



T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

LİSANSÜSTÜ HEMŞİRELİK ÖĞRENCİLERİNİN
STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI , PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME
VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ STİLLERİ

SEVİNÇ GÖKALP
YÜKSEK LİSANS TEZİ

HEMŞİRELİK

DANIŞMAN
Prof. Dr. SEVİM BUZLU

İSTANBUL-2013

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

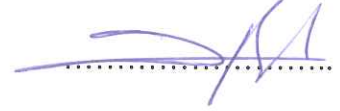
Hemşirelik programı Yüksek Lisans Öğrencisi Sevinç GÖKALP tarafından hazırlanan *“Lisansüstü Hemşirelik Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları, Psikolojik Güçlendirme ve Çatışma Yönetimi Stilleri”* konulu çalışması jürimizce Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi : 09.10.2013

(Jüri Üyesinin Ünvanı, Adı, Soyadı ve Kurumu):

İmzası

Jüri Üyesi : Prof.Dr.Sevim BUZLU
: İstanbul Üniversitesi (Danışman)



Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr.Özlem IŞIL
: Bilim Üniversitesi



Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr.Makbule BATMAZ
: Haliç Üniversitesi



Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulunun kararıyla kabul edilmiştir.



Doç.Dr.Leman ŞENTURAN
Sağlık Bilimleri Ens. Müdür V.

I) TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve deneyimleri ile bana yol gösteren sevgili hocam, danışmanım Prof. Dr. SEVİM BUZLU' ya, çalışmam aşamasında benden desteklerini esirgemeyen sevgili eşim SERKAN DEMİR' e ve dostum Uzm. Psikolog FATİH ŞİRAZ' a çok teşekkür ederim.

Sevinç GÖKALP

2013-İSTANBUL

	Sayfa No:
I) TEŞEKKÜR	1
II) İÇİNDEKİLER	2
III) TABLOLARIN LİSTESİ	6
1. ÖZET	8
2. SUMMARY	9
3. GİRİŞ VE AMAÇ	11
4. GENEL BİLGİLER	13
4.1. Stres	13
4.1.1. Strese Yol Açan Faktörler	13
4.1.1.1. Kişisel Stres Kaynakları	13
4.1.1.2. İş Çevresine Bağlı Stres Faktörleri	14
4.1.2. Stres ve Başa Çıkma	15
4.1.2.1. Stresle Başa Çıkma Yolları	15
4.1.2.1.A. Etkisiz Başa Çıkma Yöntemleri	15
4.1.2.1.B. Etkili Başa Çıkma Yöntemleri	16
4.2. Psikolojik Güçlendirme	16
4.2.1. Psikolojik Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler	18
4.2.1.1. Rol Belirsizliği	18
4.2.1.2. Sosyo- Politik Destek	19
4.2.1.3. Bilgiye Erişim	19
4.2.1.4. Kaynaklara Erişim	20

4.2.1.5. Katılımcı İş İklimi	20
4.2.2. Psikolojik Güçlendirmenin Boyutları	21
4.2.2.1. Anlam	21
4.2.2.2. Yetkinlik	21
4.2.2.3. Seçim	22
4.2.2.4. Etki	22
4.2.3. Stresle Baş Etme ve Psikolojik Güçlendirme Arasındaki İlişki	23
4.3. Çatışma Yönetimi	23
4.3.1. Çatışmanın Kavramı	23
4.3.2. Çatışma Yönetiminin Tanımı	24
4.3.3. Çatışmanın Kaynakları	24
4.3.4. Çatışma Türleri	25
4.3.4.1. Çatışmaya Taraf Olanların Özelliklerine Göre	25
4.3.4.1.A. Bireysel Çatışma	25
4.3.4.1.B. Bireyler Arası Çatışma	25
4.3.4.1.C. Birey Grup Çatışması	26
4.3.4.1.D. Gruplararası Çatışma	26
4.3.4.1.E. Örgütlerarası Çatışma	26
4.3.4.2. Çatışmanın Niteliğine Göre	26
4.3.4.2.A. İşlevsel Çatışma	26
4.3.4.2.B. İşlevsel Olmayan Çatışma	26
4.3.4.3. Örgüt İçindeki Yerine Göre	27
4.3.4.3.A. Yatay Çatışma	27

4.3.4.3.B. Dikey Çatışma	27
4.3.4.3.C. Uzman- Yönetici Çatışması	27
4.3.4.4. Ortaya Çıkış Şekline Göre	27
4.3.4.4.A. Potansiyel Çatışma	27
4.3.4.4.B. Algılanan Çatışma	28
4.3.4.4.C. Hissedilen Çatışma	28
4.3.4.4.D. Açık Çatışma	28
4.3.5. Çatışmanın Yararları ve Zararları	29
4.3.6. Çatışma Yönetimi Stilleri	29
4.3.7. Çatışma ve Stres	31
5. GEREÇ- YÖNTEM	33
5.1. Araştırmanın Şekli	33
5.2. Araştırmanın Uygulandığı Yer ve Zaman	33
5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	33
5.4. Veri Toplama Araçları	33
5.4.1. Bireysel Bilgi Formu	33
5.4.2. Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği	33
5.4.3. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	36
5.4.4. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği	37
5.5. Verilerin Değerlendirilmesi	39
5.6. Araştırmanın Etik Yönü	39
5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	39

6. BULGULAR	40
7. TARTIŞMA	59
8. SONUÇ VE ÖNERİLER	64
9. KAYNAKLAR	67
10. EKLER	74
11. ÖZGEÇMİŞ	83

III) TABLOLARIN LİSTESİ

	Sayfa no
Tablo 5.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı	33
Tablo 5.2. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı	34
Tablo 5.3. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı	36
Tablo 6.1. Öğrencilerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri	39
Tablo 6.2. Öğrencilerin Ebeveynlerine İlişkin Özellikleri	40
Tablo 6.3. Çatışma Yönetimi Stilleri ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Arasındaki İlişki	41
Tablo 6.4. Çatışma Yönetimi Stilleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Arasındaki İlişki	43
Tablo 6.5. Psikolojik Güçlendirme ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Arasındaki İlişki	45
Tablo 6.6. Öğrencilerin Yaşı ve Çalışma Süreleri ile Çatışma Yönetimi Stilleri, Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki	46
Tablo 6.7. Öğrencilerin Medeni Durumu ile Stresle Başa Çıkma Tarzı, Psikolojik Güçlendirme ve Çatışma Yönetimleri Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	48
Tablo 6.8. Öğrencilerin Annelerinin Eğitim ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	50
Tablo 6.9. Öğrencilerin Annelerinin Eğitimi ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	51
Tablo 6.10. Öğrencilerin Annelerinin Eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	52
Tablo 6.11. Öğrencilerin Babalarının Eğitimi ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 6.12. Öğrencilerin Babalarının Eğitimi ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	54

Tablo 6.13. Öğrencilerin Babalarının Eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	
Puanlarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 6.14. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği	
Puanlarının Karşılaştırılması.....	56
Tablo 6.15. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	
Puanlarının Karşılaştırılması.....	57
Tablo 6.16. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	
Puanlarının Karşılaştırılması.....	58

1) ÖZET

Bu araştırma lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzı, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stillerini incelemek amacıyla yapıldı. Araştırma; İstanbul’ da bir özel üniversitede okuyan 180 lisansüstü hemşirelik öğrencisinden; Aralık 2012-Nisan 2013 tarihleri arasında araştırmayı kabul eden 80 öğrenci ile gerçekleştirildi. Araştırmanın verileri Bireysel Bilgi Formu, Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği, Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği ile toplandı. Veri sonuçları bilgisayar ortamında değerlendirildi. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistikler (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, frekans), Student’s t testi, Mann Whitney U testi, Oneway Anova testi, Bonferroni çoklu karşılaştırma testi, Kruskal Wallis testi kullanıldı. Araştırmaya katılan lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin yaş ortalaması 26.57 ± 3.47 olarak bulundu. Öğrencilerin yaşı ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği yetkinlik alt ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulundu. Öğrencilerin medeni durumları ile Çatışma Yönetimi Stilleri, Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında; yönetici rekabet ve yetkinlik alt ölçekleri, evli olanların puanı bekar olanlardan daha yüksek bulundu. Stresle Başetme Tarzları Ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt ölçeği puanının çalıştığı kurum ile ilişkisi incelendiğinde; üniversite hastanesinde çalışanların puanı kamu hastanesinde çalışanlara göre daha yüksek bulundu. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeğinin uyum davranışı alt ölçeği puanının baba eğitim düzeyi ile ilişkisine bakıldığında; lise ve üzeri eğitim alanların puanı diğer iki grubun puanına göre daha yüksek bulundu. Psikolojik Güçlendirme Ölçeğinin; seçim, etki alt ölçek ve toplam puanının anne eğitim düzeyi ile ilişkisi incelendiğinde; anne eğitimi olmayanların puanı ortaokul mezunu olanların puanına göre daha yüksek bulundu.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik güçlendirme, Çatışma yönetimi, Stresle başa çıkma, Lisansüstü hemşirelik öğrencileri.

2) SUMMARY

Stress Resiliency, Psychological Empowerment and Conflict Management Styles Among Postgraduate Nursing Students

In this research it's aimed to find out the Stress Resiliency Profile, the Psychological Empowerment Instrument and the Conflict Management Styles among graduate level nursing students. This research has been realized in a private university which is placed in İstanbul / Turkey; with 80 students of 180 graduate nursing students, who accepted to be researched between December 2012-April 2013. The research datas have been collected using personel information forms, Conflict Management Styles, Psychologic Empowerment and Stress Resiliency Profile. The results of these datas evaluated in computer environment. As the results being evaluated, it has been used the definer statistics (number, proportion, avarege, standart deviation, frequency) Student's t test, Mann Whitney U test, Oneway Anova test, Benferroni multiple comparison test and Kruskal Wallis test. Average age of the graduate nursing students who participated to this research, has been found at 26 ± 57 . It has been found a meaningfull relationship between competence subgroup of Psychological Empowerment Instrument and age of the students. By the comparison the scores, between the marital status of the students and Conflict Management Styles, Psychologic Empowerment and Stress Resiliency Profile, it has been found on competing and competence subgroup, the students who are married have more score than the students who are single. When the relationships between self-hopelessnes approach subgroup of stress resiliency profile and the workplace, it has been achieved that nurses who are working in hospital of universities have higher score than the nurses who are working in public hospitals. When it's studied, the relationship between accommodating subgroup of scale of Conflict Management Styles and the educational level of the father, it has been achieved that the people who are highschool and higher graduated, have higher score than the other two groups. When it's studied, the relationship between the self-determination and impact subgroups and the total score of the psychological empowerment and the educational level of the mother, it has been achieved that who are not mothers' educational, have more score than the people have secondary school graduates.

Keywords : Psychological Empowerment, Conflict Management, Stress Resiliency, Post Graduate Nursing Students.

3. GİRİŞ VE AMAÇ

İş stresi, bireyin iyilik halini tehlikeye sokan ve kaynaklarını tüketmesine neden olan kişi ve çevre arasındaki ilişki olarak tanımlanabilir (Lazarus ve Folkman, 1984).

Sağlık meslekleri stres yoğunluğu yüksek olan gruplar arasında yer almaktadır (Şahin ve Durak, 1997). Stres hemşirelerin ruh sağlığını olumsuz olarak etkiler ve profesyonel depresyonuna yol açabilir (Ebrinç ve ark., 2002). İş yerindeki uzun süreli ve sık olarak tekrarlayan stresli deneyimlerin bireylerde bazı fiziksel sorunlara (migren, koroner arter hastalıkları, uyku sorunları, kaslarda gerginlik vb.), ruhsal sorunlara (anksiyete, çaresizlik, depresyon, alkol ve madde kullanımında artış vb.), iş veriminde azalmaya, aile içi ilişkilerde bozulmaya, kişilerarası iletişim sorunlarına neden olduğu görülmüştür (Soyer ve Emiroğlu, 1999).

Kişilerarası anlaşmazlık hemşireler ve hemşirelik öğrencileri için zorluk yaratır. Agresif davranışlar, nezaketsizlik ya da saygısızlık ya da güç gösterileri bir insanın strese karşı direncini azaltabilir. Kişilerarası çatışma; Yeni Zelanda’ da yapılan çalışmalara göre yatay bir şiddet, ulusal bir sorun ve hemşirelik mesleğinde yükselen bir tehdit olarak kabul edilmiştir. Kişilerarası çatışma ve yatay şiddet birbirlerinin yerine kullanılmakta ve duygusal, fiziksel ve sözlü tehditleri ve gizli veya aşıkır saldırgan davranışları ve imalı sözleri veya eleştiriyi içeren saldırgan veya düşmanca bir eylem olarak tanımlanmaktadır.

Çatışma, yatay şiddet ile yakın bir terimdir ama yatay şiddet tekrarlanan eylemleri ifade eder. Saldırgan davranışlar, kaba davranış, karşılıklı saygı göstermeme veya güç oyunları ile bir kişinin dayanıklılığını azaltabilir. Psikolojik sıkıntı ve güçsüzlük duyguları sonuçta yeni mezun hemşirelerde yıpranmaya yol açar.

Strese karşı direnç ve psikolojik güçlendirme, stres yaratıcılarına karşı kişisel tepkinin kapasitesini yükselten özelliklerdir. Bilimsel kanıtlar strese karşı direncin, çocuklar, ergenler ve aileler arasındaki olumlu etkileşimlerin gücü olduğunu göstermektedir (Pines et al, 2011).

Bu araştırma; lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzları, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stillerini incelemek amacıyla gerçekleştirildi.

Araştırma Soruları;

1. Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinde stresle başa çıkma tarzları, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stilleri arasındaki ilişki nedir?
2. Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinde stresle başa çıkma tarzları, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stillerini etkileyen faktörler nelerdir?

4. GENEL BİLGİLER

4.1. Stres

Stres sözcüğü, insanda zorlanma yapan, uyum ve dengeyi bozan, fiziksel, çevresel-ruhsal, toplumsal ve psikososyal etkenler, organizmada bu etkenlere karşı gelişen olumsuz değişiklikler ve tepkileri anlatmak için kullanılır. Bu zorlayıcı etkenler hava kirliliği, radyasyon, kalabalık gibi fiziksel-kimyasal, çevresel; iş, ev ortamı ve sosyal iletişim odaklarına ilişkin psikososyal, sıkıntı, korku, hayal kırıklığı gibi psişik ve düşünce düzeyinde olabilir (Balcıoğlu, 2001).

Selye stresi, vücuda yüklenen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi olarak tanımlamaktadır.

Stres hem uyarıcı, hem davranım, hem de bu ikisi arasındaki etkileşimi içeren bir kavramdır (Baltaş, 2000). Aynı zamanda stres, bireysel farklar ve/veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranış olup bireyin üzerinde psikolojik ve/veya fiziksel aşırı baskı yapan herhangi bir dış çevresel hareket, durum veya olayın organizmaya yansması sonucu ortaya çıkar (Kaya ve ark., 2004). Stresin temelinde insan algılamasının ve deneyimlerinin değerlendirilmesinin yattığını, deneyimlerine anlam veriş, değerlendiriş ve yönlendirişinin stresi azaltma ya da çoğaltmada temel etken olduğunu söyleyebiliriz (Cüceloğlu, 1996).

4.1.1. Strese Yol Açan Faktörler

Çevresel faktörler stres oluşumunda rol almakta ve stres yaratıcı ortam oluşturmaktadır. Günümüzde iş ortamları; rekabetin, değişkenliğin, belirsizliğin ve hatta muğlaklığın hakim olduğu yerlerdir. Özellikle strese yol açan faktörler, yönetici ve çalışanların kontrol altına alamayacakları nitelikte, diğer bir deyişle; yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklanmakta ise, yönetici ve çalışanlar bu ortamlara özveri ve uyum sağlamak zorlanmaktadır (Pehlivan, 1995).

4.1.1.1. Kişisel Stres Kaynakları

Stres ve örgütsel ilişki arasındaki bağ incelendiğinde çalışanın kişiliğinin de bir stres kaynağı olduğunu görmemiz mümkündür (Güçlü, 2001).

A tipi kişilik özellikleri; sürekli zamanla yarışan, başarı yönelimli insanlarda görülür. Bu kişiler hızlı çalışırlar ve hızlı konuşurlar. Aynı anda birkaç işi yapmaya çalışırlar. Sabırsız ve öfkeli dirler. Beklemeye tahammülleri olmadığından konuşanın sözünü kesmeye eğilimlidirler. A tip'leri, 'miktar' (para, başarı ve sorumluluk) kavramını başarılarının göstergesi olarak kullanırlar ve nitelikten çok niceliğe önem verirler.

B tipi kişilik özellikleri; daha rahat, daha uysal, daha az rekabetçi ve daha az saldırgan olarak tanımlanmaktadır. Lazarus (1994), B tiplerinin de stres yaşadıklarını, ancak zorlamalar ve tehditler karşısında daha az paniğe kapıldıklarını belirtmektedir (Batıgün ve Şahin, 2006).

