

ARAŞTIRMA MAKALESİ | RESEARCH ARTICLE

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında Bir Uygulama

İdris AYDIN^{*ID}Özer KÖSEOĞLU^{*ID}

MAKALE BİLGİSİ

Başvuru: 08. 03. 2022**Düzeltilme Talebi:**

30. 03. 2022

Kabul: 30. 03. 2022**Online Yayım:**

29. 05. 2022

Anahtar Kelimeler:

Çatışma Yönetimi Epistemik
Döngüsellik
Örgütsel Çatışma
Web 2.0
Sosyal Ağlar

Kaynak Gösterimi Aydın, İ. & Köseoğlu, Ö., (2022). Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında Bir Uygulama., Bilgi Dergisi, 24(1), 174-221., doi.org/10.54838/bilgisosyal.1084629

Özet: İlköğretim okullarının temel paydaşları olan öğretmenler, idareciler, veliler ve öğrenciler arasında iletişim, uzaktan ve yüz yüze eğitimi desteklemek gibi amaçlarla sosyal medyayı da kapsayan web 2.0 araçları yaygın olarak kullanılmaktadır. Covid 19 pandemisi öncesinde daha çok öğretmenlerin dijital okur yazarlık becerilerine bağlı olarak, tercihe göre kullanılan web 2.0 araçları salgın önlemleri doğrultusunda yüz yüze eğitime ara verilip uzaktan eğitime geçildiği dönemde zorunlu hale gelmiştir. Bu gelişmeyle birlikte yüz yüze iletişimde yaşanan çatışma ve anlaşmazlıkların sanal ortama taşınma ihtimali ortaya çıkmıştır. Araştırmanın amacı, kullanım alanı git-tikçe genişleyen sosyal ağların, örgütsel çatışma yönetimine etkisini incelemektir. Kesitsel tarama araştırması olarak tasarlanan çalışmada veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Çalışmanın örneklemini Sakarya il merkezinde bulunan devlet ilkokulları oluşturmaktadır. Araştırmaya göre anketi cevaplayan öğretmenler sosyal ağları ve uygulamaları iletişim ve eğitim süreçlerinde yaygın olarak kullanmakta, sosyal ağların kullanımında çatışma ve anlaşmazlıklar yaşayabilmekte ve söz konusu çatışma ve anlaşmazlıkların aşılmasında etik ilke ve kodların geliştirilmesi fikrini desteklemektedirler.

*Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, Türkiye ✉ idri-saydin58@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0249-0344

^φ**Sorumlu Yazar İletişim:** Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü Sakarya, Türkiye ✉ ozerk@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1277-8410

ARTICLE INFO

Submitted: 08. 03. 2022**Revision Requested:**

30. 03. 2022

Accepted: 30. 03. 2022**Published Online:**

29. 05. 2022

Keywords:Management problem solving
Epistemic Circularity
Ladder of Inference
Reasoning**To cite this article**Aydın, İ. & Köseoğlu, Ö.,
(2022). Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında Bir Uygulama.,
Bilgi Dergisi, 24(1), 174-221.,
doi.org/10.54838/bilgisosyal.
1084629**Social Networks and Conflict Management in Organizations: A Case Study in State Primary Schools**İdris AYDIN*^{ID}Özer KÖSEOĞLU*^{ID}

Abstract: Web 2.0 tools, and specifically social media, are widely used in communication amongst the stakeholders of primary schools, including teachers, administrators, parents, and students, with the aims of communication, distance education, and supporting face-to-face education. Before the Covid 19 pandemic, web 2.0 tools, which were used by the preference depending on the digital literacy skills of teachers, have been used compulsorily during the period when face-to-face education was suspended, and distance education was carried out in line with epidemic measures. Thus, it is expected that conflicts and disputes among the members of the schools in face-to-face relations might be seen in the virtual area. This research basically aims to examine the effect of social networks, which are increasingly used, on organizational conflict management. The study is designed as a cross-sectional survey, and the data gathered through a survey developed by the researchers. According to the results of the study, the participant teachers widely use social network tools in communication and education processes; they experience conflicts and disputes by using social networks and support the idea of developing ethical codes and principles to tackle with these disputes.

*PhD Student, Sakarya University, Institute of Social Sciences, Sakarya, Turkey ✉ idri-saydin58@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0249-0344

✉ **Corresponding Author:** Prof. Dr., Sakarya University, Faculty of Politics, Department of Politic Science and Public Management, Sakarya, Turkey ✉ ozerk@sakarya.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1277-8410

Giriş

Çatışma, insanlığın başladığı tarihten günümüze kadar insan hayatının her döneminde yüzleşmek zorunda olduğu bir olgudur. Bir yandan sosyal ilişkilerde çatışmanın nedenleri ve boyutları çeşitlenirken, diğer yandan yönetim kuramcılarının çatışmaya bakışı değişime uğramıştır. Olumsuz tutumlar, düşmanlık, saldırganlık, rekabet ve yanlış anlama gibi negatif bir imajı olan çatışma kavramı zaman içinde istenmeyen bir durumdan olması gereken bir duruma doğru değişmiştir (Thakore, 2013). Günümüzde birçok çalışmada insan varoluşunun kaçınılmaz bir gerçeği olan çatışmayı anlamak ve etkin bir şekilde yönetmek için gösterilen çabanın, sosyal ilişkileri geliştirme ve çalışma hayatında üretkenliği artırmaya katkı sağlayacağı ileri sürülmektedir (Fisher, 2000).

Disiplinler arası anahtar bir kavram olan çatışma, sosyoloji, psikoloji, ekonomi, siyaset bilimi ve uluslararası ilişkiler gibi birçok farklı alanda ele alınmaktadır. Bu nedenle çatışmanın tanımı, tarafları, boyutları, türleri ve çatışmanın yönetimi disiplinler arasında çeşitlilik göstermektedir.

İletişim teknolojisindeki gelişmeler ve özellikle sosyal medyayı da kapsayan web 2.0 araçları, hayatımızın her alanını giderek artan şekilde etkilemektedir. Eğitim alanında internet teknolojisi eksenli araçlar genellikle idari işlemler, yüz yüze eğitimi desteklemek ve iletişim gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Sosyal medyayı da kapsayan bu araçların yaygın kullanımı beraberinde birtakım sorunları da getirmektedir. Özellikle ilkokullarda verilen eğitimin doğası gereği, öğretmen-veli ilişkilerinin daha yoğun ve sık olması okul yönetimi, aileler, öğretmenler ve öğrenciler arasında farklı düzeylerde çatışmalara ve anlaşmazlıklara zemin hazırlamaktadır (Özdoğru, 2021:69). Bu çalışmanın temel varsayımı, eğitim ve iletişim süreçlerinde dijital teknolojilerin kullanımının artmasıyla birlikte, yüz yüze ilişkilerde

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

yaşanan çatışmaların ve anlaşmazlıkların, giderek daha fazla sosyal medyanın da içinde yer aldığı Web 2.0 ortamına taşınmakta olduğudur. Çalışmanın temel problemi, veliler ile öğretmenler ve okul yönetimi arasında Web 2.0 araçlarının kullanımında yaşanan çatışmaların düzeyi ve nasıl yönetildiğidir.

Bu makalenin problemine zemin oluşturan diğer husus ise bir yandan ilköğretim okullarında Web 2.0 araçlarının kullanımı hızla artarken, diğer yandan bu araçların okul yönetimi ve eğitim süreçlerinde nasıl kullanılması gerektiğine yönelik temel ilkelerin, politikaların ve etik kuralların yetersiz kalmasıdır. Yani Web 2.0 araçlarının okullarda paydaşlar arasında kullanımı ve eğitimde dijitalleşme hız kazanırken, bu alanda ihtiyaç duyulan düzenlemeler aynı hızda yapılamamaktadır. Bu kapsamda hazırlanan mevzuat ise uygulamadaki dinamizm ve değişkenliğin etkileriyle sıkça değiştirilmektedir.

Keşfedici araştırma yaklaşımına dayanması nedeniyle bu çalışmada kesitsel tarama yöntemi kullanılmaktadır. Bu bağlamda, Sakarya il merkezinde bulunan ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin katılımıyla bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Toplanan veriler SPSS 22.0 programında betimsel istatistik tekniklerle analiz edilmiştir. Çalışmanın ilk iki bölümünde ana değişkenler olarak örgütsel çatışma ve Web 2.0 konuları incelendikten sonra son bölümde araştırma tasarımı, bulguların analizi ve tartışma kısımlarına yer verilmektedir.

1. Örgütsel Çatışma: Nedenleri, Boyutları ve Ana Teoriler

Örgütsel çatışma denildiğinde genellikle akla ilk gelen şey, ortaya çıkan anlaşmazlıkların ve huzursuzlukların örgüt imajı ve iklimi, çalışma barışı ve iş performansı üzerindeki olumsuzluklar olmaktadır. Gerçekten de çatışma ile ilgili ilk varsayımlar çatışmaları her durumda kötü, taraflar arası güven ve işbirliğini azaltan, kaçınılması gereken bir sosyal olgu olarak değerlendirmektedir.

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

Klasik organizasyon teorisyenleri, çatışmanın örgütler üzerinde sahip olabileceği farklı etkilere genellikle olumsuz yaklaşmış olup; çatışmanın örgütsel verimliliğe zarar verdiğini ve bu nedenle örgütlerde en aza indirilmesi gerektiği varsayılmaktaydı. Örgüt üyelerinin olası bir çatışmadan kaçınması için örgüt yapılarını (kurallar ve prosedürler, hiyerarşi, komuta kanalı vb.) belirlemesi önerilmekteydi (Rahim, 2001:8). Bununla birlikte, davranış bilimi ve yönetim sosyolojisi alanlarındaki gelişmeler çatışmaya olumsuz yaklaşan varsayımların gözden geçirilmesine neden olmuştur (Kılınç, 1986). Modern örgütler için kaçınılmaz bir olgu olarak görülen çatışmadan örgüt lehine yararlanma yoluna gidilmiş, hatta çatışmanın rekabeti artırma, yenilikçi fikirler ve yeni yöntemler geliştirme gibi konularda fayda ürettiği iddia edilmiştir. Böylece bir arada çalışma ve birlikte iş yapmadan kaynaklanan çatışmayı etkili bir şekilde yönetmek giderek daha fazla önem kazanmıştır (Güney, 2011: 299).

1.1. Örgütsel Çatışmaya İlişkin Kavramsal ve Teorik Çerçeve

Çatışma kavramı savaş, şiddet ve düşmanlık gibi olumsuz çağrışımlarla belleğimizde yer etmektedir (Karip, 2000:2) Disiplinler arası bir kavram olan çatışma konusu araştırmacılar tarafından farklı açılardan ele alındığı için ortak bir tanım yapmak güçleşmektedir. Bununla birlikte literatürde yapılan tanımların birkaç ortak özelliği vardır: (1) Çatışmanın bireyler ya da grup, örgüt gibi sosyal varlıklar arasında olması, (2) çatışmanın taraflarca algılanması, (3) taraflar arasında ortaya çıkan uyuşmazlık ve (4) çatışmanın iki veya daha fazla tarafı içeren bir süreç olması (Rahim, 2002: 18; Wall & Callister, 1995).

Yönetim bilimi açısından ele alındığında çatışma en kapsamlı olarak şu şekilde tanımlanabilir (bkz. Gümüşeli, 1994: 21): Çatışma, birey, grup, örgüt gibi sosyal varlıkların arasında ya da içinde çeşitli sebeplerden kaynaklanan uyuşmazlık, anlaşmazlık, zıtlık şeklinde orta-

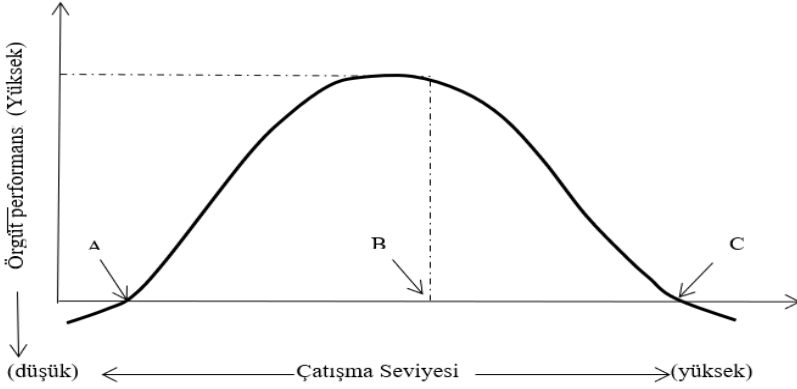
İdris Aydın & Özer Köseoğlu

ya çıkan ve bazı katkıları olmakla birlikte, iyi yönetilmediğinde örgüte zarar veren dinamik bir süreçtir.

