

# Hemşirelik Öğrencilerinin Kişilerarası Çatışmaları Çözme Yaklaşımları

## Conflict Resolution Approaches of Nursing Students

(Araştırma)

*Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi (2012) 1–15*

**Prof. Dr. Fatma ÖZ\*, Öğr. Gör. Dr. Duygu HİÇDURMAZ\***

\*Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü

### ÖZET

**Amaç:** Bu araştırma, hemşirelik öğrencilerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarının ve bu yaklaşımları etkilediği düşünülen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır.

**Gereç ve Yöntem:** Araştırmanın örneklemini 2009-2010 öğretim yılında bir devlet üniversitesinin sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümünde öğrenim görmekte olan 181 öğrenci oluşturmuştur. Veri toplama aracı olarak “Öğrenci Bilgi Formu” ve Goldstein tarafından geliştirilmiş olan “Çatışma Çözme Yaklaşımı Ölçeği” kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdeler, aritmetik ortalama, iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Elde edilen bulgulara göre; öğrencilerin en fazla kullandıkları çatışma çözme yaklaşımları sırasıyla “duygusal ifade”, “yüzleşme” ve “kendini açma”dır. Öğrencilerin yaşları ve sınıfları arttıkça çatışma çözümü olarak “duygusal ifade” yaklaşımını daha çok kullandıkları saptanmıştır. Duygusal ifade, yüzleşme ve genel davranış yaklaşımını en az babası okur-yazar eğitim düzeyinde olan öğrenciler kullanmaktadır. Duygusal ifade ve kendini açma yaklaşımı, çekirdek aileden gelen öğrencilerde geniş aileden gelenlerden daha yüksek oranda kullanılmaktadır. Çalışmayan öğrenciler çatışma çözümünde genel davranış yaklaşımını daha fazla kullanmaktadır.

**Sonuç:** Öğrenciler yaşadıkları çatışmaları çözmek amacıyla en sık duygusal ifade, yüzleşme ve kendini açma yaklaşımlarını kullanmaktadırlar. Bu yaklaşımlar olumlu ve etkili olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle öğrenciler tarafından kullanılmasının desteklenmesi ve sürdürülmesi önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Çatışma, çatışma çözümü, hemşirelik, hemşirelik öğrencisi.

### ABSTRACT

**Aim:** This research was carried out as descriptive to determine conflict communication approaches of nursing students and factors influencing these approaches.

**Material and Method:** 181 students from a state university faculty of health sciences nursing department constituted the study sample. “Student Data Form” and “Conflict Communication

Scale" which was developed by Goldstein were used for data collection. Percentage, arithmetic mean, significance between two means test (t test) and One Way Variance Analysis (ANOVA) were used for data analysis.

*Results:* According to study results; mostly used conflict resolution approaches by students were emotional expression, confrontation and self-disclosure. It is identified that as students' ages and classes are increased, their emotional expression approach usage was also increased. Students whose fathers were literate, were using emotional expression, confrontation and public/private behaviour at least. Usage of emotional expression and self-disclosure were higher in students having nuclear family than students having extended family. Not working students were using public behavior more than others.

*Conclusion:* Students were using emotional expression, confrontation and self-disclosure mostly for conflict resolution. These conflict communication approaches can be valued as positive and efficient. Thus, sustaining and continuing usage of them by students can be suggested.

*Key Words:* Conflict, conflict resolution, nursing, nursing students

## Giriş

Çatışma insan ilişkilerinin rahatsız edici, aynı zamanda kaçınılmaz bir parçasıdır<sup>1,2</sup>. Çatışma, bir bireyin davranışlarının diğer kişilerin gereksinimlerine ters düşmesi, karşılansının engellenmesi ya da değerlerine uymaması durumunda ortaya çıkan durum olarak tanımlanmaktadır. Çatışmaların kişilik özellikleri, stres, kızgınlık, ön yargılı olma, rol belirsizlikleri/çatışmaları, değer, amaç ve statü farklılıkları gibi pek çok nedeni bulunmaktadır<sup>2,3</sup>. Bu bağlamda düşünüldüğünde, çatışma bir ilişkideki bir unsurun daha fazla dikkat gerektirdiğini gösteren bir uyarı işlevi görür<sup>2</sup>. Bu da ruh sağlığı çalışmalarında çalışanlara çatışmayı önleyici anahtar olabilir.

Çatışmaların yaşam boyunca her alanda var olduğu varsayıldığında bu yaşananlar bazı sonuçlara da yol açacaktır. Bu sonuçlar olumlu olabildiği gibi olumsuz da olabilmektedir. Çatışma, olumlu şekilde sonuçlanırsa ilişkiler daha güçlü olmakta, problem çözme becerileri gelişmekte, değişim ve gelişim için fırsatlar oluşmakta ve sonuç olarak psikolojik olgunluk kazanılmaktadır. Olumsuz şekilde sonuçlanan çatışmalar ise motivasyonu düşürebilmekte, ilişkileri bozmakta, yıkıcı düşmanlıklara neden olabilmekte ve ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmektedir<sup>4</sup>.

Her birey, karşılaştığı çatışma ve probleme karşı kendine özgü farklı tepkiler ve davranışlar göstermektedir. Bazı insanların bir çatışma durumunda kaçınma davranışı gösterdikleri, bazılarının ise o çatışma ve problemin üstesinden gelmeye yönelik bir davranış sergiledikleri görülmektedir. İnsanların davranışlarındaki ve tepkilerindeki bu farklılığın en önemli nedeni bilişsel yapılarının farklı olmasıdır<sup>5</sup>. Bilişsel yapılarının farklı olmasındaki nedenlerden biri de bireylerin farklı kültürel değerlere sahip olmasıdır. Çünkü her kültür kendi normlarını belirler ve bireylerin kimliğini ve davranışlarını şekillendirir. Bu nedenle, birey kendi düşüncesinin beslendiği değerleri dikkate alarak çatışma durumunda belli bir yargıya varmakta ve buna bağlı bir çatışma çözme yaklaşımı ortaya koymaktadır<sup>6</sup>. Bu bilişsel yapılar nedeniyle insanların bir olay karşısındaki dikkat, algılama ve değerlendirme süreçleri birbirinden farklı

olabilmektedir<sup>5</sup>. Bu nedenle insanın bir çatışma çözme ya da problem çözme durumunda göstermiş olduğu tepkilerin ve davranışların ve bu davranışlarının nedenlerinin daha iyi anlaşılmasına gereksinim duyulmaktadır.