Çalışan bireyler A ve B tipinin özelliklerini karışık olarak da taşıyabilirler. Ancak önemli olan, bireyin hangi tipin özelliklerine daha yakın davranışlar sergilediğidir (Pehlivan, 2000).

4.1.1.2. İş Çevresine Bağlı Stres Faktörleri

- İş yükünün fazlalığı,
- Zamanın sınırlılığı,
- Denetimin sıkı ve yakından olması,
- Yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersiz olması,
- Politik havanın güvensizliği,
- Rol belirsizliği,
- Engellenme,
- İş çevresi ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk
- Engellenme,
- Rol çatışması,
- Sorumlulukların yarattığı endişe,
- Çalışma koşulları,
- İnsan ilişkileri,
- Yabancılaşma, stres faktörleri arasında yer almaktadır (Pehlivan, 2000).

4.1.2. Stres Ve Başa Çıkma

Uyum; organizma için yararlı olan, organizma-çevre ilişkisini sürdüren bütün süreçlerin bileşimi olan dinamik bir süreçtir. Uyum kişinin hayatta kalma ve gelişme kapasitesi olarak da tanımlanmakta ve üç önemli alanı etkilemektedir. Bunlar sağlık, psikolojik iyilik ve sosyal işlevlerdir. Savunma sorunla yüzleşmekten kaçınarak rahat durumun devamını amaçlamaktadır. Doyum uyum çabalarının başarıya ulaşmış olmasıdır. Sorun çözme, birey için nispeten az riskli koşullarda düşünceli, esnek ve gerçekçi girişimlerdir.

Baş çıkma, çevreden ve içten gelen çatışmaları ve istekleri kontrol etmek için yapılan davranışsal ve bilişsel çabalardır. Baş çıkma için en gerekli şey, bireyin kaynaklarını zorlayan, tehdit eden ya da sıkıntı yaratan bir olayın olmasıdır. Baş çıkma, stresli yaşam olaylarını takiben gelişen, otomatik, biyolojik temelli davranışlar olmayıp, bilinçli ve amaçlı olarak gerçekleştirilen bilişsel ve davranışsal değişikliklerdir (Sever, 1997).

4.1.2.1. Stresle Başa Çıkma Yolları

Stres olarak değerlendirilen kişi- çevre etkileşiminde baş çıkma, bireyin istek ve duygularına göre düzenlenmesiyle oluşan bir süreçtir (Akbal ve ark., 2001). Stres yönetiminin genel amacı bütüncül iyilik durumunu sürdürerek ve tamir ederek, negatif stresi azaltmaktır.

Bireyin stresle baş çıkma için seçtiği yöntemler etkili ve etkisiz baş çıkma yöntemleri olarak iki başlık altında toplanabilir (Sağlam, 2005).

4.1.2.1.A. Etkisiz Başa Çıkma Yöntemleri

Bedene yönelik olanlar: İlaç, alkol, sigara kullanımı/ bağımlılığı, kötü beslenme.

Duygulara yönelik olanlar: Psikolojik savunma mekanizmalarının fazla kullanımı ve bilişsel çarpıtmalar.

Davranışlara yönelik olanlar: İç kapanma, saldırganlık ve intihar.

4.1.2.1.B. Etkili Başa Çıkma Yöntemleri

Beden ile ilgili teknikler: Bu teknikler santral sinir sistemi ve sempatik sinir sistemine etki ederek, stresin beden üzerinde ki olumsuz etkilerini kontrol altına almaya yarar. Bu teknikler; solunum egzersizleri, gevşeme teknikleri, fiziksel egzersizler, biofeedback, dinlenme, uyku ve beslenmedir.

Zihinsel teknikler: Sorunun kaynağının farkına varılarak en iyi çözüm yolunun bulunması ve sonucunda olay üzerinde kontrol kazanılmasıdır.

Davranışçı teknikler: Sosyal yeterliliğin artmasını sağlamakta olan bu teknikler; davranış biçiminin değiştirilmesi, zamanı iyi kullanma, girişkenlik eğitimi, öfkeyle başa çıkma, etkili iletişim becerileri ve etkili problem çözme becerileri geliştirmeyi içermektedir (Şahin, 1998).

4.2. Psikolojik Güçlendirme

Psikolojik güçlendirme tanımı ilk olarak psikoloji biliminde Albert Bandura tarafından oluşturulmuştur. Bandura, her bireyin hür iradeye, çevresel taleplerle başa çıkabilmek ve kontrol edebilme gücüne sahip olabilmek için içsel ihtiyaç duyduğunu varsaymaktadır. Bu modelde; güçlendirme, çalışanın kendi etkililiğinin geliştiğine inanması sürecidir ve dört şekilde gerçekleştirilebilir;

- Stres ve endişe anlarında kişiye olumlu duygusal destek vermek,
- Olumlu yönde ikna edici ve cesaretlendirici sözler söylemek,
- Başkalarının etkinliklerini izlemeyi sağlamak,
- Aktif olarak başarılı bir işle görevlendirmek (Bandura, 1977)

Psikolojik güçlendirme kavramı, çalışanın kendisini güçlendirilmiş hissedip hissetmediğine ilişkin algısını ifade eder (Arslantaş ve Dursun, 2008).

Literatürde güçlendirme farklı yaklaşımlar ile açıklanmaktadır. Bunlar: (a) Eleştirel sosyal yaklaşım, (b) Yapısal (örgütsel) yaklaşım (c) Psikolojik yaklaşımdır. Smith'in (2008) alıntı yaptığı Habermas (1984) ve Calhoun (1995)'a göre eleştirel sosyal yaklaşımda, güçlendirmeyi açıklamak için eleştirel sosyal teori kullanılır.

Eleştirel sosyal teorisinin amacı, bireysel ve toplumsal sistemlerdeki kısıtlamaları oluşturan güçlükleri ortaya koymaktır (Smith, 2008).

Sosyal-yapısal yaklaşımda ise kurumsal, sosyal, ekonomik, siyasal, örgütsel ve kültürel güçler tarafından güçsüzlüğü geliştiren koşulların nasıl araştırılacağına odaklanır. Sosyal-yapısal perspektifin özü, güçlendirme konusunda örgütsel hiyerarşinin düşük düzeyleri için karar verme gücü ile ilgili üstler ve astlar arasında gücün paylaşılması fikridir. Karar verme gücünün paylaşımı sayesinde üst yönetim organizasyonun yenilikçi ve stratejik olarak nasıl hareket edeceği konusunda düşünmek için daha fazla zamana sahip olabilir (Spreitzer, 2007). Sonuç olarak yapısal güçlendirme, işleriyle ilgili etki sahibi olma ve karar vermek için daha fazla serbestliği (özgürlüğü) kullandıran örgütsel politikalar, uygulamalar ve yapılar anlamında kullanılmaktadır (Greasley et al., 2008).

Yapısal (örgütsel) yaklaşımda sıklıkla kullanılan Kanter'ın yapısal güçlendirme teorisi, olumsuz işyeri davranışları ile ilişkili kavramları açıklamak için iyi bir çerçeve sunmaktadır. Bu teoride çalışma ortamının yapısı ile çalışan tutum ve davranışları arasında önemli bir bağ olduğu belirtilmektedir. Ayrıca iş yerindeki tutum ve davranışların kişisel eğilimler tarafından değil, iş yerindeki sosyal yapılar tarafından belirlendiği vurgulanır. Kanter yapısal güçlendirmeyi iki bölümde açıklar:

- Fırsat; bilgi ve becerilerini artırmak üzere çalışanların büyüme ve gelişmesini ya da fırsatlar elde etmeyi ifade eder.
- Güç; kişilerin pozisyonlarından destek alma, bilgi ve kaynaklara erişme ya da bu kaynakları seferber edebilme yeteneği anlamındadır.

Psikolojik yaklaşım ise bireyin gelişimine dayanmaktadır (Smith, 2008). Conger ve Kanungo'ya göre psikolojik yaklaşım, hem biçimsel örgütsel uygulamalar hem de biçimsel olmayan (informal) etkinlik bilgisi sağlayan tekniklerin kaldırılması ve güçsüzlüğü geliştiren şartların belirlenmesi sayesinde örgüt üyeleri arasında öz- yeterlik duygularını artırıcı bir süreç olarak tanımlanır (Altundiş ve Özutku, 2011).

Başka bir açıdan psikolojik güçlendirme, bireylerin işleriyle ilgili kontrol duygusunu hissetmeleri için gerekli olan bir dizi psikolojik durumu ifade eder. Bu yaklaşımda her düzeyde çalışanın güç paylaşımını sağlayan ya da destekleyen yönetim

uygulamalarına odaklanmak yerine, psikolojik açıdan çalışanların işlerini nasıl yaptıklarına odaklanılır. Bu açıdan hareketle çalışanların organizasyonları ile ilgili rolleri hakkında sahip oldukları kişisel inançlarının güçlendirilmesi anlamlıdır ve bu durum psikolojik güçlendirme anlamındadır (Spreitzer, 2007).

Güçlendirmeyi psikolojik açıdan ele alan araştırmacılardan olan Thomas ve Velthouse, güçlendirmenin temelde, bireylerin kendi varlıkları ve algılamaları ile ilgili olduğunun, dolayısıyla bu çerçevede üst yönetimin güçlendirmeye dönük davranışlarının ya da oluşturduğu çalışma koşullarının tek başına yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Conger ve Kanungo' nun görüşlerini esas alarak yazdıkları makalede, Thomas ve Velthouse aşağıdaki konuları ekleyerek çalışmayı geliştirmişlerdir;

- Güçlendirme, gerçek iş motivasyonunu sağlayan bir motivasyon türü olarak ele alınmıştır.
- Bu motivasyona neden olan iş değerlendirmeleri, açıkça ortaya konmaya çalışılmıştır.
- İş değerlendirmede başarı kazanan çalışanlar arasında, açıklayıcı süreçlerin aynen alınmasını kapsamaktadır (Thomas ve Velthouse, 1990).

4.2.1. Psikolojik Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler

Psikolojik güçlendirme için öncelikle güçlendirilecek çalışanın kendisi ile ilgili dış etkileri kaldırma yeteneğine ve gücüne sahip olması, dolayısıyla kendisine saygı duyması, performans ve organizasyonun amaçları konusunda doğru bilgiye ulaşabilmesi, kontrol alanının etkin olabilmesi ve maddi- manevi ödüller konusunda bilgilendirilmesi gerekmektedir. Spreitzer (1996) çalışmasında; iş yeri bağlamında psikolojik güçlendirmeyi etkileyen faktörlerin, sosyal yapısal özelliklerini altı temel başlıkta ele almıştır. Bunlar: Rol belirsizliği, denetim kapsamı, sosyo-politik destek, bilgiye ve kaynaklara erişim, katılımcı iş iklimidir (Spreitzer, 1996).

4.2.1.1. Rol belirsizliği

İş görenin işiyle ilgili olarak açık, net, planlı hedeflerinin ve ulaşması gereken standartların olmaması; işindeki yetkilerinin tanımlanmamış veya belirsiz olması;

sorumlulukların bilinmemesi; görev ile ilgili beklentilerin ne olduğuna dair kendisine bildirilen şeylerin açık olmaması durumlarında ortaya çıkar (Kurt, 2010). Eğer çalışanlar yetkilerinin kapsamlarını ve kendilerinden beklenenleri bilmezlerse istenen etkinlikte faaliyet gerçekleştirmekten çekinecekler (seçim eksikliği) ve bir farklılık yapmak istemeyeceklerdir (etki yoksunluğu). Dahası yetki belirsizliği altında verilen kararların potansiyel yansımaları hakkındaki korkudan ziyade çalışanların kararları konusunda kendilerini güvende hissetmeleri için karar yetkilerinin sınırları açık ve net olması gerekmektedir. Ayrıca işin gerekliliklerinin açıkça belirtilmesi ve düşük düzeyli belirsizliğin olmasının, yeterlilik duygusu ile ilgili olduğu yani desteklediği belirtilmektedir (Spreitzer, 1996). Rol belirsizliği yaşayan çalışanların, organizasyondaki rollerini anlayamamış oldukları için, güçlendirilmeleri mümkün olmayacaktır (Wtezels et al. ,2000)

4.2.1.2. Sosyo- politik destek

Sosyal ağ, iş yapmak için gerekli temel kanallara sahip örgüt üyeleri ile bağlantı sağlayan örgütün sosyal yapısını ifade eder ve iş gören yöneticileri, astlar, meslektaşlar ve tüm çalışma grup üyeleri sosyal destek ağlarının üyelerini oluşturur. Sosyal destek ağlarındaki üyeler sosyal alışverişi artırır, böylece kişisel güç inancını dolayısıyla da psikolojik güçlendirmeyi yükseltmiş olurlar (Spreitzer, 1996). Çalışanların amirleri, iş arkadaşları, çalışma grup üyeleri ve astları ile kurdukları biçimsel ve biçimsel olmayan ilişkileri sayesinde sosyo-politik destek kazanmaktadırlar. Bu durumda, örgütün diğer üyeleriyle kısa zamanda kurulan ilişkiler sosyo-politik desteğin kazanılmasını hızlandırıcı etki yaratır (Gül ve Çöl, 2004). Spreitzer'ın da vurguladığı gibi, artan kişisel güç hissi hem kendi kendine karar verme hem de etki duygularının güçlenmesine olanak sağlayacaktır (Spreitzer, 1996).

4.2.1.3. Bilgiye erişim

Güçlendirme için önemli ölçüde değer taşıyan iki tür bilgi söz konusudur. İlki, örgüt misyonu hakkındaki bilgidir, ikincisi performans hakkındaki bilgidir. Örgüt vizyonu ve misyonu hakkında bilgi edinmek amaç ve anlam hissi yaratmaya destek olduğu ve bireylerin etkili karar verme yeteneklerini geliştirdiği için önemlidir. Performans hakkındaki bilgiye erişimin temel katkısı ise anlama ihtiyacını

karşılamaktır. Çünkü çalışanlar gelecekte performanslarını sürdürmek ya da geliştirmek üzere etkili karar vermek için işlerini daha iyi nasıl gerçekleştirmeleri gerektiğini anlama ihtiyacı duyarlar. Ayrıca bilgiye erişim bireylere büyük resmi görme fırsatı sunmanın yanı sıra örgütteki faaliyetlerde rollerini anlamak için alternatif bir çerçeve geliştirmesini de sağlar. Bireyler kendilerini güçlendirilmiş hissetmeleri için hem işlerinin amaçlarını hem de bu amaçlara işlerinin nasıl katkı sağladığını anlamalıdır (Spreitzer, 1996). Temel amacın ne olduğu konusunda ve dış çevreyle kurulan ilişkiler hakkında bilgi sahibi olan çalışanlar, örgütlerine daha güçlü bağlılık duyacaklar, aynı zamanda iş rollerinin ve davranışlarının başarıyı nasıl etkilediğini anlamaya başlayacaklardır. Çünkü bilgi, bu kişilere çalışma ortamlarında güçlü bir kavrama yeteneği sağlayarak belirsizliğin ve anlam kargaşasının azalmasına yardımcı olacaktır (Çöl ve Ardic, 2008). Özellikle sağlık profesyonelleri tanı ve tedavi uygulamalarının her aşamasında bilgiye erişim ihtiyacındadır. Ancak bazı gerek örgütsel gerek bireysel kısıtlar nedeniyle istenen bilgiye istenen zamanda ve yerde erişilememektedir. Bu durum tanı ve tedavi başarısını düşüren önemli bir faktördür. Dolayısıyla bu bilgilere erişim engellerinin mümkün olduğunca minimize edilmesi sağlık hizmetleri için aslında bir anlamda zorunluluktur (Altundiş ve Özutku, 2011).

4.2.1.4. Kaynaklara erişim

Önemli örgütsel kaynaklara erişim yetersizliği, bağımlılık ve güçsüzlüğe neden olabilir. Kaynaklara erişim, bireylerin beklenmedik çevresel olaylar üzerindeki denetim ve kontrol hissini artırır. Güçlendirme sistemleri, bütçe onaylama ve harcama yetkisi tahsisi için gerekli denetim gücüne sahip bireylerin oluşturulması anlamındadır. Böyle sistemlerin sonuçları, büyük ölçüde bireylerin rollerini sahiplenmeleri ve rollerinin sorumluluklarını üstelenme konusunda harekete geçirir ve güç verir (Spreitzer, 1996). Yapılan araştırmalara göre organizasyon içerisindeki kaynaklara ulaşamayan çalışanlarda güçsüzlük hissi artmaktadır (Conger and Kanungo, 1988).

