler yer almaktadır.

Çalışmanın bağımsız değişkenine veri sağlamak amaçlı kullanılan ölçek “Beş Faktör Kişilik Ölçeği”dir. Veri sağlama aracı alana John, Donahue ve Kentle (1991) aracılığıyla kazandırılmıştır. Ölçek 44 ifadeden oluşmaktadır. Beş faktörün prototipik bileşenlerini ölçmek için tasarlanmıştır. (John ve Srivastava, 1999: 102-138) Ölçek “Dışadönüklük” özelliğini içeren sekiz, “Uyumluluk/yumuşak başlılık” özelliğiyle ilgili dokuz, “Öz disiplin/sorumluluk” özelliğiyle ilgili dokuz ifade, “Nevrotizm (duygusal dengesizlik)” özelliğiyle ilgili sekiz ve son olarak “Deneyime Açıklık” özelliğiyle ilgili on ifadeden oluşmaktadır. Ölçek 5’li likert tipte tasarlanmıştır. Ölçekte yer alan 2., 6., 8., 9., 12., 18., 21., 23., 24., 27., 31., 34., 37., 41. ve 43.

maddeler ters (reverse) ifadeler içermektedir. (John ve Srivastava, 1999:102-138) Ölçeğin Türkiye'deki geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını Sümer ve Sümer (Sümer ve Sümer, 2005) gerçekleştirmiştir.

Araştırmanın ikinci veri sağlama aracı da "Çatışma Yönetme Stratejileri" ölçeğidir. Bu ölçek ROCI II Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği adıyla da bilinmektedir. Ölçek Rahim (1983) tarafından literatüre kazandırılmıştır. Türkçe uyarlama çalışması Yağcıoğlu (1997) tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçek 28 soru olup, 5 alt boyuttan oluşmaktadır. 5'li likert tipte tasarlanmıştır.

Bu çalışmada veri sağlamaya yönelik kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirliğinin sınanması adına; Cronbach Alpha analizi gerçekleştirilmiştir. Yapı geçerliliği adına doğrulayıcı faktör analizleri temel bileşenler yöntemi ve varimax döndürme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin faktör analizine uygunluğu; KMO örneklem yeterliliği testi ve Barlett Küresellik Testi uygulanarak tespit edilmiştir.

Beş Faktör Kişilik ölçeğinin faktör analizine uygunluğu için, KMO test gerçekleştirilmiştir. [KMO=.532; $\chi^2(741) = 37105.108$, $p < 0,001$]. Uygunluk tespit edildikten sonra uygulanan Faktör analizine göre; ölçeğin toplam varyansı 82. 292 ve 5 alt boyuttan oluştuğu saptanmıştır. Faktör analizi gerçekleştirilirken ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasındaki bütün ifadeler analize dahil edilmiştir. 5 ifade faktör yükü düşük ya da değer hesaplanamadığından analizden çıkarılmıştır. Bu beş ifade 5, 7, 32, 41 ve 42. ifadelerdir. Analiz geçerli 39 ifade üzerinden gerçekleştirilmiştir. Tıpkı orijinal ölçekteki gibi 5 alt boyuttan oluşmuştur. Ölçeğin güvenilirliğine yönelik Cronbach Alfa katsayısı değeri hesaplanmıştır. Değer .739 olarak saptanmış olup, ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın ikinci ölçeği olan Çatışma Yönetme Stratejileri ölçeğinin KMO test sonucu [KMO=.755; $\chi^2(378) = 23628.179$, $p < 0,001$] hesaplanmıştır. Toplam varyansın 82,227 ve 5 alt boyut ile temsil edildiği saptanmıştır. Ölçeğin Türkçe uyarlama çalışmasındaki bütün sorular analize dahil edilmiş olup, orijinal ölçekteki gibi 5 alt boyutunda boyutlandırıldığı saptanmıştır. Cronbach Alfa değeri ise; .962 saptanmış olup, ölçeğin güvenilir olduğu bulgular vasıtasıyla tespit edilmiştir.

Çalışmanın anket kısmına veri sağlayan her iki ölçeğinde geçerli ve güvenilir olduğu gerçekleştirilen analizler vasıtasıyla kanıtlanmıştır.

Çalışmadaki veriler 2020 yılı öncesinde toplanmıştır.

BULGULAR

Çalışmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerinin arasındaki ilişki ve etkileşimin tespitine yönelik korelasyon ve regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir.

Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin alt boyutlarına normallik testi uygulanarak, George ve Mallery (2010) "çarpıklık ve basıklık değerlerinin +2 ve -2" referans değerlerin arasında değerlerle temsil edildiği örneklerde şartların sağlandığını vurgulamaktadır. Tabachnick ve Fidell, (2015) "Büyük örneklerde, bir değişkende manidar olarak bulunan çarpıklık, normallikten hissedilir oranda sapma gösterme eğiliminde olamaz diye vurgulamaktadır. Analizlerde çok fazla bir etkiye neden olmamaktadır. Aynı zamanda büyük örneklerde, basıklığın sıfırdan uzaklaşmasının etkisi de azalmakta olduğunu vurgulamışlardır. Negatif

basıklıkta örneklem büyüklüğü 200'den fazla olursa bu tehdit ortadan kaybolmaya başlamakta olduğunu özellikle belirtmişlerdir”.

Araştırmanın örnekleme 376 gönüllüden oluşmaktadır. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerleri vasıtasıyla tekrar kontrol gerçekleştirilmiştir. Alt boyutların herbirinin değerleri; Dışadönüklük [1.072, .406], sorumluluk [1.816, 2.437], uyumluluk [.050, .876], deneyime açıklık [.429, -.591], nevrozizm [-.444, 1.717] ile bağımlı değişkene ait değerler ise Bütünleşme alt boyutu için [.488, -1.246], ödün verme [.807, -.338], hükmetme [.411, -1.097], kaçınma [.494, -1.045] ve son alt boyut olan uzlaşma için [.551, -.851] olarak tespit edilmiştir. Bulgular; çalışmanın bağımlı ve bağımsız değişkenlerinin normal dağılım eğilimi gösterdiğini doğrulamaktadır. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik analizler kullanılmıştır. Analizlerde, olası çoklu doğrusallık (multicollinearity) sorununun azaltılmasına yönelik standart z-puanlar kullanılmıştır” (Baron ve Kenny, 1986, s. 1173-1182).

