

165551

**T.C.**  
**EGE ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA TÜRLERİ**  
**VE**  
**ÇÖZÜMLEME YAKLAŞIMLARININ**  
**İNCELENMESİ**

Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Programı

Yüksek Lisans Tezi

**Hazırlayan**

**Özlem ŞAHİN**

**İZMİR**

**2005**

**T.C.**  
**EGE ÜNİVERSİTESİ**  
**SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA TÜRLERİ**  
**VE**  
**ÇÖZÜMLEME YAKLAŞIMLARININ**  
**İNCELENMESİ**

Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Programı  
Yüksek Lisans Tezi

**Hazırlayan**

**Özlem ŞAHİN**

**Danışman Öğretim Üyesi**

**Prof. Dr. Gülümser ARGON**

**İZMİR**

**2005**

**DEĞERLENDİRME KURULU ÜYELERİ**

Adı Soyadı **Özlem ŞAHİN**

İmza 

Başkan : Prof.Dr.Gülümser ARGON

(Danışman)

Üye : Doç.Dr.Süheyla Altuğ ÖZSOY

Üye : Yard.Doç.Dr.Tamer  
KEÇECİOĞLU

Yüksek Lisans Tezinin kabul edildiği tarih: ...01...09...2005.....

## ÖNSÖZ

Araştırmanın yürütülmesinde değerli katkıları olan danışman Öğretim Üyesi  
Prof. Dr. Gülümser ARGON'a,

Bu süreçte desteklerini esirgemeyen Hemşirelikte Yönetim Ana Bilim Dalı  
Başkanı Fahriye VATAN'a,

Araştırmanın uygulanmasına olanak sağlayan Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi  
Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelik Hizmetleri Yönetimine,

Araştırmaya katılan tüm hemşirelere,

Bu yoğun çalışma döneminde her zaman desteği ile yanımda olan aileme ve  
arkadaşlarıma teşekkür ederim.