4.2.1.5. Katılımcı iş iklimi

Katılım, çalışanların ürün ve hizmet üretimine katılmasının yanı sıra sorun çözme ve karar alma süreçlerine de katılımı anlamına gelmektedir (Çöl ve Ardic, 2008). İş iklimi kavramı, örgüt üyelerinin davranışlarını etkileyen örgüt karakterlerini gösteren

özellikler olarak tanımlanır. İklim bireyler üzerinden örgütsel yaşamın mantıklı bir çerçevesini sağlar (Spreitzer, 1996). Katılımcı iş iklimi ise, çalışanların örgütün önemli aktif varlıkları oldukları ve bir farklılık oluşturabilecekleri yönündeki inançlarına yardımcı olmayı ifade etmektedir (Çöl ve Ardıç, 2008). Katılımcı iklimlerde çalışanların karakteri, özgürlüğü ve kabulüne önem verilirken katılımcı olmayan iklimlerde denetime, istek ve öngörülebilme değer kazanır. Dahası katılımcı iklimde yukarıdan aşağıya komuta ve kontrol yerine bireysel katılım ve girişim vurgulanmaktadır. Böyle bir iklimde, rekabetçi dış çevre içinde bulunan bir örgütün başarısı için insan sermayesi olarak çalışanların girişimci ruhu ve yaratıcılığının önemli bir değer olduğu kabul edilir. Dolayısıyla katılımcı bir iklimin psikolojik güçlendirmeyi kolaylaştırdığı belirtilmektedir (Spreitzer, 1996).

4.2.2. Psikolojik Güçlendirmenin Boyutları

Spreitzer güçlendirmeyi ; anlam , yetkinlik , seçim ve etki olmak üzere dört bilişsel boyuttan oluşan motivasyonel bir yapı olarak tanımlamaktadır. Bu dört boyuttan her biri bir diğ erinin ön şartı veya sonucu olmaktan çok güçlendirme için farklı boyutlardır. Bunların bir tanesinin süreç içinde bulunmaması çalışanın kendisini güçlendirilmiş hissetmesine tamamen engel olmasa da güçlendirmenin derecesini azaltmaktadır (Spreitzer, 1995).

4.2.2.1. Anlam (Meaning)

Çalışanın iş yerindeki görevi ile kişisel inançları, değerleri ve davranışlarının uyumluluğunu ve görevin yapılış amacının çalışan için taşıdığı değeri ifade etmektedir (Hackman and Oldham, 1980). Bu değ er tamamen işgörenin sahip olduğu idealler ve standartlara bağlı olarak, işgören tarafından belirlenmektedir. Bu durumda anlam üstlenilen iş rolünün gerekleri ile işgörenin değerleri, inançları ve davranışları arasındaki uyumu ifade etmektedir (Çöl, 2008).

4.2.2.2. Yetkinlik (Competence)

Bireyin, işini en iyi şekilde yapabileceği yönünde kendi yeteneklerine olan inancıdır. Yetkinlik kişisel ustalık veya çaba-performans beklentisiyle eş anlamlıdır. Güçlendirmenin bu boyutu kendini takdirden (self-esteem) ziyade yetkinlik olarak

adlandırılmaktadır. Çünkü güçlendirme kapsamındaki yetkinlik, global anlamda bir yetkinlikten çok, belirli bir işle ilgili yetkinliği ifade etmektedir (Çöl, 2008). Çalışanlar sahip oldukları yetkinlikler konusunda kendilerinden emin olup yetkinliklerini kullanabilecekleri mücadele ortamlarına girebilirler. Bu ortamlar da çalışanların gelişmelerine önemli katkılar sağlayacaktır (Bandura,1989).

4.2.2.3. Seçim (Self-determination)

Yetkinlik davranış ile ilgili ustalığı ifade ederken, özerklik bireyin faaliyeti başlatma, sürdürme ve düzeltme ile ilgili konularda inisiyatif kullanabilmesi anlamına gelmektedir (Appelbaum et al. , 1999). Başka bir deyişle seçim, işte atılacak adımların, sarf edilecek eforun ve kullanılacak yöntemlerin belirlenmesinde işgörenin üst yönetimden bağımsız karar alabilme özgürlüğüdür (Çöl, 2008).

4.2.2.4. Etki (Impact)

İşgörenin işin stratejisi, yöntemi veya sonuçları üzerinde tesir yetkisine sahip olma derecesidir (Ashforth, 1989). Etkinin özerklikten farkı; özerklik bireyin kendi işi üzerindeki kontrol duygusu ile ilgiliyken, etki bireyin örgütsel sonuçlar üzerindeki kontrol duygusuna işaret etmektedir. Bu durumda özerklik işte katılımı, etki ise örgütsel katılımı gerektirmektedir (Çöl, 2008).

Spreitzer'e göre (1995) psikolojik açıdan güçlendirilmiş çalışanlar, işin gerekliliklerini yerine getirmelerine yardımcı olan örgüt yapılarına değer verirler. Bu yapılar ve koşullar, çalışanların bir işi iyi yapmaktan dolayı tatmin duymalarına, daha başarılı olmak için motive olmalarına, işlerine ve örgütlerine daha çok bağlanmalarına yardımcı olmaktadır (Spreitzer, 1995). Literatürde, psikolojik güçlendirmenin bu ve benzeri olumlu sonuçlarına ilişkin birçok kanıt bulunmaktadır. Örneğin, psikolojik güçlendirmenin iş gerginliğini, tükenmişliği azalttığı; iş doyumunu, yenilikçi davranışı, astlar tarafından yenilikçi, etkileyici ve ilham verici liderlik davranışlarına sahip olarak algılanmayı; izleyicileri tarafından dönüşümcü lider olarak algılanmayı, saygı duygusunu, yönetsel etkililiği, örgütsel bağlılığı ve duygusal bağlılığı artırdığı görülmektedir (Tolay ve ark., 2012).

4.2.3. Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Güçlendirme Arasındaki İlişki:

İş doyumu, bireyin işini ya da iş deneyimlerini değerlendirmesiyle ortaya çıkan memnun edici veya olumlu duygusal durumdur. İş doyumu, çalışanların önemli gördükleri şeyleri işlerinin sağlayıp sağlamadığına ilişkin algılamalarının bir sonucudur. Uzun yıllara dayanan araştırmaların sonucunda işin, ilginç olması, öğrenme ve sorumluluk üstlenme fırsatları sağlaması gibi özellikleri; ücret; örgüt içinde yükselme olanakları; yöneticinin ve çalışma arkadaşlarının teknik yardım ve davranışsal destek sunabilme yeteneklerinin, iş doyumunu belirleyen en önemli iş özellikleri olduğu saptanmıştır (Luthans, 2002). Bu bilgilere dayanarak yapısal ve psikolojik güçlendirmenin iş doyumu ile yakından ilişkili olacağını ileri sürmek olanaklıdır (Tolay ve ark., 2012). Dolayısıyla bu doyum iş çevresinden kaynaklanan stres faktörlerinin büyük bir kısmını ortadan kaldıracaktır.

4.3. Çatışma Yönetimi

4.3.1. Çatışma Kavramı

Çatışma diğer bir ifadeyle uyumsuzluklar; insan hayatının ve dolayısıyla çalışma yaşamının her safhasında karşılaşılan sosyal- psikolojik gerçeklerinden birisidir (Tekarslan ve ark. , 2000).

Roloff' a göre çatışma, çeşitli nedenlerle karşılıklı uyumsuzluk yaşayan üyelerin bir örgütsel aktiviteyi gerçekleştirmesi sürecinde ortaya çıkar (Rahim, 2002).

Stephen P. Robbins çatışmayı, bireylerin algılamaları ile ilişkili olarak tanımlar. Bu bağlamda çatışmanın, bir grubun diğer bir grubu olumsuz etkilemesi veya etkilemek üzere olmasını hissetmesi ile başlayacağını ifade eder (Robbins, 1998).

George ve Jones' a göre çatışma, bir kişi veya grubun hedefe yönelmiş davranışının diğer bir kişi veya grup tarafından engellenmesi durumunda ortaya çıkan karşılıklı bir mücadele sürecidir (George and Jones, 1996).

Barney ve Griffin, çatışmayı iki ya da daha fazla birey, grup ve organizasyon arasındaki yapay veya gerçek anlaşmazlık olarak tanımlarken, çatışmanın süresinde

durumsal olarak değişebileceğini, kısa dönemli olabileceği gibi aylar, hatta yıllar boyunca da sürebileceğini ifade etmektedirler (Barney and Griffin, 1992).

4.3.2. Çatışma Yönetiminin Tanımı

Örgütlerde çatışma yönetimi; organizasyon üyeleri arasında ya da bir ekip çalışması içerisinde işle ilgili veya kişilik özelliklerinden kaynaklanan sorunları, olayları incelemek, anlaşmazlıkları ortadan kaldırmanın yollarını araştırmak, çatışmaların örgüt yararına kullanılabilmesini sağlayabilecek şekilde yönetmektir (Aktan, 1999). Başarılı bir çatışma yönetimi ise; çatışmaların zararlı yönlerini en aza indiren, yararlı yönlerini arttıran, örgütteki çatışma düzeyini optimum düzeyde tutan ve çatışmalarda kazan- kazan çözüm yaklaşımını benimseyen çatışma yönetimi biçimidir (Akkırman, 1998).

Çatışma yönetimi, uzlaşmazlığı belirli bir yönde sonuca yöneltebilmek için çatışmaya taraf olanların ya da üçüncü bir tarafın karşılıklı olarak bir dizi eylemde bulunmasıdır. Eylemler çatışmanın sona erdirilmesine ya da çatışma sürecinin etkilenmesine yönelik olabilir.

Çatışma yönetiminin amacı; olumlu, barışçıl ve uzlaşmacı bir biçimde çatışmayı sonlandırmak olabileceği gibi, karşı tarafa üstünlük kurmaya yönelik de olabilir.

Çatışmayı çözme ise çatışma yönetiminden farklı olarak, çatışmanın taraflar arasında uzlaşma ya da anlaşma ile sonuçlanmasını içerir (Akyön, 2008).

4.3.3. Çatışmanın Kaynakları

Çatışma kaynakları çeşitli araştırmalarda farklı biçimlerde tanımlanmıştır. Mayer çatışma nedenlerini daha çok bireysel tutum davranışlarıyla açıklar. Mayer, farklılık ve uyuşmazlıkların örgütlerde yıkıcı çatışmaya dönüşmesinin bireyin tutum ve davranışları ile ilgili üç temel etkenden kaynaklandığını vurgular:

1. Başkalarının yanlışlarını göstermek/kanıtlamak.
2. Uyuşmazlık ve farklılıkların olduğu konularda yazılı açıklamalar ve bildirimlerde bulunmak.
3. Ben'in/ego'nun doyumsuzluğu (Can, 2002).

4.3.4. Çatışma Türleri

4.3.4.1. Çatışmaya Taraf Olanların Özelliklerine Göre

4.3.4.1.A. Bireysel(İçsel) Çatışma

Bireyin karar alternatifleri arasında seçim yapamaması, karar vermekte güçlük çekmesi sonucu ortaya çıkan çatışmadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışmaları; engellenme (hayal kırıklığı nedeniyle çatışma), amaç çatışması, rol çatışması ve belirsizliği olmak üzere üçe ayırmak mümkündür. Engellenme, kişinin arzuladığı bir hedefe herhangi bir engel yüzünden ulaşamaması durumunda ortaya çıkar. Kişi ya da gruplar amaç konusunda bazen kendi aralarında bazen de kendileriyle işletmenin bütünü arasında uyumsuzluğa düşebilirler. Amaç çatışmaları azaltılabildiği ve işletme amaçlarıyla uyum sağlanabildiği ölçüde, işletmenin performansı ve etkinliği artar. “Rol çatışması herhangi bir rolü oynayan birey, birbiriyle yarışan beklentilerle karşılaştığında ortaya çıkmaktadır. Rol çatışması; iş görevleri, kaynaklar, kurallar, politikalar ve diğer bireyler arası uyumsuzluğu içermektedir.

4.3.4.1.B. Bireyler Arası Çatışma

Bu çatışma türü, birileri ile etkileşimde olan iki ya da daha fazla bireyin birbirleri ile çeşitli fikir, duygu ve görüş ayrılıklarını ifade etmektedir. Örgütlerde en çok rastlanan bireylerarası çatışma türleri ast-üst çatışmaları ile kurmay-komuta yöneticileri arasındaki kişisel anlaşmazlıklardan doğan çatışmalardır (Yedikardaşlar, 2009).

İki veya daha fazla kişinin amaç, tutum ve değer davranışlarının birbirlerinden farklı olmasından kaynaklanan çatışmadır. Bireyler arası çatışmayı çözmede sonuçlara dayalı olarak üç strateji bulunmaktadır.

1- Kazan- Kazan: Bu yaklaşımda taraflar, aralarındaki problem için her iki tarafın memnuniyetini dikkate alırlar ve çatışma durumunda karşılıklı olumlu davranışları tercih ederler.

2- Kazan-Kaybet: Tarafların birinin kazanması durumunda diğerinin kaybettiği çatışma türüdür.

3- Kaybet-Kaybet: Sonuç itibarı ile hiç kimseyi tatmin etmeyen çatışma türüdür. Sorun tarafsız üçüncü şahısa götürülür (Bulut, 2005).

4.3.4.1.C. Birey Grup Çatışması

Kişinin ait olduğu grupla çatışmaya düşmesidir. Bireyin grup tarafından belirli normları kabullenmeye zorlanması veya tersi bir durumda ortaya çıkabilir. Çok başarılı bir bireyin grup tarafından cezalandırılması örnek verilebilir (Seval, 2006).

4.3.4.1.D. Gruplararası Çatışma

Gruplararası çatışmalar, grubun büyüklüğüne bağlı olmaksızın insan grupları arasındaki zıtlaşmaları kapsar. Organizasyonlardaki bölümler arasında en çok görülen bu çatışma tipi, bütçeden fazla pay alma gibi çatışmalarla belirebilir.

4.3.4.1.E. Örgütlerarası Çatışma

Çeşitli örgütlerin birbiriyle çatışma halinde olma durumu olarak tanımlanabilecek örgütlerarası çatışma, ekonomik rekabetle sınırlı kalmak şartıyla, arzu edilen bir durumdur (Yedikardaşlar, 2009).

4.3.4.2. Çatışmanın Niteliğine Göre

Çatışmalar işlevsel ve işlevsel olmayan olmak üzere iki şekilde sınıflandırılır.

4.3.4.2.A. İşlevsel(Fonksiyonel) Çatışma

Örgütün amaçlarının gerçekleştirilmesinde olumlu katkıları olan çatışmalardır. Bu tür çatışmalar, örgütsel değişim ve yeniliğin aracı, güdüleme ve işten doyumun kaynağıdır. Çalışanların sorunların farkına varmasını sağlar ve yaratıcılıklarını geliştirir. Örgüt verimi ve etkililiğine olumlu katkılar sağlar. Örgütlere dinamizm kazandırıcı değişimlerin gerçekleştirilmesini kolaylaştırabilir .

4.3.4.2.B. İşlevsel (Fonksiyonel) Olmayan Çatışma

Çatışmanın fonksiyonel olup olmaması, iyi yönetilip yönetilmemesi ile doğrudan ilişkilidir. Örgütün amaçlarına ulaşmasını engelleyen çatışmalardır. Bu tür çatışmalar örgütte işbirliğinin azalmasına, bireyler ve gruplar arasındaki ilişkilerin bozulmasına, gerilimin ve sorunların artmasına neden olur (Yedikardaşlar, 2009).

4.3.4.3. Örgüt İçindeki Yerine Göre

4.3.4.3.A. Yatay Çatışma

Örgütlerde aynı hiyerarşi kademesinde bulunan bireyler arasındaki çatışmayı ifade etmektedir. Bu çatışmalar, amaç uyumsuzluklarından, kıt kaynaklardan ve kişilerarası ilişki problemlerinden kaynaklanmaktadır. Bir hastanede hemşirelerin sorumlu hemşireye daha iyi görünmek için birbirleriyle çatışmaya girmeleri örnek olarak verilebilir (Solmuş, 2001).

4.3.4.3.B. Dikey Çatışma

Örgüt içinde yönetenler ile yönetilenler arasında ya da üstlerle astlar arasındaki çatışmadır. Bu tür çatışmalara yetersiz iletişim, amaç farklılıkları, bilgi ve değerlerle ilgili uyumsuzluklar ve çalışanın performansı ile ilgili sorunlar neden olur. Örgütlerde sık görülür. Başhemşireler ile sorumlu hemşireler arasında ve sorumlu hemşireler ve hemşireler arasında çıkan çatışmalar örnek verilebilir.

4.3.4.3.C. Uzman-Yönetici (Emir-Komuta) Çatışması

Uzman personel ile yönetici arasında ortaya çıkan, en çok bilinen ve görülen çatışmadır. Eğitim hemşiresi ve başhemşire arasında çıkan çatışma örnek verilebilir. Uzman ile yönetici arasında çıkan çatışma rollerin özelliğinden kaynaklanır. Uzman alan bilgileri doğrultusunda hareket ederken, yönetici uzman önerilerini kendi anlayış ve bilgileri doğrultusunda yapmak ister. Genel olarak “Yönetici buyurur, uzman yapar.” görüşü yaygındır.

