

Hemşirelik Öğrencilerinin Çatışma Çözme Stillerinin Belirlenmesi

Determination of Conflict Resolution Styles of Nursing Students

Afitap Özdelikara , Ahsen Taştan , Burak Arslan 

Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Samsun, Türkiye

ÖZ

GİRİŞ: Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleri sonucunda birer sağlık profesyoneli olacağı, bakım hizmeti vereceği ve çatışma ortamında kalabilecekleri göz önünde bulundurulduğunda, hemşirelik öğrencilerinin çatışma çözme strateji ve stillerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi önem taşımaktadır.

AMAÇ: Araştırma, hemşirelik öğrencilerinin kullandığı çatışma çözme stillerinin ve etkileyen etmenlerin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

YÖNTEM: Araştırma, hemşirelik bölümünde öğrenim gören 272 öğrenci ile yürütülmüştür. Araştırma verileri, "Tanıtıcı Bilgi Formu ve Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır.

BULGULAR: Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin, %80,5'i kadın, %73,5'i 18-21 yaş grubunda, %96,3'ü bekar, %62,5'i Anadolu lisesi mezunu ve %30,1'i birinci sınıf ve %30,1'i ikinci sınıf öğrencisi olduğunu bildirmiştir. Öğrencilerin en çok uzlaşma, en az ise hükmetme stratejisini kullandıkları belirlenmiştir.

SONUÇ: Çatışma çözmenin etkin bir şekilde gerçekleşmesi için farkındalığın artırılması, sağlık hizmeti içerisinde ortaya çıkabilecek çatışma tipleri ve çözüm biçimlerine ilişkin bilginin birer hemşire adayı olan öğrencilere eğitimin her basamağında verilmesi gerekmektedir.

Anahtar kelimeler: Hemşirelik, öğrenci, çatışma çözme, strateji

ABSTRACT

INTRODUCTION: Considering that nursing students will be health professionals as a result of their education, and provide care and stay in conflict environment, it is important to identify and develop conflict resolution strategies and styles of nursing students.

AIM: The research was conducted to determine the conflict resolution styles used by nursing students and the effective factors.

METHOD: The study was carried out with 272 students studying in the nursing department. The results of the study were collected by the "Introductory Information Form and the Conflict Resolution Styles Scale."

RESULTS: The 80.5% of the students included in the study were women in the 18-21 age group (73.5%), single (96.3%) Anatolian high school graduates (62.5%), first (30.1%) and second grade (30.1%) students. It is determined that the students used mostly reconciliation and leastly domination strategies.

CONCLUSION: In order for the resolution of conflict to take place effectively, it is necessary to increase the awareness of nurse candidates, and they should be informed about the types of conflicts that may rise in the health service and the sources of conflict.

Keywords: Nursing, student, conflict resolution, strategy

Geliş Tarihi / Arrival Date: 06.12.2018

Kabul tarihi / Date of Acceptance: 10.06.2019

İletişim / Corresponding author: Ahsen Taştan, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Samsun, Türkiye

E-posta / E-mail: ahsen.tastan@omu.edu.tr

Çalışmanın yazarları tarafından "HEMŞİRELİK ÖĞRENCİLERİNİN ÇATIŞMA ÇÖZME STILLERİNİN BELİRLENMESİ" başlığıyla 5. Uluslararası, 16. Ulusal Hemşirelik Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

Yazarların ORCID bilgileri:

A.Ö. 0000-0002-5896-9207, A.T. 0000-0002-0263-8855, B.A. 0000-0002-4981-2806

GİRİŞ

Çatışma, Türk Dil Kurumu (TDK) tarafından “birbirine çatmak, söz ya da davranışın birbirini tutmaması, karşılıklı vuruşmak, kavga etmek, görüş ve fikirlerin birbirine ters düşmesinden doğan karşıtlık durumu” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2018). Rahim ve arkadaşları (2000), çatışmanın kaynağı olarak insan ilişkilerinde bireysel algıdaki farklılıklara odaklanmıştır. Çatışma, bireyler ya da gruplar arasındaki ilişkinin kaçınılmaz bir parçasıdır ve dinamik etkileşimin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005; Öz ve Hiçdurmaz, 2012).

