

ÇALIŞANIN PSİKOLOJİK AYRICALIK ALGISININ ÇATIŞMA YÖNETİMİNE ETKİSİ

Prof.Dr. Ali AKDEMİR
İstanbul Arel Üniversitesi
aliakdemir@arel.edu.tr

Öğr.Gör.Elif ÜLER
Yozgat Bozok Üniversitesi
elif.uler.77@gmail.com

Dr. Öğrencisi Sinem GÜLENC
İstanbul Arel Üniversitesi
snmgln@gmail.com

ÖZET

Narsizm, benlik algısını öne çıkarırken; psikolojik ayrıcalık, bireyin diğerleriyle olan etkileşimindeki benlik algısını ele almaktadır. Birey, diğerleri olarak nitelendirmiş olduğu çalışma arkadaşlarından kendini farklı olarak gördüğü için bir beklenti içerisine girmektedir.

Örgütlerde farklı dünya görüşü, karakter ve hedefleri olan bireylerin var olması nedeniyle yaşanan anlaşmazlıklar ve etkileşim sorunları çatışmaları kaçınılmaz hale getirir. Bu nedenle aynı pozisyonda çalışanların yaşamış oldukları çatışmaları büyümeden çözümlemesi önem arz etmektedir.

Günümüz toplumunda sosyalleşmenin azalması sonucu bireyselleşmenin arttığını söylemek mümkündür. Bireyselleşme sonucunda kişilerin kendini psikolojik olarak ayrıcalıklı hissettikleri düşünülmektedir. Araştırma da kendini psikolojik olarak ayrıcalıklı hisseden bireylerin çalışma ortamlarında yaşamış oldukları çatışmaları yönetim tarzlarının tespiti amaçlanmaktadır. Çalışmanın örneklemini kamu ve özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Elde edilen veriler SPSS programı ile analiz edilerek yorumlanacak, korelasyon ve regresyon analizi yapılacaktır.

Anahtar Kelimeler: Ayrıcalık, Psikolojik Ayrıcalık, Çatışma, Çatışma Yönetimi

Kategori No: 2

Kategori Konu: Çatışma Açısından Yönetim

THE EFFECT OF EMPLOYEE'S PSYCHOLOGICAL PERCEPTION ON CONFLICT MANAGEMENT

ABSTRACT

While narcissism highlights the sense of self; psychological privilege deals with the individual's sense of self in interaction with others. The individual enters into an expectation because he/she sees himself as different from his/her colleagues whom he/she describes as others.

Due to the existence of individuals with different worldviews, characters and goals in organizations, conflicts and interaction problems make conflicts inevitable. For this reason, it is important for employees in the same position to resolve the conflicts they have experienced before they grow.

It is possible to say that individualization has increased as a result of the decrease in socialization in today's society. It is thought that as a result of individuation, people feel themselves psychologically privileged. In the research, it is aimed to determine the conflict management styles of individuals who feel themselves psychologically privileged in their working environments.

Keywords: Privilege, Psychological Privilege, Conflict, Conflict Management

Category No: 2

Category Topic: Conflict Management

GİRİŞ

Günümüz toplumunda sosyalleşmenin azalması bireyselleşmenin artmasına neden olmuştur. Bireyselleşme sonucunda ise kişiler kendilerini diğer kişilerden farklı olarak görmeye başlamıştır. Kendini sosyal çevresindeki ve iş çevresindeki kişilerle kıyaslayarak her hangi bir dayanağı olmaksızın daha ayrıcalıklı gören psikolojik ayrıcalık algısına sahip çalışanlar her geçen gün örgütler içerisinde artış göstermektedir. Kendini farklı olarak gören ve daha fazla ödül hak ettiğine inanan bu kişilerin örgüt içerisinde uyum davranışı göstermeleri oldukça zordur.

Örgütlerde farklı dünya görüşü, karakter ve hedefleri olan bireylerin var olması nedeniyle yaşanan anlaşmazlıklar ve etkileşim sorunları çatışmaları kaçınılmaz hale getirir. Her ne kadar son zamanlarda yapılan araştırmalar örgütlerde yaşanan çatışmaların iyi yönetildiği takdirde örgütlerin yaratıcılığına, esnekliğine ve sürdürülebilirliğine katkı sağladığını ortaya koysa da literatürde çatışma kavramının genel olarak örgütleri olumsuz olarak etkilediğine dair bulgular yoğunluk göstermektedir. Bu nedenle aynı pozisyonda çalışanların yaşamış oldukları çatışmaları büyümeden çözümlemesi önem arz etmektedir.

Araştırma da kendini psikolojik olarak ayrıcalıklı hisseden bireylerin çalışma ortamlarında yaşamış oldukları çatışmaları yönetim tarzlarının tespiti amaçlanmaktadır. Çalışmanın örneklemini kamu ve özel sektör çalışanları oluşturmaktadır. Elde edilen verilere t-testi, ANOVA testi, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

1.Kavramsal Çerçeve

1.1.Psikolojik Ayrıcalık

Psikolojik ayrıcalık kavramı literatürde uzun zaman narsizm altında değerlendirilen bir kavram olarak yer almıştır. Narsist kişilik özelliklerine sahip bireyler, kendilerine aşırı güvenmekte ve kendilerini beğenmekte, başkalarını kontrol altında tutmaya çalışmakta, güç ve ilgiye ihtiyaç duydukları için başkalarını küçümsemekte, mükemmele ulaşmak için çabalamakta, ayrıcalıklı olduklarını düşünmekte ve eleştiriye tahammül edememektedir. Narsist kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, karşılayamadıkları bazı psikolojik ihtiyaçlar, sahip olamadıkları özellikler ve bastırılmış bazı arzuları nedeniyle kendilerine abartılı bir benlik oluşturmaktadır (Rosenthal ve Pittinsky, 2006; Campbell ve Foster, 2007, Polatçı ve Yeloğlu, 2021: 75-76).