4.3.4.4. Ortaya Çıkış Şekline Göre

Çatışmalar ortaya çıkış şekillerine göre; potansiyel çatışma, algılanan çatışma, hissedilen çatışma, açık çatışma olarak sınıflandırılırlar. Ortaya çıkış şekillerine göre çatışma türlerine aşağıda değinilmektedir (Yedikardaşlar, 2009).

4.3.4.4.A. Potansiyel Çatışma

Örgütlerde henüz mevcut olmayan, ancak çatışmaya neden olabilecek durumların var olmasında potansiyel çatışmadan söz edilir. Örgüt içindeki sınırlı kaynaklar için rekabet, gruplar ve bireyler arasındaki amaç farklılıkları, işlevsel

bağımlılık, yetersiz bilgi alışverişi gibi durumlar potansiyel çatışma için zemin hazırlarlar (Şendur, 2006).

4.3.4.4.B. Algılanan Çatışma

Algılama; fiziksel bir objenin veya bir durumun içsel dürtüler veya çevresel uyarıcılar, önceden edinilmiş deneyimler ve tutumlar göz önüne alınarak kavranması sürecidir.

Algılanan çatışma ise, tarafların tümü veya bir kısmının çatışmanın açığa çıkmamış koşullarını fark ettiği bir durumdur. Çatışmanın algılanmasında ilk durumda, bireyler kendileri için ilerdeki dönemlerde büyük zararlar oluşturmayacağı gerekçesiyle çatışmanın varlığını görmezden gelmek ve algılamayı reddetmek suretiyle bastırma mekanizması veya çatışmaların hepsini algılamak yerine dikkatini çözümü kısa vadeli ve kolay olabilecek çatışmalar üzerine yoğunlaşmak, dikkati yoğunlaştırma mekanizması yardımı ile çatışmayı önleme ve belli sınırlar içerisinde tutmaya gayret ederler. Bastırma mekanizması bireysel değerler, dikkati yoğunlaştırma mekanizması ise örgütsel değerler için söz konusudur.

4.3.4.4.C. Hissedilen Çatışma

Bu çatışma türünde bireyler birbirleri ile ciddi görüş ayrılıkları içinde olduklarını bilirler ancak birbirlerine sinirlenmeyip sadece olumsuz duygular hissederler. Örneğin; çatışmanın tarafları öfkeli, kırgın, endişeli, her an patlamaya hazır olabilirler. Kişiselleştirilmiş durumlar sorun çözme yöntemleriyle çözülebilmekte iken kişiselleştirilmiş durumlar gerginlik ve endişe yaratır.

4.3.4.4.D. Açık Çatışma

Çatışma durumunun fiilen ortaya çıkması durumunu ifade eder. Burada söz veya eylemsel olarak güce dayalı bir çatışma söz konusudur. Açık çatışmanın en belirgin şekli açık olarak başkalarına saldıdır. Ancak bu durum örgüt normları ve kuramlarınca yasaklanmıştır (Yedikardaşlar, 2009).

4.3.5. Çatışmanın Yararları ve Zararları

Çatışma kararların niteliğini artırdığında yaratıcılığı ve yeniliği güdülmediğinde, grup üyeleri arasında ilgi ve merakı teşvik ettiğinde, problemler açıkça tartışıldığında değişme ve yenileşme ortamını hızlandığında yapıcıdır.

Kanıtlar, çatışmalarda tüm fikirlerin ortaya konmasına izin verildiğinde, karar almanın niteliğinin arttığını göstermektedir. Çatışma, durağanlığı zorlar, yeni düşüncelerin yaratılmasını ve etkinliklerin tekrar değerlendirilmesini sağlar.

Örgütlerde denetimsiz olarak ortaya çıkan muhalefet, hoşnutsuzluk doğurur. Ortak bağları yok eder ve sonuçta grubun yıkılmasına neden olur. Ayrıca, işlevsel olmayan çatışmalar grup etkinliğini azaltabilir, iletişimi geciktirebilir. Grubun çatışma sürecini aksatabilir. Çatışmanın olması bireylerin streslerini artırır, örgütte kapalı bir iklimin oluşmasına neden olur (Sarpkaya, 2002).

4.3.6. Çatışma yönetimi stilleri

Thomas, çatışma yönetimi stilleri modelini, işbirliğine uyum stili, kaçınma stili, yönetici rekabet stili, uyum stili ve uzlaşma stili olmak üzere beş alt boyutla ele almaktadır.

İşbirliğine uyum stili, bireyler arası çatışmada kazanalım-kazanın yaklaşımını ve güçlü bir şekilde işbirlikçi ve çıkarıcı davranışları içerir . Bu stil, her iki tarafı da tatmin edecek bir yaklaşımdır. Taraflar, bir arada çalışmak ve çıkarıcı amaçlarını gerçekleştirmek için çatışmaların kökenine inerek, anlaşmazlıkların gerçek nedenini bulmaya çalışırlar (Thomas and Ruble, 1977). Bu stile sahip bireyler, aşağıdaki özelliklere sahiptirler (Hellriegel and Slocum, 1978) :

- Bu kişiler, sorun doğru ve doğal olarak ele alındığında, çok daha iyi ve doğru çözümlerin ortaya konacağını düşünürler.
- Bu kişiler, kendi fikirlerinde açık sözlülük ve dürüstlük gösterirler.
- Bu kişiler, başkaları tarafından dinamik ve yardımcı olarak değerlendirilirler.

Kaçınma stiline, çıkarıcı davranışlar yoktur. Ancak, işbirliğine de yanaşmaz. Bu stil, çekilme , ilgisizlik ve kadere boyun eğme yaklaşımıdır (Hellriegel and Slocum, 1978). Örgütte bireyler bu stili, örgüt içindeki düzensizlikleri ve anlaşmazlıkları görmezlikten gelerek çatışmadan uzak kalmak ve tarafsız olmak için kullanırlar. Böyle bir yaklaşım bazen çatışmanın çözülmesine yardımcı olurken, bazen de çatışmayı artırıcı daha olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilir. Bu stilin sürekli ve sık kullanımı, diğer bireyler tarafından çok az desteklenen bir durumdur (Thomas and Ruble, 1977). Bu stile sahip bireylerde görülecek davranış özellikleri (Hellriegel and Slocum, 1978) :

- Örgüt içinde uygulanan kurallar varsa, onları örnek gösterirler. Eğer yoksa, diğer bireyleri kendilerinin karar vermeleri konusunda serbest bırakırlar.
- Örgüt içinde, diğer bireylerle tartışma veya anlaşmazlık meydana getirecek konulara girmekten kaçınırlar ve böyle durumlar içine girmezler.
- Çatışma durumunda, anlaşmazlığın önemli olmadığını söyleyip ortamı terkederler.

Yönetici rekabet stili , çıkarıcı olan ve işbirliğine yanaşmayan davranışları içerir. Örgüt içindeki çatışmalarda kazanalım-kaybedin yaklaşımını yansıtır. Rekabet stilini kullanan birey, sonuç ne olursa olsun, kendi çıkarları doğrultusunda hareket eder . Bu stil hükmetme ve güç öğelerini içerir. Böyle bir birey, bir tarafın kazanıp diğer tarafın kaybetmesi gerektiğini düşünür (Thomas and Ruble, 1977). Bu stili kullanan bireylerin gösterdikleri davranış özellikleri (Hellriegel and Slocum, 1978) :

- Bir tartışma anında, karşı taraf beğensin ya da beğenmesin, kendi fikrinin kabul edilmesinde ısrar eder. Görüşüne katılmayan diğer bireylerin, kendisi gibi bir deneyime sahip olduklarında, onu daha iyi anlayacaklarını ve daha olumlu düşüneceklerini savunur.
- Kendi düşüncesinin mantığı ve faydaları konusunda, karşıdaki kişi ve/veya grubu ikna etmek için çaba gösterir.
- Tartışma başladıktan sonra, probleme bulduğu çözüm konusunda ısrarcıdır.

Uyum stili, bencil olmayan davranışları içerir, diğer bireylerle işbirliği sağlar ve onların isteklerine boyun eğmeyi gerektirir. Uyum stilini kullanan bireyler, diğer bireyler tarafından genellikle desteklenir. Ayrıca bu kişiler, zayıf ve kişiliksiz olarak da değerlendirilir. Bu stili kullananların özellikleri (Millins, 1989) :

- Çatışmaların en iyi, kendi kişisel amaçlarını gözardı ederek ve değer verdiği ilişkileri koyarak ortadan kaldıracabileceğini savunurlar.
- Durum veya karar diğer bireyleri mutlu edecekse, uyum tarzındaki bireyler de katılırlar.
- Anlaşmazlıkları, onları daha önemsiz göstererek gidermeye çalışırlar.
- Anlaşmazlıkları, aralarındaki farklılıkların önemsiz olduğunu belirterek gidermeye çalışırlar. Daha sonra kendi fikirlerinin diğer bireylerle uyuşmasını sağlarlar.

Uzlaşma stili, orta düzeyde işbirlikçi ve çıkarıcı davranışları içerir. Rekabet ile uyum arasında yer alan bu yöntemde, karşılıklı fedakarlık söz konusudur. Uzlaşma, tarafların güçleri dengeli ise, etkili olabilecek bir yöntemdir. Bu stil, çatışmanın çözümünde çoğunlukla kabul edilen bir yöntemdir (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005). Bu stili kullanan bireylerin gösterdiği davranış şekilleri (Hellriegel and Slocum, 1978) :

- Başkalarının nasıl ve ne düşündüklerini bilmek isterler. Zamanlama uygun olduğunda, ne hissettiklerini ve nerede hatalı olduklarını anlatmaya çalışırlar. Mutlaka ortak bir sonuca ulaşmak gerektiğine inanırlar.
- Kendi düşünceleri sorun çözümünde geçerli sayılmazsa, her iki tarafında kazanç ve kayıplarını belirtmeyi gerekli görürler.
- Ortak bir çözüme ulaşmak istenirse, kendilerinden taviz vermeye hazırdırlar.

4.3.7. Çatışma Ve Stres

Birçok incelemede çatışma ve gerilim kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Çatışma kavramının stres yerine kullanılması onun psikolojik gerginlik yarattığı görüşünden kaynaklanmaktadır. Bu psikolojik gerginlik, çatışma eğilimleri eşdeğerde olduğu zaman en yüksek düzeye ulaşır (Çağlayan, 2006).

Aslında stres, endişe kaygı, korku ve sıkıntı gibi anlamlara gelmektedir. Böyle bir duygu bireyin henüz gerçekleşmemiş bir tehlike karşısında duyduğu korkuyu anlatmakta, kalp atışının hızlanması, titreme v. b. duyguları içermektedir. Böylece, bunalma ile bireyin içinde nedenini bilmediği bir gerilim duyması şeklinde ortaya çıkan psikolojik bir durumu simgelemektedir (Doğan, 1981).

Çatışma ile gerilim arasındaki ilişkilerin genel niteliği ise birbirine geçmiş iki olgu olma özelliğini yansıtmaktadır. Çatışma başlangıcı belirlenebilen, nedenleri ve gelişme süreci izlenebilen bir olaydır. Oysa, gerilim sürekli olarak çatışma durumlarının yarattığı çok farklı sonuçları olan ve farklı belirtiler gösteren bir olaydır. Çözümlemeyen süreklilik kazanmış çatışma durumları gerilim olarak adlandırılır.

Bireyin örgütü ile çatışması, bulunduğu durumda iki seçenekten birini tercih etmemesi, rol uyumsuzluğu ve çatışmaları olayın eylemsel yönünü gösterirken, bu durumlardan doğan kaygı ve çeşitli gerilim belirtileri yaşamsal yönünü ifade etmektedir, bu nedenle gerilim çatışma olgusunu da kapsayan daha geniş içerikli bir zorlanma deneyimidir (Çağlayan, 2006).

Bireyin içe ya da dışa dönük bir yapıya sahip olması da stres ve çatışma konusunda üzerinde durulması gereken bir noktadır. Gerçekten içe dönük birey gerilim ve çatışma durumlarında özerkliği tercih eden, genellikle sosyal bir bireydir.

İçe dönük, davranışlarında kendisine yönelik entelektüel, sanatçı, idealist, duygusal ve edilgendir. Dışa dönük ise etkin, dost, tutumlu ve işe yöneliktir. Dışa dönük nadiren gerilimden etkilenir ve endişe duyar, çünkü sorunların kendisinden değil çevreden geldiğini sezer. İçe dönük birey gerilim altında gerileyebilir, çok ciddi gerilim söz konusu olunca dışa dönük de gerileyebilir. Bu çekilme uzun dönemde çatışmanın büyümesine neden olabilir (Ertekin, 1993).

5. GEREÇ YÖNTEM

5.1. Araştırmanın Şekli

Bu araştırma Lisansüstü hemşirelik eğitimi yapan öğrencilerin stresle başa çıkma, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetim stillerini değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı bir araştırma olarak gerçekleştirildi.

5.2. Araştırmanın Uygulandığı Yer ve Zaman

Araştırmanın verileri, İstanbul’ da bir vakıf üniversitesinde Aralık 2012 ile Nisan 2013 tarihleri arasında toplandı.

5.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini bir vakıf üniversitesinde 2012- 2013 akademik ders döneminde olan lisansüstü eğitim alan 140 lisansüstü hemşirelik öğrencisi, örneklemi ise; Aralık 2012- Nisan 2013 tarihleri arasında araştırmaya katılmayı kabul eden 80 öğrenci oluşturdu.

5.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada örneklem grubuna ait sosyodemografik veri elde edilmesine yönelik Bireysel Bilgi Formu, Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği, Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği kullanıldı.

5.4.1. Bireysel Bilgi Formu

Örneklem grubunun demografik bilgilerinin değerlendirebileceği araştırmacı tarafından hazırlanan 14 soruluk formdur (Ek 5).

5.4.2. Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği

Folkman ve Lazarus tarafından 1980 yılında geliştirilen ‘Başa Çıkma Yolları Envanteri’ 68 maddelik bir formdur. Ölçek Türkiye’de ilk kez Siva (1988) tarafından kullanılmış ve kültüre özgü maddeler eklenerek 74 maddeye çıkarılmıştır. Üniversite öğrencileri için 30 maddelik kısaltılmış formu ise, Şahin ve Durak tarafından çalışılmış ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği olarak adlandırılmıştır.

30 maddeden oluşan, 0-3 arası puanlanan bu ölçekte, sosyal desteğe başvurunun hesaplanmasında 1. ve 9. maddeler ters puanlanarak hesaplanmaktadır. Her faktöre ait puanlar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Her faktöre ait sorulardan elde edilen puanlar toplanmakta ve o faktöre ait toplam soru sayısına bölünerek her faktöre ait ortalama puan elde edilmektedir. Her alt ölçekten alınabilecek en düşük puan 0, en yüksek puan ise 3'tür. Toplam puan ise hesaplanmamaktadır. Kendine güvenli, iyimser ve sosyal desteğe başvurma faktörlerinden elde edilen puanlar arttıkça stresle başa çıkmanın etkili olduğu, çaresiz, boyun eğici yaklaşım faktörlerinden elde edilen puanların artması ise stresle başa çıkmada etkisiz yöntemlerin kullanıldığını belirtmektedir.

Şahin ve Durak ölçeğin kendine güvenli yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal destek arama olmak üzere toplam 5 faktörden oluştuğunu bulmuşlardır.

1. Kendine Güvenli Yaklaşım: Bireyin stresli duruma karşı mücadele etmek istediği, kendine inandığı ve kendini güçlü hissettiği yaklaşımdır.

2. İyimser Yaklaşım: Bireyin stres yaratan durumla ilgili olarak kendini kontrol ettiği ve mantık çerçevesinde olaylara yaklaştığı iyimser bir tutum içinde olduğu yaklaşımdır.

3. Çaresiz Yaklaşım: Bireyin stresli bir durumda süreci yönetebileceğine ilişkin inancının kaybolmasını, yaşanan olumsuzlukların nedeni olarak kendini görmesini ve soruna yönelik çözüm üremekte başarısız olmasını ifade eder.

4. Boyun Eğici Yaklaşım: Birey kadercı bir tutum sergileyerek stres kaynaklı olumsuzlukları yaşamayı kabul eder.

5. Sosyal Destek Arama: Stres yaratan bir durumun nedenini ortaya koymak ve onunla baş edebilmek için başkalarından yardım alınması gerektiğini savunur.

