

**T.C.**  
**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**PSİKOLOJİK DANIŞMA VE REHBERLİK BİLİM DALI**

**EMNİYET PERSONELİNİN EMPATİK BECERİLERİ,  
ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIKLARI  
İLE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ**

**MUSA KÖROĞLU**

**DOKTORA TEZİ**

**Danışman**

**Yrd. Doç. Dr. NURTEN SARGIN**

**Konya–2012**



**T.C.**  
**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ ANABİLİM DALI**  
**PSİKOLOJİK DANIŞMA VE REHBERLİK BİLİM DALI**

**EMNİYET PERSONELİNİN EMPATİK BECERİLERİ,  
ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIKLARI  
İLE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ**

**MUSA KÖROĞLU**

**DOKTORA TEZİ**

**Danışman**

**Yrd. Doç. Dr. NURTEN SARGIN**

**Konya–2012**



### BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	Musa KÖROĞLU
	Numarası	065116051004
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri / Psikolojik Danışma ve Rehberlik
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input checked="" type="checkbox"/>
	Tezin Adı	EMNİYET PERSONELİNİN EMPATİK BECERİLERİ, ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIKLARI İLE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

  
Musa KÖROĞLU



T. C.  
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ  
Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü



### DOKTORA TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	Musa KÖROĞLU	
	Numarası	065116051004	
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Eğitim Bilimleri / Psikolojik Danışma ve Rehberlik	
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora <input checked="" type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Yrd. Doç Dr. Nurten SARGIN	
Tezin Adı	<b>EMNİYET PERSONELİNİN EMPATİK BECERİLERİ, ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIKLARI İLE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ</b>		

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “Emniyet Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları İle Çatışma Çözme Stilleri” başlıklı bu çalışma 28/05/ 2012 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği / ~~oyçokluğu~~ ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Danışman ve Üyeler
Prof. Dr. İbrahim YILDIRIM	Başkan
Yrd. Doç. Dr. Nurten SARGIN	Danışman
Prof. Dr. Ömer Üre	Üye
Prof. Dr. Ali Murat SÜNBÜL	Üye
Doç. Dr. Erkal HAMARTA	Üye

İmza

*(Handwritten signatures)*

## ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR

Doktora sürecinin başlamasında, ders sürecinde, tez konusunun belirlenmesinde ve doktora tezinin hazırlanması evrelerinde her zaman bana rehberlik yapan Değerli Hocam Yrd. Doç. Dr. Nurten SARGIN'a vermiş olduğu destek ve göstermiş olduğu ilgi için en içten duygularla teşekkürlerimi sunuyorum.

Doktora ve tez sürecinde gerek dersler gerekse de ölçme ve değerlendirme aşamalarında bana desteklerini esirgemeyen, daima yakın ilgi ve desteklerini hissettiğim Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Ana Bilim Dalı Başkanı Prof. Dr. Ömer ÜRE, Eğitim Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Ali Murat SÜN BÜL ve Doç. Dr. Erdal HAMARTA'ya teşekkürlerimi sunuyorum.

Ayrıca doktora süresince bana desteğini veren Yrd. Doç. Dr. Hüzeyin IZGAR'a şükranlarımı sunuyorum.

Doktora sürecinin başından itibaren bana desteklerini esirgemeyen arkadaşlarım Yrd. Doç. Dr. Bahadır BOZOĞLAN, Yasemin YAVUZER, Rezzan GÜNDOĞDU ve Aydın ÇİVİLİDAĞ'a, teşekkürlerimi de ayrıca sunuyorum.

Araştırmanın başlangıcından sonuna kadar bana gerekli izinleri veren ve beni anlayışla karşılayıp destekleyen Eğitim Dairesi Başkanlığı personeline, araştırmama katkıda bulunan değerli mesai arkadaşlarıma ve araştırmaya katılan tüm meslektaşlarıma teşekkür ediyorum.

Son olarak bana her zaman destek olan değerli eşim Tuğba ve oğlum Göktuğ'a ve tüm aileme sevgilerimi ve şükranlarımı sunuyorum.

*Tüm emeği geçenlere sevgi ve saygılarımla...*



**T.C.**  
**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**

Öğrencinin	Adı Soyadı	<b>Musa KÖROĞLU</b>		
	Numarası	<b>065116051004</b>		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	<b>Eğitim Bilimleri / Psikolojik Danışma ve Rehberlik</b>		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	<b>Yrd. Doç Dr. Nurten SARGIN</b>		
Tezin Adı	<b>EMNİYET PERSONELİNİN EMPATİK BECERİLERİ, ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIKLARI İLE ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ</b>			

### ÖZET

İnsanlar yaşam sürecinde daima bir iletişim ve etkileşim içindedirler. Kurulan ilişkiler bazen istenilen düzeyde olabildiği gibi bazen de anlaşmazlıklarla sonuçlanabilmektedir. Bu ilişki ve etkileşim sürecinde bireylerin sahip oldukları beceriler çoğunlukla ilişkiye yön de verebilmektedir. Kolluk kuvvetleri de sosyal hayatta bu ilişki ve etkileşim sürecinin içinde gerek bir vatandaş olarak gerekse de bir görevli olarak yer almaktadırlar.

Bu araştırma da Tokat Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbe değişkenleri açısından incelenmiştir. Araştırmada survey (tarama) modeli kullanılmıştır. Empatik Beceri Ölçeği B Formu, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği (ÇŞFÖ) ve Çatışma Çözme Stilleri Formu (ÇSF) 39 bayan ve 391 erkek olmak üzere toplam 430 Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeline uygulanmıştır.

Katılımcıların empatik beceri düzeyleri Empatik Beceri Ölçeği, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği ve çatışma çözme stilleri de Çatışma Çözme Stilleri Formu ile belirlenmeye çalışılmıştır. Sonuçlar cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbe değişkenleri

açısından ilişkisiz bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans analizi(ANOVA), faktör analizi, Pearson Korelasyon Katsayısı ile test edilerek analiz edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ortalamanın üzerinde bulunmuştur. Çatışma çözme stillerine bakıldığında Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin bir çatışma durumunda oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, kaçınma ve hükmetme stratejilerini ise kullanmadıklarını tespit edilmiştir. Katılımcıların cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbelere göre empatik becerileri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri incelenmiş, bu değişkenler açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Cinsiyete göre çatışma stilleri incelenmiş, uzlaşma stratejisini kadın personelin erkek personele göre daha yüksek oranda kullandıkları tespit edilmiştir. Çalıştığı birimlerine göre personelin çatışma stillerine bakıldığında uzlaşma stratejisini Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri ile Büro (Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler) Hizmetlerinde çalışan personelin diğer birimlerde çalışan personele göre daha yüksek oranda kullandıkları ve yine Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde çalışan personelin bütünleştirme stratejisini diğer birimlerde çalışan personele oranla daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. Eğitim durumu ve rütbe değişkenlerine tercih edilen çatışma stilleri arasında bir farklılık bulunmamaktadır.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri ile çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki incelendiğinde farkındalık düzeyi yükseldikçe bütünleştirme ve uzlaşma stratejisinin kullanımının daha fazla tercih edildiği, farkındalık düzeyi azaldıkça hükmetme ve kaçınma stratejilerinin tercih edildiği ortaya çıkmıştır. Empatik beceriler ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki incelendiğinde katılımcıların empatik beceri düzeyleri yükseldikçe bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerinin kullanıldığı, empatik beceri düzeyleri azaldıkça da hükmetme ve kaçınma stratejilerinin kullanıldıkları tespit edilmiştir.



Araştırma bulguları literatür ışığında tartışılmış, yorumlanmış ve önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Empatik Beceriler, Çatışma, Şiddet, Farkındalık, Emniyet Personeli, Kolluk Kuvvetleri.



**T.C.**  
**NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ**  
**Eğitim Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü**

Öğrencinin	Adı Soyadı	<b>Musa KÖROĞLU</b>		
	Numarası	<b>065116051004</b>		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	<b>Eğitim Bilimleri / Psikolojik Danışma ve Rehberlik</b>		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input type="checkbox"/>	Doktora	<input checked="" type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	<b>Yrd. Doç Dr. Nurten SARGIN</b>		
Tezin İngilizce Adı	<b>POLICE STAFFS' EMPATHIC SKILLS, AWARENESS LEVEL CONCERNING CONFLICT AND VIOLENCE AND THEIR CONFLICT RESOLUTION STYLES</b>			

### SUMMARY

People are always interactive and communicative in the life cycle. While sometimes these interactions are as wanted, sometimes they may cause disagreements. During this communication and interaction, people may also direct themselves. Also, law-enforcement officers take place in this interaction and communication both as a fellow and as a charged person.

In the study, Serving Police Staffs' that work in Tokat Police Department, empathic skills, awareness level concerning conflict and violence, and their conflict resolution skills were searched in terms of their genders, units, educational levels and ranks. In the study, survey model was used. The B form of Empathic Skill Scale, Conflict and Violence Awareness Scale (CVAS) and Conflict Resolution Styles Form (CRF) were applied to 430 serving police staffs, 39 females and 391 males.

For this purpose, the participants' level of empathic skills, awareness level concerning conflict and violence and their conflict resolution skills were measured by The B form of Empathic Skill Scale, Conflict and Violence Awareness Scale (CVAS) and Conflict Resolution Styles Form (CRF) respectively. The findings were analyzed by means of independent t-test, one way variance analysis, factor analysis and Pearson Correlation Coefficient in terms of the participants' gender, units, educational level and their ranks.

According to the research findings, serving police staff's level of empathic skills, conflict and violence awareness were found to be higher than average. Considering conflict resolution styles, it was found that serving police staff used integration and compromise strategies, sometimes obedience strategy and they never used avoidance and domination strategies in a conflict situation. The participants' empathic skills and conflict and violence awareness levels were analyzed according to their gender, units, educational levels and their ranks, however; meaningful difference could not be found. Conflict resolution styles were analyzed according to gender variable and it was found that female staff used more often compromise strategy than male staff. When conflict resolution styles were analyzed according to units the police work, it was found that the staff that work in Public Security, Terror, Illegal Traffic, Intelligence, Security offices and offices such as Training, Passport, and Personnel used the compromise strategy more than the staff that work in the other branches and staff that work in Public Order, Terror, Illegal Traffic, Intelligence and Security Offices used the integration strategy more often than the others. No meaningful difference was found in terms of level of education and ranks.

When the correlation between Serving Police Staff's empathic skills and their awareness level of conflict and violence was analyzed, meaningful difference was found. When the correlation between conflict resolution styles and the awareness level of conflict and violence was analyzed, it was discovered that more often integration and compromise strategies were preferred when the awareness level scores were higher and domination and avoidance strategies were preferred when the awareness level scores were lower. When the correlation between the empathic skills and t conflict resolution was analyzed, it was found that the participants used integration, compromise and obedience strategies when their empathic skill scores were higher and they used domination and avoidance strategies when their empathic skill scores were lower.

**Keywords:** Empathic Skills, Conflict, Violence, Awareness, Police Staff, Law-enforcement officers

## KISALTMALAR

**ÇŞFÖ:** Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği

**ÇSF** : Çatışma Çözme Stilleri Formu

**EBÖ** : Empatik Beceri Ölçeği B Formu

## İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ / TEŞEKKÜR .....	VI
ÖZET .....	VII
SUMMARY .....	X
KISALTMALAR .....	XII
İÇİNDEKİLER .....	XIII
ŞEKİLLER .....	XVIII
BÖLÜM I .....	1
GİRİŞ .....	1
1.1. Problem .....	6
1.2. Problem Cümlesi .....	7
1.2.1. Alt Problemler .....	7
1.3. Önem .....	8
1.4. Varsayımlar .....	10
1.5. Sınırlılıklar .....	10
1.6. Tanımlar .....	11
BÖLÜM II .....	13
KURAMSAL İÇERİK VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR .....	13
2.1. EMPATİ KAVRAMI .....	13
2.1.1. Empatinin Öğeleri .....	15
2.1.2. Empatinin Kişilerarası İletişimdeki Yeri .....	17
2.1.3. Emosyonel/Empatik Yakınlık .....	18
2.1.4. Aşamalı Empati Sınıflaması .....	18
2.1.5. Danışma Sürecinde Empati .....	21
2.1.6. Gestalt Terapide Empati .....	21
2.1.7. Danışan Merkezli Terapide Empati .....	22
2.1.8. Empatik Tükenmişlik/Yorgunluk .....	23
2.1.9. Empatik Tükenmişlikle Başa Çıkma Stratejileri .....	24
2.1.10. Empati Bariyerleri .....	26
2.1.11. Empati ve Sempatik Kavramları .....	27

2.2. ÇATIŞMA KAVRAMI.....	29
2.2.1. Sorunlar ve Nedenleri.....	32
2.2.2. Çatışmayı Oluşturan Unsurlar ve Çatışma Nedenleri .....	34
2.2.2.1. Çatışmayı Oluşturan Unsurlar .....	34
2.2.2.2. Çatışma Nedenleri .....	35
2.2.3. Çatışma Türleri.....	40
2.2.3.1. Kaynaklarına Göre Çatışma Türleri .....	40
2.2.3.2. Düzeylerine Göre Çatışma Türleri .....	41
2.2.3.2.1. Birey İçi Çatışma .....	42
2.2.3.2.2. Bireyler Arası Çatışma .....	42
2.2.3.2.3. Grup İçi Çatışma.....	42
2.2.3.2.4. Gruplar Arası Çatışma .....	42
2.2.4. Çatışmaya İlişkin Yönetmel Yaklaşımlar .....	43
2.2.4.1. Geleneksel Yaklaşım .....	43
2.2.4.2. Davranışsal Yaklaşım .....	43
2.2.4.3. Etkileşimci Yaklaşım.....	43
2.2.5. Çatışma Yönetimi ve Çatışma Yönetimi Stratejileri .....	44
2.2.5.1. Çatışma Yönetimi .....	44
2.2.5.2. Çatışma Yönetimi Stratejileri .....	45
2.2.6. Çatışmanın Sonuçları.....	50
2.2.6.1. Çatışmanın Olumlu Sonuçları .....	51
2.2.6.2. Çatışmanın Olumsuz Sonuçları .....	53
2.2.7. Davranışçı Terapide Çatışma .....	54
2.2.8. Grup Terapilerinde Çatışma .....	54
2.3. FARKINDALIK VE ŞİDDET KAVRAMLARI.....	55
2.3.1. Farkındalık(Awareness): .....	55
2.3.2. Şiddet Kavramı ve Şiddete İlişkin Farkındalık .....	56
2.3.2.1. Şiddetin Nedenleri .....	59
2.3.2.2. Şiddetin Türleri.....	61
2.3.2.3. Saldırgan Davranışın Sık Görüldüğü Durumlar .....	61
2.3.2.4. Şiddeti Önleme .....	62

2.4. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR .....	63
2.4.1. Empati İle İlgili Yapılan Araştırmalar.....	63
2.4.2. Çatışma ve Şiddetle İlgili Yapılan Araştırmalar .....	71
BÖLÜM III.....	85
YÖNTEM .....	85
3.1. Araştırma Modeli .....	85
3.2. Araştırma Grubu.....	85
3.3. Veri Toplama Araçları .....	87
Empatik Beceri Ölçeği(EBÖ) B-Formu.....	88
Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği.....	88
Çatışma Çözme Stilleri Formu.....	90
3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi.....	92
BÖLÜM IV.....	93
BULGULAR.....	93
BÖLÜM V.....	113
TARTIŞMA VE YORUM.....	113
BÖLÜM VI.....	126
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	126
6.1. SONUÇLAR.....	126
6.2. ÖNERİLER.....	128
KAYNAKÇA.....	130
EKLER.....	147
ÖZGEÇMİŞ.....	154

## TABLOLAR

Tablo-3.1. Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyet ve Çalıştığı Birimlerine Göre Dağılımları .....	86
Tablo-3.2. Araştırmaya Katılan Personelin Eğitim Durumları ve Rütbelere Göre Dağılımları .....	87
Tablo-3.6. Çatışma Çözme Stillerinin Çatışma Çözme Stratejilerine Göre Gruplandırılması .....	91
Tablo-4.1. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Beceri Ölçeği Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	93
Tablo-4.2 . Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	94
Tablo-4.3. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma Çözme Stilleri Formu Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	95
Tablo-4.4. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeyleri.....	96
Tablo-4.5. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Empatik Beceri Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	97
Tablo-4.6. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları .....	97
Tablo-4.7. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	98
Tablo-4.8. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları .....	98
Tablo-4.9. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbe Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeyleri .....	99
Tablo-4.10. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri .....	99
Tablo-4.11. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	100
Tablo-4.12. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları .....	101
Tablo-4.13. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	101



Tablo-4.14. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları .....	102
Tablo-4.15. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbe Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri .....	102
Tablo-4.16. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Çatışma Çözme Stilleri .....	104
Tablo-4.17. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri .....	106
Tablo-4.18. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre Çatışma Çözme Stilleri .....	108
Tablo-4.19. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbelerine Göre Çatışma Çözme Stilleri .....	110
Tablo-4.20. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ve Çatışma Çözme Stilleri Arasındaki Korelasyon	111

## ŞEKİLLER

Şekil-2.1. Çatışmalı, Çatışmasız ve Empatik İletişimde Bilgi Aktarımı ve Yalnızlık	18
Şekil-2.2. Aşamalı Empati Sınıflaması.....	19
Şekil-2.3. Danışanın Duygularını Paylaşmasını Engelleyen ya da Cesaretlendiren Alışkanlıklar.....	27
Şekil-2.4. Sorunların Nedenleri, Gösterilebilecek Tepkiler ve Olası Sonuçları.....	33
Şekil-2.5. Bireyler Arası Çatışma Yönetim Stratejilerine İlişkin İki Boyutlu Model	47

## BÖLÜM I

### GİRİŞ

Günümüzde bireyler etkileşim içinde buldukları çevrelerde hızlı ve sürekli bir değişim süreci yaşamaktadırlar. Değişimin ortaya çıkardığı yeni ve karmaşık durum ve ortamlar, bireyleri sürekli kendini yenileme ve geliştirme çabası içerisine itmektedir(Dinçyürek, 2004:97). Bilgi alışverişi yaşamdaki önemli olaylardan birisidir. Canlı varlıklar hayatlarını sürdürebilmek için iletişimde bulunmak zorundadırlar. Bütün canlıların ihtiyaç duyduğu iletişimin insan yaşamındaki yeri ise bambaşkadır. İnsan, diğer canlılardan farklı olarak, sürdürmekte olduğu iletişimini incelemek ve geliştirmek şansına sahiptir. Diğer canlılar da doğal olarak kendilerine göre anlamlı ve derin ilişkiler kuruyor olabilirler. Fakat tüm canlılar içerisinde yalnızca insanlar birbirlerinin rolüne girip, birbirleriyle empati kurma şansına sahiptirler (Dökmen, 2002: XV).

Empati, duyarlılık, yaratıcılık ve verilen mesajın anlaşıldığını iletebilme yeteneklerini gerektirmekle birlikte, empatik iletişim becerilerinin temelini empatik eğilim oluşturmaktadır(Öz, 1998). Empati durağan bir beceri değildir. İlişkisel olarak daima genişleyen bir süreçtir(Freedberg, 2007). Dökmen kadın-erkek herkesin empatik becerisinin eğitim yoluyla geliştirilebileceğini, empati kurmanın öğrenilebilen bir beceri olduğunu belirtmektedir (Dökmen, 2005: 15-16).

Yeterli bir empati için diğer bireyin duygularının farkında olmak kadar onun duygularını şeffaf bir şekilde hissetmek de önemlidir. Kişinin ne hissettiği değil, aynı zamanda hissedilen duygunun diğer birey tarafından anlaşılması gerekir (Deonna, 2007:107-111).

Empati zihinsel kelimelerin uyumu ile sağlanan bilişsel bir başarıdır. Böylelikle diğer kişinin duygularını ifade edişi izlenebilir ve kişinin duygularını doğru olarak anlamada anlamlı bir bütün ortaya çıkmış olur(Searle, 1983). Karşılıklı tarafların göstereceği empati diğer kişiye değerli ve önemli olduğu düşüncesini

vererek iletişimde güçlü bir deneyim oluşturur. Öz saygı ile sonuçlanan empatik iletişim birey için güçlü bir enerji demektir. Bu enerji insanlar, kurumlar ve çevreler arasında faydalı bir etkileşime yol açacaktır (Freedberg, 2007:258).

Dökmen(2002) empatiyi empatik eğilim ve empatik beceri olmak üzere iki yönlü olarak ele almıştır. Empatik eğilim bireyin empati yapma potansiyeli olan duygusal boyutu ifade etmektedir. Empatik beceri ise bireyin empati kurabilme durumudur. Dökmen araştırmalarında çok sayıdaki değişken ile empatik beceri ve eğilim arasında ilişki bulmuştur.

İnsanların birbirlerini görmeden önlerinden geçip gitmeleri, ne söylediklerini anlamadan birbirleriyle diyalog kurmaları, birbirlerine karşı yabancı gibi durmaları ve ilişki kuramayışları, yalnızca sosyal hayatta geniş bir toplum içerisinde değil, bunu aynı zamanda dar bir aile çevresinde bile başaramayışları üzerinde durulması gereken önemli bir konudur. Toplumsal yaşamın temel koşulları, insanları birbirini anlamaya alabildiğince zorlayıcı nitelik taşır (Adler, 2002: 22).

Karşıdaki kişinin duygularını paylaşmak ve onu anlama yeteneği olarak tanımlanan empatinin, iletişimi güçlendirdiği ve hayatımızda devam eden ilişkilerde başarılı bir çatışma yönetimine etken olduğu görülmüştür. Örneğin bir çatışma durumunda diğer kişinin bakış açısına odaklanmak, diğerinin durumunun daha iyi anlaşılmasına, yıkıcı tavır ve davranışlar sergilenmesinin önlenmesine etken olabilecektir (Davis, 1996; Harfield vd., 1994).

Empatinin varlığı sosyal davranışları kolaylaştırmakta ve aynı zamanda anti sosyal davranışları engellemektedir. Jolliffe ve Farrington(2006) düşük empati seviyesi ile kabadayılık arasında ilişkiyi tespit etmişlerdir. Bireyler düşük empati seviyesine sahiplerse daha fazla kabadayılık(zorbalık) yöntemleri kullandıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca erkeklerin bayanlara göre daha fazla kabadayılık yöntemlerini kullandıkları görülmüştür. Zorbalık (kabadayılık) yöntemlerini kullananların büyük bir bölümü bunun sadece bir veya iki defa ortaya çıktığını söylemektedir. Fakat yapılan araştırmada her dört erkekten birinin ve her yedi bayandan birinin kabadayılık yöntemini kullandığını göstermektedir. Empati seviyesinin düşüklüğü sosyal hayatın değişik bölümlerinde zorbalık yöntemlerine

başvurulmasına etki etmektedir. Yine Kandemir ve Özbay tarafından yapılan bir araştırmada sınıf içinde algılanan empatik anlama düzeyi ile zorbalık düzeyi arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bulgulara göre empatik anlama düzeyinin artması zorbalık davranışlarını azaltmaktadır (Kandemir ve Özbay:2009,329-330).

Empatinin çatışma ve problem çözme becerileri ile anlamlı derecede ilişkileri olduğu bilinmektedir. Empatik beceriler ne kadar kuvvetli ise çatışma o kadar azalmakta, problem çözümleri de o kadar artmaktadır(Wied, Branje ve Meeus, 2007). İki bireyin konular, eylemler veya hedefler hakkında fikir ayrılığında bulunmaları, birleşik çıktılarının önemli olduğu noktalarda kişilerarası çatışmalara yol açar. Kişilerarası çatışma çoğunlukla bireylerin algılarındaki farklılıklardan, yönelimlerinden veya statülerinden ileri gelir. Bireyleri başka bağıl konulara itebileceği gibi iletişimin tamamen kapanmasına da yol açabilir. Kişiler veya gruplar arasındaki iletişim noksanlıkları çatışma kaynağıdır. Bilgi akımındaki gecikmeler, filtrelemeler, yanlış anlamalar, mesajın açık olmaması veya algılanmaması gibi iletişim problemleri birey veya grupları farklı karar ve davranışlara sevk edebilir. İşlerin karşılıklı bağımlılığının yüksek olduğu noktalarda iletişim problemleri büyük bir çatışma kaynağıdır (Evcimen, 2007).

Bütün insanlar iyi de kötü de olsa bir iletişim halindedirler. Büyümekte olan bireyler, ana-babaları veya öğretmenleri gibi yaşamlarındaki “anlamlı yetişkinlerle” pek çok kez ilişki kurarlar. Bu anlamlı kişiler; saygı, özen, içtenlik ve anlayışlarını ifade etmede becerilerinden yoksunlarsa, bu durumda çocuk sadece bu becerilerini geliştirememekle kalmayacak, aynı zamanda kendini değersiz biri olarak değerlendirecektir (Egan, 1997: 14).

Çatışma rekabetçi, kompleks ve birbirinden vazgeçmeyen toplumların ayrılmaz bir parçasıdır. Bu nedenle günümüzün modern toplumlarının yükselen talepleri, dünyadaki azalan kaynaklarla bir değişim içindedir. Bu karmaşık yapının toplumda devam etmesi çatışmanın profesyonel şekilde bir sağlık hizmeti gibi alınmasını gerektirmektedir(Kelly, 2006). Çatışma yeni bir olgu değildir. Sürekli dikkat ve hazır bulunuşluk gerektirir. Çünkü yaşamda etrafımızı çevreleyen karmaşık

konularda bireyler zorluklar çekmektedirler. Çatışma yönetimi ile ilgili farklı bireyler farklı yöntemler kullanmaktadır. Geçmiş yaşantılar, sosyalleşme süreci ve farklı yönetim stilleri çatışma yönetimi ile ilişkilidir. Bu yaşantılar çocukluk döneminden yaşanan ana kadar gelmiş farklı roller de olabilmektedir. Çatışmanın çözümlenmesinde bireylere fırsat verilmesi ve kendi kendilerine çatışmayı yönetebilmeleri önemlidir(Wilson ve Longaretti, 2006). Yetersiz ya da sağlıksız beceriler yerine işlevsel olan temel iletişim ve çatışma çözme becerilerini kazanan bireyler, yaşadıkları iletişim çatışmaları karşısında kişisel ilkelerini ve isteklerini de göz önünde tutarak daha etkili tepkiler verebilir, böylece iletişim ve çatışma çözme sürecinde ilişkilerini geliştirebilirler (Karahana,2005:226).

İnsanlar aynı kültürde yaşıyorlarsa aynı inanca sahip oluyor, farklı kültürlere sahiplerse genelde aynı inancı göstermiyorlardır. Her bir kültürün doğruları doğru, yanlışları da yanlıştır. Neyin doğru neyin yanlış olduğu kültürler ve insanlar arasındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır ve bu durumda çatışma ortaya çıkmaktadır. Bu oluşumda herkes tarafından kabul edilen iki karışık yöntem ortaya çıkmaktadır. Birincisi karşımızdaki kişinin fikirlerine katılmasak dahi açık fikirli olmalıyız ve onu saygıyla dinlemeliyiz. İkincisi de bireyleri inançları farklı bile olsa güvenilir kabul etmeliyiz (Byford, 2006: 17).

Çatışma yönetimi etkili çatışma yönetimi stratejilerini gerektirir. Bunun için örgütlerin kurumsal öğrenmelerini ve etkinliğini artırmada işlevsel olmayan çatışma stratejilerini en aza indirmeleri ve çatışmanın yapıcı, fonksiyonel olan işlevlerini de en yüksek düzeye çıkarmaları gereklidir(Rahim, 2000:5). Yönetilebilen parçalarla çatışmayı çözümlenebilmek amacıyla kullanılan zaman dilimini sınırlandırma ihtiyacı vardır. Çatışmaların çözümlenmesinde bir konunun zaman dilimi iyi belirlenmeli, diğer insanlara yorgun düşebilecekleri anlar için fırsat verilmeli ve güvenli bir ortam oluşturulmalıdır. Duygusal ve zihinsel oyun haline gelen çatışmalar şaşırtıcıdır (Penn, 1993).

Bir sorunun farkında olmak çözümün ilk basmağı olarak düşünülebilir. Çatışma ve şiddet kişilerin yoğun olarak buldukları kurumlarda da sıklıkla yaşanabilmektedir(Sargin,2010:605).Araştırmacı ve bilim adamları çatışma

yönetimine ilgi duyarak çatışmanın gerek organizasyonlarda gerekse sosyal hayatta kaçınılmaz olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmalar yöneticilerin çatışma yönetimine büyük miktarlarda para harcadıklarını göstermektedir. Çatışmanın iyi yönetilmesi organizasyonlara iyi bir takım ruhunu ve başarıyı getirmektedir (Callanan, Benzing ve Peri, 2006).

Çatışma, sosyal yaşamın normal bir boyutu olduğu gibi, örgütsel yaşamında bir gerçeğidir. Çatışma kaçınılmaz olduğuna göre, çağdaş örgütlerin ve yöneticilerin örgütsel amaçları gerçekleştirmek için, çatışmadan yararlanmayı öğrenmeleri önemli görevleri arasındadır. Çatışma yönetimi birey ve örgüt gelişimi için pozitif sonuçlara ulaşmayı ve negatif sonuçları engellemeyi amaçlar (Mirzeoğlu,2005).

İnsan kaynakları ve performans arasındaki ilişki tartışılan bir konudur. Bunun nedeni, örgütlerde sürdürülebilir başarının sağlanması için bireysel, grupsal ve kurumsal performansın yükseltilmesi ihtiyacıdır. Bu doğrultuda performans artışının odağında örgütteki bireyler öne çıkmaktadır. Başka bir ifadeyle örgütlerde yer alan bireylerin performansındaki artış, grup ve kurum performansına da olumlu olarak yansımaktadır. Çatışma bireylerin performansını olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Örgütte yer alan bireylerin performanslarının, çatışma süreçlerinde olumlu yönde ilerletilmesi gereklidir. Böylelikle örgütte ortaya çıkan çatışmalar da pozitif bir sürece yönlenebilir. Aksi takdirde çatışma bireysel, grupsal ve kurumsal performansı olumsuz olarak etkileyebilecektir (Özmutaf, 2007:41).

Çatışma kişiler ya da gruplar arasındaki ilgi alanlarının farklı olmasından kaynaklanarak ortaya çıkan, taraflardan birinin kazanması diğerinin kaybetmesine neden olan, huzursuzluk, sıkıntı, stres, düşmanlık ve kavga gibi olumsuz davranışlara neden olan sosyal bir olgudur (Akkirman, 1998). Çatışmanın nedenlerine bakıldığında kendi duygu ve düşüncelerini ifade edememe, başkalarının duygu ve düşüncelerini anlayamama ve dolayısıyla ilişkinin getirdiği sorunlar tam olarak saptanamadığından etkili olabilecek çözüm seçeneklerinin üretilmediği görülmektedir (Özgit, 1991).

Çatışma yönetimine çağdaş bir şekilde bakıldığında doğru yönetildiğinde organizasyonlar için pozitif bir güç olabilmektedir. Çalışanları motive etmede, gücün

dağılımında, hassas ilişkilerde ve problem çözümlenmesinde olumlu bir yapıya sahiptir. Bu yönüyle sadece toplumun bir bölümü için değil, tüm insanlar için çatışma yönetimi ele alınması gereken bir konu olmuştur. Bu yönüyle iş dünyası gerek öğrencilerine gerekse çalışanlarına çatışma yönetimine doğru bir yaklaşım sergileyebilmek için yöntemler geliştirmektedirler (Callanan ve Perri, 2006).

Çatışmaların bir farklı yönü de iş ve aile yaşamını birlikte etkilemesidir. İş yaşamındaki meydana gelen çatışmalar aile hayatında da çatışmalara neden olabilmektedir. İş yaşamındaki çatışma bazen aile hayatına stres faktörü olarak da etki etmektedir. Aynı zamanda aile hayatındaki çatışmalarda iş yaşamına benzer etkiler doğurabilmektedir. Çatışmalar kaçınılmazdır ve iyi yönetilmez ise hayatta farklı sorunlara neden olabilmektedir (Schieman ve Glavin, 2011:1341-1358).

Empati tartışmaları önleyen bir unsurdur. Sadakat, doğruluk ve dürüstlük gibi ahlaki bir değer olarak değerlendirilemez. Birey empati kurup kurmayacağı hakkında bir seçim hakkına sahip değildir. Fakat ahlaki değerlere sahip olan kişiler doğruyu söylemeyi tercih edebilir, bazı insanlarda bu tercihlerini yalan söylemede kullanabilirler. Birey empati kurma becerisine ya sahiptir yada değildir. İhtiyaca göre empati kurma becerisi değişmemektedir (Asce ve Asce, 2006).

Konu ile ilgili yapılan araştırmalar (Yıldırım, 2003; Özgan, 2006; Şahin, 2007; Sargın vd., 2007) empatik eğilim ve empatik becerilerin çatışma yönetimi ve stratejileri arasındaki ilişkiyi, çatışma biçimlerini ve çatışma çözümü yaklaşımını ele almıştır.

### **1.1. Problem**

Bu araştırmada, Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma çözme stilleri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasındaki ilişki var mıdır sorusuna cevap aranmıştır. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma çözme stilleri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasındaki ilişkiye bağlı olarak aşağıdaki problem ve alt problemlere yer verilmiştir.



## 1.2. Problem Cümlesi

Bu araştırmada Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ve çatışma çözümleri; cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbe değişkenlerine göre incelenmiştir.

Araştırmanın amacına dayalı olarak yanıt aranan alt problemlere aşağıda yer verilmiştir.

### 1.2.1. Alt Problemler

1. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik beceri düzeyi nedir?
2. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri nedir?
3. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma çözümleri nasıldır?
4. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri cinsiyetlerine göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
5. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri çalıştığı birimlerine göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
6. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
7. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri rütbelere göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
8. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
9. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri çalıştığı birimlerine göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?

10. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
11. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri rütbelere göre anlamlı düzeyde farklı mıdır?
12. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin cinsiyetlerine göre çatışma çözme stilleri farklı mıdır?
13. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çalıştığı birimlerine göre çatışma çözme stilleri farklı mıdır?
14. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin eğitim durumlarına göre çatışma çözme stilleri farklı mıdır?
15. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin rütbelere göre çatışma çözme stilleri farklı mıdır?
16. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ve çatışma çözme stilleri arasında anlamlı ilişki var mıdır?

### **1.3. Önem**

Günlük hayatta birey sıkça kendisini ifade etmekte, karşı tarafa sesini duyurmakta ve anlaşılmakta sorunlarla karşılaşmaktadır(Salome ve Galland,2002:5). İş yaşamının birey ve toplum açısından başarılı ve sağlıklı olabilmesi, bireyin beceri, yetenek gibi kişisel özelliklerinin iş ve işyerine uyumuna bağlıdır. Bu, meslek seçimi ve iş eğitimiyle sağlanır. Diğer yandan işyerinin çevresel koşullarından, işin bireyin yaşamındaki önemine dek geniş bir yelpaze içinde yer alan fiziksel, ruhsal ve toplumsal etkenler, hem kişinin ruh sağlığı hem de işin verimi üzerinde önemli rol oynar. Çalışma koşullarının olumlu oluşu, hem çalışan insanın işyerine uyumunu, hem de işi benimsemesini, çalışmak ve başarılı olmak için güç kazanmasını, güdülenmesini sağlar. Güdülenme, ilgi, sevgi ve saygınlık kazanma, güven duyma,

kendini gerçekleştirme doğrultusunda olduğu sürece, çalışan insan mutlu olur ve iş verimi artar (Köknel, 1997,s.345).

Polise müracaat eden kişi, sorunuyla yeterince ilgilenecek çalışan ile muhatap olmak ister. Ardından ise problemin çözümü konusunda çaba sarf eden kişilerin varlığını arzular. Müracaatçıya polis tarafından takınılan ilk üslup ile sorunun çözümü konusunda sergilenen ikinci davranış tarzı çok önemlidir. İlk karşılaşmada dikkat çekici öğelerin başında polisin beden dili ve sözlü iletişim becerisi gelmektedir. İlk izlenim yeterince empatik düzeyde sağlanamadığı takdirde, ikinci davranışta vatandaş memnuniyetinin sağlanması oldukça zordur (Azcan, 2004,s.105).

Bir toplumsal kurumu ya da örgütsel yapıyı oluşturan bireylerin sahip olduğu nitelikler, o kurumun başarı ya da başarısızlığında en belirleyici etmen durumundadır. Diğer bir deyişle kuruluşlar sahip oldukları insan gücünün kalitesi oranında hizmet sunabilirler. Kurum ve kuruluşların görevlerini etkin bir biçimde gerçekleştirebilmesi büyük ölçüde bünyesindeki insan gücünün nitelikli eğitilmesine ve sürekli geliştirilmesine bağlıdır (Semiz ve Gökçe, 1999).

Sargın(1993) araştırmasında empati eğitiminin özellikle mesleği kişilerarası iletişimi yoğun biçimde gerektiren meslek dallarına faydalı olacağını ifade etmiş, söz konusu meslekler arasında polislik mesleğini de saymıştır. Empati eğitiminin içeriğinin belirlenmesi için öncelikli olarak empatik beceri düzeylerinin hangi seviyede olduğunun tespiti gereklidir. Bu yönüyle yapılacak olan çalışma daha önce yapılan bir çalışmanın sonuç ve önerilerine uygundur. Mirzeoğlu(2005) örgütlerde yaşanan çatışma kaynaklarının, türlerinin ve çatışma düzeylerinin belirlenmesi gerektiğini belirtmiştir.

Empati kurma becerisinin günlük yaşantı içinde yeri ve önemi büyüktür. Empatik anlayış iletişim çatışmalarını engelleyerek daha olumlu ilişkilerin kurulmasını sağlamaktadır. Ayrıca bireylerin kendilerini iyi tanımaları ben durumlarını yerine ve zamanına uygun bir şekilde kullanıp kullanmadıklarının farkına varmaları gerekmektedir (Alisinanoğlu ve Köksal, 2000:15). Geleceğin daha bilgili, kültürü evrensel değerlerle çatışmayan, insan haklarını koruma duyarlılığına sahip, insan ve toplum psikolojisini bilen, iyi iletişim kuran ve bunu bir insanlık

görevi sayan, sorunların çözümü için iletişim kanallarını daima açık bulunduran ve de vizyonunu sürekli geliştiren geleceğin polisleri ancak eğitimle yetiştirilebilir (Sönmez ve Sönmez, 2003:39).

Bu çalışmada Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma çözme stratejileri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan çalışmalar(Özgan, 2006; Öz,1998; Hatfield ve Hatfield, 1995) çatışma çözümleme stratejilerini, empatik eğilim ve empatik beceriler incelemiştir. Emniyet Teşkilatında ise(Özdemir, 2003) çatışma yönetimi stratejilerine yönelik araştırmalar yapılmıştır. Çatışma yönetimi stratejileri tek başına değerlendirildiğinde sadece kullanılan stratejinin tespitine yönelik bir çalışma olacaktır. Birey yaşadığı çatışmanın farkında mıdır? Sorusu araştırılması gereken bir unsurdur. Empatik beceriler bireyin farkındalığında ve yaşadığı çatışmada önemli bir yere sahiptir. Çatışmaların yapısının anlaşılabilmesi açısından empatik becerilerin çatışma yönetimi stratejileri ile olan ilişkisinin incelenmesi önem taşımaktadır.

Araştırma, bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koyması açısından alan literatürüne katkılar sağlayabilecektir. Tüm bu açılardan değerlendirildiğinde, empatik beceriler, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiye yönelik bulgular; yöneticilere, psikolojik danışmanlara, program geliştirme uzmanlarına, eğitim yöneticisi uzmanlara, Emniyet Teşkilatı eğitim ve hizmetiçi eğitim programlarına ve akademik çalışmalar yapan araştırmacılara bilgiler sunabilecektir.

#### **1.4. Varsayımlar**

Araştırma grubuna giren Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin kullanılan ölçeklere içten yanıtlar verdikleri varsayılmaktadır.

#### **1.5. Sınırlılıklar**

1. Araştırma Tokat İl Emniyet Müdürlüğünde görev yapan Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeli ile sınırlıdır.

2. Araştırma verileri Empatik Beceri Ölçeği-B Formu(EBÖ), Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği ve Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeğinin ölçtüğü özelliklerle sınırlıdır.

### 1.6. Tanımlar

**Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeli :** Emniyet Teşkilatında görevli Polis Memuru, Komiser Yrd., Komiser, Başkomiser, Emniyet Amiri, ve Emniyet Müdürlerini ifade eder.

**Çatışma:** Kişiler ya da gruplar arasındaki ilgi alanlarının farklı olmasından kaynaklanarak ortaya çıkan, taraflardan birinin kazanması diğerinin kaybetmesine neden olan, huzursuzluk, sıkıntı, stres, düşmanlık ve kavga gibi olumsuz davranışlara neden olan sosyal bir olgudur.

**Çatışma Çözme:** İki ya da ikiden fazla taraf arasındaki uyuşmazlık veya anlaşmazlık durumunun ortadan kaldırılmasıdır(Arslan, 2005: 11).

**Empati:** Bireyin kendisini karşısındaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır.

**Empatik Beceri:** Kişinin hissettiklerini yaşamada da onu anlayabilmeyi mümkün kılan ve anladığını doğru empatik bir duygusal tepki ile karşdakine ileten ulaşılabilir ve öğrenilebilir beceridir. (Keefe:1976,13).