Campbell ve arkadaşları (2004) tarafından kuramsallaştırılan psikolojik ayrıcalık kavramı ise; “bireyin başkalarından fazlasını hak ettiğine dair bir dayanağı bulunmayan inancı” olarak ifade edilmektedir. Narsizm, bireyin benlik algısını öne çıkarırken; psikolojik ayrıcalık, bireyin diğerleriyle olan etkileşimindeki benlik algısını ele almaktadır (Aksoy Kürü, 2022: 464). Psikolojik ayrıcalık algısına sahip olan birey, kendini çalışma arkadaşlarıyla kıyaslayarak hak ettiği şeyleri elde edemediğine karar vermekte, örgütten daha fazla ödül ve ayrıcalık hak ettiğine inanmaktadır (Ünsal Akbıyık, 2018: 238). Birey, diğerleri olarak nitelendirmiş olduğu çalışma arkadaşlarından kendini farklı olarak gördüğü için bir beklenti içerisinde. Bireyin bu ayrıcalık beklentisi, yeteneklerinden veya işyerinde göstermiş olduğu performanstan değil, o örgütte çalıştığı için örgüte bir lütufta bulunuyor olduğunu düşünüyor olmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle de her hangi bir dayanağı olmaksızın daha fazla ödülü ve ayrıcalığı hak etmektedir (Campbell vd., 2004; Harvey ve Harris 2010). Kişi hak ettiğine inandığı şeyleri elde edemediğinden de ise kendisine haksızlık yapıldığı düşüncesi ile üzülmemekte ve sinirli bir ruh hali geliştirmektedir (Çopuroğlu, 2022: 191).

Psikolojik ayrıcalık algısına sahip olan bireyler, narsist bireylerin aksine başkalarının düşüncelerine önem verir (Yılmaz vd., 2021: 602). Birey, hak ettiğinden fazlasını elde edebilmek için kendini ayrıcalıklı olarak göstermeye, sürekli olarak olumlu olayları hatırlamaya ve kendinin kayırlacağı taktiklere başvurur. Bu şekilde kendi benlik algısını korumaya ve yükseltmeye çalışır (Ünsal Akbıyık, 2018: 237). Psikolojik ayrıcalık algısına sahip olanlar kıskançlık, öfke, saldırganlık, bencillik gibi duygular yaşayarak iş çevresinde uyumsuzluğa neden olur (Campbell vd., 2004; Smith vd., 2012).

Çalışma arkadaşlarından sürekli daha fazlasını hak ettiğini düşünen, psikolojik ayrıcalık algısına sahip çalışanın örgüt içerisinde diğer çalışanlarla uyumlu bir şekilde hareket edebilmesi mümkün değildir. Bu nedenle psikolojik ayrıcalık algısına sahip çalışanların örgütlerde çatışma yaşaması ve bu çatışmaların örgüte zarar vermesi olağan bir sonuçtur.

1.2.Çatışma

Yönetim bilimi açısından çatışma klasik ve neo-klasik dönemde zararlı ve ortadan kaldırılması gereken, modern ve postmodern dönemde örgüt içerisinde kaçınılması mümkün olmayan ve en aza indirgenmesi gereken bir durum olarak yer almaktadır. Kişiler, gruplar ve gruplar arası olarak yaşanan çatışmaların örgütün sürekliliğine zarar verdiğine dair çalışmalar oldukça fazladır. Avrupa’da yapılan bir araştırmaya göre çalışanlar çatışma ile ilgili konulara haftalık olarak; Hollanda’da 9 saat, Fransa, İngiltere ve Danimarka’da 1.8 saat, Almanya ve İrlanda’da ise 3.3 saat zaman ayırmaktadır (Atan ve Görker, 2018; 517). Bu durum çatışmanın örgüt çalışanlarının boş zaman harcamasına neden olduğunu göstermektedir.

Çatışmayı aynı örgüt içerisinde çalışanların anlaşmazlıkları, iletişim problemleri, iş akışı içerisinde yaşanan sıkıntılar (Beheshtifar, 2013; 216, Rainey, 2013:16, Eren, 2020: 563, Üstün, vd., 2005; 219) olarak tanımlamak mümkündür. Çatışma ile ilgili yapılan tanımların ortak özelliklerine bakıldığında olumsuz bir durumdan söz edildiği söylenebilir. Bununla beraber son yıllarda yapılan çalışmalarda iyi yönetilen çatışmaların örgütlere esneklik ve süreklilik kazandırdığı, yaratıcılığı artırdığı, uzmanlık alanlarının gelişmesine destek sağladığına yönelik veriler mevcuttur (Lipsky vd., 2020: 449-450, Nash ve Hann, 2020: 427). Yöneticilerin çatışmaları stratejik olarak yönetilebilmesi için çatışma türleri ve nedenlerini iyi tespit edilebilmesi ve buna uygun yöntemler geliştirmeleri gerekmektedir. Rahim (2001) tarafından çatışma türleri kişisel, kişiler arası, grup içi ve gruplar arası olmak üzere dört başlık altında incelenmiştir. Çatışma nedenleri ise; araştırmacılar tarafından farklı başlıklar altında ele alınmıştır. Koçel’e (2018) göre çatışmanın nedenleri; işlerin birbiriyle olan bağlılığı, kaynakların paylaşılması, yönetimle ilgili belirsizlikler, iletişim noksanlıkları, yöneticilik tarzlarındaki farklılıklar, koşulların gerektirdiği yeni nitelikler, güç mücadeleleri, amaç, algılama, statü, çıkar ve kişilik farklılıkları olarak ele alınmaktadır.