İZMİR – 2005

Ar. Gör. Özlem ŞAHİN



# İÇİNDEKİLER

|                                                  | <u>Sayfa No</u> |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| ÖNSÖZ                                            | iii             |
| İÇİNDEKİLER                                      | iv              |
| TABLolar DİZİNİ                                  | xi              |
| ŞEKİLLER DİZİNİ                                  | xvi             |
| 1.BİRİNCİ BÖLÜM                                  |                 |
| GİRİŞ                                            |                 |
| 1. 1. Problemin Tanımı                           | 1               |
| 1. 2. Araştırmanın Amacı                         | 2               |
| 1. 3. Araştırmanın Hipotezi                      | 3               |
| 1. 4. Araştırmanın Önemi                         | 3               |
| 1. 5. Araştırmanın Sınırlılıkları                | 4               |
| 1. 6. Tanımlar                                   | 4               |
| 1. 7. Araştırma Konusu İle İlgili Genel Bilgiler | 4               |
| 1. 7. 1. Çatışmanın Tanımı                       | 4               |
| 1. 7. 2. Çatışma Türleri                         | 6               |
| 1. 7. 2. 1. Birey İçi Çatışmalar                 | 6               |
| 1. 7. 2. 1. 1. Engellemelere Bağlı Çatışmalar    | 6               |
| 1. 7. 2. 1. 2. Amaç Çatışması                    | 9               |
| 1. 7. 2. 1. 3. Rol Çatışması                     | 10              |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. 7. 2. 2. Bireyler Arası Çatışmalar                                     | 12 |
| 1. 7. 2. 3. Grup İçi Çatışmalar                                           | 13 |
| 1. 7. 2. 4. Gruplar Arası Çatışmalar                                      | 13 |
| 1. 7. 2. 5. Örgütler Arası Çatışmalar                                     | 14 |
| 1. 7. 3. Örgütsel Çatışma Nedenleri                                       | 15 |
| 1. 7. 3. 1. Örgüt İçi Bağımlılıkların Ortaya Çıkardığı Çatışmalar         | 15 |
| 1. 7. 3. 2. Amaçlarda Ortaya Çıkan Farklılıklardan Kaynaklanan Çatışmalar | 17 |
| 1. 7. 3. 3. Algılama Farklılıklarını Ortaya Çıkardığı Çatışmalar          | 19 |
| 1. 7. 4. Çatışma Süreci                                                   | 20 |
| 1. 7. 5. Çatışmanın Örgütsel İş Başarım Üzerindeki Etkisi                 | 24 |
| 1. 7. 6. Örgütsel Çatışmaların Yönetimi Ve Çatışma Çözümleme Yaklaşımları | 26 |
| 1. 7. 6. 1. Örgütsel Çatışmaya Yönelik Yönetmel Yaklaşımlar               | 26 |
| 1. 7. 6. 1. 1. Geleneksel Görüş                                           | 26 |
| 1. 7. 6. 1. 2. Davranışçı Görüş                                           | 28 |
| 1. 7. 6. 1. 3. Etkileşimci Görüş                                          | 28 |
| 1. 7. 6. 2. Örgütsel Çatışmaların Yönetimi                                | 29 |
| 1. 7. 6. 3. Çatışmanın Analizi                                            | 30 |
| 1. 7. 6. 4. Çatışmanın Çözümlemesi                                        | 32 |
| 1. 7. 6. 5. Rahim Ve Bonamanın Çatışmayı Çözümleme Yöntemleri             | 35 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1. 7. 6. 5. 1. Bütünleştirme            | 36 |
| 1. 7. 6. 5. 2. Hükmetme                 | 38 |
| 1. 7. 6. 5. 3. Uyma                     | 38 |
| 1. 7. 6. 5. 4. Kaçınma                  | 39 |
| 1. 7. 6. 5. 5. Uzlaşma                  | 40 |
| <b>2. İKİNCİ BÖLÜM</b>                  |    |
| <b>GEREÇ VE YÖNTEM</b>                  |    |
| 2. 1. Araştırmanın Tipi                 | 41 |
| 2. 2. Veri Toplama Yöntemi              | 41 |
| 2.2.1. Kişisel Bilgi Formu              | 41 |
| 2.2.2. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği-I  | 41 |
| 2.2.3. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği-II | 41 |
| 2. 3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı       | 44 |
| 2. 4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi  | 45 |
| 2. 5. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler   | 45 |
| 2. 5. 1. Bağımlı Değişkenler            | 45 |
| 2. 5. 2. Bağımsız Değişkenler           | 45 |
| 2. 6. Verilerin Toplanması              | 45 |
| 2. 7. Verilerin Analizi                 | 46 |
| 2. 8. Araştırmanın Süresi ve Olanakları | 46 |
| 2. 9. Etik Açıklamalar                  | 47 |

### **3.ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **BULGULAR**

|                                                                                                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3. 1. Araştırmaya Katılan Hemşirelere İlişkin Tanıtıcı Özellikler</b>                                              | <b>48</b>  |
| <b>3. 2. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Türleri İle İlgili Görüşleri</b>                           | <b>52</b>  |
| <b>3. 2. 1. Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşleri</b>                                | <b>52</b>  |
| <b>3. 2. 2. Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşleri</b>                                 | <b>63</b>  |
| <b>3. 2. 3. Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşleri</b>                            | <b>74</b>  |
| <b>3. 3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Çatışma Çözümleme Yöntemleri İle İlgili Görüşleri</b>                       | <b>85</b>  |
| <b>3. 3. 1. Hemşirelerin Üstleri İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşleri</b>                 | <b>85</b>  |
| <b>3. 3. 2. Hemşirelerin Astları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşleri</b>                 | <b>115</b> |
| <b>3. 3. 3. Hemşirelerin Akranları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşleri</b>               | <b>146</b> |
| <b>3. 4. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri Ve Kullandıkları Çatışma Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki</b> | <b>177</b> |

## **4.DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4. 1. TARTIŞMA**

|                                                                                                                                     |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. 1.1. Araştırmaya Katılan Hemşirelere İlişkin Tanıtıcı Özelliklerin İncelenmesi                                                   | 187 |
| 4. 1. 2. Hemşirelerin İş Yaşamına İlişkin Özelliklerin İncelenmesi                                                                  | 188 |
| 4. 1. 3. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Türleri İle İlgili Görüşlerinin İncelenmesi                              | 189 |
| 4. 1. 3. 1. Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi                                   | 189 |
| 4. 1. 3. 2. Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi                                    | 192 |
| 4. 1. 3. 3. Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi                               | 195 |
| 4. 1. 4. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri İle İlgili Görüşlerinin İncelenmesi       | 198 |
| 4. 1. 4. 1. Hemşirelerin Üstleri İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi | 198 |
| 4. 1. 4. 1. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler                                                                             | 198 |
| 4. 1. 4. 1. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler                                                                                  | 201 |
| 4. 1. 4. 1. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler                                                                                      | 204 |
| 4. 1. 4. 1. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler                                                                                   | 207 |
| 4. 1. 4. 1. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler                                                                                   | 210 |