Örgütsel çatışmaya ilişkin teorik yaklaşımlar ve ampirik araştırmalar belirli aşamalar geçirerek değişime uğramıştır. **Klasik (geleneksel) yaklaşımda** çatışma, örgütlerin etkili ve verimli işleyişine ket vuran ve engellenmesi gereken bir durum olarak görülmüştür (Rahim, 2001: 8; Aydın, 1984:153; Thakore, 2013: 7). **Neoklasik (davranışçı) yaklaşım**, örgütün biçimsel yapısının yanında sosyal yönüne de dikkat çekmiştir. Bu teoriye göre, iyi niyet ve güven ortamı oluşturularak çatışmadan kaçınılabilir. Yönetim mümkünse çatışmadan kaçınmaya odaklanmalı, ortaya çıkması durumunda ise çözümüne odaklanmalıdır (Thakore, 2013). **Çağdaş (Etkileşimci) yaklaşım** ise çatışmaların tamamen bastırılması ya da ortadan kaldırılması yerine örgüt için optimum çatışma düzeyi sağlanmasını önerir. Bunun için hem düşük düzeydeki hem de yüksek düzeydeki çatışmalara müdahale edilmelidir (Akkirman, 1998:1). Çatışma yönetimini tüm yöneticilerin temel sorumluluğu olarak görür (Robbins, 1978).

Etkileşimci yaklaşım çatışmayı sadece doğal kabul etmez, aynı zamanda bir ihtiyaç olarak da görür (Tutar, 2016: 99). Bununla birlikte, belirtmek gerekir ki etkileşimci felsefe, tüm çatışmaların bir organizasyon için iyi olduğunu önermez. Çatışmanın aşırı düzeyde olmasının, örgütsel etkinliği ve verimliliği engelleyebileceğini vurgular. Yani örgütler için çatışmanın düzeyi önemlidir. Şekil 1'den de görüldüğü gibi göre çok düşük veya çok yüksek çatışma seviyesi örgüt performansını olumsuz etkilemektedir.

Şekil 1: Optimum Örgütsel Çatışma Seviyesi



Kaynak: (Robbins, 1998: 464).

Örgütler için çatışmayı optimum seviyede tutma stratejisi, örgüt performansını artırmak bakımından önemli hale gelmektedir. Bu da örgütlerde yaşanan çatışmanın nedenlerinin anlaşılması, anlaşmazlıkları önleme ve ortadan kaldırma yollarının nasıl kullanılacağı gibi unsurları içeren çatışma yönetiminin önemini artırmaktadır.

1.2. Örgütsel Çatışmanın Yönetimi

Modern dünyada örgütler, insanların tek başlarına gerçekleştiremeyecekleri işleri başarmak için bir araya gelen bireylerin ve grupların ihtiyaçlarına, değerlerine, menfaatlerine göre şekillenen yapılardır. Bireylerin ve grupların örgüt içinde yaşadığı karşılıklı ve karmaşık ilişkiler farklı düzeylerde çatışmaların ortaya çıkmasına neden olur (Altan, 2015:2). Örgütsel çatışma, kişilerin, grupların veya örgüt içi alt birimlerin birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan durumlardır (Eren, 2015: 563).

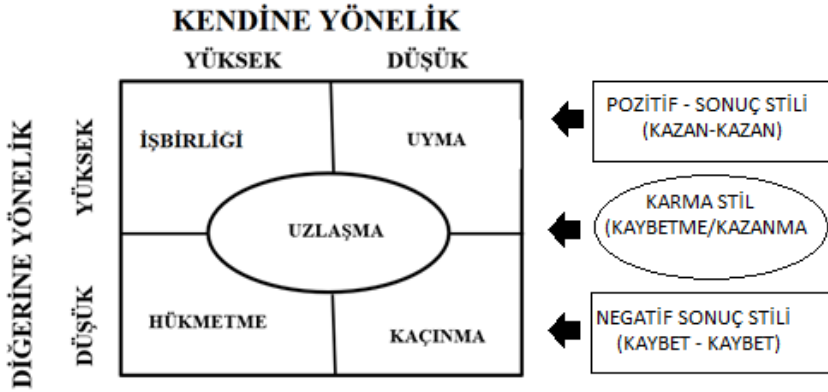
Çatışma yönetiminin bir parçasını oluşturan çatışma çözümü ise örgüt içinde var olan bir çatışmanın uzaklaştırılması veya bertaraf edilmesidir. Örgütlerde çok az veya hiç çatışma olmaması durgunluğa, kötü kararlara ve etkisizliğe yol açabilir. Öte yandan, kontrolsüz bırakılan örgütsel çatışma, işlevsel olmayan sonuçlar doğurabilir. Bu Bilgi, Yıl: 2022, Bahar-Mayıs, Cilt: 24, Sayı: 1, ss: 174-221

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

nedenle çatışma, sorunlara yaratıcı çözümler geliştirilmesi veya birim ya da örgüt hedeflerine etkin bir şekilde ulaşılması yoluyla sonuçlandığı ölçüde işlevsel olabilir (Rahim ve Bonoma, 1979: 1323).

Örgütsel çatışma yönetimine yönelik farklı boyutlardan oluşan modeller bulunmaktadır. Bu çerçevede, örneğin, Deutsch'un modeli (1949), işbirliğine dayalı ve rekabete dayalı olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Putnam ise (1982), çatışmama, çözüm odaklılık ve kontrol olarak adlandırdığı üç faktörlü bir model geliştirmiştir. Günümüzde diğerlerine göre daha fazla benimsenen ve yaygın olarak araştırmalarda kullanılan model ise Rahim ve Bonoma'nın (1979) daha önceki beş faktörlü modelleri revize ederek geliştirdiği modeldir. Çatışmayı ele alma tarzlarını yansıtan söz konusu model Şekil 2'de gösterilmektedir.

Sekil 2: Çatışmayı Ele Alma Tarzları



Kaynak: (Rahim ve Bonoma, 1979: 1327).

Rahim, örgütsel çatışma yönetim stillerini tarafların ilgi ve ihtiyaçlarını gidermede hem karşı tarafa hem de kendine verilen öneme göre

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında... belirlenmiştir. Modele göre, iş birliği, uyma, hükmetme, kaçınma ve uzlaşmadan oluşan beş yönetim tarzı söz konusudur¹.

Beş faktörlü model kullanılarak farklı düzeylerdeki okullarda ampirik araştırmalar yapılmaktadır. Bu çalışmalarda okul yöneticilerinin çatışma yönetim stillerinden en fazla iş birliği, en az hükmetme stili ni kullandıkları görülmüştür (bkz. Toykok ve Açıköz, 2013; Ural, 1997; Özkara ve Tunç, 2020; Koçak ve Atanur Başkan, 2013).

1.3. Örgütsel Çatışmanın Nedenleri

Örgütler, sınırsız istek, arzu ve ihtiyaca sahip olan birden çok insanın ortak yaşam ve çalışma alanı olması bakımından çatışma ve anlaşmazlıklara da zemin hazırlamaktadır. Örgütler içinde farklı geçmişlere, kişisel özelliklere ve ilgi alanlarına sahip bireylerin ortak bir platformda bir araya gelerek önceden tanımlanmış amaç ve hedefler için çalışması beklenir (Blank, 2020: 94; Spaho, 2013: 107). Bu birliklik her zaman sorunsuz işlemez. Bireylerin amaçları diğer çalışanların, çalıştıkları birimin veya organizasyonun amaçlarına ters düştüğünde çatışma ortaya çıkar (Özalp, 1989: 82).

Aslında örgütlerde yaşanan çatışmaların görünür kısmında bireyler arasında anlaşmazlığa neden olan meseleler yer alır. Bununla birlikte, buzdağının görünmeyen kısmında veya problemlerin arkasında kişilik özelliklerinin, duygusal özelliklerin, çıkarların, ihtiyaçların ve arzuların farklılaşması, benlik algısı ve benlik saygısı, gizli beklentiler ve geçmişte çözülmemiş meseleler bulunur (Cloke ve Goldsmith, 30). Şekil 3'te çatışmanın görünen ve görünmeyen boyutları gösterilmektedir. Şekilden de anlaşıldığı gibi çatışmanın görünmez kılın-

¹ Türkiye'de Beş faktörlü model kullanılarak farklı düzeylerdeki okullarda gerçekleştirilen ampirik araştırmalarda okul yöneticilerinin çatışma yönetim stillerinden en fazla işbirliği, en az hükmetme stilini kullandıkları görülmüştür (bkz. Toykok ve Açıköz, 2013; Ural, 1997; Özkara ve Tunç, 2020; Koçak ve Atanur Başkan, 2013).

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

ması veya yok sayılması yerine, altında yatan gerçek nedenleri bularak çözüme kavuşturulmaya çalışılması çatışma yönetimi açısından önem arz etmektedir.

Şekil 3: Çatışmada Buz Dağının Altı



Kaynak: (Cloke ve Goldsmith, 2019: 115).

Örgütsel çatışmanın nedenleri, bu konuda çalışan bilim insanları tarafından farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmalar üç ana gruba ayrılabilir: Örgüt yapısından kaynaklanan nedenler, kişisel nedenler ve haberleşmeye ilişkin nedenler (bkz. Kılınç, 1985). Belirtmek gerekir ki, çatışmaların nedenleri birbirinden kesin çizgilerle ayrılmaz. Hatta gerçek hayatta yaşanan çatışmaların birçoğunda çatışma nedenleri iç içe geçmektedir. Bu çalışmada özel olarak konu edilmesi nedeniyle haberleşmeyle ilgili nedenler üzerinde durulabilir.

Gerçekten de haberleşme ve iletişim, bireyler arası çatışmadan devletler arası çatışmaya kadar çatışma sürecinin her aşamasında etkili bir unsurdur. Örgütsel bağlamda iletişim, örgüt yönetiminin etkin bir aracı olup örgütün bütünlüğünü sağlayan temel yapıdır (Sabuncuoğlu ve Vergiliel Tüz, 2016: 153). Organizasyonlarda tüm idari işlemler iletişim yoluyla olduğundan, sağlıklı bir iletişim ortamının kurulmaması durumunda söylenti, fısıltı ve dedikodular artar (Karasoy,

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

2021). Bu durum ise organizasyonun iç ve dış paydaşları arasında çatışma ve anlaşmazlıkların artmasına neden olur.

Örgütlerde yüz yüze iletişim olduğu kadar başta Web 2.0 araçları olmak üzere dijital yollarla kurulan iletişim de giderek artmaktadır. Dijital iletişim kanalları ve sosyal platformlar örgüt içinde resmi ve resmi olmayan ilişkileri belirsizleştirmektedir. Bu ise örgütlerde yeni çatışma alanlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Örgütsel çatışmanın dijital ortamdaki iletişim ve haberleşme süreçlerinde nasıl yaşandığı konusu akademik ve sosyal çevreler tarafından merak uyandırmaktadır.

1.4. Devlet İlkokullarında Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetimi

Okullar toplumsal sistemlerin varlığını devam ettirmesine, sistemi oluşturan bireylerin eğitimi ile katkıda bulunur (Arslantaş ve Özkan, 2012: 232). Bu yönüyle okulun birey boyutu kurum boyutundan daha önemlidir; okul ortamında insan ilişkileri büyük önem taşır. İnsan ilişkileri kurum içi ile sınırlı değildir. Okul, çevredeki örgütlerin de etkilediği bir örgüttür. Kurum içi ve kurum dışı çeşitli değerlerin bulunması çatışmayı kaçınılmaz kılar (Bursalıoğlu, 2019).

Okullardaki çatışmalarda okul müdürleri çatışmanın tarafı, arabulucu veya çatışmayı yönetmek zorunda olan lider olarak çatışmanın merkezindedir. Okulun ana paydaşları olan okul müdürü, müdür yardımcıları, öğretmenler, öğrenciler, hizmetliler ve velilerin kendi arasında ve/veya diğer aktörlerle ilişkilerinde çeşitli nedenlere dayalı olarak çatışmalar yaşanabilmektedir.

Bir örgüt olarak okullardaki çatışma nedenleri konusunda yapılan araştırmalara göre, örgütün büyüklüğü, iletişim yetersizliği ve engelleri, yönetim biçimi farklılıkları, kaynak yetersizliği, çalışanlar arasındaki bireysel farklılıklar, öğrenci davranışları ve görev dağılımı

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

çatışmaya yol açan başlıca faktörlerdir (Bayar, 2015; Yurdunkulu ve Oktay, 2019).