1.2.1.Çatışma Yönetim Tarzları

Örgüt içerisinde yaşanan çatışmaların tespit edilerek duruma uygun **çözümlerin** belirlenebilmesi örgütün sürekliliğini ve verimliliğini sağlayabilmek için önem arz etmektedir. Çatışma yönetim tarzlarına dair zaman içerisinde farklı modeller geliştirilmiştir. Çatışma çözümüne yönelik ilk model 1964 yılında Blake ve Mouton tarafından geliştirilmiştir (Montes ve diğerleri, 2012: 7). İnsana ve üretime verilen öneme dayalı olarak geliştirilen bu modele göre kişi çatışmaların çözülmesinde kendi amaçlarına veya karşı tarafın amaçlarına göre hareket etmekte (Aslan, 2008: 305; Erkuş, 2008) ve çatışmaların çözülmesi için baskı yapma, problem çözme, uzlaşma, geri çekilme ve yumuşatma gibi yöntemlerin kullanılması önerilmektedir. 1969 yılında Hall tarafından; ilişkiler ve kişisel hedeflere odaklanılması gerekliliğine vurgu yapan bir başka yaklaşım ortaya konmuştur. Beş boyut altında sınıflandırılan bu modelde kazan-kaybet, kaybet-vazgeç, sinerji, uyum sağlama ve uzlaşma boyutları yer almaktadır (Aslan, 2008: 305). Koontz ve Weihrich tarafından 1990 yılında yapısal değişkenler üzerine odaklanan, rekabete dayalı, çatışmalara geçici çözümler ve kalıcı çözümler getiren model üç boyut altında sınıflandırılmıştır (Topaloğlu ve Avcı, 2008: 79). Rahim (2001) tarafından geliştirilen çatışma yönetimi ölçeğinde (ROC I, II, III) de çatışma yönetim tarzları beş başlık altında ele alınmıştır.

1.2.1.1. Bütünleştirme (İşbirliği)

Bu çatışma yönetimi tarzı bireyin hem kendisi hem de diğerlerinin beklentilerine karşı duyulan yüksek ilgi ile hareket edilmesini içermektedir. Bilgi paylaşımı, tarafların birbirine karşı açık olmasını, taraflar arasındaki anlaşmazlığın en aza indirilmesini hatta yok edilmesini içermektedir. Birey burada kendi çıkarlarını korurken diğerlerinin çıkarlarının korunmasına da dikkat etmektedir. Çatışma yaşayan her iki taraf içinde kazan-kazan prensibi geçerlidir. Bu nedenle de çatışma yönetimi tarzları içerisinde aynı zamanda birleştirici ve yapıcı yaklaşım olarak da ifade edilmektedir (Özarallı, 2015: 11).

1.2.1.2. Uyma

Çatışma yaşayan taraflardan birinin kendi çıkarlarını göz ardı ederek diğer tarafın çıkarlarına göre davranması durumudur. Bu nedenle tek taraflı bir fedakarlık davranışı söz konusudur. Birey, beraber çalıştığı kişilerle birlikte ilerlemek amacıyla eleştirilerden kaçınır. Bu çatışma yönetim tarzı bir tarafın hatalı olduğu durumlarda veya taraflardan biri için konunun daha önemli olması durumunda yararlı olabilmektedir. Bazı durumlarda taraflardan biri kendi çıkarları için rıza göstererek karşı tarafın isteklerine uyma eğilimi gösterebilir.

1.2.1.3. Uzlaşma

Çatışma yaşayan tarafların her ikisinin de eşit güce sahip olduğu ve müzakere durumunun söz konusu olduğu durumlarda etkili olabilecek bir çatışma yönetim tarzıdır. Bu çatışma yönetim tarzı her iki tarafın hedeflerinin açık bir şekilde belirlenmiş olduğu ve yaşanan problemle ilgili bir çözüme ulaşılmasının gerekli olduğunun düşünüldüğü

durumlarda kullanılabilir. Söz konusu çatışma yönetim tarzında tarafların uzlaşmaya istekli olması tek başına yeterli değildir. Tarafların uzlaşma sağlayabilecekleri yapıcı bir yaklaşım sergilemeleri de gerekmektedir (Baltaş, 2013: 105). Uzun süren bir süreç olmasına rağmen bu yaklaşım, taraflar arasında yaşanan çatışmaların kalıcı bir şekilde son bulmasına olanak sağlar.

1.2.1.4. Hükmetme

Çatışmanın çözümü için otoritenin kullanıldığı durumdur. Taraflardan birinin daha güçlü olması durumunda diğer tarafın gönüllü olmasa da güçlü olan tarafın isteklerini kabul etmesi olarak ifade edilebilir. Çatışmanın sonlanmasında taraflardan biri memnun olur iken diğerinin mutsuzluğu söz konusudur. Görüşlerini kabul ettiren taraf, yalnızca çatışma yaşadığı kişiye değil örgütteki diğer kişilere de gücünü kanıtlamıştır. Çatışma üst-ast ilişkisi çerçevesinde yaşanıyor ise üstün astına karşı istek ve emirlerini kabul ettirmesi söz konusudur (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012: 224). Problemlerin rutin konuları kapsadığı veya hızlı karar alınması gereken konularda üstün sıklıkla kullandığı bir çatışma yönetim tarzıdır.