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| 4. 1. 4. 2. Hemşirelerin Astları İle Yaşadıkları Çatışmalarda         | 213 |
| Kullandıkları Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi |     |
| 4. 1. 4. 2. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler               | 213 |
| 4. 1. 4. 2. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler                    | 216 |
| 4. 1. 4. 2. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler                        | 219 |
| 4. 1. 4. 2. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler                     | 222 |
| 4. 1. 4. 2. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler                     | 224 |
| 4. 1. 4. 3. Hemşirelerin Akranları İle Yaşadıkları Çatışmalarda       | 228 |
| Kullandıkları Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi |     |
| 4. 1. 4. 3. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler               | 228 |
| 4. 1. 4. 3. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler                    | 231 |
| 4. 1. 4. 3. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler                        | 233 |
| 4. 1. 4. 3. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler                     | 236 |
| 4. 1. 4. 3. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler                     | 239 |
| 4. 1. 5. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri Ve Kullandıkları    | 242 |
| Çatışma Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki                        |     |
| 4. 1. 5. 1. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Üstleri      | 242 |
| İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri       |     |
| Arasındaki İlişki                                                     |     |
| 4. 1. 5. 2. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Astları      | 246 |
| İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri       |     |
| Arasındaki İlişki                                                     |     |

|                                                                             | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>4. 1. 5. 3. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Akranları</b>   | <b>249</b>             |
| <b>İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri</b>      |                        |
| <b>Arasındaki İlişki</b>                                                    |                        |
| <b>5.BEŞİNCİ BÖLÜM</b>                                                      |                        |
| <b>SONUÇ VE ÖNERİLER</b>                                                    |                        |
| <b>5. 1. SONUÇ</b>                                                          |                        |
| <b>5. 1. 1. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türlerine İlişkin Sonuçlar</b> | <b>253</b>             |
| <b>5. 1. 2. Hemşirelerin Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme</b>           | <b>254</b>             |
| <b>Yöntemlerine İlişkin Sonuçlar</b>                                        |                        |
| <b>5. 1. 3. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türü İle Kullandıkları</b>     | <b>260</b>             |
| <b>Çözümleme Yöntemi Arasındaki İlişki İle İlgili Sonuçlar</b>              |                        |
| <b>5. 2. ÖNERİLER</b>                                                       | <b>263</b>             |
| <b>6.ALTINCI BÖLÜM</b>                                                      |                        |
| <b>ÖZET</b>                                                                 | <b>265</b>             |
| <b>ABSTRACT</b>                                                             | <b>267</b>             |
| <b>7.YEDİNCİ BÖLÜM</b>                                                      |                        |
| <b>KAYNAKLAR</b>                                                            | <b>268</b>             |
| <b>EKLER</b>                                                                | <b>273</b>             |
| <b>EK I: Kişisel Bilgi Formu</b>                                            | <b>273</b>             |
| <b>EK II: Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği – 1</b>                             | <b>275</b>             |
| <b>EK III: Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği – 2</b>                            | <b>277</b>             |
| <b>EK IV: İzin Formları</b>                                                 | <b>283</b>             |
| <b>ÖZGEÇMİŞ</b>                                                             | <b>285</b>             |

## TABLÖLAR DİZİNİ

| <b><u>Tablo No</u></b>                                                                                                                                              | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Tablo-1:</b> Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı                                                                                           | <b>48</b>              |
| <b>Tablo-2:</b> Hemşirelerin İş Yaşamına İlişkin Özelliklerine Göre Dağılımı                                                                                        | <b>50</b>              |
| <b>Tablo-3:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                         | <b>52</b>              |
| <b>Tablo-4:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı                                     | <b>54</b>              |
| <b>Tablo-5:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı                                 | <b>55</b>              |
| <b>Tablo-6:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı                            | <b>56</b>              |
| <b>Tablo-7:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı                                 | <b>57</b>              |
| <b>Tablo-8:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı                                   | <b>58</b>              |
| <b>Tablo-9:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı                                  | <b>59</b>              |
| <b>Tablo-10:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı                         | <b>60</b>              |
| <b>Tablo-11:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı | <b>61</b>              |



