



Çatışma Yönetimi

Qi Wang

Doçent Dr., İletişim, Villanova Üniversitesi, ABD

Nedir?

Çatışma yönetimi bir çatışmanın olumsuz etkisini sınırlandırmak ve olumlu etkisini artırmak amacıyla belirlenmiş stratejiler kullanma sürecini ifade eder. Çatışma, belirli bir bağlam dahilinde birbirine bağlı en az bir tarafça algılanan tutumsal, davranışsal ya da kaynaklara ilişkin uyuşmazlığa karışık gelir. *Çatışma çözümü*, çatışmanın azalması ya da ortadan kalkmasına odaklanırken, *çatışma yönetimi* daha çok çatışma üzerinden olumlu sonuçlar elde etmek için stratejiler uygulanmasına odaklanır.

Çatışma yönetimi üzerine en fazla kabul gören kuram, yönetim kuramcıları Robert R. Blake ve Jane S. Mouton tarafından 1964 yılında geliştirilmiş 'yönetimsel grid'dir. Eklemeler ve uyarlamalar nihayetinde bu grid beş temel çatışma yönetim stratejisini tanımlamak üzere kullanılır: bütünleştirme (açık iletişim üzerinden ortak çıkarları maksimize etmeye çalışan kazan-kazan stratejisi), ödün verme (diğer tarafın isteklerini karşılamak üzere bir tarafın kendi isteklerinden vazgeçmesine karşılık gelen kazan-kaybet stratejisi), hükmetme (bir tarafın kendi isteklerinin karşılanması diğer tarafın isteklerini göz önünde bulundurmadan maksimize etmesine karşılık gelen kaybet-kazan stratejisi), kaçınma (geri çekilmeye karşılık gelen kaybet-kaybet davranışı) ve uzlaşma (ortak isteklerin bir orta noktada karşılanmasına karşılık gelen ver-al stratejisi).

Kavramı kim kullanır?

Çatışma yönetimi; kişilerarası (aile, evlilik ve arkadaşlık vb.), örgütsel (makro düzey, ekipler arası ve alt-üst hiyerarşisi vb.), kültürlerarası (ev sahibi-misafir, uyum ve yetkinlik vb.) ve halkla ilişkiler gibi (çokuluslu şirketler ve yerel halk vb.) gibi işletme, pazarlama ve iletişim bağlamlarında kullanılır. Ayrıca farklı bağlamlarda eğitim (sağlık hizmetleri, yükseköğrenim ve topluluk vb.) ve rehberlik için de kullanılır.

Kültürlerarası diyalogla ilintisi nedir?

Çatışma yönetimi, kültürel farklılıkların doğal olarak çatışma içermesi nedeniyle kültürlerarası diyalogla doğrudan bağlantılıdır. İnsanlar genellikle böyle bir çatışmanın aslında sadece zahiri bir çatışmadan ibaret olduğunun farkında değildir. Hissedilen uyuşmazlıklar genellikle gerçek bir uyumsuzluktan ziyade, karşı tarafın kültürel değer ve normları hakkında yeterli aşinalığın bulunmamasından kaynaklanır. Açık, etik ve empatik bir kültürlerarası diyalog başarılı bir çatışma yönetimi için temel unsurdur.

Yapılması gereken neler kaldı?

Gelecekteki araştırmalar ilk olarak etkili stratejilerin uygulanması ve değerlendirilmesindeki durumsal karşılıkları içermelidir. İkinci olarak, göreve ilişkin, sosyal ya



Center for Intercultural Dialogue

Key Concepts in Intercultural Dialogue

Kültürlerarası Diyalogda Anahtar Kavramlar

da duygusal çatışmalar gibi farklı türlerdeki çatışmalar özellikle de çalışma yeri bağlamında birbirinden ayrıştırılmalıdır. Üçüncü olarak, insanlar çatışma ve yönetim stratejilerinin hem yapıcılık hem de yıkıcılık barındıran doğasını dikkate almalıdır. Çatışmalar etkileşimde bulunan tarafların farklı gereksinimlerini tanımlamalarını sağlayabilir. Karşılıklı gereksinimlerine en iyi şekilde karşılık vermeye çalışarak taraflar birbirilerini daha iyi anlayabilir ve yeni düzeyde bir ilişkisel memnuniyete erişebilirler. Bu nedenle, etkili iletişim demek etkili çatışma yönetimi de demektir.

Kaynaklar

- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid: The key to leadership excellence*. Houston, TX: Gulf.
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13, 206-235.

Türkçeye Çeviren: Candost Aydın