Altıntaş ve Gültekin’in (2003) aktardığına göre, Rogers, insanın kendi bütünü koruma içgüdüleriyle hareket ettiğini ve bu bütünü tehdit edebilecek dış etkilerin insanın çatışmalar yaşamasına neden olduğunu ileri sürmektedir (Altıntaş ve Gültekin, 2003). Bozoğlan (2010) ise, Maslow’un gereksinimler hiyerarşisinde sıralanmış olduğu gereksinimlerin karşılanması sırasında kendi gereksinimleri ve diğer insanların gereksinimleri ile uyumsuzluk olması durumunda bireylerin çatışma içerisinde kaldığını öne sürdüğünü ve psikanalitik kuramcı Freud’un insan organizmasını içsel ve dışsal etkilere kendini korumak için sürekli çaba halinde olan bir varlık olarak tanımladığını belirtmektedir. Ayrıca, Burger (2006) ve Bozoğlan (2010) tarafından, Freud’un organizmanın iç ve dış uyaranlara uyum gösterebilme yeteneğine sahip olup uyum sağlayamadığı durumlarda, saldırganlık içgüdüleri ile kendisi ya da toplum içerisinde bir çatışma durumunda kalabileceğini belirttiği aktarılmaktadır. Çatışma çözme, iki birey ya da birden çok taraf arasında meydana gelen uyumsuzluk durumunun veya anlaşmazlığa yol açan durumun ortadan kaldırılması şeklinde tanımlanmaktadır (Arslan, 2005). Sağlık hizmetlerinin dinamik ve karmaşık bir yapıya sahip olması, hasta ve hasta yakınlarının psikolojik durumları ve kendilerine yönelik öncelik beklentileri, hastanelerde sağlık personeli sayısının yetersizliği gibi bileşenler sağlık kurumlarında çatışma riskini artırmaktadır (Aslan, 2004; Akca ve ark., 2014). Hastanede, kaynakların yetersizliği ve adil kullanılmaması, hedeflerin ve çıkarların farklı oluşu, çatışma yaşayan tarafların içinde bulunduğu psikolojik durum, bireylerin olayları farklı algılama durumu gibi çatışma ortamı oluşturan birçok etmen bulunmaktadır. Bireylerin değerleri, beklentileri, gereksinimleri ve öncelikleri gibi etmenler, kişisel farklılıklardan ileri gelen çatışmaya ortam yaratmaktadır. Ayrıca iletişim yetersizliği ya da iletişim kanallarındaki farklılıklar, görev tanımlarının yeterli düzeyde yapılmamış olması, rol çatışması, statü ve eğitimsel farklılıklar, yöneticilerin uygulamalarındaki farklılıklar, ekip kavramının içselleştirilmemesi hastane ortamında çatışmaya yol açan bileşenlerdendir (Şahin ve Örselli, 2010; Temel, 2017).

Hemşireler, hastanelerde hasta ve hasta yakınları ile doğrudan iletişim kurmaları, karar verme ve bakım girişiminde bulunma gibi önemli sorumluluklarının bulunması nedeniyle, çatışma yönetimi hemşire için ayrı bir öneme sahiptir. Ayrıca, hastanede diğer meslek grupları ile profesyonel iletişimi sürdürme, bakım hizmeti verirken eşgüdüm ve işbirliği sağlamanın gerekliliği, çatışma yönetiminin önemini artırmaktadır (Aydın, 2013). Hemşirelik öğrencilerinin de eğitimleri sonucunda birer sağlık profesyoneli olacağı, bakım hizmeti vereceği ve çatışma ortamında kalabilecekleri göz önünde bulundurulduğunda, hemşirelik öğrencilerinin çatışma çözme stillerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi de büyük önem taşımaktadır (Öz ve Hiçdurmaz, 2012).

YÖNTEM

Araştırmanın amacı ve türü: Bu araştırma, hemşirelik öğrencilerinde çatışma çözme stillerinin belirlenmesi amacıyla, tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

Araştırma soruları: Araştırmada:

- Hemşirelik öğrencileri hangi çatışma çözme stillerini kullanmaktadır?
- Hemşirelik öğrencilerinin kullandığı çatışma çözme stillerini etkileyen etmenler nelerdir? sorularına yanıt aranmıştır.

Araştırmanın yapıldığı yer ve özellikleri: Araştırma, Eylül-Ekim 2017 tarihleri arasında Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik bölümünde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın evren ve örnekleme: Araştırma, hemşirelik bölümünde öğrenim gören 516 öğrenciden 272 öğrenci ile yürütülmüştür. Örneklem seçimine gidilmemiş ve gönüllülük esasına dayalı olarak evrenin tamamı, araştırma örnekleme alınmıştır.

Veri toplama aracı: Araştırmanın verileri, “Tanıtıcı Bilgi Formu ve Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır.

Tanıtıcı bilgi formu: Tanıtıcı bilgi formu araştırmacılar tarafından literatürden yararlanılarak hazırlanmıştır (Özyazıcıoğlu ve ark., 2009; Günüşen ve Üstün, 2011). Bilgi formu, öğrencilerin sosyodemografik verilerini içeren 15 sorudan oluşmaktadır.

Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği: Ohio Çatışma Çözme Komisyonu (2002) tarafından hazırlanan ve Sargın, Tor, Bozoğlan ve Köroğlu (2008) tarafından geliştirilen ölçek, çatışma durumunda sergilenen davranışları, tutumları ve duyguları belirlemek amacıyla kullanılmaktadır. Beşli Likert tipi puanlanan ölçek, 29 maddeden oluşmaktadır. Her bir madde bir stili göstermektedir. Ölçekte “bütünleştirme”, “uyma”, “uzlaşma”, “hükmetme” ve “kaçınma” stratejileri altında belirli stiller bulunmaktadır. Ölçeğin geçerlik ve güvenirlik çalışmasında güvenirlik katsayıları 0,73-0,96 arasında değişmektedir. Ölçeğin değerlendirilmesinde 3,40 kesme noktasında alınmaktadır. Maddelerin ortalaması 3,40’ın üzerinde ise o davranışın yüksek oranda gösterildiği, 3,40’ın altında ise düşük oranda gösterildiği anlaşılmaktadır. Ölçeğin değerlendirilmesi; ortalama puan 1,00-1,79 arasında en düşük, 1,80-2,59 arasında düşük, 2,60-3,39 arasında orta, 3,40-4,19 arasında yüksek ve 4,20-5,00 arasında ise en yüksek şekilde yapılmaktadır. Bu çalışmada, ölçek toplam Cronbach alfa kat sayısı 0,84 olarak bulunmuştur.

Verilerin toplanması: Veriler, etik kurul izni ve kurum izni alındıktan sonra öğrencilere gerekli açıklamalar yapılarak, çalışmaya katılmayı kabul eden öğrencilere veri toplama aracı elden dağıtılarak, doldurularak istenmiş ve daha sonra elden toplanmıştır.