| <b><u>Tablo No</u></b>                                                                                                                                                         | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Tablo-12:</b> Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı | 62                     |
| <b>Tablo-13:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                                    | 63                     |
| <b>Tablo-14:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı                                                | 65                     |
| <b>Tablo-15:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı                                            | 66                     |
| <b>Tablo-16:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı                                       | 67                     |
| <b>Tablo-17:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı                                            | 68                     |
| <b>Tablo-18:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı                                              | 69                     |
| <b>Tablo-19:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı                                             | 70                     |
| <b>Tablo-20:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı                                     | 71                     |
| <b>Tablo-21:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı             | 72                     |

| <b><u>Tablo No</u></b>                                                                                                                                                        | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Tablo-22:</b> Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı | 73                     |
| <b>Tablo-23:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                              | 74                     |
| <b>Tablo-24:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı                                          | 76                     |
| <b>Tablo-25:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı                                      | 77                     |
| <b>Tablo-26:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı                                 | 78                     |
| <b>Tablo-27:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı                                      | 79                     |
| <b>Tablo-28:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı                                        | 80                     |
| <b>Tablo-29:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı                                       | 81                     |
| <b>Tablo-30:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı                               | 82                     |
| <b>Tablo-31:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı       | 83                     |

| <b><u>Tablo No</u></b>                                                                                                                                                                                                | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Tablo-32:</b> Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma<br>Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini<br>Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı                              | 84                     |
| <b>Tablo-33:</b> Hemşirelerin Üstleri İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                                                        | 86                     |
| <b>Tablo -34:</b> Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu<br>ve Çocuk Sayısına Göre Üstleri ile Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                  | 94                     |
| <b>Tablo -35:</b> Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve<br>Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Üstleri ile Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                           | 103                    |
| <b>Tablo -36:</b> Kurumun, Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu İle<br>Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre Üstleri İle<br>Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı | 110                    |
| <b>Tablo-37:</b> Hemşirelerin Astları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                                                        | 116                    |
| <b>Tablo -38:</b> Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu<br>ve Çocuk Sayısına Göre Astları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine<br>İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                  | 124                    |
| <b>Tablo -39:</b> Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve<br>Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Astları ile Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                           | 133                    |

| <b><u>Tablo No</u></b>                                                                                                                                                                                                  | <b><u>Sayfa No</u></b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| <b>Tablo -40:</b> Kurumun, Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu<br>İle Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre Astları<br>ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı   | <b>140</b>             |
| <b>Tablo -41:</b> Hemşirelerin Akranları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                                                                       | <b>147</b>             |
| <b>Tablo -42:</b> Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu<br>ve Çocuk Sayısına Göre Akranları ile Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                                  | <b>155</b>             |
| <b>Tablo -43:</b> Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve<br>Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Akranları ile Çatışma Çözümleme<br>Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı                           | <b>164</b>             |
| <b>Tablo -44:</b> Kurumun, Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu<br>İle Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre Akranları<br>ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı | <b>171</b>             |
| <b>Tablo -45:</b> Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Üstleri İle<br>Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki<br>İlişki                                                          | <b>177</b>             |
| <b>Tablo -46:</b> Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Astları İle<br>Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri<br>Arasındaki İlişki                                                          | <b>180</b>             |
| <b>Tablo -47:</b> Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Akranları<br>İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri<br>Arasındaki İlişki                                                        | <b>183</b>             |

## ŞEKİLLER DİZİNİ

| <u>Sekil No</u>                                          | <u>Sayfa No</u> |
|----------------------------------------------------------|-----------------|
| Şekil- 1: F.Luthans'ın Engellenme Modeli                 | 7               |
| Şekil- 2: Bir Çatışmanın Oluşumu                         | 21              |
| Şekil-3: Örgütsel Çatışma ve İş Başarımı İlişkisi        | 25              |
| Şekil-4: Çatışma Davranışının İki Boyutlu Modeli         | 32              |
| Şekil- 5: Rahim Ve Bonama'nın Çatışmayı Çözümleme Modeli | 36              |