Cronbach alfa iç tutarlılık katsayılarının ise, iyimser yaklaşım için 0.49-0.68, kendine güvenli yaklaşım için 0.62-0.80, çaresiz yaklaşım için 0.64-0.73, boyun eğici yaklaşım için 0.47-0.72 ve sosyal destek arama faktörü için 0.45-0.47 arasında olduğu belirtilmiştir. Ölçeğin 8. , 10. , 14. , 16. , 20. , 23. , 26. maddeleri kendine güvenli yaklaşım; 2. , 4. , 6. , 12. , 18. maddeleri iyimser yaklaşım; 3. , 7. , 11. , 19., 22., 25. ,

27., 28. maddeleri çaresiz yaklaşım; 5. , 13. , 15. , 17. , 21. , 24. maddeleri boyun eğici yaklaşım; ve 1. , 9. , 29. , 30. maddeleri ise sosyal destek arama maddeleridir (Şahin ve Durak, 1995) (Ek 6). Çalışmaya katılanların parametrik sonuçları Tablo 5.1.' de verildi. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeğinin bu çalışma için Cronbach Alpha değerleri; kendine güvenli yaklaşım için 0.75, iyimser yaklaşım için 0.56, çaresiz yaklaşım için 0.70, boyun eğici yaklaşım için 0.52, sosyal destek arama için 0.56 olarak bulundu.

Tablo 5.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği	Min-Max	Ort±SS
Kendine güvenli yaklaşım	9-28	21.67±2.76
İyimser yaklaşım	8-20	14.42±1.93
Çaresiz yaklaşım	7-19	12.85±2.46
Boyun eğici yaklaşım	7-21	12.68±2.53
Sosyal destek arama	8-16	11.37±1.94

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt basamaklarından kendine güvenli yaklaşım 21.67±2.76, iyimser yaklaşımı 14.42±1.93, çaresiz yaklaşım 12.85±2.46, boyun eğici yaklaşımı 12.68±2.53, sosyal destek arama 11.37±1.94 puan hesaplandı.

5.4.3. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

Spreitzer tarafından 1995 yılında gerçekleştirilen Psikolojik Güçlendirme Ölçeği 12 ifadeden oluşmakta olup, dört bilişsel boyuttan her birinin ölçülmesi için üçer ifade kullanılmıştır.

1. Anlam: Üstlenilen iş rolünün gerekleri ile işgörenin değerleri, inançları ve davranışları arasındaki uyumu ifade etmektedir.

2. Yetkinlik: Bireyin, işini en iyi şekilde yapabileceği yönünde kendi yeteneklerine olan inancıdır.

3. Seçim: İşte atılacak adımların, sarf edilecek eforun ve kullanılacak yöntemlerin belirlenmesinde işgörenin üst yönetimden bağımsız karar alabilme özgürlüğüdür.

4. Etki: İşgörenin işin stratejisi, yöntemi veya sonuçları üzerinde tesir yetkisine sahip olma derecesidir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği; Hançer tarafından Türkçe'ye uyarlanan, Üner ve Turan tarafından Türkçe versiyonun yapı geçerlik ve güvenirliği 2010 yılında yapılan bir ölçektir. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Likert tipi bir ölçektir ve her bir madde 1'den (kesinlikle katılmıyorum) 7'ye (kesinlikle katılıyorum) kadar derecelendirilmiştir. Yüksek puanlar daha fazla psikolojik güçlenmeyi göstermektedir (Üner ve Turan, 2010) (Ek 7). Çalışmaya katılanların parametrik sonuçları Tablo 5.2.'de verildi. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği' nin bu çalışmada Cronbach Alpha değeri 0.90 olarak bulundu.

Tablo 5.2. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği	Min-Max	Ort±SS
Anlam	3-21	17.40±4.34
Yetkinlik	6-21	18.35±3.38
Seçim	3-21	15.11±4.28
Etki	3-21	13.17±4.17
Toplam	27-84	64.03±12.38

Psikolojik güçlendirme ölçeğinin alt boyutlarından anlam 17.40±4.34, yetkinlik 18.35±3.38, seçim 15.11±4.28, etki 13.17±4.17 puan bulundu

5.4.4. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği

Thomas ve Ruble tarafından 1977 yılında gerçekleştirilen Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği'nin geçerlik ve güvenirlik çalışmasını Sökmen ve Yazıcıoğlu (2005) gerçekleştirmiştir. Ölçeğin güvenirliği Cronbach Alpha değerleri ile hesaplanmış ve 0,78 olarak bulunmuştur. Geçerlik çalışmasında yakınsak ve ayırt edici geçerlilik için betimleyici faktör analizi yapılmış ve bu analiz sonucu elde edilen Cronbach Alpha değeri 0,69 olarak bulunmuştur. Toplam 15 sorudan oluşan beşli likert tipi bir ölçektir.

1. Yönetici Rekabet Stili: Çıkarıcı olan ve işbirliğine yanaşmayan davranışları içerir ve çatışmalarda kazanalım-kaybedin yaklaşımını yansıtır.

2. Uzlaşma Stili: Orta düzeyde işbirlikçi ve çıkarıcı davranışları içerir ve karşılıklı fedakarlık söz konusudur.

3. Kaçınma Stili: Çıkarıcı davranışlar yoktur ama işbirliğine de yanaşmazlar. Bu stilde çekilme, ilgisizlik ve kadere boyun eğme söz konusudur.

4. Uyum Stili: Bencil olmayan davranışları içerir, diğer bireylerle işbirliği sağlar ve onların isteklerine boyun eğmeyi gerektirir.

5. İşbirliğine Uyum Stili: Bireyler arası çatışmada kazanalım-kazanın yaklaşımını ve güçlü bir şekilde işbirlikçi ve çıkarıcı davranışları içerir.

Ankette yer alan 1. , 2. , 7. sorular yönetici rekabet davranışına, 3. , 5. , 9. sorular uzlaşma davranışına, 4. , 11. , 14. sorular kaçınma davranışına, 6. , 12. , 15. sorular uyum davranışına ve 8. , 10. , 13. sorular işbirliğine uyum davranışına, uyum düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005) (Ek 8). Çalışmaya katılanların parametrik sonuçları Tablo 5.3’ de verildi. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği’nin bu çalışmada Cronbach Alpha değeri 0,68 olarak bulundu.

Tablo 5.3. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Alt Boyutları Puan Dağılımı

Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği	Min-Max	Ort±SS
Yönetici rekabet	5-15	11.85±1.45
Uzlaşma davranışı	9-14	11.61±1.24
Kaçınma davranışı	6-13	10.95±1.64
Uyum davranışı	8-15	11.86±1.50
İşbirliğine uyum davranışı	6-15	11.33±1.64

Çatışma Yönetimi Stilleri ölçeği alt boyutlarından; yönetici rekabet 11.85 ± 1.45 , uzlaşma davranışı 11.61 ± 1.24 , kaçınma davranışı 10.95 ± 1.64 , uyum davranışı 11.86 ± 1.50 , işbirliğine uyum davranışı 11.33 ± 1.64 olarak bulundu.

5.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada yüz yüze görüşme yöntemi ve mail yoluyla elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 16 for Windows kullanıldı. Çalışma verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metodları (Ortalama, Standart sapma, frekans) kullanıldı.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında; ikili gruplarda normal dağılım gösteren grupların karşılaştırılmasında Student's t testi, normal dağılım göstermeyen grupların karşılaştırılmasında Mann Whitney U testi kullanıldı.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında, normal dağılım gösteren parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Oneway Anova testi kullanıldı. Farklılığa neden çıkan grubun belirlenmesinde Post Hoc yöntemlerinden homojen gruplarda Bonferroni çoklu karşılaştırma testi kullanıldı. Normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis ve farklılığa neden olan grubun tespitinde Mann Whitney U testi kullanıldı.

Çalışmada nitel ve nicel ilişkilerin karşılaştırılmasında; normal dağılım gösteren verilerde Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı, normal dağılım göstermeyen verilerin karşılaştırılmasında ise Spearman's rho kullanıldı.

Anlamlılık $p < 0.05$ ve $p < 0.01$ düzeyinde değerlendirildi.

5.6. Araştırmanın Etik Yönü

- * Araştırmanın yapılacağı kurumdan kurum izni alındı (Ek 1).
- * Araştırmayı kabul eden öğrencilerin sözlü onamları alındı ve kimlik bilgileri alınmadı.

5.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

- * Araştırma tek ve özel bir kurumda gerçekleştirildiği için elde edilen sonuçlar genellenemez, verilerin güvenilirliği öğrencilerin bildirimleri ile sınırlıdır.

6. BULGULAR

Araştırmaya katılan 80 lisansüstü hemşirelik öğrencisinin yaş ortalaması 26.57 ± 3.47 (min. 22 – max. 38), çalışma süresi 34.73 ± 45.76 (min. 1 ay – max. 288 ay) olup, bireysel ve mesleki özellikleri Tablo 6.1’ de sunuldu.

Tablo 6.1. Öğrencilerin Bireysel ve Mesleki Özellikleri (N: 80)

Bireysel ve Mesleki Özellikler		n	%
Cinsiyet	Kadın	79	98.8
	Erkek	1	1.2
Medeni Durum	Bekar	67	83.8
	Evli	13	16.2
Çocuk	Var	6	7.5
	Yok	74	92.5
Çalıştığı yer	Üniversite hastanesi	26	32.5
	Kamu hastanesi	37	46.2
	Özel hastane/vakıf	17	21.2
Çalıştığı Birim	Acil/ameliyathane/YB/cerrahi	29	36.2
	Polk/psikiyatri	21	26.2
	Servis	30	37.5
Gelir Durumu	Düşük	5	6.2
	Orta	63	78.8
	İyi	12	15

Çalışmaya katılanların 67'si (%83.8) bekar, 13'ü (%16.2) evli olup, %98.8'i kadın, %1.2'si erkektir, %32.5'i üniversite hastanelerinde, %46.2'si kamu hastanelerinde ve % 21.2'si özel/vakıf hastanelerinde çalışmaktadır.

Gelir durumlarını; %78.8'i orta, %15'i iyi ve %6.2'si düşük olarak değerlendirmektedir.

Tablo 6.2. Öğrencilerin Ebeveynlerine İlişkin Özellikleri

Ailesel Özellikler		n	%
Anne Eğitim Durumu	Yok	6	7.5
	İlkokul /okur yazar	43	53.75
	Ortaokul	8	10
	Lise ve üstü	23	28.75
Anne Çalışma Durumu	Yok	59	73.8
	Var	21	26.2
Baba Eğitim Durumu	İlkokul /okur yazar	32	40
	Ortaokul	14	17.5
	Lise ve üstü	34	42.5
Baba Çalışma Durumu	Memur/işçi/serbest	17	21.2
	Emekli	52	65
	Diğer	11	13.8

Çalışmaya katılanların ebeveynlerinin eğitim ve çalışma durumlarına ilişkin verilerin dağılımı Tablo 6.2’de verildi.

Çalışmaya katılanların annelerinin %53.75’i ilkokul/okuryazar olup, %73.8’i çalışmamaktadır, babaların ise %40’ı ilkokul/okuryazar, %42.5’i lise olup, %65’i emeklidir.

Tablo 6.3. Çatışma Yönetimi Stilleri ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Arasındaki İlişki

ÇATIŞMA YÖNETİMİ STİLLERİ	PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME					
		Anlam	Yetkinlik	Seçim	Etki	Toplam
	Yönetici rekabet	0.142	0.077	0.183	0.281*	0.213
	Uzlaşma davranışı	-0.052	0.020	0.004	-0.004	-0.009
	Kaçınma davranışı	0.100	-0.004	0.297**	0.198	0.249*
	Uyum davranışı	0.093	-0.055	0.183	0.158	0.146
İşbirliğine uyum davranışı	0.144	0.113	^a 0.381**	^a 0.279*	^a 0.343**	

Spearman testi ^aPearson korelasyon, *p<0.05 **p<0.01

Çalışmaya katılanların Çatışma Yönetimi Stilleri ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği'nden aldıkları puanlar arasındaki ilişki Tablo 6.3' de incelendi.

Yönetici rekabet ve etki alt ölçeği (p<0.05), kaçınma davranışı ve seçim alt ölçeği (p<0.01), kaçınma davranışı ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puan (p<0.05), işbirliğine uyum davranışı ve seçim alt ölçeği (p<0.01), işbirliğine uyum davranışı ile etki alt ölçeği (p<0.05), işbirliğine uyum ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puan arasında (p<0.01) pozitif yönde anlamlı ilişki saptandı.

Diğer alt ölçekler arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05). Karşılaştırmaya ilişkin verilerin dağılımlar Tablo 6.3'da verildi.

Tablo 6.4. Çatışma Yönetimi Stilleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Arasındaki İlişki

ÇATIŞMA YÖNETİMİ STİLLERİ	STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZI					
	Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Destek Arama	
	Yönetici rekabet	0.245*	0.123	-0.036	-0.030	-0.085
	Uzlaşma davranışı	-0.092	-0.122	0.173	0.098	0.249*
	Kaçınma davranışı	0.167	0.143	0.354**	0.348**	0.204
	Uyum davranışı	-0.070	-0.020	0.159	0.133	0.236*
	İşbirliğine uyum davranışı	0.279*	0.258*	^a 0.103	^a 0.062	^a -0.048

Spearman testi ^a*Pearson korelasyon*, * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

Çalışmaya katılanların Çatışma Yönetimi Stilleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeklerinden aldıkları puanlar arasındaki ilişki Tablo 6.4' de incelendi.

Yönetici rekabet ile kendine güvenli yaklaşım ($p<0.05$), uzlaşma davranışı ile sosyal destek arama ($p<0.05$), kaçınma davranışı ile çaresiz yaklaşım ($p<0.01$), kaçınma davranışı ile boyun eğici yaklaşım ($p<0.01$), uyum davranışı ile sosyal destek arama ($p<0.05$), işbirliğine uyum davranışı ile kendine güvenli yaklaşım ($p<0.05$), işbirliğine uyum davranışı ile iyimser yaklaşım arasında ($p<0.05$) pozitif yönde anlamlı ilişki saptandı.

Diğer alt ölçekler arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p>0.05$).

Tablo 6.5. Psikolojik Güçlendirme ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Arasındaki İlişki

PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME	STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZI					
	Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Destek Arama	
	Anlam	0.002	-0.021	0.131	0.127	-0.132
	Yetkinlik	0.134	0.162	0.146	0.061	-0.144
	Seçim	0.022	0.102	^a 0.193	^a 0.146	^a 0.001
	Etki	-0.077	0.032	^a 0.116	^a 0.058	^a -0.110
Toplam	0.002	0.094	^a 0.198	^a 0.142	^a -0.083	

Spearman testi ^aPearson korelasyon, *p<0.05 **p<0.01

Çalışmaya katılanların Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Stilleri Ölçeklerinden aldıkları puanlar arasındaki ilişki Tablo 6.5’ de incelendi.

Alt ölçekler arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

Tablo 6.6. Öğrencilerin Yaşı ve Çalışma Süreleri ile Çatışma Yönetimi Stilleri, Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanları Arasındaki İlişki (N: 80)

		Yaş	Çalışma Süresi (Ay)
		r	r
Çatışma Yönetimi Stilleri	Yönetici rekabet	-0.077	-1.124
	Uzlaşma davranışı	0.011	-0.078
	Kaçınma davranışı	-0.096	-0.002
	Uyum davranışı	-1.164	-0.128
	İşbirliğine uyum davranışı	-0.047	-0.104
Psikolojik Güçlendirme	Anlam	0.038	-0.108
	Yetkinlik	0.313**	0.108
	Seçim	-0.088	-0.031
	Etki	0.009	-0.070
	Toplam	0.022	-0.072
Stresle Başa Çıkma Tarzı	Kendine güvenli yaklaşım	0.041	-0.014
	İyimser yaklaşım	0.054	0.001
	Çaresiz yaklaşım	-0.188	-0.147
	Boyun eğici yaklaşım	-0.168	-0.094
	Sosyal destek arama	-0.109	-0.117

Spearman testi , **p<0.01

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile yaş ve çalışma süresi arasındaki ilişki Tablo 6.6’ da incelendi. Yetkinlik alt ölçeği ile yaş arasında pozitif yönde anlamlı ilişki saptandı (p<0.01).

Diğer alt ölçekler ile yaş ve çalışma süresi arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

Tablo 6.7. Öğrencilerin Medeni Durumu ile Çatışma Yönetimi Stilleri, Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Medeni Durum		Bekar n= (67)	Evli n= (13)		
		Ort±SS	Ort±SS	z/t	P
Çatışma Yönetim Stilleri	Yönetici rekabet	11.68±1.37	12.69±1.60	^a -2.523	0.012*
	Uzlaşma davranışı	11.55±1.22	11.92±1.38	^a -1.120	0.263
	Kaçınma davranışı	10.83±1.68	11.53±1.33	^a -1.339	0.181
	Uyum davranışı	11.74±1.52	12.46±1.33	^b -1.581	0.118
	İşbirliğine uyum davranışı	11.31±1.63	11.46±1.76	^b -0.295	0.769
Psikolojik Güçlendirme	Anlam	17.05±4.60	19.15±1.95	^a -1.318	0.188
	Yetkinlik	18.01±3.55	20.07±1.44	^a -2.277	0.023*
	Seçim	15.08±4.16	15.23±5.03	^b -0.108	0.914
	Etki	13.11±4.18	13.46±4.29	^b -0.269	0.789
	Toplam	63.28±12.72	67.92±9.94	^b -1.241	0.219
Stresle Başa Çıkma Tarzları	Kendine güvenli yaklaşım	21.46±2.69	22.76±9.94	^a -1.101	0.271
	İyimser yaklaşım	14.35±1.92	14.76±2.04	^a -0.454	0.650
	Çaresiz yaklaşım	12.73±2.50	13.46±2.18	^b -0.979	0.331
	Boyun eğici yaklaşım	12.52±2.58	13.53±2.10	^b -1.330	0.188
	Sosyal destek arama	11.32±1.86	11.61±2.36	^b -0.485	0.629

Mann-Whitney U⁺ Student t test , ^az değeri ^bt değeri *p<0.05

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile medeni durum arasındaki ilişki Tablo 6.7.' de incelendi. Yönetici rekabet alt ölçeği ile yetkinlik alt ölçeği puanları arasında anlamlı fark saptandı ($p<0.05$).