Kişilerarası çatışmalar; bireylerin farklı amaçlarının, ihtiyaçlarının, ilgilerinin, değerlerinin, algılamalarının karşılaşması sonucu ortaya çıkan bir anlaşmazlık durumudur. Bu anlaşmazlığı çözebilmede bireyin bilişsel, toplumsal ve kültürel özellikleri belirleyici ve etkilidir. Bu özellikleri doğrultusunda bireyin hem kişilerarası çatışmaları hem de kişilerarası çatışmalara yaklaşımları ve çözme biçimleri farklılık gösterebilmektedir. Çatışma çözüm süreci de bu bağlamda farklı çatışma çözme yaklaşımlarının kullanıldığı bir süreçtir ve bu süreç problem çözme yaklaşımı ile benzerlik göstermektedir. Bu nedenle, çatışmaların önlenmesi ve çatışmanın gerçekleştiği durumlarda da etkili çözüm için etkili iletişim ve problem çözme becerilerinin geliştirilmesi gerektiği önerilmektedir<sup>1</sup>.

Etkileşim kuramcılarının göre hemşirelik kişilerarası bir etkileşim sürecidir<sup>7</sup>. Bu süreç etkili iletişim verilecek bakımın kalitesi için vazgeçilemez bir ön koşuldur ve bakımın en önemli belirleyici kriteridir<sup>8</sup>. Bu nedenle, hemşirelerin bu konulardaki donanımı hem mesleki eğitimde kazandırılmalı hem de görev-içi eğitim programları içinde sürdürülmesi ve geliştirilmesi sağlanmalıdır. Hemşirelik öğrencilerinin mesleki eğitim sürecinde kaliteli bakım vermek için gerekli bilgilerin yanı sıra, hastalar, hasta yakınları ve ekip üyeleriyle etkili iletişim kurmaları için gerekli beceriler çeşitli dersler kapsamında öğretilmektedir. Buna rağmen, hemşireliğin doğası gereği stres düzeyi yüksek bir meslek olması, çalışılan ortamda yer alan rol belirsizlikleri, kişisel özellikler, değer ve amaç farklılıkları nedeniyle çatışmalar sıklıkla yaşanabilmektedir<sup>2</sup>. Hemşirelik öğrencileri de eğitim sürecindeki uygulamalarında hemşirelikle ilgili bu sorunlardan etkilenmekte, ayrıca öğrenci olmanın getirdiği çeşitli güçlük ve çatışmaları da yaşayabilmektedirler<sup>9</sup>. Bunlardan bazıları; mesleğin kendilerine uygun olup olmadığına karar verme, yoğun çalışma şartlarına ve ekibe uyum sağlama, akademik bilgiyi uygulamalara aktarabilme, yabancı bir şehirde yaşama, parasını ve yaşamını yönetme, arkadaşlıklar kurma ve sürdürmedir<sup>10</sup>.

Bireyler birlikte çalıştıkları grup tarafından kabul edilmek ve sosyal gereksinimlerini karşılamak için grubun amaçlarına, geleneklerine, alışkanlıklarına ve kurallarına uymak zorundadır. Grubun amaçları ve kuralları ile ters düşen bireyler grup içi çatışmalar yaşayabilirler<sup>4</sup>. Hemşirelik öğrencileri de bilgilerini uygulamaya aktarırken hemşire grubu ile bu tür çatışmalar yaşayabilmektedirler. Öğrenci hemşirelerin çatışma çözme yaklaşımları ile ilgili olarak yapılan bir çalışmada öğrencilerin grup içi çatışmaları kişi içi ve gruplar arası çatışmalara göre daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir<sup>11</sup>. Bu bağlamda hemşirelik öğrencilerinin meslek yaşamına hazırlanırken çeşitli biçimlerde örselendikleri ve kişilerarası çatışmalarla baş etmek zorunda kaldıkları vurgulanmaktadır<sup>12</sup>. Öğrencilerin yaşadıkları bu deneyimlere verdikleri anlam ve bu doğrultudaki davranışları da çatışmaların belirleyicisi olmaktadır. Ortaya çıkan çatışmaların etkili yönetilmesi oldukça önemlidir. Öğrencilerin kişilerarası çatışmaları etkili biçimde yönetebilmesi için kendini tanıma, öz kontrol, atılganlık, kendini uygun ifade etme ve empati gibi gelişmiş kişilerarası iletişim becerilerinin mesleki eğitim sürecinde kazandırılması ve mezun olduklarında bu becerilere sahip olmaları beklenmektedir<sup>1</sup>. Böylece öğrenciler mezun olduklarında bu becerilerle bütüncül

hizmet verme potansiyeline sahip olurlar ve psikososyal alandaki gereksinimlerin de karşılanmasını sağlayacakları için ruh sağlığının korunmasında da etkili rol almış olurlar.

Etkili çatışma çözme yaklaşımları geliştirmiş olması beklenen hemşirelerin öncelikle mesleki eğitim sürecinde hangi yaklaşımları bildikleri ve kullandıklarının belirlenmesi, mesleki eğitimde bu konu ile ilgili verilecek eğitimin içeriğinin düzenlenmesinde yol gösterici olacaktır. Hemşirelik öğrencilerinin çatışma çözme yaklaşımlarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmalardan bazıları; öğrencilerin kaçınma ve uyma davranışlarını<sup>9,13</sup>, bir diğer çalışma ise işbirliği ve uyma davranışını diğerlerine göre daha fazla kullandığını<sup>14</sup> ortaya koymaktadır. Hemşirelerle yürütülen çalışmalarda da birbirinden farklı bulgular görülmektedir. Yönetici/eğitici hemşirelerle yürütülen bir çalışmada en fazla kullanılan çatışma çözme yaklaşımlarının uzlaşma ve kaçınma<sup>15</sup>, sadece yöneticilerle yürütülen bir çalışmada ise işbirliği, uzlaşma ve uyma<sup>16</sup> olduğu belirlenmiştir. Yoğun bakımda çalışan hemşirelerin ise en fazla işbirliği, uyma ve kaçınma yaklaşımlarını kullandığı saptanmıştır<sup>17</sup>. Ülkemizde öğrenci hemşirelerin çatışma çözme yaklaşımları ile ilgili olarak yapılan çalışmalar oldukça az sayıdadır. Bu konuda öğrenci hemşirelerle yapılacak çalışmaların sonuçları konuyla ilgili bilgi temeline ve hemşirelik öğretim müfredatının bu becerileri kazandırmak için daha etkili hale getirilmesine önemli katkılar sağlayabilir. Bu nedenle, bu çalışmada hemşirelik öğrencilerinin kişilerarası çatışmaları çözme yaklaşımlarının ve bu yaklaşımları etkilediği düşünülen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

## Gereç ve Yöntem

### Araştırmanın Şekli

Araştırma, hemşirelik öğrencilerinin kişilerarası ilişkilerde çatışma çözme yaklaşımlarının ve bu yaklaşımları etkilediği düşünülen faktörlerin belirlenmesi amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2009-2010 öğretim yılında bir devlet üniversitesinin sağlık bilimleri fakültesi hemşirelik bölümünde öğrenim görmekte olan her sınıftaki tüm öğrenciler (317 öğrenci) oluşturmuş, gönüllülük ilkesi kriter alınmış ve ayrıca örneklem seçilmemiştir. Bu öğrencilerden 181'i çalışmaya katılmaya gönüllü olmuş ve veri toplama araçlarına yanıt vermiştir.

### Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında öğrenci bilgi formu ve Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımı Ölçeği kullanılmıştır.

**Öğrenci Bilgi Formu:** Literatür<sup>9-12,14,17-19</sup> gözden geçirilerek oluşturulan bu form, öğrencinin sınıfı, yaşı, kardeş sayısı, aile tipi, anne ve babasının eğitim durumu, üniversite öncesi yaşadığı yer, öğrenimi sırasında kaldığı yer, başarısını algılama

durumu ve herhangi bir işte çalışma durumu ile ilgili sorular içermektedir.

**Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımı Ölçeği:** Goldstein<sup>20</sup> tarafından oluşturulmuş olan ölçeğin ülkemizdeki geçerlik ve güvenilirliği Arslan<sup>21</sup> tarafından yapılmıştır. Ölçek yedili likert tipinde bir ölçektir. Her bir maddeye verilen “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum” “biraz katılmıyorum”, “kararsızım”, “biraz katılıyorum”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” aralığında değişen cevaplar 1-7 arası puanlanmaktadır. Toplam 75 maddeden oluşan ölçeğin yüzleşme, duygusal ifade, kendini açma, özel/genel davranış ve yaklaşma/kaçınma olmak üzere toplam 5 alt ölçeği, her bir alt ölçeğin ise 15 maddesi bulunmaktadır. Ölçekte yer alan ve aşağıdaki tabloda koyu olarak belirtilen maddeler ters puanlanmaktadır. Alt ölçekler, kapsadığı maddeler ve Cronbach  $\alpha$  katsayıları aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Alt Ölçekler	Alt Ölçeği Oluşturan Maddeler	Cronbach $\alpha$ Katsayıları
Yüzleşme	<b>1, 8, 12, 20, 22, 25, 29, 31, 38, 43, 48, 53, 57, 61, 67</b>	0.70
Özel/Genel Davranış	<b>2, 11, 16, 21, 24, 26, 30, 35, 45, 49, 51, 59, 63, 70, 74</b>	0.83
Duygusal İfade	<b>5, 9, 14, 19, 27, 37, 42, 47, 50, 54, 58, 62, 64, 68, 72</b>	0.75
Yaklaşma/Kaçınma	<b>4, 6, 15, 18, 23, 33, 40, 46, 52, 55, 66, 69, 71, 73, 75</b>	0.83
Kendini Açma	<b>3, 7, 10, 13, 17, 28, 32, 34, 36, 39, 41, 44, 56, 60, 65</b>	0.75

Ölçeğin toplam puanı bulunmamakta, alt ölçekler ayrı ayrı değerlendirilmektedir. Alt ölçeklerden en az 15, en fazla 105 puan alınabilmektedir ve her bir alt ölçekten alınan puanın artışı o alt ölçekteki yaklaşımın daha fazla kullanıldığına işaret etmektedir.

Goldstein bu ölçeği, bireylerin çatışmaları çözme yaklaşımlarının kültürel farklılıklardan etkilendiğini dikkate alarak geliştirmiş ve Ting-Toomey<sup>22</sup>'in kültürle ilgili çalışmalarına dayandırmıştır. Ting-Toomey<sup>22</sup>e göre bireylerin çatışma ile başa çıkmada kullandıkları eğilimler, onların kendi kültürel değer ve kurallarından etkilenir. Ting-Toomey<sup>22,23</sup> çatışma ile ilişkili kültürel farklılıkları Hall<sup>24</sup>'ın “düşük bağlamlı kültürler” ve “yüksek bağlamlı kültürler” terimleri ile açıklamaktadır. Hall'a göre yüksek bağlamlı kültürlerdeki iletişimde, bilginin çoğu ya fiziksel bir ortamdan ya da kişinin içinden elde edilirken, gönderilen mesajların çok azı açıktır. Düşük bağlamlı kültürlerde ise, bilgi, söylenen sözde açık olarak ifade edilmiştir. Düşük bağlamlı kültürler daha çok bireysel (individualistic) iken yüksek bağlamlı kültürler daha çok çoğulcu (collectivist)'durlar. O'na göre yüksek kültürel sınırlamalara sahip (yüksek bağlamlı kültür) toplumlarda (Örneğin; Japonya), çatışmanın yüzeye çıkmaması için engelleyici yöntemler kullanılır. Diğer taraftan düşük kültürel sınırlamalara sahip (düşük bağlamlı kültür) toplumlarda (Örneğin; Amerika Birleşik Devletleri) akıl yürüterek, fikirlerin ve tartışmaların açıktan açığa ifade edilmesi olumlu bir özellik olarak görülebilir. Yüksek bağlamlı kültürlerde ise bireyler çatışmaya karşı doğrudan ve açık bir tutum sergileyemezler ve çatışma ile yüzleşmemeyi daha çok tercih ederler<sup>24</sup>.

Goldstein<sup>20</sup>'in geliştirdiği ölçeğin alt ölçeklerine ilişkin bilgiler ise şöyledir:

**a) Yüzleşme:** Çatışma çözme sürecinde, eğitim almış bir arabulucunun iletişim sürecini etkili bir şekilde devreye sokmasıyla problemin anlaşılmasını sağlayarak çatışmaların çözümünü kolaylaştırdığı ve tarafların bir çözüme ulaşabilmelerini

sağladığı “arabuluculuk” adı verilen bir süreç kullanılmaktadır. Moore<sup>25</sup> arabuluculuğu tarafsız, doğal ve kabul edici üçüncü kişilerin, sorunu yaşayan bireylerin ortak çözüme ulaşmalarına yardımcı olmak amacıyla araya girmesi olarak tanımlar. Bu arabulucuların herhangi bir otorite ya da karar verme gücü yoktur<sup>26</sup>. Sözü edilen bu arabuluculuk sürecinde bireyler birbirleriyle yüzleşirler. Ancak bireylerin sahip oldukları kültürel değerleri yaşadıkları çatışmayla ve çatışma yaşadıkları taraflarla yüzleşmesini etkileyebilir.