Bu makalede ilkokullarda okul yöneticileri ile öğretmenler ve veliler arasında yaşanan çatışmalara odaklanılmaktadır. İlkokullarda öğretmen-veli iş birliğinin önemi, yılda en az iki kez yapılması gereken öğretmen kurulu toplantılarının ana gündem maddelerinden birisidir. Ayrıca öğrencisinin durumu hakkında bilgi almak isteyen veliler de öğretmenlerle yılda birkaç kez olmak üzere yüz yüze görüşürler. Sosyal medya araçlarının eğitim ve iletişimde daha yaygın kullanılmasıyla birlikte okul içinde hem okul yönetimi ile öğretmenler arasında hem de öğretmenler ile veliler arasındaki iletişim kanalları genişlemektedir.

2. Web 2.0 ve Sosyal Ağlar

İçeriklerin kullanıcılara tek taraflı sunulduğu internet teknolojisi web 1.0 olarak adlandırılmaktadır. Web 2.0 ise kullanıcıların içerik üretebildiği ya da içeriğe katkıda bulunduğu internet teknolojisidir. Web 2.0 teknolojisi yazılabilir web, yeni medya, online medya ve dijital medya gibi kavramlarla ifade edilmektedir (Bostancı, 2019: 14). Web 1.0 teknolojisi içeriğin tek taraflı sunulduğu, basılı kaynakların bilgisayardan okunmasına benzerken, Web 2.0 teknolojisi kullanıcılara okuma ve yazma imkânı sunan interaktif yeni nesil internet sitelerine işaret eder (Koçyiğit ve Koçyiğit, 2018: 22).

Web 2.0 ayrı bir programlama dili veya yazılım değildir. Kullanıcı merkezli kişisel bilgisayarları internet ortamına taşıyan yeni web teknolojisidir. Web 2.0 teknolojisinin mobil cihazlar, tabletler ve taşınabilir bilgisayarlar aracılığıyla kullanılması yaygınlaşmasının önemli bir nedenidir. Cep telefonuna yüklenen uygulamalar iletişimin yanında alışveriş, eğitim, eğlence gibi pek çok alanda kullanılmaktadır. Geniş bir yelpazeyi kapsamasına rağmen Web 2.0 içinde

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında... değerlendirilen sosyal ağlar bu çalışmanın odak noktasını oluşturduğundan daha detaylı olarak incelenmektedir.

2.1. Sosyal Ağlar: Gelişimi, Yayılımı ve Başlıca Türleri

İnternet tabanlı teknolojilerin gelişmesi ve yaygınlaşması ile sosyal ağlar ortaya çıkmıştır. Sosyal ağ, bireylerin sınırları belli bir sistem içinde genel veya kısmi açık profil oluşturarak diğer kullanıcılar ile bağlantı kurabildiği, paylaşımlarının izin verdiği ölçüde görülebildiği web tabanlı hizmetlerin tümüdür. Doğası ve adlandırılması platforma göre değişebilir (Boyd ve Ellison, 2007). Sosyal ağ kullanıcılarının ürettiği içerikler sosyal medyanın temelini oluşturmaktadır (Büyüksener, 2009: 19). İnternet teknolojisinin hızla gelişimi ile yeni iletişim ortamları ve yeni kavramlar doğmuştur. Hızlı gelişim kavram kargaşasına da neden olmuştur. Yeni iletişim platformları genellikle birbirinin yerine kullanılan sosyal medya, sosyal ağ, dijital medya gibi kavramlarla ifade edilmektedir.

Sosyal ağlarda yer alan kullanıcılar çeşitli medya türlerinde içerik oluşturur veya katkıda bulunur, kullanıcılar içeriğe etiketlerle açıklama ekler, içeriği oylayarak değerlendirir ve benzer ilgi alanlarına sahip diğer kullanıcıları kişiler veya arkadaşlar olarak belirleyerek sosyal ağlar oluşturur (bkz. Lerman, 2007).

1970’li yıllarda geliştirilen ve toplantı bilgilerini topluluk üyeleri ile paylaşmaya yarayan “bilgisayarlı bülten tahtası” ilk sosyal medya örneği olarak kabul edilir. 1990’lı yılların sonunda piyasaya sürülen ICQ ve SixDegrees.com uzun süre piyasada kalmamakla birlikte, günümüz bazı sosyal medya uygulamalarının öncüsü olmuştur. 2003 yılında ise Friendster, LinkedIn, MySpace ve Wordpress platformları kullanıma geçmiştir. 2004 yılında milyarlarca sayfa fotoğraf, video ve topluluk içeriği içeren bir fotoğraf paylaşım sitesi olan Flickr piyasaya sürülmüştür. Aynı yıl içinde Facebook, öğrencilerin etkileşimde bulunabileceği bir platform sunmak amacıyla Harvard Üniver-

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

sitesi kampüsünde kullanıma açılmıştır. Günümüzde yoğun bir şekilde kullanılan sosyal medya araçları olan Youtube 2005 yılında ve Twitter ise 2006 yılında lanse edilmiştir (Scott ve Jacka, 2011; Carr ve Hayes, 2015; Bostancı, 2019). Mobil uygulamaların ve mağazaların geliştirilmesi, akıllı cihazların kullanımının yaygınlaşması gibi olaylar sosyal medya araçlarının ve platformlarının dünya çapında yayılmasına katkı sağlamıştır.

2.2. Eğitimde Sosyal Ağların Kullanılması

Sürekli gelişen teknolojisi ile tüm dünyada milyarlarca insan tarafından kullanılan Web 2.0 teknolojilerine ve sosyal medyadaki yeniliklere eğitim sektörü de kayıtsız kalmamıştır. Dijitalleşme, eğitim sektörü için muazzam fırsatlar getirmiştir. Mektupla öğrenme ile başlayan uzaktan eğitim tarihi, web 2.0 teknolojisi ile adeta masa başını sınıf ortamına dönüştürmüştür.

Öğrenme-öğretme alanları teknolojidен bağımsız olarak düşünülemez. Sosyal ağlar çok fonksiyonlu özellikleri, gençler arasında yaygın kullanım oranı ile eğitim alanında ciddi bir kullanım potansiyeline sahiptir (Ekici ve Kıyıcı, 2012). Eğitim kurumlarında sosyal ağlar, eğitim materyali hazırlama, yüz yüze eğitimi destekleme, okullardaki resmi işlemleri yürütme, veri ve bilgi depolama ve paylaşma, uzaktan eğitim ve iletişim gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Bu çalışmanın da özel olarak odaklandığı gibi okul yönetimi, öğretmen, öğrenci ve veli arasında resmi ve sosyal ilişkiler için önemli iletişim araçlarından birisidir.

Belirtmek gerekir ki, sosyal ağlar ve iletişim araçları sürekli gelişim gösteren, dinamik bir alandır. Hangi Web 2.0 teknolojisinin ne zaman yaygın kullanım göstereceğini kestirmek zordur. Yeni teknolojiler, yenilikçi iletişim araçları ve sosyal ağlar eğitim modülleri, yazılımlar, programlar ve platformlar içine entegre edilmektedir. Literatür incelendiğinde eğitim alanında yaygın olarak kullanılan sosyal

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

ağlar ve iletişim araçlarını aşağıdaki şekilde sınıflandırmak mümkündür (Deperlioğlu ve Köse, 2010; Horzum, 2010; Morkoç ve Erdönmez, 2015; Can, 2020; Bostancı, 2019; Özgür, H, 2020):

- *Bloglar*: En çok kullanılan blog siteleri arasında Blogger ve WordPress yer almaktadır. Sınıf blog sitesi kurulup öğrenci ve veliler yazar olarak atanarak her türlü görsel, video ve belge paylaşılabilir. Girdiler kronolojik sırada görüntülenir, en yeni paylaşım en üsttedir.
- *Anlık Mesajlaşma Araçları*: En çok kullanılan anlık mesajlaşma araçları arasında Whatsapp, Telegram ve BİP sayılabilir. Öğretmenler, veliler ve okul idaresi arasında yazılı mesaj, sesli ve görüntülü iletişim ile dosya paylaşımında yoğun kullanılır. Alt gruplar oluşturularak grup içi etkileşim sağlanabilir; bu yönüyle sosyal ağ özelliği taşır.
- *Çok Fonksiyonlu Sosyal Ağlar*: Eğitimde yaygın olarak kullanılan sosyal ağlar arasında Facebook, Twitter ve Instagram öne çıkmaktadır. Popüler fotoğraf düzenleme ve paylaşım ağı olan Instagram üzerinden canlı yayın da yapılabilmektedir. Twitter ise daha çok eğitim öğretimde anlık gelişmelerden hızlı haberdar olmak için kullanılan platformdur. Sınıf ya da okula özel Facebook sayfaları oluşturularak her türlü doküman, görsel ve video paylaşımı yapılabilmektedir. Paylaşımlar altına beğeni ve yorum eklenebilmektedir.
- *Video Paylaşım Araçları*: Youtube, bu alanda en popüler video paylaşım ağı olarak görülmektedir. Sınıf ya da okula özel kanal oluşturularak ders videoları paylaşılabilir. Pandemi sürecinde teknolojiye ilgisi olan ve video hazırlayabilen öğretmenler Youtube kanalı kurarak öğrencilerine destek olmuştur.
- *Resim Düzenleme ve Paylaşım Araçları*: Pinterest en yaygın kullanılan görsel paylaşım platformudur. Benzer resim ve fo-

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

toğrafları kolaylıkla önünüze getirdiği için öğretmenlerin etkinlik hazırlarken sık başvurduğu araçlar arasındadır. Benzer şekilde, Canva, her türlü görsel üretme, düzenleme ve paylaşma aracıdır. Öğrencinin ürettiği bir görsel uygulama üzerinden öğretmene gönderilerek onayına sunulmakta, öğretmen aynı uygulama üzerinden sınıftaki diğer öğrencilerle paylaşabilmektedir.

- *Online Sınav ve Anket Araçları:* Güvenirliği sorgulansa bile öğretmenler için kolaylık sağlayan bu araçlar kullanılarak özellikle pandemi döneminde Google Forms ve Kahoot gibi online sınav araçları üzerinden uzaktan ölçme değerlendirme yapılmaktadır.
- *Sanal Sınıf Araçları:* Derslerin eş zamanlı ve eş zamansız işlenmesini sağlayan araçlardır. Zoom uygulaması Covid-19 pandemi sürecinde öğretmen ve öğrenciler tarafından neredeyse zorunlu olarak kullanılmıştır. Google Meet, Microsoft Teams, TeamLink, Adobe Connect diğer eş zamanlı (senkronize) ders yapılabilen diğer benzer araçlardır. Eş zamansız (asenكرون) ders işlenen araçlar arasında EBA, Edmodo ve Google Classroom yaygın olarak kullanılan sanal sınıf yazılımları olarak öne çıkmaktadır. Bu araçlar üzerinden öğrenciler ile görsel, video, dosya paylaşımı yapılabilir; öğrencilerödev ve-rilebilir. Çok sayıda sınıf etkinliği, sınıf veya öğrenci bazında takip edilebilir.

Yukarıda bahsedilen araçların dışında ses üretme ve paylaşma araçları, ortak içerik hazırlama araçları gibi eğitimde kullanılan başka Web 2.0 araçları ve uygulamaları da bulunmaktadır. Ayrıca içerik üretiminde kullanılan video çekimi, filtreleme, ses kaydı gibi yazılım ve programlar da destekleyici olarak tercih edilmektedir.

3. Devlet İlkokullarında Çatışma Yönetiminde Sosyal Ağların Rolü: Ampirik Bir Araştırma

Çatışma konusu sağlıktan turizme, medyadan sanayi işletmelerine kadar çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren kamu ve özel sektör organizasyonlarında incelenmiştir. Farklı düzeylerde eğitim veren okullar ise hem Türkiye’de hem de uluslararası literatürde örgütsel çatışmanın en yoğun çalışıldığı alanların başında gelmektedir. Bu makalenin ampirik kısmında son yıllarda eğitim kurumlarında giderek daha fazla kullanılan Web 2.0 araçlarının örgütsel çatışma yönetimini nasıl etkilediği konusu araştırılmaktadır.