Çalışmaya katılan bireylerin demografik özellikleri şu şekildedir; gönüllülerin 213'ünün kadın çalışan (%56.6) 163'ünün erkek çalışan (% 43.4) olduğu, en fazla 26-35 yaş 203 kişi ile (%54) aralığında işgörenlerin temsil edildiği, ardından 18-25 yaş grubunun 87 kişi (%23.1) geldiği ve en az temsiline 55+ yaş grubunun 8 kişi ile (%3.3) çalışmada yer aldığı tespit edilmiştir. Evli işgörenlerin 231 kişi (%61.4) ile en fazla temsil edildiği saptanmıştır. En az temsiline boşanmış işgörenler grubunda 1 kişi ile olduğu tespit edilmiştir. Eğitim durumlarına bakıldığında; katılımcıların 203 kişi ile (%54) en fazla lisans eğitim derecesine sahip oldukları, ön lisans seviyesinde 29 kişi (%7.7) ile en az temsil edildiği saptanmıştır. Katılımcıların iş yaşamındaki var olma süreleri yani kıdemleri incelendiğinde; en fazla temsiline 10-12 yıl arasında kıdeme sahip işgörenlerin olduğu 137 kişi (%27,1) tespit edilmiştir. En az temsil edilen grubun ise 4- 6 yıl kıdem ile 13 kişi (% 3.5) olduğu saptanmıştır. Beyaz yakalı katılımcıların en fazla 308 kişi (%81.9) ile temsil edildiği saptanmıştır. Mavi yakalı katılımcıların ise, 68 kişi (%18.1) ile temsil edildiği görülmektedir. Gelir durumları incelendiğinde katılımcıların en fazla temsil edildiği grubun 10.001- 12.500 TL, en az temsiline ise 12.501 ve üstü gelir dilimi ve çalışmanın en yüksek gelir grubunun olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılan işgörenlerin kardeş sayıları incelendiğinde en fazla temsiline 298 kişi (%79.3) ile 2 kardeşli işgörenlerin olduğu saptanmıştır.

Tablo 2. Korelasyon Analizi ve Betimsel İstatistikler

DEĞİŞKENLER	ORT.	SS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Dışadönüklük	3.01	.393	1									
2. Sorumluluk	3.19	.540	.624**	1								
3. Uyumluluk	3.29	.455	.274**	.425**	1							
4. Deneyime Açıklık	2.89	.979	.546**	.556**	-.049	1						
5. Nevrotizm	2.79	.400	-.298**	-.488**	-.483**	.002	1					

6. Bütünleşme	2.40	.955	.538**	.543**	-.243**	.603**	-.051	1				
7. Ödün Verme	2.62	.990	.337**	.385**	-.132*	.483**	.140**	.462**	1			
8. Hükmetme	2.76	1.06	.460**	.480**	.001	.944**	.008	.541**	.441**	1		
9. Kaçınma	2.74	1.06	.442**	.460**	-.015	.561**	.314**	.555**	.471**	.517**	1	
10. Uzlaşma	2.72	1.03	.725**	.364**	.014	.460**	.023	.474**	.386**	.420**	.444**	1

* Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-yönlü)

** Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlı (2-yönlü)

Beş faktör kişilik değişkeninin alt boyutlarıyla çatışma yönetme stratejilerinin alt boyutları arasındaki ilişkilerin tespiti için yönelik korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi, bir değişkenin iki ya da daha fazla değişkenle olan ilişkisini belirlemek için kullanılan analiz yöntemidir (Karadöl vd., 2018). Korelasyon analizi yardımıyla iki değişken arasındaki ilişkinin yönü ve bu ilişkinin büyüklüğü belirlenmektedir (Louie ve Slougher, 2014; Schmidt, Cancellata ve Junior, 2014). Korelasyon analizinin gerçekleştirilme amacı; bağımsız bir α değeri değiştiğinde, bağımlı bir β değerinde ne yönde ve ne kadar büyüklükte değişim olduğunu belirlemektir (Rosa vd., 2017).

Analiz bulgularına göre; kişilik değişkeninin alt boyutlarından dışadönüklük ile bütünleşme alt boyutu arasında pozitif korelasyon saptanmış olup, ilişkinin anlamlı ve orta düzeyde olduğu bulgulanmıştır ($r= .538$, $p<0.01$). Dışadönüklük ile ödün verme alt boyutu arasında anlamlı ilişki tespit edilip, ilişkinin pozitif, zayıf düzeyde olduğu saptanmıştır. ($r= .337$, $p<0.01$). Hükmetme alt boyutu ile ilişkisi anlamlı, orta ve pozitif yönlü tespit edilmiştir ($r= .460$, $p<0.01$). Kaçınma alt boyutuna yönelik bulgular yine ilişkinin anlamlı, pozitif ve zayıf olarak saptanmıştır ($r= .442$, $p<0.01$). Uzlaşma alt boyutu ile arasındaki ilişkinin de anlamlı, pozitif yönlü ve mükemmel düzeyde olduğu saptanmıştır ($r= .725$, $p<0.01$).

Sorumluluk ile bütünleşme arasında pozitif yönlü anlamlı ve orta düzeyde ilişki saptanmıştır ($r= .543$, $p<0.01$). Ödün verme ile arasında anlamlı ilişki olduğu bu ilişkinin zayıf ve pozitif yönlü olduğu saptanmıştır ($r= .385$, $p<0.01$). Hükmetme ile arasında da anlamlı, pozitif ilişki saptanmış olup ilişkinin zayıf olduğu belirlenmiştir ($r= .480$, $p<0.01$). Kaçınma ile ilişkisi incelendiğinde de pozitif yönlü anlamlı ve zayıf korelasyon tespit edilmiştir ($r= .460$, $p<0.01$). Son alt boyut olan uzlaşma ile de benzer ilişkisi olduğu bulgulanmıştır. Bu ilişki de anlamlı olup, pozitif ve zayıf yönlü saptanmıştır ($r= .364$, $p<0.01$).