1.2.1.5. Kaçınma

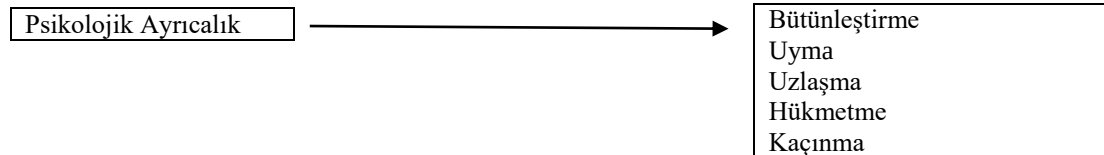
Bu yönetim tarzı çatışmanın varlığını görmezden gelme veya kabul etmeme durumu olarak da ifade edilebilir. Çatışma yaşayan iki tarafın mümkün olduğunca bir araya gelmediği bir durum söz konusudur. Sorunun önemsiz olduğu veya çatışma yaşayan iki tarafın birbiriyle karşı karşıya kaldığında yaşanabilecek zararların çatışmanın çözümünün sağlayacağı faydadan daha fazla olduğu durumlarda uygulanabilir. Bu çatışma yönetim tarzı, çatışmaların zaman içerisinde daha da büyümesine neden olabilir.

2.Yöntem

2.1.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışma nicel araştırma kapsamında, iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişimini, yönünü ve derecesini belirlemek amacıyla ilişkisel tarama modelinde (Karasar,2010) tasarlanmıştır. Çalışmada kullanılan ilişkisel tarama modeline göre çalışanların psikolojik ayrıcalık algıları ve örgüt içerisinde aynı statüde yer alan kişilerin çatışma yönetim tarzlarının birbirleriyle ilişkisini belirlemek üzere tasarlanmıştır.

Çatışma Yönetim Tarzları



Araştırmanın modeli sonucu aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁=Cinsiyet psikolojik ayrıcalık algısını etkiler

H₂=Medeni durum psikolojik ayrıcalık algısını etkiler

H₃=Eğitim durumu psikolojik ayrıcalık algısını etkiler

H₄=Gelir psikolojik ayrıcalık algısını etkiler

H₅=Psikolojik ayrıcalık algısı ile çatışma yönetim tarzları arasında ilişki vardır.

H_{5a}=Psikolojik ayrıcalık algısı ile “bütünleşme” tarzı arasında ilişki vardır.

H_{5b}= Psikolojik ayrıcalık algısı ile “uyma” tarzı arasında ilişki vardır.

H_{5c}= Psikolojik ayrıcalık algısı ile “uzlaşma” tarzı arasında ilişki vardır.

H_{5d}= Psikolojik ayrıcalık algısı ile “hükmetme” tarzı arasında ilişki vardır.

H_{5e}= Psikolojik ayrıcalık algısı ile “kaçınma” tarzı arasında ilişki vardır.

H₆= Psikolojik ayrıcalık algısı çatışma yönetim tarzlarını etkiler.

H_{6a}=Psikolojik ayrıcalık algısı “bütünleşme” tarzını etkiler.

H_{6b}= Psikolojik ayrıcalık algısı “uyma” tarzını etkiler.

H_{6c}= Psikolojik ayrıcalık algısı “uzlaşma” tarzını etkiler.

H_{6d}= Psikolojik ayrıcalık algısı “hükmetme” tarzını etkiler.

H_{6e}= Psikolojik ayrıcalık algısı “kaçınma” tarzını etkiler.

2.2.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini kamu veya özel sektörde çalışan 18 yaşını doldurmuş kişiler oluşturmaktadır. Çalışma da kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak, toplam 387 kişiye internet ve sosyal medya üzerinden ulaşılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%
Kadın	176	45,5
Erkek	211	54,5
Medeni Durum		
Evli	249	64,3
Bekar	138	35,7
Eğitim Durumu		
Lise	113	29,2
Lisans	200	51,7
Yükseklisans	65	16,8
Doktora	9	2,3
Gelir Durumu		
5.000 ve altı	30	7,8
5.001-7.500	117	30,2
7.501-10.000	79	20,4
10.001 ve üzeri	161	41,6
Kurum		
Kamu	245	63,3
Özel	142	36,7

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların 211’inin (%54,5) erkek, 176’sının (%45,5) kadın; 138’inin (%35,7) bekar, 249’unun (%64,3) evli; 9’unun (%2,3) doktora, 65’inin (%16,8) yüksek lisans, 200’ünün (%51,7) lisans ve 113’ünün (%29,2) lise mezunu; 30’unun (%7,8) 5.000 ve altı, 117’sinin (%30,2) 5.001-7.500, 79’unun (%20,4) 7.501-10.000 ve 161’inin (%41,6) 10.001 ve üzeri gelire sahip; 245’inin (%63,3) kamu, 142’sinin (%36,7) özel sektörde çalışmakta olduğu görülmektedir.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Psikolojik Ayrıcalık Ölçeği; Campell vd. (2004) tarafından geliştirilen ölçek 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçek İngilizce geliştirilmiş olup, iç tutarlılık katsayısı (Cronbach’s Alpha) .87’dir. Ölçek maddeleri 7’li Likert tipinde

hazırlanmıştır. Psikolojik Ayrıcalık Ölçeğinin Aksoy Kürü (2022) tarafından Türkçeye uyarlama çalışması yapılmış, iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha) .857 tespit edilmiştir. Ölçeğin Türkçeye uyarlamasında herhangi bir soru çıkarılmamıştır. Ölçekte yer alan sorulardan bir tanesi ters kodlanmıştır (Madde 4).