Diğer alt ölçeklerden alınan puanlar ile medeni durum arasında anlamlı fark saptanmadı ($p>0.05$).

Tablo 6.8. Öğrencilerin Annelerinin Eğitimi ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Yok (n= 6)	İlkokul ve okuryazar (n= 43)	Orta (n= 8)	Lise ve üstü (n=23)		
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	F/X²	P
Çatışma Yönetimi Stilleri	Yönetici rekabet	12.33±1.75	11.90±1.10	11.62±1.50	11.69±1.91	2.049 ^b	0.359
	Uzlaşma davranışı	11.83±1.94	11.46±1.20	12.00±1.60	11.69±1.01	0.544 ^a	0.653
	Kaçınma davranışı	12.16±1.60	10.90±1.55	10.50±1.06	10.86±1.91	1.339 ^a	0.268
	Uyum davranışı	12.83±2.31	11.55±1.36	11.75±1.90	12.21±1.27	1.919 ^a	0.134
	İşbirliğine uyum davranışı	12.00±2.09	11.39±1.59	10.62±1.18	11.30±1.76	0.840 ^a	0.476

One Way Anova ⁺ Kruskal-Wallis , ^aF değeri ^bX² değeri, df 3-76

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile anne eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.8’ de incelendi.

Alt ölçekler ile anne eğitimi arasında anlamlı ilişki saptanmadı (P> 0.05).

Tablo 6.9. Öğrencilerin Annelerinin Eğitimi ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Yok (n=6)	İlk (n=43)	Orta(n=8)	Lise (n=23)		
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	F	P
Psikolojik Güçlendirme	Anlam	19.83±2.04	17.55±4.75	15.37±5.42	17.17±3.33	1.259	0.295
	Yetkinlik	20.50±1.22	18.44±3.62	17.25±4.74	18.00±2.57	1.191	0.319
	Seçim	18.00±4.64	15.13±3.88	11.62±5.04	15.52±4.13	2.954	0.038*
	Etki	17.00±4.14	13.18±4.17	10.62±4.20	13.04±3.67	2.871	0.042*
	Toplam	75.33±10.57	64.32±11.98	54.87±13.84	63.73±11.14	3.426	0.021*

One Way Anova, df 3-76, *p<0.05

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanları ile anne eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.9.' da incelendi. Seçim, etki ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puan arasında anlamlı ilişki saptandı ($p<0.05$). Anlamlılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Bonferroni çoklu karşılaştırma testi sonucunda; seçim, etki ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puanı, anne eğitimi olmayanların ortaokul mezunu olanlardan daha yüksek puan aldığı saptandı.

Diğer alt ölçekler arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p>0.05$).

Tablo 6.10. Öğrencilerin Annelerinin Eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Yok (n=6)	İlk (n=43)	Orta(n=8)	Lise (n=23)		
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	F	P
Stresle Başa Çıkma Tarzı	Kendine güvenli yaklaşım	22.00±2.52	22.06±2.13	20.87±1.24	21.13±3.99	0.836	0.478
	İyimser yaklaşım	14.33±1.21	14.44±1.65	14.37±0.74	14.43±2.77	0.007	0.999
	Çaresiz yaklaşım	13.50±3.56	12.79±2.34	12.25±1.75	13.00±2.66	0.326	0.806
	Boyun eğici yaklaşım	13.33±2.65	12.51±2.52	12.25±1.90	13.00±2.79	0.386	0.763
	Sosyal destek arama	9.66±1.36	11.39±1.76	11.00±2.13	11.91±2.15	2.345	0.080

One Way Anova, df 3-76, * p<0.05

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile anne eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.10.' da incelendi.

Alt ölçekler ile anne eğitimi arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

Tablo 6.11. Öğrencilerin Babalarının Eğitimi İle Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		İlk (n=32)	orta (n=14)	lise(n=34)	F/X ²	P
		Ort±Std.S	Ort±Std.S	Ort±Std.S		
Çatışma yönetimi stilleri	Yönetici rekabet	11.84±1.29	11.28±2.23	12.08±1.13	1.539 ^a	0.221
	Uzlaşma davranışı	11.50±1.43	11.85±1.29	11.61±1.04	0.393 ^a	0.676
	Kaçınma davranışı	11.15±1.50	10.21±2.00	11.05±1.57	2.346 ^b	0.309
	Uyum davranışı	11.50±1.50	11.07±1.73	12.52±1.13	13.450 ^b	0.001 ^{**}
	İşbirliğine uyum davranışı	11.59±1.45	10.71±2.19	11.35±1.53	1.408 ^a	0.251

One Way Anova + Kruskal-Wallis , ^aF değeri ^bX² değeri, ^{**}p<0.01, df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile baba eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.11.' de incelendi. Uyum davranışı ile baba eğitimi arasında anlamlı ilişki saptandı (p<0.01). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan ikili karşılaştırmalarda, lise ve üzeri eğitimi olan babaların aldıkları puanlar daha yüksek bulundu.

Diğer alt ölçeklerden alınan puanlar ile baba eğitimi arasında anlamlı fark saptanmadı.(p>0.05)

Tablo 6.12 Öğrencilerin Babalarının Eğitimi ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		İlk (n=32)	orta (n=14)	lise(n=34)	F/X ²	P
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS		
Psikolojik Güçlendirme	Anlam	17.43±4.79	16.21±5.74	17.85±3.12	0.702 ^a	0.499
	Yetkinlik	18.37±3.51	17.50±4.75	18.67±2.54	0.272 ^b	0.873
	Seçim	15.65±4.30	12.71±4.61	15.58±3.88	2.785 ^a	0.068
	Etki	14.03±4.04	12.00±4.36	12.85±4.17	1.339	0.268
	Toplam	65.50±13.12	58.42±14.39	64.97±10.35	1.791	0.174

One Way Anova ⁺ Kruskal-Wallis , ^aF değeri ^bX² değeri, ^{**}p<0.01, df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile baba eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.12.' de incelendi.

Alt ölçekler ile baba eğitimi arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

Tablo 6.13. Öğrencilerin Babalarının Eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		İlk (n=32)	orta (n=14)	lise(n=34)		
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS	F	P
Stresle Başa Çıkma Tarzı	Kendine güvenli yaklaşım	22.12±2.54	21.07±2.09	21.50±3.17	0.822	0.443
	İyimser yaklaşım	14.68±1.17	14.57±1.55	14.11±2.55	0.759	0.471
	Çaresiz yaklaşım	13.00±2.95	12.21±1.47	12.97±2.28	0.561	0.573
	Boyun eğici yaklaşım	12.93±3.13	12.00±1.35	12.73±2.27	0.672	0.514
	Sosyal destek arama	11.18±1.89	10.57±1.45	11.88±2.07	2.603	0.081

One Way Anova, df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile baba eğitimi arasındaki ilişki Tablo 6.13.' de incelendi.

Alt ölçekler ile baba eğitimi arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p>0.05$).

Tablo 6.14. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Üniversite (n=26)	Kamu (n=37)	Özel (n=17)	F	P
		Ort±Std.S	Ort±Std.S	Ort±Std.S		
Çatışma Yönetim Stilleri	Yönetici rekabet	11.76±1.45	11.62±1.55	12.47±1.06	2.113	0.128
	Uzlaşma davranışı	11.19±1.13	11.89±1.34	11.64±1.05	2.500	0.089
	Kaçınma davranışı	10.92±1.67	10.86±1.68	11.17±1.59	0.210	0.811
	Uyum davranışı	11.76±1.47	11.83±1.62	12.05±1.34	0.195	0.823
	İşbirliğine uyum davranışı	11.07±1.54	11.37±1.81	11.64±1.41	0.632	0.534

One Way Anova , df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile çalıştığı yer arasındaki ilişki Tablo 6.14.' de incelendi.

Alt ölçekler ile çalıştığı yer arasında anlamlı ilişki saptanmadı ($p>0.05$).

Tablo 6.15. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Üniversite (n=26)	Kamu (n=37)	Özel (n=17)	F/X ²	P
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS		
Psikolojik Güçlendirme	Anlam	17.38±3.98	17.21±5.24	17.82±2.50	0.399 ^b	0.819
	Yetkinlik	19.11±2.47	17.78±4.21	18.41±2.29	1.919 ^b	0.383
	Seçim	15.23±4.60	14.70±4.36	15.82±3.67	0.408 ^a	0.667
	Etki	12.23±4.86	13.43±3.97	14.05±3.32	1.119 ^a	0.332
	Toplam	63.96±11.59	63.13±14.08	66.11±9.70	0.333 ^a	0.718

One Way Anova ⁺ Kruskal-Wallis , ^aF değeri ^bX² değeri, df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile çalıştığı yer arasındaki ilişki Tablo 6.15’ de incelendi.

Alt ölçekler ile çalıştığı yer arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

Tablo 6.16. Öğrencilerin Çalıştığı Yer ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

		Üniversite (n=26)	Kamu (n=37)	Özel (n=17)	F/X ²	P
		Ort±SS	Ort±SS	Ort±SS		
Stresle Başa Çıkma Tarzı	Kendine güvenli yaklaşım	22.80±2.28	20.97±2.03	21.47±4.12	3.653 ^a	0.031 [*]
	İyimser yaklaşım	15.07±2.05	14.24±1.14	13.82±2.78	5.303 ^b	0.071
	Çaresiz yaklaşım	12.69±2.42	13.02±2.66	12.70±2.14	0.175 ^a	0.840
	Boyun eğici yaklaşım	12.30±2.34	13.02±2.75	12.52±2.34	0.652 ^a	0.524
	Sosyal destek arama	11.46±2.21	11.10±1.76	11.82±1.91	0.823 ^a	0.443

One Way Anova ⁺ Kruskal-Wallis , ^aF değeri ^bX² değeri, ^{*}p<0.05, df 2-77

Çalışmaya katılanların alt ölçeklerden aldıkları puanlar ile çalıştığı yer arasındaki ilişki Tablo 6.16.' de incelendi. Kendine güvenli yaklaşım ile çalıştığı yer arasında anlamlı ilişki bulundu (p<0.05). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için yapılan Bonferroni çoklu karşılaştırması sonucu üniversite hastanesinde çalışanların puanları kamu hastanesinde çalışanlarından daha yüksek bulundu.

Diğer alt ölçekler ile çalıştığı yer arasında anlamlı ilişki saptanmadı (p>0.05).

7. TARTIŞMA

Araştırma; lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri, psikolojik güçlendirme ve stresle başa çıkma tarzının incelenmesi amacıyla 80 öğrenci ile gerçekleştirildi ve araştırmadan elde edilen bulgular bu bölümde tartışıldı.

Araştırmaya katılan 80 lisansüstü hemşirelik öğrencisinin yaş ortalaması 26.57 ± 3.47 (min. 22 – max. 38), çalışma süresi 34.73 ± 45.76 (min. 1 ay – max. 288 ay) olarak bulundu.

Stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarında kendine güvenli yaklaşım 21.67 ± 2.76 , iyimser yaklaşım 14.42 ± 1.93 , çaresiz yaklaşım 12.85 ± 2.46 , boyun eğici yaklaşımı 12.68 ± 2.53 , sosyal destek arama 11.37 ± 1.94 puan hesaplandı (Tablo 5.1). Öğrencilerin en çok kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım yöntemlerini kullandıkları saptandı. Temel ve arkadaşlarının (2007) ‘Öğrenci Hemşirelerin Stresle Başetme Tarzlari ve Depresyon Düzeylerinin Belirlenmesi ’ çalışması ile Güler ve Çınar’ın (2010) ‘ Hemşirelik Öğrencilerinin Algıladıkları Stresörler ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin Belirlenmesi ’ çalışmasında; öğrencilerin en çok kendine güvenli yaklaşım yöntemini tercih ettikleri bulunmuştur. Partlak (2003) ‘ın ‘Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Tarzlari ve İntihar Olasılıklari Arasındaki İlişki ’ çalışmasında, 4. Sınıf öğrencilerinin kendine güvenli yaklaşımı daha çok kullandıklarını ve çaresiz yaklaşım kullanımı arttıkça intihar olasılığının da arttığını belirtmiştir. Akbağ (2000) ‘ Stresle Başa Çıkma Tarzlari’nin Üniversite Öğrencilerinde Olumsuz Otomatik Düşünceler, Transaksiyonel Analiz Ego Durumları ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi ’ çalışmasında, öğrencilerin psikolojik sıkıntıları ile başa çıkmada en çok sosyal desteğe başvurmayı tercih ettiklerini belirlemiştir. Bulut (2005)’ un ‘ İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlari’nin Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi ’ çalışmasında stresle başa çıkma tarzı olarak birinci sırada kendine güvenli yaklaşımı (% 52.8) kullandıklarını saptamıştır. Üstün ve Kanbay (2009)’ ın ‘ Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı ile İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi ’ araştırmasında da kendine güvenli yaklaşım en sık başvurulan yaklaşım olarak bulunmuştur. Yeh (2007) çalışmasında, öğrencilerin % 47.1’ inin başetme tarzı olarak sosyal destek aramayı tercih ettiklerini belirlemiştir. Yapılan bazı araştırmalar ile

sonuçlarımız örtüşmesede, hemşirelerin çoğunlukla problem odaklı başa çıkma yöntemlerini kullandıkları görülmektedir.

Psikolojik güçlendirme ölçeğinin anlam alt boyutundan 17.40 ± 4.34 , yetkinlik alt boyutundan 18.35 ± 3.38 , seçim alt boyutundan 15.11 ± 4.28 , etki alt boyutundan 13.17 ± 4.17 puan bulundu (Tablo 5.2). Yetkinlik alt boyutundan en yüksek puan alındığı görüldü. Spreitzer'ın (1997) yükseköğretim düzeyine sahip çalışanların özellikle psikolojik güçlendirmenin yetkinlik boyutu açısından kendilerini daha güçlendirilmiş hissedeceklerdir, ifadesi bu sonucu desteklemektedir. Durukan ve ark. (2010)'nın 'Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi' çalışmasına göre; işteki rolün gerektirdikleri ve kendi inanç, değer ve davranışları arasındaki uyumu ifade eden anlam boyutu en yüksek; kişilerin işteki stratejik, idari ve yönetsel sonuçları etkileyebilmelerini ifade eden etki boyutu ise daha düşük puan bulunmuştur.

Çatışma Yönetimi Stilleri ölçeği alt boyutlarından; yönetici rekabet 11.85 ± 1.45 , uzlaşma davranışı 11.61 ± 1.24 , kaçınma davranışı 10.95 ± 1.64 , uyum davranışı 11.86 ± 1.50 , işbirliğine uyum davranışı 11.33 ± 1.64 olarak bulundu (Tablo 5.3).

Çalışmaya katılanların çoğunluğu bekar ve kadındır. Yarıya yakını kamu hastanelerinde çalışmakta ve gelir durumunu orta olarak değerlendirmektedir. Annelerin çoğunluğu ilkokul/okuryazar olup, babaların çoğunluğu ise emeklidir (Tablo 6.1, 6.2).

Çatışma Yönetimi Stilleri ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği arasındaki ilişki incelendiğinde (Tablo 6.3) ; yönetici rekabet ile etki, kaçınma davranışı ile seçim, kaçınma davranışı ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puan, işbirliğine uyum davranışı ile seçim, etki ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puanı arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptandı. Bu ilişkiler doğrultusunda; yönetici rekabet stilini benimseyen bireyler, kendi düşüncesinin mantığı ve faydaları konusunda karşısındaki kişi ve/ veya grubu etkilemek için çaba göstermeleri, kaçınma davranışı sergileyen bireyler seçim alt ölçeğinde olduğu gibi, örgüt içinde bireylerin kendi kararlarını vermeleri konusunda serbest bırakmaları ve işbirliğine uyum stilini kullanan bireyler her iki tarafında kazanacağı kazanalım- kazanın yaklaşımını benimsediği için bireylerin seçim özgürlüğünü ve örgütsel sonuçlar üzerindeki kontrol duygusunu kısıtlamamaları

bu bulgular ile ilişkilendirilebilir. Örgütte tarafların bir arada çalışabilmesini ve çıkarıcı amaçlarını gerçekleştirmek için çatışmaların kökenine inerek, anlaşmazlıkların gerçek nedenini bulmaya çalışmaları ve örgütsel çatışmaların sonuçlarını etkileyerek çıkarıcı amaçlarını gerçekleştirmeleri bu bulguları desteklemektedir.