3.1. Literatür İncelemesi

Çatışma literatürü oldukça zengindir. Daha 1990’lı yıllarda yapılan bir çalışmada çatışma literatüründeki referansların tek aralık olarak yazılsa bile makaleye ayrılan sayfaların yetmeyeceği, çünkü çatışmanın insanlığın yazım tarihi kadar eski olduğu belirtilmiştir (bkz. Wall ve Callister, 1995). Çatışmanın uluslararası ilişkilerden siyaset bilimine, işletmeden eğitim bilimlerine kadar çok çeşitli disiplinlerin inceleme nesnesi olması literatürdeki zenginleşmeye katkı sağlamaktadır.

Özel olarak örgütsel çatışma ile ilgili literatür incelendiğinde alandaki ilk çalışmaların çatışma yönetimine ilişkin kavramsal çerçeveyi oluşturmaya (Wright, 1951; Pondy, 1967; Robbins, 1978; Rahim, 1985; Wall & Callister, 1995) ve model geliştirmeye (Deutsch, 1949; Blake ve Mounon, 1970; Rahim ve Bonoma, 1979; Putnam, 1980; Rubin, 1994) odaklandıkları görülmektedir. Sonraki çalışmalarda ise çatışmanın nedenleri, örgüt ve diğer çalışanlar üzerindeki etkileri ve çatışma çözüm yolları ile müdahale stratejileri gibi konularda ampirik araştırmalara yönelim dikkati çekmektedir (Rahim, Buntzman ve White, 1999; Rahim, Psenicka vd., 2002).

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Türkiye'deki örgütsel çatışma literatürü de benzer bir gelişim seyri izlemiştir. Bu kapsamdaki ilk çalışmaların genellikle kavramsal ve teorik düzeyde olduğu (Kılınç, 1985; Ertürk, 1994; Akkirman, 1998; Tokat, 1999; Karip, 2000), zaman içinde ampirik araştırmaların sayısının arttığı söylenebilir. Örgütsel çatışma yönetimiyle ilgili ampirik çalışmaların ağırlıklı olarak üniversiteler (Özmen, 1997; Mirzeoğlu, 2005; Erol Korkmaz, 2019), hastaneler (Aslan, 2004; Şahin, Emine ve Ünsal, 2006) ve sanayi işletmelerinde (Erkuş ve Tabak, 2009; Ünlü, Özcihan, vd. 2014; Düşükcan, 2018; İlhan, 2020) yürütüldüğü görülmektedir.

Hem sosyal bilimlerin farklı dallarında hem de eğitim bilimlerinde yaygın olarak çalışılan devlet okullarında çatışma yönetimi konusuna bakıldığında, bazı çalışmalar öğretmenlerin (Özgan, 2006) veya okul müdürlerinin (Arslantaş ve Özkan, 2012) çatışma yönetim stratejileri veya yaklaşımlarını incelemektedir. Başka çalışmalar ise okul yöneticilerinin çatışmayı yönetme tarzları/stratejileri ile kişisel özellikleri ya da örgütsel adalet algıları gibi farklı değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırmaya odaklanmaktadır (bkz. Toytok ve Açıkgöz, 2013; Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014). Okul paydaşları (okul müdürü, öğretmen, öğrenci, veli, denetmen) arasındaki çatışmaları araştırmaya yönelik çalışmalar da azımsanmayacak düzeydedir (bkz. Ural, 1997; Türnüklü, Şahin ve Öztürk, 2002).

Türkiye'de devlet okullarında Web 2.0 araçları üzerine yapılan araştırmalar ise bu araçların genel olarak eğitimde kullanımı (Gülbahar, Kalelioğlu ve Madran, 2010; Ekici ve Kıyıcı, 2012; Sarsar, Başbay ve Başbay, 2015) öğretmenler veya okul müdürleri tarafından kullanımı (Horzum, 2010; Adıgüzel, 2010; Hakkari, Tüysüz ve Atalar, 2016; Karaca ve Aktaş, 2019), belli bir dersin öğretiminde kullanımı (Özerbaş ve Mart, 2017; Yaylak ve İnan, 2018; Batıbay ve Mete, 2019; Timur, vd., 2020; Kaysi, 2020), belli bir web 2.0 aracının eğitimde kullanımı (Genç, 2010; Durak, Çankaya ve Yünkül 2014; İş-Bilgi, Year: 2022, Spring-May, Volume: 24, Issue: 1, pp: 174-221

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında... man ve Albayrak, 2014) üzerinde yoğunlaşmaktadır. Son yıllarda pandemi sürecinde gerçekleştirilen uzaktan eğitimde web 2.0 araçlarının fonksiyonu (Telli ve Altun, 2020; Keskin ve Özer Kaya, 2020; Kırmızıgül, 2020; Bozkurt, 2020; Demir ve Kale, 2020; Aksüt ve Ezer, 2021) ile ilgili çalışmaların sayısında artış da dikkat çekicidir. Belirtmek gerekir ki, yapılan literatür taramasında bu makalenin konusunu oluşturan devlet ilkokullarında kullanılan Web 2.0 araçlarının ve özel olarak sosyal ağların çatışma yönetimindeki rolüne odaklanan bir çalışmaya rastlanmamıştır.

3.2. Araştırmanın Problemi ve Önemi

Diğer alanlarda olduğu gibi eğitimde de dijitalleşme giderek artmaktadır. Dijital araçlar hem eğitim-öğretim yöntemi olarak hem de okul idaresinde yaygın şekilde kullanılmaktadır. Bu durum, öğrenciler, veliler, öğretmenler ve okul yöneticilerinin kendi aralarında ve karşılıklı iletişimini, ilişkilerini ve davranışlarını değişime uğratmaktadır. Özellikle sosyal ağların pandeminin de etkisiyle son iki yılda çok daha hızlı bir şekilde eğitim-öğretim ve idari süreçlere eklemlendiği görülmektedir. Böylece yüz yüze gerçekleştirilen iletişim süreçleri, eğitim-öğretim yöntemleri ve bu minvaldeki aktiviteler olabildiğince çevrimiçi ortama taşınmaktadır.

Dolayısıyla devlet okulları merkeze alındığında eğitimin farklı paydaşları arasındaki çatışmaların ve anlaşmazlıkların da çevrimiçi ortama taşındığı gözlenmektedir. Bu varsayım ekseninde düşünüldüğü zaman öğretmenlerin ve okul yöneticilerinin sosyal ağları kullanımında ne türde ve ne kadar sıklıkta çatışmalar yaşadığı, bu çatışmaların gerçek hayatta karşılaşılan çatışma olayları ile ne kadar benzediği ve nasıl çözümlendiği gibi birçok soru akla gelmektedir. Bu tür soruların cevaplanması, giderek sosyal ağlarla entegre olan kitlesel eğitimde ortaya çıkan veya çıkma potansiyeli olan çatışma alanlarının

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

tespit edilmesi ve etkili çözüm yollarının geliştirilmesi bakımından önem kazanmaktadır.

Bu çalışmanın, yukarıdaki tüm sorulara yanıt vermesi mümkün değildir, ancak ileriki araştırmalara ışık tutması beklenebilir. Ayrıca örgütsel çatışmaların yönetiminde sosyal ağların kullanımına ilişkin yasal düzenlemeler, politikalar ve etik ilkelerin belirlenmesini gündeme getirmek bakımından da bu çalışmanın pratik katkıları olacağı söylenebilir.

3.3. Çalışmanın Amacı ve Araştırma Soruları

Bu çalışmanın amacı, devlet ilköğretim okullarında genel olarak Web 2.0 araçlarının ve özelde sosyal ağların eğitim süreçleri ve iletişimde kullanılırken çatışmaya yol açıp açmadığı ve çatışma yönetiminde nasıl kullanıldıklarını araştırmaktır. Araştırma problemi ve amacı dikkate alındığında bu makalenin temel araştırma sorusu şu şekilde formüle edilmiştir: “Sosyal ağlar, devlet ilkokullarında görev yapan öğretmenlerin iletişim ve eğitim süreçlerinde ne düzeyde çatışmaya yol açmakta ve nasıl yönetilmektedir?”

3.4. Araştırmanın Yöntemi ve Sınırlılıkları

Araştırma probleminin ilköğretim okullarında yaşanan çatışma ve anlaşmazlıklarda sosyal ağların rolüne odaklanması, araştırma sorusunun bu tür çatışma ve anlaşmazlıkların ne sıklıkla ve ne düzeyde yaşandığını belirlemeye yönelmesi ve araştırmanın keşfedici bir yaklaşıma sahip olması nedeniyle bu çalışmada yöntem olarak “kesitsel tarama araştırması” tercih edilmiştir. Bu çerçevede, ilgili literatüre dayalı olarak çatışma ve sosyal ağlarla ilişkili altısı demografik özellikleri belirlemeye yönelik olmak üzere toplam 28 sorudan¹ oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Anket formu tamamlandıktan sonra 40

¹ Bu çalışmada doğrudan sosyal ağların çatışmaya etkisine yönelik sorular kullanılmıştır.

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

kişilik bir öğretmen grubu ile pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Ayrıca üç kişilik uzman grubu tarafından da anket incelenmiş ve geri dönüt alınmıştır. Bu süreçlerin ardından ankete son hali verilmiştir. Anketten elde edilen veriler SPSS 22.0 istatistiki analiz programı kullanılarak betimsel istatistiki analizler yapılmıştır.

Çalışmanın temel veri toplama aracı olan anket formu okulların hibrit sistem açık olduğu 2020-2021 eğitim öğretim yılının ikinci yarısında Sakarya il merkezindeki devlet ilkokullarında görev yapan öğretmenlere uygulanmıştır. Büyükşehir kapsamında mahalle olan ancak daha öncesinde köy statüsünde olan yerleşim yerlerinde bulunan ilkokullar araştırmanın kapsamı dışındadır. Araştırma problemlerine cevap bulunacağı düşünülen seçkisiz örnekleme yöntemlerinden tabakalı örnekleme yöntemi seçilmiştir. Tabakalı örnekleme, evrendeki alt grupların belirlenip bunların evren büyüklüğü içindeki oranıyla örnekleme temsil etme amacıyla kullanılan yöntemdir (Büyüköztürk vd, 2013:86). Alt grup olarak Sakarya il merkezinde bulunan dört ilçe (Adapazarı, Serdivan, Erenler, Arifiye) belirlenmiştir. Bu ilçelerdeki öğretmen sayılarının oranına göre örneklem alınmıştır. Anket soruları Sakarya il merkezindeki toplam 43 ilkokula dağıtılmıştır. Bu okullarda toplam 1160 öğretmen vardır. Evrene göre örneklemin 290 kişi olması yeterli görülmektedir (Ural, Kılıç, 2013). Geçersiz veya eksik sayılabilecek anketler de hesaba katılarak 350 öğretmene ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmacıların tüm çabasına rağmen 344 öğretmenin anketi doldurması sağlanabilmiştir. Geçersiz olanlar elendikten sonra net olarak 327 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

3.5. Araştırma Bulguları

Araştırma bulguları iki gruba ayrılarak analiz edilmiştir. İlk kısımda araştırma örneklemini oluşturan grubun cinsiyet, eğitim, yaş, kıdem ve idarecilik süresinden oluşan demografik verilere yer verilmiştir.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

İkinci kısımda öğretmenler tarafından kullanılan iletişim yolları, sosyal ağları kullanım amaçları ve öğretmenlerin sosyal ağlara bakışı gibi genel olarak sosyal ağların kullanımına ilişkin sorular bulunmaktadır. Son kısımda ise çatışma yönetiminde sosyal ağların kullanılmasına ilişkin bulgular bulunmaktadır.

3.5.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan öğretmenler ile ilgili kişisel bilgiler Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre, ankete katılan öğretmenlerin %61,8’i kadın (n=202), %38,2’si (n=125) erkektir. Eğitim durumuna bakıldığında katılımcıların %6,1’i ön lisans (n=20), %84,7’si lisans (n=277) ve %9,2’si lisansüstü (n=30) mezunudur.

Yaş değişkeni açısından değerlendirildiğinde katılımcıların %0,9’u (n=3) 24 yaş altı, %8,6’i (n=28) 25-34 yaş, %41’i (n=134) 35-44 yaş, %41,6’sı (n=136) 45-54 ve %8’i (26 kişi) 55 yaş ve üzeri yaş aralığındadır. Anketi cevaplayanların yaş ortalamasının yüksek olmasının temel sebebi, araştırmanın örnekleminin il merkezindeki ilkokullardan oluşmasıdır. Sınıf öğretmenlerinin yer değiştirmesi hizmet puanına göre olduğu için, genellikle mesleğe en küçük yerleşim biriminden başlanmakta ve hizmet yılındaki artışa göre öğretmenler şehir merkezindeki okullarda görev almaktadır.