Uyumluluk ile çatışma yönetme stratejilerinin ilişkisi incelendiğinde; bütünleşme ile arasında negatif yönlü anlamlı ilişki olup, ilişkinin düşük düzeyli olduğu saptanmıştır ($r= -.243$, $p<0.01$). Ödün verme alt boyutu ile yine negatif yönlü korelasyon gösterdiği bulgulanmış olup ilişkinin anlamlı ve zayıf olduğu tespit edilmiştir. Korelasyon analizi sonucuna göre; hükmetme ($p=.991$), Kaçınma ($p=.777$) ve Uzlaşma alt boyutu arasında ($p=.780$) anlamlı ilişki saptanamamıştır.

Deneyime açıklık alt boyutu ile çatışma yönetme stratejilerinin alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; bütünleşme ile ilişkisinin pozitif yönlü anlamlı ve gücünün iyi olduğu

saptanmıştır ($r = .603$, $p < 0.01$). Ödün verme alt boyutu ile pozitif yönlü anlamlı ilişkisi olduğu ve bu ilişkinin gücünün orta olduğu saptanmıştır ($r = .483$, $p < 0.01$). Hükmetme ile ilişkisinin pozitif yönlü, mükemmel ve anlamlı olduğu saptanmıştır ($r = .944$, $p < 0.01$). Kaçınma ile ilişkisinin pozitif yönlü, orta ve anlamlı olduğu saptanmıştır ($r = .561$, $p < 0.01$). Son alt boyut olan Uzlaşma ile de pozitif yönlü orta güçlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($r = .460$, $p < 0.01$).

Nevrotizm alt boyutu ile çatışma yönetme stratejilerinin alt boyutları arasındaki ilişkisi incelendiğinde; bütünleşme ($p = .326$), Hükmetme ($p = .878$) ve Uzlaşma ($p = .663$) arasında anlamlı ilişki saptanamamıştır. Nevrotizm alt boyutu ile yalnızca Ödün verme ($r = .140$, $p < 0.01$) ve kaçınma ($r = .314$, $p < 0.01$) arasında istatistiki anlamlı ilişki saptanmıştır. Bu ilişkilerin pozitif yönlü güçlerinin ise sırasıyla zayıf ve orta olduğu saptanmıştır.

Beş faktör kişilik değişkeninin alt boyutlarının her birinin birbirleriyle ilişkisi incelendiğinde; Nevrotiklik alt boyutu dışında her boyut birbiriyle pozitif korelasyon gösterdiği saptanmıştır.

Çatışma yönetme stratejilerinin alt boyutlarının birbirleriyle ilişki incelendiğinde de her boyut birbiriyle pozitif korelasyon gösterdiği tespit edilmiştir.

Regresyon analizi değişkenler arasındaki ilişkiyi modellemek ve incelemek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir. En çok tercih edilen yöntemdir (Montgomery, Peck ve Vining; 2013, s. 1) Regresyon analizi; herhangi bir değişkenin (bağımlı değişken) bir veya birden fazla değişken ile (bağımsız – açıklayıcı değişken) arasındaki ilişkinin matematik bir fonksiyon şeklinde yazılmasıdır. Elde edilen bu fonksiyona ise regresyon denklemi adı verilmektedir (Orhunbilge, 2000, s. 12). Regresyon analizleri öncesinde değişkenler arasında çoklu doğrusal bağıntı problem test edilerek en yüksek VIF değerinin 10'dan küçük olduğu ve çoklu bağıntı olmadığı doğrulanmıştır. Verilerde otokorelasyon olup olmadığına karar vermek için Durbin-Watson değerleri incelenmiş olup, değerler 1,5 ile 2,5 arasında dağıldığından otokorelasyon olmadığı anlaşılmıştır. Eşvaryanslılık durumu da incelenerek regresyon hata terimlerinin varyansının sabit olduğu ve hata terimlerinin normale yakın dağıldığı görülmüştür. Orhunbilge (2017) analizlerin uygulanmasından önce bu verilerin kontrol edilmesinin uygun olduğunu vurgulamaktadır.

Regresyon analizi (Tablo 2) sonuçları istatistiksel olarak anlamlı tespit edilmiştir. Regresyon modelinde R² değerleri özellikle yorumlanmaktadır. Bu değer çalışmanın bağımlı değişkenindeki yani “Çatışma Yönetme Stratejileri”ndeki değişimin ne kadarının bağımsız değişken olan “Beş Faktör Kişilik” özellikleri tarafından açıklandığını ortaya koymaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016, s. 275).

Tablo 3. Regresyon Analizi (Çatışma Yönetme Stratejilerine/ Bütünleşme Bağımsız Değişkenlerin Etkisi)

BÜTÜNLEŞME BOYUTU			
Alt Boyutlar (Bağımsız)	β	t	P
DIŞADÖNÜKLÜK	.294	6.983	.000
SORUMLULUK	.540	10.509	.000

UYUMLULUK	-.525	-13.733	.000
DENEYİME AÇIKLIK	.117	2.620	.009
NEVROTİKLİK	-.046	1.171	.242
R= .804 R2 = .647 Adjusted R2 = .642 F= 135,711 p= .000			

Araştırmanın hipotezlerinin sınanması adına gerçekleştirilen regresyon analizi (Tablo 2) bulguları istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmektedir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden bütünleşme alt boyutundaki % 64.7'lik değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. Modelin anlamlılık değeri (Sig.) 0.05' den ne kadar küçük ise, regresyon modelinin bağımlı değişkendeki varyansın o kadar iyi açıklandığı görüşü temel alınarak, regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (p=.000). Bulgular değerlendirilirken bu bilgiler göz önünde bulundurularak yorumlanmıştır. Elde edilen verilere göre; regresyon modeli Nevrotiklik alt boyutu hariç (p= .242, p>0.05) istatistiksel olarak anlamlı (p=.000) tespit edilmiştir. β değerlerine bakıldığında çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü olan alt boyutların nevrozizm dışında kalan her bir alt boyut olduğu ancak sorumluluk ve uyumluluk alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir. Sorumluluk alt boyutunun β değerleri incelendiğinde etki gücünün % 54, uyumluluğun ise % 52 olduğu tespit edilmiştir. Bulgular; H1a hipotezinin kısmen desteklendiği kanıtlanmaktadır. Bu veriler doğrultusunda hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 4. Regresyon Analizi (Çatışma Yönetme Stratejilerine/Ödün Verme Bağımsız Değişkenlerin Etkisi)