Verilerin değerlendirilmesi: Verilerin analizi IBM SPSS 20 (Statistical Package for the Social Sciences- Demo Version 20 Chicago, IL, USA) paket programında yapılmıştır. Verilerin normallik dağılımları, alan yazındaki kaynaklar referans alınarak Kolmogorov Smirnov testi ve basıklık ve çarpıklık değerleri ile değerlendirilmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013; George ve Mallery, 2010). Analizler; ortalama, yüzdelik hesaplamaları ile One-Sample T testi, Mann-Whitney-U testi, Kruskal-Wallis H testi ve One-Way ANOVA testi kullanılarak yapılmıştır. Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Gruplar arasındaki farklar, One-Way ANOVA testi için Post Hoc Multiple Comparisons Tukey-Tamhane testleri kullanılarak; nonparametrik testler için ise Pairwise Comparisons ile belirlenmiştir.

Araştırmanın etik yönü: Araştırma için Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan (2017/147) izin alınmıştır. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesinden yazılı, katılımcı öğrencilerden sözlü izin alınmıştır.

Araştırmanın sınırlılıkları: Araştırma, gerçekleştirildiği örneklem ile sınırlı olup genellenemez.

BULGULAR

Tablo 1: Öğrencilerin Tanıtıcı Özellikleri (N:272)

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	219	80,5
Erkek	53	19,5
Yaş		
18-21	200	73,5
22-25	67	24,6
26-29	3	1,1
30 ve üzeri	2	0,7
Medeni Durum		
Evli	10	3,7
Bekar	262	96,3
Mezun Olunan Lise Türü		
Anadolu Lisesi	170	62,5
Öğretmen Lisesi/AÖL	45	16,5
Sağlık Meslek Lisesi	17	6,3
Diğer	40	14,7
Öğrenim Görülen Sınıf		
1. Sınıf	82	30,1
2. Sınıf	82	30,1
3. Sınıf	62	22,9
4. Sınıf	46	16,9
Akademik Başarı Durumu Algısı		
İyi	96	35,3
Orta	156	57,4
Kötü	20	7,3
Anne Hayatta Olma Durumu		
Evet	268	98,5
Hayır	4	1,5
Baba Hayatta Olma Durumu		
Evet	251	92,3
Hayır	21	7,7
Anne Eğitim Durumu		
Okuryazar Değil	13	4,8
Okuryazar	22	8,1
İlköğretim	179	65,8
Lise	44	16,2
Üniversite	14	5,1
Baba Eğitim Durumu		
Okuryazar Değil	3	1,1
Okuryazar	8	2,9
İlköğretim	136	50,0
Lise	84	30,9
Üniversite	41	15,1
Anne Tutumu Değerlendirme		
Demokratik	206	75,7
Baskıcı	57	21,0
Disiplinsiz- Tutarsız	9	3,3
Baba Tutumu Değerlendirme		
Demokratik	200	73,5
Baskıcı	55	20,2
Disiplinsiz- Tutarsız	17	6,3
Hemşirelikte Yönetim Dersi Alma Durumu		
Evet	101	37,1
Hayır	171	62,9

Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin, %80,5'i kadın, %73,5'i 18-21 yaş grubunda, %96,3'ü bekar, %62,5'i anadolu lisesi mezunudur. %30,1'i birinci sınıf ve %30,1'i ikinci sınıf olan öğrencilerin %57,4'ü akademik başarı durumunu orta olarak algıladığını ve %62,9'u henüz "Hemşirelikte Yönetim" dersini almadığını bildirmiştir (Tablo 1).

Öğrencilerin %65,8'i annesinin, %50'si ise babasının eğitim durumunu ilköğretim mezunu şeklinde belirtmiş; %98,5'i annesinin, %92,3'ü babasının hayatta olduğunu bildirmiş ve %75,7'si annesinin tutumunu, %73,5'i babasının tutumunu demokratik olarak değerlendirmiştir (Tablo 1).

Tablo 2: Öğrencilerin Çatışma Çözme Stratejileri Puan Ortalamaları (N:272)

STRATEJİ	Ort.± SS.
Bütünleştirme	3,39±0,64
Uyma	2,96±0,58
Uzlaşma	3,49±0,66
Hükmetme	2,54±0,60
Kaçınma	2,83±0,70

Öğrencilerin, çatışma çözme stratejilerinden sırasıyla 3,49±0,66 ve 3,39±0,64 ortalama puanları ile en çok uzlaşma ve bütünleştirme stratejisini kullandıkları saptanırken, en az kullandıkları stratejinin 2,54±0,60 puan ortalaması ile hükmetme stratejisi olduğu belirlenmiştir (Tablo 2).