Çatışma Yönetimi Ölçeği; Rahim (1983) tarafından geliştirilen ölçeğin Yağcıoğlu (1997) tarafından Türkçeye uyarlanması yapılmıştır. Ölçek, A, B ve C olmak üzere üç ayrı soru formundan oluşmaktadır. C soru formu aynı statüde yer alan çalışanların çatışma yönetim tarzlarını ölçmek için hazırlanmış olup, çalışmada bu form kullanılmıştır. Ölçek 28 madde ve 5 alt boyuta sahiptir. Ölçek maddeleri 5'li Likert tipinde hazırlanmıştır. Ölçek İngilizce geliştirilmiş olup, iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha) .80'dir (Yılmaz ve Öztürk). Kantek (2007) tarafından yapılan çalışma da ölçeğin iç tutarlılık katsayısı .87 olarak, Yılmaz ve Öztürk (2011) tarafından yapılan çalışmada iç tutarlılık katsayısı .84 olarak tespit edilmiştir.

2.4.Verilerin Analizi

Çalışmanın verilerine yüzde ve frekans analizleri betimsel değerlendirmeler için yapılmıştır. Normallik varsayımı sağlayabilmek için basıklık ve çarpıklık değerlerine bakılmıştır. Bu değerlerin +1,5 ile -1,5 arasında olduğu görülmüştür. Tabachnick ve Fidell'e (2013) göre basıklık ve çarpıklık +1.50 ile - 1.50 arasında ise veriler normal dağılmaktadır. Bu nedenle çalışmada ikili karşılaştırmalar için t-testi, üç ve üzeri değişkenin olduğu karşılaştırmalar için ise ANOVA kullanılmıştır. Çalışmada katılımcılara ait demografik değişkenlerin psikolojik ayrıcalık algısına ve çatışma yönetim tarzların da farklılığa sebep olup olmadığının belirlenmesi için bu iki analiz kullanılmıştır. Verilerin analizi ortalama puanlar üzerinden yapılmıştır. Ortalamaların çalışılan kurum, gelir, eğitim durumu, medeni durum ve cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışanların psikolojik ayrıcalık algısı ve çatışma yönetim tarzları arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini belirlemek için verilere korelasyon analizi yapılmıştır. Çatışma yönetim tarzlarının alt boyutları bağlamında korelasyon analizi tekrarlanarak, psikolojik ayrıcalık değişkeninin çatışma yönetim tarzlarını ne düzeyde etkilediğinin tespiti amaçlanmıştır. Regresyon analizi yardımı ile de psikolojik ayrıcalık algısının, çatışma yönetim tarzlarına etkisi olup olmadığına bakılmıştır.

2.5.Bulgular

Kullanılan ölçeklerin güvenilirliklerini ölçmek için iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's Alpha) bakılmıştır. Psikolojik ayrıcalık ölçeğine ilişkin iç tutarlılık katsayısı .81 ve çatışma yönetim tarzları ölçeğine ilişkin iç tutarlılık katsayısı .80 olarak tespit edilmiştir. İç tutarlılık katsayısına dair literatürde farklı sınıflamalar olmakla beraber yaygın olarak kabul edilen sınıflamaya göre ≥ 0.9 mükemmel, $0.7 \leq \alpha < 0.9$ iyi, $0.6 \leq \alpha < 0.7$ kabul edilebilir, $0.5 \leq \alpha < 0.6$ zayıf, $\alpha < 0.5$ kabul edilemez şeklindedir (Kılıç, 2016: 47-48).

Demografik değişkenlerden çalışılan kurum, medeni durum ve cinsiyete göre psikolojik ayrıcalık algısı ve çatışma yönetim tarzlarının anlamlı bir farka neden olup olmadığına dair yapılan t-testi sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2: Psikolojik Ayrıcalık ve Çatışma Yönetim Tarzları Puanlarının Çalışılan Kurum, Medeni Durum ve Cinsiyete Göre T-Testi Sonuçları

Değişkenler	Gruplar	N	X	ss	t testi		
					t	sd	p
Psikolojik Ayrıcalık	Kadın	176	4,24	1,08	.82	385	.413
	Erkek	211	4,14	1,19			
Çatışma Yönetimi	Kadın	176	3,53	.33	-.501	384,995	.617
	Erkek	211	3,55	.39			
Psikolojik Ayrıcalık	Evli	249	4,10	1,17	2,065	385	.040
	Bekar	138	4,35	1,08			
Çatışma Yönetimi	Evli	249	3,53	.37	.748	385	.455
	Bekar	138	3,56	.34			

İçi											
Çatışma Yönetimi	7.501-10.000 (3)	79	4,19	1,13	Toplam	507,279	386				
	10.001 ve üstü (4)	161	4,12	1,23							
	5.000 ve altı (1)	30	3,61	.33	Grup arası	2,020	3	.673	5,207	.002	2-3, 4
	5001-7500 (2)	117	3,63	.32	Grup	49,515	383	.129			
	İçi										
	7.501-10.000 (3)	79	3,49	.32	Toplam	51,535	386				
	10.001 ve üstü (4)	161	3,47	.40							