Katılımcıların mesleki kıdemi incelendiğinde; 5 yılın altında görev yapan öğretmenlerin oranı %4,9 (n=16), 6-10 yıl arası %7,1 (n=23), 11-15 yılları arası %21,1 (n=69) ve 16 yıl üstünde %67 (n=219) olarak hesaplanmıştır. Buna göre, öğretmenlerin önemli bir kısmı 16 yılı aşkın bir süredir öğretmenlik yapmakta, yani mesleki açıdan tecrübeli kişilerden oluşmaktadır.

Katılımcıların %65,7 (n=215) gibi büyük bir çoğunluğu hiç idarecilik yapmamıştır. Bunun dışındaki öğretmenlerin %7,6’sı (n=25) 1 yıldan az, %15,3’ü (n=50) 1-5 yıl arası, %4,3’ü (n=14) 6-10 yıl arası, %7’si (n=23) ise 10 yıldan fazla idarecilik yapmıştır.

Tablo 1: Demografik Dağılım

		Sayı	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	202	61,8
	Erkek	125	38,2
	Toplam	327	100
Eğitim	Ön lisans	20	6,1
	Lisans	277	84,7
	Lisans üstü	30	9,2
	Toplam	327	100
Yaş	24 yaş ve altı	3	1,2
	25 – 34 yaş	28	8,8
	35 – 44 yaş	134	40,6
	45 – 54 yaş	136	41,5
	55 yaş ve üzeri	26	7,9
	Toplam	327	100
Kıdem	0 – 5 yıl	16	4,9
	6 – 10 yıl	23	7
	11 – 15 yıl	69	21,1
	16 yıl ve yukarı	219	67
	Toplam	327	100
İdarecilik Süresi	Hiç yapmadım	215	65,7
	1 yıldan az	25	7,6
	1 – 5 yıl	50	15,3
	6 – 10 yıl	14	4,3
	10 yıldan fazla	23	7,0
	Toplam	327	100

3.5.2. Genel Olarak Sosyal Ağların Kullanımıyla İlgili Bulgular

Tablo 2’den de görüldüğü gibi ankete katılan öğretmenlerin %30,6’sı (n=101 kişi) sosyal ağ ve uygulamalar hakkında eğitim aldığını belirirken, %64,4’ü (n=226) ise eğitim almadığını ifade etmiştir. Katılı-
Bilgi, Yıl: 2022, Bahar-Mayıs, Cilt: 24, Sayı: 1, ss: 174-221

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

İlmcıların yaklaşık 2/3 gibi yüksek bir oranı sosyal ağlar ve uygulamalara ilişkin herhangi bir eğitim almamıştır.

Tablo 2: Katılımcıların Sosyal Ağ ve Uygulamalar Hakkında Eğitim Alma Durumu

	Frekans	Yüzde
Evet	101	30,9
Hayır	226	69,1
Toplam	327	100

Öğretmenlerin velilerle iletişimde en çok hangi yolları tercih ettiklerini anlamak amacıyla telefonla sesli görüşme, yüz yüze iletişim ve sosyal ağlar gibi farklı alternatiflerin bulunduğu bir soru hazırlanmıştır. Bu soruda birden çok şıkkı işaretleyebilecekleri belirtilmiştir. Daha önce belirtildiği gibi, bu çalışmada, devlet ilkokullarındaki öğretmenlerin sosyal ağları iletişim süreçlerinde daha fazla kullandıkları varsayılmaktaydı. Tablo 2 incelendiğinde öğretmenlerin velilerle iletişimde açık bir farkla (%82,3) sosyal ağları tercih ettiği anlaşılmaktadır. Diğer seçeneklerin sıklığına bakıldığında sırasıyla telefonla sesli görüşme (n=31), yüz yüze görüşme (n=19) ve SMS (n=5) gelmektedir (bkz. Tablo 2).

Tablo 3: Velilerle İletişim Kurma Yolları

	Frekans	Yüzde
Telefonla sesli görüşme	31	9,5
SMS	5	1,5
Sosyal ağlar (Whatsapp, Telegram, BİP gibi)	269	82,3
Yüz yüze	19	5,8
Diğer	3	0,9
Toplam	327	100

Web 2.0 teknolojisini kullanarak üretilen uygulama ve araçların sayısı her geçen gün artmaktadır. Ücretsiz olması, anında iletişim sağlanması, gönderinin alınıp alınmadığının ya da görülüp görülmediğinin bilinmesi, dosya, video ve fotoğraf paylaşımı yapılabilmesi gibi avantajları nedeniyle sosyal ağlar farklı alanlarda hızla yayılmakta-

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

dır. Bu minvalde, katılımcılardan eğitim süreçlerinde en çok kullandıkları Web 2.0 araçlarını işaretlemeleri istenmiştir. Bu soruda öğretmenlerin birden çok seçeneği işaretleyebileceği belirtilmiştir.

Tablo 4'teki veriler incelendiğinde en sık kullanılan araçlar arasında Zoom, EBA ve Whatsapp öne çıkmaktadır. Bunlara ek olarak Youtube, Telegram, Instagram, Facebook, Google Forms, BİP ve Twitter da belirli oranlarda eğitim için tercih edilmektedir. Bu soruda açık uçlu olarak cevap verilmesi mümkün olan “diğer” seçeneğine de yer verilmiştir. Diğer seçeneğini cevaplayanların 18 farklı Web 2.0 aracı daha eklediği tespit edilmiştir. Bu araçlar arasında Kahoot, Plickerd, Wordwall, Avatar Maker, Magic Certificate maker, Canva, WideoShow, Picsart, Microsoft Teams, Pixton, Clasdojo ve Learning Apps yer almaktadır.

Tablo 4: Öğretmenlerin Eğitimde Kullandığı Sosyal Ağ ve Uygulamalar

	Frekans	Yüzde
Zoom	312	95,4
EBA	296	90,5
Whatsapp	294	89,9
Youtube	88	26,9
Telegram	66	20,2
Instagram	61	18,7
Facebook	53	16,2
Google Form	51	15,6
BİP	49	15
Twitter	19	5,8
Diğer	7	2,1

Bu noktada, katılımcı öğretmenlerin sosyal ağları ve uygulamaları spesifik olarak hangi amaçlarla kullandıkları sorusu akla gelmektedir. Bu kapsamda sorulan bir soruya öğretmenlerin sıklıkla sınıf ve okulla ilgili duyuruları paylaşmak (%40,4, n=132) ve ödevlerle ilgili velileri bilgilendirmek (%30,6, n=100) için kullandıkları ifade edilmiştir. Ayrıca sınıf içi etkinlikler (%16,8, n=55) ve öğrencinin durumuyla ilgili bilgilendirme yap-

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

mak (%5,5, n=18) amacıyla da söz konusu platformlar tercih edilmektedir (bkz. Tablo 5). “Diğer” seçeneğini işaretleyen iki kişi dersler için kullandığını belirtirken, kalan 16 kişi ise “hepsi” ifadesini kullanmıştır.

Tablo 5: Sosyal Ağların Kullanım Amacı

	Frekans	Yüzde
Sınıf ve okulla ilgili duyuruları paylaşmak	132	40,4
Ödevler hakkında velileri bilgilendirmek	100	30,6
Sınıf içi etkinlikler hakkında velilere bilgi vermek	55	16,8
Diğer	22	6,7
Öğrencinin durumu hakkında velilere bilgi vermek	18	5,5
Toplam	327	100

Tablo 6 incelendiğinde, anketi cevaplayan öğretmenlerin önemli bir kısmının (%63,9) velilerle iletişimde sosyal ağların ve uygulamaların daha fazla kullanılmasını desteklediği görülmektedir. Katılımcıların sosyal ağlar ve uygulamalara yönelik farkındalığını göstermesi bakımından bu veri önemli görülmektedir.

Tablo 6: “Öğretmenler velilerle iletişimde sosyal ağ ve uygulamaları daha fazla kullanmalıdır” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	19	5,8
Katılmıyorum	57	17,4
Kararsızım	42	12,8
Katılıyorum	153	46,8
Kesinlikle katılıyorum	56	17,1

\bar{X} : 3,52 S: 1,13

3.5.3. Sosyal Ağların Çatışmaya Etkilerine İlişkin Bulgular

Devlet ilkokullarında öğretmenlerin yüz yüze ilişkilerde yaşadığı çatışmaların sosyal ağlar üzerinden yürütülen iletişim ve eğitim süreçlerine nasıl yansıdığını anlamak üzere öğretmenlere yedi soru sorulmuştur. Öğretmenlerin en çok kullandığı Web 2.0 araçları arasında yer alan Zoom ve EBA daha çok öğrencilere yönelik iken Whatsapp velilerle iletişimde kullanılmaktadır. Bu nedenle, velilerle Whatsapp uygulaması üzerinden gerçekleş-

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

tilenen haberleşmede yaşanan çatışmalar daha detaylı olarak araştırılmaktadır.

Tablo 7’de “sosyal ağların velilerle iletişimde faydasız olduğunu düşünüyorum” ifadesine katılım oranları yer almaktadır. Bu soruya verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların büyük bir kısmının (%78,5, n=257) bu ifadeye katılmadığı, yani sosyal ağların velilerle iletişimde önemli bir araç olarak görüldüğü anlaşılmaktadır.

Tablo 7: “Sosyal ağların velilerle iletişimde faydasız olduğunu düşünüyorum.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	60	18,3
Katılmıyorum	197	60,2
Kararsızım	46	14,1
Katılıyorum	17	5,2
Kesinlikle katılıyorum	7	2,1

\bar{X} : 2.13; S: 0,84

Whatsapp başta olmak üzere benzeri sosyal ağlarda velilerle ne düzeyde iletişim sorunlarının yaşadığını öğrenmek üzere katılımcılara bir soru yöneltilmiştir. Buna göre, soruya yanıt verenlerin %16,8’i (kararsızlarla birlikte %27,0) velilerle Whatsapp vb. platformlar üzerinden gerçekleştirdiği iletişimde sorun yaşadığını ifade etmektedir.

Tablo 8: “Whatsapp (veya benzeri) grubunda veliler ile iletişim sorunları yaşamam.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	66	20,2
Katılmıyorum	166	50,8
Kararsızım	40	12,2
Katılıyorum	48	14,7
Kesinlikle katılıyorum	7	2,1
Toplam	327	100

\bar{X} : 2.28; S: 1.01

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Tablo 8’de de belirtildiği gibi velilerle iletişimde sosyal ağlar üzerinden sorun yaşayan öğretmenlerin oranı nispeten azdır. Bununla birlikte, anketi cevaplayan öğretmenlerin %34,6’sı (n=111), sınıf etkinlikleriyle ilgili sosyal ağ paylaşımları nedeniyle yaşadığı anlaşmazlıkların iş verimini düşüreceğini düşünmektedir.

Tablo 9: “Sınıf etkinlikleriyle ilgili sosyal ağ paylaşımlarım nedeniyle veliler ile yaşadığım anlaşmazlıklar iş verimimi düşürür.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	51	15,6
Katılmıyorum	125	38,2
Kararsızım	38	11,6
Katılıyorum	87	26,6
Kesinlikle katılıyorum	26	8,0
Toplam	327	100

\bar{X} : 2,73; S: 1.23

Ankete cevap veren öğretmenlerin önemli bir kısmı (%67,9; n=222) Whatsapp ve benzeri haberleşme gruplarında yaşanan anlaşmazlıkların velilerden kaynaklandığını düşünmektedir (bkz. Tablo 10).

Tablo 10: “Whatsapp (veya benzeri) grubunda veliler ile yaşadığımız anlaşmazlıklar genellikle velilerden kaynaklanmaktadır.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	15	4,6
Katılmıyorum	35	10,7
Kararsızım	55	16,8
Katılıyorum	155	47,4
Kesinlikle katılıyorum	67	20,5
Toplam	327	100

\bar{X} : 3,69; S: 1.05

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

Bu çalışmada, öğretmenlerin velilerle iletişimi olduğu kadar okul yönetimi ve diğer öğretmenlerle iletişimlerinde de sosyal ağların bir çatışma ve anlaşmazlık alanı ortaya çıkarıp çıkarmadığı araştırılmaktadır. Bu bağlamda, anketi cevaplayan öğretmenlere kurum içi iletişimde sosyal ağların kullanımının sorun oluşturup oluşturmadığı sorulmuştur. Tablo 11 incelendiğinde öğretmenlerin velilerle sorun yaşama oranından daha düşük bir oranda (%15,0; n=49) kurum içi iletişimde sosyal ağların kullanımında çatışma veya anlaşmazlık yaşadıkları görülmektedir. Kararsızlarla birlikte değerlendirildiğinde bu oranın nispeten yükseldiğini (%34,3) de dikkate almak gerekir.