**b) Özel/genel davranış:** Çatışma çözme sürecinde arabuluculuk, kişiye özel olanı diğer kişilere de açık, yani “genel” hale getirmeyi de kapsamaktadır. Kişiye ya da aileye özel olan bazı durumlar arabulucu olan üçüncü bir kişinin varlığında tartışılır hale gelir. İnsanların özel davranışlarının genel hale gelmesinde de bireyler ve kültürel gruplar arasında farklılıklar vardır. Gudykunst ve Ting-Toomey<sup>27</sup>e göre, yüksek bağlamlı kültürlerde açıkça görüş ayrılığı bildirmek veya biriyle başkalarının önünde (tüzel olarak) yüzleşmek çok olumsuz bir davranıştır ve her iki taraf açısından da hakaret olarak nitelenebilir. Leong, Wagner ve Tata<sup>akt.20</sup> aile içerisinde kişisel meseleleri saklamayı toplumculuğun (yüksek bağlamlı kültür) karakteristik özelliği olarak ifade etmektedirler. Bu yüzden ölçeğin özel/genel davranış boyutu; özel ya da genel yerlerde bireylerin çatışma davranışları arasındaki bu farka odaklanmaktadır. Bu alt ölçekten alınan puan arttıkça bireylerin çatışma çözüm yaklaşımı olarak “genel” davranışı kullanması artmaktadır.

**c) Duygusal ifade:** Duyguları rahatça ifade etmede kültürler arası farklılıklar vardır<sup>20</sup>. Gudykunst ve Ting-Toomey<sup>27</sup>e göre, yüksek bağlamlı kültürlerde bireyler iç dünyalarında büyük gerilim yaşasalar da fikirlerini başkalarının yanında açıkça ifade edemediklerini ve rahat davranmadıklarını söylerler. Bu nedenle, geldikleri kültüre bağlı olarak bazı bireyler kendilerini rahat hissederek duygularını ifade ederken bazıları rahat ifade edememektedir. Oysa, çatışma çözümü sırasında kullanılan arabuluculuk yaklaşımlarının çoğu taraflar arasında duyguların ifade edilmesini teşvik eder. Ölçeğin duygusal ifade boyutu bireylerin duygularını ifade etmede gösterdikleri bu farklılıkları ortaya koymaktadır.

**d) Çatışmaya yaklaşma/ kaçınma:** Kişilerarası çatışmalara tahammül etme derecesi açısından kültürler arasında büyük ölçüde fark vardır<sup>20</sup>. Gudykunst ve Ting-Toomey<sup>27</sup>’in ifade ettiği gibi düşük bağlamlı kültürün bireyleri çatışma konusuyla yüzleşmek veya çatışma durumunun bazı yönlerini değiştirmek gibi, çatışmaya yönelik doğrudan aktif bir tutum içerisindeyken, yüksek bağlamlı kültürlerin üyeleri kaçınma veya görmezlikten gelme gibi, çatışmaya yönelik dolaylı bir tutum içerisindeyler. Çatışmadan kaçma davranışını gösteren bireyler, kişiler arası çatışmaları belirginleştirme üzerine odaklanan arabulma durumlarında muhtemelen sıkıntılar yaşayacaklardır. Ölçeğin bu boyutu bireylerin kişilerarası çatışmaya karşı göstermiş oldukları bu yaklaşma ve kaçınma davranışlarını belirlemektedir.

**e) Kendini Açma:** Gudykunst ve Ting-Toomey<sup>27</sup>e göre, düşük bağlamlı kültürlerde kendini açma çok büyük önem arz etmekteyken, yüksek bağlamlı kültürlerde kendini gizlemek daha önemli hale gelmektedir. Arabuluculuk genel olarak çatışmanın özelliğine, çatışma durumundaki kişinin kendi rolüne, geçmişte yaşananlara ve çatışma konularındaki geleceğe yönelik bireysel ihtiyaç ve arzulara göre yüksek derecede kendini açmayı içerir<sup>20</sup>. Filley<sup>akt.20</sup>, “korku ve savunma hisleri olmaksızın birbirimizin bilgisine,

tutumuna ve davranışına dair detaylar hakkında bilgiyi paylaştığımız oranda problem çözme potansiyeline sahibiz.” diyerek çatışma çözmede kendini açmanın önemini vurgulamıştır. Ölçekteki bu boyut da bireylerin çatışma durumunda kendilerini ifade etmekteki farklılıkları üzerinde durmaktadır.

Kağıtçıbaşı<sup>28</sup> Türk kültürünün yüksek bağlamlı bir kültür yapısına sahip olduğunu ancak son yıllarda bu durumun yüksek ve düşük bağlamlı kültür yapıları arasında kalan ve her ikisinden de bazı özellikler taşıyan bir biçime doğru değişmekte olduğunu ifade etmektedir.

## Verilerin Toplanması

Araştırmanın yapılabilmesi için ilgili kurumdan gerekli izinler alındıktan sonra öğrencilere çalışma konusunda bilgi verilmiştir. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan öğrencilere Aralık 2009-Nisan 2010 tarihleri arasında veri toplama araçları uygulanmış ve uygulama 15-20 dakika sürmüştür.

## Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın yapıldığı bölümde dört erkek öğrenci olduğu için araştırmanın örnekleminin büyük çoğunluğunu kız öğrenciler oluşturmuştur. Bu durum bir sınırlılık olabilir.

Çalışma sadece bir hemşirelik programındaki öğrencileri kapsamaktadır ve dolayısıyla sonuçlar sadece bu programa genellenebilir.

## Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin istatistiksel analizi SPSS 11.5 paket programı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde öğrencilere ilişkin tanıttıcı özellikler bağımsız, çatışma çözme yaklaşımları ise bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdeler ve aritmetik ortalama ile iki ortalama arasındaki farkın anlamlılık testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır.

## Bulgular

Çalışmaya katılan öğrencilerin çoğu %28.7'si 23 yaş ve üzerinde, %30.9'u dördüncü sınıfta, %30.4'ü iki kardeş sahibi, yarısından fazlasının (%69.1) annesi ve %40.9'unun babası ilköğretim mezunudur. Öğrencilerin büyük çoğunluğu (%90.1) çekirdek bir ailede ve ilde (%90.1) yaşamakta, yarısı (%51.9) üniversite öğrenimi sırasında yurtdışında kalmakta, büyük çoğunluğu (%92.8) herhangi bir işte çalışmamaktadır.

Tablo 1'de görüldüğü gibi öğrencilerin en fazla kullandıkları çatışma çözme yaklaşımları sırasıyla duygusal ifade (78.99±13.31), yüzleşme (78.63±11.85), kendini açma (75.76±11.66), yaklaşma/kaçınma (54.50±12.55) ve özel/genel davranış (52.46±14.56)tır.