**Şiddet:** Yaralamak ve istismar etmek amacıyla fiziksel gücün kullanılmasıdır.

**Asayiş ve Asayiş Hizmetleri:** Asayiş, uygulanmakta olan kanunlarla toplumun yaşantısının düzenli, güvenli ve devamlı olması hâli, yürürlüğe konulan yasal düzenlemelerle toplum halinde yaşayan kişilerin başkalarının hak ve özgürlüklerine zarar vermeden yaşamaları ve bu yaşantı inancının sürekli olması durumunu ifade etmektedir. Asayiş, ayrıca emniyet, güvenlik, korku ve endişeden uzak olma, kanun nizam ve hâkimiyetin oluşu, huzur, düzenlilik ve sükûnet olması halini de kapsamaktadır (Taştekin, 2011).

**Çevik Kuvvet:** Çevik kuvvet birimin genel görev tanımı ise topluluğun güvenliğini sağlamak, topluluktan dışarıya karşı yapılabilecek saldırıları engellemek, topluluğa dışarıdan gelebilecek saldırıları engellemek, topluluğun provokatörler tarafından amacından saptırılmasını engellemek, farklı görüş sahiplerinin bir birleri ile çatışmasını engellemek v.b. görevleri bunmaktadır (Yüksel, 2012).

## **BÖLÜM II**

### **KURAMSAL İÇERİK VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

Bu bölümde, empati kavramı, çatışmanın tanımı, nedenleri ve türleri, farkındalık, şiddet kavramı ve şiddet algısı ile ilgili kavramsal açıklamalara, ilgili konularda yapılan yurt içi ve yurt dışı çalışmalara yer verilmiştir.

#### **2.1. EMPATİ KAVRAMI**

Canlı bir varlık olarak insan, kendi iç ve dış çevresiyle devamlı etkileşim halindedir. Dürtüler, güdüler, duygular, heyecanlar, düşünceler gibi birçok uyarıcı, onun psikolojik ve biyolojik yapısını oluşturan iç çevresinden gelen uyarıcılardır. Sosyal ve fiziksel ortamı oluşturan dış çevre ise, maddeler, olaylar, şahıslar, sosyal ve fiziksel görüntüler olmak üzere birçok uyarıcı ile doludur. İnsan denen organizma, canlılığını sürdürmek için, kendisini etkileyen, yani algı alanına giren bu uyarıcıları bilinçli veya bilinçsiz olarak değerlendirmekte ve onlara uygun düşen bir davranımda bulunmaktadır. Organizma, kendisinin etkileyen bir uyarıcıya karşı uygun bulduğu bir davranımda bulunurken aynı zamanda kendisi de karşılaştığı durumu etkilemektedir. İnsan denen organizma, sadece uyarıcılara tepkilerde bulunan pasif ve otomatik bir davranımcı değildir; ortamda etkin bir öge olarak kendisi de ortamı etkilemektedir. Örneğin bir sosyal ortamda mevcut kişiler, birey için birer uyarıcıdırlar. Onların davranımlarından kendi algı alanına girenlere karşı tepkide bulunan birey de, onların davranımlarını şu veya bu şekilde etkilemektedir. Görülüyor ki insan, çevresi ile sürekli etkileşim halinde olan canlı ve aktif bir varlıktır (Tan:1992,1).

İnsan hayatındaki karmaşıklıklar genellikle başkalarına karşı sergilediğimiz tutum ve davranışlarımızda hassasiyet göstermemiz gerektiğini ortaya koymaktadır. Bireyin fiziksel şiddete ya da yaşantısında bir acıya maruz kaldığı dönemdeki yaşantıları, kişisel yada grup olarak yaşamda ayakta durabilme adına önemli bir tecrübe oluşturmaktadır. Burada karşıdaki kişinin duygu, düşünce ve davranışlarında neler yaşadığının bilinmesi, onu gözlemlemede, koruyabilmede ve ona yardım

edebilmede önemli bir yere sahiptir. Kişinin yaşadığı acıya tanık olmak onun duygularındaki korku ile ilgili endişeleri artırabilir. Diğer birey için ise acıma, sempati ve aşırı korumacı bir tutuma neden olabilir. Burada empatinin rollerinde değişkenlikler gözlemlenebilir (Goubert, Craip ve Buysse:2008,153).

Empati Yunan dilindeki *empathia*'dan köken almaktadır. Burada 'em' yada 'en' öneklerinin karşılığı 'de, in, içinde, eçerde'; 'pathia' nın karşılığı ise 'hissetme' anlamına gelmektedir (Aktaran: Gülseren:2001,134). Bu iki köken birleştiğinde de karşıdaki kişinin hissettiklerinin içinde bulunma hali olarak tanımlanabilir.

Empati becerisi günlük yaşamın her anında kişiler arası ilişkileri kolaylaştıran önemli bir beceridir. İnsanlar kendileri ile empati kurulduğunda, anlaşıldıkları ve önem verildikleri duygusunu yaşarlar. Bu nedenle empati becerisi sadece psikiyatrist veya psikologlarda değil, özellikle eğitimcilerde ve tüm insanlarda da bulunması gereken bir özelliktir (Dinçyürek, 2004:114). Empati başkalarının duygu ve düşüncelerinin kişinin gözlem, bellek, bilgi ve muhakeme yetenekleriyle birleştirilerek oluşturduğu karmaşık bir psikolojik çıkarımdır (Aktaran: Jackson, Meltzoff ve Decety, 2005: 771).

Empati bireyin iç ve dış dünyasındaki yaşantıları araştırarak ona yardımcı olmanın bir yoludur ve oldukça karmaşık bir süreçtir. Uygun ve yerinde kullanıldığında danışan danışman arasında iyi bir terapötik işbirliğinin kurulabilmesine, danışanın yaşadıklarını daha kolay ifade edebilmesine, bilinç dışı konular hakkında içgörü kazanılmasına, aktarım sorunlarının ele alınabilmesine ve kendiliğinin çeşitli açılardan gelişmesine ve kişiler arası ilişki becerilerinin sağlıklı yürütmesine yardımcı olur. Uygun şekilde kullanılmadığında da danışan kendisini anlaşılmamış hisseder ve geri çekilir (Gülseren,2001:143). Mayer ve Salovey duygusal zekası yüksek olan bireylerin empatik becerilerinin de yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bu beceriye de diğer bireylerin duygularının anlaşılması ve kabul edilmesi ile ulaşılabilir (Aktaran: Schutle,2001: 524-525).

Fehr(2000: 136) empatiyi karşıdaki kişinin anlaşıldığını hissettiği noktaya kadar bir başkasının duygularını tam olarak anlama olarak tanımlamıştır. Burada



Fehr'e göre kişinin başkalarını daha iyi dinlemesi ve başkalarının anlatmak istediklerini duyması iki temel unsur olarak ortaya çıkmaktadır.

Empatinin çok değişik tanımları olmasına rağmen aşağıdaki belirtilen üç temel bileşen konusunda geniş bir uzlaşma vardır. Bunlar;

- a) Diğer kişiye karşı etkileyici duygusal bir tepki. Bu tepki sıklıkla kullanılan fakat sürekli yapılmayan ve kişinin duygusal durumu paylaşmayı gerektiren bir tepkidir,
- b) Diğer kişinin bakış açısını anlamayı sağlayan bilişsel kapasite,
- c) Son olarak da duygu düzenlemeleridir (Decety ve Jackson:2006,54).

### 2.1.1. Empatinin Öğeleri

Empatinin öğelerini Dökmen(2002:135-137) şöyle sıralamıştır:

- a) Empati kuracak kişi, kendisini karşısındakinin yerine koymalı, olaylara onun bakış açısıyla bakmalıdır. Yani bireyin bakış tarzı algılanmalı ve karşıdaki bireyin algıladığı şekilde olayları algılamalı ve yaşamaya çalışılmalıdır.
- b) Empati kurmuş sayılabilmek için, karşıdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamamız gereklidir. Bu noktada empatinin iki temel bileşeninden söz edilmektedir. Bunlar, empatinin bilişsel ve duygusal bileşenleridir.

**Bilişsel Nitelik** :Karşımızdaki kişinin rolüne girerek onun ne düşündüğünü anlamamız,

**Duygusal Nitelik** :Karşımızdaki kişinin hissettiklerinin aynısını hissetmemizdir. Bilişsel olarak anlama, duygusal olarak anlamamanın ön şartıdır.

- c) Empati tanımının son ögesi ise empati kuran kişinin zihninde oluşan empatik anlayışın, karşıdaki kişiye iletilmesi davranışıdır.

Rogers(1956:96) olumlu yönde anlamlı bir kişilik değişikliği olabilmesi için bireyle mutlaka bir ilişki içine girilmesi gerektiğini ifade eder. Bu ilişkide psikolojik temas kaçınılmazdır.

Barrett-Lennard'ın insan ilişkileri envanterinde empatik olandan empatik olamayana doğru sıralanmış bazı öğeler aşağıda verilmiştir.

- Yaşadığım deneyimler sonucu hissettiklerimi takdir ediyor
- Söylemlerimi tarafsız bir bakış açısıyla anlıyor,
- Söylediklerimi anlıyor fakat hissettiğim gibi anlamıyor.

Barrett-Lennard yukarıdaki öğelere bağlı olarak aynı zamanda empatinin özel kavramsal bir formülasyonunu yapmıştır.Bu formülasyona göre empatik anlayış bireylerin farkındalığının anlaşılmasının aktif bir sürecidir. Bu süreç aynı zamanda bireyin iletişimini ve anlatmak istediğini, kişinin davranışlarından çıkan anlamları yine bireye kendi bakış açısıyla anlatılmasını da içerir (Aktaran: Rogers, t.y.:3).

Kalisch(1973:1548) empatiyi, kişinin dünyasına girerek bireyin şu andaki yaşadıklarını ve onların anlamlarını doğru olarak anlamak olarak ifade etmektedir. Psikolojik danışma teorisyenleri empatiyi kişilerarası ilişki sürecinde sahip olunması gereken zorunlu bir unsur olarak görmektedirler. Empati bireyin dün ya da önceki gün neler hissettiğini değil, mutlaka şu anda hissettiklerini anlamayı içermelidir.

İnsanlar başkalarını zihinsel olarak anlama yeteneğine ek olarak başkalarına karşı empati kurabilmelidirler. Bu yaklaşım hislerin ve duyguların hiçbir duygusal etkide kalmadan paylaşılabilmesi ile olabilmektedir. İnsanlar çok değişik şekillerde diğerlerine karşı empati hissedebilirler. Bunlar korku, üzüntü, kızgınlık, şaka, acı, ve şehvet gibi temel duygu ve hisler olabileceği gibi, bunun yanı sıra suçluluk, utanma ve sevgi gibi çok daha karmaşık duygular da olabilir (Singer ve Fehr:2005,341).

Keefe'ye göre karşımızdaki kişinin hissettiklerini yaşamada da onu anlayabilmemiz mümkün olmasına rağmen, doğru empatik beceri duygusal bir tepkiyi de içerir. Empati profesyonel bir yardım sürecinde, teoride, uygulamada ve araştırmalarda ortaya çıkarılması gerekli önemli bir beceridir. Bu beceri öğrenilebilir

mi? Öğretilbilir mi? Keefe araştırmasında empatik becerilerin tüm davranışlarda olduğu gibi ulaşılabılır bir beceri olduğunu ve bunun öğrenilebileceğini tespit etmiştir (Keefe:1976,13).

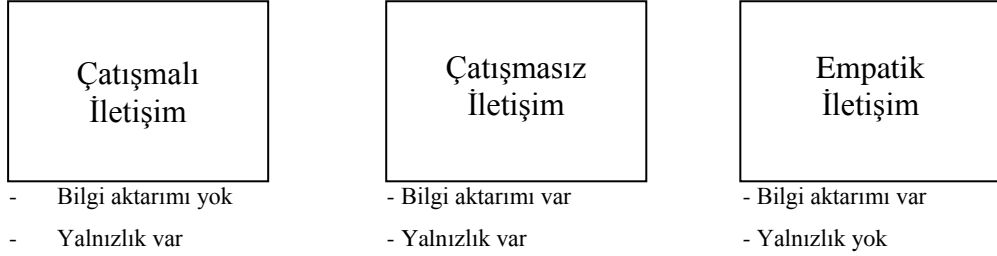
### **2.1.2. Empatinin Kişilerarası İletişimdeki Yeri**

Dökmen(2002:155-156) empatinin ne olduğunun anlaşılabilmesi için onu kullanan ve ona ihtiyaç duyan insanın yaşamdaki temel amaçların ne olduğunu anlaması gerekliliğine işaret etmektedir. Bu konuda ‘insanın amacına’ ilişkin çeşitli kaynaklardan ve kendi çevresinden edindiği önermeleri şöyle sıralamaktadır:

1. İnsan, yaşamını sürdürmek ister;
2. Yaşamını sürdürebilmek için insanın, öncelikle iki şeye ihtiyacı vardır; ‘bilgi edinmek’ ve ‘yalnız kalmamak’.(yemek yemek, üremek gibi birtakım temel yaşam fonksiyonlarının yerine getirilebilmesi için bu iki özellikten birisine ya da ikisine ihtiyaç duyulur.)
3. Bilgi edinme ve yalnız kalmama isteği, kişilerarası iletişimlerin niteliğini belirler.
4. Üç tür iletişim vardır: bunlar, a) Çatışmalı İletişim b) Çatışmasız İletişim c)Empatik İletişimdir.

Şekil-2.1.’de görüldüğü gibi çatışmalı iletişim kurmaya çalışan taraflar yeterli bilgi edinmedikleri gibi aynı zamanda yalnız kalırlar. Çatışmasız iletişimde taraflar birbirlerine yeterli bilgi aktarabilirler, ancak yine de yalnızdırlar. Empatik iletişimde ise yeterli bilgi aktarımı olur ve taraflar yalnız kalmazlar.

### Şekil-2.1. Çatışmalı, Çatışmasız ve Empatik İletişimde Bilgi Aktarımı ve Yalnızlık



Kaynak: Dökmen, 2002: 155-156.

Mayer ve Salovey duygusal zekası yüksek olan bireylerin empatik becerilerinin de yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Bu beceriye de diğer bireylerin duygularının anlaşılması ve kabul edilmesi ile ulaşabilmektedir.

#### 2.1.3. Emosyonel/Empatik Yakınlık

Dokur ve Profeta empatik yakınlığı bir kişinin partnerinin yaşadıkları ve hissettikleriyle duyumsal ilişki kurabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bu duyumsal ilişkide çok yakın ve çok uzak olmak empatik yakınlığı zorlu kılabilir. Bu noktada içe alma ile reddetme arasında çelişki yaşanır ve bu süreçte olmak çok zordur. Bu süreçte karmaşık olan bazı motiflerin geri dönüşlü, bazılarının da geri dönüşsüz olmasıdır. Burada geri dönüşlü süreç üzerinde ne kadar anlaşılabilir buna bakılmalıdır (Dokur ve Profeta:2006,40).

#### 2.1.4. Aşamalı Empati Sınıflaması

Dökmen'in (2002:151-153) aşamalı empati sınıflamasına göre üç temel empati basamağı vardır. Şekil-2.2'de verilen bu basamaklar: Onlar, Ben ve Sen basamağıdır:

## Şekil-2.2. Aşamalı Empati Sınıflaması

Sen Basamağı	senin sorunların karşısında sen ne düşünüyor ve ne hissediyorsun.
Ben Basamağı	senin sorunların karşısında ben ne düşünüyor ve ne hissediyorum.
Onlar Basamağı	senin sorunların karşısında onlar(toplum) ne düşünüyor ve ne hissediyor.

Kaynak: Dökmen, 2002: 151-153.

**Onlar Basamağı:** Bu basamakta tepki veren bir kişi, karşısındaki kişinin kendisine anlattığı sorun üzerinde düşünmez; sorun sahibinin duygu ve düşüncelerine dikkat etmez; bu soruna ilişkin olarak kendi düşünce ve duygularından da söz etmez. Sorunu dinleyen kişi, sorun sahibine geribildirimde bulunur, bu geribildirim de o ortamda bulunmayan üçüncü şahısların(toplumun) görüşlerini dile getirir. Bu basamakta tepki veren kişi birtakım genellemeler yapar ve atasözleri kullanır.

**Ben Basamağı:** Bu basamakta empatik tepki veren kişi ben-merkezcidir. Kendisine sorununu anlatan kişinin duygu ve düşüncelerine eğilmek yerine sorun sahibini eleştirir, ona akıl verir; bazen de kişiyi kendi sorunuyla baş başa bırakıp kendinden söz etmeye başlar. Ben basamağında empatik tepki veren kişi karşısındaki insanı bir ölçüde rahatlatılabilir. Bu nedenle ben basamağı tepkileri onlar basamağı tepkilerine göre daha yüksek düzeyde sayılabilir.

**Sen Basamağı:** Bu basamakta empatik tepki veren bir kişi kendisine sorununu ileten kişinin rolüne girer, olaylara o kişinin bakış açısıyla bakar. Kendisine iletilen sorunun karşısında toplumun ya da kendisinin düşüncelerini dile getirmeyip, karşısındaki kişinin duygularını ve düşünceleri üzerine odaklaşarak, o kişinin ne düşündüğünü ve hissettiğini anlamaya çalışır.

Empati basamaklarına ilişkin bir diğerk çalışmada Hammond ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Empati basamaklarını beş aşamada sınıflamışlardır. Bu basamaklar şoyledir;

Birinci basamağın ilk bۆlümünde danışman karşısındakinin duygularını hiç anlamamıştır, kendisine iletilen duyguya ve fikre uygun olmayan bir geri bildirim verir. Danışman eleştirici ve tavsiye vericidir, danışanın sۆzleriyle fazla ilişkili olmayan sorular sorar. Birinci basamağın ikinci bۆlümünde danışman, danışanı kısmen anlamıştır. İlk basamaktaki gibi doğrudan tavsiyede bulunmaz, danışanı bloke eder.

İkinci basamağın ilk bۆlümünde danışman, danışanın sۆylediklerini yۆzeysel olarak kendisine iletir, bu sۆreçte danışana yۆnelttiğı geribildirim duygularından arınmıştır. Danışanın ifadelerinden çok konuya ilişkin kişisel yargılar dile getirilir ve sorulan sorulara teşhis konmaya çalışılır. İkinci basamağın ikinci bۆlümünde danışman, danışanın sۆzlerini tekrarlar, bu tekrar yapılırken duygular bir ۆlçüde kenara bırakılmıştır.

Üçüncü basamakta danışman, danışanın mesajındaki yۆzeysel duyguları doğru olarak anlamıştır ve bu durumu danışana iletir. Bu basamakta danışman, danışanın derin duygularının henüz farkında değıldir.

Dördüncü basamakta danışman, danışanın duygularını tam olarak anlar ve buna danışanın sۆzlerinde doğrudan görۆlmeyen derin duyguları da katarak ona iletir. Diğerk bir ifadeyle bu basamakta danışman, danışanın sۆzlerinin arkasındaki derin duyguların farkındadır ve bu durumu danışana iletmeyi başarır.

Son basamak olan beşinci basamakta danışman, danışanın yaşadığı duyguları hisseder ve ona iletteğı geribildirim sۆzel kapsamına yۆz ifadeleriyle, ses tonuyla bu duyguları da ekler. Danışman bu basamakta danışanın yaşadığı duyguları onun gibi yaşar (Aktaran: Sargın:1993, 20,21).

### 2.1.5. Danışma Sürecinde Empati

Yalom(2002: 35-41) empatiyi dış dünyaya başkalarının bakış açısıyla bakma ve danışanların gözü ile görme olarak tanımlamıştır. Yalom'a(2002) göre danışma sürecinde danışanın dünyasına doğru bir biçimde girilebilirse terapi güçlenir. Danışanlar tamamen görüldüklerini ve tamamen anlaşıldıklarını hissettiklerinde mutlu olurlar ve danışma sürecinden faydalanabilirler. Danışanın geçmişi, bugünü ve geleceği nasıl yaşantıladığını değerlendirmek önemlidir. Doğru empati o anla ilgili – yani terapinin burada ve şimdisi için- en önemli unsurdur. Yalom(2002) bu stratejiyi şöyle ifade etmiştir; danışanlarınızın empatiyi sizinle yaşamalarına yardımcı olun, onlar hayatlarındaki diğer kişiler için gerekli çıkarımları kendiliğinden yapacaktır. Yalom danışma sürecinde empati kurmanın yanında empatinin öğretilmesinin de önemine değinmiştir.

Empati kurulurken nesnelliği yitirmemek, danışanın korku, kaygı, incinme, neşe, öfke vb. duygularıyla bunalmamak gerekir.

Danışma sürecinde empatinin iki yönü mevcuttur;

- Duyguların yansıtılması
- İçeriğin yansıtılması

Duygu ve içerik yansıtmanın yanında danışman aynı zamanda kişiselleştirmeyi çok iyi bilmeli ve uygulamalıdır (Acar, 1998:16).

Grupla psikolojik danışma sürecinde de empati önemli bir yere sahiptir. Grupla psikolojik danışmada dirençle baş etme yöntemlerinden biri de empati kurmaktır. Danışman duyguları anladıktan sonra yansıtmalıdır. Direnç gösteren bireyden tepki geldiğinde o kişi yadsınmamalı ve desteklenmelidir. Direnç gösteren kişi ile empati kurulmalı ve duygularını anlamaya çalışmalıdır (Acar, 2001:79-80).

### 2.1.6. Gestalt Terapide Empati

Empati önceleri bir yansıtma şekli olduğu daha sonra ise bir iç içe olma şekli olduğu düşünülerek gestalt terepide tamamen reddedilmiştir. Son yıllarda iç içe olma

yaşantısının sağlıklı ve sağlıksız durumları ayrıştırılarak, empatinin ne zaman gerçekten yaşanabileceği ne zaman sağlıksız bir iç içe olmaktan öte gidemeyeceği konusu açıklığa kavuşturulmuştur (Aktaran: Akkoyun:2001,74).

Rol oynamada yine empati gibi hem bilişsel hem de duyuşsal alanı kapsamaktadır. Empati bu zemindeki iç içe olmanın farkındalığı olarak açıklanmaktadır. Empatide karşımızdaki kişinin içsel dünyasına girerek yaşadığı şeyin onun için ne anlama geldiğini o kimsenin içinde 'imiş gibi' anlama vardır. Buradaki şekil'de karşıdaki bireyle doğrudan temas ve aynı zamanda zemin'de iki farklı insan olduğunun farkındalığı yer almaktadır. Empatide karşıdaki kişinin anladığımız fenomenolojik dünyası şekil iken, bizim iki insan olarak farklı olduğumuz zemin'de yaşanır. Empati terapistin zeminde kendi yaşantılarının farkında olması, yani danışanla iletişimde o sırada bedeninde hissettiklerinin, duygularının, düşüncelerinin farkında olması durumunda kurduğu bir temas şekli olduğunda sağlıklıdır ve empati yaşantısından da kastedilen budur (Akkoyun:2001,75-76).

Empatiyi terapinin önemli bir unsuru olarak ortaya koyan Rogers'da empati tutumunun gerçekleşebilmesinde terapistlerin farzetmek durumunda olduğu ve burada bir sınırlılığın söz konusu olduğuna dikkati çekmektedir. Bu sınırlılık terapistin kendi kişiliğinin farkındalığı ile ilgilidir. Kendisiyle ilgili farkındalığı az olan terapistin kurduğu empati iç içe olmanın daha çok sağlıksız şeklidir. Kendini tanıyan, farkındalığı daha yüksek olan terapistin empati düzeyi ise daha yüksektir (Akkoyun:2001,76).

### **2.1.7. Danışan Merkezli Terapide Empati**

Rogers tarafından geliştirilen danışan merkezli terapide empati, kuramın temelini oluşturur. Rogers'a göre empati terapiler için bir ön koşul olmaktan çok temel nitelikte bir terapötik yapıdır. Buradan danışman terapötik bir tutum içinde olmaktan çok danışana yönelmeye ve onu anlamaya çalışır. Bu yönüyle kişilerarası etkileşim yönetici-yönlendirici nitelikte değildir. Danışanın dünyasını sanki o imiş gibi(burada sanki duygusunu hiç kaybetmeden) anlaması olarak tanımlamıştır (Aktaran: Gülseren:2001,135).



Danışan terapistin tepki, müdahale ve önerilerini yaşantısında bir değişiklik oluşturmak için adeta bir araç olarak kullanır. Empatik tepkilerde böyledir. Empatik tepkiler danışanı yönetmez. Aksine danışan kendi kendini iyileştirme sürecinde bu empatik tepkileri kullanır ve yönetir (Bohart ve Byock:2005,190).

### **2.1.8. Empatik Tükenmişlik/Yorgunluk**

Empatik tükenmişlik yardım sürecinde ortaya çıkan duygusal stres ve üzüntü tepkilerini ifade eder. Empatik tükenmişlik mesleki tükenmişlik yaşantısının da ötesinde bir kavramdır. Mesleki tükenmişlik kademeli olarak bireyin kendi içinde ortaya çıkar ve giderek artan duygusal ve fiziksel tükenmişliğe yol açar (Stebnicki:2000,23). Merhamet, acıma tükenmişliği ya da empatik tükenmişlik ise sağlıklı bir kaşıt transferas durumunda küçük bir uyarı ile aniden ortaya çıkar (Aktaran: Stebnicki:2000,23).

Tükenmişlik Freudenberger(1974) tarafından literatüre kazandırılmış bir deyimdir. Tükenmişlik, mesleki arkadaş çevresinde bireyin kendi iç yaşantısında ve danışanları ile kurduğu ilişkide oluşan fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişliği ifade eden olumsuz duygulardır. Tükenmişliğin aksine empatik tükenmişlik aşırı bir fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenmişlik tepkisi olarak ortaya çıkmaktadır. Benson ve Magraith'in Rudolph, Stamm ve Stamm'dan aktardıklarına göre de merhamet tükenmişliği tükenmişliğin aksine aniden ortaya çıktığını ve insanlarla stresli ortamlarda çalışmanın doğal bir sonucu olduğu belirtilmekte ve danışanla kurulan empatik süreçte geliştiği belirtilmektedir (Aktaran: Benson ve Magraith:2005,497)

Aşağıda acıma/şefkat tükenmişliğini gündelik hayatta ortaya koyan onbir değişkene değinilmiştir. Bu değişkenler acıma/şefkat tükenmişliğine nelerin sebep olduğunu, önleme ve tedavi sürecinde nelerin gerektiğini içermektedir.

*Empatik Beceri* terapistin diğerlerinin acılarını fark edebilme yeteneğidir.

*Empatik İlgi* insanlara ihtiyaç duydukları tepkileri/yanıtları verebilme yeteneğidir.

*Danışanı Açma* danışanın kendini açma sürecinde yaşadığı duygusal enerjiyi anlatmaktadır.

*Empatik Tepki* danışman tarafından danışanın yaşadığı acıyı azaltmaya yönelik olarak verilen tepkileri ifade eder. Bu tepkiler danışanın duygu, düşünce ve davranışlarının yine onun penceresinden görülmesi ile ortaya konulur.

*Acıma/Şefkat Stresi* danışanın yaşadığı acıyı azaltmaya yönelik verilen empatik tepkilerden arta kalan duygusal enerjilerdir.

*Başarı Duygusu* acıma/şefkat stresini önleyen ya da azaltan ve danışmanın göstermiş olduğu çabaları ile danışana yardımcı olabildiği durumları ifade eden bir faktördür.

*Geri Çekilme* acıma /şefkat stresini önleyen ya da azaltan diğer bir faktördür.

*Sürekli Açma* durumu danışanın acısını hafifletmede devam eden sorumluluk duygusu kazandırma olgusu için uzun bir zaman diliminde gerçekleşir. Oturumlar arasındaki aralar ne kadar uzun sürerse günlük randevu listesi ve haftalık görüşme sayısında düşüş yaşanır.

*Travmatik Hatıralar* tekrar hatırlatıldığında ya da ortaya çıkarıldığında duygusal reaksiyona sebep olabilen olgulardır. Bu anılar danışanın terapistle yaşadığı travmatik durumları hatırlatabilir ve danışanı tahrik edebilir.

*Hayattaki Yaşanılan Karışıklıklar* yapılan programlar, rutin işler ve hayatımızı yönetebilmek için dikkat gerektiren sorumluluklarda meydana gelen beklenmedik değişiklikleri (hastalık, hayat tarzı değişikliği, sosyal statü, profesyonel yada kişisel sorumluluklar) ifade etmektedir (Figley:2002,1436-1438).

### **2.1.9. Empatik Tükenmişlikle Başa Çıkma Stratejileri**

Bireyler ve kurumlar için empatik tükenmişlikle etkin bir şekilde başa çıkmada genel olarak önerilen stratejiler aşağıda belirtilmiştir.

1. Düzenli olarak toplanan akran desteği gruplarına katılmalıdır. Akran desteği grupları kuruluşlar ya da

- ajanslarda görev yapan profesyoneller için, çalışma süreçleri sırasında ortaya çıkan ikincil stres ve acıma tepkilerini içeren duyguların ifade edilebildiği yerlerdir. Akran gruplarındaki grup konuları içgörü geliştirmeye, bireylerin duygusal reaksiyonlarını anlamaya ve iş hayatı ile ilgili ikincil travmatik streslerle başa çıkmaya odaklanır.
2. Yeni ve deneyimi az olan danışmanlar için klinik gözetimi veya rehberliği önerilmektedir. Etkili bir gözlem danışmanın empatik tükenmişlik tepkilerinin kişisel ve profesyonel gelişim konuları ile ilgili olup olmadığına odaklanır. Klinik danışman gözleminde danışmanın duygusal dayanıklılığı, esnekliği ve uyuma yönelik başa çıkma mekanizmalarını izlemelidir. Aynı zamanda bu şekildeki rehberlik sistemi kuruluşlarda ve ajanslarda uygulanmalıdır.
  3. Rehabilitasyon sürecinde gerçekleştirilen grup toplantılarında değişikliğe gidin. Grup (mesleki danışmanlar, psikolog, profesyonel danışmanlar, asistanlar) danışmanın duygularının kontrolü, iletişim, duyguların ilerleyiş süreci ya da işle ilgili herhangi bir kaygı ya da stresle ilgili olarak düzenli toplantılar yapılabilmesine imkan tanımalıdır. Duyguların ifade edilebilmesinin cesaretlendirilmesi ile takım üyeleri, bireysel tecrübelerinde yaşadıkları empatik tükenmişliği kabul edebilirler.
  4. Çok fazla talepte bulunan ve zaman isteyen danışan sayılarını azaltın.
  5. Çalışanlar için eğitimi teşvik edin ve sağlıklı yaşam programları yapın. Kuruluşlar ve ajanslar çalışanları için sağlıklı yaşam yaklaşımını mutlaka teşvik etmelidirler. Bu yaklaşım kayıp ve acı konularını içeren algıları, beslenme

tutumlarını, diyetlerini ve fiziksel eksersizleri içermektedir (Stebnicki:2000, 23-28 ve Aktaran: Stebnicki:2000,23-28 ).

### **2.1.10. Empati Bariyerleri**

Benbassad ve Baumal danışma sürecinde bazı uygulama alışkanlıklarının danışanların endişelerini ortaya koymalarını ve paylaşımlarını engelleyebileceğini, danışanların kaygılarını dile getirmekten vazgeçebileceğini ifade etmektedirler. Bunları empati için bariyerler olarak görmüşlerdir. Empati için bariyer oluşturan bu uygulama alışkanlıklarını ise şöyle sıralamışlardır.

1. Görüşme esnasında danışanın yaşam öyküsünün yazmak ya da notlar tutmak,
2. Danışanı danışma sürecine getiren ana şikayet konusuna çok erken odaklanmak,
3. Genel bir gözden geçirme, durum saptaması yapabilmek amacıyla seri bir şekilde kapalı uçlu sorular sormak(Benbassat ve Baumal,2004:836).

Şekil-2.3'de danışanın duygularını paylaşmasını engelleyen ya da cesaretlendiren alışkanlıklar verilmiştir.

**Şekil-2.3. Danışanın Duygularını Paylaşmasını Engelleyen ya da Cesaretlendiren Alışkanlıklar**

Danışma Sürecinde Danışanın Duygularını, Hislerini, İlgilerini Paylaşmasını Engelleyen ya da Cesaretlendiren Alışkanlıklar	
YAPIN	YAPMAYIN
Görüşme sonuna kadar danışanın öyküsünü yazmayı erteleyin.	Danışan konuşurken uzun uzun detaylı notlar alın.
Danışanın ortaya koyduğu sözlü ya da sözel olmayan duygularına veya endişelerine ait ipuçlarını gözlemleyin. Danışanınızın size neler söylediğini tam olarak anlayabilmek için görüşme sonunda danışanınızın anlattıklarını sözlü olarak özetleyin. Danışanınızın asıl endişe kaynağının ne olduğu konusunda uzlaşmaya varın ve ana şikayet konusu olarak bunu hafızanızda saklayın.	Görüşme başında ana şikayet konusuna odaklanın.
Açık uçlu sorular sorun (Sizi rahatsız eden herhangi bir şey var mı?). Kapalı uçlu soruları danışanınızın endişelerini anlayabilmek amacıyla görüşmenin sonuna doğru yöneltin(ağrı tüm kolunuza yayıldı mı?).	Kapalı uçlu soruları hızlı bir şekilde arka arkaya sorun.

Kaynak: Benbassat ve Baumal,2004: 836.

**2.1.11. Empati ve Sempati Kavramları**

Davis(1990:707) empatinin yaygın olarak kullanılan fakat çok az anlaşılan bir yapı olduğunu, çoğunlukla sempati, acıma, kendini ifade etme ve tanıtma ile karıştırıldığını, empatik davranışın diğer kişiye doğrudan öğretilmeyeceğini, iletişim zayıflığı, güçlü yönlerinin farkına varması ve sahip oldukları değerler gibi kişiye kendi farkındalığının öğretilbileceğini ifade etmektedir.

İnsanları anlamamanın diğer bir yöntemi olan sempatinin empatiden farkı nedir? Empatide bireyin hissettiklerinin tamamının anlaşılması ve paylaşılması vardır. Bu

süreçte empati kuran kişi empati sürecinde hissettiklerinin kendi hisleri olmadığını farkındadır. Diğer taraftan sempatiye yardımcı bulunan kişi kendi kimliğini kaybeder ve kendisi karşısındaki bireyin hislerini ve bulunduğu durumu alır. Örneğin kendisi sanki hastası gibi şeker hastasıymış gibi davranır fakat şeker hastası değildir. Kendi kimliğini unutar. Bu bir duygu paylaşımıdır(Kalisch1973:1548). Rogers bu farklılığı ‘danışanın özel dünyasını sanki kendi dünyasıymış gibi hissetmek’ olarak empatiyi ifade eder ve ‘sanki kendi dünyasıymış gibi’ rolünün hiçbir zaman unutulmamasını hatırlatır (Aktaran: Kalisch:1973,1548).

Eski Yunancadaki ‘sympatheia’ teriminden İngilizceye ‘sympathy’ olarak aktarılan terimin kelime anlamı ‘birisiyle birlikte acı çekmek’tir. Bugün psikotrap/psikolojik danışma alanında sempati, empati kavramının yanlış anlaşılmasını önlemek amacıyla inceleme konusu yapılmıştır. Dökmen sempatiyi o insanın sahip olduğu duygu ve düşüncelerin aynısına sahip olmak olarak ifade etmiştir. Karşımızdaki kişiye sempati duyuluyorsa onunla birlikte acı çekilir ya da sevinilir. Empati kurulduğunda ise karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini anlamak esas ve önceliklidir. Empatide anlamak, sempatiye ise anlamış olunsun ya da olunmasın, karşıdaki kişiye hak vermek söz konusudur. Sempatiye özdeşim kurmak gerekli iken empatide özdeşim kurmak gerekli değildir ve özdeşim empatiyi zedeleyebilir (Dökmen 2002:138-139).

Özdeş empati ve sempati kavramları arasındaki farkı şöyle açıklamıştır. Sempati de bir başkasına karşı doğal ve içgüdüsel olarak bir eğilim, sevgi ve yakınlık duyulması söz konusu iken empati de sadece karşımızdakini anlamanın yeterli olduğunu ifade etmektedir. Empatide kendimizi karşımızdaki kişinin yerine koymak, olaya kendimiz tarafından ve tarafsız olarak bakarak olayı her yönden değerlendirme durumu mevcuttur. Sempatiye ise bundan farklı olarak karşımızdaki kişiyle aynı duyguları paylaşma vardır (Özdeş:2011).

Empati kavramından sonra hayatta empati eksikliğinden de kaynaklanabilen fakat aynı zamanda iletişimde kaçınılmaz olarak yaşanan diğer bir kavramda çatışma kavramıdır.

## 2.2. ÇATIŞMA KAVRAMI

İnsan toplumsal bir varlık olarak ailede, okulda, iş yerinde sürekli diğer insanlarla etkileşim halindedir. Bu etkileşim sürecinde de ortaya çıkabilecek kişilerarası sorunlara karşı birey hazırlıklı olmalıdır. Sahip olunan kıt kaynaklar ve gereksinimlerimizin birbirinden farklı olduğu için kişilerarası sorunlardan kaçmak ya da kaçınmak mümkün değildir. Önemli olan unsur bireylerin sorun çözme becerilerini geliştirebilmesi ve bunların üstesinden başarıyla gelebilmesidir (Öğülmüş, 2004: IX).

İnsanlar arası ilişkinin ilk aşaması iletişimdir. İletişimin amacı başkaları ile birlikte olmak, bağlantı kurmak, bilgi verip bilgi almaktır. Bir diğer ifade ile de bilgiyi paylaşmak ve yaymaktır. Bu nitelikler insanı tanıtan belirtilerdir. Bu yönüyle iletişim temel bir insan ihtiyacıdır. İletişim kuramayan bireyler yalnızlığıyla, iç dünyasındaki gerilimleriyle baş başa yaşayan bireylerdir. Bir yönüyle bunalımlı hatta hastalıklı insandır. Bireyler iletişim kuramadıklarında birbirlerine yönelik etkileşim de ortaya çıkmamaktadır. Bu etkileşim iyi ilişkilerde olumlu, iletişim kurulamadığında ise çatışmalıdır (Özügurlu, 2003: 205).

Bir örgütü oluşturan ve farklı kültürlerden gelen insanlar örgütün amacına ulaşabilmesi ya da en azından varlığını sürdürebilmesi için çaba harcarlar. Örgüt, içerisindeki bölümlerin, grupların ve bireylerin birbirlerine bağımlı olarak çalışmalarını zorunlu kılmaktadır. Karşılıklı bağımlılık ve birlikte çalışma, beraberinde bazı sorunları da getirmektedir. Örgütte yer alan bireylerin amaç, bilgi, kişilik ve yetenekleri birbirlerinden farklı olması örgütte çeşitli çatışmalara neden olabilmektedir. Örgütün varlığını sürdürmesinde çatışma gereklidir ve çatışmalar örgütün kaçınılmaz bir parçasıdır (Akkirman,1998).

Wall ve Callister çatışmayı bireyin diğerlerinin ilgilerine karşı olduğu veya ilgilerin olumsuz etkilediği sürece verilen ad olarak tanımlamışlardır.(Aktaran: DeChurch ve Marks, 2001:5). Çatışma, kişinin amaçları, hedefleri, davranışları ve değerlerinin bir başka kişi ile uyuşmadığı durumlarda ortaya çıkan insan ilişkilerinin doğal bir sonucudur. Bireysel algı farklılıkları çatışmaları doğurur (Rahim, Magner ve Shapiro,2000: 9).

Çatışma(conflict), soyut kavramlarla güç mücadelesidir. Basit olarak da, kesintiler ve anlaşmazlıklar anlamına gelmektedir (Dokur ve Profeta:2006,17). Ateş(2011) çatışmayı iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlamıştır. Ateş'e göre çatışma nasıl tanımlanmış olursa olsun, anlaşmazlık, zıtlasma, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır. Örgütlerdeki çatışmayı ise bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak ele almıştır.

Çatışma günlük hayatımız ve iş yaşamında sık karşılaştığımız bir kavram olmakla birlikte kendi işleyişine bırakılmayacak kadar da önemli bir olgudur. örgütlerde de çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır (Yaman ve Türker,2011:2). Sosyal yaşamın her alanında farklılık, uyumsuzluk, anlaşmazlıklara bağlı olarak bireyler arasında çatışmaların yaşanması kaçınılmazdır. Toplumun kültürel yaklaşımının bir yansıması olarak çatışmalar çoğunlukla örgütlerde olmaması gereken yıkıcı bir olgu olarak görülebilir. Fakat çağdaş örgüt yönetimi yaklaşımı çatışmaların varlığını, örgüt için dinamikliğin ve yaşamın bir işareti olarak görür. Çatışmaların iyi yönetildiği takdirde örgütün gelişme ve etkililiğine katkı sağlayacağını öngörür (Özmen ve Aküzüm, 2010:65) .

Çatışmalar tarafların neyi önemsediklerini belirler. İnsanlar değer verdikleri istekler ve hedefleri için uğraşı gösterirler. İnsanlar değer verdikleri ve önemsedikleri kişiler için daha şiddetli ve sıklıkla çatışmaya girebilirler. Hedeflerine adanmış bireylerin daha sık ve şiddetli çatışmalar yaşamaları olasıdır (Johnson and Johnson,1995:Aktaran:Türnüklü, 2006:16) .

Karip (2003:3) çatışmanın ürkütücü bir kavram olduğunu ifade etmiştir. Bu anlamda çatışma belleğimizde yer etmiş olumsuzluklar, kırgınlıklar, düşmanlıklar ve hatta yıkıcı savaşlarla kullanılan bir kavram olduğuna değinmiştir. Diğer taraftan çatışma kaçınılmazdır. Toplumların tercihlerinde, isteklerinde, değerlerinde, inançlarında ve çıkarlarında farklılıklar olmaya devam ettiği sürece çatışma sürecektir. Bu yönüyle çatışma kaçınılmazdır ve yapılması gereken çatışmanın ortaya



çıkarcacağı olası yararları kullanabilmek ve olası yıkıcı etkilerini engellemek için çatışmayı etkili bir biçimde yönetmektir.