ÖDÜN VERME BOYUTU			
Alt Boyutlar (Bağımsız)	β	T	p
DIŞADÖNÜKLÜK	.108	1.901	.058
SORUMLULUK	.465	6.715	.000
UYUMLULUK	-.208	-4.031	.000
DENEYİME AÇIKLIK	.155	2.588	.010
NEVROTİKLİK	.298	5.595	.000
R= .600 R2 = .359 Adjusted R2 = .351 F= 41.525 p= .000			

Araştırmanın hipotezlerinin sınanmasına adına uygulanan regresyon analizi (Tablo 3) bulguları istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden ödün verme alt boyutundaki % 35.9'luk değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli Dışadönüklük alt boyutu dışında (p= .058, p>0.05) anlamlı (p=.000) tespit edilmiştir. β değerleri, çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü saptanan alt boyutların dışadönüklük dışında kalan her bir alt boyut olduğunu

göstermektedir. Sorumluluk ve nevrotizm alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir. Sorumluluk alt boyutunun β değerleri incelendiğinde etki gücünün % 46,5, nevrotikliğin ise % 29 olduğu tespit edilmiştir. Bulgular; H1b hipotezinin kısmen desteklendiği kanıtlanmaktadır. Bu veriler doğrultusunda hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analizi (Çatışma Yönetme Stratejilerine/Hükmetme Bağımsız Değişkenlerin Etkisi)

HÜKMETME BOYUTU			
Alt Boyutlar (Bağımsız)	β	T	p
DIŞADÖNÜKLÜK	-.084	-3.866	.000
SORUMLULUK	-.115	-4.308	.000
UYUMLULUK	.114	5.752	.000
DENEYİME AÇIKLIK	1.059	45.825	.000
NEVROTİKLİK	-.020	-.992	.322
R= .951 R2 = .905 Adjusted R2 = .904 F= 707.089 p= .000			

Araştırmanın hipotezlerinin sınanması adına gerçekleştirilen regresyon analizi (Tablo 4) sonuçları anlamlı tespit edilmiştir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden hükmetme alt boyutundaki % 90,5'lik değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu tespit edilmiştir. Regresyon modeli nevrotiklik alt boyutu hariç ($p= .322$, $p>0.05$) istatistiksel olarak anlamlı ($p=.000$) saptanmıştır. β değerleri, çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü nevrotizm dışında kalan her bir alt boyut olduğunu göstermektedir. Sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir. Bulgular; H1c hipotezinin kısmen desteklendiğini kanıtlanmaktadır. Bu veriler doğrultusunda hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 6. Regresyon Analizi (Çatışma Yönetme Stratejilerine/Kaçınma Alt Bağımsız Değişkenlerin Etkisi)

KAÇINMA BOYUTU			
Alt Boyutlar (Bağımsız)	β	t	p
DIŞADÖNÜKLÜK	.207	4.828	.000
SORUMLULUK	.583	11.183	.000
UYUMLULUK	.008	.195	.846
DENEYİME AÇIKLIK	.124	2.729	.007

NEVROTİKLİK	.663	16.538	.000
R= .798 R2 = .637 Adjusted R2 = .632 F= 129.652 p= .000			

Araştırmanın hipotezlerinin sınanması adına gerçekleştirilen regresyon analizi (Tablo 5) bulguları istatistiki olarak anlamlı tespit edilmiştir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden kaçınma alt boyutundaki % 63.7'lik değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. Regresyon modeli; uyumluluk alt boyutu dışında ($p = .846$, $p > 0.05$) bütün alt boyutlar bazında istatistiksel olarak anlamlı ($p = .000$) tespit edilmiştir. β değerleri; çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü olan alt boyutların uyumluluk dışında kalan her bir alt boyut olduğunu ancak sorumluluk ve nevrozizm alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir. Sorumluluk alt boyutunun β değerleri incelendiğinde etki gücü % 58.3, nevrozizmin ise % 66.3 olarak saptanmıştır. Bulgular; H1d hipotezinin kısmen desteklendiğini kanıtlamaktadır. Bu veriler doğrultusunda hipotez kabul edilmiştir.

Tablo 7. Regresyon Analizi (Çatışma Yönetme Stratejilerine/Uzlaşma Bağımsız Değişkenlerin Etkisi)

UZLAŞMA BOYUTU			
Alt Boyutlar (Bağımsız)	β	t	p
DIŞADÖNÜKLÜK	.811	17.982	.000
SORUMLULUK	.001	.017	.987
UYUMLULUK	-.104	-2.533	.012
DENEYİME AÇIKLIK	.011	.225	.822
NEVROTİKLİK	.215	5.081	.000
R=.772 R2 = .596 Adjusted R2 = .591 F= 109.326 p= .000			

Hipotezin doğruluğunun sınanması adına regresyon analizi (Tablo 6) sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden uzlaşma alt boyutundaki % 59.6'lık değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. Elde edilen verilere göre regresyon modeli sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutu hariç ($p = .987$, $p > 0.05$; $p = .822$, $p > 0.05$) diğer bütün alt boyutlar bazında istatistiksel olarak anlamlı ($p = .000$) bulgulanmıştır. β değerlerine bakıldığında çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü olan alt boyutların sorumluluk ve deneyime açıklık dışında kalan her bir alt boyut olduğu ancak dışadönüklük ve nevrozizm alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu belirlenmiştir. Dışadönüklük alt boyutunun β değerleri incelendiğinde etki gücünün % 81.1, nevrozizmin ise % 21.5 olarak saptanmıştır. Bulgular; H1e hipotezinin kısmen desteklendiğini kanıtlamaktadır. Bu veriler doğrultusunda hipotez kabul edilmiştir.