Tablo 2'de öğrencilerin yaşlarına göre çatışma çözme yaklaşımlarının dağılımı görülmektedir. Öğrencilerin yaşları arttıkça duygusal ifade, yüzleşme ve kendini açma puan ortalamalarının arttığı 23 yaş ve üzerindeki grupta ise bir miktar düştüğü görülmektedir. Ortalamalardaki bu fark sadece duygusal ifade alt ölçeği için istatistiksel olarak anlamlıdır (F= 3.976, p=0.009) .

**Tablo 1. Öğrencilerin kullandıkları çatışma çözme yaklaşımları**

Çatışma Çözme Yaklaşımı	Minimum	Maksimum	$\bar{X} \pm SS$
Duygusal İfade	38	102	78.99±13.31
Yüzleşme	39	102	78.63±11.85
Kendini Açma	43	103	75.76±11.66
Yaklaşma/Kaçınma	26	89	54.50±12.55
Genel/Özel Davranış	20	97	52.46±14.56

**Tablo 2. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının yaşlarına göre dağılımı**

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Yaş				İstatistiksel Değerlendirme	
	18-20	21	22	23 ve üzeri	F	p
Duygusal İfade	75.09±13.65	76.52±14.41	83.78±10.83	80.61±12.72	<b>3.976</b>	<b>0.009</b>
Yüzleşme	77.65±11.92	76.06±10.71	81.92±10.26	79.01±13.46	1.887	0.133
Kendini Açma	73.18±11.32	75.59±10.51	79.65±11.25	75.03±12.67	2.366	0.073
Yaklaşma/Kaçınma	53.93±13.13	52.15±14.61	56.80±10.06	55.15±11.90	1.048	0.373
Genel/Özel Davranış	52.70±11.41	51.13±15.74	53.80±15.69	52.32±15.27	0.240	0.868

Tablo 3’de görüldüğü gibi, öğrencilerin duygusal ifade puan ortalamaları diğer sınıflarda birinci sınıfa göre yüksektir ve ortalamalar arasındaki bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır (F=4.881, p=0.003).

Öğrencilerin kardeş sayılarına ve annelerinin eğitim durumuna göre çatışma çözme yaklaşımları puan ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (p>0.05). (Tablo 4 ve 5)

Babanın eğitim durumuna göre öğrencilerin duygusal ifade, yüzleşme ve genel/özel davranış yaklaşım puan ortalamalarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır (p<0.05). Duygusal ifade ve yüzleşme yaklaşımını en fazla üniversite mezunu babası olanlar, en az ise okur-yazar babası olanlar kullanmaktadır. Genel davranış yaklaşımını ise en fazla ortaokul ve üniversite mezunu babası olanlar, en az okur-yazar babası olanlar kullanmaktadır (Tablo 6).

Çekirdek ailesi olan öğrencilerin duygusal ifade ve kendini açma yaklaşımı puanları geniş ailesi olanlara göre istatistiksel açıdan anlamlı biçimde daha yüksektir (p<0.05). (Tablo 7)

Öğrencilerin çalışma durumuna göre çatışma çözme yaklaşımlarından genel/özel davranış yaklaşımı puan ortalamalarındaki fark istatistiksel açıdan anlamlıdır (p<0.05) (Tablo 8). Çalışmayan öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarından genel davranışı daha fazla kullandıkları görülmektedir.

Tablo 3. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının sınıflarına göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Sınıf				İstatistiksel Değerlendirme	
	Birinci	İkinci	Üçüncü	Dördüncü	F	p
Duygusal İfade	71.12±12.49	81.02±13.39	80.02±11.22	80.98±14.02	<b>4.881</b>	<b>0.003</b>
Yüzleşme	79.00±11.81	77.51±10.52	77.58±10.54	80.21±13.88	0.598	0.617
Kendini Açma	73.12±10.51	75.88±11.70	76.33±10.19	76.69±13.38	0.702	0.552
Yaklaşma/Kaçınma	53.37±13.42	55.40±15.29	51.43±9.65	57.05±11.46	1.914	0.129
Genel/Özel Davranış	49.03±12.76	55.22±15.34	49.58±13.34	54.67±15.37	2.233	0.086

Tablo 4. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının kardeş sayılarına göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Kardeş Sayısı					İstatistiksel Değerlendirme	
	Kardeşi olmayan	1	2	3	4	F	p
Duygusal İfade	73.33±10.59	79.48±13.96	79.29±11.68	79.15±13.31	78.15±15.79	0.186	0.946
Yüzleşme	75.00±7.54	80.94±11.50	77.61±12.08	78.90±11.20	77.43±13.31	0.626	0.644
Kendini Açma	71.00±6.55	76.66±11.22	74.83±12.07	76.50±10.95	75.53±13.24	0.321	0.864
Yaklaşma/Kaçınma	50.33±4.50	52.92±12.34	54.34±11.66	55.73±13.27	55.09±13.88	0.376	0.826
Genel/Özel Davranış	45.33±11.01	51.76±16.39	53.38±13.17	51.90±13.64	53.31±16.65	0.298	0.879

Tablo 5. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının annelerinin eğitim durumuna göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Anne Eğitim Durumu					İstatistiksel Değerlendirme	
	Okuma Yazma Bilen	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	F	p
Duygusal İfade	74.27±16.86	79.12±13.19	78.47±11.39	82.28±12.94	74.40±17.51	0.822	0.513
Yüzleşme	71.63±16.11	79.20±11.80	77.10±9.63	79.33±12.03	82.40±5.77	1.262	0.287
Kendini Açma	71.09±14.76	76.04±11.57	74.00±10.31	78.09±12.45	76.00±7.90	0.775	0.543
Yaklaşma/Kaçınma	52.00±11.75	53.91±12.89	56.10±8.45	59.57±12.68	47.40±15.19	1.528	0.196
Genel/Özel Davranış	53.27±15.33	51.37±13.92	56.15±14.93	54.71±18.10	54.40±13.04	0.631	0.641

Tablo 6. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının babalarının eğitim durumuna göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Baba Eğitim Durumu					İstatistiksel Değerlendirme	
	Okuma Yazma Bilen	İlkokul	Ortaokul	Lise	Üniversite	F	p
Duygusal İfade	51.00±18.38	80.18±13.57	78.92±13.47	76.39±13.38	81.38±9.62	<b>3.239</b>	<b>0.014</b>
Yüzleşme	47.00±11.31	77.64±12.30	79.92±12.36	78.37±9.94	81.83±10.13	<b>4.716</b>	<b>0.001</b>
Kendini Açma	54.00±15.55	75.44±12.39	77.20±11.41	74.64±10.38	77.74±10.08	2.283	0.062
Yaklaşma/ Kaçınma	39.50±13.43	53.31±13.62	57.16±13.22	52.45±11.44	54.16±10.45	1.405	0.234
Genel/Özel Davranış	35.27±21.21	51.74±15.33	61.20±9.71	47.70±11.24	55.58±16.74	<b>5.039</b>	<b>0.001</b>