Tablo 3 incelendiğinde psikolojik ayrıcalık algısı ($F=.899$; $p>0,05$) ve çatışma yönetim tarzlarının ($F=.420$; $p>0,05$) eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Gelir durumuna göre psikolojik ayrıcalık algısının ($F=.413$; $p>0,05$) anlamlı bir farklılık göstermediği fakat çatışma yönetim tarzlarının ($F=5,207$; $p<0,05$) anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Çatışma yönetim tarzlarının hangi gelir durumuna göre farklılık gösterdiğinin belirlenmesi amacıyla yapılan LSD sonuçlarına göre 5001-7.500 lira arasında gelire sahip olanların ($X=3,63$), 7.501-10.000 lira arası gelire sahip olanlar ($X=3,49$) ile 10.001 ve üzeri gelire sahip olanlar ($X=3,47$) arasında farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu nedenle H_3 hipotezi red edilmiş, H_4 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların psikolojik ayrıcalık algısı ile örgüt içerisinde yaşamış oldukları çatışmaları yönetim tarzları arasında ilişki olup olmadığına dair yapılan korelasyon analizi Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4: Psikolojik Ayrıcalık Algısı İle Çatışma Yönetim Tarzları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Değeri

Psikolojik Ayrıcalık		Çatışma Yönetimi
Psikolojik Ayrıcalık	1	.250**
Çatışma Yönetimi		1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Literatürde farklı sınıflamalar olmakla beraber genelde (.00-.30) zayıf, (.31-.49) orta, (.50-.69) güçlü, (.70-.100) çok güçlü ilişki olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Tavşancıl, 2006). Tablo 4 de verilen pearson korelasyon analizine göre psikolojik ayrıcalık algısı ile çatışma yönetim tarzları arasında zayıf düzey de pozitif yönde ($r=.250$; $p<0,05$) ilişki olduğu görülmektedir.

Psikolojik ayrıcalık algısının çatışma yönetim tarzları alt boyutları ile arasındaki ilişkiye dair yapılan korelasyon analizi Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 6: Psikolojik Ayrıcalık Algısı ve Çatışma Yönetim Tarzları Alt Boyutları Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Değerleri

		Psikolojik Ayrıcalık	Bütünleştirme	Uyma	Uzlaşma	Hükmetme	Kaçınmacı
Psikolojik Ayrıcalık	R	1	.101*	.133**	.099	.365**	.064
Bütünleştirme	R		1	.392**	.699**	.118*	-.027
Uyma	R			1	.445**	.254**	.299**
Uzlaşma	R				1	.182**	.063
Hükmetme	R					1	.60
Kaçınmacı	R						1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo 5 de verilen pearson korelasyon analizine göre psikolojik ayrıcalık algısı ve çatışma yönetim tarzlarından “bütünleştirme” ($r=.101$; $p<0,05$) ve “uyma” ($r=.133$; $p<0,05$) arasında pozitif yönde zayıf düzeyde ilişki olduğu görülmektedir. Çatışma yönetim tarzlarından “hükmetme” ($r=.365$; $p<0,05$) ve psikolojik ayrıcalık algısı arasında ise pozitif yönde orta düzeyde ilişki olduğu görülmektedir. Psikolojik ayrıcalık algısı ile çatışma yönetim tarzlarından “uzlaşma” ve “kaçınmacı” arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu nedenle H_5 (a, b, d) hipotezleri kabul edilmiş, H_5 (c, e) hipotezleri red edilmiştir.

Çalışanların psikolojik ayrıcalık algılarının çatışma yönetim tarzlarına etkisini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizine dair sonuçlar Tablo 7’de yer almaktadır.

Tablo 7: Psikolojik Ayrıcalık Algısının Çatışma Yönetim Tarzlarını Yordamasına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std.Hata	(β)	t	P	R	R ²	F	p
Psikolojik Ayrıcalık	Çatışma Yönetimi	3,208	.068	.250	46,954	.00	.250	.063	25,743	.00

Anlamlılık düzeyi (significance) $p<0,05$ olduğu için kurulan regresyon modeli anlamlıdır. Psikolojik ayrıcalık ve çatışma yönetim tarzlarının yordanmasına ilişkin yapılan regresyon analizi sonucuna göre; çalışanların psikolojik ayrıcalık algıları çatışma yönetim tarzlarına pozitif yönde ve zayıf düzeyde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Modelin açıklama gücü olarak ifade edilen R^2 değeri: .063 olarak hesaplanmıştır ($R=.250$; $R^2=.063$; $p<0,05$). Bu durum çalışanların psikolojik ayrıcalık algılarının çatışma yönetim tarzlarına (varyansın) % 6,3 oranında açıklandığını göstermektedir. Regresyon modeline dahil edilen bağımsız değişkenin Beta katsayısı= .250’dir ($p<0,05$). Buna göre psikolojik ayrıcalık algısı $p<0,05$ olduğu için çatışma yönetim tarzları üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Psikolojik ayrıcalık algısının çatışma yönetim tarzlarına ne oranda etki edip etmediğinin tespiti için çatışma yönetim tarzlarının alt boyutları ile regresyon analizi yapılmıştır. Analize ilişkin sonuçlar Tablo 8’de yer almaktadır.