Çatışma Yönetim Stilleri ile Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği arasındaki ilişki incelendiğinde (Tablo 6.4); yönetici rekabet ile kendine güvenli yaklaşım, uzlaşma davranışı ile sosyal destek arama, kaçınma davranışı ile çaresiz yaklaşım, kaçınma davranışı ile boyun eğici yaklaşım, uyum davranışı ile sosyal destek arama, işbirliğine uyum davranışı ile kendine güvenli yaklaşım, işbirliğine uyum ile iyimser yaklaşım alt ölçekleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki saptandı. Bu sonuçlar doğrultusunda; çatışma yönetim stili olarak yönetici rekabet ile işbirliğine uyum davranışını gösteren bireyler, stresle başa çıkmada kendine güvenli yaklaşımı daha fazla kullanmaktadırlar. Uzlaşma ile uyum davranışlarını benimseyen bireyler, stresle başa çıkmada aktif tarz olan sosyal destek arama tarzını desteklemektedirler. Çatışma yönetimi stillerinde kaçınma davranışını benimseyen bireyler, stresle başa çıkmada pasif tarz olan çaresiz ile boyun eğici yaklaşımları kullanmaktadırlar.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği'nin yetkinlik alt ölçeği ile yaş arasında anlamlı ilişki saptandı (Tablo 6.6). Durukan ve ark. (2010) 'Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi ' ve Bordin (2007)'in Singapur' da ki IT (Information Technology) çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında; Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ile yaş arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Yetkinlik kişisel ustalık veya çaba-performans beklentisiyle eş anlamlı olup, bireyin meslekte geçirdiği süre ile yani yaşı ile doğru orantılıdır. Bireyin artan yaşı ile deneyiminin ve yetkinliğinin arttığı düşünülmektedir.

Öğrencilerin medeni durumu ile Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği puanları karşılaştırıldığında (Tablo 6.7); yönetici rekabet alt ölçeği ile yetkinlik alt ölçeği puanları arasında anlamlı fark saptandı. Evli olanların puanı bekar olanlardan daha yüksek bulundu. Çalışan kadınların hem iş yaşamında hem de aile yaşamında geçirdiği zaman ile deneyimleri artmaktadır. Artan deneyim ve yetkinlikleri ile çatışma yönetiminde de olumlu stiller sergilemektedirler. Evli bireylerin

genel yaşam doyumları daha fazladır. Kişilerarası ilişkiler ve krizler ile başa çıkmada deneyim sahibi olup, çatışma ortamlarında sorun çözme becerilerini geliştirmiş bireyler olduğu düşünülmektedir.

Psikolojik Güçlendirme Ölçeği ile öğrencinin anne eğitimi karşılaştırıldığında (Tablo 6.9); annesi eğitim almamış olanların seçim, etki ve ölçek toplam puanı, anne eğitimi olmayanların ortaokul mezunu olanlara göre daha yüksek bulundu. Anneni eğitim düzeyinin yüksek olması, bireyin olumlu gelişimine katkı sağlayacak bir faktördür. Annesinin eğitim düzeyi düşük olan bireyler, yeterli destek alamaması nedeniyle bağımsız kararlar almada (seçim) ve kontrol duygusunda (etki) daha fazla çaba gösterdikleri söylenebilir.

Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ile anne eğitim ilişkisi incelendiğinde anlamlı bir fark saptanmadı (Tablo 6.10). Kaya ve arkadaşlarının (2007) ‘ Tıp Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Faktörler ’ çalışmasında, annenin öğrenim düzeyinin stresle başa çıkma tarzları için önemli bir değişken olduğuna dikkat çekmektedir. Annenin öğrenim düzeyi arttıkça aktif tarzların, olumlu başa çıkma becerilerinin daha sık kullanıldığı saptanmıştır. Annenin eğitim düzeyi arttıkça boyun eğici yaklaşım sıklığının azaldığına dikkat çekmiştir. Akbağ (2000)’ın ‘ Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Üniversite Öğrencilerinde Olumsuz Otomatik Düşünceler, Transaksiyonel Analiz Ego Durumları ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi ’ çalışmasında da, anne eğitim düzeyine göre kendine güvenli yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma puanlarında anlamlı bir farklılaşma saptanmıştır. Bu çalışmada anne eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği arasında fark olmaması, annelerin eğitim düzeylerinin %53.75’ inin ilkokul/okuryazar olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği ile öğrencinin baba eğitim ilişkisi incelendiğinde (Tablo 6.11); uyum davranışı alt ölçeği puanı, lise ve üzeri eğitimi olan babaların puanı diğerlerine göre daha yüksek bulundu. Babanın eğitim düzeyi arttıkça bireyin çatışma yönetimi stillerinde daha aktif stilleri seçmesi gerekirken, bu araştırmada boyun eğmeyi gerektiren uyum davranışını seçmektedirler.

Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği puanı ile öğrencinin çalıştığı yer karşılaştırıldığında (Tablo 6.16); kendine güvenli yaklaşım alt ölçeğinde, üniversite hastanesinde çalışanların, kamu hastanesinde çalışanlara göre puanı daha yüksek bulundu. Ergin (1997) ' in ' Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması ' ında; kamu sektöründe çalışanların diğer sektör çalışanlarına göre işinden ve iş yerinden daha çok doyumсу olduklarını belirtmesi bu bulgularla paralellik göstermektedir. Bu da üniversitede çalışan hemşirenin iş yükünü arttırmakta ve çalışma koşullarını zorlamaktadır. Bu zorlu çalışma ortamında ki hemşirelerin stres faktörleri ile başa çıkabilmede etkili başa çıkma yöntemlerini kullanması sevindirici bir sonuçtur.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzları, psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stillerinin incelenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada elde edilen sonuçlar ve öneriler bu bölümde sunuldu.

Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin % 98.8' inin cinsiyeti kadın olup, %67.7'sinin bekar, yaş ortalaması 26.57 ve çalışma süreleri (ay) ortalaması 34.73 olduğu, %46.2' sinin kamu hastanesinde çalıştığı, %37.5' inin servis hemşiresi olduğu ve %78.8'inin gelir durumunun orta düzeyde bulunduğu, anne eğitim düzeyi % 53.75'inde ilkokul/okuryazar olup % 73.8' inin çalışmadığı; baba eğitim düzeyi ise % 42.5' inde lise mezunu olup % 65'inin emekli olduğu bulundu.

Stresle başetme tarzları ölçeğinin kendine güvenli yaklaşım alt ölçeğinin ortalaması diğer alt ölçeklere göre daha yüksek ; 21.67 ± 2.76 olarak bulundu.

Araştırmaya katılan lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin psikolojik güçlendirme ölçeği toplam puan ortalaması 64.03 ± 12.38 olarak bulundu ve yetkinlik alt ölçeğinin ortalaması ise diğer alt ölçeklerin ortalamasından daha fazla ; 18.35 ± 3.38 bulundu. Bu araştırmadaki öğrencilerin en fazla yetkinlik alt ölçeğini tercih ettikleri saptandı.

Araştırmaya katılan lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri ölçeği alt boyutlarından; yönetici rekabet 11.85 ± 1.45 , uzlaşma davranışı 11.61 ± 1.24 , kaçınma davranışı 10.95 ± 1.64 , uyum davranışı 11.86 ± 1.50 , işbirliğine uyum davranışı 11.33 ± 1.64 olarak bulundu

Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin çatışma yönetimi stilleri ile psikolojik güçlendirme ölçeğinin arasındaki ilişki incelendiğinde; yönetici rekabet ile etki r: 0.281, kaçınma davranışı ile seçim r: 0.297, kaçınma davranışı ile psikolojik güçlendirme ölçeği toplam puan r: 0.249, işbirliğine uyum davranışı ile etki r: 0.279, işbirliğine uyum davranışı ile seçim r: 0.381, işbirliğine uyum ve psikolojik güçlendirme toplam puan r: 0.343 arasında anlamlı ilişki bulundu.

Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin stresle başa çıkma ile çatışma yönetim stilleri ölçeği arasındaki ilişki incelendiğinde; yönetici rekabet ile kendine güvenli yaklaşım r: 0.245, uzlaşma davranışı ve sosyal destek arama r: 0.249, kaçınma davranışı

ve çaresiz yaklaşım r : 0.354, kaçınma davranışı ve boyun eğici yaklaşım r : 0.348, uyum davranışı ve sosyal destek arama r : 0.236, işbirliğine uyum davranışı ile kendine güvenli yaklaşım r : 0.279, işbirliğine uyum yaklaşımı ile iyimser yaklaşım r : 0.258 arasında anlamlı ilişki saptandı.

Araştırmaya katılan lisansüstü hemşirelik öğrencilerin yaş ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği arasında r : 0.313 pozitif yönde anlamlı ilişki bulundu.

Araştırmaya katılan lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin Çatışma Yönetimleri Stilleri, Psikolojik Güçlendirme ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği ile medeni durum arasındaki ilişki incelendiğinde; evli öğrencilerin bekar öğrencilere göre ortalama puanlarının daha yüksek olduğu saptandı. Yönetici rekabet ile yetkinlik alt ölçeği arasında anlamlı ilişki saptandı ($p<0.05$).

Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin anne eğitimi ile Stresle Başa Çıkma Tarzları, ve Çatışma Yönetim Stilleri Ölçeği karşılaştırılmalarında, anne eğitimleri açısından anlamlı ilişki saptanmadı. Fakat anne eğitimi ile Psikolojik Güçlendirme Ölçeği karşılaştırıldığında; seçim, etki ve Psikolojik Güçlendirme Ölçeği toplam puan arasında anlamlı ilişki saptandı ($p<0.05$). Annesinin eğitim düzeyi düşük olan bireylerin psikolojik güçlendirme düzeyleri artmaktadır.

Öğrencilerin baba eğitimi ile çatışma yönetim stilleri ölçeği puanları arasındaki ilişki incelendiğinde; uyum davranışı ile baba eğitimi arasında pozitif yönde bir ilişki saptandı. Lise ve üzeri eğitimi olan babaların aldıkları puan diğer eğitim düzeylerine göre daha yüksek bulundu. Stresle başa çıkma tarzı ve psikolojik güçlendirme ölçeği ile baba eğitimi arasında anlamlı bir ilişki saptanmadı.

Öğrencilerin çalıştığı yer ile stresle başa çıkma tarzı ölçeği arasındaki ilişki incelendiğinde; kendine güvenli yaklaşım ile çalıştığı yer arasında pozitif anlamda bir ilişki saptandı. Üniversite hastanesinde çalışanların puanı kamu hastanesinde çalışanlardan daha yüksek bulundu. Psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetim stilleri ölçeği ile çalıştığı yer arasında anlamlı bir ilişki saptanmadı.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

Hemşirelerin etkin stresle başa çıkma tarzlarını geliştirmeye yönelik eğitimlerin ve düzenlemelerin yapılması gerekmektedir. Örgüt içerisinde etkili iletişim ağının kurulması ve çalışanların motivasyonların yüksek tutulması sayesinde stresle mücadele etmek ve onu optimal düzeyde tutmak mümkün olabilecektir.

Hemşirelerin işe başlarken psikolojik güçlendirme düzeylerinin ölçülmesi gerekmektedir ve gerekli eğitimler planlanarak bireylerin güçlendirme düzeyleri kuvvetlendirilmelidir.

Hemşirelere çatışma yönetimi stratejilerinde uygun yöntemlerin geliştirilmesi için interaktif eğitim yöntemlerinin kullanıldığı çatışma çözme becerileri eğitimi verilmesi sağlanmalıdır.

9. KAYNAKLAR

Akbağ M. (2000) Stresle Başa çıkma Tarzlarının Üniversite Öğrencilerinde Olumsuz Otomatik Düşünceler, Transaksiyonel Analiz Ego Durumları ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

Akbal EY. , Özer Y. , Baltaş Z.(2001) Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeyleri ve Stresin Hemşireler Üzerindeki Etkileri. Yoğun Bakım Hemşireleri Dergisi, 5(2): 70-79.

Akkırman AD. (1998) Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri. Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, 13(2).

Akyön FV. (2008) İşyerinde Strese Karşı Çalışanların Bireysel Çatışma Yöntemi Yaklaşımları; Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. NEVİN DENİZ) .

Aktan C.(1999) 2000' li Yıllarda Yeni Yönetim Teknikleri. İstanbul, Tügiad Yayınları, s:94.

Altundiş S. ve Özutku H.(2011) Psikolojik Güçlendirme Ve Güçlendirmeyi Etkileyen Faktörler: Türkiye'deki Devlet Hastanelerinde Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi 13(1): 161-191.

Appelbaum SH. , Hebert D. , Leroux S. (1999) Empowerment: Power, Culture and Leader Ship – A Strategy or Fad For The Millenium. Journal of Workplace Learning, 11 (7): 233- 239.

Arsantaş CC, Dursun M. (2008) Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan Güven Ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisinde Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8(1) :111-128.

Ashforth BE. (1989) The Experience of Powerlessness in Organizations. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 43 (2): 207- 242.

Balcioğlu İ.(2001) Stres, Gençlik, Kentleşme, Şiddet. Yeni Symposium 39(1): 49-56.

Baltaş Z.(2000) Stres ve Sağlık. Sağlık Psikolojisi Halk Sağlığında Davranış Bilimleri, İstanbul, Remzi Kitabevi.

Bandura A. (1977) Self- Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change. Psychological Review, 83 (2): 191- 215.

Batıgün A., Şahin NH. (2006) İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A- Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikiyatri Dergisi, 17(1): 32-45.

Barney JB. , Griffin RW. (1992) The Management of Organizations ABD. Houghton Mifflin Co. : 687.

Baymur F.(1990) Genel Psikoloji. İnkilap Kitabevi, İstanbul, s: 89- 94.

Bolander RV. (1994) Sorensen and Lucmann' s Basic Nursing. A Psychopphysicologic Approach 3. Edition: 269- 279.

Bordin C., Bartram T., Casimi G. (2007) The Antecedents and Consequences of Psychological Empowerment Among Singapore IT Employees. Management Research News, 30 (1): 34-46.

Bulut, N. (2005) İlköğretim Öğretmenlerinde, Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi. Gazi Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi, 13 (2): 467-478.

Can H. (2002).Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Conger J. , Kanungo R. (1988) The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice. Academy of Management Review, 13 (3): 471- 482.

Cüceloğlu D.(1996) İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları. 6. Basım, İstanbul, Remzi Kitabevi, s: 325.

Çağlayan OA. (2006) Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale (Danışman: Yrd. Doç. Dr. ESİN BARUTÇU).

Çöl G.,(2008) Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1):35-46.

Çöl G. ve Ardıç K. (2008). Sosyal Yapısal Özelliklerin Örgüte Bağlılık Üzerine Etkileri. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 22 (2): 157-174.

Durukan S., Akyürek Ç., Coşkun E. (2010) Hacettepe Üniversitesinde Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Güven, Güçlendirme ve Bağlılık Düzeylerinin Belirlenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (3):411-434.

Ebrinç S. , Açık C. , Başoğlu C. , Çetin M. , Çeliköz B. (2002) Yanık Merkezi Hemşirelerinde Anksiyete, Depresyon, İş Doyumu, Tükenme Ve Stresle Başa Çıkma: Karşılaştırmalı Bir Çalışma. Anadolu Psikiyatri Dergisi, (3): 162-168.

Ergin C. (1997) Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği; Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Türk Psikoloji Dergisi, 2 (39): 25-36.

Ergül A. (2012) Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir (Danışman: Yrd.Doç.Dr. SEDAT YUMUŞAK)

Erol E. (2009) İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Stratejileri Ve Bu Çatışma Stratejilerinin Öğretmenlerin Stres Düzeyine Etkisi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Uşak(Danışman: Yrd. Doç.Dr. CÜNEYT AKAR)

Ertekin Y.(1993) Stres ve Yönetim. Ankara, TODAİE Yayın No: 253, s: 83.

Greasley K., Bryman A. and Naismith N. (2008) “Understanding Empowerment from An Employee Perspective. What Does It Mean and Do They Want It?”. Team Performance Management 14 (1/2): 39-55.

George JM. , Jones GR. (1996) Organizational Behaviour. ABD, Addison- Wesley Pub. Co. : 583.

Güçlü N. (2001) Stres Yönetimi. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi 21(1): 91-109.

Gül H.ve Çöl G. (2004) Personeli Güçlü Kılan Örgütsel Bir Yapı Oluşturmada Sosyal-Yapısal Öncüllerin Güçlendirmeye Olan Etkileri ve Sonuçları Üzerine Bir Araştırma. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi 18(3-4): 249-272.

Güler Ö., Çınar S. (2010) Hemşirelik Öğrencilerinin Algıladıkları Stresörler ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin Belirlenmesi. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum Özel Sayısı: 253-261.