Tablo 7. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının aile tipine göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Aile Tipi		İstatistiksel Değerlendirme	
	Çekirdek	Geniş	t	p
Duygusal İfade	79.83±13.04	71.38±13.72	<b>2.594</b>	<b>0.010</b>
Yüzleşme	79.05±11.77	74.77±12.16	1.457	0.147
Kendini Açma	76.49±11.35	69.22±12.71	<b>2.547</b>	<b>0.012</b>
Yaklaşma/ Kaçınma	54.74±12.91	52.33±8.60	0.771	0.442
Genel/Özel Davranış	52.28±14.69	54.05±13.64	0.488	0.626

Tablo 8. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının çalışma durumuna göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Çalışma Durumu		İstatistiksel Değerlendirme	
	Çalışan	Çalışmayan	t	p
Duygusal İfade	72.84±17.67	79.47±12.86	1.738	0.084
Yüzleşme	73.15±14.21	79.05±11.59	1.739	0.084
Kendini Açma	72.23±12.63	76.04±11.57	1.136	0.257
Yaklaşma/Kaçınma	52.00±9.21	54.69±12.78	0.745	0.457
Genel/Özel Davranış	44.53±8.66	53.07±14.76	<b>2.055</b>	<b>0.041</b>

Öğrencilerin başarılarını algılama durumları ve kaldıkları yere göre çatışma çözme yaklaşımları puan ortalamaları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farka rastlanmamıştır ( $p>0.05$ ) (Tablo 9-10). Ancak, evde yalnız yaşayan öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımları puan ortalamalarının diğer gruptaki öğrencilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

## Tartışma

Öğrencilerin çatışma çözümünde en fazla kullandıkları yaklaşımlar; duygularını ifade etme, yüzleşme ve kendini açmadır. Çatışmaların etkili biçimde çözümü için önerilen kazan-kazan yaklaşımında; taraflar için önemli çıkar ve değerlerin ve tarafların birbirlerine ilişkin önyargı ve varsayımlarının ve çatışmanın etkilerinin belirlenmesi, çatışmanın gerçek nedenlerinin açıklanması, olası çözüm önerilerinin üretilmesi, bu çözümlerin uygulanıp değerlendirilmesi yer almaktadır<sup>29,30</sup>. Öğrencilerin çatışma

Tablo 9. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının başarısını algılama durumuna göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Başarısını Algılama Durumu			İstatistiksel Değerlendirme	
	İyi	Orta	Kötü	F	p
Duygusal İfade	80.20±11.92	78.29±14.07	80.77±11.63	0.467	0.628
Yüzleşme	79.40±11.57	77.94±12.17	82.88±8.80	0.894	0.411
Kendini Açma	76.01±11.74	75.52±11.94	77.44±7.50	0.131	0.878
Yaklaşma/Kaçınma	53.14±12.91	54.67±12.29	60.55±13.33	1.383	0.253
Genel/Özel Davranış	51.94±14.76	52.35±14.63	57.00±13.00	0.472	0.625

Tablo 10. Öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarının kaldığı yere göre dağılımı

Çatışma Çözme Yaklaşımı (n=181)	Kaldığı Yer					İstatistiksel Değerlendirme	
	Ailesinin Yanı	Yurt	Ev (Arkadaşlarla)	Ev (Yalnız)	Diğer	F	p
Duygusal İfade	80.46±13.30	77.85±14.26	79.55±11.93	87.50±3.53	80.50±6.97	0.532	0.712
Yüzleşme	81.36±11.14	77.89±12.25	77.57±11.73	82.50±14.84	76.83±10.90	0.796	0.530
Kendini Açma	78.34±12.66	75.25±11.54	74.02±11.18	87.50±0.70	73.33±8.11	1.338	0.258
Yaklaşma/Kaçınma	53.95±11.77	55.04±13.47	54.81±11.20	65.00±1.41	44.33±9.39	1.415	0.231
Genel/Özel Davranış	52.85±16.41	52.67±14.68	52.34±13.31	58.50±4.94	45.33±8.45	0.453	0.770

çözümü için kullandıkları yöntemler de kazan-kazan yaklaşımı için önerilen yaklaşımlarla benzerlik göstermektedir. Hemşirelik öğrencileri ile farklı bir çatışma ölçeği kullanılarak yapılan bir başka çalışmanın sonuçları ise çalışma sonuçlarından farklılık göstermektedir. Söz edilen bu çalışmada öğrencilerin en fazla kullandıkları çatışma çözme yaklaşımları “uyma ve kaçınma” iken en az kullandıkları çatışma çözme yaklaşımları ise rekabet ve işbirliğidir<sup>9</sup>.

Öğrencilerin yaşları arttıkça duygusal ifade, yüzleşme ve kendini açma puan ortalamalarının arttığı 23 yaş ve üzerindeki grupta ise bir miktar düştüğü ancak diğer yaş gruplarına göre yüksek kaldığı görülmektedir. Yaşla birlikte artan eğitim, yaşam deneyimleri ve psikolojik olgunluğun bu sonuç üzerinde etkili olduğu düşünülebilir. Farklı bir çatışma çözme ölçeği kullanılarak yapılan bir başka çalışmada ise öğrencilerin yaşları arttıkça ölçeğin alt ölçeklerinden olan işbirliği kullanımlarının arttığı görülmektedir<sup>9</sup>. Bu bulgular yaş arttıkça etkili çatışma çözme yöntemleri kullanımının da artacağı biçiminde yorumlanabilir.

Öğrencilerin duygusal ifade puan ortalamaları birinci sınıfa göre diğer sınıflarda istatistiksel açıdan anlamlı olarak daha yüksektir. İstatistiksel olarak anlamlı olmamasına karşın öğrencilerin sınıfları büyüdükçe yüzleşme ve kendini açma puanları da artmaktadır. Sınıf ilerledikçe puanlardaki artışta, öğrencilere birinci sınıftan itibaren teorik ve uygulamalı derslerinde etkili iletişim kurma ve hemşirelik süreci yolu ile problem çözme yönteminin öğretilmesinin ve uygulamaya teşvik edilmesinin rolü olabilir. Bu durumun bir diğer açıklaması ise öğrencilerin sınıfları büyüdükçe klinik uygulamada geçirdikleri sürenin artması, böylece daha fazla çatışma ile karşı karşıya gelmeleri ve bu çatışmaları çözmek durumunda kalmaları ve böylece deneyim kazanmaları şeklinde olabilir. Yapılan başka çalışmalarda da hemşirelik öğrencilerinin sınıfları büyüdükçe çatışma çözme eğilimlerinin<sup>19</sup> ve çatışma çözme becerilerinin<sup>18</sup> arttığı, uyma<sup>14</sup> ve kaçınma<sup>9</sup> davranışlarının ise azaldığı ortaya konmuştur. Bu bulgular yapılan çalışma sonucu ile benzerlik göstermektedir.