Tablo 3: Öğrencilerin Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği Puan Ortalamaları (N:272)

STRATEJİ STİLLERİ	$\bar{X} \pm SS$	
BÜTÜNLEŞTİRME	Diğer kişilerin bakış açısını anlamaya çalışırım.	3,53±0,94
	Duygularım hakkında ailemle konuşurum.	3,11±1,12
	*Bir çatışma içinde diğer insanların gereksinimlerinin daha çok farkındayım, farkındayım.	2,98±0,92
	Soruna daha çok odaklanırım.	3,51±0,94
	***Kendi hissettiklerimi tanımlayabilirim.	3,72±0,85
	Kendimin ve karşımdakinin hissettiklerinin farkında olurum.	3,55±0,91
Çatışma yaşayan çevremdeki insanlara yardım etmek için yeni beceriler geliştiririm.	3,35±0,96	
UYMA	İnanmasam da yanlışımı kabul ederim.	2,42±1,09
	* Pes ederim.	2,12±0,96
	Özür dilerim.	2,93±1,08
	Karşımdaki insanların duygularının farkında olurum.	3,49±0,85
*** Diğer insanlara saygılı davranırım.	3,83±0,98	
UZLAŞMA	Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşamadığım şeyleri bulmaya çalışırım.	3,51±0,97
	*** Bir uzlaşmaya varmayı denerim.	3,65±0,94
	Kimin haklı olduğuna karar vermede başka kişilerin yardımını alırım.	3,40±1,00
	Arkadaşlarıma sözel ifadeler kullanırım.	3,63±0,89
	* Çatışmada bir artış olduğunda uzlaşmaya daha açık hale gelirim.	3,34±1,04
Çatışmada daha barışçı ve sevgi dolu çözümler denerim.	3,40±0,99	
HÜKMETME	* Diğer kişiyi tehdit ederim.	1,93±1,01
	Fiziksel olarak kavga ederim.	2,04±1,07
	Biz çözüm yolu buluncaya kadar sızlanır, şikayet ederim.	2,33±1,08
	Pes ederim ama diğer insana da ne kadar acı çektiğimi de hissettiririm.	2,40±1,08
	*** Kendi hissettiklerimin daha çok farkındayım.	3,63±0,88
Sözel olmayan iletişim becerileri kullanırım.	2,92±1,03	
KAÇINMA	* Kişiden kaçınırım.	2,75±1,15
	Konuyu değiştiririm.	2,76±1,10
	Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.	2,76±1,01
	Anlaşmış gibi görünürüm.	2,79±1,03
	*** Çatışmada bir artış gördüğüm zaman çözümü ertelerim.	3,11±1,02

*Strateji altında en düşük düzeyde kullanılan stili tanımlamaktadır.

***Strateji altında en yüksek düzeyde kullanılan stili tanımlamaktadır.

Tablo 3'te öğrencilerin çatışma stili puanları verilmiştir. Buna göre. bütünleşme stratejisinde 3,72±0,85 puan ortalaması ile "kendi hissettiklerini tanımlayabilme", uyma stratejisinde 3,83±0,98 puan ortalaması ile "diğer insanlara saygılı davranma", uzlaşma stratejisinde 3,65±0,94 puan ortalaması ile "uzlaşmaya varmayı deneme", hükmetme stratejisinde 3,63±0,88 puan ortalaması ile "kendi hissettiklerinin daha çok farkında olma" ve kaçınma stratejisinde 3,11±1,02 puan ortalaması ile "çatışmada bir artış görüldüğünde çözümü erteleme" en çok benimsenen çatışma stili olduğu görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 4: Öğrencilerin Tanıtıcı Verileri ile Çatışma Çözme Stilleri Ölçeğine ait Strateji Puanlarının Karşılaştırılması (N:272)

Değişkenler	Bütünleşme	Uyma	Uzlaşma	Hükmetme	Kaçınma
Cinsiyet					
Kadın	3,42±0,65	2,96±0,58	3,54±0,66	2,51±0,58	2,84±0,69
Erkek	3,29±0,57	2,96±0,55	3,28±0,57	2,69±0,64	2,83±0,74
	t: 1,209	t: 0,024	t: 2,438	t: -1,837	t: 0,090
	p: 0,228	p: 0,981	p: 0,015	p: 0,067	p: 0,928
Yaş*					
18-21	3,57 (2,00-4,43)	3,00 (1,20-4,40)	3,66 (1,17-4,83)	2,33 (1,33-4,17)	2,80 (1,00-4,40)
22-25	3,28 (1,00-4,29)	3,00 (1,00-4,20)	3,33 (1,00-4,67)	2,66 (1,00-4,17)	2,90 (1,00-4,20)
26-29	3,14 (3,00-3,29)	2,70 (2,20-3,20)	3,33 (3,17-3,50)	2,66 (2,50-2,83)	2,60 (2,20-3,00)
30 ve üzeri	3,35 (2,86-3,86)	3,60 (3,40-3,80)	3,16 (2,50-3,83)	2,58 (2,00-3,17)	2,00 (2,00-2,00)
	KW: 1,714	KW: 4,561	KW: 1,601	KW: 1,519	KW: 3,884
	p: 0,634	p: 0,207	p: 0,659	p: 0,678	p: 0,274
Akademik Başarı Durumu Algısı*					
İyi	3,71 (1,00-4,29)	3,00 (1,00-4,40)	3,66 (1,00-4,67)	2,88±0,66	2,55±0,56
Orta	3,28 (2,00-4,43)	3,00 (2,00-4,00)	3,50 (1,17-4,83)	2,83±0,73	2,53±0,62
Kötü	3,14 (2,14-4,14)	3,00 (1,20-3,80)	3,08 (2,50-3,67)	2,68±0,60	2,63±0,60
	KW: 7,132	KW: 4,624	KW: 8,507	F: 0,573	F: 0,260
	p: 0,050	p: 0,099	p: 0,014	p: 0,564	p: 0,771
Hemşirelikte Yönetim Dersini Alma Durumu					
Evet	3,37±0,59	2,94±0,57	3,50±0,60	2,43±0,61	2,76±0,72
Hayır	3,40±0,66	2,97±0,58	3,49±0,69	2,61±0,58	2,88±0,68
	t: -0,373	t: -0,464	t: 0,130	t: -2,246	t: -1,298
	p: 0,709	p: 0,643	p: 0,896	p: 0,026	p: 0,196
Anne Tutumu Değerlendirme					
Demokratik	3,44±0,62	3,00±0,56	3,51±0,64	2,50 (1,00-4,17)	2,83±0,67
Baskıcı	3,27±0,64	2,89±0,59	3,43±0,73	2,75 (1,30-3,33)	2,92±0,79
Disiplinsiz/Tutarsız	3,02±0,89	2,33±0,65	3,33±0,62	2,33 (1,83-3,50)	2,36±0,75
	F: 2,469	F: 4,456	F: 0,455	KW: 4,571	F: 1,723
	p: 0,087	p: 0,013	p: 0,635	p: 0,102	p: 0,181
Baba Tutumu Değerlendirme					
Demokratik	3,45±0,63	2,98±0,60	3,50 (1,00-4,67)	2,83±0,72	2,54±0,62
Baskıcı	3,32±0,49	2,95±0,46	3,33 (1,83-4,83)	2,96±0,59	2,55±0,54
Disiplinsiz/Tutarsız	2,94±0,94	2,68±0,61	4,00 (3,00-4,17)	2,41±0,65	2,54±0,50
	F: 4,596	F: 1,773	KW: 1,595	F: 3,485	F: 0,006
	p: 0,011	p: 0,172	p: 0,450	p: 0,032	p: 0,994