Hackmann JR. , Oldham GR. (1980). Work Redesign. Reading MA Addison- Wesley.

Kaya M., Güneş G., Kaya B. ve ark.(2004) Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Boyun Eğici Davranışlar ve Şiddetle İlişkisi. Anadolu Psikiyatri Dergisi, 5, s: 5-10.

Kaya M., Genç M., Kaya B., Pehlivan E. (2007) Tıp Fakültesi ve Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Faktörler. Türk Psikiyatri Dergisi, 18 (2):137-146.

Kluska KM., Laschinger HKS. ve Kerr MS. (2004) Staff Nurse Empowerment and Effort-Reward Imbalance. Nursing Leadership, 17(1):112-128.

Kurt İ. (2010). Rol Stres Kaynakları ve İş Tatmini Arasındaki İlişkide Amirin Algılanan Sosyal Desteğinin Etkisi. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(1): 79-87.

Lazarus RS. , Folkman S. (1984) Stress, Appraisal and Coping. Springer Publishing Company, Inc: 1-11.

Luthans F. (2002) Organizational Behavior. 9th Edition, United States, McGraw-Hill, s:230.

Morris GC. (2002) Psikolojiyi Anlamak. Çev. Ed. Ayvaşık HB. , Sayıl M., Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 23, s: 494- 511.

Özgan H. (2006) İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Çatışma Yönetimi Stratejilerinin İncelenmesi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Gaziantep (Danışman: Prof. Dr. TOKAY GEDİKOĞLU).

Partlak N. (2003) Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Öğrencilerin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İntihar Olasılıkları Arasındaki İlişki. Hemşirelik Anabilim Dalı Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Pehlivan İ. (1995) Yönetimde Stres Kaynakları, Pegem Yayınları, Ankara .

Pehlivan İ. (2000) İş Yaşamında Stres, Pegem Yayınları, Ankara.

Pines WE, Rauschhuber ML, Norgan GH, Cook JD, Canchola L., Richardson C., Jones ME (2011) Stress resiliency, psychological empowerment and conflict management styles among baccalaureate nursing students. Journal of Advanced Nursing, 68 (7): 1482-1493.

Rahim MA. (2002) Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. International Journal of Conflict Management, 13(3): 207.

Robbins S P. (1998) Organizational Behaviour. San Francisco, Prentice Hall: 434.

Sarpkaya, R. (2002) Eğitim Örgütlerinde Çatışma Yönetimi ve Bir Örnek Olay. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, (31), 414-429.

Seval, H. (2006) Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi. Sosyal Bilimler Dergisi: Sayı: 15:245-253.

Sever AD. (1997) Hemşirelerin İş Stresi İle Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması. İ.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. ÇAYLAN PEKTEKİN).

Smith SM. (2008) “The Impact of Structural Empowerment on Project Manager's Organizational Commitment”. Journal of Academy of Business and Economics 8(1): 171-178.

Solmuş T. (2001) Örgütlerde Kişiler Arası ve Gruplar Arası Çatışmalar ve Yönetimi. Türk Psikoloji Bülteni, (20):40-49.

Sökmen A. ,Yazıcıoğlu İ. (2005) Thomas Modeli Kapsamında Yöneticilerin Çatışma Yönetimi Stilleri ve Tekstil İşletmelerinde Bir Alan Araştırması. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, s: 9-10.

Spreitzer GM. (1995) Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation, The Academy of Management Journal, 38(5), s:1442-1465.

Spreitzer GM. (1996) Social Structural Charecteristics Of Psychological Empowerment. Academy of Management Journal 39(2): 483-504.

Spreitzer, GM. , Kizilos MA. and Nason SW. (1997) A Dimensional Analysis of the Relationship between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction, and Strain. Journal of Management, 23 (5) : 679-704.

Spreitzer GM. (2007) Taking stok: A Review of More Than Twenty Years of Research on Empowerment at Work. J. Barling(Ed), CP. Cooper(Ed), In The Sage Handbook of Organizational Behaviour: Volume 1. pp.54-72. Sage publication. Erişim 17 Nisan 2013. <http://webuser.bus.umich.edu/spreitzer/empowermentandself-management.pdf>.

Şahin NH. , Durak A. (1995) Üniversite Öğrencileri İçin Bir Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği. Türk Psikoloji Dergisi, 10 (34): 56-73.

Şahin HN.(1998) Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, no:2,3. Basım.

Şendur FE. (2006) Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetimi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Mersin (Danışman: Prof. Dr. YÜCEL ERTEKİN).

Temel E., Bahar D., Çuhadar D. (2007) Öğrenci Hemşirelerin Stresle Başetme Tarzları ve Depresyon Düzeylerinin Belirlenmesi. Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, 2 (5): 107-118.

Tekarslan E. , Kılınç T. , Şencan H. ve Baysal A.C. (2000). Davranışın Sosyal Psikolojisi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın no:278: 237- 240.

Thomas K. , Velthouse B. (1990) Cognitive Elements of Empowerment: An Interpretive Model of Intrinsic Task Motivation. Academy of Management Review, 15 (4): 666-681.

Tolay E., Sürgevil O., Topoyan M. (2012) Akademik Çalışma Ortamında Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Bağlılık ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. Ege Akademik Bakış, 12 (4), s: 449-465.

Üner S. , Turan S. (2010) The Construct Validity and Reliability of the Turkish Version of Spreitzer's Psychological Empowerment Scale. BMC Public Health (10): 117.

Üstün B., Kanbay Y. (2009) Kars ve Artvin İllerinde Hemşirelerin İş Ortamı ile İlgili Stresörleri ve Kullandıkları Başetme Yöntemlerinin İncelenmesi. DEUHYO ED, 2(9):155-161.

Wetzels M. , Ruyter K. , Bloemer J. (2000) Antecedents and Consequences of Role Stress of Retail Sales Persons. Journal of Retailing and Consumer Secures, 7: 71.

Yedikardaşlar C.(2009) Hemşirelerin Çatışma Yönetimi Stratejilerinde Duygusal Zekanın Rolü. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İzmir(Danışman: Yrd. Doç. GÖNÜL ÖZGÜR).

Yeh C. (2007) Difficulties and Coping Strategies of Chinese, Japanese and Korean Immigrant Students- Statistical Data Included. http://findarticles.com/p/articles/mi_m2248/is_145-37/ai_86056752, Erişim Tarihi: 01 Mart 2013.

10. EKLER

Ek 1. İzin Dilekçesi



T.C.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
HEMŞİRELİK YÜKSEKOKULU

Sayı :B.30.2.HAL.0.Y1.00.00./100-12
Konu :

28.01.2013

TC.
HALIÇ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

İlgi: 22 sayılı ve 10.01.2013 tarihli yazınız.

Öğretim Üyesi Prof.Dr. Sevim BUZLU'nun danışmanlığında yüksek lisans eğitimine devam eden Sevinç GÖKALP'in "*Lisansüstü Hemşirelik Öğrencilerinde Neuman Sistemler Modeline Dayalı Stresle Başa Çıkma Tarzları, Psikolojik Güçlendirme ve Çatışma Yöntemleri Stilleri*" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasını Yüksek Lisans programı öğrencilerimizde uygulaması Müdürlüğümüzce uygun görülmüştür.

İlgi yazınıza istinaden bilgilerinize arz ederim.

Prof.Dr.Necmiye SABUNCU
Hemşirelik Yüksekokulu Müdürü

Ek 2. Stresle Başaçıkma Tarzları leęini Kullanma İçin Alınan İzin Yazısı

Kimden : batigun@ankara.edu.tr

Kime : svncgklp@gmail.com

Gönderildiği tarih : 11.09.2013

Konu: stresle başaçıkma tarzları leęi

leęi kullanabirsiniz. İyi alışmalar.

Prof. Dr. Ayřegül Batıgün

Kimden : svncgklp@gmail.com

Kime: batigun@ankara.edu.tr

Gönderildiği tarih: 9.09.2013

Konu: stresle başaçıkma tarzları leęi

Merhaba Ayřegül Hanım;

Ben Sevinç Gökalp, Haliç Üniversite'sinde hemsirelik bölümünde psikiyatri yüksek lisans yapahtayım. Üniversite ęrencileriyle yapacağım çalışma da Stresle Başa ıkma Tarzları leęini kullanmak isterim izninizle. Yardımcı olursanız çok sevinirim. şimdiden ilginize teşekkür ederim.

Saygılarımla.

Ek 3. Psikolojik Güçlendirme Ölçeğini Kullanma İçin Alınan İzin Yazısı

Kimden: sarpuner@hacettepe.edu.tr

Kime: svncgklp@msn.com

Gönderildiği tarih: 12.11.2012

Konu: Psikolojik Güçlendirme Skalası

Çalışmanızda başarılar diliyorum

Başka bir konuda desteğim olursa lütfen çekinmeyin

Doç. Dr. Sarp Üner

Kimden: svncgklp@msn.com

Kime: sarpuner@hacettepe.edu.tr

Gönderildiği tarih: 11.11.2012

Konu: Psikolojik Güçlendirme Skalası

Merhaba Sarp Bey ,

İsmim Sevinc Gökalp. Halic Üniversitesi'nde psikiyatri hemşireliği bölümünde yüksek lisans yapmaktayım. Lisans öğrencilerinde stres ile ilgili bir tez konusu hazırlamaktayım. Tezimde Spreitzer'in Psikolojik Güçlendirme Skalası'nı kullanmak istiyorum. Bu skalayı Türkiye'ye uyarladığınızı okudum. Fakat ben tam haline ulaşamıyorum. İzninizle bu ölçeği tez çalışmamda kullanmak istiyorum. Yardımcı olabilirsiniz çok sevinirim. Şimdiden ilginize teşekkür ederim. Saygılarımla.

Ek 4. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeğini Kullanma İçin Alınan İzin Yazısı

Kimden: asokmen@gazi.edu.tr

Kime: svncgklp@gmail.com

Gönderildiği tarih: 10.09.2013

Konu: Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği

Kullanabilirsiniz. İyi çalışmalar

Doç.Dr. Alptekin SÖKMEN

Gazi Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü 06500 Beşevler-ANKARA

Kimden: svncgklp@gmail.com

Kime: asokmen@gmail.com

Gönderildiği tarih: 9.09.2013

Konu: Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği

Merhaba Alptekin Bey,

İsmim Sevinç Gökalp, Haliç Üniversite'sinde hemşirelik bölümünde psikiyatri yüksek lisansı yapmaktayım. Üniversite öğrencileriyle yapacağım çalışmada izniniz olursa Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği'ni kullanmak istiyorum. Şimdiden ilginize çok teşekkür ederim.

Saygılarımla

Ek 5. Bireysel Bilgi Formu

1. Yaşınız:
2. Cinsiyetiniz :
3. Medeni durumunuz:
4. Çocuğunuz var mı ?:
5. Annenizin öğrenim durumu :
 1. () Okur-yazar değil
 2. () Okur-yazar
 3. () İlkokul mezunu
 4. () Ortaokul mezunu
 5. () Lise mezunu
 6. () Yükseköğretim
6. Annenizin mesleği:
 1. () Ev içi gelir getiren (Evde kuaförlük , terzilik vb.)
 2. () Ev içi gelir getirmeyen (Ev hanımı, tarla işçisi vb.)
 3. () Ev dışı gelir getiren (Memur, işçi,esnaf,tezgahtar vb.)
 4. () Diğer (açıklayınız).....
7. Babanızın öğrenim durumu :
 1. () Okur-yazar değil
 2. () Okur-yazar
 3. () İlkokul mezunu
 4. () Ortaokul mezunu
 5. () Lise mezunu
 6. () Yükseköğretim mezunu
8. Babanızın mesleği:
 1. () İşsiz
 2. () İşçi
 3. () Memur
 4. () Serbest çalışıyor(avukat,mühendis vb.).
 5. () Emekli
 6. () Diğer (açıklayınız).....
9. Çalışıyor musunuz ?:
 1. () evet
 2. () hayır
10. Nerede çalışıyorsunuz?:.....
11. Çalıştığınız birim :
12. Biriminizdeki çalışma süreniz :
13. Meslekteki çalışma süreniz :
14. Ekonomik durumunuzu nasıl değerlendirirsiniz ?
 1. () İyi
 2. () Orta
 3. () Kötü

Ek 6. Çatışma Yönetimi Stilleri Ölçeği

	Bana hiç uymuyor	Bana uymuyor	Kararsızım	Bana uyuyor	Bana çok uyuyor
1) Amaçlarımı izlemekte genellikle kararlıyım					
2) Daima kazanmak için oynarım					
3)Diğerleriyle alışverişte bazı isteklerimden vazgeçerim					
4)Farklılıkların her zaman endişelenmeye değmediğine inanırım					
5) Diğer kişilerle orta noktayı bulmaya çalışırım					
6) Pazarlığa yaklaşımında karşı tarafın isteklerini göz önünde bulundurmaya çalışırım					
7) Kendi durumumun mantığını ve yararlarını göstermeye çalışırım					
8) Sorunun, daima doğrudan olarak tartışılması eğilimindeyim					
9) Her iki tarafında kazanç ve kayıplarının adil bir bileşimini bulmaya çalışırım					
10) Aramızdaki farklılıkların hemen giderilmesine çalışırım					
11) Kendimin sevimsiz görüldüğü bir durum yaratmaktan kaçınırım					
12) Karşı tarafın duygularını yatıştırarak ilişkileri korumaya çalışırım					
13) Tüm konu ve kuşkuları hemen ortaya koymaya çalışırım					
14) Bazen durumumu göstermeyerek tartışma yaratmaktan kaçınırım					
15) Karşımdakinin duygularını incitmemeye çalışırım					

Ek 7. Psikolojik Güçlendirme Ölçeği

(1: kesinlikle katılmıyorum, 7: kesinlikle katılıyorum)

	1	2	3	4	5	6	7
1) Yaptığım iş benim için çok önemlidir.							
2) İşimde yaptıklarım benim için kişisel olarak anlamlıdır.							
3) Yaptığım iş benim için anlamlıdır.							
4) İşimi yapma yeteneğim konusunda kendimden eminim							
5) İşteki faaliyetleri yerine getirecek kapasitede olduğuma inanıyorum.							
6) İşimi yapmak için gereken becerileri edindim.							
7) İşimi nasıl yapacağıma karar verirken önemli ölçüde yetkim var.							
8) İşimi nasıl yapacağıma dair kendi başıma karar verebilirim							
9) İşimi nasıl yapacağıma dair önemli ölçüde bağımsızlık ve özgürlük olanağım var.							
10) Çalıştığım bölümde olanlara etkim büyük							
11) Çalıştığım bölümde olanları büyük ölçüde ben kontrol ederim							
12) Çalıştığım bölümde olanlar üzerinde önemli ölçüde hükmüm geçmektedir.							

Ek 8. Stresle Başa Çıkma Tarzı Ölçeği

BİR SIKINTIM OLDUĞUNDA	Hiç uygun değil	Uygun değil	Uygun	Tamamen uygun
1) Kimsenin bilmesini istemem				
2) İyimser olmaya çalışırım				
3) Bir mucize olmasını beklerim				
4) Olayı / olayları büyütmeyip üzerinde durmamaya çalışırım				
5) Başa gelen çekilir diye düşünürüm				
6) Sakin kafayla düşünmeye ve öfkelenmemeye çalışırım				
7) Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim				
8) Olayın değerlendirmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım				
9) İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem				
10) Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde hissedirim				
11) Olanları kafama takıp sürekli düşünmekten kendimi alamam				
12) Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım				
13) İş olacağına varır diye düşünürüm				
14) Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bu yolda uğraşırım				
15) Problemin çözümü için adak adarım				
16) Herşeye yeniden başlayacak gücü bulurum				

17) Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım				
18) Olaylardan olumlu birşey çıkarmaya çalışırım				
19) Herşeyin istediğim gibi olmayacağına inanırım				
20) Problemi adım adım çözmeye çalışırım				
21) Mücadeleden vazgeçerim				
22) Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm				
23) Hakkımı savunabileceğine inanırım				
24) Olanlar karşısında kaderim buymuş derim				
25) Keşke daha güçlü bir insan olsaydım diye düşünürdüm				
26) Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim				
27) Benim suçum ne diye düşünürüm				
28) Hep benim yüzümden oldu diye düşünürüm				
29) Sorunun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım				
30) Bana destek olabilecek kişilerin varlığını bilmek beni rahatlatır				

11. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Sevinç Gökalp

Doğum Yeri ve Tarihi: ÜSKÜDAR/ 12.03.1986

Medeni Hali: Evli

Yabancı Dil: İngilizce

E- posta Adresi: svncgklp@gmail.com

Tel: 05318399318

Eğitim Ve Akademik Durumu

Lise: Çiğli Milli Piyango Anadolu Lisesi/ 2004

Lisans: İstanbul Üniversitesi Bakırköy Sağlık Yüksek Okulu/ 2010

İş Tecrübesi

İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi/ Ortopedi Yoğun Bakım Hemşiresi/
Temmuz 2010- Halen