Örgütlerin verimliliğini, etkinliğini, değişim ve gelişme düzeylerini azaltabilen ya da artırabilen faktörlerden birisi de örgütsel çatışmalardır. Farklılıkları en alt düzeye indirerek örgütsel uyumu ve koordinasyonu sağlama görevini yöneticiler yerine getirmektedir. Örgüt içerisindeki çatışmalar stres, , kırgınlık, güvensizlik kaynağı olabilmektedir. Bunun da birey ve örgüt için yıkıcı sonuçları olabilmektedir. Bu olumsuzluklar örgütlerde motivasyon düzeyini düşürmekte örgütün etkinliğini ve verimliliğini azaltabilmektedir. Çatışmalar iyi yönetildikleri zaman yıkıcı olmaktan çok örgütlerde yaratıcılığın, değişimin, gelişmenin, huzurlu ve güvenli bir örgüt ikliminin oluşmasına imkân verebilmektedir. Bu nedenle çatışmalar iyi bir analize tabi tutularak, ortaya çıkış nedenleri belirlenmeli ve örgüt çıkarlarına uygun olabilecek bir çatışma yönetimi yolu benimsenmelidir (Şahin ve arkadaşları,2006: 553-554).

Kurumlar değişik insanlara farklı roller vererek çatışma oluşumu için imkan sunmaktadırlar. Ast üst ilişkilerinde astlar doğru bildikleri yerine üstleri tarafından kabul edilebilir olan seçenekleri sıklıkla söylerler. Bu durum genellikle astlarının davranışlarını kontrol etmede üstlerin zorlayıcı ve otoriter olduğu durumlarda geçerlidir. Bunun neticesinde astların üstlerine karşı uyma stratejisini tercih etmelerini doğal kabul etmek gereklidir. Bunun astlara veya akranlara karşı olmadığını görüyoruz (Rahim, 2001: 80).

Şimşek (1999) örgütsel çatışmayı geleneksel ve modern yaklaşım olarak ortaya koymuştur (Şerif,1999; Aktaran: Akçakaya, 2003:5).

### **Geleneksel Yaklaşım(Klasik ve Neoklasik)**

1. Çatışma kaçınılabılır.
- 2.Çatışma yönetimin örgüt yapısını oluşturmada ve onu yönetmesindeki hatalarından ve sorun yaratıcılar tarafından ortaya çıkarılır.
3. Çatışma, örgütün düzenli biçimde işlemesini kesintiye uğratar ve optimal iş başarımını (performans) engeller.
- 4.Yönetimin temel görevi çatışmayı ortadan kaldırmaktır.
- 5.Optimal örgütsel iş başarımı çatışmanın ortadan kaldırılmasını gerektirir.

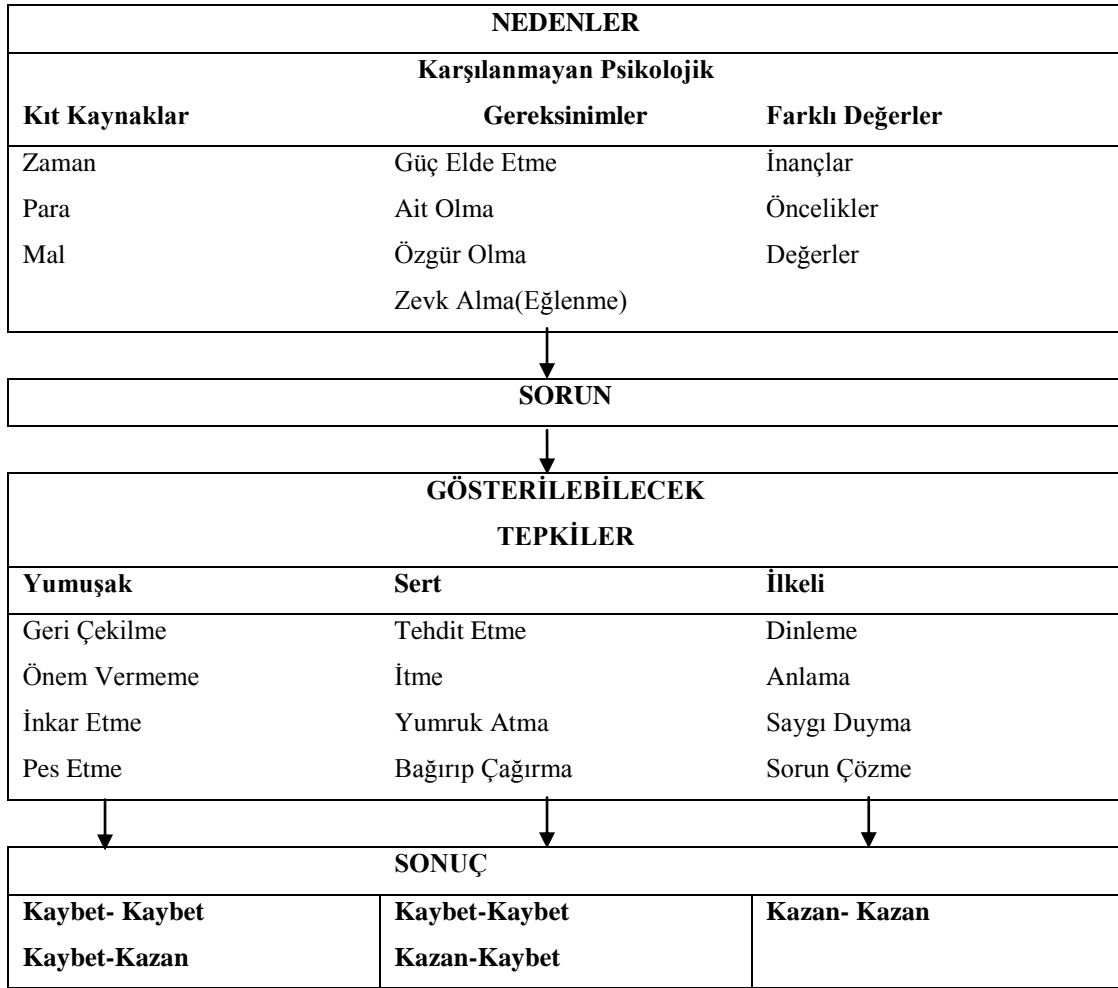
### **Modern Yaklaşım(Etkileşim Modeli)**

1. Çatışma kaçınılmazdır.
- 2.Çatışma; örgütsel yapı, amaçlardaki kaçınılmaz farklılıklar, hat ve kurmay elemanlarının algı, değer ve sorunlara bakış açılarındaki farklılıklar ve benzeri çeşitli nedenlerden kaynaklanır.
- 3.Çatışma, değişik derecelerde örgütsel başarıya katkıda bulunabileceği gibi onda azalmaya da neden olabilir.
- 4.Yönetimin görevi, çatışmanın çözümünü optimal örgütsel başarıya hizmet edecek biçimde yönetmektir.
- 5.Optimal örgütsel iş başarımı makul düzeyde bir örgütsel çatışmanı varlığını gerekli kılar.

#### **2.2.1. Sorunlar ve Nedenleri**

İnsanlar yaşamın hemen her alanında bir çok sorunla karşılaşrlar. Bu doğal bir olgudur ve bundan kaçmak mümkün değildir. Sorunların üstesinden gelebilmek için öncelikle sorunun ne olduğunu doğru saptamak ve uygun bir çözüm yolu izlemek gereklidir. Sorunun ne olduğunu ya da ne tür bir sorunla karşı karşıya olduğumuzu doğru biçimde tanımlayabilmek için de sorunların nedenleri hakkında genel bir anlayışa sahip olmak gerekir(Öğülmüş, 2004: 10-20). Öğülmüş sorunların nedenleri, gösterilebilecek tepkiler ve olası sonuçlarını aşağıdaki Şekil-2.4 de özetlemiştir.

**Şekil-2.4. Sorunların Nedenleri, Gösterilebilecek Tepkiler ve Olası Sonuçları**



Kaynak: Öğülmüş, 2004:20.

Kaynakların kıt olduğu, insanların psikolojik gereksinimlerinin ve değerlerinin farklı olduğu durumlarda birden fazla kişi aynı görüşü paylaşmayabilir ve aynı çözüm yöntemi üzerinde anlaşamayabilirler. Bu durumlarda anlaşmazlık doğal bir olgudur ve yaşamın bir parçasıdır. Anlaşmazlıklar taraflar arasında gerginliğe yol açtığı zaman kişiler arası bir çatışmaya dönüşebilir. Böyle durumlarda yine ortada çözülmesi gereken bir sorun var demektir (Öğülmüş, 2004: 17).

## 2.2.2. Çatışmayı Oluşturan Unsurlar ve Çatışma Nedenleri

### 2.2.2.1. Çatışmayı Oluşturan Unsurlar

Çatışmanın ortaya çıkmasında etki eden dört unsuru Billikopf(2007) şöyle ifade etmiştir;

1. İlk olarak kendi düşüncelerimizi ifade etme isteği. Bu ifadeden sonrada şayet karşıdaki kişiler benim bakış açımı anlarsa benim gibi düşünürler algısı,
2. Dinleyici olarak etkin bir şekilde dinlememek. Dinlemek sessiz kalmaktan daha öte bir davranıştır ve diğer kişinin bakış açısını anlamayı içerir.
3. Üçüncü unsur korku. Kendi yolumuzda olmadığımıza dair korku, bir şeyler kaybedeceğimiz korkusu, kendimize yakışmayan aptalca bir şeyler yaparız korkusu, gerçek korkusu ve yanlış yapıyor olabileceğimiz korkusu,
4. Diğerleri kazanırsa bizden biri kaybedecektir; farklılıklar sadece rekabetçi bir yaklaşımla çözümlenir düşüncesi.

Berne, çatışmaların, bir insanın belli bir ego durumuyla ilişki kurarken karşısındakinin başka bir ego durumuyla ilişki kurmasından kaynaklandığını öne sürmektedir(Aktaran: Fehr,2000: 138). Gedikli ve Balcı(2005:36)'ya göre çatışma hem sosyal hem de örgütsel alanda karşılaşılmaması kaçınılmaz olan ihtilaf durumudur. Çatışma iyi yönetilemediği takdirde örgütsel verimliliği düşürebilir. Buna karşın çatışma yönetimi bilgisine ve becerisine sahip insanların bulunduğu örgütlerde ihtilaf durumu gelişme ve yenileşme için fırsattır. İyi yönetilen çatışma işgörenlerin motivasyon ve performans düzeylerinde yükselme, örgütsel verimlilikte artışla sonuçlanır. Bu nedenle çatışma yönetimi, yönetim biliminde üzerinde önemle durulan konulardan biridir.

### 2.2.2.2. Çatışma Nedenleri

Çatışmanın konusu ile nedenleri arasında farklılıklar olabilmektedir. Organizasyonda meydana gelen bir aksaklık sonucu ortaya çıkan bir çatışmanın nedeni bu aksaklık değil de kişiler arasındaki kıskançlık ve rekabetten kaynaklanıyor olabilir. Çatışmanın nedenleri daha çok tarafların birbirlerinin düşüncelerini ve davranışlarını nasıl algıladıkları ile ilgilidir(Gedikli ve Balcı, 2005:39). Şahin ve arkadaşlarına(2006: 553-554) göre çatışmanın temelinde bireyler arası farklılıklar yatmaktadır.

Bireyler mesaj alırken, gönderirken ve yorumlarken diğer kişilerin kültürel kategorilerini ve düşünce yapılarını göz önüne almadığı durumlarda yanlış algılamalar ve yanlış anlamalar meydana gelebilir. Böylelikle karşılıklı farklı davranma, yanlış algılama ya da yanlış anlamalar kişiler arası çatışmalara yol açabilmektedir (Türnüklü, 2006:18-19).

Örgütsel çatışmalar, çalışanlar ya da bölümler arası koordinasyon eksikliği, zayıf takım çalışması, çalışanlardan beklenen standartların ya da amaçların yeterince açık biçimde tanımlanamamış olması, otoriter yönetim biçimleri, örgüte çalışanlarından daha farklı bilgi-deneyim ve bakış açısına sahip yeni bireylerin katılması gibi faktörlerden doğmaktadır. Bununla birlikte örgütsel çatışma sürecini doğuran ve süresi ile yoğunluğunu belirleyen temel değişkenler şöyle sıralanmıştır:

**Özerklik Sorunu:** Örgüt içinde bir birimin bir diğer birime ait faaliyetleri denetlemeye kalkışması çatışmaya yol açabilir.

**Görüş Ayrılığı:** Farklı tarafların farklı görüşler ortaya koymaları ve işin nasıl yürüyeceği konusunda farklı görüşlere sahip olunması çatışma nedeni olabilir.

**Yönetim Biçimindeki Farklılıklar:** Yöneticinin yönetim tarzını beğenmeyen ve benimsemeyen çalışanlarla yönetici arasında çatışma doğar.

**İşbölümü:** Örgütlerde işbölümü sonucunda her birim kendi özel normlarını, değer yargılarını ve davranış biçimlerini geliştireceğinden, değişik işleri yapan birey

ya da birimler arasında farklılaşma ortaya çıkar. Bu farklılaşmalar çatışmaya yol açar.

**Ortak Karar Verme:** Sınırlı kaynakların farklı birimler arasında paylaşılma zorunluluğu ortak karar vermeyi gerektirir. Bu durum birimler arasında çatışma doğmasına yol açar.

**İletişim Sistemi:** Örgütte bilgi akışının yetki kanalını izlememesi ya da değişikliğe uğraması, yetki ve bilginin dengeli biçimde dağıtılmaması, iletişimde yaşanan tikanlıklar ve zayıflıklar örgütün iletişim sistemini bozar ve çatışmaya yol açar.

**Denetim Biçimi:** Örgütlerde yakından denetim çatışmayı artırmaktadır.

**Yapısal Çatışma:** Örgütün büyüüp karmaşıklaşmasıyla birlikte çatışma olasılığının da arttığı görülmektedir.

**Kıt Kaynakların Paylaşımı:** İşgücü, para, malzeme gibi yaşamsal kaynakların kıt olmaları ve örgüt birimleri arasında paylaşılmaları gereği potansiyel çatışmanın kaynağını oluşturur.

**Özel Amaçlar Üzerinde Bölümlerarası Çatışmalar:** Örgütsel birimler uzmanlaşmaya yönelirken kendilerine özgü amaçlar, görevler ve sorunlar geliştirirler. Bu birimler örgütün genel amaçları üzerinde aralarında anlaşmaya varsalar bile kendileriyle ilgili çıkar ve öncelikleri onları çatışmaya sürükleyebilir.

**İşlerarası Karşılıklı Bağımlılık:** Taraflardan biri işe başlamak için diğerinin işi bitirmesini beklemek zorunda kalıyorsa ve o taraf işini zamanında bitirmiyorsa, çatışma potansiyeli en yüksek düzeyine çıkacaktır.

**Yönetsel Belirsizlikler:** Örgütte emir-komuta, görev, yetki ve sorumlulukların açık bir biçimde yazılı olarak belirlenmemiş olması çatışmaya yol açabilir.

**Çıkar Farklılıkları:** Çalışanların, örgütün hak ve olanaklarından yararlanmaları konusu (yurt dışına gitme, lojman veya kamp) çatışma nedeni olabilir.

Statü Farklılıkları: Çalışanların bulunduğu statü ile kendi yaş, eğitim ve hizmet süresi ve maaş gibi statü boyutları açısından bir farklılık hissederse çatışmanın meydana geldiği gözlenmektedir.

Ayrımcılık: Örgüt içindeki ayrımcılığın artması, çalışanların kendilerini 'biz' ve 'onlar' şeklinde ayırmasına, bu da çatışmaların doğmasına yol açabilir.

Çalışanların Bireysel Özellikleri: Çalışanların yaşı ile çatışma oranı arasında ters yönlü bir ilişkinin (yaş yükseldikçe çatışma azalmaktadır) olduğu göze çarpmaktadır.

Kişilerarası İlişki Faktörleri: Yanılgılı atıflar çatışma kaynağı olabilir. İletişimde yanılgılar oluşması, çalışana yardım etmek yerine onda öfke oluşturacak olumsuz geribildirimler çatışma doğurabilir(Solmuş, 2010: 66-70).

Dökmen (2002: 82-133) kişiler arası çatışmalarda çatışmanın yüzeysel nedenlerinin altında yatan ve çatışmanın asıl nedenini oluşturan 11 faktör olduğunu ifade etmektedir. Bu faktörler kısaca aşağıda açıklanmıştır.

**1. Biliş:** Biliş duyu organlarından organizmaya ulaşan uyarıcıların algılanması (anlamlandırılması) depolanması, hatırlanması ve kullanılması sürecine verilen addır. Zengin bir bilişsel yaşantı bireyin çevresi ile sağlıklı iletişim kurabilmesinde ve bunları sürdürebilmesinde önemli bir yere sahiptir. Kalıplaşmış düşünceler çatışma davranışlarını yönlendiriyorsa bu durumda çatışmaları azaltmanın yolu kalıplaşmış düşünceleri değiştirmektir. Aşırı genellemeler, düşüncede yapılan kutuplaştırmalar, sorunların kişiselleştirilmesi, kuralların asla değiştirilemeyeceği düşüncesi, insanları değiştirmeye çalışmak, aşırı fedakarlık, keşkecilik, bir roldeki başarısızlığı tüm rollerinde başarısız gibi algılayan toptancılık kişiler arası ilişkileri bozan önemli çatışma kaynaklarıdır.

**2. Algı:** Duyu organlarından beynimize ulaşan verilerin örgütlenmesi, yorumlanması, anlamlandırılması sürecine algı diyoruz. Yani algı duyuşsal verilerin anlamlandırılması sürecidir. İletişim sürecinde çok karmaşık algısal yaşantılar geçirilebilir. Algıdaki farklılıklar çeşitli çatışmalara yol açabilir. Çatışmaların temel nedeni kişilerin kendi durumlarından kaynaklanan algılama biçimleridir.

**3. Duygu:** Duygular vücutta gözlenen değişikliklerdir. Kişilerin duyguları kişiler arası çatışmalara yol açabilecek faktörlerden birisidir. Duygular “mutluluk”, “hayret”, “korku”, “üzüntü”, “öfke”, “tikslenme” ve “küçük görme” olarak yedi başlıkta ifade edilmektedir.

**4. Bilinçdışı:** Ruhsal dengemizi sürdürebilmek, kaygımızı denetim altına alabilmek için zaman zaman birtakım savunma mekanizmaları kullanırız. Kullandığımız savunma mekanizmaları, birtakım iletişim çatışmalarına, bilinçdışlarındaki çatışmalar pasif çatışmalara yol açabilir.

**5. İhtiyaçlar:** “Güdü” istekleri, ihtiyaçları, dürtüleri kapsayan genel bir kavramdır ve organizmayı davranışta bulunmaya iten güçtür. Açlık, susuzluk, cinsellik gibi fizyolojik kökenli güdülere “dürtü” veya “birincil güdüler” adı verilir. Bireyler sahip oldukları güdüler doğrultusunda birtakım davranışlarda bulunurlar. Başka bir ifadeyle güdüler davranışlarımızı yönlendirirler. Bu nedenle insanlarla kurulan iletişimde ve oluşabilecek çatışmalarda niteliği belirleyecek olan faktörlerden biriside güdülerimizdir.

**6. İletişim Becerisi:** İletişim çatışmalarının belli bir bölümü iletişim kurmadaki bilgi eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Nasıl iletişim kurulacağı bireylere gösterildiği takdirde iletişim çatışmalarına girme olasılığı azaltılabilir. İletişim sırasında insanların yaptıkları bazı mekanik hatalar vardır. Bu hataların arkasında bazı derin psikolojik nedenler olabilir.

**7. Kişisel Faktörler:** Çatışmanın tarafı olan bireylerin cinsiyet, fiziksel görünüm ve tutumlar gibi kişisel faktörlerin iletişim kurma üzerinde etkileri vardır. Kadınlar ve erkeklerin sergiledikleri iletişim biçimleri ve bu iletişimleri algılayışları arasında farklılık bulunduğunu göstermektedir. İlk defa karşılaştığımız insanlarla konuşmaya başlamadan önce onların kıyafetlerini, boylarını, kilolarını algılayabiliriz. Yine kişilere karşı olumsuz bir tutum geliştirmişsek örneğin bir ülkeye mensup kişilerin tümünün “kötü ve aptal” olduklarını düşünüyorsak bu tutumumuzdan ötürü de söz konusu insanlarla çatışma ihtimaliniz yüksek olacaktır.



**8. Kültürel Faktörler:** İnsanlar içinde yaşadıkları kültürün ve kullandıkları dilin niteliğinden kaynaklanan birtakım çatışmalar yaşayabilirler. Sahip olunan kültürün kuralları, dilin özellikleri ve rol katılığı iletişim sürecini etkileme gücüne sahiptir.

**9. Roller:** Kişilerin sahip oldukları roller çatışmaların önemli kaynaklarından birisidir. İnsanlar üstlendikleri rollerin niteliğinden ötürü ya da bu rolleri üstleniş biçimlerinden ötürü çatışmalar yaşayabilirler.

**10. Sosyal ve Fiziksel Çevre:** Sosyal ve fiziksel çevre ile kişilerin davranışları arasında paralellikler bulunması çevre ile kişilerarası iletişim arasında da paralellik bulunduğu anlamını doğurur. İçinde yaşanılan sosyal ve fiziksel çevre kişiler arası iletişimleri ve çatışmaları etkilediği görülmektedir.

**11. Mesajın Niteliği:** Kişilerarası çatışmaya bazen kişilerin kendilerine ait özellikler değil, ürettikleri ve birbirlerine ilettikleri mesajlar yol açar. Bu mesajın niteliği, anlamı çatışmanın kaynağını oluşturur.

Kelley (1987), kişilerarası çatışma sürecini “çatışmanın yapısı”, “çatışmanın içeriği” ve “kişi-içi ve kişilerarası süreçler” temelinde incelenebileceğini ifade etmektedir. Çatışmanın yapısı, “durum kaynaklı” ya da “kişi kaynaklı” olabilir. Durum kaynaklı olma, yarışma içeren sosyal durumlar, sınırlı kaynaklar, çatışan grup ilgileri v.b. faktörleri içermektedir. Kişi kaynaklılık ise, kişilik çatışmalarını, uyuşmayan amaçlarını, ilgilerdeki uyumsuzluğu, birbirinden farklı tutumları arzuları v.b kişiden kaynaklanan faktörleri içerir. Çatışmanın içeriği ise, bir kişinin davranışının başka bir kişinin davranışı ile karıştığı ve onun davranışını engellediği herhangi bir durumu ifade etmektedir. Üzerinde çatışma çıkan konu bu durumdur. Kişi-içi süreçler kişinin içerisindeki psikolojik mekanizmaları içerir. Bu mekanizmalar rasyonel ya da rasyonel olmayan inançlar, mantıksal çıkarımlar, duygusal süreçler, tepkinin belirlenmesi gibi mekanizmalardır. Kişilerarası süreçler ise, kişilerarasındaki ilişki ile ilgilidir (Aktaran: Arslan, 2005: 42-43).

### 2.2.3. Çatışma Türleri

Araştırmacılar çatışma türlerini farklı olarak tanımlamışlardır. Burada Rahim(1992) tarafından yapılmış sınıflandırma ele alınacaktır. Rahim çatışmaları kaynaklarına ve düzeylerine göre olmak üzere iki başlık altında toplanmıştır (Karip, 2003:20).

#### 2.2.3.1. Kaynaklarına Göre Çatışma Türleri

Çatışmalar, çatışma öncesi oluşan şartlara bağlı olarak sınıflandırılabilir. Çatışmaların ortaya çıkışında duygu, düşünce ve değerlerdeki farklılıklar etken olabilirler (Karip, 2003:22).

1. **Duyuşsal Çatışma:** Psikolojik çatışma olarak da bilinen bu çatışmada taraflar bir problemi çözmeye çalışırken problemle ilgili olarak duygularının ve hislerinin uyuşmadığını fark ederler. Bu farklılık duygulara dayalı bir çatışma ortaya çıkarır.
2. **Çıkar Çatışması:** Kaynakların sınırlı miktarda olması nedeniyle tarafların tercihleri, istekleri arasında uyuşmazlıklar oluşur. Çatışma kaynaktan kimin ne miktarda pay alabileceği ya da paylaşım yönteminin nasıl belirleneceği üzerindeki uyuşmazlıklardan oluşabilir.
3. **Değer Çatışması:** İdeolojik çatışma olarak da adlandırılan bu çatışma tarafların belirli konularda değerlerinin uyuşmazlığından kaynaklanır.
4. **Bilişsel Çatışma:** Taraflar benzer ya da aynı bilgiyi farklı biçimlerde yorumlar ve anlamlandırır. Bu yorumlar arasında mantıksal olarak uyuşmazlıklar vardır. Bu süreçte algı ve yargılardaki farklılıklar bilişsel çatışmaya neden olabilir.
5. **Amaç Çatışması:** Tarafların tercih ettiği amaçların hedeflerin uyuşmazlığı amaç çatışmasına neden olabilir. Uyuşmazlıklar kısmi olabileceği gibi, bazen de bir tarafın amacı diğerinin amacını ortadan kaldırabilir.

6. **Esas Çatışma:** Temel konularda ortaya çıkan çatışmalar esas çatışma olarak adlandırılabilir. Çatışma içeriğe ve öze ilişkindir. Bilgi üzerinde görüş farklılıkları söz konusudur.
7. **Gerçekçi ya da Gerçekçi Olmayan Çatışma:** Çatışmaların amaçlar, değerler, görevler ve yöntemler gibi içeriğine ilişkin gerçekçi nedenleri vardır. Gerçekçi çatışmanın bir amacı vardır. Gerçekçi olmayan çatışmalar ise düşmanlığı ifade etmek, gerilimi azaltmak, duyarsızlık, düşmanlığı ifade etmek gibi ihtiyaç yada hatalardan kaynaklanır.
8. **Kurumsallaşmış ya da Kurumsallaşmamış Çatışmalar:** Kurumsallaşmış çatışmalarda tarafların davranışları belirli kurallara bağlıdır. Bunlar önceden ifade edilmiş ve belirlenmiş kurallardır. Belirli kuralları olmayan, tarafların davranışlarının önceden tahmin edilemeyeceği ve ilişkilerin sürekliliğinin olmadığı çatışmalar kurumsallaşmamış çatışmalardır.
9. **Cezalandırıcı Çatışma:** Cezalandırıcı çatışmada amaç karşı tarafa mümkün olduğunca fazla zarar vermek, diğerini cezalandırmaktır. Taraflar kendini diğerinin kaybı ölçüsünde kazançlı görür.
10. **Yanlış Atfedilen Çatışma:** Bilgi eksikliği ya da bir yanlışlık sonucu çatışma nedeni yanlış kişiye atfedilir.
11. **Yanlış Yöneltilen Çatışma:** Taraflar husumetlerini, öfkelerini ve eylemlerini çatışmanın içinde olmayan başka taraflara yönelttikleri çatışmalardır. Çatışmanın tarafları arasında güç dengesizliği olduğunda taraflardan zayıf olan kendisi için çatışmanın dışında olan kolay bir hedef seçebilir. Çarpıtma bilinçlidir ve kendi iddiasını haklı gösterme çabası vardır.

### 2.2.3.2. Düzeylerine Göre Çatışma Türleri

Çatışma bireyler, gruplar, organizasyonlar ve hatta uluslar arasında bile ortaya çıkabilmektedir(DeChurch ve Marks, 2001:5). Çatışma düzeylerine göre

çatışma türleri birey içi, bireyler arası, grup içi ve gruplar arası olarak dört başlıkta sınıflandırılabilir. Aşağıda bu dört çatışma türüne değinilmiştir (Karip, 2003:25).

#### **2.2.3.2.1. Birey İçi Çatışma**

Dökmen (2002:22) bireylerin kendi içlerinde yaşadığı çatışmaları iki grupta toplamıştır. Bunlardan birincisi psikanalitik kuramda ortaya konulan kişilerin bilinçdışlarında baskıda tutulan çatışmalardır; bu çatışmalar bazı gözlenen davranışlara yön verebilir. Bir insanın belli bir anda, farklı güdülere/ihtiyaçlara sahip olması da yavaşma-yavaşma, yavaşma-kaçınma ya da kaçınma-kaçınma türünde çatışmalara yol açabilir. Bireylerin kendi içlerinde yaşadığı kişi içi çatışmaların ikinci türü ise kişilerin zihinlerindeki bilişsel yapılarla ilgilidir. Kişi birbiri ile çelişen bilişsel öğelere sahip ise veya mevcut bilişsel dengesi ile çelişen yeni uyarıcılarla karşılaştığında iç çatışma yaşanabilir.

#### **2.2.3.2.2. Bireyler Arası Çatışma**

Bu tür çatışmalar örgütlerde ast- üst ilişkilerinde meydana gelen uyuşmazlıkların sonucu olabileceği gibi, aynı düzeyde çalışan personel arasında da oluşan uyumsuzluklar çatışmaya neden olabilir (Karip, 2003:25).

#### **2.2.3.2.3. Grup İçi Çatışma**

Grubun amaçları, görevleri, prosedürler gibi üzerinde uyuşmazlıklardan kaynaklanan çatışmalardır. Çatışmalar grup üyeleri, bireyler ve grup içindeki alt gruplar arasında meydana gelebilmektedir (Karip, 2003:25).

Aktif çatışma yönetimi grup performansını artırırken, kabul edilebilir çatışma yönetimi de grubun tatmin duygusunu artırmaktadır. Grup çatışma yönetiminde ne söylediğiniz değil nasıl söylediğiniz daha önemlidir. Bu da grubun çözüm sürecini nasıl ele alacağı konusunda yardımcı olacaktır (DeChurch ve Marks, 2001:20).

#### **2.2.3.2.4. Gruplar Arası Çatışma**

Gruplar arası çatışmalar birbirleriyle çelişen düşünce, amaç ve çıkarları bulunan iki veya daha fazla grup arasındaki çatışmalardır (Arslan, 2005: 38).

#### **2.2.4. Çatışmaya İlişkin Yönetmel Yaklaşımlar**

Örgütlerde oluşabilecek çatışmalarla ilgili olarak birbirinden farklı yaklaşımların bulunmaktadır. Bunun nedeni ise örgütsel çatışmaya ilişkin yaklaşımların değışikliğıe uğramasıdır. Çatışmanın örgütsel ve yönetmel açıdan zamanla nasıl algılandığı, değeriendirildiğı ve kabul edildiğini bu yaklaşımlarla ortaya çıkmaktadır. Örgütsel çatışmayı farklı yorumlayan bu yaklaşımlar genel olarak üç grupta toplanabilir. Bunlar (Aktaran: Şahin ve arkadaşları, 2006:554-556):

##### **2.2.4.1. Geleneksel Yaklaşım**

Bu yaklaşımda çatışmanın yaratıcılık, verimlilik, değışim ve gelişme yönleri dikkate alınmamış, çatışmanın yıkıcı ve bozucu olma yönünü ele almıştır. Çatışma, kaçınılması gereken ve arzu edilmeyen bir olgudur ve yönetici istenmeyen çatışmayı ortadan kaldırmalıdır. Geleneksel yaklaşıma göre, çatışma, örgüt süreçlerinin işleyişini bozmakta ve performansın düşmesine neden olmaktadır. Örgütün temel yapısı önemlidir ve örgütsel verimlilik ve etkinlik artırılmalıdır. Bunun için de örgütün temel ilkelerine uyum gereklidir. Uyum gerçekleşirse ahenkli ve dengeli bir işleyiş oluşabilmektedir.

##### **2.2.4.2. Davranışsal Yaklaşım**

Davranışsal yaklaşım bireyi sosyal bir varlık olarak görür. Çatışma olgusu örgütsel yaşamın bir parçası olarak kabul edilmiştir. Çatışmalar doğal ve kaçınılmazdır. Çatışmalardan faydalanılmalı ve örgütsel performansa katkı sağlamanın yolları aranmalıdır.

##### **2.2.4.3. Etkileşimci Yaklaşım**

Etkileşimci yaklaşımın, davranışçı yaklaşımdan ayrıldığı noktalar şunlardır;

- Çatışmanın gerekliliğini kabul eder,
- Karşı koymayı / aykırılığı açıkça teşvik eder,

-Çatışma yönetimini, çözüm yöntemlerini ve güdülemeyi kapsayacak şekilde tanımlar,

-Çatışma yönetimini, yöneticilerin temel sorumluluğu olarak görür.

Etkileşimci yaklaşıma göre örgütlerde çatışmanın varlığı kaçınılmazdır. Bu yaklaşım, çatışmayı doğal görmekte; örgütsel ahenk ve uyumunun, gelişmeyi, değişimi ve yaratıcılığı azalttığını ileri sürmektedir. Çatışma yaşamayan örgütler, hareketsiz, cansız ve yok olmaya mahkûmdur. Çatışmalarda yaşanabilecek şiddetli çatışmalar örgütlerin başarı ve performansına olumsuz yönde etki etmektedir. Yönetim çatışmayı örgütsel başarıya hizmet edecek biçimde yönetmeli ve teşvik etmelidir. Etkileşimci yaklaşım yöneticilerin çatışmaları çözmeleri yada engellemeleri yerine, çatışmaların zararlı yönlerini azaltmalarını ve yararlı yönlerini maksimize edecek bir strateji benimsemelerini savunmaktadır (Aktaran: Şahin ve arkadaşları, 2006:554-556)).

## **2.2.5. Çatışma Yönetimi ve Çatışma Yönetimi Stratejileri**

### **2.2.5.1. Çatışma Yönetimi**

Günümüzdeki teknolojik gelişmeler insan ilişkilerini zayıflatmakta ve bireyselleştirmektedir. Bireyselleşme beraberinde çalışılan alanlarda ve sosyal yaşamda çatışmaya neden olmaktadır. Bunun sonucunda kişiler arası çatışma önemli bir sorun haline gelmektedir. Örgütlerde çalışanlarının performanslarının artırılması için çalışanların çatışmaları kontrol altında tutulmalıdır. Bu nedenle çatışma yönetimi hayatımızda önemli bir konu olmaktadır (Özdemir ve Özdemir, 2007: 395).

Çatışma organizasyonlarda değişim için pozitif bir güçtür ve durumsal değişkenlerin sayısına bağımlı olarak çatışmaya yönelik uygun tepkiler verilir. Çatışma yönetiminde tek bir yaklaşım çatışmayı çözümlmek için her durumda yeterli olmayabilir. Çatışma yönetiminde farklı stratejilerin birden fazla kullanımı gerekecektir (Callanan ve Perri, 2006: 135).

Çatışma yönetimini etkileyen faktörleri Yürür ve Soygüzel(2010: 34) şöyle sıralamışlardır;

- Toplumsal ve kültürel ortam,
- Çatışma konusunun niteliği,
- Tarafların katılığı,
- Tarafların birbirine yaklaşımı,
- Tarafların özellikleri,
- Yanlış yargılar ve algılar.

### **2.2.5.2. Çatışma Yönetimi Stratejileri**

Çatışmaların çözümünde birden fazla yöntem kullanılmaktadır. Hangi tür çatışmada ne tür yöntemin kullanılacağı, çatışmanın iyi bir şekilde analiz edilmesini gerektirmektedir:

1. Çatışmanın nedeni olan anlaşmazlığın ortaya çıkış nedeni nedir?
2. Çatışma kimleri kapsamaktadır?
3. Çatışma hangi evrededir?
4. Çatışmanın gelişimi nasıldır?
5. Çatışmanın çözümüne yönelik taraflar nasıl bir tutum sergilemektedirler?
6. Çatışmanın büyümesi ihtimali söz konusu ise buna neden olan faktörler nelerdir?
7. Olası bir çözüm sonucunda hangi tarafın ne tür bir kazancı veya kaybı olacaktır?
8. Çözüm seçenekleri birden fazla mıdır?
9. Tarafların hakem/arabulucu olarak kabul edebilecekleri bir uzman ya da kabul gören bir kişi var mıdır?

10. Taraflar dış bir müdahale olmaksızın kendi aralarında çözüm yolları bulabilirler mi?

11. Koşullar hangi çözüm yöntemi için uygundur?

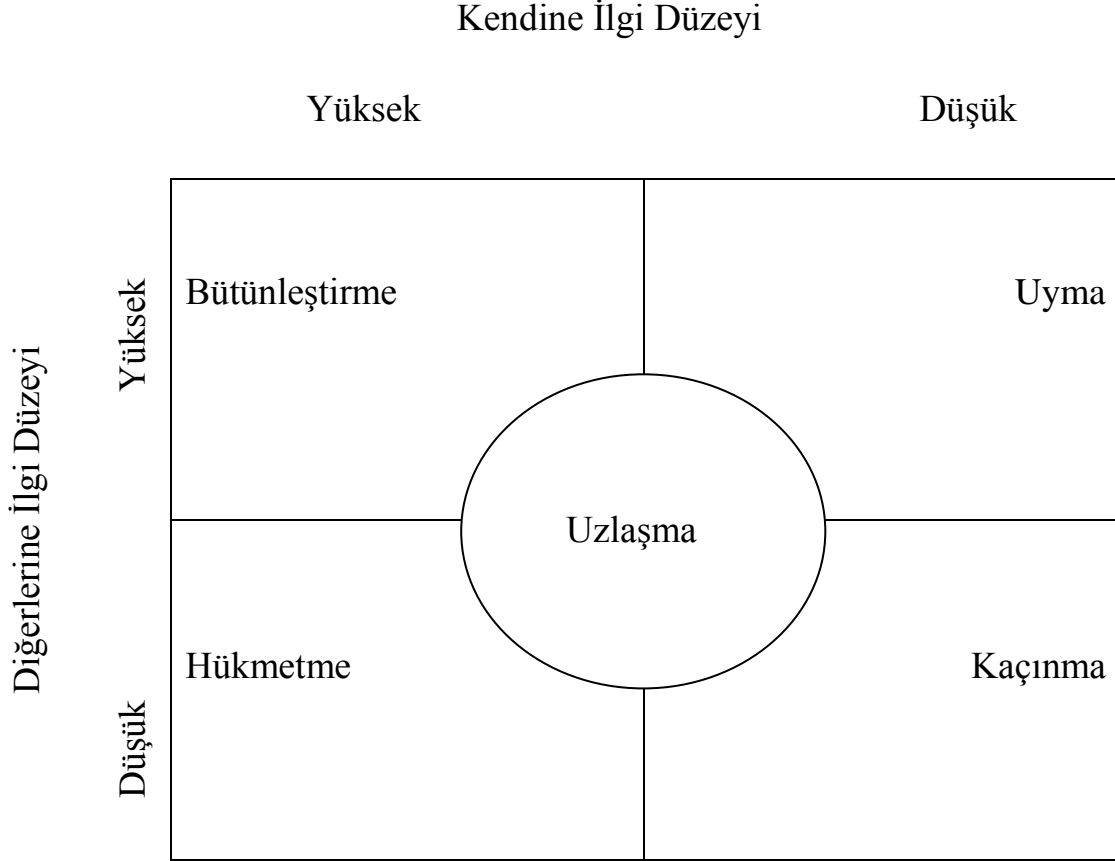
Çatışma yönetimi stratejilerinde iki boyut mevcuttur. Birincisi taraflardan her birinin kendi ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına verdikleri önemin derecesini, ikinci boyut ise taraflardan her birinin diğer tarafın ilgi ve ihtiyaçlarının doyurulmasına verdikleri önemin derecesidir. Bu önemler yüksek ve düşük olarak nitelendirilir. Tarafların tercih ettiği çatışma yönetimi stratejisi kendisinin ve karşı tarafın ilgi, ihtiyaç ve çıkarlarına verilen önemin ortak bir işlevi olarak görülebilir (Solmuş, 2010: 70-71).

Çatışma yönetiminde bir hasta ile ilgilenme süreci gibi işleyen bir süreç vardır. Burada atılacak olan ilk adım çatışma sürecinin değerlendirilmesidir. Bu süreçte bireyin ilgilerinin beklenileni karşılayıp karşılamadığına bakılır. Bireyin söylemleri ile vücut dili arasındaki kaçınma davranışları incelenir. Davranışlar incelendiğinde beklentiler karşılanmayabilir. Kaçınma davranışları uzun sürüyorsa çatışma artacaktır ve diğerlerini etkilemesi de kaçınılmazdır(Critical Care Nurse, 2007: 46-47).

Rahim (1983) ve Rahim ve Bonoma(1979) bireyler arası çatışma yönetim stratejileri Şekil-2.5’de yer alan iki boyutlu modelde gösterilmiştir(Aktaran: Rahim, Magner ve Shapiro,2000: 10). Bu boyutların birincisi kişinin kendisine yönelik ilgi düzeyini, ikincisinin de kişinin diğerlerine yönelik ilgi düzeyini anlatmaktadır. Birinci boyut bireyin endişelerini karşılamada kendine yönelik ilgi düzeyinin yüksek veya düşük oluşunu, ikinci boyut ise kişisel endişelerini karşılamada başkalarına karşı ilgi düzeyinin yüksek veya düşük oluşunu ifade etmektedir(Rahim, Magner ve Shapiro,2000: 10). İki boyutun kombinasyonu sonucunda kişilerarası çatışmayı ele alan beş strateji ortaya çıkmaktadır. Bu stratejilerden hangisinin benimseneceği ise tarafların kendine ve başkalarına yönelik ilgi düzeylerine bağlıdır. Bu stratejiler; bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma ve uzlaşma stratejileridir (Aktaran: Rahim, 2001: 80).



**Şekil-2.5. Bireyler Arası Çatışma Yönetim Stratejilerine İlişkin İki Boyutlu Model**



Kaynak: Rahim ve Bonoma, 1979: 1327; Aktaran: Rahim, 2001: 81.