Tablo 8: Psikolojik Ayrıcalık Algısının Çatışma Yönetim Tarzlarını Yordamasına İlişkin Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	Std.Hata	(β)	t	P	R	R ²	F	p
Psikolojik Ayrıcalık	Bütünleştirme	3,954	.101	.101	39,097	.00	.101	.010	3,986	.047

Uyma	3,082	.094	.133	32,754	00	.133	.018	6,975	.009
Uzlaşma	3,815	.100	.099	38,228	00	.099	.010	3,783	.052
Hükmetme	2,308	.129	.365	17,931	00	.365	.133	59,155	.00
Kaçınmacı	2,806	.142	.064	19,822	00	.064	.004	1,595	.207

Çalışanların psikolojik ayrıcalık algısının çatışma yönetim tarzlarından “bütünleştirmeye” etkisi %1, “uymaya” etkisi %1,8, “hükmetmeye” etkisi %13,3 olarak tespit edilmiştir. Psikolojik ayrıcalık algısının “uzlaşma” ve “kaçınma” tarzı ile arasında anlamlı bir etki tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Bu nedenle $H_6(a, b, d)$ hipotezleri kabul edilmiş, $H_6(c, e)$ hipotezleri red edilmiştir.

3. Sonuç ve Öneriler

Çalışmaya katılan katılımcıların psikolojik ayrıcalık algıları cinsiyet ve çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık göstermez iken medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bekarların psikolojik ayrıcalık algısı evlilere göre daha yüksektir. Çatışma yönetim tarzlarında ise cinsiyet, medeni durum ve çalışılan kuruma göre anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Eğitim durumuna göre ise psikolojik ayrıcalık algısı ve çatışma yönetim tarzları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Gelir değişkeni psikolojik ayrıcalık algısını etkilemez iken çatışma yönetim tarzını etkilediği tespit edilmiştir.

Psikolojik ayrıcalık ile çatışma yönetim tarzları arasında yapılan korelasyon analizine göre psikolojik ayrıcalık algısının “uzlaşma” ve “kaçınma” tarzı ile anlamlı bir ilişkisi tespit edilememiştir. “Bütünleştirme” ve “uyma” tarzı ile pozitif yönde zayıf düzeyde ilişki, “hükmetme” tarzı ile ise pozitif yönde orta düzeyde ilişkisi tespit edilmiştir. Psikolojik ayrıcalık algısının çatışma yönetim tarzlarına etkisine dair yapılan regresyon analizinde ise “uzlaşma” ve kaçınma” tarzının psikolojik ayrıcalık algısından etkilenmediği, “bütünleştirme” ve “uyma” tarzının ise düşük düzeyde etkilendiği tespit edilmiştir. Psikolojik ayrıcalık algısının “hükmetme” tarzını %13,3 oranında etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum psikolojik ayrıcalık algısının çatışma yönetim tarzlarından “hükmetme” tarzı ile ilişkisel ve etkisel bakımdan daha anlamlı olduğunu göstermektedir.

Kişinin psikolojik ayrıcalık algısının öfke (Witte vd., 2002), bencillik ve mantıksızlık (Kriegman, 1983), duyarsızlık (Foster, 2000) ve işten ayrılma niyeti (Yılmaz vd., 2021) gibi olumsuz sonuçlara neden olduğu daha önce yapılan çalışmalarda tespit edilmiştir. Bu çalışmada da her hangi bir haklı nedene dayanmaksızın yalnızca o kurumda çalıştığı için kendinin daha fazla şey hak ettiğini düşünen psikolojik ayrıcalık algısına sahip kişilerin, aynı statüde çalıştığı kişilerle yaşamış olduğu çatışmaların yönetiminde hükmetme (zor kullanma) stillinin daha fazla etkilendiği tespit edilmiştir. Örgüt içerisinde yaşanan çatışmaların büyümeden ve her iki tarafında mutlu olacağı bir şekilde çözümlenmesi önem arz etmektedir. Çatışma yönetim tarzlarından hükmetme veya zor kullanma olarak ifade ettiğimiz yönetim tarzının üst-ast çatışmalarında daha etkin olduğunu, rutin işlerde ve kısa vadede çatışmaların sonlanmasına katkı sağladığını söylemek mümkündür. Bununla beraber aynı statüde yer alan çalışanların yaşamış olduğu çatışmalarda “hükmetme” tarzının kısa ve uzun vadede etkin olduğunu söylemek mümkün değildir. Bu nedenle psikolojik ayrıcalık algısına sahip olan kişilerin örgüt içerisinde yalnızca bu ayrıcalık beklentileri nedeniyle çatışmalara neden olabilecekleri söylenebilir.