Öğrencilerin annelerinin öğrenim durumuna göre çatışma çözme yaklaşımları puan ortalamalarındaki değişim istatistiksel açıdan anlamlı değil iken, babalarının öğrenim durumuna göre duygusal ifade, yüzleşme ve genel/özel davranış yaklaşım puan ortalamalarındaki değişim istatistiksel açıdan anlamlıdır ( $p<0.05$ ). Duygusal ifade ve yüzleşme yaklaşımını en fazla üniversite mezunu, en az okur-yazar babası olan öğrenciler kullanmaktadırlar. Genel davranış yaklaşımını ise en fazla ortaokul ve üniversite mezunu, en az okur-yazar babası olan öğrenciler kullanmaktadır. Babanın öğrenim düzeyi yükseldikçe öğrencilerde daha etkili olabilecek çatışma çözme yaklaşımları olan duyguları ifade etme ve yüzleşmenin artması, babanın bu yaklaşımları kullanımının eğitim düzeyine paralel olarak artmasına bağlı olarak çocuğa uygun davranışlar gösteren rol modeli olmuş olması ile ilişkili olabilir. Okur-yazar babası olanlar çatışma çözme yaklaşımı olarak özel davranış, ortaokul ve üniversite mezunu babası olanlar ise daha çok genel davranış tercih etmektedirler. Çatışmaların etkili biçimde çözümü için kişilerin kendilerine özel olan çatışma nedenleri ve çözüm seçenekleri gibi konuları birbirleriyle konuşarak, bunları birbirlerine açık hale getirmesi (genel davranış), birlikte ortak bir çözüm bulmaları ve uygulamaları gerekmektedir. Babaların öğrenim seviyesi arttıkça öğrencinin özel davranışla çatışma çözme yaklaşımının genel davranış ile yer değiştirmesi, öğrenim seviyesi yüksek olan babaların genel davranışla çatışma çözme yaklaşımını daha fazla kullanmaları ve çatışma çözümü konusunda çocuklarını da

böyle yetiştirmiş olmaları şeklinde yorumlanabilir. Yapılan bir çalışma baba öğrenim düzeyinin yüksek oluşu ile ilgili çalışmamıza yakın sonuçlar ortaya koymaktadır. Bu çalışmada öğrenim düzeyi yüksek olan anne ve babaların demokratik tutumlara sahip olduğu, çocuklarının akademik başarılarının ve problem çözme becerilerinin yüksek, sosyal kaygılarının ise düşük olduğu belirlenmiştir<sup>31</sup>.

Çekirdek ailesi olan öğrencilerin duygusal ifade ve kendini açma yaklaşımı puanları geniş ailesi olanlara göre daha yüksektir. Kağıtçıbaşı<sup>28</sup>'na göre çekirdek ailelerde çocuklar birey olarak kabul edilerek ebeveynler ve kardeşlerle daha rahat iletişim kurabilirken, geniş ailelerde kültürel özellikleri olan aile büyüklerinin yanında duyguların açıkça ifade edilmemesinin ve çocukların aile büyüklerinin görüşlerine karşı çıkmamasının uygun bulunması nedeniyle çocukların ebeveynlerle ilişkileri azalabilmektedir. Bu durum geniş ailesi olan öğrencilerin çatışmalarını çözmek için duygusal ifadeyi ve kendini açmayı daha az kullanmaları ile ilişkili olabilir. Aile tiplerinin ergenlerin kural dışı davranışlarıyla ilişkisini inceleyen bir çalışmada da geniş ailede yaşayan ergenlerin kural dışı davranışta bulunmaya daha fazla eğilimli oldukları bulunmuş ve ailedeki kişi sayısının artması ile birlikte çocuklara yönelik ilgi ve sevginin bölünmesinin, ergenin daha fazla ihmal edilip, ebeveynleri tarafından daha az desteklenmesinin bu duruma ilişkili olabileceği öne sürülmüştür<sup>32</sup>.

Çalışmayan öğrenciler, genel davranışla çatışma çözme yaklaşımını istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde daha fazla kullanmaktadırlar. Bu durum çalışmayan öğrencilerin çatışmalarını çözerken çatışma yaşanan kişiyle çatışmalarını açıkça konuşabildiği biçiminde yorumlanabilir. Çalışma deneyimi bireyleri iş yerinde müşteriler, ast ve üstlerle iletişim kurarken nelere dikkat etmeleri gerektiği konusunda kültürlemektedir. İşyerlerinde zaman zaman çatışmaların topluluk içinde konuşulması bir hakaret niteliği taşıyabilmekte ve çalışılan kurumlarda sorun yaşandığında bunun topluluğun içinde değil, daha özel ayrı bir ortamda konuşulması tercih edilmektedir. Kozan ve Ergin<sup>33</sup> de gelenek, güvenlik ve uyumluluk değerlerine sahip olan iş ortamlarında çalışanların çatışma sırasında doğrudan iletişimin utandırıcı sonuçları olabileceği ve eşgüdüm içinde çalışmayı bozabileceği için tercih edilmediğini, bunun yerine olumsuz duyguları yumuşatma ve daha kabul edilebilir biçimde ifade edilmesini sağlama fonksiyonuna sahip araçlar yoluyla ifade edilmesini tercih ettiklerini ortaya koymaktadır. Çalışmayan öğrencilerin henüz iş yerinde iletişimle ilgili bu kültürlenme sürecinden geçmemiş olması bu sonuçla ilişkili olabilir.

## Sonuç ve Öneriler

Çalışma sonucunda öğrencilerin yaşadıkları çatışmaları çözmek amacıyla en sık kendilerini duygusal olarak ifade etme, yüzleşme ve kendini açma yaklaşımlarını kullandıkları belirlenmiştir. Çatışmaların etkili biçimde yönetilebilmesinde bu üç yaklaşım olumlu ve etkili olduğu için öğrenciler tarafından kullanılmasının desteklenmesi ve sürdürülmesi sağlanmalıdır.

Çalışmayan öğrencilerin genel davranışı daha fazla kullanması ve çalışanlarda bu durumun daha az olması iş ortamlarında okulda öğrenilen becerilerinin değişime uğraması ile ilgili ipuçları vermektedir. Bu nedenle hemşirelik öğrencilerinin öğrencilik, işe başlama ve ileriki yıllarında çatışma çözme yaklaşımlarındaki değişimi izleyen boylamsal çalışmalar önemli bilgiler sağlayabilir.