F: ANOVA test, t: Independent-Samples T test, KW: Kruskal-Wallis test

*Ortanca değerleri verilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin tanıtıcı özelliklerine göre "Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği" puan ortalamalarının dağılımına bakıldığında; bütünleşme, uzlaşma ve kaçınma stratejileri puanlarının kadın öğrencilerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Hükmetme stratejisinde, erkek öğrencilerin puanlarının daha yüksek olduğu ve uyma stratejisinde ise kadın ve erkek öğrencilerin puanlarının eşit olduğu, istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı belirlenmiştir (p>0,05). Uzlaşma stratejisi puanlarının kadınlarda daha yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu bulunmuştur (p<0,05) (Tablo 4).

18-21 yaş grubu öğrencilerde bütünleştirme ve uzlaşma, 22-25 yaş grubu öğrencilerde kaçınma, 30 yaş ve üzeri öğrencilerde ise uyma stratejisi puanları yüksek olarak bulunmuş ancak, yaş değişkeni ile çatışma çözme stratejileri arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Akademik başarı durumunu iyi olarak algılayan öğrencilerin kaçınma ve uyma stratejisi dışındaki tüm stratejilerdeki puanları yüksek bulunmuştur. Algılanan akademik başarı değişkeni ile bütünleştirme ve uzlaşma stratejisi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 4).

Hemşirelikte yönetim dersini almayan öğrencilerin uzlaşma stratejisi dışındaki strateji puanları, hemşirelikte yönetim dersini alan öğrencilere göre yüksek bulunmuştur. Hemşirelikte Yönetim dersini alma durumu ile hükmetme stratejisi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 4).

Anne tutumunu demokratik olarak değerlendiren öğrencilerin bütünleştirme, uyma ve uzlaşma stratejisi puanları daha yüksek olarak belirlenirken, annesinin tutumunu baskıcı olarak bildiren öğrencilerin hükmetme ve kaçınma stratejisi puanları yüksek bulunmuştur. Anne tutumu değişkeni ile uyma strateji puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($p<0,05$) (Tablo 4).

Babasının tutumunu demokratik olarak bildiren öğrencilerin bütünleştirme ve uyma strateji puanlarının, disiplinsiz/tutarsız olarak değerlendirenlerin uzlaşma strateji puanlarının ve baskıcı olarak değerlendirenlerin hükmetme ve kaçınma strateji puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Baba tutumu değişkeni ile bütünleştirme ve hükmetme strateji puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$) (Tablo 4).

TARTIŞMA

Hemşirelik öğrencilerinin çatışma çözme strateji ve stillerinin belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmada, öğrencilerin en çok uzlaşma, en az ise hükmetme stratejisini benimsedikleri belirlenmiştir (Tablo 2). Hemşirelik, radyoloji ve solunum terapisi bölümü öğrencileriyle yapılan bir çalışmada, öğrencilerin çatışma durumunda en fazla uzlaşma, en az hükmetme yöntemine başvurduğu, ancak hemşirelik öğrencilerinin hükmetme yaklaşımını diğer öğrencilerden daha az tercih ettiği bulunmuştur (Sportsman ve Hamilton, 2007). Pines ve arkadaşlarının (2014) çalışmasında, hemşirelik öğrencilerinin en çok uzlaşma stratejisini benimsedikleri bildirilmiştir. Ancak hemşirelik öğrencileri tarafından farklı çatışma stratejilerinin benimsendiğini gösteren çalışmalara rastlamak da olanaklıdır. Kantek ve Gezer'in (2009) çalışmasında, hemşirelik öğrencilerinin en çok bütünleştirme ve en az hükmetme stratejisini kullandıkları, Chan ve arkadaşlarının (2014) çalışmasında ise en çok uyma (obliging) ve en az hükmetme stratejisini tercih ettikleri belirlenmiştir. Alan yazın incelendiğinde yaklaşımlar arasında farklılıklar göze çarpmaktadır. Çatışma çözme yaklaşımlarının belirlenmesinde bireysel farklılıklar, duygusal zeka, örtük kişilik yapısı gibi birçok etmen önemli rol oynamaktadır. Chan ve arkadaşlarının (2014) hemşirelik öğrencileri ile yürüttükleri çalışmalarında, çatışma stilleri ile duygusal zeka arasında anlamlı ilişki belirlenirken, örtük kişilik özelliği ile uyma stratejisi arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla ilgili araştırma bulgularındaki farklılıklara kişisel özellikler gibi birçok değişkenin neden olduğu söylenebilir.