- a) **Bütünleştirme:** Bu strateji tarafların hem kendileri hem de karşı tarafa duydukları ilginin yüksek olduğu durumlarda kullanılır. Aynı zamanda bu strateji problem çözme, işbirliği, çözüm odaklı yaklaşım, kazan-kazan ve herkes kazansın yaklaşımı olarak da adlandırılır. Bütünleştirme yaklaşımı çözüme ulaşmak için taraflar arasında aktif işbirliğini(örneğin açıklık, bilgi değişimi ve farklılıkların ortaya konulması) gerektirir. Bu yaklaşım problem çözümünde yaratıcı çözüm önerilerine öncülük etmektedir(Aktaran: Rahim, Magner ve Shapiro,2000: 10).
- b) **Uyma:** Çatışma sürecinde bireyin kendine ilgi düzeyinin düşük, başkalarına karşı ilgi düzeyinin yüksek olduğu durumlardır. Uyma

stratejisi kullanan kişi farklılıkları önemsemeyip diğerlerini tatmin etmeye çalışmak için ortak yanları vurgulayıp ön plana çıkarmaktadır (Aktaran: Rahim, Buntzman ve White, 1999:158). Solmuş(2010) uyma stratejisini, karşıdaki bireyin isteklerinin tümüyle kabulü ile çözümlenmesi olarak ifade etmiştir. Bireyin isteklerini ifade etmesinin sorunu büyüteceği düşüncesiyle çözümü tamamen karşıdakine bırakır. Bu stratejide taraflardan birinin karşı tarafın ilgi ve ihtiyaçlarının ön plana çıkması karşılığında kendi ilgi ve ihtiyaçlarının doyumundan vazgeçmesi söz konusudur. Bu strateji karşı tarafla ilişkinin korunması ve sürdürülmesine verilen önemin, ilgilerin ve ihtiyaçların doyurulmasına verilen önemden daha yüksek olduğu durumlarda etkili olabilmektedir (Solmuş, 2010: 73).

- c) **Hükmetme:** Bireyin kendine ilgi düzeyinin yüksek, diğerlerine karşı ilgi düzeyinin düşük olduğu durumu ifade etmektedir. Bu strateji kazanan-kaybeden yaklaşımıyla ya da kazanmak için zorlayıcı davranışa başvurma ile açıklanabilir. Bu stratejiyi kullanan birey kendi amaçlarına ulaşmak için sıklıkla diğer tarafın ihtiyaç ve isteklerini göz ardı eder. Ön planda olan kendi amaçlarını gerçekleştirmektir (Yürür ve Soygüzel, 2010: 36).
- d) **Kaçınma:** Kaçınma stratejisi çatışmaya kısa süreli ve geçici çözümler üreten bir yaklaşım olarak durmaktadır (Aktaran: Yürür ve Soygüzel, 2010: 36). Bu strateji bireyin kendine ve diğerlerine karşı ilgi düzeyinin düşük olma durumunu kapsar ve hareketsiz, geri çekilen, göz ardı edilen strateji olarak da adlandırılır. Kaçınma davranışına ‘kötüyü görme, kötüyü duyma, kötüyü konuşma’ yaklaşımı eşlik etmektedir. Kaçınma davranışı daha iyi bir zaman gelinceye sorunun ertelenmesi ya da tehdit oluşturan durum ortadan kalkıncaya kadar sürebilir. Kaçınma davranışı sergileyen kişi ne kendisinin ne de başkalarının endişelerini ortadan kaldıracaktır. Çatışmada tarafların ilgisiz tutum sergilemeleri sıklıkla yaşanır. Kaçınan kişi toplumda çatışmanın varlığını inkar edebilir (Rahim, Magner ve Shapiro,2000: 11-12).

e) **Uzlaşma:** Bu stratejide birey bazı isteklerinden vazgeçerken karşısındakinin de bazı isteklerine olumlu yanıtlar verir. Stratejinin temelini taraflar açısından bazı isteklerden vazgeçmeye oturtulmuştur. Karşılıklı olarak ödün vermeyi bir strateji olarak kabul etmeleri durumunda taraflar uzlaşmak ve çözüme ulaşmak için bazı şeylerden vazgeçebilirler. Ödün verme tarafların karşılıklı olarak bazı kabullenmelerde bulunmaları ya da kısa sürede ortak bir noktayı bulmaları biçiminde gerçekleşir. Uzlaşma durumunda açıkça kazanan ya da kaybeden yoktur. Varılan nokta tarafların hiçbirinin idealindeki değildir. Çatışma sürecinde tarafların eşdeğer denetimi, yetki ve güç sahibi olduklarında, karmaşık sorunlara geçici çözümlerin gerektiği ve işbirliği ve zorlama stratejilerinin başarısız olduğu durumlarda uygun olabilmektedir (Solmuş, 2010: 73-74).

Johnson ve Johnson (1991) kişilerarası çatışmalarda ya da sorun karşısında bireylerin beş farklı çözüm stratejisinden birini izleyebileceklerini belirtmiştir. Hayvan simgelerinden oluşan bu stratejilerden hangisinin kullanılacağı ise;

-Amacın önemi

-İlişkinin önemine bağlıdır.

Johnson ve Johnson'a (Aktaran: Öğülmüş, 2004:21-23) göre çatışma çözme stratejilerinin isimleri ise şöyledir;

- Kaplumbağa (Geri Çekilme)
- Oyuncak Ayı (Yatıştırma)
- Tilki (Uzlaşma)
- Köpek Balığı (Güç Kullanma)
- Baykuş (Yüzleşme)

Crowford ve Bodin'e(1994) göre çatışmaları çözmek için başvurulabilecek üç değişik yapılandırılmış sorun çözme süreci vardır. Müzakere, arabuluculuk ve oybirliğiyle karar alma.

**Müzakere(Negotiation):** Aralarında anlaşmazlık bulunan tarafların kendileri ya da temsilcilerinin yardım almaksızın birlikte çalışarak anlaşmazlığı çözmek için yüz yüze geldiği bir sorun çözme sürecidir.

**Arbuluculuk(Mediation):** Tarafların arabulucu denen tarafsız birinin yardımıyla aralarındaki anlaşmazlığı çözmek için yüz yüze geldikleri bir süreçtir.

**Oybirliğiyle karar alma (Consensus Decisionmaking):** Anlaşmazlığı çözmek amacıyla tüm taraf temsilcilerinin destekleyebileceği bir eylem planı oluşturularak işbirliği halinde grupla sorun çözme sürecidir (Aktaran:Öğülmüş, 2004:18).

Müzakere yaşamın bir parçasıdır. Bireyler kendilerini etkileyen kararlarda söz sahibi olmak isterler. Müzakere aynı zamanda farklı çıkarların ve ihtiyaçların karşılanmasına yönelik bir etkileşim sürecidir. Amaç bireylerin istediklerini elde etmeye çalışması, karşılıklı iletişim kurulması, ortak karar oluşturulması, ilgilerde ve ihtiyaçlarda ortaklık sağlanmasıdır (Aktaran:Karip,2003:171).

## 2.2.6. Çatışmanın Sonuçları

Çatışmanın olmadığı örgütlerde yaratıcılık zaman içinde yok olabilmekte, kişisel yeteneklerin gelişimi yavaşlayabilmekte ve örgütsel verimlilik azalabilmektedir. Çok fazla çatışmanın yaşandığı örgütlerde de, örgütsel amaçlardan sapma, tarafları yıpratıcı mücadele ortamının oluşumu ve örgütün varlığını sürdürmesinin tehlikeye düşmesi gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, yöneticinin hangi çatışmanın işlevsel, hangisinin işlevsel olmadığına karar vererek buna uygun bir rol izlemesidir. Birçok bilim adamı, iyi yönlendirilen bir çatışmanın örgütsel başarıyı artırmakta önemli bir role sahip olduğunu kabul etmektedir (Erdoğan, 1999: 159: Aktaran: Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005:16).

### 2.2.6.1. Çatışmanın Olumlu Sonuçları

Engebretson(2007: 20) çatışmanın gerek iş yaşamında gerekse normal yaşamda taraflar açısından gelişmeye neden olabileceğini ifade etmiştir. Johnson ve Johnson (1995) çatışmanın olumlu sonuçlarından bazılarını şöyle sıralamışlardır;

- Çatışmalar kimlik ve kişilik gelişimine katkı sağlar,
- Diğer bireyin değerlerini anlamaya yardımcı olur,
- Çatışmalarda yapıcı çözüm ilişkileri darılma ve kişiye yönelik olumsuz duygulardan korur,
- Çatışmaların birlikte çözülmesi ile bireylerin kendilerine olan güveni artar ve ilişkileri güçlenir,
- Çatışma toplumsal değişim ve kişisel gelişim için olumlu bir güçtür(Aktaran: Türnüklü, 2006:16-17).

Çatışmaların sonuçlarının olumlu olması, çatışmanın birey ve örgüt için yararlı sonuçlar sağlaması taraflar arasında iletişim ve ilişkilerin karşılıklı güven ve saygıya dayalı olmasına bağlıdır. Olumlu çatışmalar daha çok işe dönük kişisel olmayan çatışmalardır (Murphy, 1994:Aktaran: Karip, 2003:36).

İyi yönetilen ve olumlu bir şekilde sonuçlandırılmış çatışmaların birey ve örgüt için olumlu sonuçları şöyle sıralanabilir (Karip, 2003:37-38);

- **Daha İyi İlişkilerin Oluşturulması:** Birey gerçek duygu ve düşüncelerini açılması sonucunda kendini daha iyi hissetmeye başlar ve daha iyi ilişkiler kurabilir.
- **Psikolojik Olgunluk:** Çatışmalar bireylerin başkalarının bakış açılarını dinleyebilmelerine, kabul edebilmelerine ve daha az ben merkezli olmalarına yardımcı olur.

- **Bireyin Kendine Saygısının Geliştirilmesi:** Birey eleştirileri kendi kişiliğine yönelik olmadığını algılamayı öğrenir ve kendisi hakkında olumlu düşünceler geliştirir.
- **Bireysel Gelişim:** Birey çatışma sürecinde çatışmaları engelleme ve çözümlemede daha aktif rol alabilir, böylelikle daha çok öğrenir ve başkalarının desteğini kazanır.
- **Etkililiğin ve Verimliliğin Geliştirilmesi:** Daha iyi sonuç alınabilecek alanlara yoğunlaşarak daha verimli ve etkili işler meydana getirilebilir.
- **Problemlerin Farkına Varmak ve Problemleri Tanımak:** Örgütlerde etkililiğe engel olan kaygı, korku, kalite düşüklüğü, yüksek maliyet ve haksızlık gibi öğelerin belirlenmesine ve tanınmasına yardımcı olur.
- **Daha İyi Çözümler Oluşturmak:** Karşıt görüşler, farklı bakış açıları ve farklı düşüncelerin, anlayışların ortaya konması ve tartışılması en iyi çözüm yolunda olumlu katkılar sağlayacaktır.
- **Örgütsel Değişimi Sağlamak:** Çatışma eskimiş, fayda vermeyen işlemlerin, görevlerin, yapıların ve amaçların sorgulanması ve değiştirilmesi için gerekli ortamın oluşmasına destek sağlar.
- **Monotonluğu Azaltmak:** Çatışma sürecindeki hareketlilik, uyarma ve katılma monotonluğu ortadan kaldırır.
- **Ahenkli Bir Takım Çalışmasının Oluşturulması:** Farklılıklar kabul edilerek veya farklılıklar üzerinde uzlaşma sağlanarak uyumlu çalışan bir takım oluşturulabilir.

Rahim(2000,6-7)'e göre ise çatışmaların olumlu sonuçları şunlardır:

- Bireyler etkileşim sürecinde meydana gelen anlaşmazlıkları yapıcı bir şekilde ele alabilirler.

- Çatışmalar olumlu yönde bireysel performansı ve grup performansını artırabilir.
- Gerek bireyler gerekse gruplar çatışma yönetimi sürecindeki deneyimleri ile duygu, düşünce ve içinde buldukları durumları kolaylıkla ve açıkça ifade edebilirler.
- Çatışmaların iyi yönetilmesi iş yaşamındaki stresi azaltıcı bir rol üstlenebilir.
- Çatışmalar genel problemlere güçlü çözümler sunabilir.
- Alternatif çözüm ve karar vermede farklı seçenekler oluşabilir.
- Yenilikçi ve gelişmeye uygun stratejiler oluşturulabilir.

#### **2.2.6.2. Çatışmanın Olumsuz Sonuçları**

Gibson, Ivancevich ve Donnelly işlevsel olmayan çatışmaları; örgüt performansını azaltan, örgüte zarar veren ve örgütsel amaçlara ulaşmayı engelleyen gruplar veya bireyler arası her türlü etkileşim ve çekişme olarak tanımlamışlardır. Örgütsel etkililik açısından yöneticilerin işlevsel olmayan çatışmaları ortadan kaldırmasının önemli olduğu vurgulanmaktadır (Akataran: Şahin, 2007:57).

Rahim (2001)'e göre çatışmaların olumsuz sonuçları şunlardır;

1. Çatışma iş stresine, tükenmişliğe ve doyumsuzluğa neden olabilir.
2. Bireyler ve gruplar arasındaki iletişim zayıflayabilir.
3. Güvensizlik, itaatsizlik ve şüphencilik oluşabilir.
4. Bireyler arası ilişkiler zarar görebilir.
5. İş performansında düşüş yaşanabilir.
6. Değişime karşı direnç artabilir.

7. Örgütsel bağlılık ve sadakat olumsuz yönde etkilenebilir (Aktaran: Şahin, 2007:57).

### **2.2.7. Davranışçı Terapide Çatışma**

Davranışçı terapinin temeli öğrenme kuramıdır. Bu kuram insan deneyiminin, bilişiminin, duygularının ve davranışlarının öğrenildiğini ve yeniden öğrenilebilir olduğunu öne sürer. Davranışçı terapi çatışmalı davranışı, verilerin yüklendiği ve bazen hayata geçirildiği bir vaka çalışması gibi ele alır. Bu veriler danışana ve terapistte tutarlı ve sürekli bir biçimde geri bildirim sağlar. Bu model istenmeyen davranışı niceliğe döküp değişimi ölçebilecek kesin bir davranış temeli belirlediği için modernleşmeci, indirgemeci bir yaklaşımdır. Bu modelde etkinliğin altında birçok davranış içinden istenmeyen davranış çıkarılıp etkileşim örüntüsünü öne çıkaran bir müdahale stratejisi yaratması yatmaktadır. Bu durum bir motivasyon uyararı ve bu motivasyonun sonuçları olarak ele alınır (Fehr, 2000: 156). Danışanlar problemleriyle ilgili özgün eylemlerde bulunarak etkin bir rol üstlenirler. Mevcut problemleri ve bu problemleri etkileyen faktörler analiz edilir. Odak noktası açık ve örtük davranışın doğrudan değerlendirilmesi, problemin belirlenmesi ve değişimin yorumlanmasıdır. Davranışçı terapi danışanların kendini yönetme stratejilerini öğrendikleri kendi kendini kontrol etme yaklaşımı üzerinde durmaktadır (Corey, 2005: 255-256).

### **2.2.8. Grup Terapilerinde Çatışma**

Gerek bireysel, gerek mesleki, gerekse terapi yönelimli olsun bir gruba dahil olma, mutlaka çatışmaya yol açar. Çatışma odaklı paradigma, bir çatışma-kaygı çözme yaklaşımıdır. Whitaker ve Liebermann gittikçe artan bir kaygı yaratan çatışmanın iki olası çözümü olduğunu ileri sürmüştür:

1. Güç veren çözüm; bu durumda kaygı ile yüzleşilir ve kişi ya da grup bir istek, fikir ya da duyguyla bağlantılı olarak kaygıyı dile getirir.
2. Kısıtlayıcı çözüm; kişilerin geçmişte rahatsız edici durumlardan kaçmak için kullandıkları savunmacı yöntemler uygulanarak kaygıdan uzaklaşılır.



Bu iki çözüm de kaygıyı hafifletir ve çatışmayı azaltır. Gruba bir sorun getirildiğinde, başka üye konuyu ele alıp çözüm önerilerine bir şeyler ekler, sonra diğer üye alır, bu gerilim durumu kaygı ve çatışmayı azaltan bir çözüm bulununcaya kadar devam eder. Her sorun sadece kişi için değil bir bütün olarak grup için de bir çatışma yaratır. Bundan dolayı bu yaklaşıma ‘grup çatışma odaklı model’ diye de adlandırılır.

Bu süreçte grup liderinin fonksiyonu, çatışmanın ne olduğunu anlamak ve güç veren çözüm uygulanacak şekilde bu çatışmayı irdelemektir. Bu da kısıtlayıcı çözümlerin yerine gelişme ve değişimin önünü açacaktır. Çatışmalar çözümlendikçe, grup önüne çıkan problemleri çözümlenerek daha da ilerleme fırsatı yakalar. Grup üyeleri kaygının rahatsız edici olsa da etkili biçimde kullanılabilirliğini ve kaçmak gerekmediğini fark ederse, olumlu bir değişim meydana gelir ve üyelerin savunmacı davranışları azalır (Fehr, 2000: 158-159).

### **2.3. FARKINDALIK VE ŞİDDET KAVRAMLARI**

**2.3.1. Farkındalık(Awareness):** Bireyin kendisinin ne olduğunu (varoluşunu) yaşama deneyimidir (Akkoyun:2001,176) . Hayatta birey ve çevre temasının gerçekleşebilmesi için temel unsurlardan birisi de bireylerin farkındalığının olmasıdır. Bireylere yaptıklarını nasıl yaptığını gösteren unsur kişinin farkındalığıdır. Farkındalık kapasitesi bireye kendini ve çevresini düzenleyebilmek için gerekli olan geribildirim sağlar. Birey ve çevre etkileşiminin etkili bir şekilde gerçekleştirilebilmesi iki temel konuda geribildirim alma ile ilgilidir;

-Bireye ne olduğu,

-Bireyin davranışlarının çevredeki etkilerinin neler olduğu konularıdır.

Bu iki kaynaktan yoksun olma durumunda etkili birey çevre teması gerçekleşmeyecektir. Bu kaynakların etkili bir şekilde kullanımında karşılaşılan problemlerle başa çıkma kapasitesi artış gösterecektir. Bu kaynaklar aynı zamanda insanın gelişmesi ve büyümesinde de önemli bir role sahiptir.

İnsan yaşamında farkında olmayı gerekli kılan birçok veri bulunmaktadır. Farkındalık alanları ise üç grupta toplanmaktadır.

1. **Algısal Farkındalık:** Gördüklerimiz, duyduklarımız, kokladıklarımız, tattıklarımız ve dokunsal olarak hissettiklerimiz gibi duyu organlarımızla algıladığımız duyumlarla ilgili farkındalıktır.
2. **Bedensel Farkındalık:** İnsan bedeninde pek çok sayıda alıcı bulunmaktadır. Bu alıcılar insana bedeninde neler olup bittiğini anlatan alıcılardır. Acı durumunda daha hızlı bir farkındalık oluşurken rahatlama durumlarında farkındalıklar daha geç oluşabilmektedir.
3. **Hayalgücüne İlişkin Farkındalık:** Bireylerin düşünceleri, hayalleri ve fantezileri ile ilgili olan farkındalıktır(Akkoyun:2001,85-86).

Çatışmaların yapıcı yöntemlerle çözümlenmesi ve şiddetin önlenmesi için insanlarda çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin belirlenmesi gereklidir. Fark edilmeyen, başlangıçta doğru bir biçimde algılanmayan çatışma ve şiddet durumlarının çatışmaya bağlı olası olumsuzluklarının oluşması, çatışmaların artması, şiddete dönüşmesi, önlenmeyen ve istenmeyen durumlar ortaya çıkarması söz konusu olabilmektedir (Sargın, 2010:613).

Çatışmaların olumsuz ve istenmeyen sonuçlarından birisi de şiddettir. Aşağıda şiddete ilişkin bazı açıklamalara yer verilmiştir.

### 2.3.2. Şiddet Kavramı ve Şiddete İlişkin Farkındalık

Çok farklı biçimlerde ortaya çıkan şiddet olgusu, günümüzde toplumsal ve bireysel boyutta sık sık karşılaşılmaktadır. Eziyet, korkutma, sindirme, yaralama, öldürme, cezalandırma, başkaldırı ve benzeri şekillerde ortaya çıkan şiddet az veya çok toplumun karşılaştığı türlerdir. Gerçek yaşamda saldırganlık ve şiddet eylemlerinin genellikle birbirlerini tanıyan birey ya da gruplar arasında gerçekleştiği bilinmektedir. Kendisiyle aynı koşullarda olan bireylerin, grup olmanın vermiş olduğu güvenle davranışlarında sapma görülmesi ve şiddet eylemlerine yönelmesi

normal olarak algılandığı karşımıza çıkmaktadır. Bu görüntüler fanatizmin şiddete kaynaklık oluşturması olarak da anlaşılabilir (Ayan, 2006:191).

Günümüzde artış gösteren şiddet olaylarına; ev içinde, okullarda, stadyumlarda, iş mekanlarında, sokaklarda, kulüplerde ve benzeri yerlerde rastlamak mümkündür. Bu nedenle, yaşamın bir parçası olarak şiddet, yaşamın sürdürüldüğü veya insan etkileşiminin gerçekleştiği tüm alanlarda ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde şiddet olgusu özellikle, namus cinayeti, kan davası, futbol fanatikliği, kapkaç, gasp, cinayet, tecavüz veya soygun olaylarının yoğunluk kazandığı dönemlerde daha çok dikkat çekmekte, dolayısıyla gündemleşmekte ve tartışılmaktadır. Günümüzde saldırganlık/şiddet olayları veya suçları; biyoloji, psikoloji, psikiyatri ve sosyoloji gibi farklı disiplinler tarafından analiz edilmektedir. Şiddet veya saldırganlığın bu disiplinlerin her biri tarafından ayrı ayrı çözümlenmesi, şiddet davranışının çok boyutlu ve karmaşık bir karakteristiğe sahip olduğunu göstermektedir (Kızmaz, 2006: 248).

Şiddet günlük yaşantımızda farklı şekillerde karşımıza çıkmak suretiyle bizlerle iç içelik kazanmıştır. Hak ihlaline karşı hak alma şeklinde başlayarak kendisinde hak ihlaline dönüşse de; insanların, çevrenin, toplumların hoş görmesiyle kendine meşruluk sağlama yolunu tutmuştur (Koçöz, 2011,245).

Şiddet, temel dürtü ve varoluş gereği savunma veya karşı savunma harici daha çok insanlarda ve topluluk halinde yaşayan hayvanlarda grup içi otorite sağlamak için diğerinin varlığını tehdit unsuru görmek ve onu bu konuda denemek daha doğrusu sindirmek için karşı tarafa uygulanan zarar vermeye yönelik psikolojik davranış türüdür (Wikipedia,2011). Tony ve Moore(1998) şiddeti fiziksel güç ve kuvvet kullanmak suretiyle bilinçli bir şekilde karşıdaki kişide yaralama meydana getiren durum olarak tanımlamışlardır (Aktaran:Vigil, 2003: 227) . Öğülmüş ise şiddeti bir kimsenin sahip olduğu ya da elinde bulundurduğu gücü, başkalarına zarar vermek veya başkalarını bazı haklarından mahrum etmek amacıyla kullanması olarak tanımlamıştır (Öğülmüş, 2006: 17).

Şiddet suçları, gençler arasında en yaygın olan suç türlerindedir. Ergenlik döneminde bulunan gençler çatışmayı çözümlenmenin en etkili yolunun şiddete başvurmak olduğuna inanmaktadırlar (Uysal ve Temel, 2009: 21).

Şiddet kavramına yakın olan bazen de saldırganlık kavramları ile karşılaştırılan zorbalık kavramı şiddet kavramı ile birlikte ele alınması gereken bir diğer kavramdır. Bir davranışın zorbalık olarak nitelendirilebilmesi için, içerisinde güç dengesizliği olması gerekmektedir. Bedensel veya zihinsel yönden birbirine eşit iki kişinin kavga etmesi saldırganlık özelliği taşır fakat zorbalık olarak nitelendirilemez. Güç dengesizliği; akranlar arasında fiziksel, psikolojik ya da sosyal olarak birinin diğerinden daha güçlü olmasını ifade etmektedir. Zorbalık kavramı, fiziksel veya psikolojik olarak aynı güçte olan iki kişinin kavga etmeleri olarak görülmemelidir. Zorbalık; vurma, itme ya da basit bir fiziksel şiddet olarak algılanmamalıdır. Buna ek olarak zorbalık tanımının yapılabilmesi için olumsuz davranışın tekrarlanır biçimde bir süre devam etmesi ve davranışı gösteren kişinin kasıtlı olarak karşıdaki kişiye zarar vermeyi hedeflemesi gerekmektedir. Bir bireyin zorbalığa uğradığını belirten gerçek kanıtlar görmek ilk etapta zor olabilir. Çünkü zorbalığa maruz kalan kişiler genellikle bu durumu ifade etmekten çekinirler. Fiziksel yaralanmalar daha az görülür.

Çocuk/genç zorbalığa uğradığının ilk işaretlerini aşağıdaki şekillerde verebilir.

- Okula gitmede isteksizlik, okuldan kaçma,
- Akademik başarıda göze çarpan bir düşüş,
- Hobi ve ilgi alanlarından uzaklaşma,
- Fiziksel nedeni olmayan hastalıklar,
- Konsantrasyon bozukluğu,
- Etrafindaki kişilere karşı şiddet kullanma,
- İçer kapanma,

- Agresif davranışlar sergileme,
- Sık sık para ve eşya kaybetme,
- Arkadaş grubunu değiştirme,
- Şüpheli darp izlerinin varlığı,
- Beklenmeyen ruh halleri sergileme,

gibi belirtiler kişinin zorbalık davranışına maruz kaldığının işareti olabilir (Sökmen,2010: 9-10).

Konrad Lorenz'e göre saldırganlık içgüdüsel bir davranıştır. Şiddetin temelinde yer alan saldırganlık güdüsü değişik biçimlere bürünebilecek bir davranış yapısıdır. Saldırganlığı tehlikeli kılan ani ortaya çıkmasıdır. Saldırganlığın temelinde ve gelişiminde hangi tür kişilik özelliklerinin, hangi tür toplumsal ve çevresel etmenlerle etkileşime girdiğini incelemek oldukça güçtür. Diğer tüm insan davranışlarında olduğu gibi, insandaki saldırganlık ve bunun şiddete dönüşmesi, kişinin psikolojik ve toplumsal gelişiminin etkisinde olduğu kadar, nörolojik ve hormonal yapısının etkileşimiyle de ortaya çıkmaktadır (Aktaran: İncecik ve Arkadaşları,2009:2).

Şiddet, zamana ve topluma göre değişkenlik gösteren bir kavramdır. Şiddetin temelinde yer alan saldırganlık dürtüsü bireyin toplumsallaşma süreci içinde öğrenilebilmektedir. Kitle iletişim araçları bu öğrenme sürecine katkı yapmaktadır. Sağlıklı bir toplum hiçbir şiddet olayının yaşanmadığı, çatışmaların olmadığı bir toplum demek değildir. Sağlıklı toplum ortaya çıkan sorunların çözülebilmesi alışkanlığının yerleşmiş olduğu bir toplumdur (Kocacık, 2001:1).

### **2.3.2.1. Şiddetin Nedenleri**

Şiddetin nedenleri hayatın her aşaması için farklılıklar gösterebilmektedir. Çocukluktan yetişkinliğe çok farklı şekillerde ve etkenlerden şiddet oluşumu etkilenebilmektedir. Baskıcı, itici, sevgisiz aile ortamında yetişen çocuklar genellikle benlik saygısı düşük, gevensiz ve tedirgindirler. Böyle ortamlarda yetişen çocuklar

düşmanca duygular besleyebilmekte ve saldırgan davranışa daha yatkın olmaktadırlar (Özben,2007:157).

Şiddetin nedenlerinden bir diğ er unsur da ailenin tutumlarıdır. Kayıtsız ve reddedici bir tutum içinde büyüyen yetişkin kendisine gösterilen düşmanlıktan çok ilgisizliğ e karşı tavr ır alır. Dikkat çekmek için çalışır, ailesi ile çatışmaya girer ve evden kaçabilir. Yine yetişkin otokratik tutum içerisinde büyümüş ise bağımsızlığını ispat edebilmek için kavgacı ve saldırgan olabilmektedir (Kurt, 2000: 138-139).

Şiddet davranışı çok sayıda değışken etrafında ortaya çıkan bir davranış biçimidir. Bu nedenle şiddete eğilimliğ in sosyal kaynaklarının; kültürel, yapısal ve etkileşimsel yaklaşımların birlikte ele alındığı bütüncül bir modelle daha iyi çözümlenebileceğı ileri sürülebilir. Şiddet olaylarının nedenlerini Kızmaz, (2006: 262) şöyle sıralamıştır;

1. Göç,
2. Çarpık kentleşme,
3. Alkolizm,
4. Madde bağımlılığı,
5. Aile parçalanması,
6. Yoksulluk,
7. Eşitsizlik,
8. Başboşluk,
9. Çete oluşumları,
10. Kimlik arayışları,
11. Kitle iletim araçlarının etkisi,
12. Ataerkil yapı/erkeklik rolleri,

13. Namus ve prestije ilişkin tanımlamalar,
14. Başarısızlık,
15. Bastırılmışlık veya engellenmişlik gibi faktörlerdir.

Aile içi şiddete uğrayan önemli bir kesim kadınlar ve çocuklardır. Kadınlar aile içi şiddeti artıran en önemli neden olarak ekonomik yetersizliği görmektedirler. Kadınların şiddet algısında sadece fiziksel şiddeti tanımladıkları görülmektedir. Ekonomik ve cinsel şiddeti tanımlamadıkları tespit edilmiştir (Güler, Tel ve Tuncay, 2005: 51).

### 2.3.2.2. Şiddetin Türleri

Genel olarak şiddetin dört farklı türü olduğu söylenebilir. Bunlar;

- a) **Fiziksel Şiddet:** Bireyin bedensel zarar görmesine neden olan eylemler fiziksel şiddettir. Tokat atmak, hırpalamak, saçını çekmek, tekmelemek, kesici veya vurucu aletlerle yaralamak örnek olarak sayılabilir.
- b) **Psikolojik Şiddet:** Bağırarak, korkutmak, tehdit etmek, küçük düşürmek gibi bireyin kendini ifade etmesi ve geliştirmesine engel olan eylemler psikolojik şiddet kapsamında değerlendirilmektedir.
- c) **Cinsel Şiddet:** Cinsel içerikli rahatsız edici eylemlerde bulunmak cinsel şiddeti oluşturmaktadır. Cinselliği bir tehdit, sindirme ve kontrol aracı olarak kullanmaktır.
- d) **Ekonomik Şiddet:** Günlük hayatta veya iş yaşamında kısıtlayıcı, zorlaştırıcı etkilerle hayatı olumsuz etkileyecek ekonomik tepkilerde bulunmak (Aile İçi Şiddetle Mücadele,7-8).

### 2.3.2.3. Saldırgan Davranışın Sık Görüldüğü Durumlar

Scully(2001) saldırgan davranışların bireyler arasında ve toplumda fazla oranda görülebildiği durumları şöyle ifade etmiştir:

- Erkeklerde 16-25 yaş arasında sık rastlanır,
- Aile içi şiddetin yaygınlığı nedeniyle evli kadın ve erkekler arasında saldırgan davranışlar sık görülmektedir,
- Hayattaki büyük değişiklikler artmış stresin yanında, artmış iç gerilim ve bıkkınlık oluşturabilmektedir,
- Bireyde içsel baskı, bıkkınlık, öfke ve her an patlayabilir durumda bulunması da şiddet içeren davranışların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir,
- Gerilimi artıran olay ve kişiler de şiddeti tetiklemektedir,
- Bireylerin yaşama bakış açısı iyimser ya da kötümser olması da yineleyici şiddet olaylarında etkilidir,
- Bireyin şiddet konusundaki düşünce ve fantezilerinin bulunması da önemlidir,
- Silahlara ulaşımın kolay olması, onlara aşinalık bulunması ve bireyin silahlarla ilgili değişik planlarının olması etkilidir,
- Uyuşturucu ve alkol kullanımı saldırgan davranışlar gösterme konusunda risk içermektedir (Aktaran: Subaşı ve Akın, 2001).

#### **2.3.2.4. Şiddeti Önleme**

Toplumda şiddetin önlenmesi ya da azaltılmasına yönelik programlar oluşturulmuştur ve halen de devam etmektedir. Şiddeti önleme programları öncelikli olarak küçük yaşlarda ve okul seviyesinde çocuklara uygulanmalıdır. Şiddeti önleme programlarında iki temel unsur karşımıza çıkmaktadır;

- Farkındalık
- Yetişkin katılımı



Son yıllarda yapılan çalışmalar şiddet olaylarının toplumda kabadayılık (zorbalık) yöntemlerine karşı bir farkındalık oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Şiddetin çocuklar üzerinde oluşturduğu olumsuz etkileri ise şöyle sıralanmıştır; kendine güven eksikliği, depresyon ve intihar (Peterson ve Skiba, 2001:155-163) . Japon gençleri arasında yapılan bir çalışmada son on yılda taciz ve şiddet olaylarının arttığı görülmektedir. Ancak taciz ve şiddetin farkındalığına ilişkin gelişmeler hala olumlu ve pozitif yönde devam etmektedir. Yapılan eğitim programları bu farkındalığı artırmaktadır (Ohnishi ve arkadaşları, 2011:7).

## **2.4. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR**

### **2.4.1. Empati İle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Ceylan ve Yıldız(2011) okul öncesi öğretmenlerinin yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı kurum, çalışma süresi, branşı, boş zamanlarını değerlendirme biçimleri ve çocuk sayısının empatik beceriler üzerindeki etkisini araştırılmışlardır. Çalışmaya Ankara ilinden 224 öğretmen katılmıştır. Veriler “Genel Bilgi Formu” ve Dökmen (1988) tarafından geliştirilen “Empatik Becerile Ölçeği” ile toplanmıştır. Çalışma sonuçlarında öğretmenlerin yaş, eğitim düzeyi, çalıştığı kurum, çalışma süresi, branşı, boş zamanlarını değerlendirme biçimleri ve çocuk sayısı empatik beceriler üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır.

Altınbaş ve arkadaşları(2010) empatinin biyolojik yönlerini inceledikleri çalışmalarında empatinin biyolojik yansımalarının psikiyatri için yapısal geçerliği güçlendirmede umut verici olduğunu görmüşlerdir. Burada empatinin genelde inanıldığı gibi istemli olarak tetiklenen bir süreç olmaktan daha çok güdülenmiş bir süreç gibi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum empatiyi ötekini anlamayı, bilgimizi artırma yöntemiyle birlikte daha esnek yapıda bir insan yeteneği yapmaktadır.

Baştuğ(2009) voleybol antrenör adaylarının empatik becerileri ile yaşam doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmaya 27 erkek 33 bayan olmak üzere toplam 60 voleybol antrenörü dahil edilmiştir. Araştırmada empati beceri düzeylerini belirlemek için Dökmen(1997) tarafından geliştirilen “Empatik Beceri Ölçeği B-Formu”, yaşam doyumunu düzeyini tespit etmek amacıyla Deiner, Emmons

& Larsen (1985) geliştirdiği ‘‘Yaşam Doyumu leği’’ kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; Voleybol antrenör adaylarının empati beceri düzeyleri ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edimiştir. Cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bayan antrenörlerin empatik beceri ile yaşam doyum değerlerinin erkeklere göre daha yüksek oranda olduğu görülmüştür. Evli antrenörlerin empatik beceri ile yaşam doyum puanlarının evli olamayan antrenörlerden daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Genç ve Kalafat(2008) ğretmen adaylarının demokratik tutumları ile empatik becerilerini farklı değişkenler açısından incelemişlerdir. Araştırmada, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Eğitim Fakültesinin İlköğretim Bölümü, Yabancı Diller Bölümü ve Türkçe ğretmenliği Bölümlerinde ğrenim gören 360 ğretmen adayı ile gerçekleştirilmiştir. Veri toplama araçları olarak Gözütok (1995) tarafından geliştirilen ‘‘Demokratik Tutum leği’’ ve Dökmen (1988) tarafından geliştirilen ‘‘Empatik Eğilim leği’’ kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre ğretmen adaylarının cinsiyetlerine ve öğrenim şekillerine göre demokratik tutumları ile ilgili görüşleri arasında farklılık olduğunu, öğrenim gördükleri sınıflara, anabilim dallarına, annelerinin ve babalarının öğrenim durumlarına göre ise farklılık olmadığı görülmüştür. Öğretmen adaylarının öğrenim gördükleri anabilim dallarına göre empatik becerileriyle ilgili görüşleri arasında farklılığın olduğu; cinsiyet, öğrenim gördükleri sınıf, öğrenim şekilleri, annelerinin ve babalarının öğrenim durumlarına göre ise farklılığın olmadığı ortaya çıkmıştır.

Kurt(2007) rehberlik ve psikolojik danışma bölümü öğrencilerine verilen duygusal zeka düşünme becerileri eğitiminin empatik beceri düzeylerine etkisini incelemiştir. Araştırma Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışma bölümünde I. ve II. Öğretim grubunda 1., 2., 3. ve 4. sınıflarda, öğrenim gören 447 ğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada ‘‘Empatik Beceri leği B Formu’’ (Dökmen 1988) kullanılmıştır. Ölçekten aldıkları puan ortalamalarına göre; 20 ğrenci seçilerek, deney ve kontrol grupları oluşturulmuştur. Deney grubunda yer alan 10 öğrenciye 12 hafta boyunca 1–1,5 saat süreli eğitim verilmiştir. Araştırma sonucunda verilen Duygusal Zeka Düşünme Becerileri Eğitiminin deney grubundaki ğrencilerin Empatik Beceri düzeylerini arttırdığı görülmüştür.

Ercoskun ve arkadaşları(2006) sınıf öğretmenliği öğrencilerinin empatik becerilerini bireysel değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma 2004-2005 öğretim yılında Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı'nda öğrenim gören 271 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada empatik becerilerin ölçülmesinde Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Beceri Ölçeği-B Formu kullanılmıştır. Araştırmaya katılanların bilgilerini toplamak amacıyla araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre sınıf öğretmenliği öğrencilerinin cinsiyet, sınıf seviyesi, öğretim şekli, sınıf öğretmenliği anabilim dalını tercih sırası ve sınıf öğretmenliğini kabul derecesi değişkenleri açısından empatik beceri puanları arasında önemli bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

Alver(2004) araştırmasında Güzel Sanatlar Eğitimi Bölümü'nde öğrenim gören öğrencilerin empatik becerileri ve karar verme stratejilerini incelemiştir. Araştırma Atatürk Üniversitesi, Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Güzel Sanatlar Eğitimi Bölümü'nde 2003-2004 öğretim yılında öğrenim gören 189 kişi ile yapılmıştır. Öğrencilerin empatik becerileri ile ilgili veriler Dökmen (1988) tarafından geliştirilen Empatik Beceri Ölçeği- B Formu; karar verme stratejileri ile ilgili veriler ise Kuzgun (1992) tarafından geliştirilen Karar Stratejileri Ölçeği ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyetlerine göre, bireylerin empatik becerileri, mantıklı, içtepisel karar verme stratejileri puanları arasında kızların lehine anlamlı farklılaşma bulunurken, kararsızlık ve bağımsız karar verme stratejisi puanlarına göre anlamlı farklılaşma bulunamamıştır. İçtepikisel karar verme stratejileri puanları arasında Resim-İş Eğitimi Anabilim Dalı'nda öğrenim gören öğrencilerin lehine; kararsızlık puanları arasında ise Müzik Eğitimi Anabilim Dalı'nda öğrenim gören öğrencilerin lehine anlamlı farklılaşma bulunmuştur. Empatik beceriler ile bağımsız, mantıklı karar verme stratejileri puanlarına göre bir fark bulunamamıştır.

Yıldırım(2003) araştırmasında ilköğretim okulu yöneticilerinin empatik eğilimleri, empatik becerileri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma da ilköğretim okulu yöneticilerinin empatik eğilimi ve empatik becerileri ile çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki, okul yöneticileri ve öğretmen görüşlerine göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda yöneticilerin

empatik beceri puanlarının yöneticilik kıdemlerine, mesleki kıdemlerine, mezuniyet durumuna, seminere katılma durumuna göre karşılaştırıldığında anlamlı fark bulunamamıştır. Yöneticilerin empatik beceri puanlarında yönetici ve öğretmenlerin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. 2-3 yıllık eğitim enstitüsü mezunu yöneticilerin 4 yıllık lisans veya yüksek lisans mezunu yöneticilerden daha fazla ödün verme stratejilerini kullandıkları, lisans ve lisansüstü öğrenim görenlerin de uzlaşma stratejisini daha fazla kullandıkları görülmüştür.

Tutarel-Kışlak ve Çabukça(2002) empati ve demografik değişkenlerin evlilik uyumu ile ilişkisini incelemişlerdir. Araştırmanın amacı demografik değişkenler ile empatinin evlilik uyumunu yordamadaki katkılarını ortaya koymak ve cinsiyete bağlı olarak empati puanları arasında fark olup olmadığını belirlemektir. Bu amaçla 150 evli kişiye (75 kadın, 75 erkek) Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ) ve Evlilikte Uyum Ölçeği (EUÖ) uygulanmıştır. Araştırma sonunda yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre, evlilik uyumunu yordayan anlamlı değişkenin empati olduğu belirlenmiştir. Eşlerin evlilik uyumlarının evlilik yılı, çocuk sayısı gibi değişkenlerle bağlantılı olmadığı görülmüştür. Empati ile ilişkinin niteliği birbiriyle olumlu olarak bağlantılı bulunmuştur. Ayrıca Empati puanlarının cinsiyete bağlı olarak değişmediği de belirlenmiştir.