Tablo 11: “Kurum içi iletişimde sosyal ağların kullanımı sorunlara neden olmaktadır.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	38	11,6
Katılmıyorum	177	54,1
Kararsızım	63	19,3
Katılıyorum	45	13,8
Kesinlikle katılıyorum	4	1,2
Toplam	327	100

\bar{X} : 2,39; S: 0,9

Öğretmenlerin eğitim süreçlerinde sosyal ağ ve uygulamaları kullanırken sorun yaşayıp yaşamadıklarını anlamak için sorulan soruya büyük bir kısmı (%73,0; n=239) olumsuz cevap vermiştir (bkz. Tablo 12). Yani anketi yanıtlayanların yaklaşık üçte ikisi eğitimde sosyal ağ ve uygulamaları kullanırken sorun yaşamadığını belirtmiştir.

Tablo 12: “Eğitimde sosyal ağ ve uygulamaları kullanırken sorun yaşamaktayım.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	43	13,1
Katılmıyorum	196	59,9
Kararsızım	31	9,5
Katılıyorum	47	14,4

Kesinlikle katılıyorum	10	3,1
Toplam	327	100

\bar{X} : 2,34; S: 0,98

İçinde bulunduğumuz Covid 19 pandemi koşullarının öğretmenlerin veliler ile iletişimde normal döneme göre daha fazla çatışmaya neden olup olmadığı da katılımcılara bir soru olarak yöneltilmiştir. Pandemi sürecinde velilerle iletişimde normal zamanlara göre daha fazla çatışma yaşadım ifadesine katılım oranı %19,3'tür (n=63). Diğer bir ifadeyle, katılımcıların %72,2'si normal dönemlere göre pandemi döneminde velilerle yaşadıkları çatışma bakımından belirgin bir fark hissetmedikleri söylenebilir.

Tablo 13: “Pandemi sürecinde veliler ile iletişimde normal zamanlara göre daha fazla çatışma yaşadım.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	69	21,1
Katılmıyorum	167	51,1
Kararsızım	28	8,6
Katılıyorum	44	13,5
Kesinlikle katılıyorum	19	5,8
Toplam	327	100

\bar{X} : 2,32; S: 1,1

3.5.4. Sosyal Ağların Çatışma Yönetimindeki Rolüne İlişkin Bulgular

Araştırmanın temel sorusu ile doğrudan ilgili olan çatışmanın yönetiminde, yani taraflar arası çatışmadan kaçınma veya çatışma çözümü bakımından sosyal ağların ne gibi bir fonksiyona sahip olduğuna ilişkin katılımcılara beş soru yöneltilmiştir.

Bu çerçevede katılımcılara ilk olarak sosyal ağların velilerle yaşanacak çatışmalardan kaçınmaya yardımcı olup olmayacağına ilişkin bir soru sorulmuştur. Anketi cevaplayan öğretmenlerin %32,5'i (n=106) sosyal ağların çatışmadan kaçınma işlevini kabul etmektedir (bkz. Tablo 14).

Tablo 14: “Sosyal ağlar, velilerle yaşanacak çatışmalardan kaçınmama yardımcı olur.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	16	4,9
Katılmıyorum	112	34,3
Kararsızım	93	28,4
Katılıyorum	95	29,1
Kesinlikle katılıyorum	11	3,4

\bar{X} : 2,92; S: 0,97

Sosyal ağların etkili bir şekilde kullanımına yönelik verilecek eğitimler, bu mecralarda yaşanacak çatışma ve anlaşmazlıkların yönetimi bakımından öne çıkan politikalarından birisidir. Nitekim, katılımcı öğretmenlerin %72,1’i (n=236; \bar{X} : 4,0) öğretmenlere, sosyal ağların eğitimde nasıl kullanılacağıyla ilgili eğitim verilmesi gerektiğini düşünmektedir. Anketi cevaplayan öğretmenlerin sadece %30’unun sosyal ağlarla ilgili eğitim aldığını belirtmesi de dikkate alındığında bu alandaki eğitim ihtiyacı daha açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Tablo 15: “Öğretmenlere, sosyal ağların eğitim süreçlerinde nasıl kullanılacağıyla ilgili eğitim verilmelidir.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	7	2,1
Katılmıyorum	48	14,7
Kararsızım	36	11
Katılıyorum	177	54,1
Kesinlikle katılıyorum	59	18
Toplam	327	100

\bar{X} : 4,0; S: 0,98

Sosyal medyada yaşanacak potansiyel çatışma ve anlaşmazlıkların önlenmesinde etkili bir sosyal medya politikasının geliştirilmesi bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkmaktadır. Kurumsal sosyal medya politikasının geliştirilmesinde; uyulması beklenen etik ilke ve değerler kılavuz, el kitabı, broşür gibi araçlarla düzenlenmektedir. Ankete katı-

Bilgi, Yıl: 2022, Bahar-Mayıs, Cilt: 24, Sayı: 1, ss: 174-221

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

lan öğretmenlerin %82,9'u (n=271) okul yönetiminin ve/veya Millî Eğitim Bakanlığı'nın velilerle iletişimde sosyal ağların kullanımıyla ilgili ilke ve değerleri yazılı olarak ilan etmesi fikrini desteklemektedir (bkz. Tablo 16).

Tablo 16: “Okul yönetimi ve/veya Millî Eğitim Bakanlığı velilerle iletişimde sosyal ağların kullanımıyla ilgili ilke ve değerleri yazılı olarak ilan etmelidir.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	3	0,9
Katılmıyorum	18	5,5
Kararsızım	35	10,7
Katılıyorum	198	60,6
Kesinlikle katılıyorum	73	22,3
Toplam	327	100

\bar{X} : 4,0; S: 0,79

Sosyal ağların kurumsal yönetimi olduğu kadar öğretmenlerle veliler arasında yaygın bir iletişim yöntemi olması nedeniyle öğretmenlerin de sosyal ağlarla iletişimde uyulması gereken etik ilke ve kodları belirlemesi taraflar arasında yaşanacak çatışma ve anlaşmazlıkların yönetilmesi bakımında önemli görülmektedir. Gerçekten de ankete katılan öğretmenlerin %85,5'i (n=279) velilerle iletişimde uyulması gereken etik ilke ve kodları yazılı olarak duyurması gerektiğini düşünmektedir (bkz. Tablo 17).

Tablo 17: “Öğretmenler, velilerle iletişimde uyulması gereken etik ilke ve kodları yazılı olarak duyurmalıdır.” ifadesine katılım durumu

	Frekans	Yüzde
Kesinlikle katılmıyorum	4	1,2
Katılmıyorum	7	2,1
Kararsızım	37	11,3
Katılıyorum	207	63,3
Kesinlikle katılıyorum	72	22

Toplam	327	100
--------	-----	-----

\bar{X} : 4,0; S: 0,72

3.5. Tartışma

Bu çalışmada Sakarya il merkezindeki devlet ilkokullarında görev yapan öğretmenlerin iletişim ve eğitim süreçlerinde sosyal ağları nasıl kullandıkları, sosyal ağların veliler ve okul yönetimi ile yeni çatışma alanları oluşturup oluşturmadığı ve çatışma yönetiminde sosyal ağların nasıl daha etkili bir şekilde kullanılabileceği hususları kesitsel tarama yöntemi ile araştırılmıştır.

Genel olarak sosyal ağların öğretmenler tarafından kullanımıyla ilgili bulgular incelendiğinde katılımcıların neredeyse %70'inin sosyal ağlar ve uygulamalarla ilgili herhangi bir eğitim almadığı; bununla birlikte Whatsapp, Telegram ve BİP gibi sosyal ağları velilerle iletişimde yoğun bir şekilde kullandıkları anlaşılmaktadır. Ayrıca eğitim süreçlerinde de Zoom, EBA, Whatsapp ve Youtube gibi Web 2.0 araçları sıklıkla tercih edilmektedir. Hatta ankete cevap veren tüm öğretmenlerin en az bir Web 2.0 aracını eğitim süreçlerinde kullandığı söylenebilir.

Özellikle pandemi döneminde veli toplantıları ve derslerin ağırlıklı olarak Zoom programı üzerinden yapıldığı bilinmektedir. Bir anlık iletişim aracı olan ancak fonksiyonları ile sosyal ağ kategorisine dahil edilen Whatsapp gibi uygulamalar da pandemi sürecinde çevrimiçi öğrenmeyi güçlendirmek için pek çok ülkede kullanılmıştır (Ramdhani ve Nandiyanto, 2021). Anlık iletişim araçları toplu bilgilendirme yapılabilmesi, görüldü/okundu bildirimini vermesi, hızlı ve ücretsiz olması gibi avantajlarından dolayı genelde okullarda tercih edilmektedir (Bak vd., 2018).

Tarama araştırmasına katılan öğretmenler sosyal ağları; duyuru paylaşımı, ödevler ve sınıf içi etkinlikler hakkında bilgi vermek, öğreninin durumuyla ilgili bilgilendirme yapmak gibi amaçlarla kullandığını belirtmektedir. Bu veriler, sosyal ağların ağırlıklı olarak eğitim süreçleriyle ilgili velilerle bilgi paylaşımı için kullanıldığını göstermektedir. Covid 19 salgını nedeniyle son yıllarda sosyal ağların duyuru ve bilgilendirme amacıyla kullanımı daha da yaygınlaşmıştır. Covid sonrası dönemde de bu işlevini korumaya devam edeceği söy-

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

lenebilir. Nitekim, MEB bu çerçevede sosyal ağların kurumsal kullanımına ilişkin idari düzenlemeler yapmış ve kullanım kılavuzu yayınlamıştır. Ayrıca ankete katılan öğretmenlerin büyük çoğunluğu (%73,9) öğretmenlerin velilerle iletişimde sosyal ağları daha fazla kullanması gerektiğini düşünmektedir.

Sosyal ağların devlet ilkokullarında öğretmenler ile veliler ve okul yönetimi arasındaki çatışmalar üzerindeki etkileri bu çalışmanın temel araştırma soruları arasında yer almaktadır. Bu noktada, katılımcıların %78,5'inin sosyal ağları velilerle iletişimde faydalı görmesi nedeniyle, sosyal ağların öğretmenler ile veliler arasında sıradan bir iletişim yöntemi haline geldiği söylenebilir.

Öğretmenlerin önemli bir kısmı sosyal ağları iletişimde (%84,2) ve eğitim süreçlerinde (%78) kullanırken anlaşmazlık veya sorun yaşamadığını ifade etmiştir. Öğretmenlerin sosyal ağlar üzerinden velilerle iletişimde fazla sorun yaşamamasının temel nedenlerinden birisi olarak Whatsapp gruplarının genellikle bilgilendirme amaçlı kullanımını ve bu nedenle velilerin tüm gruba yönelik yorum ve cevap yazmasına izin verilmemesi söylenebilir. Katılımcılara göre iletişim sorunları genellikle velilerden kaynaklanmaktadır. Ayrıca belirtmek gerekir ki, sosyal ağlarla ilgili eğitim alma oranının düşük olmakla birlikte, öğretmenlerin büyük kısmının eğitim süreçlerinde sosyal ağların kullanımına uyum sağladığı anlaşılmaktadır.

Bu çalışmada öğretmenlerin sadece velilerle değil, bunun yanında okul yönetimi de dahil olmak üzere kurum içi iletişimde yaşadığı çatışmalar da incelenmiştir. Buna ilişkin sorulan bir soruya verilen cevaplara göre, katılımcı öğretmenlerin büyük bir kısmı (%65,7) kurum içi iletişimde sosyal ağların kullanımında sorun çıkmadığını ifade etmektedir. Kurum içi iletişimde sosyal ağlar üzerinden nispeten resmi işlerle ilgili paylaşım yapıldığı dikkate alınır, bu konuda fazla sorun yaşanmaması olağan karşılanabilir.

Bu çalışmanın varsayımlar arasında içinde bulunduğumuz pandemi sürecinin velilerle iletişimde normal dönemlere göre daha fazla çatışma yaratabileceği yer almaktaydı. Bununla birlikte, katılımcıların %72,2'si normal dönemlere göre pandemi döneminde velilerle yaşadıkları çatışma bakımından belirgin bir fark hissetmediğini ifade etmiştir. Türkiye'de öğretmenlerin pandeminin ilk dönemlerinde kendi

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

imkanları ölçüsünde öğrencilerinin uzaktan eğitimi ile ilgilendiği görülmektedir. Pandemi sürecinde verilen uzaktan eğitimde veli görüşleri doğrultusunda en fazla yaşanan problem, ebeveynlerin online eğitim teknolojilerinin yeterli derecede kullanabilecek dijital yeterliklere sahip olmamalarıdır (Arslan, Arı, Kanat, 2021). Nitekim bu araştırmada da öğretmenler, uzaktan eğitim ve iletişim süreçlerinde yaşanan anlaşmazlıkların ağırlıklı olarak velilerden kaynaklandığını da belirtmişlerdir (bkz. Tablo 10).