Bu çalışma bir hemşirelik programındaki öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarını kesitsel olarak ele almaktadır. Dolayısıyla veriler sadece bu örnekleme genellenebilir. Hemşirelik öğrencilerinin çatışma çözme yaklaşımları konusunda daha güçlü bilgi elde etmek için bu çalışmanın daha geniş bir örnekleme tekrarlama önerilebilir. Ayrıca öğrencilerin çatışma çözme yaklaşımlarında zaman içinde meydana gelen değişimi daha net görebilmek için boylamsal çalışmaların yapılması önerilebilir.

Çalışmanın yapıldığı öğretim yılında erkek öğrenci sayısının çok az olması nedeniyle çalışmada cinsiyet değişkeni ele alınamamıştır. Yıllar içinde hemşirelik bölümlerinde erkek öğrenci sayısı artmıştır. Bu nedenle öğrenci hemşirelerin çatışma çözme yaklaşımlarını belirlemek için yapılacak yeni çalışmalarda cinsiyet değişkeninin de ele alınması önerilebilir.

## Kaynaklar

1. Sheldon LK. Communication for nurses. Massachusetts: Jones and Bartlett Publishers; 2009.
2. Boggs KU. Resolving conflict between nurse and client. In: Arnold E, Boggs KU, editors. Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses. 3rd ed. Philadelphia: W.B. Saunders Company; 1999. p. 323-345.
3. Wall J.A., Callister R.R. Conflict and its management. Journal of Management 1995; 21(3): 515-558.
4. Çam O, Akgün E. Sağlık kurumlarında çatışma. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2007; 23(1): 115-124.
5. Beck J. Cognitive therapy: Basics and beyond. New York: The Guilford Press; 1995. p.13-166.
6. Alakavuklar O.N., Arbak Y. Kişisel değerlerin kişilerarası çatışma yönetim biçimleri üzerindeki etkisi. 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı. Eskişehir: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi; 2009. s. 52-57.
7. Tomey A.M., Alligood M.R. Nursing Theorists and Their Work. 4th edition. Philadelphia: Mosby-Year Book; 1998.
8. American Nurses Association. Recognition of a Nursing Specialty, Approval of a Specialty Nursing Scope of Practice Statement, and Acknowledgment of Specialty Nursing Standards of Practice. 2010. URL: <http://www.nursingworld.org/MainMenuCategories/ThePracticeofProfessionalNursing/NursingStandards/3-S-Booklet.pdf>
9. Pines EW, Rauschhuber ML, Norgan GH, Cook JD, Canchola L, Richardson C, Jones ME. Stress resiliency, psychological empowerment and conflict management styles among baccalaureate nursing students. Journal of Advanced Nursing Accepted in 2011; In press (doi: 10.1111/j.1365-2648.2011.05875.x)
10. Kulaksızoğlu A. Ergenlik psikolojisi. 4. Basım. İstanbul: Remzi Kitabevi; 2001.
11. Şahin Altun Ö, Karaca Sivrikaya S, Özkahraman Ş. Determination of the types of conflict experienced by student nurses. HealthMED 2011; 5(4): 802-806.
12. Hinchberger P. Violence against female nursing student nurses in the workplace. Nursing Forum 2009; 44(1): 37-46.
13. Sportsman S, Hamilton P. Conflict management styles in health professions. Journal of Professional Nursing 2007; 23(3): 157-166.
14. Kantek F., Gezer N. Conflict in schools: Student nurses' conflict management styles. Nurse Education Today 2009; 29: 100-107.
15. Valentine PEB, Richardson S, Wood MJ, Godkin MD. Nurse educators'/administrators' ways of handling conflict. Journal of Professional Nursing 1998; 14(5): 288-297.

16. Yılmaz F, Öztürk E. Hastanelerde yönetici hemşirelerin karşılaştıkları çatışma nedenleri ve çatışma yönetim yaklaşımları. İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi 2011; 19(3): 145-152.
17. Akgün Çıtak E, Çam O. Hemşirelere verilen eğitimin çatışma çözme becerisine, yöntemine ve tükenmişlik düzeylerine etkisinin incelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi 2011; 4(4): 165-171.
18. Seren S, Üstün B. Conflict resolution skills of nursing students in problem-based compared to conventional curricula. Nurse Education Today 2008; 28: 393-400.
19. Seren S, Baykal U. A comparison of conflict-resolving tendencies of nursing college students and medical school students in Turkey. Nurse Education Today 2007; 27: 389-395.
20. Goldstein SB. Construction and validation of a conflict communication scale. Journal of Applied Social Psychology 1999; 29(9): 1803-1832.
21. Arslan C. Kişilerarası çatışma çözme ve problem çözme yaklaşımlarının yüklenme karmaşıklığı açısından incelenmesi. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi, Konya, 2005.
22. Ting-Toomey S. Intercultural conflict styles: A face negotiation theory. In: Kim Y, Gudykunst W, editors. Theories in intercultural communication. Newbury Park: Sage; 1988. p. 213-235.
23. Ting-Toomey S. Toward a theory of conflict and culture. In: Gudykunst W, Stewart LP, Ting-Toomey S, editors. Communication, culture and organizational processes. Beverly Hills: Sage; 1985. p. 71-86.
24. Hall ET. Beyond culture. New York: Anchor; 1976.
25. Moore CW. The mediation process: Practical strategies for resolving conflict. 2nd Edition. San Francisco: Jossey-Bass; 1996.
26. Koruklu Öner N. Arabuluculuk eğitiminin ilköğretim düzeyindeki bir grup öğrencinin çatışma çözme davranışlarına etkisinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara; 1998.
27. Gudykunst WB, Ting-Toomey S. Culture and interpersonal communication. Newbury Park. CA: Sage; 1988.
28. Kağıtçıbaşı Ç. Kültürel psikoloji. İstanbul: Evrim Yayınevi ve Bilgisayar San. Tic. Ltd. Şti.;2000. s. 20-100.
29. Üstün B, Akgün E, Partlak N. Hemşirelikte iletişim becerileri öğretimi. İzmir: Okullar Yayınevi; 2005.
30. Dökmen Ü. İletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Sistem Yayıncılık; 2005.
31. Kaya A., Bozaslan H., Genç G. Üniversite öğrencilerinin anne-baba tutumlarının problem çözme becerilerine, sosyal kaygı düzeylerine ve akademik başarılarına etkisi. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi 2012; 18: 208-225.
32. Bulut F. Ergenlerde görülen kural dışı davranışların aile işlevselliği, aile risk faktörü ve yaşam kalitesi açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Adana, 2010.
33. Kozan M.K., Ergin C. The influence of intra-cultural value differences on conflict management practices. The International Journal of Conflict Management 1999; 10(3): 249-267.