Tutuk, Al ve Doğan(2002) hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerileri ve empati düzeylerini incelemişlerdir. İletişim ve empati hemşirelik bakımının en önemli boyutlarından ve hemşirelik eğitiminde öğrencilerde bu özelliklerin geliştirilmesi beklenir. Çalışmada hemşirelik öğrencilerinin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim düzeyinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışma, toplam 269 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin iletişim becerilerini ölçmek için İletişim Becerilerini Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) ve empatik eğilimlerini ölçmek için Empatik Eğilim Ölçeği (EEÖ) kullanılmıştır. Çalışma sonunda, öğrencilerin algıladıkları iletişim becerisi ve empatik eğilim puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenmiş, eğitim yılı arttıkça her iki ölçek puan ortalamalarının arttığı saptanmıştır. Eğitim süresi içinde gerek iletişim dersleri gerekse diğer dersler ve uygulamaların öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmesine olumlu katkı sağladığı görülmüştür.

Alisınanoğlu ve Köksal(2000) gençlerin ben durumları(ego state) ve empatik becerilerini incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini Ankara Üniversitesi Ziraat Fakültesi'nin bölümleri ile Ev Ekonomisi Yüksek Okulu'nun ikinci ve üçüncü sınıflarına devam eden 147 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada "Empatik Beceri Ölçeği B Formu" ve "Sıfat Tarama Listesi (STL)" veri toplama aracı olarak kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, cinsiyetin empatik beceri, Eleştirici Ana-baba ben durumu, Koruyucu Ana-baba ben durumu, Serbest Çocuk ben durumu, üzerinde farklılığa neden olmadığı, ancak Yetişkin ben durumu ve Uymuş Çocuk ben durumu üzerinde önemli ölçüde farklılığa neden olduğu görülmüştür. Empatik beceri ile Serbest Çocuk ben durumu arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Öz(1998) hemşirelik öğrencilerinin empatik eğilimleri, empatik becerileri ile akademik başarıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu son sınıf öğrencileri ile yürütülmüştür. Araştırma sonuçlarına göre, empatik eğilim ve empatik beceri arasında pozitif yönde ve önemli bir ilişki, empatik beceri ve akademik başarı arasında pozitif yönde fakat önemsiz bir ilişki saptanmıştır. Empatik eğilim ve akademik başarı arasında da pozitif yönde, fakat önemsiz bir ilişki olduğu görülmüştür.

Sargın(1993) araştırmasında rehber öğretmenlerin empati düzeylerinin geliştirilmesine yönelik bir model üzerinde çalışmıştır. Araştırmada araştırmacı tarafından sekiz oturumdan oluşan empatik eğitim programı geliştirilmiştir. Bu programla rehber öğretmenlerin empatik becerileri ve eğilim düzeylerini artırarak, danışanları daha duyarlı ve doğru bir şekilde anlamalarına yardımcı olmak hedeflenmiştir. Empati eğitimi rehber öğretmenlerden tesadüfi örneklem yöntemiyle seçilen on bir kişilik deney grubuna uygulanmıştır. Araştırma sonucunda deney grubunun empatik beceri düzeylerinde bir artış olmuş, kontrol grubunda herhangi bir değişim olmamıştır. Empati eğitiminin empatik beceri üzerinde etkili olduğu, rehber öğretmenlere uygun eğitim verilmesi halinde empatik beceri düzeylerinin artacağı gözlemlenmiştir. Empati eğitimi alan deney grubunun empatik eğilimlerinde herhangi bir değişim olmadığı görülmüştür. Bu sonuç empatik eğilimin doğuştan yardımseverlikle belirlenen bir kişilik özelliği olduğu ve doğuştan yardımsever kişilerin empatik olabilecekleri literatür ve araştırma bulgularıyla açıklanmıştır.

Yıldırım(1992) araştırmasında psikolojik danışma ve rehberlik programı öğrencileri ile psikoloji programı öğrencilerinin empatik eğilim ve empatik beceri düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmaya psikolojik danışma ve rehberlik programı ile psikoloji programına kayıtlı birinci ve dördüncü sınıf öğrencileri katılmıştır. Araştırma sonucunda empatik eğilimin bir kişilik özelliği olduğu ve eğitimle önemli derece değiştirilemediği görüşünü destekler niteliktedir. Empatik beceri düzeylerine ilişkin bulgular incelendiğinde empatik becerinin ancak bir eğitimle kazanılabileceği görüşünü desteklemektedir. PDR ve psikoloji bölümü öğrencileri empatik eğilim düzeyi bakımından benzer nitelikler göstermektedirler. PDR ve psikoloji son sınıf öğrencilerinin empatik beceri düzeyleri ise kendi programlarındaki birinci sınıflara kıyasla daha yüksek bulunmuştur.

Dadds ve arkadaşları(2008) ailelerin değerlendirmelerini kullanarak çocukların bilişsel ve duygusal empatik yönlerini incelemiştir. Araştırma Avustralya'nın Sidney ve Brisbane eyaletlerinde yaşları 4 ile 16 arasında değişen ilköğretim ve lise öğrenimi gören çocukların aileleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan çocukların %60'ı kendi öz aileleriyle, %19'u anne ya da babasından birisiyle, %6,2 si anne ya da babasından birisinin kendi öz anne ya da babası olmayan aile ile, %1,9'u da büyükanne ya da büyükbabası ile yaşamaktadır. Araştırmada Griffith Empati Ölçeği Bryant's ın Çocuklar ve Gençler için Empati Ölçeğine uyarlanarak kullanılmıştır. Aileler çocuklarını gözlemleyerek formları doldurmuşlardır. Araştırma sonuçları kız çocuklarının bilişsel ve duygusal empati de erkek çocuklarına göre daha fazla empatik olduklarını, anne ve babaların çocukların empatik düzeylerine ilişkin değerlendirmelerinin anlamlı derecede uyduğunu ortaya koymuştur. 5-12 yaş çocuklarının annelerinin değerlendirmelerinde bilişsel ve duygusal empati yönlerinde de güçlü bir ilişki olduğu ortaya koymuştur.

Pollak(2007) empatinin hayattaki sorunların çözümünde oynadığı role ilişkin bir çalışma yürütmüştür. Çalışma kilo problemi olan hastalar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda doktorlar kilo problemi olan hastalarına daha empatik davranışlar sergilediklerinde, hastalar uyguladıkları aktiviteleri bir ay içerisinde değiştirdikleri ve kilo verme girişimlerini artırdıkları gözlenmiştir.

Barr ve D'alssandro(2007) öğrencilerin yükseköğrenim kültürüne olumlu bakış açısı geliştirmelerinin empati seviyesi yüksekliği ve olumlu sosyal davranışlarla olan ilişkisini araştırmışlardır. Araştırmada öğrencilerin okul kültür algıları iki örnekle toplanmıştır. Empati ve olumlu sosyal davranışlar birbirleriyle ilişkili bulunmuştur. Algılanan okul kültürü alternatif küçük okullarda, arkadaş sayısının çok fazla olduğu geleneksel yüksek okullara oranla daha olumlu bulunmuştur. Okul kültürüne yönelik algı ne kadar olumlu ise empati düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçları cinsiyete göre değerlendirilmiş fakat yaş değişkenine göre ise değerlendirilmemiştir. Duygusal endişe (bunlardan biri empati) düzeyleri yüksek olan erkek öğrenciler algılanan akran ilişkilerinde(biri de okul kültürü), endişe düzeyi düşük olan öğrencilere göre daha olumlu oldukları tespit edilmiştir.

Hadjicharalambous ve Warden(2007) gelişim dönemindeki çocuklarda duygusal empatiye ilişkin fizyolojik tepkiler, yüze ait ifadeler ve sözel ifade becerileri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmaya yaşları 8 ile 10 arasında değişen toplam 29 çocuk dahil edilmiştir. Araştırma çocuklara duygusal yoğunluklu bir film seyrettirilmek suretiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre yüz ifadeleri ve psikolojik değerlendirmeler ile yüz ifadeleri ve sözel beceriler arasında ilişki istatistiki olarak anlamlı bulunmuştur. Bulgular doğrultusunda çocukların duygusal empatik tepkileri dikkat edilmesi gereken unsurlardır ve değerlendirmeler yapılabilmesi için hassas bir şekilde takip edilmesinin gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Eklund(2006) çalışmasında nesne ve özne görünümlü bakış açısı ile empati arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Diğer kişilere bir nesne olarak değil de özne gibi bakış açısı geliştirme ile empati birbirine eşlik eden durumlardır. Araştırmada empatiye ilişkin sorular ve özne/nesne boyutlarına ilişkin sorular sorulmuştur. Araştırma 2 çalışma grubu ile gerçekleştirilmiştir. Birinci çalışmada katılımcılara bir klip seyrettirilmiş ve klipte yer alan her bir karakter için özne veya nesne olarak değerlendirmelerine göre empati düzeylerini belirtmeleri istenmiştir. İkinci çalışma farklı bir katılımcı grubu ile gerçekleştirilmiştir. İkinci gruba da aynı klip seyrettirilmiş, film karakterlerinin klipetki zorluk durumlarına göre özne mi nesne mi olduklarının belirtilmesi istenmiş, özne yada nesne oluşlarına göre de karakterlerin

empati düzeylerine ilişkin değerlendirilmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda kişinin özne olarak görülmesi empatik bakış açısından kişiye karşı öncelikli olarak uyarıldığını ortaya koymuştur.

Asce ve Asce(2006) araştırmalarında empatinin mühendislik sektöründe anlaşmazlıkları nasıl önleyebileceği konusunu çalışmışlardır. Mühendisler gelecekte oluşabilecek anlaşmazlıkları ve projelerin olumsuz sonuçlanmalarını profesyonel bir empatik anlayışla önleyebilirler. Empatik bakış açısı yürütülen projelerde ileride oluşabilecek mühendislik kararlarının sonuçlarına ilişkin olumsuzluklara bir engel olabilecektir. Empati ve tasarlama sürecinin şu unsurları içermesi gerektiği belirtilmiştir.

1. Projenin hedef ve amaçları belirlenmeli,
2. Bilgi toplama ve bilgi değerlendirilmesi yapılmalı,
3. Fizibilite çalışması, ekonomik analiz ve gözden geçirme yapılmalı,
4. Planlama, formülasyon ve özelliklerin belirlenmesi yapılmalı,
5. Özetleme ve sentez,
6. İletişim ve geri dönüt,
7. Operasyon ve sürdürülebilirlik.

Empati tasarım sürecinin bir parçasıdır. Empatik bakış açısı mühendislik sürecinde anlaşmazlıkları yaşamadan anlaşmazlıktan kaçınılabileceğini ortaya koymuştur.

Kahn ve Lawhorne(2003) empatinin çatışma çözümleme ve kültürel nezakette oynadığı role ilişkin bir araştırma raporu hazırlamışlardır. Araştırma sonuçları okul çağındaki çocukların sosyal davranışları öğrenmesinde empati eğitiminin rolünün önemli olduğunu göstermektedir. Empati eğitimi geliştirilerek uygun seviyelerde verilmediği durumlarda çocukların şiddetli bir risk altında oldukları ve yetişkinlik dönemlerinde saldırgan davranışlar sergileme şeklinde kendini göstereceği tespit edilmiştir. Empatinin çatışma çözümlemesi ve öfke



kontrolünde çok önemli bir unsur olduğu, gerek okullarda gerekse de herkes için kültürel bir nezaket olarak ele alınmasının ve öğretilmesinin gerekliliği anlatılmıştır.

Figley(2002) terapistin özgüven eksikliğinin bir göstergesi olan empatik tükenmişliği araştırmıştır. Araştırma kronik rahatsızlığı bulunan bireylere karşı durum çalışması yaparak bir model önerisinde bulunmuştur. Psikolojik yardım sürecinde empatik tükenmişliği birçok faktör etkilemektedir. Bunlar öz bakım eksikliği, empati ve duygusal durumlardır. Figley önerdiği modelde empatik tükenmişlikten kaçınmak için acıma duygularıyla oluşan stresin kontrol altına alınması gerektiğini, travmatik yaşantılarla başa çıkılmasını ve etkili bir şekilde danışma sürecinin yönetilmesini vurgulamıştır. Acıma duygularıyla oluşan stresi kontrol edebilmek için ise duygusal ve fiziksel durumların terapist tarafından ayırt edilmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Yapılan bu durum çalışmasında danışanın kendini yenileyebilmesi de empatik tükenmişliği önlemede önemli bir yere sahiptir.

Clay(1984) araştırmasında sınıfta ve klinik ortamda empatik etkileşim becerilerini değerlendirme ve öğretmek için bir program geliştirmeye çalışmıştır. Çalışma etkileşim gözlemine yönelik açıklayıcı analitik sistem teoriden yola çıkarak formüle edilmiştir ve bunun için hemşirelerin etkileşimleri kaydedilmiştir. Geçerlik için içerik geçerliği ve ölçüt bağılı geçerlik kullanılmıştır. Güvenirlik için hakemler arası güvenirlik ve hakem içi güvenirlikten yararlanılmıştır. Pozitif güvenirlik kat sayısı araştırılmış ve gözlemci objektifliği hesaplanmıştır. Hemşirelerin empatik becerilerinin değerlendirilmesi sınıf ortamındaki video kayıtları ile klinikteki hemşire hasta etkileşiminden yararlanılarak toplanmıştır. Hemşirelerin empatik değerlendirilmeleri hastayı kabul, dinleme, analiz, yönlendirme ve bilgilendirme başlıkları kodlanarak ölçülmüştür. Araştırma sonucunda yapılan programın hemşire-hasta ilişkilerinde değerlendirme aracı olarak kullanılabileceği görülmüştür.

#### **2.4.2. Çatışma ve Şiddetle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Özmen ve Aküzüm(2010) yönetici görüşlerine göre, okulun örgütsel yapısı içerisinde, kişilerin çatışmaya bakışını ortaya koymak ve bu çatışmaların yönetiminde okul yöneticilerinin liderlik davranışlarını incelemiştir. Çalışma

Diyarbakır il merkezinde 30 ilköğretim okulunda görev yapan okul yöneticisi ile gerçekleştirilmiştir. Okul yöneticilerinin görüşleri görüşme yoluyla alınmıştır. Yarı yapılandırılmış sorular çalışma grubunda bulunan 30 görüşmecinin tamamına görüşme sürecinde sorulmuş alınan yanıtlar araştırmacı tarafından yazılarak kaydedilmiştir. Çalışmada örgüt kültürü, örgütsel çatışma ve liderlik konuları hakkında hazırlanan 13 soru yöneticilere yöneltilmiştir. Görüşme yapılan kişilere yöneltilen sorular ve alınan yanıtlar çatışmanın türü, sebebi, okul çalışanlarının çatışmaya karşı yaklaşımı ve okul yöneticilerinin liderlik stilleri bakımından içerik analizine tabi tutulmuş ve belirlenen temalar eşliğinde çözümlenmiştir. Çalışmanın sonucunda yöneticilerin büyük çoğunluğunun okullarda çatışmaların meydana geldiğini ifade etmişlerdir. Okulun kültürel yapısı içerisinde meydana gelen çatışmalara, okul yöneticilerinin bakış açılarının okul mensuplarına göre daha olumlu olduğu görülmüştür. Okul yöneticilerinin çatışma yönetiminde sergiledikleri liderlik tarzları öğretimsel ve kültürel liderlik özellikleri göstermiştir. Okul yöneticilerinin genellikle 'tümlleştirme' ve 'uzlaşma' yaklaşımlarını benimsedikleri, az sayıda yöneticinin ise 'hükmetme' ve 'kaçınma' stratejisini kullandıkları görülmüştür.

Yürür ve Soygüzel(2010) kamu yöneticileri ile özel sektör yöneticilerinin örgütsel çatışma yönetimi tarzları ve çatışma nedenlerine ilişkin görüşlerini incelemişlerdir. Toplam 315 kamu ve özel sektör yöneticisine Rahim'in Örgütsel Çatışma Envanteri ve örgütsel çatışma nedenlerine ilişkin anket uygulanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, kamu yöneticileri ile özel sektör yöneticileri arasında çatışmanın örgütsel nedenlerine ilişkin görüş farklılığı bulunmazken, kişisel farklılıklardan kaynaklanan nedenlere ilişkin görüş farklılığı bulunduğu tespit edilmiştir. Tümlleştirme, hükmetme ve kaçınma tarzları açısından kamu yöneticileri ve özel sektör yöneticileri arasında farklılık tespit edilmiştir. Tümlleştirme ve kaçınma tarzlarını özel sektör yöneticileri daha fazla tercih ettiklerini belirtirken, kamu yöneticileri hükmetme tarzını daha fazla uyguladıklarını görülmüştür.

Sargın ve Bozoğlan (2010) Azarbeycan'ın Bakü şehrinde üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddete ilişkin görüşlerini araştırmıştır. Çalışmaya 21 ve 25 yaşları arasında Gürcistan, Romanya, Polonya ve Türkiye'den toplam 28 öğrenci katılmıştır. Çalışma sonucunda Türk ve Romanyalı katılımcıların bir çatışma

durumunda pasif yöntemleri kullandıkları ve Gürcü ve Polonyalı katılımcıların ise aktif çatışma yöntemleri kullandıkları ortaya çıkmıştır.

Bozoğlan(2010) araştırmasında balkan ülkeleri üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stillerini incelemiştir. Araştırmaya Türkiye, Romanya, Yunanistan, Arnavutluk, Bulgaristan ve Makedonya'dan 322 kız, 132 erkek öğrenci olmak üzere toplam 454 öğrenci katılmıştır. Araştırma sonuçlara göre, bir çatışma durumunda Türkiye, Bulgaristan, Yunanistan ve Romanya'dan katılan katılımcıların daha çok bütünleştirme Arnavutluk'tan katılan katılımcıların ise kısmen bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerini tercih ettikleri ve Makedonya'dan katılan katılımcılar çoğunlukla bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıkları kısmen de uyma, hükmetme ve kaçınma stratejilerini kullandıkları görülmüştür. Cinsiyete göre kız katılımcıların oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma ve düşük oranda uyma ve hükmetme stratejilerini ve erkek katılımcıların ise çoğunlukla bütünleştirme, az olarak uyma, uzlaşma ve hükmetme stratejilerini kullandıkları bulunmuştur.

Sargın ve Köroğlu (2008) Tokat'ta Milli Eğitim Okullarında çalışan 151'i erkek ve 31'i bayan olmak üzere toplam 182 öğretmenin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerini araştırmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların cinsiyetleri, evlilik durumları, çalıştıkları okullar ve eşlerinin çalışma durumları açısından çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde farklılıklar bulunmuştur. Bayan öğretmenlerin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri erkek öğretmenlerden, lisede çalışan öğretmenlerin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ilköğretimde çalışan öğretmenlerden ve eşleri çalışan öğretmenlerin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri çalışmayanlara göre daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Üç ve daha fazla çocuğu olan öğretmenlerin çatışma ve şiddet hakkında daha açık bir fikre sahip oldukları ve çatışmayı artıran ve azaltan faktörlerin farkında oldukları bulunmuştur.

Sargın, Tor, Bozoğlan ve Köroğlu (2007) öğretmen adaylarının çatışma çözümünde kullandıkları yöntemleri çeşitli değişkenler açısından incelemiştir. Araştırma Konya Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi ile Ankara Gazi Üniversitesi

Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Öğrencileri ile yapılmıştır. Araştırmaya 303 kız, 262 erkek toplam 565 öğrenci katılmıştır. Çalışmada öğretmen adaylarının çatışma çözümünde kullandıkları yöntemler ve bunlara etki eden yaş, cinsiyet, yerleşim yeri, anne baba eğitim düzeyi, kardeş sayısı ve gelir düzeyi gibi değişkenler arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların çatışma çözümünde genellikle olumlu ve yapıcı yöntemler kullandıkları, yıkıcı ve olumsuz olan çatışma çözüm yöntemlerini çok az kullandıkları görülmüştür. Yaş, cinsiyet, anne-baba eğitim düzeyi, ailenin gelir düzeyi, yerleşim yeri ve kardeş sayısı değişkenlerine göre öğrencilerin çatışma çözüm yöntemlerinde farklılıklar tespit edilmiştir.

Şahin(2007) ilköğretim okulu yöneticilerinin kişiler arası iletişim becerileri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada ilköğretim okulu yöneticilerinin kişilerarası iletişim becerileri ve çatışma yönetimi stratejileri arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma Antalya İli merkez ilçe sınırları içerisindeki devlet ilköğretim okullarında görev yapan yönetici ve ilköğretim okulu öğretmenleri üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonucunda ilköğretim okulu yöneticilerinin kişilerarası iletişim becerileri hem öğretmenler hem de yöneticilerin kendileri tarafından yüksek bulunmuştur. Yöneticilerin çatışma yönetimi sürecinde en fazla problem çözme stratejisini sonra sırasıyla uzlaşma, hükmetme ve kaçınma stratejilerini kullandıkları görülmüştür. Kişiler arası iletişim becerilerinin çatışma yönetiminde önemli bir yordayıcı olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Yiğitalp, Ertem ve Özkaynak(2007) üniversite öğrencilerinin şiddet konusunda deneyimleri ve bu konudaki görüşlerini araştırmışlardır. Araştırma Dicle Üniversitesinde 10 farklı yüksek okul ve fakültenin son sınıf öğrencileri ile birlikte yapılmıştır. Araştırmaya katılan 398 kız öğrencinin %6,2'si son 15 gün içinde fiziksel şiddete maruz kaldıklarını belirtmişlerdir. Aynı oran erkekler (n:579) için %7,9 çıkmıştır. Kız öğrenciler daha çok baba ve ağabeyi tarafından şiddete uğratılırken, erkek öğrenciler akranları ve diğer kişilerce şiddete uğradıklarını belirtmiştir. Duygusal şiddete uğradığını belirten kız öğrenci oranı %23,7 ve erkek öğrenci oranı %20,5 bulunmuştur. Cinsel şiddet erkek öğrencilerde saptanmazken, kadınların %1,2'si tecavüze, %4,5 sarkıntılığa uğradıklarını belirtmiştir. Araştırma

gençlere yönelik şiddet olgusu sıklığı ve yarattığı etkilerin önemli bir halk sağlığı sorunu olduğunu ortaya koymuştur. Öğrencilerin daha çok yakın çevrelerinden şiddet gördüğü tespit edilmiştir.

Özgan(2006) ilköğretim okulu öğretmenlerinin çatışma yasadıkları durumları ve kullandıkları çatışma yönetim stratejilerini incelemiştir. İlköğretim okulu öğretmenlerinin yasadıkları çatışmalar kişisel değişkenler çerçevesinde incelenmiştir. Araştırmanın 2005–2006 yılı eğitim-öğretim döneminde Gaziantep il merkezindeki ilköğretim okulu öğretmenleri ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre ilköğretim okulu öğretmenlerinin çoğunluğu bütünleştirme stratejisini kullanmaktadır. İlköğretim okulu öğretmenlerinin çok az bir kısmı kaçınma stratejisini kullanmaktadır. Çatışma durumlarında erkekler hükmetme ve uyma stratejilerini bayanlara göre daha çok kullanmaktadırlar. Öğretmenlerin çoğunluğu çatışma sonucunda karşı tarafların iş performansının etkilenmediğini düşüncesi düşünmektedir.

Kızmaz(2006) sosyolojik açıdan şiddet olgusunu incelemiştir. Ülkemizde gerçekleşen şiddet pratiklerinin büyük ölçüde, sosyo-kültürel ve ailesel kaynaklarını kuramsal açıdan irdelemiştir. Bu çerçevede, bireylerin yaşadığı kültürel yapı, sosyalleşme biçimi ve aile yapısı gibi faktörlerin bireylerin şiddete eğilimli olmalarında veya şiddet davranışlarını sergilemelerindeki etkileri görülmüştür. Araştırma sonucunda şiddet davranışlarının kültürel, yapısal ve etkileşimsel faktörlerden oluşan genel bir kuramsal perspektif tarafından daha iyi çözümlenebileceği ortaya konulmuştur.

Kök(2006) iş yaşamında psiko-şiddet sarmalı olarak yıldırma olgusu ve nedenlerini incelemiştir. Araştırma bankacılık sektöründe faaliyet gösteren 2 kamu 13 özel bankadan toplam 189 kişi ile yürütülmüştür. Araştırma sonuçları yıldırma mağdurlarının büyük bölümünün kadın olduğunu ortaya çıkarmıştır. Çalışanın yaş düzeyi yükseldikçe yöneticileri yıldırma aktörü olarak görme eğiliminin yükseldiği tespit edilmiştir. Yıldırmada temel etkenin “kötü kişilikli insan” boyutundan çok, örgütsel ve toplumsal yapı olduğu ve bu yapının da yıldırmayı beslediği kanaati ortaya çıkmıştır.

Arslan (2005) kişilerarası çatışma çözme ve problem çözme yaklaşımlarını yüklenme karmaşıklığı açısından incelemiştir. Araştırmaya Selçuk Üniversitesi'nin farklı fakültelerinde öğrenim görmekte olan 190'ı erkek ve 257'si kız olmak üzere toplam 447 öğrenci katılmıştır. Araştırmada sonucunda yüklenme karmaşıklığının kişilerarası çatışma çözme yaklaşımının “yüzleşme davranışı”, “duygusal ifade davranışı” ve “kendini açma davranışı”nı anlamlı düzeyde açıkladığı, “özel/genel davranış” ve “yaklaşma/kaçınma davranışını” ise anlamlı düzeyde açıklamadığı görülmüştür. Yüklenme karmaşıklığının problem çözme yaklaşımını da anlamlı düzeyde açıkladığı bulunmuştur. Yüklenme karmaşıklığı puanları ile yüzleşme davranışı, duygusal ifade davranışı ve kendini açma davranışı puanları arasında pozitif bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ile problem çözme yaklaşımlarının ise bazı alt ölçeklerinin arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Mirzeoğlu(2005) spor eğitimi veren yüksek öğretim kurumlarında görev yapan yöneticilerin, çalışanlar arasında çatışma çıkması durumunda kullandıkları çatışma yönetim stillerini belirlemek ve yönetici-öğretim elemanı görüşlerini karşılaştırmıştır. Araştırmaya 9 üniversitede ilgili bölümlerde görev yapan 38 yönetici ve 70 öğretim elemanı katılmıştır. Araştırma bulgularına göre; spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında yöneticilerin çatışma yönetiminde öncelik sırasına göre problem çözme, uzlaşma, ödün verme, kaçınma ve hükmetme stillerini kullandıkları, “problem çözme” ve “uzlaşma” stilleri hakkında öğretim elemanlarının görüşleri ile yönetici görüşleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Spor eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında görev yapan yöneticilerin çatışma durumunda genellikle problem çözme ve uzlaşma stillerini kullandıkları, ayrıca unvan durumlarının çatışma yönetimi açısından önemli bir değişken olduğu ortaya çıkmıştır.

Bulut(2005) araştırmasında Gençlik Spor Genel Müdürlüğü (GSGM) merkez örgütünde görev yapan iş görenlerin, yöneticileri ile aralarında çatışma çıkması durumunda algıladıkları çatışma yönetimi ve iş doyumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonucunda iş görenlerin yöneticilerinin çatışma yönetimine ilişkin algılarında problem çözme, hükmetme ve kaçınma yöntemlerini daha fazla

tercih ettikleri görülmüştür. Mesleki kıdem ve cinsiyet değişkenlerinde ise istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir. Çatışma yönetimi ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye bakıldığında iş doyumunu boyutlarından iş arkadaşları boyutu hariç çatışma stilleri ile iş doyumunu boyutları arasında bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Özdemir(2003) Afyon il emniyet müdürlüğü bünyesinde çalışan 296 kişilik bir gruba Rahim'in geliştirdiği Çatışma Yönetimi Stratejileri Faktör Analizi anketini uygulamıştır. Anketteki soruların güvenilirlik seviyesini belirlemek amacıyla anket, 25 memur ve 25 amire ön ve son test tekniği çerçevesinde 20 gün arayla uygulanarak veriler bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Çalışma sonunda Afyon İl Emniyet Müdürlüğü personeli arasında bireysel, grup içi ve gruplar arası düzeyde çatışmaların yaşandığı, polis yöneticilerinin ise çatışmalar karşısında sorun çözme stratejisini izledikleri tespit edilmiştir.

Kaya(2003) insan kaynakları yönetimi modelinde yer alan çatışma ve çatışma yönetimi konuları açısından üniversitelerdeki uygulamalara ilişkin yönetici görüşlerini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini beş üniversitede toplam 20 yönetici oluşturmaktadır. Üniversite yöneticilerinin algıları yarı-yapılandırılmış görüşme yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda çatışma yönetimi konusunda tüm yöneticilerin geleneksel personel yönetiminin çatışmayı çözme ve güven sağlama görüşünü benimserken, insan kaynakları yönetiminin öngördüğü örgüt iklimi ve kültürünün gerektirdiği biçimde çatışmayı yönetme görüşünün uygulanmadığı ortaya çıkmıştır.

Ayrancı ve arkadaşları(2002) çeşitli sağlık kurumlarında ve sağlık meslek gruplarında şiddete uğrama sıklığını araştırmışlardır. Çalışmada, sözel, fiziksel ve cinsel şiddet türlerinden birine son yılda en az bir kez maruz kalanlarla, kalmayan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine, çalışma yerlerine ve mesleklerine göre karşılaştırılması yapılmıştır. Araştırma çerçevesinde sağlık çalışanlarının 2001 yılında şiddet türlerinden herhangi birine en az bir kez uğrayıp uğramadıklarının tespiti amacıyla araştırma ekibi tarafından hazırlanan 8 maddelik bir soru formu kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre bin yetmiş bir sağlık

çalışanının 544'ü (%50.8) çalıştığı bir anda şiddet türlerinden birine ya da daha fazlasına maruz kaldığını belirtmiştir. Kütahya ve Ankara'da, 39 ve altı yaş grubunda ve çalışma süreleri 61-120 ay arasında olanlarda, devlet hastanesi ve birinci basamak sağlık kurumlarında, acil servis ve servislerde, pratisyen hekim ve hemşirelerde şiddetle karşılaşma oranı istatistiki olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının işyerlerinde karşılaştıkları şiddeti çalışma sürecinin kaçınılmaz bir yanı olarak görmeleri nedeniyle pek çok olayın resmi olarak bildirilmediği tespit edilmiştir.

Bozgeyikli(2001) araştırmasında üniversite öğrencilerinin kişilik özelliklerinin kişilerarası ilişkilerde farkındalıklarına etkisini incelemiştir. Araştırma Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesinde 6 farklı bölümde okuyan öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların kişilik özelliklerini belirlemede Hacettepe Kişilik Envanterinden, ilişkide farkındalıklarını belirlemede ise Farkındalık Ölçeğinden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda kişilik özellikleri ile ilişkide farkında olma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu, kişilik özelliklerinin kişiler arası ilişkide farkında olma durumunu etkilediği sonucunu ortaya çıkmıştır.

Bippus, Young ve Dunbar(2011) araştırmalarında çiftlerin birbirleriyle yaşadıkları çatışma sürecinde kullandıkları mizah tepkilerini incelemiştir. Çalışmaya 48 çift katılmıştır. Bu çiftler ilişkilerinde anlaşmazlık yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Çiftlerin her biri ile ayrı ayrı görüşülmüş ve yapılan görüşmeler videoya kaydedilmiştir. Tüm çiftlerle yapılan görüşme süreci 336 dakika sürmüş ve görüşme sürecinde 412 adet mizah kullanımı tespit edilmiştir. Çiftler ayrıca çatışma durumlarında zamanlarının %34'ünde mizah girişiminde kullandıklarını görmüşlerdir. Araştırma sonucu, eşlerin beklentileri ve çatışma olgularının artarak ilerlemekte olduğunu ortaya koymuştur.

Schieman ve Glavin(2011) eğitim düzeyinin, iş ve aile hayatında yaşanan çatışmalara olan etkisini incelemiştir. Çalışma Toronto'da on sekiz yaş ve üstü çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada Voydanoff(2007) tarafından oluşturulan ve her biri beş maddeden oluşan iş-aile çatışma ölçeği ve psikolojik sıkıntı ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda psikolojik sıkıntının kişilerin eğitim



düzeylerinden daha fazla aile-iş çatışmalarına eşlik ettiği bulunmuştur. Eğitim düzeyi yüksek olanların daha profesyonel işlere yerleştikleri, aile-iş çatışmalarında karmaşık aktiviteler kullandıkları, bunlarında çatışmayı büyüttüğü gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi daha düşük olanların ise daha fazla çatışma yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Abramsky ve diğerleri(2011) kadına yönelik gizli eş şiddetini ve buna eşlik eden faktörleri incelemiştir. Araştırmada Dünya Sağlık Örgütü'nün Uluslararası Kadın Sağlığı ve Aileiçi Şiddet Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek şiddete eşlik eden faktörleri tespit etmeye yönelik hazırlanmış bir ölçektir. Ayrıca bayanlarla yapılan görüşme formları araştırmacılar tarafından hazırlanmış ve 14 farklı dile çevrilmiştir. Araştırma on farklı ülkede gerçekleştirilmiştir. Görüşme formlarını yaşları 14-49 yaşlar arasında değişen ve rastgele yöntemle ailelerden seçilen bayanlar doldurmuşlardır. Örneklemin çok geniş ve farklı ülkelerden oluşmasına rağmen kadına yönelik gizli eş şiddetine benzer faktörlerin eşlik ettiği görülmüştür. Eğitim, sosyo ekonomik statü ve resmi nikah kadını şiddete karşı korurken alkol bağımlılığı, genç yaş evlilikleri, kocanın hareketlerini onaylama, evlilik dışı cinsel ilişkiler, çocukluk dönemi istismarları, aile içi şiddetle büyümüş olmak, gençlik yıllarındaki farklı şiddete maruz kalmaların kadına yönelik şiddeti arttırdığı tespit edilmiştir. Şiddete eşlik eden faktörlerin en güçlü olduğu konum yukarıdaki risk faktörlerinin hem kadın hemde erkekte birlikte olduğu durumlardır. Araştırma sonuçları şiddeti önlemede kız ve erkeklerde eğitim seviyesinin yükseltilmesinin önemli bir rol oynadığını ortaya koymuştur.

Montero ve diğerleri(2011) kişilerarası şiddet ve kadınların iyi oluş hali konusunda çalışmışlardır. Çalışmada kişilerarası farklı şiddet türlerinin kadın sağlığı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırma İspanya'da birinci derece sağlık kuruluşuna başvuran 10815 bayanla gerçekleştirilmiştir. Bayanlar 4 grupta sınıflandırılmıştır. 1. Grup şiddet geçmişi olmayan, 2. Grup sadece eş şiddeti öyküsü olan, 3. Grup eş şiddeti öyküsü olmayan ve 4. Grup eş şiddeti öyküsüne sahip olan ve olmayan lardan oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre bayanların yüzde 32,7'si hayatlarında en az bir kere şiddet yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Geçmişte şiddet öyküsü olmayan bayanlarla eş şiddet öyküsü olan bayanlar karşılaştırıldığında geçmişte şiddet öyküsü olan bayanların psikolojik üzüntü yaşama ve somatik

semptomların ortaya çıkmasına 5 kat, sakinleştirici ve antidepresan kullanımına 6 kat daha fazla yatkın oldukları görülmüştür. Ayrıca sağlık yönünden de kendilerini zayıf hissettikleri tespit edilmiştir. Eş şiddeti yaşayan bayanların boşanmaya daha yatkın oldukları, eğitim ve gelir düzeylerinin de şiddet yaşamayan bayanlara göre daha düşük olduğu görülmüştür.

Hayward, Simons, John, Waymire ve Stucky(2011) şehir içlerinde meydana gelen şiddet olaylarına karşı çocuklara yönelik silahla meydana gelen şiddet olayları hakkında bir eğitim programı hazırlamışlardır. Silah kullanılarak meydana gelen şiddet olaylarına karşı oluşturulan eğitim programı suç olaylarının yüksek olduğu şehirlerdeki savcılık, yerel güvenlik güçleri ve 1. Derede travma merkezlerinin işbirliğinde geliştirilmiştir. Program kısa video klipleri ve silah şiddetinin resmi ve tıbbi sonuçlarını anlatan sunumlardan oluşmaktadır. Programa katılan çocukların yaşları 10 ile 18 yaş aralığındadır. Katılımcıların %66'sı erkek %34'ü ise kız çocuklarıdır. %55'i komşularından silah gördüğünü, %51'i diğer arkadaşlarını silah, bıçak veya diğer yaralayıcı aletlerle öldürülmüş ya da yaralanmış olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Araştırma sonunda karşılaştırma için 130 adet araştırmanın ön ve son çalışmaları birbirleriyle eşleştirilmiştir. Katılımcıların %63'ü tutuklanmış veya gözaltına alınmış, %35'i bir suçtan dolayı hüküm giymişlerden oluşmaktadır. Program sonunda katılımcıların %79'u programın kendilerini suçtan korumaya yardımcı olabileceğini, %69'u silah taşıma konusunda gelecekte istekli olmayacaklarını, %83'ü programın kendilerine çok daha fazla düşünmeleri gerektiğini öğrettiğini, %78'i programda öğrendiklerini arkadaşları ile paylaşacağını ve program sayesinde yapabildiklerini onlara anlatacağını ifade etmişlerdir.

Postmus, Warrener, McMahon ve Macri(2011) şiddete maruz kalmış bayanlar karşısında sosyal hizmet uzmanlığı öğrencilerinin tutum, inanç ve davranışlarını araştırmışlardır. Araştırma ABD'de Rutgers Üniversitesi Sosyal Hizmet Uzmanlığı Bölümünde okuyan öğrencilerle gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin tutum, inanç ve davranışları hazırlanan ölçeklerle değerlendirilmiştir. Ölçekler öğrencilere e-mail ile gönderilmiş ve toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre eğitim ve öğretimin suçlayıcı tutum ve davranışları azalttığı, davranışı gözlemlemeyi ise arttırdığı tespit edilmiştir. Öğrencilerin aile içi şiddet ve cinsel taciz konusunda daha önce aile ya da

arkadaş çevresinden haberdar oldukları görülmüştür. Araştırma sonuçları şiddete maruz kalan kişilerle çalışacak olan öğrencilerin iyi yetişebilmesi için daha fazla bilgi ve çalışmanın gerekliliğini ortaya koymuştur.

Willis, Pearce, Phalen, Keet ve Singer(2010) şiddete tanık olan çocukların durumlarını ve onları iyileştirmek için nelerin yapılması gerektiğini araştırmışlardır. Çocuk ve gençlerin ihtiyaçları ABD’de yaşayan evlerinde, komşuları ile olan ilişkilerinde ya da toplumda şiddete uğramış veya tanık olmuş aile bireylerinden toplanan bilgilerle belirlenmiştir. Şiddetten etkilenmiş aileler ve şiddete tanık olmuş gençler çalışmada yer almışlardır. Araştırma odak gruplar üzerinde yapılan çalışmalarla yürütülmüştür. Bu odak gruplardan 6 kadın anneden oluşan grup okullarda sınıflara göre programların oluşturulmasını önermişlerdir. Diğer bir grup olan 14 genç ise tartışmalarda endişelerini ve ihtiyaçlarını dile getirmişlerdir. Şiddete uğrayan gençlerde beklenti çok önemli bir yere sahiptir. Beklenti bir korku değil değerli olduğunu hissetmeye ilişkin etkileşim sürecidir. Yedi aile çiftinden oluşan bir diğer odak grubu ise toplum ve ailede yaşanan şiddete dikkat çekmişlerdir. Sağlık uzmanlarınca katılımcılara görüntüleme, programlama ve iyi oluş hali konularında önerilerde bulunulmuştur.

Joshi(2008) araştırmasında çocukluk döneminde arkadaşlar arasındaki çatışma çözümü yöntemlerini incelemiştir. Araştırma kapsamında yaşları 8-12 arasında 74 çocuk ile görüşme yapılmıştır. Akranları arasında çatışmayı çözen veya iyi yöneten öğrenciler, çözmeyenlere göre daha fazla saygı ve kabul görmektedirler. Araştırma sonucunda çatışmaların dörtte üçünün iddiaya girmek suretiyle oluştuğu, bunun dışında kalan diğer çatışmaların tartışmalardan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Bireysel çatışmalarda birden fazla çatışma yönetimi stratejisinin kullanılması yararlı olmuştur. Çatışmalarda diğer tarafın kullandığı stratejilere denk stratejilerin kullanımının faydalı olacağı görülmüştür.

Wied, Branje ve Meeus (2007) araştırmalarında empatinin ergenlerin çatışma çözümü yöntemleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmaya 13-16 yaşları arasında 149 erkek ve 158 kız olmak üzere 307 ergen katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre kızlar erkeklere göre daha fazla problem çözme stratejilerini

kullandıkları, empatinin anlamlı derecede pozitif yönde problem çözme stratejisi ile ilişkili olduğu görülmüştür. Kız ve erkeklerde empati seviyesi yüksek ise daha az çatışma yaşandığı ve daha fazla pozitif problem çözme becerisi kullanıldığı ortaya çıkmıştır. Araştırma etkili empati becerilerinin yetenekli çatışma yönetimi stratejileri ile ilişkili olduğunu, aynı zamanda empati becerilerinin kaçınma ve uyma stratejileri ile ilişkili olmadığını ortaya koymuştur.