Çalışmanın ikinci araştırma sorusu devlet ilkokullarında sosyal ağların çatışma yönetimindeki rolüne ilişkindir. Bu bağlamda, katılımcıların yaklaşık %40'ı sosyal ağların velilerle yaşanacak çatışmadan kaçınmasına yardımcı olacağını düşünmemektedir. Yani sosyal ağlar, tek başına velilerle yaşanacak çatışmaları önleyemeyebilir. Yüz yüze iletişimde yaşanan çatışmaları bertaraf etmede kullanılan stratejilerin büyük ölçüde sosyal ağlarla iletişimde de geçerli olduğu söylenebilir. Sosyal ağların eğitim süreçlerinde nasıl kullanılması gerektiğiyle ilgili öğretmenlerin eğitim ihtiyacı söz konusudur. Yine araştırma bulguları analiz edildiğinde, sosyal ağların çatışma yönetimi ve etkili bir iletişim aracı olarak kullanılması bakımından okulların ve/veya MEB'in bir sosyal medya politikası geliştirmesi ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Sonuç

Bu çalışmada devlet ilkokullarında sosyal ağların kullanımı ve bu bağlamda öğretmenlerin yaşadığı çatışma ve anlaşmazlıklar konu edilmiştir. Sakarya il merkezinde yer alan devlet ilkokullarında görev yapan 327 öğretmenin katılımıyla bir tarama araştırması gerçekleştirilmiştir. Çalışmada devlet ilköğretim okullarında genel olarak Web 2.0 araçlarının ve özelden sosyal ağların eğitim süreçleri ve iletişimde kullanılırken çatışmaya yol açıp açmadığı ve çatışma yönetiminde nasıl kullanıldığı ampirik olarak araştırılmıştır.

Genel olarak sosyal ağların kullanımıyla ilgili bulgular incelendiğinde katılımcı öğretmenlerin önemli bir kısmının bu alanda herhangi bir eğitim almamakla birlikte, iletişim ve eğitim süreçlerinde sosyal ağlar ve uygulamaların daha fazla kullanılmasını tercih ettikleri görülmektedir. Hepsi aynı yoğunlukta olmamakla birlikte, katılımcı öğ-

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

retmenlerin çok sayıda Web 2.0 aracının farkında olduğu ortaya çıkmaktadır.

Özellikle pandemi süresinde daha fazla belirginleşen öğretmenlerin yetersizliklerine ilişkin sorunlar (Sarı ve Nayır, 2020) dikkate alındığında, öğretmenlerin genellikle kendi çaba ve girişimleri ile sosyal ağlar ve uygulamalara uyum sağlamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Pandemi döneminde öğretmenlerin Zoom üzerinden senkron ve EBA üzerinden asenkron dersleri yürüttükleri ve takip ettikleri bilinmektedir. Dikkat çeken bir sonuç olarak Web 2.0 araçlarının ağırlıklı olarak bilgilendirme ve duyuru amaçlarıyla kullanılması, etkileşim odaklı kullanımın ise sınırlı kalmasıdır.

Bu çalışmanın temel araştırma probleminin bir parçasını oluşturan sosyal ağların öğretmenlerin okulda velilerle ve okul yönetimi ile yaşadıkları çatışmayı nasıl etkilediğine ilişkin sorulara verilen yanıtlar değerlendirildiğinde, aslında, iletişim ve eğitim süreçlerinde yaşanan çatışma ve anlaşmazlıkların oransal olarak beklenenden düşük olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, genel olarak sosyal ağların ve özelde anlık mesajlaşma uygulamalarının öğretmenler tarafından tek taraflı bilgilendirme amaçlarıyla kullanılıyor olması da bu mecralarda yüksek düzeyde çatışma yaşanmamasına sebep olabilir. Nitekim, pandemi öncesi döneme göre öğretmenlerin yaşadığı anlaşmazlık ve çatışmalarda belirgin bir artış tespit edilmemiştir. Yine de bu süreçte yaşanan çatışmaların düzeyi, türleri, yoğunluğu ve sıklığı gibi konuların mülakat gibi farklı nitel araştırmalarla daha derinlemesine çalışılmasına ihtiyaç bulunmaktadır. Mevcut sorunlara rağmen, öğretmenlerin önemli bir kısmı, sosyal ağların velilerle iletişimde oldukça faydalı olduğunu düşünmektedir.

İlginç bir bulgu olarak, sosyal ağlara ilişkin eğitim alma oranları düşük olmasına rağmen, öğretmenlerin çoğu bu konuda sorun yaşamadığını belirtmektedir. Sosyal ağların kullanıcı dostu olması, gündelik hayatta da birçoğunun halihazırda kullanılıyor olması ve iletişimi kolaylaştırıcı özellikleri nedeniyle öğretmenlerin sosyal ağları okul içi iletişim ve eğitim faaliyetlerinde kullanmaya nispeten hızlı bir şekilde uyum gösterdikleri söylenebilir.

Sosyal ağların çatışma yönetiminde nasıl kullanıldığına ilişkin araştırma sorusu dikkate alındığında sosyal ağlar üzerinden etkili bir ile-

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

tişim sağlanması ve etkileşime dayalı olarak sosyal ağların eğitim süreçlerine entegre edilmesi bakımından MEB'in ve okul idarelerinin sosyal medya politikaları geliştirmesi, tarafların uyması gereken etik ilke ve kodları yazılı olarak yayınlaması ve öğretmenlerin bu kapsamdaki eğitim taleplerinin planlı bir şekilde karşılanması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Belirtmek gerekir ki, bu çalışma kapsamında anket verilerinin sahadan toplandığı dönemde MEB Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği "Kurumsal Sosyal Medya Kullanım Kılavuzu" yayımlamıştır (MEB, 2021). Özellikle pandemi sürecinde sosyal ağlar ve Web 2.0 araçlarının yoğun olarak kullanılması nedeniyle böyle bir kılavuzun çıkarılması neredeyse zorunluluk haline gelmiştir. Söz konusu kılavuzun, okullarda kurumsal sosyal medya kullanımına ilişkin ne düzeyde başarılı olduğuna ilişkin yeni araştırmaların gerçekleştirilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

Öğretmenlerin velilerle iletişimde sosyal ağlar üzerinden yaşayabileceği çatışmanın yönetiminde izleyebilecekleri bir diğer strateji olarak tarafların uyması gereken etik ilke ve kodların yazılı olarak duyurulmasıdır. Sene başında yapılan veli toplantılarında etik ilke ve kuralların velilerle birlikte belirlenerek yazılı hale getirilmesinin etkili bir yöntem olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Adıgüzel, A.** (2010). İlköğretim Okullarında Öğretim Teknolojilerinin Durumu ve Sınıf Öğretmenlerinin Bu Teknolojileri Kullanma Düzeyleri. **Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi**, (15), 1-17.
- Akkirman, A. D.** (1998). Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri. **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 13(2), 1-11.
- Aksüt, S., ve Ezer, F.** (2021). Covid-19 Sürecinde Sosyal Bilgiler Dersinde Eğitim Bilişim Ağı Platformunu Kullanmaya Yönelik Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Görüşleri, **İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 22(1), 197-233.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Altan, Y. (2015). Örgütsel Çatışma ve Etkileri. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (27), 159-168.

Arslan, K., Arı, A. G., ve Kanat, M. H. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinde Verilen Uzaktan Eğitim Hakkında Veli Görüşleri, Ulakbilge Sosyal Bilimler Dergisi, 57(1), 192-205.

Arslantaş, H. İ., ve Özkan, M. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Görüşlerine Göre Okul Müdürlerinin Çatışma Yönetimi Yaklaşımlarının İncelenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi, 20(2), 555-570.

Aslan, Ş. (2004). Hastanelerde Örgütsel Çatışma: Teori ve Örnek Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (11), 599-617.

Aydın, M. (1984). Örgütlerde Çatışma, Ankara: Bas Yay Matbaası.

Bak, G., Eşidir, O. V., Bak, Ö., ve Bak, A. (2018). Öğrenci Velilerinin Whatsapp Guruplarının Oluşturulması Konusundaki Görüş ve Önerilerinin İncelenmesi, Social Mentality and Researcher Thinkers Journal, 4(24), 1100-1109.

Batıbay, E. F., ve Filiz, M. (2019). Web 2.0 Uygulamalarının Türkçe Eğitiminde Motivasyona Etkisi: Kahoot Örneği. Ana Dili Eğitimi Dergisi, 7(4), 1029-1047.

Bayar, A. (2015). Bir Örgüt Olarak Okulda Meydana Gelen Çatışma Nedenleri ve Çözüm Yollarına Yönelik Okul Müdürlerinin Görüşleri. Sakarya University Journal of Education, 5(3), 130-141.

Blank, S. (2020). Managing Organizational Conflict. North Carolina: McFarland.

Bostancı, M. (2019). Sosyal Medya Dün-Bugün-Yarın. Konya: Palet Yayınları.

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

Boyd, D. M., ve Ellison, N. B. (2007). Social Network Sites: Definition, History, And Scholarship. **Journal of Computer - Mediated Communication**, 13(1), 210-230.

Bozkurt, A. (2020). Koronavirüs (Covid-19) Pandemisi Sırasında İlköğretim Öğrencilerinin Uzaktan Eğitime Yönelik İmge ve Algıları: Bir Metafor Analizi. **Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi**, 6(2), 1-23.

Bursalıoğlu, Z. (2019). Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış. Ankara: Pegem Akademi.

Büyüksener, E. (2009). Türkiye’de Sosyal Ağların Yeri ve Sosyal Medyaya Bakış. XIV. **Türkiye’de İnternet Konferansı Bildirileri**, 12, 13.

Can, E. (2020). Sanal Sınıf Yönetimi: İlkeler, Uygulamalar ve Öneriler. **Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi**, 6 (4), 251-295.

Carr, C. T., ve Hayes, R. A. (2015). Social Media: Defining, Developing, and Divining. **Atlantic Journal of Communication**, 23(1), 46-65. DOI: 10.1080/15456870.2015.972282

Cloke, Kenneth ve Goldsmith, Joan (2019). Çatışma Yönetimi (Çev. Elif Ayşe Doğan). İstanbul: Sola Yayınları.

Demir, S., ve Kale, M. (2020). Öğretmen Görüşlerine Göre, Covid-19 Küresel Salgını Döneminde Gerçekleştirilen Uzaktan Eğitim Sürecinin Değerlendirilmesi. **Electronic Turkish Studies**, 15(8), 3445-3470.

Deutsch, M. (1949). A Theory of Cooperation and Competition. **Human Relations**, 2(2), 129-152.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Deperlioğlu, Ö. ve Köse, U. (2010). Web 2.0 Teknolojilerinin Eğitim Üzerindeki Etkileri ve Örnek Bir Öğrenme Yaşantısı. **Akademik Bilişim**, 10, 337-342.

Durak, G., Çankaya, S., ve Yüncül, E. (2014). Eğitimde Eğitsel Sosyal Ağ Sitelerinin Kullanımı: Edmodo Örneği. **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 41, 309-316.

Düşükcan, M. (2018). İş Örgütlerinde Çatışmaların Oluşum Kaynakları ve Türleri: Büyük Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama. **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (40), 32-43.

Ekici, M. ve Kıyıcı, M. (2012). Sosyal Ağların Eğitim Bağlamında Kullanımı. **Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 5(2), 156-167.

Eren, E. (2015), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayınları.

Erkuş, A., ve Tabak, A. (2009). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanayiinde Bir Araştırma. **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 23(2), 213-242.

Erol-Korkmaz, H. T. (2019). Örgütsel Çatışmaya Yönelik Bir Günlük Çalışması: Çatışmanın Olumsuz Etkilerini Artıran Unsurlar. **Türk Psikoloji Dergisi**, 34(83), 20-43.

Ertürk, M. (1994). Organizasyonlarda Çatışma, Çatışma Nedenleri, Çatışmanın Yönetimi ve Erciyes Üniversitesinde Bir Anket Uygulaması. **Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi**, (11), 121-147.