TARTIŞMA

Araştırmanın model ve hipotezlerine yönelik gerçekleştirilen korelasyon ve regresyon analizleri sonuçları kişilik ile çatışma yönetme stratejilerinin anlamlı ilişkisi olduğu gözlenmiştir. Alt boyutlar düzeyinde çatışma çözme tiplerinin kişiliğin bazı özellikleriyle yakından ilişkili ve etkileşim içinde olduğu görülmüştür. Literatür bulguları ile bu çalışmanın ulaştığı bulgular arasında benzer sonuçlar bulunmaktadır. Yürür (2009) tarafından yapılan bir çalışmada, kişiliğin alt boyutlarından açıklık, sorumluluk ve dışadönüklük ile bütünleştirme stratejisi pozitif korelasyon gösterdiği; açıklık ve geçimlilik özelliklerine sahip yöneticilerin hükmetme tarzından kaçındıkları tespit edilmiştir. Duygusal dengesizlik ve geçimli olma özelliği ile kaçınma tarzı arasında pozitif ilişki olduğu bulunmuştur. Basım, Çetin ve Tabak (2009) tarafından yapılan çalışmada, gelişime açıklık ve uyumluluk kişilik özelliklerinin, tüm çatışma çözme stratejilerini yordadığı saptanmıştır. Aynı çalışmada, dışadönüklük ve özdisiplin kişilik özellikleri çatışma çözme süreçlerinde önemli rol oynadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmada, Basım, Çetin ve Tabak'ın (2009) ulaştığı bulgulardan farklı olarak sorumluluk ve deneyime açıklık en etkili yordayıcı olarak tespit edilmiştir. Basım, Çetin ve Tabak'ın (2009) çalışmasında nevrozizm alt boyutunun çatışma çözme yaklaşımlarını açıklama gücü olmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmada ise; nevrozizm ile hükmetme ve kaçınma stilleri arasında ilişki olduğu ve bir etkileşimin varlığı tespit edilmiştir.

Ulaşılan bulgular göz önünde bulundurulduğunda; kişilerarası çatışma çözme yöntemlerinde, kişilik özelliklerinin önemli rol oynadığı gözlenmiştir. Duysak ve Uslu (2016), öğretmenler ve okul yöneticilerine yönelik yaptıkları araştırmada, çatışma yönetme tarzları ile kişilik arasında ilişki olduğunu bulmuştur. Aynı araştırmada, yönetici ve öğretmenler arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmanın ulaştığı bulgular ile Duysak ve Uslu (2016) tarafından yapılan çalışma bulguları arasında bir örtüşme olduğu görülmüştür.

Yine bu çalışmanın ulaştığı bulguları, Erkuş ve Tabak'ın (2009) yürüttüğü çalışma bulguları destekler niteliktedir. Kişiliğin uyumluluk alt boyutu ile işbirlikçi, uzlaşmacı, yardımsever ve geri çekilen çatışma yönetim stilleri arasında pozitif korelasyon olduğu saptanmıştır. Benzer bir bulgu ise Kavaklı (2018) tarafından yapılan araştırmada elde edilmiştir. Yapılan ölçümde, proaktif kişilik ölçeğinin ortalaması 60'ın altında ise kişiler arası çatışma çözme stillerinden "yüzleşme", 60'ın üstünde ise "kendini açma" diğerlerine nazaran daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ancak bu değişkenlerin arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Örgütler, hiyerarşilere, bölümlere ve bireylere bölünmüş sosyal birimlerdir. Karşılaştırma, rekabet ve çatışma örgütlerin birimlerinde ve alt birimlerinde daima mevcuttur. Çatışma, örgüt düzeylerinin her birinde her yerde mevcut olan bir özelliktir. Çatışmanın işlevsel veya işlevsiz sonuçları olabilmektedir. Bu nedenle örgüt yönetimin çatışma yönetimi için çeşitli yöntem ve teknikleri araştırması önemlidir. Geniş çatışma yönetimi müdahalesi çeşitli örgütsel düzeylerde çatışma ile başa çıkmak için kullanılabilir. Örgütler, yönetilemez düzeye yükselmeden önce ortaya çıkan çatışmaları çözmek ve yönetmek için çeşitli fakat uygun stratejiler geliştirmelidir. Bu uygun stratejilerin seçimi her zaman örgütlerin elinde değildir. Çünkü görevler delege edilmiştir.

Yönetimsel pozisyonlarda yer alan işgörenlerin bireysel seçimleri ve onların seçimlerini etkileyen kişiliklerinin de etkisi bu süreçte kaçınılmaz olduğu, yapılan literatür taraması bulgularında

yer almıştır. Bu olgudan hareketle, genellenebilir nitelikteki bir örneklem büyüklüğü ile meslek ve örgüt türü ayrımı yapmaksızın genelde kişilik özelliklerinin özelde ise beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetim stratejileri üzerinde etkisi olduğu varsayımında dayalı araştırma modeli tasarlanmıştır. Bu tasarımla ilişkili olarak beş hipotez geliştirilmiştir.

Beş hipotez kapsamında kişilik özellikleri değişkeni ile çatışma yönetme stratejileri değişkeni arasındaki ilişki test edilmiştir. Analiz bulguları, kişilik özellikleri ile çatışma yönetimi stratejileri etkileşiminde çatışma yönetim stratejilerinin kişilik özelliklerinden etkilendiği görülmüştür. Bu sonuç, çalışmanın temel bulgusu olarak öne çıkmıştır.

Regresyon analizleri sonucunda, çatışma yönetme stratejileri üzerinde kişiliğin açıklayıcı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çatışma yönetme stratejilerinden bütünleşme alt boyutu ile beş faktör kişilik değişkeninin alt boyutlarının etkisinin açıklama yüzdeleri incelendiğinde etkili faktörlerin olduğu belirlenmiştir. Açıklama yüzdesi bakımından en fazla sorumluluk alt boyutunun etkili olduğu bulunmuştur. Bu etkileşimde nevrozizm alt boyutunun etkisinin olmadığı görülmüştür. Ödün verme alt boyutunun etkisinin % 35.9 olduğu saptanmıştır. Bu etkileşimde dışadönüklüğün etkisinin olmadığı bulunmuştur. Bu etkileşimde açıklama gücü en yüksek alt boyutun sorumluluk olduğu saptanmıştır. Hükmetme alt boyutunun etkisinin %90.5 olduğu saptanmıştır. Nevrotizm alt boyutu hariç kişiliğin her bir alt boyutunun etkileşimde açıklama gücü olduğu saptanmıştır. En etkili olan kişilik özelliğinin sorumluluk ve deneyime açıklık olduğu tespit edilmiştir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden kaçınma alt boyutundaki % 63.7'lik değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. β değerleri incelendiğinde çatışma yönetme stratejilerinde etki gücü olan alt boyutların uyumluluk dışında kalan her bir alt boyut olduğu ancak sorumluluk ve nevrozizm alt boyutlarının yüzdeleri incelendiğinde açıklama gücünün en yüksek alt boyutlar olduğu yorumu yapılabilmektedir. Bulgulara göre çatışma yönetme stratejilerinden uzlaşma alt boyutundaki % 59.6'lık değişimin bağımsız değişkene bağlı olduğu saptanmıştır. Elde edilen veriler, regresyon modelinin sorumluluk ve deneyime açıklık alt boyutu dışında anlamlı olduğunu göstermektedir.