Rahim(2002) araştırmasında örgütsel çatışmaların nasıl yönetilebileceğini teorik olarak incelemiştir. Örgütlerde çatışmaların kişiler arası ya da gruplar arasında mı olduğu önemlidir. Aynı zamanda yaşanan çatışmaların duygusal ya da asli çatışma olup olmadığının da tespiti gerekmektedir. Yapılan tespitlerden sonra yaşanan çatışmaların seviyeleri hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. Burada yapılan değerlendirmeler ve durum tespiti sonucunda çatışmaya müdahale edilip edilmeyeceğine karar verilmelidir. Bu karar çatışmaya müdahale gerektiriyorsa nasıl bir yöntemle müdahale edileceğini de içermelidir. Genellikle müdahaleler 3 aşamadan oluşurlar;

- a) Çatışma sürecinde kişilere değişik seviyelerde rutin olmayan görevler verilerek yönetilmeye çalışılır,
- b) Çatışma duygusal bir çatışma ise duygusallığın seviyesi düşürülmeye çalışılır ve çatışma azaltılır,
- c) Çalışanlara çatışmayı yönetebilmeleri ya da çözümleyebilecekleri uygun çatışma yönetim stratejilerinden birini seçmeleri sağlanır.

Çatışmaya yönelik uygun ve yerinde tespitler, yapıcı müdahaleler örgütlerin etkinliğini artırma ve örgütlerde yaşanan çatışmaları yapıcı hale getirebilmektedir.

Brewer, Mitchell ve Weber(2002) araştırmalarında cinsiyet ve örgütlerdeki sahip olunan statünün çatışma yönetimi stratejileri ile olan ilişkisini incelemiştir. Araştırma 3 benzer örgütte toplam 118 erkek ve bayan üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çatışma yönetim stratejilerini belirlemek amacıyla Rahim'in Örgütlerde Çatışma Yönetimi Envanterini ve cinsiyet rollerini belirlemek amacıyla da Bem Cinsiyet Rollerini Envanteri uygulanmıştır. Çalışanlar çalıştıkları örgütlerin her kademesinden

seçilmişlerdir. Araştırma sonucunda cinsiyet rollerinden erkeksi rollere sahip olanların hükmetme stratejisini daha fazla kullandıkları, kadınsı cinsiyet rolüne sahip olanların kaçınma stratejisini daha çok kullandıkları görülmüştür. Çift cinsiyete sahip olanların ise tümleştirme stratejisini diğerlerine oranla daha fazla kullandıkları anlaşılmıştır. Örgütlerde çalışan üst yöneticilerin tümleştirme stratejisini, diğer görevlerde çalışanların ise kaçınma ve uyma stratejisini diğerlerine göre daha fazla kullanmakta oldukları ortaya çıkmıştır.

Johnson ve arkadaşları(2001) ilköğretim okulu öğrencilerine çatışma çözümleme eğitimi vererek sonuçlarını incelemişlerdir. Çatışma çözümleme eğitiminde akran arabuluculuğu eğitim programı uygulanmıştır. Çalışma ABD’de kenar mahallelerde yaşayan 92 ilköğretim öğrencisi ile gerçekleştirilmiştir. Program günlük 30 dakikadan toplam 6 hafta sürmüştür. Programda müzakere ve arabuluculuk yöntemleri ile becerileri üzerinde durulmuştur. Eğitim programından önce çatışma kaynakları olarak fiziksel saldırganlık, oyun aktiviteleri, alay etme ve nesnelere sahip olma gibi unsurlar belirtilmiştir. Önceleri yaşanan çatışmalar hakemlik amacıyla öğretmenlere getirilmiş ve bu da çatışmayı yönetilemez ya da mevcut halinden daha kötü duruma getirmiştir. Müzakere ve arabuluculuk becerileri eğitim programı başarılı bir şekilde uygulanmıştır. Öğrenciler eğitim programı sonunda kazandıkları müzakere ve arabuluculuk becerilerini sınıf arkadaşları arasında yaşadıkları çatışmalarda uygulayabilmişlerdir. Program sonucunda öğretmenlere iletilen çatışma sayısında büyük bir düşüş görülmüştür.

Cornille, Pestle ve Vanwy (1999) öğretmenlerin akranları ve öğrenci aileleri ile ilişkilerinde kullandıkları çatışma yönetim stratejilerini incelemişlerdir. Araştırma ilköğretim öğretmenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. İlköğretim öğretmenlerine Rahim’in Örgütlerde Çatışma Yönetim Envanteri ve demografik sorular listesi yöneltilmiştir. Araştırma sonucunda şehirlerde görev alan öğretmenlerle kırsallarda görev yapan öğretmenler arasında herhangi bir fark bulunamamıştır. Şehirlerde görev yapan öğretmenler öğrenci velilerine karşı hükmetme stratejisini akranlarına göre daha fazla kullandıkları görülmüştür. Genel olarak öğretmenler çatışmalara karşı kaçma stratejisini kullandıkları da tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda

öğretmenlere yönelik çatışma ile yüzleşebilmeleri ve çatışmayı yönetebilmek amacıyla bu konuda bilgi edinmeleri gerektiği önerilerinde bulunulmuştur.

Hatfield ve Hatfield(1995) iş yaşamında kullanılan çatışma yönetim stratejileri, çatışma seviyeleri ve çatışmaların iş hayatındaki sonuçları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma ABD’de iki çalışma olarak yürütülmüştür. Birinci çalışmada yöneticilerin yüksek düzeyde çatışma yaşadıklarında çalışanların yüksek düzeyde uyma stratejisini kullandıkları, çalışanların yüksek düzeyde çatışma yaşadıklarında yöneticilerin yüksek düzeyde bütünleştirme stratejisini kullandıkları tespit edilmiştir. Grup içi çatışma sürecinde ise yöneticilerin düşük düzeyde hükmetme stratejisini kullandıkları ortaya çıkmıştır. Yapılan ikinci çalışmada çalışanların yüksek düzeyde bütünleştirme stratejisini kullandıklarında kişilerarası ve grup içi çatışmaların azalmakta olduğu görülmüştür. İş tatmin düzeyinin düşük olduğu ve kişilerarası ödüllendirmenin az olduğu durumlarda yüksek düzeyde hükmetme stratejisinin kullanıldığı görülmüştür. Bütünleştirme ve uzlaştırma stratejilerinin kişilerarası ilişkileri olumlu yönde etkilediği, hükmetme ve kaçınma stratejilerinin ise olumsuz sonuçlar doğurduğu ortaya çıkmıştır. İş yerlerinde gerek grup içi gerek kişilerarası çatışmaların fazla oluşu mesleki tatmin düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir.

## BÖLÜM III

### YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve verilerin analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

#### 3.1. Araştırma Modeli

Tokat ilinde Tokat Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla yapılan bu çalışmada survey (tarama) modeli kullanılmıştır. Araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenleri arasında ilişkiyi tarama yapılmıştır.

#### 3.2. Araştırma Grubu

Araştırma grubunu Tokat İl Emniyet Müdürlüğü bünyesinde çalışan Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personel oluşturmaktadır.

Araştırma grubu Tokat İl Emniyet Müdürlüğü'nde görevli Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin görev aldığı birimlerden tesadüfi olarak seçilmiştir. Tokat ili Emniyet Teşkilatının görev alanı açısından görev yeri olarak 2. Bölge(Şark Hizmeti) illeri arasında yer almaktadır. Bu nedenle görev süresi yoğunlukla 0-10 yıl olan personel bu ilde çalışmaktadır. Araştırmanın ölçek ve formları Tokat iline yeni atanan personele uygulanan oryantasyon eğitimleri sırasında araştırmaya gönüllü olarak katılan personele uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan personelin cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbe durumlarına göre dağılımları aşağıda verilmiştir.

**Tablo-3.1. Araştırmaya Katılan Personelin Cinsiyet ve Çalıştığı Birimlerine Göre Dağılımları**

		n	%
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	39	9.1
	Erkek	391	90.9
	Toplam	430	100,0
<b>Çalıştığı Birim</b>	Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri	102	23.7
	Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimleri	146	34.0
	Büro hizmetleri(Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler)	56	13.0
	Trafik	66	15.3
	Koruma, Özel Harekat ve diğer	60	14.0
	Toplam	430	100.0

Araştırmaya katılan personelin cinsiyet değişkenine göre dağılımları incelendiğinde personelin 391'inin erkek (% 90,9), 39'unun kadın (% 9,1) olduğu, Araştırmaya katılan personelin çalıştığı birim değişkenine göre dağılımları incelendiğinde 102 personelin (% 23.7) Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde, 146 personelin (% 34.0) Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimlerinde, 56 personelin (% 13.0) Büro(Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler) hizmetlerinde, 66 personelin (% 15.3) Trafik birimlerinde ve 60 personelin (% 14.0) Koruma, Özel Harekat ve diğer birimlerde çalıştığı görülmektedir.



Araştırmaya katılan personelin eğitim durumları ve rütbelere göre dağılımları Tablo-3.2’de verilmiştir.

**Tablo-3.2. Araştırmaya Katılan Personelin Eğitim Durumları ve Rütbelere Göre Dağılımları**

		n	%
<b>Eğitim Durumu</b>	Lise	51	11.9
	Yüksekokul	235	54.7
	Üniversite ve üstü	144	33.5
	Toplam	430	100.0
<b>Rütbe</b>	Amir	42	9.8
	Memur	388	90.2
	Toplam	430	100.0

Araştırmaya katılan personelin 51’i (% 11.9) lise, 235’i (% 54.7) yüksekokul, 144’ü (% 33.5) üniversite ve üstü mezuniyete sahiptir. Araştırmaya katılan personelin 42’si (% 9.8) amir sınıfı personel(Komiser Yrd., Komiser, Başkomiser, Emniyet Amiri, Emniyet Müdürü), 388’i polis memurlarından oluşmaktadır.

### 3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama araçları olarak kişisel bilgi formu, empatik beceri düzeylerini belirlemek için ‘Empatik Beceri Ölçeği B Formu’(EBÖ B Formu) çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerini belirlemek için ‘Çatışma Ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği’(ÇŞFÖ) ve çatışma çözme stillerini belirlemek amacıyla da ‘Çatışma Çözme Stilleri Formu’(ÇSF) kullanılmıştır.

### **Empatik Beceri Ölçeği(EBÖ) B-Formu**

Empatik Beceri Ölçeği Dökmen (1988) tarafından bireylerin empati kurma becerilerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Bireylerin günlük yaşamlarında karşılaşılabilecekleri altı farklı problemin her birisi için 12 empatik tepki cümlesi sıralanmıştır. Her problem durumu için katılımcılardan kendilerine en uygun gelen tepkilerden dört tanesini seçeceklerdir. Ölçekte yer alan altı sorunla ilgili olarak dörder tane, toplam 24 empatik tepki seçilecektir. EBÖ'den alınabilecek en yüksek puan 219, en düşük puan ise 62'dir. EBÖ'nin geçerlik ve güvenirlik çalışması Dökmen (1988) tarafından yapılmıştır. Ölçek 80 kişilik bir gruba üç hafta arayla iki defa uygulanmış, 64 deneğin puanları üzerinde yapılan ölçeğin tekrar güvenirliği .91 olarak bulunmuştur.

Ayrıca ölçek, klinik psikoloji ve psikolojik danışmada en az yüksek lisans derecesi almış 14 kişilik bir gruba ve psikoloji eğitimi almamış yüksek öğrenim görmüş 14 kişilik başka bir gruba uygulanmıştır. İki grubun empatik beceri puanları ortalaması arasında .001 düzeyinde anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu uygulama ölçeğin geçerlik kanıtı olarak kabul edilmiştir.

### **Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği**

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinin (ÇŞFÖ) yapılan geçerlik ve güvenirlik çalışmasında Ohio Eğitim Departmanı ve Ohio Çatışma Çözüm ve Çatışma Yönetimi Komisyonu (2002) tarafından kullanılan anket formundan yararlanılmıştır. Bu komisyon tarafından kullanılan anket formunun geçerlik – güvenirlik çalışmaları yapılmamıştır. Formun Türkçeye çevrilebilmesi, geçerlik güvenirliğinin yapılabilmesi, uyarlanabilmesi ve bilimsel araştırmalarda kullanılabilmesi için Ohio Eğitim Departmanı ve Ohio Çatışma ve Çatışma Yönetimi Komisyonundan e-mail yoluyla yapılan yazışmalarda gerekli izin alınmış ve ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışması Sargın tarafından yapılmıştır (Sargın,2010:607-610). Anket formları Sargın tarafından, Türkçeye çevrilmiş, çeviri konusunda Selçuk Üniversitesi Yabancı Diller Yüksek Okulu'nda çalışan iki okutman görüşüne farklı gün ve ortamlarda sunulmuştur. Uzman görüşleri alınan formlar incelenmiş,

çevirisinde farklı görüşler olduğu belirlenen maddeler aynı kurumda görev yapan 3. bir uzman görüşüne sunulmuş ve uzman ile araştırmacı konuyu birlikte tartışarak çeviri konusundaki çalışmaları tamamlanmışlardır. Son şekli verilen ölçek Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesinde tesadüfi örneklem yoluyla belirlenen 5 sınıfa uygulanmıştır. Elde edilen veriler üzerinden de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır.

Ölçek Likert türü beşli derecelendirme olarak düzenlenmiştir (1.Hiç Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3. Kısmen Katılıyorum, 4.Katılıyorum, 5.Tamamen Katılıyorum). Tersine çevrilmiş (reverse edilmiş) madde bulunmamaktadır. Ergen ve yetişkinlere uygulanabilen ÇŞFÖ ergen ve yetişkinlere uygulanabilen 27 kategorik belirtiler maddesi içeren beşli derecelendirilmeli bir ölçektir. Ölçekteki maddelerin toplamından elde edilen puanın yüksekliği, bireyin çatışma ve şiddete ilişkin yüksek derecede farkındalığı olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin örneklemin yeterliliğini değerlendirmek üzere hesaplanan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısının .81 düzeyinde çıkması ve faktör analizinin geçerliliğini sıyanan Barlett's testi sonucunun da anlamlı (1675, 82, Sd:378.00,  $p<.00$ ) olması nedeniyle faktör analizinin yapılacağı görülmüştür. Verilerin faktör analizi için uygun çıkması üzerine, ÇŞFÖ'nün yapı geçerliğini ve faktör yapısını incelemek amacıyla açımlayıcı (exploratory) faktör analizi, faktörleştirme tekniği olarak da temel bileşenler analizi seçilmiştir (Kline, 1994). Analizlerde faktörlerin her bir değişken üzerindeki ortak faktör varyansı, maddelerin faktör yükleri, açıklanan varyans oranları, çizgi grafiği incelenmiştir. Maddelerin faktör yükleri için minimum değer .40 olarak seçilmiştir, yalnızca iki maddede yük değerleri. 357 ve. 332 olarak bulunmuştur. Birbiriyle ilişkili maddelerin bir araya gelerek bir faktör oluşturması ve faktörlerin daha kolay yorumlanabilmesi amacıyla Varimax eksen döndürme tekniği seçilmiştir.

Birinci faktörden sonraki hızlı düşüş ve ortak fark varyansına ilişkin değerler, birinci faktördeki yük değerleri incelendiğinde ÇŞFÖ'nün temelde tek faktörlü bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Ölçekteki madde korelasyon değerleri. 21 ile .63; alpha değerleri de .85 ile .87 arasında bulunmuştur.

ÇŞFÖ' nün geçerlik çalışmasında ayrıca geçerliği test etmek için uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim fakültesinde görev yapan 1 profesör, 1 doçent ve 1 yardımcı doçentten randevu alınmış, uzmanların belirttiği yer ve saatte araştırmacı bulunarak;ÇŞFÖ ölçeğinin uzmanlarca okunmasını ve görüşlerini belirtmelerini istenmiştir. Daha sonra ölçeğe konan isim ve alt boyutlar araştırmacı tarafından açıklanarak ölçeğe ilişkin görüşleri alınmıştır. Üç uzmanın da ortak görüşü, bu ölçeğin alanda kullanımının uygun olacağı yönündedir. ÇŞFÖ' nün güvenilirliği Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı ile hesaplanmıştır. Alpha değeri .87 olarak bulunmuştur. Tüm bu bulgular ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

### **Çatışma Çözme Stilleri Formu**

Çatışma çözme stilleri formu çatışmada gösterilen tutumları, duyguları ve davranışları belirlemek amacıyla kullanılan bir formdur. Bu formda Ohio Çatışma Çözme Komisyonu tarafından hazırlanmıştır ve 29 maddeden oluşan 5'li likert türü bir formdur. Formun geçerliği konusunda uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Psikolojik Danışma ve Rehberlik alanından bir profesör, bir yardımcı doçent ve eğitim programları ve öğretimi ana bilim dalından bir doçente form incelemeleri ve değerlendirmeleri için sunulmuş ve içerik olarak gözden geçirilmesi istenmiş ve uzman görüşleri doğrultusunda daha önce Sargin, Tor, ve Köroğlu (2007) tarafından yapılan bir çalışmada, Bozoğlan(2010) tarafından doktora tezinde ve bu tezde kullanılmıştır. Bu formun güvenilirlik çalışmasında test-tekrar-test yönteminden yararlanılmış ve maddelerin güvenilirlik kat sayılarının 0.73 ile 0.96 arasında değiştiği bulunmuştur. Örneklem üzerinde yapılan güvenilirlik katsayısı 0.75 ile 0.77 arasında değiştiği bulunmuştur. Formun değerlendirilmesinde her bir madde ayrı ayrı ele alınmış, formdaki her bir maddeye verilen cevapların dağılımı ağırlıklı ortalamalara dönüştürülmüş ve kesme noktası olarak 3.40 değeri alınmıştır. Başka bir deyişle maddeler ortaya çıkan ağırlıklı ortalaması 3.40 üzerinde ise yüksek oranda o davranışın gösterildiği, 3.40'ın altında ise düşük oranda o davranışın gösterilmediği anlaşılmaktadır (Bozoğlan,2010:50-51). Maddelerin puan aralıkları 1.00-1.79 hiç

katılmıyorum, 1.80-2.59 katılmıyorum, 2.60-3.39 kısmen katılıyorum, 3.40-4.19 katılıyorum, 4.20-5.00 tamamen katılıyorum şeklindedir.

Tablo-3.6’da Çatışma Çözme Stilleri Formunda yer alan stillerin çatışma stratejilerine göre dağılımı verilmiştir.

**Tablo-3.6. Çatışma Çözme Stillerinin Çatışma Çözme Stratejilerine Göre Gruplandırılması**

STRATEJİ	STİL
<b>BÜTÜNLEŞTİRME</b>	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.
	18. Probleme daha çok odaklanırım.
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum
	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.
<b>UYMA</b>	5. İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.
	6. Pes ederim.
	7. Özür dilerim
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.
	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.
<b>UZLAŞMA</b>	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşamadığım şeyleri bulmaya çalışırım
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım
	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.
	28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.
<b>HÜKMETME</b>	12. Diğer kişiyi tehdit ederim
	13. Fiziksel olarak kavga ederim
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır, şikâyet ederim.
	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.
	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.
<b>KAÇINMA</b>	1. Kişiden kaçınırım
	2. Konuyu değiştiririm
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.
	10. Anlaşmış gibi görünürüm
	23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.

### 3.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ve formların Tokat ilinde çalışan Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeline uygulanması için Emniyet Genel Müdürlüğü'nden izin alınmıştır. Araştırma verilerini toplamak için Tokat Emniyet Müdürlüğü personelinin katıldığı ile yeni atananlar için uygulanan oryantasyon eğitimi ve hizmet içi eğitimlerden faydalanılmıştır. Eğitimlere katılan emniyet personeline ölçek ve formlar dağıtılmış, açıklayıcı bilgiler verilmiş, gönüllülük esasına göre doldurulacağı ifade edilmiş ve veriler yüz yüze yapılan bu eğitim saatlerinde toplanmıştır. Toplanan ölçek ve formlardan yanlış, hatalı veya eksik doldurulan formlar çıkartılmıştır.

Emniyet personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ve çatışma çözme stilleri cinsiyet, eğitim durumu, çalıştığı birim ve rütbe değişkenlerine göre farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t-testi, tek yönlü varyans analizi(ANOVA), Pearson korelasyon katsayısı ile test edilmiştir.

## BÖLÜM IV

### BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın alt problemlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Bu amaçla Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ve çatışma çözme stilleri cinsiyet, eğitim durumu, rütbe ve çalıştığı birim değişkenleri açısından incelenmiştir.

**4.1.1. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Beceri Ölçeği B Formu, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği ve Çatışma Çözme Stilleri Formu'ndan elde edilen nicel analiz sonuçları 16 alt problem şeklinde ele alınmıştır.**

**4.1.1.1 Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Beceri Düzeyi Nedir?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Beceri Ölçeği B Formundan aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.1'de verilmiştir.

**Tablo-4.1. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Beceri Ölçeği Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Grup	n	$\bar{X}$	Ss	En Büyük Değer	En Küçük Değer
<b>Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeli</b>	430	126.81	16.93	187.00	76.00

Empatik beceri ölçeğinin ortanca değeri 78.5'dir. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin almış olduğu puan ortalaması 126'dır ve ortalamanın üzerinde bir değere sahiptir.

#### 4.1.1.2. *Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri Nedir?*

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki Tablo-4.2’de verilmiştir.

**Tablo-4.2 . Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Ölçeği Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Grup	n	$\bar{X}$	Ss	En Büyük Değer	En Küçük Değer
<b>Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personeli</b>	430	106.5	12.18	135.00	54.00

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinin ortalama değeri 54 tür. Tablo 4.2’de Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinden almış oldukları puan ortalaması 106.25’dir ve ortalamanın üzerinde görülmektedir.

#### 4.1.1.3. *Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma Çözme Stilleri Nasıldır?*

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma Çözme Stilleri Formundan aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.3’de verilmiştir.



**Tablo-4.3. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma Çözme Stilleri Formu Puanlarına İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

STRATEJİ	STİL	n	$\bar{X}$	Ss
BÜTÜNLEŞTİRME	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	430	<b>3.88</b>	0.89
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	430	3.03	1.14
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	430	3.30	0.85
	18. Probleme daha çok odaklanırım.	430	<b>3.82</b>	0.82
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	430	<b>4.00</b>	0.93
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	430	<b>3.94</b>	0.77
	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	430	<b>3.75</b>	0.92
UYMA	5. İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.	429	2.22	1.21
	6. Pes ederim.	430	1.70	0.80
	7. Özür dilerim	430	2.96	1.09
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	430	<b>3.91</b>	0.80
	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	430	<b>4.39</b>	0.68
UZLAŞMA	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlayamadığım şeyleri bulmaya çalışırım	430	<b>3.81</b>	0.90
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	430	<b>3.90</b>	0.89
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	430	2.95	1.00
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	430	<b>3.68</b>	0.94
	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	430	3.33	1.08
28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	430	<b>3.97</b>	0.83	
HÜKMETME	12. Diğer kişiyi tehdit ederim	430	1.24	0.56
	13. Fiziksel olarak kavga ederim	430	1.34	0.58
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır, şikâyet ederim.	430	1.57	0.87
	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	430	1.57	0.87
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	430	<b>3.74</b>	0.93
	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	430	2.68	1.04
KAÇINMA	1. Kişiden kaçınırım	430	2.14	0.94
	2. Konuyu değiştiririm	430	2.42	0.99
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	430	2.52	1.06
	10. Anlaşmış gibi görünürüm	430	2.08	0.96
	23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümler ertelerim.	430	2.79	2.27

Tablo-4.3 incelendiğinde Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin bir çatışma durumunda oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, kısmen de

uyuma stratejilerini kullandıkları, kaçınma ve hükmetme stratejilerini ise kullanmadıkları görülmektedir. Çatışma çözme stillerinden en yüksek puan ortalamaları 22(x=4.00), 25(x=4.39), 28(x=3.97). maddelerdedir ve bu maddelerde bütünleştirme, uyuma ve uzlaşma stratejilerini, en düşük puan ortalamaları ise 12(x=1.24), 13(x=1.34) ve 14(x=1.57). maddelerdedir ve bu maddeler hükmetme stratejisini ifade eden maddelerdir.

#### **4.1.1.4. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri Cinsiyetlerine Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik beceri ölçeği puanlarının cinsiyete göre t-testi sonuçları Tablo-4.4'de gösterilmiştir.

**Tablo-4.4. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeyleri**

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	$\bar{X}$	<b>Ss</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
Erkek	391	126.78	17.04	.116	.90
Kadın	39	127.10	16.06		

p>.05

Tablo-4.4 incelendiğinde cinsiyet değişkenine göre emniyet hizmetleri sınıfı personelinin empatik beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, görülmektedir.

#### **4.1.1.5. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri Çalıştığı Birimlerine Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerilerinin çalıştığı birim değişkenine göre aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.5'de verilmiştir.

**Tablo-4.5. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Empatik Beceri Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Çalıştığı Birim	n	x	Ss
Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri	102	125.11	15.22
Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimleri	146	128.30	17.75
Büro hizmetleri(Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler)	56	129.51	19.40
Trafik	66	126.51	15.62
Koruma, Özel Harekat ve diğer	60	123.88	16.38

Personelin çalıştığı birim değişkenine göre empatik beceri puan ortalamaları Tablo-4.5’den incelendiğinde Büro Hizmetlerinde çalışan personelin en yüksek puan ortalamasına sahip olduğu( $x=129.51$ ) ve bunu sırasıyla Polis Merkezleri-Çevik Kuvvet Birimleri( $x=128.30$ ), Trafik( $x=126.51$ ), Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri( $x=125.11$ ) ve Koruma, Özel Harekat ve diğer( $x=123.88$ ) birimlerde çalışan personel izlemektedir.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerilerinin çalıştığı birim değişkenine göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını ortaya koymak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo-4.6’da verilmiştir.

**Tablo-4.6. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	P
Gruplar arası	1550.117	4	387.529		
Grup içi	121506.4	425	285.897	1.35	.24
Toplam	123056.5	429			

$p>.05$

Emniyet hizmetleri sınıfı personelinin çalıştığı birim değişkenine göre empatik becerileri Tablo-4.6'dan incelendiğinde personelin empatik becerileri ve çalıştığı birim arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

#### **4.1.1.6. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri Eğitim Durumlarına Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerilerinin eğitim durumu değişkenine göre aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.7'de verilmiştir.

**Tablo-4.7. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

<b>Eğitim Durumu</b>	<b>n</b>	<b>x</b>	<b>Ss</b>
Lise	51	125.11	15.22
Yüksekokul	235	128.30	17.75
Üniversite ve üstü	144	123.88	16.38

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerilerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını ortaya koymak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo-4.8'de verilmiştir.

**Tablo-4.8. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

<b>Varyansın Kaynağı</b>	<b>KT</b>	<b>sd</b>	<b>KO</b>	<b>F</b>	<b>P</b>
Gruplar arası	191.74	2	95.873		
Grup içi	122864.7	427	287.739	.33	.71
Toplam	123056.5	429			

p>.05

Tablo-4.7 incelendiğinde eğitim durumu değişkenine göre emniyet hizmetleri sınıfı personelinin empatik becerileri arasında anlamlı bir fark görülmemektedir.

#### **4.1.1.7. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri Rütbelere Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik beceri ölçeği puanlarının rütbe değişkenine göre t-testi sonuçları Tablo-4.9’da gösterilmiştir.

**Tablo-4.9. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbe Değişkenine Göre Empatik Beceri Düzeyleri**

Rütbe	n	$\bar{X}$	Ss	t	p
Memur	388	126.68	16.55	.42	.67
Amir sınıfı	42	128.04	20.32		

p>.05

Tablo-4.9 incelendiğinde rütbe değişkenine göre emniyet personelinin empatik beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, amir sınıfı personelin puan ortalamasının(x=128.04) memur sınıfı personelin puan ortalamasından(x=126.68) biraz yüksek olduğu görülmektedir.

#### **4.1.1.8. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri Cinsiyetlerine Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet hizmetleri sınıfı personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeği puanlarının cinsiyete göre t-testi sonuçları Tablo-4.10’da verilmiştir.

**Tablo-4.10. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Cinsiyet	n	$\bar{X}$	Ss	t	p
Erkek	391	106.18	12.25	.36	.72
Kadın	39	106.89	11.65		

p>.05

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinde erkek personelin puan ortalaması 106.18 ve kadın personelin puan ortalaması 106.89'dur. Cinsiyet değişkenine göre çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

#### **4.1.1.9. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri Çalıştığı Birimlerine Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin çalıştığı birim değişkenine göre aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.11'de verilmiştir.

**Tablo-4.11. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Çalıştığı Birim	n	x	Ss
Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri	102	106.14	12.18
Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimleri	146	106.86	11,57
Büro hizmetleri(Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler)	56	106.39	10.81
Trafik	66	104.45	15.09
Koruma, Özel Harekat ve diğer	60	106.78	11.46

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin çalıştığı birim değişkenine göre anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığını ortaya koymak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo-4.12'de verilmiştir.

**Tablo-4.12. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birim Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	P
Gruplar arası	288.144	4	72.036		
Grup içi	63425.226	425	149.236	.48	.74
Toplam	63713.370	429			

p>.05

Emniyet hizmetleri sınıfı personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri çalıştığı birim değişkenine göre Tablo-4.12'den incelendiğinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

**4.1.1.10. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri Eğitim Durumlarına Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo-4.13'de verilmiştir

**Tablo-4.13. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Eğitim Durumu	n	x	Ss
Lise	51	106.90	10.17
Yüksekokul	235	105.56	12.84
Üniversite ve üstü	144	107.14	11.72

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin eğitim durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılığın bulunup

bulunmadığını ortaya koymak amacıyla uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo-4.14’de verilmiştir.

**Tablo-4.14. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerine İlişkin Varyans Analizi Sonuçları**

Varyansın Kaynağı	KT	sd	KO	F	P
Gruplar arası	247.195	2	123.597		
Grup içi	63466.175	427	148.633	.83	.43
Toplam	63713.370	429			

p>.05

Tablo-4.14. incelendiğinde eğitim durumu değişkenine göre emniyet hizmetleri sınıfı personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

**4.1.1.11. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri Rütbelerine Göre Anlamlı Düzeyde Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeği puanlarının rütbe değişkenine göre t-testi sonuçları Tablo-4.15’de verilmiştir.

**Tablo-4.15. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbe Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Rütbe	n	$\bar{X}$	Ss	t	p
Memur	388	106.33	12.38	.49	.62
Amir sınıfı	42	105.50	10.22		

p>.05

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinde memur sınıfı personelin puan ortalaması 106.33 ve amir sınıfı personelin puan ortalaması 105.50’dir. Rütbe değişkenine göre çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde anlamlı bir fark bulunamamıştır.



**4.1.1.12. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyetlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin cinsiyetlerine göre çatışma stilleri aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri Tablo-4.16’da verilmiştir.

**Tablo-4.16. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyet Değişkenine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

		Erkek		Kadın	
		n		n	
		391		39	
STRATEJİ	STİL	$\bar{X}$	Ss	$\bar{X}$	Ss
BÜTÜNLEŞTİRME	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	<b>3.90</b>	.88	<b>3.69</b>	1.02
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	3.01	1.13	3.30	1.19
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	3.29	.86	3.35	.77
	18. Probleme daha çok odaklanırım.	<b>3.84</b>	.82	<b>3.58</b>	.75
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	<b>3.98</b>	.95	<b>4.17</b>	.75
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	<b>3.93</b>	.77	<b>4.02</b>	.84
	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	<b>3.74</b>	.93	<b>3.82</b>	.88
UYMA	5. İnanmasam da yanlışımlı kabul ederim.	2.26	1.23	1.84	.93
	6. Pes ederim.	1.71	.82	1.56	.59
	7. Özür dilerim	2.99	1.09	2.71	.99
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	<b>3.90</b>	.81	<b>4.00</b>	.64
UZLAŞMA	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	<b>4.38</b>	.69	<b>4.51</b>	.55
	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlayamadığım şeyleri bulmaya çalışırım	<b>3.82</b>	.87	<b>3.74</b>	1.11
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	<b>3.92</b>	.87	<b>3.74</b>	.99
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	2.97	.99	2.69	1.12
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	<b>3.66</b>	.93	<b>3.87</b>	1.03
	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	3.32	1.08	<b>3.48</b>	1.09
	28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	<b>3.97</b>	.84	<b>4.05</b>	.75
HÜKMETME	12. Diğer kişiyi tehdit ederim	1.26	.58	1.10	.38
	13. Fiziksel olarak kavga ederim	1.36	.60	1.15	.36
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır. şikâyet ederim.	1.57	.87	1.61	.81
	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	1.57	.87	1.61	.84
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	<b>3.73</b>	.94	<b>3.89</b>	.88
KAÇINMA	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	2.74	1.03	2.10	.99
	1. Kişiden kaçınırım	2.12	.91	2.38	1.18
	2. Konuyu değiştiririm	2.43	.99	2.46	.99
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	2.55	1.06	2.23	1.01
	10. Anlaşmış gibi görünürüm	2.09	.98	1.97	.81
	23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	2.97	1.08	2.94	1.14

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin cinsiyete göre çatışma stillerine Tablo-4.16'den bakıldığında kadın ve erkek personelin bütünleştirme, uzlaştırma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini kadın personelin erkek personele göre daha yüksek oranda kullandıkları görülmektedir. Cinsiyete göre çatışma stillerinde en yüksek puan ortalaması hem kadın( $x=4.51$ ) hem de erkek( $x=4.38$ ) personelde 25. Madde olarak görülmektedir. Bu madde uyma stratejisini ifade eden maddelerden birisidir. En düşük puan ortalamasında ise kadın( $x=1.10$ ) ve erkek( $x=1.26$ ) personelde 12. Madde görülmektedir ve bu madde de hükmetme stratejisini ifade eden maddelerden birisidir.

#### **4.1.1.13. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri Farklı Mıdır?**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çalıştığı birimine göre çatışma çözme stilleri aritmetik ortalamaları Tablo-4.17'de verilmiştir.

Çalıştığı birimler

A, B,C,D,E(\*) şeklinde gösterilmiştir.

- (\*) A: Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri,  
 B: Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimleri  
 C: Büro hizmetleri(Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler)  
 D: Trafik  
 E: Koruma, Özel Harekat ve diğer birimlerinde çalışan personeli ifade etmektedir.

**Tablo-4.17. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

		Çalıştığı Birimler				
		A	B	C	D	E
n		102	146	56	66	60
STRAT EJI	STİL	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
BÜTÜNLEŞTİRME	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	<b>3.96</b>	<b>3.81</b>	<b>3.98</b>	<b>3.84</b>	<b>3.90</b>
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	3.09	3.02	3.14	2.90	3.03
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	<b>3.46</b>	3.24	3.25	3.24	3.26
	18. Probleme daha çok odaklanırım.	<b>3.83</b>	<b>3.76</b>	<b>3.83</b>	<b>3.93</b>	<b>3.80</b>
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	<b>3.87</b>	<b>4.11</b>	<b>3.94</b>	<b>3.93</b>	<b>4.06</b>
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	<b>3.94</b>	<b>3.91</b>	<b>4.00</b>	<b>3.90</b>	<b>4.01</b>
UYMA	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	<b>3.78</b>	<b>3.79</b>	<b>3.80</b>	<b>3.63</b>	<b>3.70</b>
	5. İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.	2.18	2.22	2.17	2.25	2.31
	6. Pes ederim.	1.67	1.62	1.83	1.75	1.76
	7. Özür dilerim	3.03	2.90	3.23	2.89	2.85
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	<b>3.92</b>	<b>3.94</b>	<b>4.00</b>	<b>3.84</b>	<b>3.83</b>
UZLAŞMA	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	<b>4.35</b>	<b>4.41</b>	<b>4.46</b>	<b>4.40</b>	<b>4.33</b>
	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşılmadığım şeyleri bulmaya çalışırım	<b>3.86</b>	<b>3.71</b>	<b>4.01</b>	<b>3.75</b>	<b>3.83</b>
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	<b>3.93</b>	<b>3.87</b>	<b>4.07</b>	<b>3.83</b>	<b>3.86</b>
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	2.93	2.91	2.98	3.13	2.83
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	<b>3.79</b>	<b>3.67</b>	<b>3.60</b>	<b>3.57</b>	<b>3.73</b>
	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	<b>3.45</b>	3.30	<b>3.46</b>	3.21	3.25
HÜKMETME	28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	<b>3.96</b>	<b>3.92</b>	<b>4.21</b>	<b>3.90</b>	<b>4.00</b>
	12. Diğer kişiyi tehdit ederim	1.21	1.27	1.30	1.19	1.23
	13. Fiziksel olarak kavga ederim	1.34	1.44	1.16	1.31	1.30
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır. şikâyet ederim.	1.54	1.64	1.73	1.34	1.55
	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	1.62	1.65	1.60	1.34	1.55
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	<b>3.66</b>	<b>3.76</b>	<b>3.80</b>	<b>3.69</b>	<b>3.85</b>
	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	2.82	2.68	2.57	2.63	2.63
KAÇINMA	1. Kişiden kaçınırım	2.22	1.95	2.46	2.04	2.30
	2. Konuyu değiştiririm	2.47	2.26	2.67	2.31	2.73
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	2.67	2.41	2.42	2.53	2.65
	10. Anlaşmış gibi görünürüm	2.06	2.13	2.03	1.98	2.18
23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	2.91	3.00	2.89	2.81	3.28	

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çalıştığı birimlerine göre çatışma stillerine Tablo-4.17'den bakıldığında tüm birimlerde çalışan personelin bütünleştirme, uzlaştırma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri ile Büro (Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler) Hizmetlerinde çalışan personelin diğer birimlerde çalışan personele göre daha yüksek oranda kullandıkları ve yine Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde çalışan personelin bütünleştirme stratejisini diğer birimlerde çalışan personele oranla daha fazla kullandıkları görülmektedir. Çatışma stillerinden en yüksek puan ortalamasına 25. Madde de büro hizmetlerinde çalışan personelin( $x=4.46$ ) sahip olduğu, bu maddenin de uyma stratejisini ifade eden maddelerden olduğu görülmektedir. En düşük puan ortalamasının ise 12. Madde ile trafik hizmetlerinde çalışan personele( $x=1.19$ ) ait olduğu, bu maddenin de hükmetme stratejisini ifade eden maddelerden biri olduğu görülmektedir.

#### ***4.1.1.14. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre Çatışma Çözme Stilleri Farklı Mıdır?***

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin eğitim durumuna göre çatışma çözme stilleri aritmetik ortalamaları Tablo-4.18'de verilmiştir.

**Tablo-4.18. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre Çatışma Çözme Stilleri**

		Lise	Yüksekokul	Üniversite ve üstü
		<b>51</b>	<b>235</b>	<b>144</b>
STRATEJİ	n STİL	$\bar{x}$	$\bar{x}$	$\bar{x}$
<b>BÜTÜNLEŞTİRME</b>	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	<b>4.05</b>	<b>3.82</b>	<b>3.92</b>
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	3.33	3.01	2.97
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	<b>3.58</b>	3.25	3.27
	18. Probleme daha çok odaklanırım.	<b>3.74</b>	<b>3.81</b>	<b>3.86</b>
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	<b>4.05</b>	<b>4.00</b>	<b>3.98</b>
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	<b>3.90</b>	<b>3.94</b>	<b>3.96</b>
	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	<b>3.72</b>	<b>3.69</b>	<b>3.86</b>
<b>UYMA</b>	5. İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.	2.35	2.22	2.18
	6. Pes ederim.	1.66	1.71	1.70
	7. Özür dilerim	2.96	2.93	3.02
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	<b>3.96</b>	<b>3.90</b>	<b>3.92</b>
	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	<b>4.41</b>	<b>4.37</b>	<b>4.43</b>
<b>UZLAŞMA</b>	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşılmadığım şeyleri bulmaya çalışırım	<b>3.76</b>	<b>3.79</b>	<b>3.86</b>
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	<b>3.84</b>	<b>3.88</b>	<b>3.97</b>
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	2.75	3.00	2.93
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	<b>3.52</b>	<b>3.65</b>	<b>3.78</b>
	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	<b>3.54</b>	3.39	3.16
	28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	<b>4.00</b>	<b>3.94</b>	<b>4.02</b>
<b>HÜKMETME</b>	12. Diğer kişiyi tehdit ederim	1.21	1.21	1.30
	13. Fiziksel olarak kavga ederim	1.33	1.32	1.37
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır. şikâyet ederim.	1.47	1.58	1.59
	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	1.54	1.62	1.51
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	<b>3.84</b>	<b>3.79</b>	<b>3.64</b>
	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	2.62	2.62	2.81
<b>KAÇINMA</b>	1. Kişiden kaçınırım	2.03	2.11	2.24
	2. Konuyu değiştiririm	2.19	2.45	2.50
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	2.58	2.56	2.43
	10. Anlaşmış gibi görünürüm	2.23	2.08	2.04
	23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	3.05	2.89	3.07

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin eğitim durumlarına göre çatışma stillerine Tablo-4.18'den bakıldığında personelin bütünleştirme, uzlaştırma stratejilerini yoğun bir şekilde kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları görülmektedir. Lise mezunu personelin yüksekokul ve üniversite mezunu personele göre daha fazla bütünleştirme stratejisini, üniversite ve üstü mezuniyete sahip personelin de daha fazla uzlaşma stratejisini kullandıkları söylenebilir. Eğitim durumlarına göre çatışma stillerinde en yüksek puan ortalamasına 25. Madde ile üniversite ve üstü mezuniyet derecesien sahip peronelin( $x=4.43$ ) olduğu, bu maddenin de uyma stratejisini ifade eden maddelerden biri olduğunu, en düşük puan ortalamasına ise 12. Madde ile yüksekokul ve lise mezunu personelin( $x=1.21$ ) sahip olduğu, bu maddenin de hükmetme stratejisini ifade eden maddelerden biri olduğu görülmektedir.

#### ***4.1.1.15. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbelere Göre Çatışma Çözme Stilleri Farklı Mıdır?***

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin rütbelere göre çatışma çözme stilleri aritmetik ortalamaları Tablo-4.19'da verilmiştir.