Fisher, R. (2000). **Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution. International Peace and Conflict Resolution, School of International Service, The American University,** <http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/>

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...
sources_of_conflict_and_methods_of_resolution.pdf (Erişim
Tarihi: 12.02.2022).

Genç, Z. (2010). Web 2.0 Yeniliklerinin Eğitimde Kullanımı: Bir Facebook Eğitim Uygulama Örneği. **Akademik Bilişim**, 10, 10-12.

Gülbahar, Y., Kalelioğlu, F., ve Madran, O. (2010). **Sosyal Ağların Eğitim Amaçlı Kullanımı**. XV. Türkiye’de İnternet Konferansı, 10, 30-37.

Gümüşeli, A. İ. (1994). **İzmir Ortaöğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenler ile Aralarındaki Çatışmaları Yönetme Biçimleri**. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Güney, S. (2011), **Örgütsel Davranış**, Ankara: Nobel Yayınları.

Hakkari, F., Tüysüz, C., ve Atalar, T. (2016). Öğretmenlerin Bilgisayar Yeterlikleri ve Öğretimde Teknoloji Kullanımına İlişkin Algılarının Çeşitli Değişkenler Bakımından İncelenmesi. **Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi**, 10(2), 460-481.

Horzum, M. B. (2010), Öğretmenlerin Web 2.0 Araçlarından Haberdarlığı, Kullanım Sıklıkları ve Amaçlarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 7 (1), 603-634.

İlhan, A. Örgütsel Çatışma Yönetiminin İncelenmesine Yönelik Fenomenolojik Bir Araştırma. **Research Journal of Business and Management**, 7(4), 239-252.

İşman, A., ve Albayrak, E. (2014). Sosyal Ağlardan Facebook’un Eğitime Yönelik Etkililiği. **Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 4(1), 129-138.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Karaca, F., ve Aktaş, N. (2019). Ortaöğretim Kurumu Öğretmenlerinin Web 2.0 Uygulamaları İçin Haberdarlıklarının, Yeterlilik Düzeylerinin, Kullanım Sıklıklarının ve Eğitsel Amaçlı Kullanım Biçimlerinin İncelenmesi. **Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 21(2), 212-230.

Karasoy, H. A. Yönetim Fonksiyonları Ekseninde Örgütsel İletişimin Önemi. **Kamu Yönetimi ve Politikaları Dergisi**, 2(1), 81-92.

Karip, E. (2003). **Çatışma Yönetimi.** Ankara: Pegem Yayıncılık.

Kaysi, F. (2020). Mobil Anlık Mesajlaşma Uygulamaları Üzerinden Üniversite Öğrencilerinin Yabancı Dil Gelişimlerinin Desteklenmesi. **Turkish Studies-Educational Sciences**, 15(3), 2271-2284.

Keskin, M., ve Derya, Ö. Z. E. R. (2020). Covid-19 Sürecinde Öğrencilerin Web Tabanlı Uzaktan Eğitime Yönelik Geri Bildirimlerinin Değerlendirilmesi. **İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 5(2), 59-67.

Kılınç, T. (1985). Örgütlerde Çatışma: Mahiyeti ve Nedenleri. **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 14(1), 103-124.

Kılınç, T. (1986). Örgütlerde Çatışma, Başa Çıkma Yöntemleri ve Yönetimi. **İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi**, 15(1), 103-124.

Kırmızıgül, H. G. (2020). Covid-19 Salgını ve Beraberinde Getirdiği Eğitim Süreci. **Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 7(5), 283-289.

Koçak, S., ve Başkan, G. A. (2013). Okul Müdürleri Tarafından Kullanılan Çatışma Yönetim Yöntemlerinin Etkililik Düzeyleri. **Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 44(44), 212-224.

Koçyiğit, M., ve Koçyiğit, A. (2018). Değişen ve Gelişen Dijital İletişim: Yazılabilir Web Teknolojisi (Web 2.0). <https://www.researchgate.net/publication/348298456> (Erişim Tarihi: 09/04/2021).

Lerman, K. (2007). **Social Information Processing In News Aggregation.** IEEE Internet Computing, 11(6), 16-28.

MEB (2021). Millî Eğitim Bakanlığı Kurumsal Sosyal medya Kullanım Kılavuzu, MEB Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği, https://basinmus.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2021_04/1212350_8_Sosyal_Medya_KYla_vuzu.pdf, (Erişim Tarihi: 12.12.2021).

Mirzeoğlu, N. (2005). Örgütsel Çatışma ve Yönetimi: Spor Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Bir Uygulama. Spormetre **Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi**, 3(2), 51-56.

Morkoç Kekeç, D.ve Erdönmez, C. (2015). Web 2.0 Uygulamalarının Eğitim Süreçlerine Etkisi: Çanakkale Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Örneği. **Yükseköğretim ve Bilim Dergisi**, 5(3), 335-346.

Özalp, İ. (1989). Örgütlerde Çatışma. **Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 7(1), 81-114.

Özdoğru, M. (2021). İlkokullarda Öğretmen-Veli İlişkisinde Yaşanan Sorunlara İlişkin Öğretmen Görüşleri. **Uluslararası Temel Eğitim Çalışmaları Dergisi**, 2(1), 68-76.

Özerbaş, M. A., ve Mart, Ö. A. (2017). İngilizce Öğretmen Adaylarının Web 2.0 Kullanımına İlişkin Görüş ve Kullanım Düzeyleri. **Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi**, 18(3), 1152-1167.

Özgan, H. (2006). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Çatışma Yönetim Stratejilerinin İncelenmesi (Gaziantep Örneği).

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Doktora Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Özgür, H. (2020). Web 2.0 Teknolojileri, Trakya Üniversitesi Rumeli Köprüsü Dergisi. 2, 36-47.

Özkara, E., ve Tunç, B. (2020). Okul Yöneticilerinin Çatışma Yönetim Stratejileri ile Okul Kültürü Arasındaki İlişkinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi. Journal of Faculty of Educational Sciences, 53(3).

Özmen, F., (1997). Fırat ve İnönü Üniversitelerinde Örgütsel Çatışmalar ve Çatışma Yönetimi Yaklaşımları. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Putnam, L. L., ve Wilson, C. E. (1982). Communicative Strategies in Organizational Conflicts: Reliability and Validity of A Measurement Scale. Annals of the International Communication Association, 6(1), 629-652. Erişim Tarihi: 13/05/2021

Rahim, A., and Bonoma, T. V. (1979). Managing Organizational Conflict: A Model for Diagnosis And İntervention. Psychological Reports, 44(3 Suppl), 1323-1344.

Rahim, M. A. (1985). A Strategy for Managing Conflict in Complex Organizations. Human Relations, 38(1), 81-89.

Rahim, M. A., Buntzman, G. F., ve White, D. (1999). An Empirical Study of the Stages of Moral Development and Conflict Management Styles. International Journal of Conflict Management, 10(2), 154-171.

Rahim, M. A. (2001). Managing Conflict in Organizations. London: Routledge, Quorum Books.

- Rahim, M. A.** (2002). Toward A Theory of Managing Organizational Conflict, **International Journal of Conflict Management**, 13(3), 206-235. <https://www.researchgate.net/publication/228182312> (Erişim Tarihi: 18/06/2020).
- Rahim, M. A., Psenicka, C., Polychroniou, P., Zhao, J. H., Yu, C. S., Chan, K. A., ... ve van Wyk, R.** (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. **The International Journal of Organizational Analysis**, 10(4), 302-326.
- Ramdhani, T., ve Nandiyanto, A. B. D.** (2021). The Use of Whatsapp Social Media as Reinforcement Online Learning During the Covid-19 Pandemic. **Indonesian Journal of Multidiciplinary Research**, 1(1), 107-112.
- Robbins, S. P.** (1978). Conflict Management and Conflict Resolution Are Not Synonymous Terms. **California Management Review**, 21(2), 67-75.
- Robbins, S. P.,** (1998). **Organizational Behavior: Concepts and Controversies and Applications**. USA, Prentice Hall.
- Rubin, J. Z.** (1994). Models of Conflict Management. **Journal of Social Issues**, 50(1), 33-45.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Vergiliel Tüz, M.** (2016), **Örgütsel Davranış**, Bursa: Aktüel Yayınları.
- Sarı, T., ve Nayır, F.** (2020). Pandemi Dönemi Eğitim: Sorunlar ve Fırsatlar. **Electronic Turkish Studies**, 15(4), 959-975.
- Sarsar, F., Başbay, M., ve Başbay, A.** (2015). Öğrenme-Öğretme Sürecinde Sosyal Medya Kullanımı. **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 11(2), 418-431.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

Scott, P. R., ve Jacka, J. M. (2011). Auditing Social Media. A Governance and Risk Guide, New Jersey: John Wileyve Sons.

Spaho, K. (2013). Organizational Communication And Conflict Management. Journal of Contemporary Management Issues, 18(1), 103-118.

Şahin, A., Emini, F. T., ve Ünsal, Ö. (2006). Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (15), 553-568.

T.C. Resmî Gazete. Okul Öncesi Eğitimi ve İlköğretim Kurumları Yönetmeliği. 26.07.2014. Sayı: 29072, Ankara: Başbakanlık Basımevi.

Telli, S. G., ve Altun, D. (2020). Coronavirüs ve Çevrimiçi (Online) Eğitimin Önlenemeyen Yükselişi. Üniversite Araştırmaları Dergisi, 3(1), 25-34.

Thakore, D. (2013). Conflict and Conflict Management. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), 8(6), 7-16.

Timur, S., Timur, B., Arcagök, S., ve Öztürk, G. (2020). Fen Bilimleri Öğretmenlerinin Web 2.0 Araçlarına Yönelik Görüşleri. Journal of Kirsehir Education Faculty, 21(1), 63-108.

Tokat, B. (1999). Örgütlerde Çatışma ve Çatışmanın Yöntemi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 1. 23-40.

Toytok, E., ve Açıkgöz, A. (2013). Öğretmen Görüşlerine Göre Okul Yöneticilerinin Çatışma Yönetim Stilleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki. Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi, 1(2), 24-36.

Tutar, H. (2016). Örgütsel Davranış, Ankara: Detay Yayıncılık.

Türnüklü, A., Şahin, İ., ve Öztürk, N. (2002). İlköğretim Okullarında, Öğrenci, Öğretmen, Okul Yöneticisi ve Velilerin

Sosyal Ağlar ve Örgütsel Çatışma: Devlet İlkokullarında...

Çatışma Çözüm Stratejileri. **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, 32(32), 574-594.

Ural, A. (1997). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenlerle Aralarındaki Çatışma Yönetme Yöntemleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bolu: Abant izzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ural, A., ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi. 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Ünlü, S., Özcihan, T., Özbaş, Z., ve Bakiner, A. (2014). Örgütsel Çatışma Çözüm Yöntemleriyle Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Bir Tasarım Mühendisliği Örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (31), 251-263.

Wall Jr, J. A., ve Callister, R. R. (1995). Conflict and Its Management. Journal of Management, 21(3), 515-558.

Wright, Q. (1951). The Nature of Conflict. Western Political Quarterly, 4(2), 193-209.

Yaylak, E., ve İnan, S. (2018). Sosyal Bilgiler Öğretmenlerinin Eğitimde Sosyal Medyanın Kullanılmasına Yönelik Görüşlerinin İncelenmesi. Türkiye Bilimsel Araştırmalar Dergisi, 3(1), 1-32.

Yıldızoğlu, H. ve Burgaz, B. (2014). Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleriyle Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 29(2), 295-310.

Yurdunkulu, A., ve Oktay, A. (2020). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Çatışma Durumları ve Çatışma Yönetimi Stratejilerinin İncelenmesi (Düzce-Merkez Örneği). Trakya Eğitim Dergisi, 10(1), 285-302.

İdris Aydın & Özer Köseoğlu

||Beyan ve Açıklamalar/Disclosure Statements ||

1. Bu çalışmanın yazarı, **Bilgi Dergisi**'nce beyan edilen araştırma ve yayın etiği ilkelerine uduğunu beyan etmektedir (The author confirms that his work complies with the principles of research and publication ethics announced by **Bilgi**).
2. Yazar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir ve araştırmadan herhangi bir üçüncü şahıs/kurumun etkilenebileceğine dair bildirim bulunmamaktadır (No potential conflict of interest and the research's effects on any person/institution was reported by the author).
3. Makalenin tamamının İdris **AYDIN** ve Özer **KÖSEOĞLU** tarafından kaleme alınmış olduğu bildirilmiş ve ilave bir teşekkür konusu belirtilmemiştir (It was reported that the article was written by İdris **AYDIN** and Özer **KÖSEOĞLU**, as no additional acknowledgement has been made).