Psikolojik ayrıcalık algısı uzun yıllar narsizm altında değerlendirilmiş ve incelenmiştir. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalarda psikolojik ayrıcalık algısının narsizmden farklı olarak ele alınmasının ve farklı değişkenlerle incelenmesinin örgütsel davranış literatürüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Aksoy Kürü, S. (2022). Psikolojik Ayrıcalık: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 20(44), 461-480.
- Aslan, Ş. (2008). Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemlerinin Algılanan Stres Düzeyiyle İlişkilerinin Araştırılması. *KMU İİBF Dergisi*, Sayı:15, ss.303-323.
- Atan, Ö. ve Görker N. (2018). Örgütlerin Yönetimi içerisinde Çatışma Açısından Yönetim (Ed.Prof.Dr.Ali Akdemir). Beta Yayınları
- Baltaş, A. (2013). Ekip Çalışması ve Liderlik, Remzi Kitapevi, İstanbul
- Beheshtifar. (2013). Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Factor to Decrease Organizational Conflict. *Interdisciplinary, Journal of Contemporary Research in Business*. Cilt: 5. Sayı: 1. 214-222.
- Campbell, W. K., Bonacci, A.M., Shelton, J., Exline, J. J. V. Ve Bushman, B. J. (2004). Psychological entitlement: interpersonal consequences and validation of a self-report measure. *Journal of Personality Assessment*, 83(1), 29-45. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa8301_04
- Campbell, W. K., ve Foster, J. D. (2007). The narcissistic self: Background, an extended agency model, and ongoing controversies. C. Sedikides ve S. J. Spencer (Der.). *The self: Frontiers of social psychology*: 115–138. New York: Psychology Press.
- Çopuroğlu, F. (2022). Psikolojik Ayrıcalığın Tüketicilerin Karar Verme Tarzlarına Etkisi Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *EKEV Akademi Dergisi*, Sayı:90, ss.187-204
- Eren, E. (2020). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. 17. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları
- Erkuş, A. (2008). Çatışma Yönetim Tarzlarının Müzakere Sürecine ve Sonuçlarına Etkisi. 16. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, İstanbul Kültür Üniversitesi, ss.515-529.
- Foster, J. D., Campbell, W. K. and Twenge, J. M. (2003). Individual differences in narcissism: Inflated self-views across the lifespan and around the world. *Journal of Research in Personality*, 37, 469–486.
- Harvey, P. and Harris, K.J. (2010). Frustration-based outcomes of entitlement and the influence of supervisor communication. *Human Relations* Vol.63, No.11, 1639-1660.
- Kantek, F. (2007). Sorumlu Hemşirelerin Çatışma Yönetim Stilleri. *Hastane Yönetimi*, 11(1-2): 78-82
- Karasar, N. (2010). Bilimsel araştırma yöntemi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Karcıoğlu, F. Ve Alioğulları, Z. (2012). Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Kılıç, S. (2016). Cronbach'ın alfa güvenirlik katsayısı. *Journal of Mood Disorders*. 6(1), 47-48.
- Koçel, T. (2018). İşletme Yöneticiliği. 17. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları
- Kriegman, G. (1983). Entitlement attitudes: Psychosocial and therapeutic implications. *The Journal of the American Academy of Psychoanalysis*, 11(2), 265-281.
- Lipsky, D.B, Avgar, A.C. ve Lamare, J.R. (2020). Organizational Conflict Resolution and Strategic choice: Evidence From a Survey Of Fortune 1000 Firms. *ILR Review*, Vol.73. Issue 2. Sage Publications Inc.
- Montes, C., Damaso R. ve Gonzalo S. (2012). Affective Choice of Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*. Cilt: 23, Sayı: 1, ss.6-18.
- Nash, D. ve Hann D. (2020). Strategic Conflict Management? A Study Of Workplace Dispute Resolution In Wales. *ILR Review*, Vol.73. Issue 2. DOI: 10.1177/0019793919874031.
- Özarallı, N. (2015). Örgüt kültürü ve işe ilişkin duygusal iyilik algısının çalışanların çatışma çözümü tarzları üzerindeki etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 7-37.
- Polatcı, S. Ve Yeloğlu, H. O. (2021). Karanlık ve aydınlık kişilik özelliklerinin girişimcilik niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Journal of Organizational Behavior Review*, 3(1), 73-87.

- Rahim, M.A. (2001). Managing Conflict in Organizations. 3.Edition, Quorum Books,
- Rainey, (2013). The Role of Conflict in Organizations Between Disciplined and Diversified Work Teams. Capella University
- Rosenthal, S. A. ve Pittinsky, T. L. (2006). Narcissistic leadership. The Leadership Quarterly, 17: 617–633.
- Smith, H.J., Pettigrew, T. F., Pippin, G. M. Ve Bialosiewicz, S. (2012). Relative deprivation: A theoretical and meta-analytic review. Personality and Social Psychology Review, 16(3), 203–232.
<https://doi.org/10.1177/1088868311430825>
- Tabachnick, B. G. Ve Fidell, L. S. (2013). Using multivariate statistics. Boston: Pearson
- Tavşancıl E (2006) Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi (3. Basım) Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 16-156.
- Topaloğlu, C. ve Avcı, U. (2008). Çatışma, Nedenleri ve Yönetimi: Otel İşletmelerinde Yönetici Bakış Açısıyla Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 13, Sayı: 2, ss.75-92.
- Ünsal Akbıyık, B. S. (2018). Psikolojik Ayrıcalığın Üretkenlik Karşıtı Davranışlara Etkisi: Psikolojik Sözleşmenin İhlal Edilmesinin Aracılık Rolü. İşletme Araştırmaları Dergisi, 10(3), 234-255.
- Üstün B, Akgün E, Partlak N.. (2005). Çatışma Çözümü İçerisinde Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi. İzmir: Okullar Yayınevi. 218-224.
- Witte, T. H., Callahan, K. L. and Perez-Lopez, M. (2002). Narcissism and anger: an exploration of underlying correlates. Psychological Reports, 90(3), 871-875.
- Yılmaz, F. Ve Öztürk, H. (2011). Hastanelerde Yönetici Hemşirelerin Karşılaştıkları Çatışma Nedenleri Ve Çatışma Yönetim Yaklaşımları. Florence Nightingale Journal of Nursing, 19(3), 145-152.
- Yılmaz, T., Karagöz, Ş., Uzunbacak, H.H. ve Akçakanat, T. (2021). Karanlık Üçlü Kişilik Özellikleri, Psikolojik Ayrıcalık, Göreli Yoksunluk ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma. Ekev Akademi Dergisi, s.86, 597-622.