Cinsiyet değişkenine göre çatışma çözme stratejilerine bakıldığında, uzlaşma stratejisinin cinsiyet değişkeninden etkilendiği ve kadın öğrenciler tarafından daha çok tercih edildiği ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$, Tablo 4). İstatistiksel olarak anlamlılık görülmemesine karşın, bütünleştirme ve uzlaşma gibi yapıcı tutumların kadın öğrenciler; hükmetme gibi otoriter tutumların ise erkek öğrenciler tarafından tercih edilmesi dikkat çekici sonuçlardandır. Bir başka çalışmada bütünleştirme, hükmetme ve uyma stratejilerinin cinsiyet değişkeninden etkilendiği sonucu bildirilmiştir (Chan ve ark., 2014). Bozoğlan (2010)'ın yaptığı araştırmada, kadınların en çok bütünleştirme ve uzlaşma, erkek katılımcıların ise en çok bütünleştirme stratejisini kullandıkları saptanmıştır. Holt ve DeVore'nin (2005) çalışmasında, kadınların erkeklerden daha çok uzlaşmayı tercih ettikleri bildirilmiştir. Köroğlu'nun (2012) çalışmasında kadın ve erkek katılımcıların en çok bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerini, az oranda da uyma stratejisini kullandıkları ayrıca uzlaşma stratejisini kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha yüksek düzeyde kullandıkları belirtilmektedir. Aksu'nun (2003) çalışmasında, bütünleştirme, hükmetme ve uzlaşma stratejilerinin cinsiyet değişkeninden etkilendiği sonucuna varılmıştır. Ancak cinsiyetin çatışma stratejilerini etkilemediğini bildiren çalışmalar da bulunmaktadır (Pines ve ark., 2014; Çevik, 2017). Çatışma çözme stratejileri ve cinsiyet değişkeninin incelendiği çalışmalarda, sonuçlar değişkenlik göstermektedir. Bu farklılığın biyolojik cinsiyetten bağımsız biçimde, toplumsal cinsiyet rolleri ile ilişkili olabileceği düşünülmüştür. Holt ve DeVore (2005) çatışma çözme stillerinin kültürden kültüre farklılık gösterebileceğini bildirmektedir. Türk kültüründe kadına atfedilen yapıcı/arabulucu, erkeğe atfedilen otorite rollerinin bu sonuçta etkili olduğu söylenebilir. Çatışma stilleri ile toplumsal cinsiyet rollerinin incelendiği bir çalışmada, toplumsal cinsiyet rolleri ile çatışma stilleri arasında anlamlı ilişki olduğu bildirilmiştir (Çevik, 2017).

Yaş değişkenine göre bakıldığında, çatışma çözme stratejilerinin yaş değişkeninden etkilenmediği belirlenmiştir ($p>0,05$). Literatürde yaştan çatışma çözme stratejileri üzerine etkisi olmadığını bildiren çalışmalara sıkça rastlan-

maktadır (Önder, 2008; Tunç ve Kutanis, 2013; Aydın, 2013; Pines ve ark., 2014). Araştırmanın bu sonucu, literatürle uyum göstermektedir.

Akademik başarı algısı ile çatışma çözme stratejileri ilişkisi incelendiğinde, bütünleştirme ve uzlaşma stratejilerinin akademik başarı algısından etkilendiği ve akademik başarısını iyi olarak algılayan öğrencilerin puan ortalamalarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Akademik başarı ve çatışma stillerinin incelendiği çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak akademik başarıyı destekleyen bir kavram olan eleştirel düşünmenin incelendiği bir çalışmada, çatışma stillerinin eleştirel düşünme biçimlerinden etkilendiği bildirilmiştir (Argon ve Selvi, 2011). Benzer şekilde benlik saygısı, bireyin kendisini değerli ve başarılı görmesi ile ilişkili kavramlardan biri olarak gösterilmektedir. Tunç ve Kutanis'in (2013) çalışmasında, bütünleştirme, kaçınma ve uyma stratejisi ile benlik saygısı arasında ilişki olduğu bildirilmiştir. Şahin ve arkadaşlarının (2009) çalışmasında ise bireylerin kendilerini nasıl gördükleri, kendilik algısı ile çatışma çözme stilleri arasında ilişki olduğu ortaya konmaktadır.

Hemşirelikte yönetim dersi alma durumu ile hükmetme stratejisi arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve hemşirelikte yönetim dersini almayan öğrencilerin hükmetme stratejisi puan ortalamaları daha yüksek bulunmuştur ($p<0,05$). Çatışma çözme eğitiminin, bireylerin olumsuz çatışma çözme yöntemlerini tercih etmesinin önüne geçtiği ve olumlu çatışma çözme becerilerini geliştirmeyi sağladığı bildirilmektedir (Kılıçarslan ve Atıcı, 2015). Çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitiminin kullanıldığı bir çalışmada, verilen eğitimin bireylerin sosyal duygusal öğrenme becerisini geliştirdiği ve dolayısıyla çatışma çözmede bireylerin yapıcı yöntemleri kullanmaya yöneldikleri bildirilmektedir (Koruklu ve ark., 2017). Hemşirelikte yönetim ders içeriğinde çatışma yönetimi, sorun çözme ve karar verme eğitiminin verildiği düşünüldüğünde, bu konuda eğitim almanın sonucu böyle bir etkilenmenin olduğu söylenebilir.