Korelasyon analizi bulguları, kişilik özellikleri değişkeni ile çatışma yönetimi stratejileri değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Diğer yandan beş faktör kişilik özellikleri değişkeninin nevrozizm dışında kendi alt boyutları arasında pozitif bir korelasyon olduğu bulunmuştur. Benzer bir korelasyon, çatışma yönetimi stratejileri değişkeninin alt boyutlarının birbiriyle arasında da gözlenmiştir.

Örneklem grubu ve bulgulardan yola çıkarak, bütünleşme tarzını benimseyen işgörenlerin, genel olarak sorumluluk sahibi kişi özelliği olan bireyler olduğu sonucuna varılmıştır. Sorumluluk sahibi kişilik özelliğine sahip bireylerin, örgüt iş ortamındaki bir çatışma durumunda çatışma çözümünde ödün verme stratejisini seçtikleri bulunmuştur.

Yine analiz bulguları, deneyime açık olma, özdenetime sahip olma, dışa dönük olma ve uyumlu olma kişilik özellikleri ağır basan bireylerin örgütsel ortamdaki yaşanan bir çatışma durumunda hükmetme stratejisini benimsediklerini ortaya koymuştur. Nevrotik kişilik özelliği ağır basan bireylerin ise daha çok çatışma çözüm stratejilerinden kaçınma stratejisini benimsedikleri görülmüştür. Dışa dönük olma kişi özelliği öne çıkan bireylerin ise daha çok çatışma çözüm stratejilerinden uzlaşma stratejisini tercih ettikleri gözlenmiştir.

Bu çalışmanın bulgularının pratik alana bir dizi katkıları bulunmaktadır. Örgütler, kişiler arası, kişiler ve gruplar arası, gruplar ile gruplar arası, kişi ve gruplar ile örgüt arası çatışmaların yaşandığı iş ortamlarıdır. İş örgütlerinde farklı sayılarda yönetici, yönetilen ve uzmanlardan oluşan farklı sayısal oranlarda iş görenler bulunmaktadır. İş örgütlerinin iş barışı, iş tatmini, işe ve örgüte uyum, sinerji ve ekip ruhu oluşturma, iş gören performansı ve örgütsel performans, örgütün rekabetçiliği vb. konularında işgörenlerine yatırım yapması kaçınılmaz bir durumdur. Zira yükselme olanaklarının yetersizliği, çalışmaların takdir edilmemesi, sorumluluk ve yetki dengesizliği, aşırı iş yükü ve iş tanımlarının ucu açık olması, iş gören geliştirme faaliyetlerinin yetersiz olması ya da hiç olmaması, iş tatminsizliği, kararlara katılma eksikliği, etkili ekip/takım çalışmasının uygulanmayışı gibi faktörler, birer örgütsel çatışma nedenleri olarak örgütlerin karşısına çıkmaktadır (Aslan, 2004).

Örgütlerin, iş ve işgören geliştirme yatırımlarında (işe alma dahil) kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejileri öncelik vermesinin yerinde bir karar olacaktır. İşgörenlere kişilik özelliklerinin neler olduğu ve iş ortamlarında iletişim ve davranışlarda nasıl işleyişi gösterdiğine dair farkındalık kazandırmak, iş örgütleri için bir maliyet değil, fırsat olarak görülmelidir. Bu tür destekler, iş görenler açısından örgütsel destek olarak algılanacaktır. Örgüt ortamında oluşan ve oluşabilecek çatışmaların etkilerinin azaltılmasında algılanan örgütsel desteğin olumlu etkisi olduğunu gösteren araştırma bulguları bulunmaktadır (Laschinger ve ark., 2008). Çatışma yönetimi stratejileri ve kişilik özellikleri birlikte uygulanması sonucunda çatışmalardan kaynaklı olumsuzlukların ortadan kaldırılmasında örgütsel desteğin önemli rolü olduğu bilinen bir olgudur (Friedman ve ark., 2000).

Çatışma stratejileri konusunda farkındalık oluşturmak ve danışmanlık almanın, örgüt ve iş gören performansına orta ve uzun vadede katkılar sağlayacağını yapılan araştırma ve bu çalışma bulguları ortaya koymaktadır. Örgüt tepe karar vericilerinin, örgüt içinde yaşanan ve olası çatışmaların önlenmesi açısından kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stratejileri konusunda geliştirme eğitimi almış ve deneyimlenmiş yöneticileri istihdam etmesi; yöneticilerin bireysel yetenekleri ile örgüt içi çatışmaları çözmeleri ger stratejik açıdan önemli olduğu araştırma bulgularıyla sabittir (Çağatay ve Arslan, 2020; Uslu, 2015).

Örgütlerdeki verimliliği ve etkinliği artırmak, değişimi ve gelişimi sağlamak için işgörenlerin görüşlerinin alınması yoluyla yönetime katılmalarının sağlanması, aynı zamanda olan ve olabilecek çatışmaları önleyecektir. Bu nedenle örgüt karar vericilerinin ve yöneticilerinin, kişilik özellikleri ve çatışma yönetimi stratejileri özelinde işgörenlerin düzenli olarak görüşlerini anlamasının yerinde bir örgütsel davranış olacaktır. Böylece, örgütte yaşanabilecek çatışmalar kolaylıkla ve çok düşük maliyetle yönetilebilir hale gelebilir ve kazanım fırsatına çevirilebilir. Çatışma yönetimi süreçleri, hem örgütlerdeki bireyler hem de örgütlerin kendilerini iyileştirmesi için yararlı ve yaratıcı süreçler olarak görülür (Özkalp ve ark., 2009). İşgören alımı ve seçimleri ile pozisyon ve yönetsel terfilerde, kişilik özelliklerini tespit eden uygulamalar kullanılabilir. Yönetici istihdam ve terfilerinde, çatışma yönetimi becerilerinde yetkinlik aranabilir.