**Tablo-4.19. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbelerine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

		Memur	Amir
		n	n
STRATEJİ	STİL	$\bar{X}$	$\bar{X}$
BÜTÜNLEŞTİRME	3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	<b>3.86</b>	<b>4.07</b>
	16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	3.01	3.26
	17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	3.29	3.35
	18. Probleme daha çok odaklanırım.	<b>3.81</b>	<b>3.90</b>
	22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	<b>4.01</b>	<b>4.92</b>
	27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	<b>3.96</b>	<b>3.78</b>
UYMA	29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	<b>3.74</b>	<b>3.85</b>
	5. İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.	2.21	2.38
	6. Pes ederim.	1.69	1.82
	7. Özür dilerim	2.94	3.16
	24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	<b>3.91</b>	<b>3.90</b>
UZLAŞMA	25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	<b>4.40</b>	<b>4.30</b>
	8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşımadığım şeyleri bulmaya çalışırım	<b>3.81</b>	<b>3.83</b>
	9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	<b>3.89</b>	<b>4.02</b>
	11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	2.94	3.02
	21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	<b>3.68</b>	<b>3.69</b>
HÜKMETME	26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	3.36	3.07
	28. Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	<b>3.97</b>	<b>4.04</b>
	12. Diğer kişiyi tehdit ederim	1.23	1.35
	13. Fiziksel olarak kavga ederim	1.34	1.30
	14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır. şikâyet ederim.	1.54	1.83
KAÇINMA	15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	1.59	1.40
	19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	<b>3.77</b>	<b>3.47</b>
	20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	2.64	3.07
	1. Kişiden kaçınırım	2.15	2.04
	2. Konuyu değiştiririm	2.42	2.65
	4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	2.52	2.52
	10. Anlaşmış gibi görünürüm	2.10	1.90
	23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	2.94	3.26

Tablo-4.19 incelendiğinde memur ve amir sınıfı personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları ve kısmen de uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir.



**4.1.1.16. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ve Çatışma Çözme Stilleri Arasında Anlamlı İlişki Var mıdır?**

**Tablo-4.20. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ve Çatışma Çözme Stilleri Arasındaki Korelasyon**

Strateji	Çşfötoplamlar			Empbectoplar	
	n	r	p	r	p
<b>Çşfötoplamlar</b>	430			.034	.488
<b>Stil</b>					
<b>BÜTÜNLEŞTİRME</b>					
3. Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	430	<b>.223(**)</b>	<b>.000</b>	-.009	.850
16. Duyularım hakkında ailemle konuşurum.	430	<b>.145(**)</b>	<b>.002</b>	<b>.098(*)</b>	<b>.043</b>
17. Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.	430	<b>.296(**)</b>	<b>.000</b>	.014	.771
18. Probleme daha çok odaklanırım.	430	<b>.297(**)</b>	<b>.000</b>	-.005	.925
22. Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	430	<b>.332(**)</b>	<b>.000</b>	-.001	.988
27. Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum	430	<b>.439(**)</b>	<b>.000</b>	-.042	.384
29. Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	430	<b>.399(**)</b>	<b>.000</b>	-.009	.846
<b>UYMA</b>					
5. İnanmasam da yanlışımlı kabul ederim.	430	.068	.162	-.046	.339
6. Pes ederim.	430	<b>-.133(**)</b>	<b>.006</b>	-.025	.600
7. Özür dilerim	430	<b>.159(**)</b>	<b>.001</b>	<b>.105(*)</b>	<b>.029</b>
24. Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	430	<b>.485(**)</b>	<b>.000</b>	-.037	.445
25. Diğer insanlara saygılı davranırım.	430	<b>.424(**)</b>	<b>.000</b>	.022	.642
<b>UZLAŞMA</b>					
8. Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşamadığım şeyleri bulmaya çalışırım	430	<b>.273(**)</b>	<b>.000</b>	.091	.059
9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	430	<b>.278(**)</b>	<b>.000</b>	<b>.106(*)</b>	<b>.028</b>
11. Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım	430	<b>.114(*)</b>	<b>.018</b>	-.043	.371
21. Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım	430	<b>.338(**)</b>	<b>.000</b>	.057	.242
26. Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	430	<b>.194(**)</b>	<b>.000</b>	.004	.932
28. Çatışmada daha barışçılı ve sevgi dolu çözümler denerim.	430	<b>.391(**)</b>	<b>.000</b>	.009	.850
<b>HÜKMETME</b>					
12. Diğer kişiyi tehdit ederim	430	<b>-.146(**)</b>	<b>.002</b>	.001	.990
13. Fiziksel olarak kavga ederim	430	-.086	.076	-.072	.134
14. Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır. şikâyet ederim.	430	-.100(*)	.039	.073	.129
15. Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	430	<b>-.106(*)</b>	<b>.027</b>	-.066	.169
19. Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	430	<b>.121(*)</b>	<b>.012</b>	.011	.820
20. Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	430	<b>.098(*)</b>	<b>.042</b>	.032	.507
<b>KAÇINMA</b>					
1. Kişiden kaçınırım	430	<b>-.137(**)</b>	<b>.004</b>	-.008	.875
2. Konuyu değiştiririm	430	<b>.121(*)</b>	<b>.012</b>	.011	.820
4. Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	430	<b>.119(*)</b>	<b>.014</b>	-.054	.264
10. Anlaşmış gibi görünürüm	430	.002	.960	-.094	.052
23. Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	430	.077	.112	-.038	.436

\* p < .05

\*\* p < .01

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki pearson korelasyon katsayısı ile test edilmiş ve sonuçlar Tablo-4.20’de verilmiştir.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri ile çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden 2,3,4,7,8,9,11,16,17,18,19,20,21,22,24,25,26,27,28,29 maddeleri arasında pozitif yönde ve 1,6,12,15 maddeleri arasında da negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Pozitif yönde anlamlı olan 3,16,17,18,22,27 ve 29. maddeler Bütünleştirme Stratejisini, 7,24 ve 25. maddeler Uyma Stratejisini, 8,9,11,21,26 ve 28. maddeler de uzlaşma stratejisini ifade eden maddelerdendir. Negatif yönde anlamlı olan 12 ve 15. Maddeler hükmetme stratejisini, 1. maddede kaçınma stratejisini ifade eden maddelerdendir. Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyi yüksek personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejileri daha fazla kullandıkları, hükmetme stratejisinden kaçındıkları, kısmen uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir.

Empatik beceriler ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden 16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum, 7. Özür dilerim, 9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim stilleri ile pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Empatik beceri düzeyleri yüksek olan personel daha fazla bütünleştirme, uzlaştırma ve uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir.

## BÖLÜM V

### TARTIŞMA VE YORUM

Bu bölümde Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin cinsiyet, eğitim durumu, rütbe ve çalıştığı birim değişkenlerine göre empatik becerileri, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalıkları ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkilere ait bulgular literatür ışığında tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Araştırma ile ilgili bulguların tartışılması ve yorumlanması, alt problemlerin sıralamasına uygun olarak yapılmıştır.

#### 1. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri

Empatik beceri ölçeğinin ortanca değeri 78.5'dir. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin almış olduğu puan ortalaması 126'dır ve ortalamanın üzerinde bir değerdir. Empatik beceri düzeyleri ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır(Ergin ve arkadaşları, 2009; Yıldırım, 1992; Sargın, 1993). Çalışma saatleri ve koşulları itibariyle yorucu bir meslek olan polislik mesleğine hem zorlu iş koşulları hem de gece mesaieleri yönüyle benzeyen bir meslek olarak değerlendirilebilecek hemşirelik mesleği mensuplarının da benzer ortalama düzeyine sahip oldukları görülmektedir(Ergin ve arkadaşları, 2009).

Genel olarak empati olumlu sosyal davranışlara ve tutum değişimlerine yol açmaktadır ve empati eğitimle artırılabilir(Stephan ve Finlay, 1999;Aktaran: Tutarel-Kışlak ve Çabukça,2002;). Davis(1990) empatinin çok kullanılan fakat az anlaşılan bir kavram olduğunu ifade etmiştir. Sosyal hayatta insanlar empati kavramlarını çok kullanmalarına rağmen bu kavramın gerçek anlamda içini doldurmakta zorluk yaşadıkları bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır. Empatik beceri eğitimle kazanılabilen bir beceridir(Dökmen, 2002) ve değişik araştırmalarda bu görüşü destekleyen bulgulara ulaşılmıştır( Yıldırım, 1992; Sargın, 1993).

#### 2. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinin ortalama değeri 54 tür. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinden almış oldukları puan ortalaması 106.25'dir ve ortalamanın üzerindedir. Öğretmenler ve balkan ülkeleri (Türkiye, Bulgaristan, Yunanistan, Romanya, Arnavutluk ve Makedonya) öğrencileri üzerinde yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlar çıkmıştır(Sargın ve Köroğlu, 2008; Bozoğlan, 2010).

Emniyet teşkilatı her geçen gün uyguladığı eğitim faaliyetleri ve hizmetiçi eğitimlerle kendini daima yenileme ve yapılan hataları en aza indirmede önemli adımlar atmaktadır. Birimlerin uzmanlaşma yöntemine giderek bu uzmanlık alanları ile ilgilide eğitimler sürekli devam etmektedir. Yapılan bu faaliyetler sadece belirli bir personeli değil tüm teşkilat mensuplarını kapsamaktadır. Bunların da personelin puan ortalamasına etki ettiği düşünülebilir.

### **3. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çatışma Çözme Stilleri**

Araştırma sonuçları Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin bir çatışma durumunda oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, kaçınma ve hükmetme stratejilerini ise kullanmadıklarını göstermektedir. Polislik mesleği aynı zamanda bir disiplin mesleğidir. Bu disiplin içerisinde bireylerin zorlu meslek koşulları da dikkate alındığında yaşanan çatışmalarda genellikle uyma stratejisinin kullanılabilceği ihtimali doğmaktadır. Ast ve üst çatışmaları minimum seviyede yaşamak isteyecektir. Fakat bu tür yaklaşımlar çatışmaları ortadan kaldıran veya çözen bir yaklaşım değildir. Sonuçlar ast ve üst ilişkilerinin de Emniyet Teşkilatında belirli bir olgunlukta ilerlediğini göstermektedir. Katı ve çözüm odaklı olmayan bir hiyerarşik yapı çok farklı stratejilerin kullanımına ortam hazırlayabilirdi. Emniyet hizmetleri sınıfı personelinin bir çatışma durumunda yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullanmaları çatışmalara çözüm odaklı yaklaşıldığının bir göstergesidir. Yıldırım(2003)'ın çalışmasında öğretmenler yöneticilerin bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıklarını ifade etmişlerdir. Sonuçlar Hendel, Fish ve Galon(2005), Sargın, Tor, Bozoğlan & Köroğlu (2007),Şahin(2007), Bozoğlan(2010)'ın araştırma bulguları ile paralellik göstermektedir.

Rahim(2002) çatışmaya yönelik uygun ve yerinde tespitlerin, yapıcı müdahalelerin örgütlerin etkinliğini artırma ve örgütlerde yaşanan çatışmaları yapıcı hale getirebildiğini ifade etmektedir. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, kısmen de uyma stratejilerini kullanmaları Emniyet Teşkilatının etkinliğinin artırılmasında ve örgüt içinde yaşanan çatışmaların yapıcı hale gelmesinde önemli bir rolü olduğunu göstermektedir.

#### **4. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyetlerine Göre Empatik Becerileri**

Cinsiyet değişkenine göre Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, kadın personelin puan ortalamasının erkek personelden biraz yüksek ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Tutarel-Kışlak ve Çabukça(2002), Alisinanoğlu ve Köksal(2000), Genç ve Kalafat(2008), Bayam, Şimşek ve Dilbaz(ty), Baştuğ(2009) ve Ercoşkun ve arkadaşları(2006) tarafından yapılan araştırmaların sonucunda cinsiyetin empatik beceri üzerinde anlamlı farklılık göstermediği saptanmıştır.

Araştırma bulgularından farklı olarak Köksal (2000) ve Alver (2004) tarafından yapılan çalışmalarda da erkeklerin empatik becerilerinin kızlardan düşük olduğu, yani kızların erkeklere oranla daha empatik oldukları ortaya çıkmıştır. Benzer bir sonuç da Dadds ve arkadaşları(2008)'nin yapmış olduğu araştırmalarında görülmektedir. Araştırma sonucunda kız çocuklarının bilişsel ve duyuşsal empati de erkek çocuklarına göre daha fazla empatik oldukları tespit edilmiştir.

#### **5. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Empatik Becerileri**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çalıştığı birim değişkenine göre empatik becerileri ve çalıştığı birim arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Personelden en yüksek puan ortalamasına büro hizmetlerinde çalışan personel ve Polis Merkezleri- Çevik Kuvvet Birimlerinde çalışan personel olmuştur. En düşük puan ortalaması ise Koruma, Özel Harekat ile Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde çalışan personel olmuştur. Büro hizmetleri emniyet

teşkilatında mesleki stres düzeyi diğer birimlere göre daha az olan birimlerdir. Bu birimlerden çoğunluğunun adli sorumluluk gibi ağır sayılabilecek mesleki yönü yoktur. Polis merkezleri ve çevik kuvvet birimleri son yıllarda emniyet teşkilatında bir değişime uğramış ve bu birimlerde çalışan personelin hizmetiçi eğitimlerine ayrı bir önem verilmiştir. Ayrıca buralarda görev yapan personel çoğunlukla yeni mezun ve genç polislerden oluşmaktadır. Bu yeni mezun personelin büyük bir çoğunluğu lisans mezunu veya lisans öğrencisidir. Köroğlu(2006)'nın emniyet personelinin iletişim becerilerini incelediği araştırmasında Çevik Kuvvet ve Büro Hizmetlerinde çalışan personelin iletişim becerileri Trafik Hizmetleri ve Önleyici Hizmetlerde çalışan personele göre daha yüksek bulunmuştur. İletişim becerilerinin empatik becerileri etkileyen bir unsur olduğu düşünüldüğünde bulgular birbiriyle paralellik göstermektedir. Ceylan ve Yıldız(2011) araştırmalarında öğretmenlerin branşlarının empatik becerileri üzerindeki etkisi anlamlı bulunmamıştır. Emniyet teşkilatında çalışılan birimlerin büyük bir bölümü birimin adının olduğu branşı ifade etmektedir. Örneğin Trafik, Özel Harekat, Terör, Kaçakçılık, Güvenlik, Çevik Kuvvet ve İstihbarat personeli kendi branşlarında çalışan personeldirler. Öğretmenlerin branşları emniyet personelinin çalıştıkları birime göre değerlendirildiğinde sonuçlar birbirine paralellik göstermektedir. Benzer sonuçlar Genç ve Kalafat(2008)'in araştırmalarında da görülmektedir. Empatik beceri düzeyleri öğretmen adaylarının öğrenim gördüğü sınıf ve öğrenim şekillerine göre farklılık göstermemektedir.

## **6. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre Empatik Becerileri**

Eğitim durumu değişkenine göre emniyet hizmetleri sınıfı personelinin empatik becerileri arasında anlamlı bir fark görülmemektedir. Üniversite ve üstü derecede mezun olan personelin puan ortalaması, yüksekokul ve lise mezunu personelin puan ortalamasından daha yüksek bulunmuştur. Ergin ve arkadaşlarının(2009) araştırmasında kliniklerde görev yapan hemşirelerin eğitim düzeylerinin empatik beceri düzeyini etkilemediği bulunmuştur. Ceylan ve Yıldız(2011)'in araştırmalarında da benzer sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Köroğlu(2006)'nin araştırmasında emniyet personelinin iletişim becerileri yüksekokul mezunu olan personelin iletişim becerilerinin lise mezunu personele göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırma verileri 2004 yılında Samsun Emniyet Müdürlüğü personelinde oluşmaktadır. Eğitim durumlarındaki değişiklikler 2004 yılı Samsun Emniyet Müdürlüğü ve 2010 yılı Tokat Emniyet Müdürlüğü Personelinde tesadüfi örneklem yoluyla elde edilmiş basit karşılaştırmalı verilerdir. 2004 yılında ilköğretim 7, ortaokul 12, lise 257, yüksekokul 169, üniversite ve üstü 62 iken 2010 yılında ilk ve ortaokul mezunu yok, lise 51, yüksekokul 235, üniversite ve üstü 144'dür. Emniyet Teşkilatı personelinin eğitim düzeylerindeki değişiklik dikkat çekici düzeydedir. 2004 yılında yapılan araştırmada personelin yaklaşık %50 si lise mezunu iken 2010 yılındaki araştırmada personelin sadece yaklaşık %11'i lise mezunudur. Emniyet Teşkilatına polis yetiştiren polis okulları 2001 yılında çıkarılan yasa ile iki yıllık Polis Meslek Yüksekokuluna dönüştürülmüş ve 2003 yılından itibaren mezun olan bütün polisler en az yüksekokul mezunudur. Emniyet teşkilatına amir sınıfı personeli yetiştiren Polis Akademisi de 4 yıllık lisans eğitimi veren ve aynı zamanda bünyesinde Güvenlik Bilimleri Enstitüsünü bulduran bir kurumdur. Güvenlik Bilimleri Enstitüsünde farklı bölümlerde yüksek lisans ve doktora programları açılarak sürdürülmektedir. Eğitim düzeyi her geçen zaman diliminde daha da yükseldiği görülmektedir. Hizmetiçi eğitimler alanlarında uzmanlaşmış personel tarafından verilmektedir. Tüm bu veriler ışığında eğitim düzeyinin empatik beceri düzeyini belirli bir ortalama getirdiği değerlendirilebilir.

### **7. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbelere Göre Empatik Beceri Düzeyleri**

Rütbe değişkenine göre emniyet personelinin empatik beceri düzeylerinin anlamlı düzeyde farklılaşmadığı, amir sınıfı personelin puan ortalamasının memur sınıfı personelin puan ortalamasından biraz yüksek olduğu tespit edilmiştir. Aynı kurum içerisinde birbiri ile iç içe geçmiş bir meslek dalı olan polislik mesleğinde empatik beceri düzeyleri birbirine yakın seviyede görülmektedir. Amir sınıfı personelin daha fazla temsil yönü bulunmakla birlikte aynı zamanda kendi personeline ve vatandaşa karşı yükümlülükleri daha fazladır ve eğitim seviyeleri de

memur sınıfı personele oranla daha yüksektir. Bu veriler ışığında empatik beceri düzeylerinde rütbe değişkenine göre anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Araştırma bulgularından farklı olarak Brewer, Mitchell ve Weber(2002) araştırmalarında örgütlerde çalışan üst yöneticilerin bütünleştirme stratejisini diğer görevlerde çalışan personele göre daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. Yıldırım(2003) araştırmasında da yöneticilerin empatik beceri puanlarında yönetici ve öğretmenlerin değerlendirmeleri arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. 2-3 yıllık eğitim enstitüsü mezunu yöneticilerin 4 yıllık lisans veya yüksek lisans mezunu yöneticilerden daha fazla ödün verme stratejilerini kullandıkları, lisans ve lisansüstü öğrenim görenlerin de uzlaşma stratejisini daha fazla kullandıkları görülmüştür.

#### **8. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyetlerine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık ölçeğinde erkek personelin puan ortalaması 106.18 ve kadın personelin puan ortalaması 106.89'dur. Cinsiyet değişkenine göre çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Araştırma bulguları Bozoğlan(2010)'ın bulgularıyla paralellik göstermektedir. Bozgeyikli(2001)'nin kişilerarası ilişkilerde farkındalığı incelediği araştırmasında ilişkide görüntü ve ilişkide kaygı boyutlarında farkındalık düzeylerinde cinsiyet değişkeni açısından bir farklılık bulunamamıştır. Personelin eğitim düzeyi ve çalışma şartları birbirine yakın olması ve hizmetiçi eğitimlerde tüm personelin cinsiyet farkı gözetilmeksizin katılması birbirine yakın olan puanlara etkisi olduğu düşünülebilir.

#### **9. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri çalıştığı birim değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Trafik birimlerinde çalışan personelin ortalaması diğer birimlerde çalışan personele göre daha düşük seviyede bulunmuştur. Araştırmada trafik biriminden çalışan



personel ile ilgili benzer bir sonuç da trafik biriminden çalışan personelin empatik beceri puan ortalamasında da görülmektedir.

Trafik branşı diğer branşlara göre görev yönü ile daha stresli ve yorucudur. Görev gereği toplumla karşılaşma oranı diğer personele göre daha yüksek bir branştır. Trafik branşlı personelin diğer birimlerden farklı bir yönü de hüküm verme yetkisi olarak da adlandırabileceğimiz trafik cezası yazabilme yetkileridir. Bu cezaların itiraz mercileri mahkemelerdir. Diğer birim personelinin kabahatler kanunu ve diğer kanunlar çerçevesinde ufak sayılabilecek cezalar yazma yetkileri mevcuttur. Fakat trafik branşı gibi geniş bir yetkiye sahip olan bir başka birim de yoktur. Vatandaşla olan ilişkilerde de bu ceza yazma yetkisinin etkisi görülebilmektedir. Bu yetki trafik branşlı personeli bir o kadar da yıpratmaktadır. Bu yıpratıcılığın çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyine etki ettiği düşünülebilir.

#### **10. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Eğitim durumlarına göre Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Yüksekokul mezunu personelin ortalaması lise ve üniversite ve üstü mezunu personele göre biraz daha düşük bulunmuştur. Üniversite ve üstü mezuniyet derecesine sahip personelin puan ortalaması lise ve yüksekokul mezunu personelden daha yüksektir. Schieman ve Glavin(2011) araştırmalarında psikolojik sıkıntının kişilerin eğitim düzeylerinden daha fazla aile-iş çatışmalarına eşlik ettiği ortaya çıkmıştır. Eğitim düzeyi yüksek olanların daha profesyonel işlere yerleştikleri, eğitim düzeyi daha düşük olanların ise daha fazla çatışma yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Montero ve diğerleri(2011)'nin çalışmasında eğitim ve gelir düzeyi düşük bayanların daha fazla şiddet yaşadıkları tespit edilmiştir. Emniyet teşkilatı eğitim seviyesi olarak homojen bir yapıya doğru ilerlemektedir. Eğitim seviyesinin yükselmesi ile çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyinin arttığı söylenebilir.

#### **11. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbe Değişkenine Göre Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri**

Rütbe değişkenine göre çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bir toplumda hangi davranışların şiddet olarak kabul edildiği, o toplumun toplumsal yapı özelliklerine göre, diğer bir ifadeyle kültürel yapı ve geçerli olan değer yargıları ile yakından ilgilidir(Kocacık 2001). Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık seviyeleri bu kabul dereceleri ile bağlantılı düşünülebilir. Araştırma bulgularından farklı olarak Özdemir(2003)'in çalışmasından polis memurlarının, polis amirlerine nazaran daha fazla grup içi ve gruplar arası çatışma yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Polis yöneticileri ve memurları arasında, çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde büyük derecede farklı bir değer yargısı ve kültürel yapı farklılığı olmaması, farkındalık düzeylerinde anlamlı farklılık ortaya çıkmamasına etki etmiş olabileceği düşünülebilir. Yine aynı zamanda eğitim seviyesi de rütbelerde birbirine yakın düzeydedir. Özellikle son yıllarda üniversitelerden lisans mezunu olanların polislik mesleğine alınmalarının da bu sonuçlara etki ettiği söylenebilir.

## **12. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Cinsiyetlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

Kadın ve erkek personelin bütünleştirme, uzlaştırma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini kadın personelin erkek personele göre daha yüksek oranda kullandıkları tespit edilmiştir. Özdemir(2003)'in Afyon İl Emniyet Müdürlüğü'nde gerçekleştirdiği araştırmasında personel arasında birey çatışması ya da gruplar arası çatışma yaşanmasında cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Araştırma bulguları Özdemir(2003)'in bulguları ile paralellik göstermektedir.

Öztaş ve Akın(2009) çalışmalarında örgütsel çatışma yönetiminde cinsiyet faktörünün etkili olup olmadığı araştırmışlar ve iki grup arasında çatışma yönetim stratejileri tercihi arasında fark bulunamamıştır. Yaman ve Türker(2011) araştırmalarında erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre uzlaşma stratejisini daha fazla kullandıklarını gözlemlemişlerdir. Bozoğlan(2010)'ın araştırmasında da kız katılımcıların oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma ve düşük oranda uyma ve hükmetme stratejilerini kullandıkları ve erkek katılımcıların ise çoğunlukla

bütünleştirme, az olarak uyma, uzlaşma ve hükmetme stratejilerini kullandıkları görülmüştür. Brewer, Mitchell ve Weber(2002) araştırmaları sonucunda cinsiyet rollerinden erkeksi rollere sahip olanların hükmetme stratejisini daha fazla kullandıkları, kadınsı cinsiyet rolüne sahip olanların kaçınma stratejisini daha çok kullandıkları görülmüştür. Çift cinsiyete sahip olanların ise tümleştirme stratejisini diğerlerine oranla daha fazla kullandıklarını tespit etmişlerdir.

Yapılan araştırmalarda cinsiyete göre çatışma çözme stillerinde farklı sonuçlara ulaşılmıştır(Özdemir, 2003; Öztaş ve Akın, 2009; Mirzeoğlu, 2005; Özgan, 2006; Sargın, Tor, Bozoğlan ve Köroğlu,2007). Öztaş ve Akın (2009) cinsiyete göre çatışma stillerinin farklılaşmamasına neden olarak, kadın yöneticilerin erkek yöneticilere göre örgütsel yaşamda ve özellikle yönetim katında daha kısa bir süredir yer almalarına ve kadınlar yöneticilerin erkek meslektaşlarının tecrübe ve davranış biçimlerine göre hareket etmelerinin gösterilebileceğini ifade etmişlerdir. Bunun yanında bir diğer etkenin de eğitim olduğu söylenebilir. Emniyet personelinin eğitim seviyelerindeki yakınlıkları çatışma çözülemeye benzer yaklaşım sergilemeye neden olabilir. Aynı zamanda yapılan çalışmalar hem kadın hem de erkeklerin çoğunlukla bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıklarını ortaya koymaktadır (Mirzeoğlu, 2005; Özgan, 2006; Sargın, Tor, Bozoğlan ve Köroğlu,2007).

### **13. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Çalıştığı Birimlerine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çalıştığı birimlerine göre çatışma stillerine bakıldığında tüm birimlerde çalışan personelin bütünleştirme, uzlaşma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri ile Büro (Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler) Hizmetlerinde çalışan personelin diğer birimlerde çalışan personele göre daha yüksek oranda kullandıkları ve yine Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde çalışan personelin bütünleştirme stratejisini diğer birimlerde çalışan personele oranla daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir.

Yapılan araştırmalarda bütünleştirme stratejisi herkes tarafından en çok tercih edilen stratejidir(Hendel, Fish ve Galon,2005; Rahim, 2002; Wied, Branje ve Meeus,2007; Özgan, 2006; Bulut, 2005). Asayiş, Terör, Kaçakçılık ve Güvenlik Şubeleri doğrudan adli soruşturmalarda yer alan birimlerdir. Bu birimlerde çalışan personel belirli özelliklerine bakılarak özenle seçilmektedir. Kendi alışma alanları ile ilgili de ayrı bir eğitim almaktadırlar. Kolluk kuvveti olarak takip ettikleri olaylarda başarıyı yakalamaları gereken birimlerde çalışmaktadırlar. Bu birim personeli suç ve suçlu ile mücadelede kendi aralarında, halkla ve de suçlularla kurduğu iletişime azami derecede dikkat etmektedirler. Bunun için ayrı eğitimleri de mevcuttur. Bu nedenle uzlaşma ve bütünleştirme stratejileri bu birim personeli için ayrı bir öneme sahiptir. Bu birimlerde çalışan personelin diğer personele göre bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini biraz daha yüksek oranda kullanmalarına yukarıdaki sayılan faktörlerin etki ettiği söylenbilir.

#### **14. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Eğitim Durumlarına Göre atışma zme Stilleri**

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin eğitim durumlarına göre bütünleştirme, uzlaştırma stratejilerini yoğun bir Şekilde kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları görülmektedir. Lise mezunu personelin yksekkul ve niversite mezunu personele göre daha fazla bütünleştirme stratejisini, niversite ve üstü mezuniyete sahip personelin de daha fazla uzlaşma stratejisini kullandıkları tespit edilmiştir. zdemir(2003)'in araştırmasında personel arasında yaşanan çatışmaların temelinde öncelikle öğrenim durumunun geldiği tespit edilmiştir. ğrenim durumunun seviyesi arttıkça yaşanan çatışmaların azaldığı, öğrenim durumunun seviyesi azaldıkça ise çatışmaların arttığı tespit edilmiştir.

Örgütlerde alışan üst yöneticilerin bütünleştirme stratejisini daha fazla kullandıkları(Brewer, Mitchell ve Weber(2002), eğitim düzeyi yükseldikçe kurumların çatışmalarla daha etkin mücadele ettikleri, çatışmaların ortaya çıkmadan önlenmesinde ve ortaya çıktıktan sonra çözümlenmesinde eğitim düzeyinin etkin rol

oynadığı belirlenmiştir(Çelik,2011). Eğitim seviyesi yükseldikçe bireyler çıkar farklılığı ve çatışma fikrinden uzaklaşmaktadır(Kaya, 2000).

Bütünleştirme ve uzlaştırma stratejilerinin kişilerarası ilişkileri olumlu yönde etkilediği, bunun yanında hükmetme ve kaçınma stratejilerinin ise olumsuz sonuçlar doğurduğu gözlemlenmektedir(Hatfield ve Hatfield,1995). Emniyet personelinde lise, yüksekokul ve üniversite ve üstü mezun olan personelin de birbirine yakın düzeyde bütünleştirme ve uzlaştırma stratejisini kullandıkları tespit edilmiştir. Polislik mesleği halkla iç içe olan bir meslek olup ülke nüfusumuzun yaklaşık %90'nını kapsayan bir sorumluluk alanına sahiptir. Gerek meslek arkadaşları gerekse de toplumla olan ilişkilerinde yaşanan çatışmalarda bütünleştirici ve uzlaşmacı stratejilerin kullanılması eğitim seviyesinin çatışmalara yaklaşımda ve çözümlenmesinde önemli bir unsur olduğunu göstermektedir.

### **15. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Rütbelerine Göre Çatışma Çözme Stilleri**

Memur ve amir sınıfı personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları ve kısmen de uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir. Polislik mesleği disiplin mesleğidir ve kendine özgü kuralları vardır. Bu kurallar manzumesi ilk bakışta sert bir imaj içermektedir. Bu bakış açısı ile yaklaşıldığında memur ve amir sınıfı personelin hükmetme stratejisini biraz fazla kullanmaları gerektiği düşünülebilirdi. Fakat özellikle emniyet teşkilatındaki son on yıldaki değişim kendini araştırma sonuçlarında göstermektedir. Gerek amir sınıfı, gerekse de memur sınıfı personel bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini diğer stratejilere göre daha yoğun olarak kullandıkları, amir sınıfı personelin bütünleştirme stratejisini, memur sınıfı personelinin de uyma stratejisini daha fazla tercih ettikleri görülmektedir. İş sorumluluğu itibariyle de amirler daha fazla bütünleştirici yaklaşım içinde bulunmaları gerekir ki bu da çatışma stratejilerinde kendini göstermiştir. Sonuçlar Özdemir(2003) ve Özmen ve Aküzüm(2010)'ün araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

## **16. Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ve Çatışma Çözme Stilleri Arasındaki İlişki**

Emniyet personelinin empatik becerileri ile çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden 2,3,4,7,8,9,11,16,17,18,19,20,21,22,24,25,26,27,28,29 maddeleri arasında pozitif yönde ve 1,6,12,15 maddeleri arasında da negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Pozitif yönde anlamlı olan 3,16,17,18,22,27 ve 29. maddeler Bütünleştirme Stratejisini, 7,24 ve 25. maddeler Uyma Stratejisini, 8,9,11,21,26 ve 28. maddeler de uzlaşma stratejisini ifade eden maddelerdendir. Negatif yönde anlamlı olan 12 ve 15. Maddeler hükmetme stratejisini, 1. maddede kaçınma stratejisini ifade eden maddelerdendir. Pozitif yönde anlamlı ilişki bulunan maddeler çatışma çözme stillerinden bütünleştirme ve uzlaşma stillerini ifade eden maddelerin tamamını içermektedir. Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyi yüksek personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejileri daha fazla kullandıkları, hükmetme stratejisinden kaçındıkları, kısmen uyma stratejisi kullandıkları görülmektedir.

Birey ve çevre etkileşiminin etkili bir şekilde gerçekleşmesi bireye ne olduğu ve bireyin davranışlarının çevredeki etkilerinin neler olduğu konularındaki geribildirimle bağlıdır. Bu iki kaynaktan yoksun olma durumunda etkili birey çevre teması gerçekleşmeyebilir. Bireylere yaptıklarını nasıl yaptığını gösteren unsur kişinin farkındalığıdır (Akkoyun:2001,85-86). Emniyet personelinden farkındalık düzeyi yüksek olan personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejileri fazla kullanmaları, hükmetme stratejisinden kaçınmaları etkili birey çevre temasının neticesinde olduğu söylenebilir. Sargın(2010:613) fark edilmeyen, başlangıçta doğru bir biçimde algılanmayan çatışma ve şiddet durumlarının çatışmaya bağlı olası olumsuzluklarının oluşmasına, çatışmaların artmasına, şiddete dönüşmesine, önlenmeyen ve istenmeyen durumların ortaya çıkarmasına neden olabileceğini ifade etmiştir. Yani çatışma ve şiddet durumları fark edilemediğinde olumsuz sonuçlar doğurabilecektir. Farkındalığın yüksek olduğu durumlarda da tam tersi çatışmaların

olumlu ve yapıcı bir şekilde sonuçlandırıldığı düşünülebilir. Bu da çoğunlukla bütünleştirme ve uzlaştırma stratejileri ile sonuçlanabilmektedir.

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden negatif yönde anlamlı ilişki bulunan 1,6,12,15 maddelerine bakıldığında kişiden kaçınırım, pes ederim, diğer kişiyi tehdit ederim ve pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm ifadeleridir. Bu stiller hükmetme ve kaçınma stratejilerini ifade etmektedir ki çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyi yüksek olan personel bu stratejileri çoğunlukla tercih etmedikleri görülmektedir. Farkındalık düzeyi arttıkça bütünleştirme ve uzlaşma stratejisinin kullanımının daha fazla tercih edildiği, farkındalık düzeyi puanları düştükçe de hükmetme ve kaçınma stratejilerinin tercih edildiği ortaya çıkmıştır.

Empatik beceriler ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden 16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum, 7. Özür dilerim, 9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim stilleri ile pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Kahn ve Lawhorne(2003) empatinin çatışma çözümlemesi ve öfke kontrolünde önemli bir unsur olduğu, herkes için kültürel bir nezaket olarak ele alınmasının ve öğretilmesinin gerekliliği anlatılmıştır. Empatik beceri düzeyleri yüksek olan personel daha fazla bütünleştirme, uzlaştırma ve uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir. Personelin empatik beceri puanları yükseldikçe bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerinin kullanıldığı, empatik beceri puanları düştükçe de hükmetme ve kaçınma stratejilerinin kullanıldığı görülmektedir. Wied, Branje ve Meeus (2007)'un araştırmalarında da empatinin bütünleştirme stratejisi ile pozitif yönde anlamlı ilişkisi olduğu, hükmetme ve kaçınma stratejisi ile ilişkisinin bulunmadığı ortaya çıkmıştır.

## BÖLÜM VI

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 6.1. SONUÇLAR

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgulara dayalı olarak ulaşılan genel sonuçlara ve önerilere yer verilmiştir.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri incelenmiş, gerek empatik beceri puanları gerekse de çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık puan ortalamaları ortalamanın üzerinde çıkmıştır. Çatışma çözme stilleri incelendiğinde, Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin bir çatışma durumunda oldukça yüksek oranda bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, kaçınma ve hükmetme stratejilerini ise kullanmadıklarını görülmektedir.

Katılımcıların cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbelerine göre empatik becerileri incelenmiş ve bu değişkenler açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri cinsiyet, çalıştığı birim, eğitim durumu ve rütbelerine göre incelenmiş ve anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin cinsiyete göre çatışma stilleri incelenmiş, kadın ve erkek personelin bütünleştirme, uzlaştırma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini kadın personelin erkek personele göre daha yüksek oranda kullandıkları tespit edilmiştir.

Çalıştığı birimlerine göre personelin çatışma stillerine bakıldığında tüm birimlerde çalışan personelin bütünleştirme, uzlaşma ve kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, uzlaşma stratejisini



Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubeleri ile Büro (Eğitim, Pasaport, Ruhsat, Personel vb. şubeler) Hizmetlerinde çalışan personelin diğer birimlerde çalışan personele göre daha yüksek oranda kullandıkları ve yine Asayiş, Terör, Kaçakçılık, İstihbarat, Güvenlik Şubelerinde çalışan personelin bütünleştirme stratejisini diğer birimlerde çalışan personele oranla daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin eğitim durumlarına göre çatışma stillerine bakıldığında tüm personelin bütünleştirme, uzlaştırma stratejilerini yoğun bir şekilde kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları, kısmen de uyma stratejilerini kullandıkları görülmektedir. Lise mezunu personelin yüksekokul ve üniversite mezunu personele göre daha fazla bütünleştirme stratejisini, üniversite ve üstü mezuniyete sahip personelin de daha fazla uzlaşma stratejisini kullandıkları görülmüştür.

Personelin rütbelere göre çatışma stilleri incelendiğinde memur ve amir sınıfı personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini kullandıkları, hükmetme ve kaçınma stratejisini kullanmadıkları ve kısmen de uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir. Memur ve amir sınıfı personel arasında tercih edilen çatışma stilleri arasında bir farklılık bulunmamakla birlikte amir sınıfı personelin daha fazla bütünleştirme stratejisini, memur sınıfı personeline daha fazla uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir.

Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin empatik becerileri ile çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasındaki ilişki incelendiğinde çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyi yüksek olan personelin bütünleştirme ve uzlaşma stratejileri daha fazla kullandıkları, hükmetme stratejisinden kaçındıkları, kısmen uyma stratejisi kullandıkları tespit edilmiştir. Çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri ile çatışma çözme stilleri arasında çatışma stillerinden negatif yönde anlamlı ilişki bulunan maddelerine bakıldığında kişiden kaçınırım, pes ederim, diğer kişiyi tehdit ederim ve pes ederim

ama diğ er insana da ne kadar acı çektiğ imi de hissettiririm ifadeleridir. Bu stiller hükmetme ve kaçınma stratejilerini ifade etmektedir ki çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyi yüksek olan personel bu stratejileri çoğ unlukla tercih etmedikleri görülmektedir. Farkındalık düzeyi yükseldikçe bütünleştirme ve uzlaşma stratejisinin kullanımının daha fazla tercih edildiğ i, farkındalık düzeyi puanları düş tükçe de hükmet ve kaçınma stratejilerinin tercih edildiğ i ortaya çıkmıştır.

Empatik beceriler ile çatışma çö zme stilleri arasındaki ilişki incelendiğ inde çatışma stillerinden 16. Duygularım hakkında ailemle konuşurum, 7. Özür dilerim, 9. Bir uzlaşmaya varmayı denerim stilleri ile pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur. Empatik beceri düzeyleri yüksek olan personelin daha fazla bütünleştirme, uzlaştırma ve uyma stratejisini kullandıkları görülmektedir. Personelin empatik beceri puanları yükseldikçe bütünleştirme, uzlaşma ve uyma stratejilerinin kullanıldığı, empatik beceri puanları düş tükçe de hükmetme ve kaçınma stratejilerinin kullanıldıkları tespit edilmiştir. Empatik becerilerin çatışmaya uzlaşmacı ve bütünleştirici bir bakış açısı getirdiğ i tespit edilmiştir.

## 6.2. ÖNERİLER

a) Yapılan bu çalışma Emniyet Teşkilatında 2. Bölge ili olarak değerlendirilen Tokat ilinde gerçekleştirilmiştir. Bu ilde çalışan personel genellikle 25-40 yaş aralığ ındadır ve doğ u hizmeti için bu ile atanmışlardır. Bu nedenle farklı yaş aralıklarının da değerlendirilebileceğ i daha geniş katılımının olduğ u Türkiye'nin farklı bölgelerinde çalışmanın bir benzeri uygulanabilir.

b) Araştırma sonuçları araştırma değ işkenlerine göre empatik beceri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar çıkmamış, çatışma stillerinde de emniyet teşkilatı mensuplarının benzer stiller kullandıkları ortaya çıkmıştır. Bu benzerlikler mesleki bir tükenmişliğ in işareti olabilir mi sorusuna yanıt aranması açısından emniyet personelinin tükenmişlik düzeylerine ilişkin araştırma yapılabilir.

c) Farklı ülkelerin emniyet teşkilatları arasında benzer bir çalışma yapılarak ülkemizin durumu değerlendirilebilir.

d) Çatışma yönetimine yaklaşımın profesyonel bir hale geldiği günümüzde Emniyet Teşkilatı mensuplarına gerek kendi kurumları içerisinde gerekse görev alanı ile ilgili karşılaşabileceği çatışmalara ve çatışmaların pozitif sürece yöneltmesine ilişkin hizmetiçi eğitimlere uygun eğitim programları yapılabilir.

e) Kolluk kuvvetlerinde çatışmaların çözülmesinde müzakere ve arabuluculuk yöntemleri önemli bir yere sahiptir. Araştırma sürecinde emniyet teşkilatında yürütülen müzakere ve arabuluculuk yöntemlerine ilişkin verilere rastlanılmamıştır. ABD’de kriz olarak karşılaşılan olaylarda müzakere ve arabuluculuk yöntemleri ile olayların yaklaşık %90 nını çözdükleri ifade edilmiştir. Kolluk kuvvetlerinin karşılaştıkları olaylarda müzakere ve arabuluculuk yöntemlerini kullanarak çatışmaların sonlandırılabilmesi için profesyonel düzeyde bu eğitimlerin ve eğiticilerinin yetiştirilmesi faydalı olabileceği değerlendirilmektedir. Bunun için Üniversiteler ve Emniyet Genel Müdürlüğü arasında işbirliği sağlanabilir.

f) Araştırmada Empatik beceriler ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinin çatışma stilleri ile anlamlı düzeyde ilişkisi tespit edilmiştir. Çatışmaların bir sorun haline geldiği örgütlerde Empatik beceri ve çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık eğitim programları hazırlanarak bu eğitim programlarının çatışma çözme stratejilerine olan etkisi araştırılabilir.