Anne ve baba tutumu ile çatışma stratejileri puan ortalamaları incelendiğinde, annelerinin tutumunu demokratik olarak değerlendiren öğrencilerin, hükmetme stratejisi dışındaki diğer stratejilere ait puan ortalamaları yüksek olarak belirlenmiştir. Uyma stratejisinin anne tutumundan etkilendiği belirlenmiştir ($p<0,05$). İstatistiksel anlamlılık bulunmamasına karşın anne tutumunu baskıcı olarak bildiren öğrencilerin hükmetme stratejisi puan ortalamalarının yüksek olması dikkat çeken sonuçlardan olmuştur ($p>0,05$). Araştırmada, baba tutumunun bütünleştirme ve hükmetme stratejilerini etkilediği belirlenmiştir ($p<0,05$). Baba tutumunu demokratik olarak bildiren öğrencilerin, bütünleştirme stratejisi puan ortalamaları yüksek bulunurken, anne tutumuna benzer şekilde, babalarının tutumunu baskıcı olarak bildiren öğrencilerin, hükmetme stratejisi puan ortalamalarının diğer gruplardan daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Kaya ve arkadaşlarının (2012) çalışmasında da demokratik tutuma sahip ebeveynlerin çocuklarının sorun çözme becerilerinin yüksek ve sosyal kaygılarının düşük olduğu bildirilmiştir. Anne ve babası demokratik tutum sergileyen öğrencilerin daha fazla davranışsal özerklik gösterdikleri, otoriter tutumun ise davranışsal özerkliğin gelişimini etkilediği bildirilmektedir (Musaoglu, 2004). Alan yazında, demokratik ebeveyn tutumunun en sağlıklı yetişme ortamı olduğu ve bu ortamda yetişen bireylerin kendi sınırlarını bilen, hoşgörülü, açık fikirli, girişken, yaratıcı, aktif, kendi inandıklarını sonuna kadar savunabilen, düşüncelerini rahatlıkla söyleyebilen, başkalarının düşüncelerine saygı duyan, kurallara ve otoriteye karşı körü körüne bağlı olmayan, uyumlu bireyler olacağı bildirilmektedir. Ebeveyn tutumu otoriter/baskıcı olan bireylerin ise aşağılık duygusu içerisinde, çekingen, içine kapanık, hata yapmaktan korkan, aşırı hassas bir kişilik yapısı gösterdikleri bildirilmektedir (Kaya ve ark., 2012).

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu araştırma sonucunda, hemşirelik öğrencilerinin en çok uzlaşma stratejisini benimsedikleri belirlenmiştir. Uzlaşma stratejisi çatışma çözmede çoğunlukla kabul gören, ortak bir çözüm bulmaya yönelik yöntemlerden biri olduğundan hemşirelik öğrencilerinin uzlaşma stratejisini benimsemeleri çatışma çözmede etkin bir davranış içinde olabileceklerini düşündürmektedir. Çatışma çözmenin etkin bir şekilde gerçekleşmesi için farkındalığın artırılması ve çatışma çözmenin yönetimine eğitimin her basamağında yer verilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda öğrencilerin dönem içi klinik uygulamalarında, yalnızca içinde buldukları değil aynı zamanda tarafı ya da tanığı oldukları çatışma durumlarını nasıl yönettikleri, hangi yaklaşımları kullandıkları ve çatışmayı nasıl değerlendirdiklerinin belirlenmesi mesleki kimliğin kazandırılması açısından yararlı olacaktır.

Etik Kurul Onayı: Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulundan onay (2017/147) alınmıştır.

Çıkar Çatışması: Bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yoktur.

Katılımcı Onamı: Öğrenci hemşirelerden bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Ethics Committee Approval: Approval was obtained from Social and Humanities Ethics Committee of Ondokuz Mayıs University (2017/147).

Conflict of Interest: Not reported.

Funding: None.

Exhibitor Consent: Informed consent was obtained from student nurses.