Bu çalışmanın bulguları, akademik alanda araştırma boşluklarının tespit edilmesine katkıda bulunmaktadır. Gelecekteki araştırma çalışmalarında, potansiyel aracı etkileri gözden kaçırmamak için hem öncülleri hem de sonuçları aynı araştırma tasarımı incelenebilir ve bu çalışma bulguları ile kıyaslanabilir. Bu çalışmanın katılımcıları, İstanbul ilindeki örgüt ve iş görenleri ile sınırlıdır. Dolayısıyla eş değer büyüklükte başka bir il olmasa bile Ankara ya da

İzmir ilindeki örgüt ve iş görenlerinin katılımcısı olabileceği bir başka çalışma ile kişilik özellikleri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki test edilebilir.

KAYNAKÇA

- Ada, N. (2013). Örgütlerde çatışma nedenleri ve çözüm önerileri: Bir literatür çalışması. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 1(6), 59-74.
- Allport, G. W., & Odbert, H. S. (1936). Trait names: A psycholexical study. *Psychological Monographs*, 47, 211.
- Anderson, G. (1990). *Fundamentals of education research*. The Falmer Press.
- Arcioğlu, F. & Alioğulları, Z. (2012). Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Aslan, Ş. (2004). Hastanelerde örgütsel çatışma: Teori ve örnek bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11, 599-617.
- Ayub, N., AlQurashi, S.M., Al-Yafi, W.A. & Jehn, K. (2017). Personality traits and conflict management styles in predicting job performance and conflict. *International Journal of Conflict Management*, 28(5), 671-694.
- Bala, C. (2011). *Aviation Security: Proactive or Playing Catch-up*. http://www.saa.com.sg/saaWeb2011/export/sites/saa/en/About_Us/downloads/Aviation_Security_Proactive_Playing_Catch_up.pdf
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice Hall.
- Barbuto, J.E., Phipps, K.A. & Xu, Y. (2010). Testing relationships between personality, conflict styles and effectiveness. *International Journal of Conflict Management*, 21(4), 434-447.
- Basım, H. N, Çetin, F. & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20 - 37.
- Bingöl, D. (1996). *Personel yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Blake, R.R. & Mouton, J.S.(1964). *The managerial grid*. Gulf Publishing.
- Burton, J.W.(1987). *Resolving deep rooted conflict*. Centre for Conflict Resolution.
- Carver, C.S. & Scheiner, M.F.(2000). *Perspectives on personality*. 4th Edition. Allyn and Bacon.
- Caspi, A., Roberts, B. W., & Shiner, R. L. (2005). Personality development: Stability and change. *Annual Reviews of Psychology*, 56, 453-484.
- Chamorro-Premuzic, T. (2007). *Personality and individual differences*. Blackwell.
- Çağatay, A. & Arslan, Ü. (2020). Hastane çalışanlarına göre yöneticilerin çatışma çözme stratejileri. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(4), 2300-2310.
- Çağlayan, O. A. (2006). *Örgütsel çatışma yönetimi ve bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Çalık, Z., Çomak, H. & Kutlu, A. (2014). Yeni güvenlik kavram. *Uluslararası Güvenlik Kongresi*, 638- 645. Kocaeli Üniversitesi Yayınları.

- Çiçek, İ. & Aslan, A. (2020). Kişilik ve beş faktör kişilik özellikleri: Kuramsal bir çerçeve. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 10(1), 137-147.
- Diener, E. & Lucas, R. E. (2019). Personality traits. R. Biswas-Diener & E. Diener (Eds). *Noba textbook series: Psychology* içinde. DEF publishers.
- Duysak, S. & Uslu, T. (2016). Okul çalışanı yönetici ve öğretmenlerin kişilik özellikleri ile çatışmaları yönetme stilleri arasındaki ilişkiler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(29/2), 57 - 75.
- Dağlar, H. (2020). Beş faktör kişilik özelliklerinin örgütsel sessizlik üzerine etkisi: Öğretmenler üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 2487-2500.
- Duysak, S. & Uslu, T. (2016). Okul çalışanı yönetici ve öğretmenlerin kişilik özellikleri ile çatışmaları yönetme stilleri arasındaki ilişkiler. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(29/2), 57-75.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme yönetiminde örgütsel davranış*. İ.Ü İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yay.
- Erkuş, A. & Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: Savunma sanayiinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2), 213-242.
- Friedman, R., Tidd, S., Currall, S., & Tsai, J. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *The International Journal of Conflict Management*, 11, 32-55.
- Gerede, E. (2006). Havacılık emniyeti ve havacılık güvenliği kavramları arasındaki ilişki ve farkların belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim*, 17(54), 26-37.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative description of personality: The Big Five personality traits. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.
- Grohol, J. M. (2020). *The big five personality traits*. <https://psychcentral.com/lib/the-big-five-personality-traits#In-Depth:-The-Big-5-Personality-Traits>
- Gurven, M., von Rueden, C., Massenkoff, M., Kaplan, H., & Lero Vie, M. (2013). How universal is the Big Five? Testing the five-factor model of personality variation among forager-farmers in the Bolivian Amazon. *Journal of personality and social psychology*, 104(2), 354-370.
- Harris, J. R. (2011). Explaining individual differences in personality: Why we need a modular theory. The evolution of personality and individual differences. *Oxford Scholarship online*, 121-153.
- Heller, D., T. A. Judge & D. Watson; (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, (23), 815-835.
- Henry, O. (2009). Organisational conflict and its effects on organisational performance. *Research Journal of Business Management*, (3) 16-24.