# BÖLÜM I

## GİRİŞ

### 1. 1. PROBLEMİN TANIMI

Yaşantımızın her alanında sosyal, kültürel, teknik ve bilimsel açılardan çok çeşitli işlevleri yürüten, çeşitli tip ve çaptaki örgütlerle sıkı bağlantılar içinde yaşarız. Yaşam kalitesi, büyük ölçüde örgütlerin etkinlikleri ile şekillenir. Hemen her alanda duyulan verimlilik, etkililik, kalite sözcükleri örgüt etkinlikleriyle ilgili olarak gündemde bulunan ve giderek toplumların kalkınmasında rol oynayan hedeflerdir. Bu hedeflerin gerçekleştirilmesinde özellikle vurgulanan öge insandır (34). İçinde insanların karşılıklı etkileşimde bulunduğu herhangi bir organizasyonda potansiyel olarak bir çatışma ortamı vardır. Sağlık Bakım Kurumları; bir çok karşılıklı etkileşim gruplarını içerir. Bu etkileşim, kurumlarla-kurumlar, kurumlarla-hastalar, kurumlarla-aileler, kurumlarla-ziyaretçiler ve kurumlarla-doktorlar arasında olabilir. Bu karşılıklı etkileşimler de, sıklıkla çatışmaların çıkmasına yol açar (41). Bu var olan ortam, çatışmaları etkin şekilde yönetebilecek niteliklere sahip yöneticilere olan gereksinimi mutlak bir gerçek olarak ortaya çıkarmaktadır (1).

İnsan doğasının ve insanlar arası etkileşiminin çeşitliliği nedeniyle çatışmaların da insandan insana, durumdan duruma değişiklik göstereceği belirtilmektedir. Her bir insanın kişilik yapısı, yaşamı süresince sürekli olarak etkilendiği çevre ve koşullar, edindiği deneyimler, geliştirdiği değer, tutum ve davranışlar, ihtiyaçlar, amaçlar ve beklentiler insan etkileşimini, dolayısıyla bu etkileşimden oluşan çatışmaları şekillendirir ve farklılaştırır (34).

Örgütsel çatışmada, örgüt için önemli olan birçok sorunun, çatışmalar aracılığıyla su yüzüne çıktığı, çözüm yolları arandığı, yaratıcı, yeni fikirlerin ve oluşumların gündeme geldiği, etkili ve kalıcı kararların alınabildiği belirtilirken, çok

fazla ve çok şiddetli çatışmaların ise örgüt için yıkıcı etkiler yaratacağı uyarısında bulunmaktadır. Bir taraftan çatışmaların farklılık ve çeşitlilik gösteren karmaşık doğası, diğer taraftan iyi yönetilebildiği takdirde, örgüt etkililiğinin gelişimine olan katkısı, fakat aynı zamanda, iyi yönetilemediği veya kontrol edilemediği durumlarda, örgüt için yıkıcı etkilerde yaratabileceği tehlikesi, çatışma yönetimini son derece kritik ve önemli bir duruma getirmektedir (34).

Sağlık bakım organizasyonlarındaki statülerin değişmesi, yeni sağlık bakım sınıflarının oluşması ve burada çalışan personelle kurulan tanımlanmamış ilişkiler, geleneksel sağlık bakım personeli arasında rol ilişkileri, değişen roller, artan belirsizlikler ve sağlık bakımında yaşanan hızlı değişimler, sağlık bakım çevresinde belirsiz bir atmosfer yaratır. Bu şartlar altında çatışmaların yaşanılması kaçınılmaz olur (41).

Sonuç olarak diyebiliriz ki, çatışma yaşanan ortamda dinamizme yol açmaktadır ve uygun yaklaşımlar kullanıldığında gelişimin ayrılmaz bir parçası olmaktadır. Çatışmadaki sorunu çözmede en büyük faktör, yöneten kişinin tutumu ve becerisidir. Dolayısıyla, hemşirelerin bu konudaki rolü çok önemlidir (3).

## **1. 2. ARAŞTIRMANIN AMACI**

Araştırmanın amacı, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapan, hemşirelerin hangi tür çatışmaları yaşadığını ve yaşanan çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığını saptamak ve gerek örgüt içinde yaşanan çatışma türlerinde gerekse çözüm yöntemlerinin belirlenmesinde demografik faktörlerin etkili olup olmadığını karşılaştırmak ve çatışma türü ile çözümleme yöntemleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemektir.