KAYNAKLAR

- Akca, N., Yılmaz, A., Işık, O. (2014).** Sağlık çalışanlarına uygulanan şiddet: Özel bir tıp merkezi örneği. Ankara Sağlık Hizmetleri Dergisi, 13:1, 1-10.
https://doi.org/10.1501/Ashd_0000000093
- Aksu, A. (2003).** Örgütsel çatışma yönetimi. Ege Eğitim Dergisi, 3:2, 99-107.
- Altıntaş, E., Gültekin, M. (2003).** Psikolojik Danışma Kuramları, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul, 65.
- Argon, T., Selvi, Ç. (2011).** Öğretmen adaylarının eleştirel düşünme eğilimleri ve çatışma yönetimi stilleri. Journal of Educational and Instructional Studies in the World, 1:1, 93-100.
- Arslan, C. (2005).** Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Konya.
- Aydın, A. (2013).** Hemşirelerin Kişilerarası Duyarlılık ve Çatışma Çözme Yaklaşımları. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Bozoğlan, B. (2010).** Balkan Ülkeleri Üniversite Öğrencilerinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri ile Çatışma Çözme Stilleri. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Konya.
- Burger, J. M. (2006).** Kişilik: Psikoloji Biliminin İnsan Doğasına Yönelik Söyledikleri. Çeviren: İ. Sarıoğlu, Kaknüs Yayınları, İstanbul, 210.
- Çevik, G. B. (2017).** Üniversite öğrencilerinin toplumsal cinsiyet rolleri ve çatışma çözme stillerinin incelenmesi. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 13:3, 1017-1034.
<https://doi.org/10.17860/mersinefd.320021>
- Chan Joanne C. Y., Sit Emily N. M., Lau W. M. (2014).** Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. Nurse Education Today, 34:6, 934-939.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2013.10.012>
- George, D., Mallery, M. (2010).** SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 update. 10. Edition. Pearson, Boston.
- Günüşen, N., Üstün, B. (2011).** Hemşirelik öğrencilerinin problem çözme beceri düzeyleri ile kontrol odağı arasındaki ilişki. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 4:2, 72-77.
- Holt, J. L., De Vore, C. J. (2005).** Culture, gender, organizational role, and styles of conflict resolution: A meta-analysis. International Journal of Intercultural Relations, 28, 181.
<https://doi.org/10.1016/j.ijintrel.2005.06.002>
- Kantek, F., Gezer, N. (2009).** Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. Nurse Education Today, 29, 100-107.
<https://doi.org/10.1016/j.nedt.2008.07.007>
- Kaya, A., Bozaslan, H., Genç, G. (2012).** Üniversite öğrencilerinin anne-baba tutumlarının problem çözme becerilerine, sosyal kaygı düzeylerine ve akademik başarılarına etkisi. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 18, 208-225.
- Kılıçarslan, S., Atıcı, M. (2015).** Çatışma çözme eğitim programının ilköğretim 6. ve 7. sınıf öğrencilerinin çatışma çözme davranışları üzerindeki etkisi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 24:2, 137-158.
- Koruklu, N., Sağkal, A. S., Özdemir, Y., Kuzucu, Y. (2017).** Çatışma çözme ve akran arabuluculuk eğitimi programının sosyal duygusal öğrenme ve üstbilgi becerileri üzerindeki etkisi. Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi, 8:2, 66-80.
- Köroğlu, M. (2012).** Emniyet Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ile Çatışma Çözme Stilleri. Doktora Tezi. Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Musaagaoglu, C. (2004). Ergenlik Sürecinde Özerkliğin Gelişimi ile Algılanan Anne Baba Tutumları Arasındaki İlişkiler. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Ohio Department of Education: State Board of Education. (2002). Ohio Department of Education and the Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management. School Conflict Management Resource Guide for Grades 7-12.

Önder, E. (2008). Lisans Öğrencilerinin Yaşadıkları Çatışmalar ve Çatışma Yönetim Stilleri (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği). Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.

Öz, F., Hiçdurmaz, D. (2012). Hemşirelik öğrencilerinin kişilerarası çatışmaları çözme yaklaşımları. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi, 1-15.

Özyazıcıoğlu, N., Aydınoğlu, N., Aytekin G. (2009). Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin empatik ve problem çözme becerilerinin incelenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 12:3, 46-53.

Pines, W. E., Rauschhuber, M. L., Cook, J. D., Norgan, G. H., Canchola, L., Richardson, C., et al. (2014). Enhancing resilience, empowerment and conflict management among baccalaureate students outcomes of a pilot study. Nurse Educator, 39:2, 85-90.
<https://doi.org/10.1097/NNE.000000000000023>

Rahim, M. A., Magner, R. N., Shapiro, L. D. (2000). Do justice perceptions influence styles of handling conflict with supervisors?: What justice perceptions, precisely?. The International Journal of Conflict Management, 2:1, 9-31.
<https://doi.org/10.1108/eb022833>

Sargın, N., Tor, H., Bozoğlan, B., Köroğlu, M. (2008). A study related to teacher candidates' conflict resolution methods. Petroleum-Gas University of Ploiești Bulletin, Educational Sciences Series, 60:2, 76-82.

Sökmen, A., Yazıcıoğlu, İ. (2005). Thomas modeli kapsamında yöneticilerin çatışma yönetimi yöneticilerin çatışma yönetimi stilleri ve tekstil işletmelerinde bir alan araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 1-19.

Sportsman, S., Hamilton, P. (2007). Conflict management styles in the health profession. Journal of Professional Nursing, 23:3, 157-166.
<https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2007.01.010>

Şahin, A., Örselli, E. (2010). Devlet hastanelerinde örgütsel çatışma nedenleri bir anket uygulaması. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 10:19, 42-62.

Şahin, N. H., Basım, H. N., Çetin, F. (2009). Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında kendilik algısı ve kontrol odağı. Türk Psikiyatri Dergisi, 20:2, 153-163.

Tabachnick, L. S., Fidell, B. G. (2013). Using Multivariate Statistics. 6. Edition. Pearson, Boston.

Temel, M. (2017). Sağlık örgütlerinde çatışma: Nedenleri, yönetimi ve çözüm önerileri. İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu Dergisi, 5:2, 31-43.

Tunç, T., Kutanis, R. (2013). Benlik saygısının çatışma yönetim stilleri üzerindeki etkisi: Bir üniversite hastanesi örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 16:1, 23-43.

Türk Dil Kurumu (TDK) (2018). Büyük Türkçe Sözlük, 2018, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5b351a6f633b20.94708935 (Erişim 28.06.2018)