- Janic M., (2000). An assessment of risk and safety in civil aviation. *Journal of Air Transport Management*, 6(1), 43-50.
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). *The big-five inventory-version 4a and 54*. Berkeley Institute of Personality and Social Research.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The big-five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. L. A. Pervin & O. P. John (Eds.). *Handbook of personality: Theory and research 2* içinde. 102–138. Guilford Press.
- Kardaş S. & Şencan, H (2018). Beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisi. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(33), 287 - 299.
- Kavaklı, Ö. (2018). İntörn hemşirelik öğrencilerinin proaktif kişilik özelliği ile çatışma çözme yaklaşımı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma*, 15(1), 9-15.
- Koçel, T. (2003). *İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon-organizasyonlarda davranış klasik-modern-çağdaş yaklaşımlar*. İstanbul.
- Koçel, T. (2005). *İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon-organizasyonlarda davranış-klasik-modern-çağdaş yaklaşımlar*. İstanbul.
- Koçel, T. (2007). *İşletme yöneticiliği, yönetim ve organizasyon-organizasyonlarda davranış-klasik-modern-çağdaş yaklaşımlar*. İstanbul.
- Kökçü, Ö. A. T. S. N. T. M. (2012). Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 7(27) , 4611-4641 .
- Küçükönel, H. (2001). *Havaalanı güvenliği ve sabiha gökçen uluslararası havaalanı güvenlik sistemi için bir model önerisi*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Laschinger, H., Purdy, N., Cho, J., & Almost, J. (2006). Antecedents and consequences of nurse managers' perceptions of organizational support. *Nursing Economics*, 24, 20-27.
- Lewis, D., French, E. & Steane, P.(1997). A culture of conflict. *Leadership & Organisation Development Journal*, 18(6), 275-82.
- Louie, H., & Slougher, J. M. (2014). *Large scale renewable power generation*. Springer Science.
- Luria, G. ve Torjman, A. (2009). Resources and coping with stressful events. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 30(6), 685-707.
- Ma, Z., Lee, Y. & Yu, K. (2008). Ten years of conflict management studies: themes, concepts and relationships. *International Journal of Conflict Management*, 19(3), 234-248.
- Matthews, G., Deary, I. J., & Whiteman, M. C. (2003). *Personality traits*. Cambridge University Press.
- Mangi, R. A. & Jalbani, A. (2013). Mediation of work engagement between emotional exhaustion, cynicism and turnover intentions. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 2(7), 45-54.

- McCrae, R. R. (2002). Cross-cultural research on the five-factor model of personality. *Online Readings in Psychology and Culture*, 4(4).
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1999). A Five-Factor theory of personality. L. A. Pervin & O. P. John (Eds.). *Handbook of personality: Theory and research* içinde. 139–153. Guilford Press.
- McCrae, R. R. & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175–215.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 81–90.
- Mimaroglu, H. (2008). *Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Moberg, P.J. (2001). Linking conflict strategy to the five-factor model: Theoretical and empirical foundations. *International Journal of Conflict Management*, 12(1), 47-68.
- Montgomery, C. D., Peck, A. E. & Vining, G. G. (2013). *Doğrusal regresyon analizine giriş*. M. Aydın Erar (Ed.). Nobel Yayıncılık.
- Niosi, A. (2020). *Introduction to consumer behaviour*. Kwantlen Polytechnic University Press.
- Orhunbilge N. (2000). *Uygulamalı regresyon ve korelasyon analizi*. 2.Baskı. Nobel Akademi Yayıncılık.
- Özkalp, E., Sungur, Z., & Özdemir, A. A. (2009). Conflict management styles of Turkish managers. *Journal of European Industrial Training*, 33(5), 419-438.
- Sümer, N. & Sümer, H.C. (2005). *Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği*. Yayımlanmamış çalışma.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 13, 206-235.
- Rahim, M. A. (2000). *Managing conflict in organizations*. 3rd Ed. Greenwood Publishing Inc.
- Rahim, M.A. (1992). *Managing conflict in organizations*. 2nd Ed. Praeger.
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368–376.
- Rahim, A., & Bonoma, T. V. (1979). Managing organizational conflict: A model for diagnosis and intervention. *Psychological Reports*, 44(3, Pt 2), 1323–1344.
- Roberts, B. W., Kuncel, N. R., Shiner, R., Caspi, A., & Golberg, L. R. (2007). The power of personality: The comparative validity of personality traits, socioeconomic status, and cognitive ability for predicting important life outcomes. *Perspectives on Psychological Science*, 2, 313-345.
- Shetach, A. (2009). The four-dimensions model. *International Studies of Management & Organization*, 39, 106 - 82.
- Schmidt, J., Cancellar, R., & Junior, A. O. P. (2014). *Combining windpower and hydropower to decrease seasonal and inter-annual availability of renewable energy sources in Brazil*. Working Papers.

- Sohrabizadeh, S. & Sayfour, N. (2014). Antecedents and consequences of work engagement among nurses. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 16(11).
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement, and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518.
- Şahin, F. ve Çekmeceliolu, H. (2016). Çatışma yönetim stratejilerinin iş performansı üzerine etkileri: Güvenlik sektörü üzerine bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (32), 167-188.
- Şimşek, M. Ş. (2002). *Yönetim ve organizasyon*. (7. Baskı). Konya.
- Tabachnick, B., G. & L. S., Fidell, (2015). *Çok değişkenli istatistiklerin kullanımı*. Mustafa Baloğlu (Çev. Ed). Nobel Yayıncılık.
- Tehrani, H. D. & Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157, 1-10.
- Thakore, D. (2013). Conflict and conflict management. *IOSR Journal of Business and Management*, 8(6), 07-16.
- Thomas, K.W. (1976). Conflict and conflict management. Dunnette, M.D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. 889-935. RandMcNally.
- Turhan, Ö. (2019). Beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkisinde depresyonun aracılık rolü. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 9-21.
- Tüzün, İ. K. (2007). Güven, örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (2), 93-118.
- Ulufer, S. (2017). *Demografik faktörler ve kişiliğin duygusal emek üzerindeki etkisi, işten ayrılma niyetinin aracılık rolü: Kabin memurları üzerinde bir araştırma*. Doktora Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
- Uslu, S. (2015). *Çatışma yönetimi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Vliert, E.V.D. (2013). *Conflict and conflict management in a handbook of work and organizational psychology 3: personnel psychology*. Charles, D., Drenth, P. J. D., & Henk, T. (Eds). Psychology Press.
- Yıldızoğlu, H. (2013). *Okul yöneticilerinin beş faktör kişilik özellikleriyle çatışma yönetimi stili tercihleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, S. & Görece, P. (2019). Örgütsel çatışma yönetimi ve stratejileri. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(42), 2768-2779.
- Yürür, S. (2009). Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(1), 23 - 42.
- Zencirkıran, M. & Keser, A. (2018). *Örgütsel davranış*. Dora Yayınları.