## KAYNAKÇA

- Abramsky ve diğeri(2011). What Factors are Associated With Recent İntimate Partner Violence? Findings From The WHO Multi-Country Study on Women's Health and Domestic Violence. *BMC Public Health*, 11:109.
- Acar, Nilifer Voltan(2001). *Grupla Psikolojik Danışma İlke ve Teknikler*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Acar, Nilüfer Voltan(1998). *Terapötik İletişim*. Ankara: US-A Yayıncılık.
- Adler, A(2002). *İnsanı Tanıma Sanatı*. Çev: Kamuran Şipal. İstanbul: Say Yayınları.
- Aile İçi Şiddetle Mücadele El Kitabı, Başbakanlık Kadın Statüsü Genel Müdürlüğü. Ankara.
- Akçakaya, Murat(2003).Çatışma Yönetimi ve Örgüt Verimliliğine Etkisi. *Kamu-İş*, C:7, 2-27.
- Akkirman, A.D(1998). Etkin Çatışma Yönetimi Ve Müdahale Stratejileri. *DEÜİİBF Dergisi*, Cilt 13, Sayı:11,1.
- Akkoyun, Füsün(2001). *Gestalt Terapi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Alisinanoğlu, Fatma ve Köksal, Aysel(2000). Gençlerin Ben Durumları (Ego State) ve Empatik Becerilerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 18:11-16.
- Altınbaş, Kürşat, Gülöksüz Sinan, Özçetinkaya Serap ve Oral, E. Timuçin(2010). Empatinin Biyolojik Yönleri. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 2(1):15-25.

- Alver, Birol(2004). Güzel Sanatlar Eğitimi Alan Öğrencilerin Empatik Beceri ve Karar Verme Stratejilerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4,2, 93-108.
- Arslan, Coşkun (2005). *Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Asce, M.V. ve Asce, V.F(2006). Preventing Disputes with Empathy. *Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practice*, 272-278.
- Ateş, Metin(2011). “Genel Olarak Çatışma”  
<http://www.merih.net/m2/lid/wmetate26.htm>. Erişim Tarihi:28.09.2011.
- Ayan, Sezer(2006). Şiddet ve Fanatizm. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 2, 191-209.
- Ayrancı, Ünal, Yenilmez Çınar, Günay Yasemin ve Kaptanoğlu, Cem(2002). Çeşitli Sağlık Kurumlarında ve Sağlık Meslek Gruplarında Şiddete Uğrama Sıklığı. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3, 147-154.
- Azcan, İ(2004). *Polis Ne Yapmalı*. İstanbul: İlk Yayınları.
- Barr, Jason J. ve D’alessandro, Ann Higgins(2007). Adolescent Empathy and Prosocial Behavior in the Multidimensional Context of School Culture. *The Journal of Genetic Psychology*, 168(3), 231–250.
- Baştuğ, Gülsüm(2009). Voleybol Antrenör Adaylarının Empatik Becerileri İle Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt 3, Sayı 3, 222-227.

Bayam Göksel, Şimşek Esin Uçak ve Dilbaz Nesrin(ty),Üç Farklı Meslek Grubunda Empatik Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılması. *Kriz Dergisi* 3, (1-2) 182-184.

Benbassat, Jochanan ve Baumal Reuben(2004). What Is Empathy, and How Can It Be Promoted During Clinical Clerkships?. *Academic Medicine*, Vol.79, No.9, 832-839.

Benson, Jill ve Magraith, Karen(2005). Compassion fatigue and burnout. *Gp Health Professional Practice*, Vol.34, No.6,497-498.

Billikopf, Gregorio(2007). *Conflict Management Skills*.

<http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/ag-labor/7labor/13.htm>. Erişim Tarihi:20.03.2007

Bohart, C. Arthur ve Byock, Gayle(2005). Experiencing Carl Rogers From the Client's Point of View:A Vicarious Ethnographic Investigation.I.Extraction and Perception of Meaning. *THE Humanistic Psychologist*, 33(3), 187–212.

Bozgeyikli, Hasan(2001). *Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Kişiler Arası İlişkilerde Farkında Olma Düzeyleri*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Bozoğlan, Bahadır(2010). *Balkan Ülkeleri Üniversite Öğrencilerinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri ile Çatışma Çözme Stilleri*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Brewer, Neil, Mitchell Patricia ve Weber Nathan(2002). Gender Role, Organizational Status and Conflict Management Styles. *The International Journal of Conflict Management*, Vol.13, No.1, 78-94.

- Bulut, Devrim(2005). *Gençlik Spor Genel Müdürlüğü (GSGM) Merkez Örgütünde Görev Yapan İş Görenlerin, Çatışma Yönetimi Alguları ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Byford J. (2006). "Right is Right, Wrong is Wrong". *Southeastfarmpress Magazine*, 17.
- Callanan, A. Gerard ve Perri, F. David(2006). Teaching Conflict Management Using A Scenario-Based Approach, *Journal of Education for Business*, 131-139.
- Callanan, A., Benzing, C. ve Perri, D.(2006). "Choice of Conflict-Handling Strategy: A Matter of Context", *The Journal of Psychology*, 269-270.
- Ceylan, Remziye ve Bıçakçı, Müdriye Yıldız(2011). A Study on The Empathic Skills of Preschool Teachers. *International Journal of Academic Research*, Vol. 3. No. 1, Part 1, 301-305.
- Clay, Mary(1984). Development of an Empathic Interaction Skills Schedule in a Nursing Context. *Journal of Advanced Nursing*, 9, 343-350.
- Corey, Gerald(2005). *Psikolojik Danışma, Psikoterapi Kuram ve Uygulamaları*. Ankara: Mentis Yayıncılık.
- Cornille, Thomas A., Pestle Ruth E. ve Vanwy Robin W.(1999). Teachers' Conflict Management Styles with Peers and Student Parents. *The International Journal of Conflict Management*, Vol.10, No.1, 69-79.
- Critical Care Nurse(2007). Managing Conflict. Supplement, February, 46-47.
- Çelik, Akın(2011). Spor Kulübü Yöneticilerinin Çatışmayı Yönetme Stratejilerinin Mükemmeliyetçilik Özellikleriyle İlişkisi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:19, No:2, 623-636.

- Dadds, R. Mark ve diğeri(2008). A Measure of Cognitive and Affective Empathy in Children Using Parent Ratings. *Child Psychiatry Hum Dev*, 39,111–122.
- Davis, Carol M(1990). What Is Empathy, Can Empathy Be Taught?. *Physical Therapy*. Volume 70, Number 11, 707-715.
- Davis, M.H(1996). Empathy: A Social Psychological Approach. Social Psychology Series, Blouder, US: Westview Pres. Akt: Wied, M., Branje, J.T.S. ve Meeus, H.J.W(2007). Empathy and Conflict Resolution İn Friendship Relations Among Adolescent. *Aggressive Behavior*, v.33, 48-55.
- Decety, Jean ve Jackson, L. Philip(2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy. *Psychological Science*, Volume 15,Number 2, 54-58.
- DeChurch, A. Leslie ve Marks, A. Michelle(2001). Maximizing The Benefits of Task Conflict: The Role of Conflict Management. *The International Journal of Conflict Management*, Vol:12, No:1, 4-22.
- Deonna, A. J(2007). The Structure of Empathy. *Journal of Moral Philosophy*, V.4(1), 107-111.
- Dinçyürek, Sibel(2004). Üniversite Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Marmara Coğrafya Dergisi*, Sayı: 10, 95-116
- Dokur, Murat ve Profeta, Yael(2006). *Aile ve Çift Terapisi*. İstanbul: Morpa Kültür Yayınları.
- Dökmen, Üstün(2002).*İletişim Çatışmaları ve Empati*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Üstün(2005). *Küçük Şeyler*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.



- DuPraw, E. Marcelle ve Axner, Marya(2004). Working on Common Cross-cultural Communication Challenges. *A More Perfect Union Guide* <http://terzian.facbhhs.org/files/Download/article+on+cross+cultural+communications%5B1%5D.doc>. Erişim Tarihi:23.08.2011.
- Egan, Gerard(1997). *Psikolojik Danışmaya Giriş*. Editör: Füsun Akkoyun.Ankara, 1997, s.14 .
- Eklund, Jakob Hakansson(2006). Empathy and Viewing The Other as a Subject. *Scandinavian Journal of Psychology*, 47, 399–409.
- Engbretson, Joan(2007). Conflict Resolution. *Telephny*, 20.
- Ercöşkun Hanifi M., Dilekmen Mücahit, Şükrü Ada ve Nalçacı Ahmet(2006). Sınıf Öğretmenliği Öğrencilerinin Empatik Becerilerinin Bireysel Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:13, 207-217.
- Ergin, Dilek ve arkadaşları(2009). Dahili Kliniklerde Görev Yapan Hemşirelerin Tükenme ve Empatik Beceri Düzeyleri ve Bunları Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1.
- Evcimen T.(2007). <http://www.evcimen.com/wht004.htm> Erişim Tarihi: 21.03.2007.
- Fehr, Scot Simon(2000). Grup Terapisine Giriş. (Çeviren: Fatma Zengin). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Figley, R. Cahrles(2002). Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *JCLP/In Session: Psychotherapy in Practise*, Vol.58(11), 1433-1441.

- Freedberg, S(2007). Re-examining Empathy: A Relational Feminist Point of View. *Social Work*, v.52, n.3, 258.
- Gedikli, Nilifer ve Balcı, Velittin(2005). Doğa Sporları Kulüplerinde Örgütsel Çatışmanın Nedenleri ve Kullanılan Çatışma Yönetimi Stratejileri. *SPORMETRE Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, III (1), 35-45.
- Genç, Salih Zeki ve Kalafat, Temel(2008). Öğretmen Adaylarının Demokratik Tutumları İle Empatik Becerilerinin Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 211-222.
- Goubert, Liesbet; Craig D., Kenneth ve Buysse, Ann(2008). Perceiving Others in Pain: Experimental and Clinical Evidence on the Role of Empathy. *Decety\_12\_Ch12.İndd*, 153-166.
- Güler, Nuran, Tel, Hatice ve Tuncay, Fatma Özkan(2005). Kadının Aile İçinde Yaşanan Şiddete Bakışı. *C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi*, 27 (2), 51-56.
- Gülseren, Şeref(2001). Eşduyum (Empati): Tanımı ve Kullanımı Üzerine Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(2):133-145
- Hadjicharalambous, Xenia Anastassiou ve Warden, David(2007). Convergence between Physiological, Facial and Verbal Self-Report Measures of Affective Empathy in Children. *Infant and Child Development*, 16: 237-254.
- Hatfield Weider Deborah ve Hatfield D. John(1995). Relationships Among Conflict Management Styles, Levels of Conflict, and Reactions to Work. *The Journal of Social Psychology*, 135(6), 687-698.

- Hayward Thomas Z., Simons Clark J., John Wendy ST., Waymire Michelle, Stucky Thomas D. (2011). Impacting the Problem of Inner-City Youth Violence: "Educating Kids about Cun Violence" Program. *The American Surgeon*, Vol. 77,451-457.
- Hendel Tova, Fish Mırı ve Galon Vered(2005). Leadership Style and Choice of Strategy in Conflict Management Among Israeli Nurse Managers in General Hospitals. *Journal of Nursing Management*, 13, 137–146.
- İncecik, Yeşim, ve diğerleri(2009). Eş Şiddeti ve Aile Hekimliği. *Turkish Journal of Family Medicine And Primary Care (Tjfmpe)*, Vol. 3, No. 1,1-8.
- J.Wallace Kahn ve Catherine V. Lawhorne: Empathy: The Critical Factor İn Conflict-Resolution and a Culture of Civility. *Information Analysess*,2003.
- Jackson Philip L, Meltzoff Andrew N ve Decety Jean(2005). How Do We Perceive The Pain Of Others? A Window İnto The Neural Processes İnvolved İn Empathy. *NeuroImage*, 24, 771– 779.
- Johnson, W. David, Johnson Roger, Dudley Bruce ve Açıkgöz Kamile(2001). Effects of Conflict Resoution Training on Elementary School Students. *The Journal of Social Psychology*,134(6),803-817.
- Jolliffe, D. ve Farrington, P.D(2006). Examining The Relationship Between Low Empathy and Bulling. *Aggressive Behavior*, v.32, 540-550.
- Joshi, Anupama(2008). Conflict Resolution Between Friends During Middle Childhood. *The Journal of Genetic Psychology*, 169(2), 133–148
- Kalisch, J. Beatrice(1973). What Is Empathy?. *The American Journal of Nursing*, Vol. 73, No. 9, 1548.

- Kandemir, Mehmet ve Özbay, Yaşar(2009). Sınıf İçinde Algılanan Empatik Atmosfer İle Benlik Saygısı Arasındaki Etkileşimin Zorbalıkla İlişkisi. *İlköğretim Online*, 8(2), 322-333.
- Karahan, T.Fikret(2005).Bir İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitimi Programının Üniversite Öğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerine Etkisi. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi XVII (2)*, 217-230.
- Kaya, Yaşar( 2000). Sosyal Farklılaşma ve Çatışma Sürecinde Çalışma İlişkileri. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 2, Sayfa: 195-207.
- Kaya, Yıldız(2003). Üniversitelerde Çatışma ve Çatışma Yönetimi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, ,3(5),107-124
- Keefe, Thomas(1976). Empathy: The Critical Skill. *Social Work*, January, 10-14.
- Kelly, J.(2006). An Overview of Conflict. *Dimension Of Critical Care Nursing*,25(1), 22.
- Kızmaz, Zahir(2006). Şiddetin Sosyo-Kültürel Kaynakları Üzerine Sosyolojik Bir Yaklaşım. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 16, Sayı:2, 247-267
- Kocacık, Faruk(2001). Şiddet Olgusu Üzerine. *Cumhuriyet Üniversitesi İİ BF Dergisi*,1-7.
- Koçöz, Remzi(2011). Şiddet Üzerine. *Ankara Barosu Dergisi*, Sayı:69, 245-254.
- Kök, Sabahat Bayrak(2006). İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri. [http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos\\_mak/articles/2006/16/SBKOK](http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/articles/2006/16/SBKOK). PDF. erişim tarihi:16.11.2011. 433-448.

- Köknel, Ö(1997). *İnsanı Anlamak*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Köroğlu, Musa(2006). *Emniyet Teşkilatı Emniyet Hizmetleri Sınıfı Personelinin İletişim Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Kurt, Güncem(2007). *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Rehberlik ve Psikolojik Danışma Bölümü Öğrencilerine Verilen Duygusal Zeka Düşünme Becerileri Eğitiminin Empatik Beceri Düzeylerine Etkisi*. Ondokuzmayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Kurt, İhsan(2000). *Yetişkin Eğitimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kuzu, T. S. (2003). Eğitim-Öğretim Ortamında Etkili Sözel İletişim. *Milli Eğitim Dergisi*, sayı:158.
- Mirzeoğlu, Nevzat (2005). Örgütsel Çatışma ve Yönetimi: Spor Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Bir Uygulama. *Sporometre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, III (2), 51-56.
- Montero, Isabel ve diğerleri(2011). Interpersonal Violence and Women's Psychological Well-Being. *Journal of Women's Health*, Volume 20, Number 2,295-301.
- Ohnishi, Mayumi ve arkadaşları(2011). Knowledge, Experience, and Potential Risks of Dating Violence Among Japanese University Students: A Cross-Sectional Study. *BMC Public Health*,11:339,1-8
- Öğülmüş, Selahiddin(2004). *Ben Sorun Çözebilirim*. Ankara: Babil Yayıncılık.
- Öğülmüş, Selahiddin(2006).Okullarda Şiddet ve Alınabilecek Önlemler. *Eğitime Bakış Dergisi*,16-43.

- Öz, Fatma(1998). Son Sınıf Hemşirelik Öğrencilerinin Empatik Eğilimleri, Empatik Becerileri İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişki. *C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2(2), 32-38.
- Özben, Şüheda(2007). Öğrenciler Arasındaki Bireysel Farklılıklar.(Editörler: Sırrı Akbaba ve Şakire Anlıak). *Eğitim Psikolojisi*. İstanbul: Lisans Yayıncılık,147-168.
- Özdemir, Aslı Yüksek ve Özdemir, Ali(2007). Duygusal Zeka ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Üniversitede Çalışan Akademik ve İdari Personel Üzerine Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18,393-410.
- Özdemir, Gürbüz(2003). *Çatışma Yönetimi ve Afyon İl Emniyet Müdürlüğünde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özdeş,Taner(2006).Empati.[http://www.maxihaber.net/yazarlar/tozdes/2006/ky\\_taner\\_ozdes\\_eylul2006.htm](http://www.maxihaber.net/yazarlar/tozdes/2006/ky_taner_ozdes_eylul2006.htm),Erişim Tarihi: 20.09.2011.
- Özgan, Habib(2006). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Çatışma Yönetimi Stratejilerinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Özgit, Ş(1991). *İletişim Becerileri Konusunda Verilen Eğitimin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimi Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özmen, Fatma ve Aküzüm, Cemal(2010). Okulların Kültürel Yapısı İçinde Çatışmalara Bakış Açısı ve Çatışma Çözümünde Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranışları. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 2, Sayı 2, 65-75

- Özmutaf, Nezih Metin(2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, 41-60.
- Öztaş, Uğur ve Akın, Osman(2009). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Cinsiyet Farklılıkları: Antalya Serbest Bölgesinde Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, 9-24.
- Özüğurlu, Kurban(2003). Karı-Koca İlişkilerinden Doğan Sorunlar. *Ana-Baba Okulu*. İstanbul: Remzi Kitabevi, 201-218.
- Penn, R. (1993). Conflict. *Vital Speeches of the Day*, 114-115.
- Peterson, Reece ve Skiba, Russell(2001). Creating School Climates that Prevent School Violence. *The Clearing House*, Vol. 74, No. 3, 155–163.
- Pollak, K.I(2007). Empathy Goes a Long Way in Weight Loss Discussion. *The Journal of Family Practice*, V.56, N.12, 1031-1036.
- Postmus Judy L., Warrener Corinne, McMahon Sarah ve Macri Lisa(2011). Factors That Influence Attitudes, Beliefs, and Behaviors of Students Toward Survivors of Violence. *Journal of Social Work Education*, Vol. 47, No 2, 303-319.
- Rahim, M. Afzalur(2000). Empirical Studies On Managing Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, Vol. II, No.1, 5-8.
- Rahim, M. Afzalur(2001). Referent Role and Styles of Handling Interpersonal Conflict. *The Journal of Social Psychology*, 126(1), 79-86.
- Rahim, M. Afzalur(2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, Vol.13, No.3, 206-235.

- Rahim, M. Afzalur, Buntzman, F. Gabriel ve White, Douglas(1999). An empirical study of the stages of moral development and conflict management styles, *The International Journal of Conflict Management*, Vol.10, No.2, 154-171.
- Rahim, M. Afzalur, Magner R. Nace ve Shapiro, L. Debra(2000). Do Justice Perceptions Influence Styles of Handling Conflict with Supervisors?: What Justice Perceptions, Precisely?. *The International Journal of Conflict Management*, Vol. II, No.1, 9-31.
- Rogers, Carl. R(1956). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*. Vol. 21, 95–103.—LEB
- Rogers, Carl. R. Empathic: An Unappreciated Way of Being. <http://www.elementsuk.com/libraryofarticles/empathic.pdf>, Erişim Tarihi: 19.08.2011
- Salome, J. ve Galland, S.(2002). *Ah Kendime Bir Kulak Versem*, , İstanbul; Sistem Yayıncılık.
- Sargın ve arkadaşları(2007). A Study Related To Teacher Candidates' Conflict Resolution Methods. *9th International Conference European Unification and Educational Challenges in the Balkans*, Thessaloniki, Greece.
- Sargın, N. (2010). Öğretmen Adaylarının Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi [Examining Prospective Teachers' Conflict and Violence Awareness Levels by Some Variables]. *Kuramve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, 16(4), 601-616.



Sargın, Nurten ve Bozoğlan, Bahadır (2010). *A study into University Students' Views on Conflict and violence: The Case of Turkey, Poland, Romania and Georgia*. European Turks: “ Education and Integration”. Erciyes University Press, 1, 487-498.

Sargın, Nurten ve Koroğlu, Musa (2008). *A Study Related to Teachers' Awareness Level Concerning Conflict and Violence*. Further Education in the Balkan Countries. Balkan Society for Pedagogy and Education. Turkey: Eğitim Akademi, 705-712.

Sargın, Nurten(1993). Rehber Öğretmenlerin Empati Düzeylerinin Geliştirilmesine İlişkin Bir Model Önerisi. **Yayınlanmamış Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sargın, Nurten, Tor, Hacer, Bozoğlan, Bozoğlan ve Koroğlu, Musa (2008). *A Study Related To Teacher Candidates' Conflict Resolution Methods. European Unification and Educational Challenges in the Balkans: Balkan Society for Pedagogy and Education*. Thessaloniki, Greece: Kyriakidis Brothers S. A: 347-354.

Schieman, Scott ve Glavin, Paul(2011). Education and Work-Family Conflict: Explanations, Contingencies and Mental Health Consequences. *Social Forces*,89(4), 1341-1362.

Schutle, S. Nicola(2001). Emotional Intelligence and Interpersonal Relations. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536.

Searle, R.J(1983). *Intentionality; An Essay in the Philosophy of Mind*, Cambridge: Cambridge University Pres, s.7, Akt: Deonna, A. J(2007). The Structure of Empathy. *Journal of Moral Philosophy*, V.4(1), 107-111.

Semiz, E. ve Gökçe, E(1999). Yirmibirinci Yüzyılda Polis Eğitimi. *21. Yüzyılda Polis*, Emniyet Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara, 5.

- Singer, Tania ve Fehr, Ernst(2005). The Neuroeconomics of Mind Reading and Empathy. *Neuroscientific Foundations Of Economic Decision-Making*, Vol. 95, No. 2,340-345.
- Solmuş, Tarık(2010). *İşyeri Terapisi*. İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Sökmen, Alptekin ve Yazıcıoğlu İrfan(2005). Thomas Modeli Kapsamında Yöneticilerin Çatışma Yönetimi Stilleri ve Tekstil İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:1, 1-19.
- Sökmen, Nihan(2010). Akran Zorbalığı. *Eğitimde Yansımalar*, Sayı:28, 9-10
- Sönmez, N. ve Sönmez, E(2003). *Polis Meslek Yüksek Okulları Rehberi*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 39.
- Stebnicki, A, Mark(2000). Stres and Grief Reactions Among Rehabilitation Professionals: Dealing Effectively with Empathy Fatigue. *Journal of Rehabilitation*, January/February/March, 23-28.
- Subaşı, Nüket ve Akın, Ayşe(2001). Kadına Yönelik Şiddet: Nedenleri ve Sonuçları. *Aktüel Tıp Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1.
- Şahin, Ahmet(2007). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Kişiler Arası İletişim Becerileri Ve Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Şahin, Ali, Emine Filiz Tufan ve Ünsal, Ömer(2006). Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:15, 553-568.
- Tan, Hasan(1992). *Psikolojik Yardım İlişkileri*, İstanbul:M.E.B Yayınevi.

- Taştekin, Ercan(2011).Asayiş Hizmetlerinde İtibar Yönetimi. *Çağın Polisi Dergisi*, Sayı 113.
- Tutarel-Kışlak, Şennur ve Çabukça, Fazlı(2002). Empati ve Demografik Değişkenlerin Evlilik Uyumu ile İlişkisi. *Aile ve Toplum Dergisi*, Sayı5, Cilt:2.
- Tutuk Aytül, Al Derya ve Doğan Selma(2002). Hemşirelik Öğrencilerinin İletişim Becerisi ve Empati Düzeylerinin Belirlenmesi. C. Ü. Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 6 (2), 36-41.
- Türnüklü, Abbas(2006). *Sınıf ve Okul Disiplinine Çağdaş Bir Yaklaşım: Onarıcı Disiplin*, Ekinoks, Ankara.
- Uysal, Aynur ve Temel, Ayla Bayık(2009). Şiddet Karşıtı Eğitim Programının Öğrencilerin Çatışma Çözüm, Şiddet Eğilimi ve Şiddet Davranışlarına Yansımaları. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12:1, 20-30.
- Vigil, James Diego(2003). Urban Violence and Street Gangs. *Annual Review of Anthropology*,32,225-242.
- Wied, M., Branje, J.T.S. ve Meeus, H.J.W(2007). Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations Among Adolescent. *Aggressive Behavior*, v.33, 48-55.
- Wikipedia(2011). <http://tr.wikipedia.org/wiki/%C5%9Eiddet>. Erişim Tarihi:18.10.2011
- Willis, Danny, Pearce, Carole W., Phalen Jaime, Keet Meredith ve Singer Cristen(2010). Children Who Witness Violence: What Services Do They Need To Heal?. *Informa: Issues in Mental Health Nursing*, 31:552–560.

- Wilson, J. ve Longaretti, L.(2006). “The Impact of Perception On Conflict Management”, *Educational Research Quarterly*, Vol.29.
- Yalom, Irvin(2002). *Bağımlanan Terapi*. (Çev. Zeliha İyidoğan Babayiğit). İstanbul: Kabalcı Yayınevi.
- Yıldırım, A(2003). *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Empatik Eğilimleri Ve Empatik Becerileri İle Çatışma Yönetimi Stratejileri Arasındaki İlişki*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yıldırım, İbrahim(1992). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Programı Öğrencileri ile Psikoloji Programı Öğrencilerinin Empatik Eğilim ve Empatik Beceri Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:7, 193-208.
- Yiğitalp, Gülhan, Ertem, Melikşah ve Özkaynak Veysi(2007). Üniversite Öğrencilerinin Şiddet Konusunda Deneyimleri ve Bu Konudaki Görüşleri. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6 (2), 131-136.
- Yüksel, Mehmet(2012).Toplumsal Olaylar ve Çevik Kuvvet. <http://www.caginpulisi.com.tr/13/43-44-45.htm>. Erişim Tarihi:20.05.2012.
- Yürür, Şenay ve Soygüzel, Hasan(2010). Örgütsel Çatışma Yönetimi Açısından Kamu Yöneticileri İle Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Farklılıkların Analizi. *PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, Cilt: 6,Sayı: 01,31-47.

**EKLER**

**EK A: KİŞİSEL BİLGİ FORMU**

Cinsiyetiniz : ( )Erkek ( )Bayan

Eğitim Durumunuz : ( )Lise ( )Yüksekokul ( )Üniversite ve üstü

Rütbeniz : ( )Polis Memuru( )Kom yrd-Kom-Başkom( )Emn  
Amiri ve Üstü

Çalıştığınız Birim : ( )Asayiş-Terör-Kaçakçılık-İstihbarat-Güvenlik, Olay yeri  
ve diğerleri

( )Polis Merkezi- Çevik Kuvvet

( )Büro hizmetleri (Eğitim-Pasaport-Ruhsat-Personel ve

diğerleri)

( )Trafik

( )Özel Harekat- Koruma- Diğer-

## EK B: EMPATİK BECERİ ÖLÇEĞİ B- FORMU

**Açıklama:** Aşağıda altı ayrı kişiye ait birer sorun dile getirilmiştir. Her bir sorunun altında, bu sorunu dile getiren kişiye söylenebilecek 12 tepki yer almaktadır. Sorunlardan her birisini okuduktan sonra, bu kişiye söylemeyi tercih edebileceğiniz 4 tepkiyi, alttaki 12 tepki arasından seçiniz. 12 tepki arasından söylemeyi **en fazla tercih edeceğiniz 4 tepkiye** cevap kâğıdında çarpı işareti koyunuz.

### 1. Kişi ( Ev Hanımı):

“ Yemek, çamaşır, temizlik, dikiş, alış-veriş, çocuklar... Bütün gün tek başıma koşturuyorum; yine de yetişemiyorum. Kendime ayıracak beş dakikam yok. Kendimi mutfakla banyo arasında hapsolmuş hissediyorum.”

#### Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz

1. ( )Ev işlerine yardım edecek bir yardımcı kadın tutmayı düşündün mü?
2. ( )Bütün bu işler, günde kaç saatini alıyor?
3. ( )Eşin hiç yardım etmiyor mu?
4. ( )Anladığım kadarıyla ev işleri sana çok ağır geliyor.
5. ( )Ev işlerini yapan, dünyada bir tek sen değilsin; bu durumu böyle mesele yapmak doğru değil.
6. ( )Haklısın, bu kadar iş insanı gerçekten bunalır.
7. ( )Bence senin problemin, işleri becerememen değil, işlerin çok olması.
8. ( )Senin yerinde olsam, ben de bunalırdım.
9. ( )Sanırım bunca iş karşısında, kendini çaresiz ve yalnız hissediyorsun.
10. ( )Sana katılıyorum; ev işleri gerçekten kolaydır.
11. ( )Annem de ( veya bir başka yakınınız) senin gibi sürekli ev işi yapmaktan bunalıyor.
12. ( )Sanırım, bu kadar çok işi tek başına yapmak zorunda kalman seni öfkeliendiriyor.

### 2. Kişi ( Bir Arkadaşınız):

“Bir miras meselesi yüzünden babamla amcam kavga ettiler. Aslında ben ikisini de severim. Aralarını bulmaya çalıştım; daha da kötü oldu. Babam dün “bir daha o adamla konuşmayacaksın” dedi. Gerçi, miras konusunda babam haklı gibi geliyor ama amcamdan da vazgeçemem ki. Bunca yıl bize ikinci bir baba oldu. Üç kuruş için bu çektiğimize değer mi?”

#### Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz

1. ( )Her ailede böyle problemler olabilir; kardeş kardeşin ne öldüğünü istermiş, ne güldüğünü.
2. ( )Çok zor bir durum; sıkılmakta haklısın.
3. ( )Anladığım kadarıyla bu kavga seni çok üzmüş.
4. ( )Senin yerinde olsaydım ben de çok üzülürdüm.
5. ( )Kendini, sevdiğin iki insanın arasında kalmış hissediyorsun: bu da seni çaresizliğe itiyor.
6. ( )İki kardeşin problemi anlaşarak çözmelerine sevindim.
7. ( )Bence güvenilir bir hukukçu bulup onun hakemliğine başvurmalısınız.
8. ( )İki sevdiğin kişi arasında seçim yapmak zorunda kalman seni öfkeliendiriyor.
9. ( )Parayla mutluluk olmaz, dostluk her şeyden önemlidir.
10. ( )Eğer babanın tarafını tutarsan amcana karşı haksızlık ettiğini düşüneceksin.
11. ( )Baban “amcanla konuşma” sözünü geçici bir öfke anında söylemiş olabilir.
12. ( )Bu kavganın sebebi, aslında para değil, babanla amcanın ailede üstünlük kurma istekleri olabilir.

### 3. Kişi ( Bir Dostunuz)

“ Son günlerde canım sıkılıyor. Belli bir sebebi yok ama içimin daraldığını hissediyorum. Canım hiç bir şey yapmak istemiyor: Amaçsız dolanıyorum. Üstelik bu sıkıntımı kimse ile paylaşmıyorum.”

**Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz**

1. ( ) Sıkıntının nedenlerini araştırdın mı?
2. ( ) Senin böyle sıkılıyor olmana üzuldüm.
3. ( ) Bence kendini meşgul edecek bir hobi bulmalısın.
4. ( ) İçinde tanımlayamadığın bir heyecan hissediyorsun ve kötü bir şeyler olacaktı gibi geliyor.
5. ( ) Bazen ben de senin gibi sebepsiz sıkıntı hissederim.
6. ( ) Sanırım şu sıralarda kendini yalnız hissediyorsun.
7. ( ) Her halde bilinçaltındaki bir takım duygular böyle hissetmene yol açıyordu.
8. ( ) Sebebini bilmediğin yoğun bir sıkıntı içindesin.
9. ( ) Geceleri sıkıntılı rüyalar gördüğün de oluyor mu?
10. ( ) Kendini böylesine bırakman doğru değil.
11. ( ) Dünyada öyle büyük dertleri olan insanlar var ki, onlar, senin bu sebepsiz sıkıntını dertten saymazlar.
12. ( ) Son günlerde istediğini elde etmen beni sevindirdi.

**4. Kişi (Bir Genç):**

“Başımın yan tarafında bir tutam saç var, ne yapsam yatıramıyorum. İslatıyorum olmuyor, bağliyorum olmuyor. Ne zaman aynaya baksam neşem kaçıyor.”

**Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz**

1. ( ) Bu önemli bir problem değil; kafanı takma.
2. ( ) Kafanın dışı değil içi önemlidir: sen kişiliğini geliştirmeye çalış.
3. ( ) Saçının yatmaması seni üzüyor.
4. ( ) Saçının dökülmesi beni üzdü.
5. ( ) Berber ne diyor?
6. ( ) Başkalarının yanında her zaman derli-toplu gözükmek istiyorsun.
7. ( ) Her zaman kusursuz bir insan olmak istiyorsun.
8. ( ) Saçınla bu kadar uğraşmak zorunda kalman seni sinirlendiriyor.
9. ( ) Bence bu önemli bir sorun değil ama bu işin seni rahatsız etmesine üzuldüm.
10. ( ) Bunu, sakın arkadaşlarına söyleme; çünkü seninle dalga geçebilirler; sen de üzülürsün.
11. ( ) Küçük bir şey için bile olsa, başkaları tarafından eleştirilmek seni üzüyor.
12. ( ) Bence seni asıl kızdıran, saçının yatmaması değil, bu işe çok zaman harcıyor olman.

**5. Kişi ( Bir Kız Arkadaşınız):**

“Annem geçen hafta doğum günümde, bana nefis bir atkı hediye etti. Verirken de , “Sana özel bir şey bulabilmek için şehrin altını üstüne getirdim” dedi. Dün ne öğrensem beğenirsin? Başka şehirde oturan bir ablam var. Annem bana aldığı aynısını üç ay önce ona da almış. Bunu öğrenince perişan oldum. Şu anda son derece kötü hissediyorum kendimi.”

**Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz**

1. ( ) Annene niçin böyle davrandığını sordun mu?
2. ( ) Annen hem sana hem de ablana özel bir hediye alabilir; çünkü ikinizi de seviyordur. Bence olaya bu açıdan bakmalısın.
3. ( ) Bence bu konuda bencillik ediyorsun.
4. ( ) Bu olaya üzülmede haklısın.
5. ( ) Bu olay karşısında sanırım kendini aldatılmış hissetmişsin.
6. ( ) Galiba ablanı biraz kıskanıyorsun.
7. ( ) İki atkı tamamen benziyor mu?
8. ( ) Annenin, sana, senin sandığın kadar değer verip vermediğini merak ediyorsun.
9. ( ) Senin yerinde olsaydım ben de üzülürdüm.
10. ( ) Annenin gözünde özel bir yerin olmasına sevinmiştin; şimdi bu sevincinin yerini üzüntü aldı.
11. ( ) Annen ablanı her zaman böyle eleştirir mi?
12. ( ) Annene oldukça öfkelisin.



### 6. Kişi ( Bir Öğrenci):

“ Son zamanlarda hiç ders çalışmıyorum. Sürekli kahvedeyim. Kâğıt oynamak zevk veriyor ama kahveden çıkarken her seferinde derin bir pişmanlık duyuyorum. Böyle giderse okulu bitiremeyeceğim. Bitiremezsem halim ne olur? Ne iş yaparım? Sonra anama- babama, konuya-komşuya ne derim?”

#### Sadece 4 tepkiyi işaretleyiniz

1. ( ) Bu durumu ailen öğrenirse, herhalde çok üzülürler.
2. ( ) Sınıfınızda senin durumunda olan başka arkadaşların da var mı?
3. ( ) Hayatta başarılı olmanın tek yolu okul bitirmek değildir. Okul bitirmemiş nice başarılı insan var.
4. ( ) İçinde bulunduğun durum seni çok sıkıyor, kaygılanmana yol açıyor.
5. ( ) Çalışmak istediğin halde çalışmıyorsun, kendi kendine söz geçiremiyor olman seni huzursuz ediyor.
6. ( ) Bence rahatlamak için bir psikologa başvurmalısın.
7. ( ) Konu komşunun ne düşüneceklerini kafana takma, kendini derslere ver.
8. ( ) Bu problemin beni üzdü.
9. ( ) Hem gelecekte iyi bir yaşantı elde edememekten, hem de ana-babanı incitmekten korkuyorsun.
10. ( ) Hiçbir derse mi çalışmıyorsun, yoksa bazı derslere mi?
11. ( ) Bence kendine fazla yükleniyorsun; telaşın ve sıkıntın bu yüzden.
12. ( ) Çok çalıştığın halde dersleri başaramaman üzücü.

<b>EK C: ÇATIŞMA VE ŞİDDETE İLİŞKİN FARKINDALIK ÖLÇEĞİ</b>					
<b>Bir çatışma durumunda,</b>	<b>Hic katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kisimen Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>
Yaşanan çatışma ve şiddet olayları hakkında açık bir fikrim vardır.					
Çatışmanın doğal ve normal olduğunu anlarım.					
Çatışmanın kişiler arasından küresele, fiziksel saldırganlık ve istismardan yanlış anlamaya kadar birçok sebepten olduğunu bilirim.					
Davranış ve deneyimleri etkileyen sosyo-kültürel-ekonomik etkilerin farkındayım.					
Çatışmayı arttıran ve azaltan etkenlerin farkındayım.					
Çatışmada kavga etmekten ve kaçmaktan başka çözümler olduğunu bilirim.					
Çatışmanın kökeninde olan psikolojik ihtiyaçların farkındayım.					
Bu ihtiyaçları karşılamak için sağlıklı ve uygun yolları tanımlayabilirim.					
Kendi kişisel çatışma stil ve davranışlarımın farkındayım.					
Çatışmanın artmasını önleyen pozitif tutumları takdir ederim.					
Kişiler arası çatışmalarda kazan-kazan çözümlerini etkileyen beceriler geliştirebilirim.					
Çevremde güvenli olan kişileri tanımlayabilirim.					
Şiddetin sebeplerini ve sonuçları hakkında bilgi sahibiyim.					
Şiddete ilişkin karmaşık mesajları fark edebilirim.					
Televizyondaki şiddetin etkilerinin farkındayım.					
Aile içi şiddet probleminin boyutlarını ayırt edebilirim.					
Çatışma yönetimi becerilerini edinmek için hazırım.					
Çatışmaya gösterilen duygusal tepkilerdeki bireysel farklılıkları tanır ve saygı duyarım.					
Çatışmada kendi duygularımı kabul ederim.					
Çatışmada diğerlerinin duygularını kabul ederim.					
Başkalarının duygularına karşı empatiğimdir.					
Sağlıklı ve sağlıksız maskelenen duyguları tanımlayabilirim.					
Şiddet ve çatışmada korkuyu anlayabilirim.					

## EK D: ÇATIŞMA ÇÖZME STİLLERİ FORMU

Çatışma yaşandığında,	Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
Kişiden kaçınıyorum					
Konuyu değiştiririm					
Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.					
Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.					
İnanmasam da yanlışıma kabul ederim.					
Pes ederim.					
Özür dilerim					
Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşılmadığım şeyleri bulmaya çalışırım					
Bir uzlaşmaya varmayı denerim.					
Anlaşmış gibi görünürüm					
Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım					
Diğer kişiyi tehdit ederim					
Fiziksel olarak kavga ederim					
Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır, şikâyet ederim.					
Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.					
Duygularım hakkında ailemle konuşurum.					
Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım.					
Probleme daha çok odaklanırım.					
Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.					
Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.					
Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım					
Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.					
Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.					
Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.					

## ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı:	MUSA KÖROĞLU	İmza:		
Doğum Yeri:	ARTVİN/ŞAŞAT			
Doğum Tarihi:	29-02-1976			
Medeni Durumu:	EVLİ			
Öğrenim Durumu				
Derece	Okulun Adı	Program	Yer	Yıl
İlköğretim	İHSAN DİKMEN	İLKOKUL	BURSA	1982-87
Ortaöğretim	NURİ ERBAK	ORTAOKULU	BURSA	1987-90
Lise	POLİS KOLEJİ	LİSE	ANKARA	1990-94
Lisans	POLİS AKADEMİSİ.	GÜVENLİK BİLİM.	ANKARA	1994-98
Yüksek Lis.	SAMSUN 19 MAYIS Ü.	PDR	SAMSUN	2002-06
Becerileri:	EĞİTİCİLERİN EĞİTİMİ, SPSS, OFİS PROGRAMLARI			
İlgi Alanları:	BASKETBOL,			
İş Deneyimi:	1998- EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ EMNİYET AMİRİ			
Aldığı Ödüller:	ÇOK SAYIDA TALTİF VE TAKDİRNAME, KONFERANS SUNUM, ULUSLAR ARASI SEMPOZYUM DÜZENLEME KURUL ÜYELİĞİ			
Hakkında bilgi alabileceğiniz şahıslar:	Yrd. Doç. Dr. Nurten SARGIN Prof. Dr. Ali Murat SÜNBÜL Doç. Dr. Erdal HAMARTA Yrd. Doç. Dr. Bahadır BOZOĞLAN			
Tel:	0 505 4052535			
E-Posta	musakoroglu55@hotmail.com			
Adres	EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ AKKM DAİRESİ BAŞKANLIĞI DİKMEN/ANKARA			