### 1. 3. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

**H:** Hemşirelerin demografik özellikleri örgüt içinde yaşanan çatışma türlerini ve çözümleme yöntemlerini etkiler.

**H1:** Hemşirelerin çalışma konumları, yaşadıkları çatışma türlerini ve çatışma çözümleme yöntemlerini etkiler

**H2:** Çatışma türleri ile çözümleme yöntemleri arasında ilişki vardır.

### 1. 4. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Hastanelerin verimli hizmet sunmalarını etkileyen öğelerden biri örgütsel çatışmalardır. İçinde insanların karşılıklı etkileşimde bulunduğu herhangi bir organizasyonda potansiyel olarak bir çatışma ortamı vardır. Çatışmaların oluştuğu noktalarda negatif sonuçlar alındığı gibi birey ve grupların gelişimi için pozitif sonuçlara da ulaşmak mümkündür. Bir takım nedenlerden dolayı gruplar arası çatışma yaşayan bir grubun üyeleri arasında birlik, beraberlik, sadakat, takım ruhu vb. gibi duygular gelişirken, karşıt grupta düşmanca tavırlar, negatif yorumlar, iletişim eksikliği gibi fonksiyonel olmayan olumsuz deneyimler de gözlenebilir. Önemli olan çatışmaların nedenlerini bulup ortaya çıkarabilmek ve çatışmaların çözümü için uygun metodu ya da stratejiyi saptayabilmektir (45).

Hastanelerde çatışmaların yönetilmesi zorunluluğu örgüt ve birey gelişimi için pozitif sonuçlara ulaşmayı ve negatif sonuçları engellemeyi amaçlar. Her hemşire aynı zamanda bir çatışma çözümleyicisidir ve örgüt amaçlarına katkıda bulunacak her uygulama ardından başarıyı getirecektir (45).

Örgüt içinde ortaya çıkan çeşitli düzeylerdeki çatışmalar ve bunları çözümleme yaklaşımları hemşirelerin zaman ve enerjilerini önemli ölçüde alan konulardan biridir.



Bu bilgilerin ışığında planlanan bu çalışmada hastanede çalışan hemşirelerin hangi tür çatışmalar yaşadıkları belirlenecektir. Aynı zamanda çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığı değerlendirilmiş olacaktır.

### **1. 5. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI**

Araştırma Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapmakta olan hemşirelerle sınırlıdır.

### **1. 6. TANIMLAR**

**1. 6. 1. Örgütsel Çatışma:** Bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanır (16).

**1. 6. 2. Çatışma Çözümü:** Çatışmanın, herhangi bir yöntem aracılığıyla, geçici veya sürekli olarak sona erdirilmesi durumu (34).

**1. 6. 3. Çatışma Yönetimi:** Çatışmaların, birey ve örgüt için en yararlı sonuçları doğuracak şekilde çözülmesi, devam ettirilmesi, azaltılması, artırılması veya yaratılması durumu (34).

### **1. 7. ARAŞTIRMA KONUSU İLE İLGİLİ GENEL BİLGİLER**

#### **1. 7. 1. ÇATIŞMANIN TANIMI**

Günlük hayatımızın çeşitli kesitlerinde sık sık kullandığımız ve karşılaştığımız “çatışma” kavramı en genel anlamda savaşımlardan endüstriyel mücadelelere, rekabetten ve bireylerden kişisel olarak hoşlanılmamasına kadar çeşitli durum ve olayları bünyesine almaktadır (45). Ancak çatışma, sadece insanlara özgü bir olay değildir. Tüm canlılar sürekli olarak çevreleriyle etkileşim halindedirler ve yaşamlarını sürdürebilmek için yeri geldiğinde çatışmak zorunda kalırlar. Bir canlı organizma yaşamsal nitelikte bir ihtiyacını tatmin etmek istediği zaman bir engelle karşılaştığında, sıkıntı ve bunun doğurduğu gerginlik meydana gelir. İnsanlar

bakımından da çatışma, gerek fizyolojik gerekse sosyo-psikolojik ihtiyaçların tatminine engel olan sıkıntıların meydana getirdiği gerginlik durumlarıdır (16). Ancak, ortaya çıkış sebeplerinin farklılığı ve oluşumu veya işleyişi açısından değişik türlerinin olması nedeniyle, çatışma zor tanımlanan kavramlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır (15). Bu da çatışma kavramının çeşitli bilim adamları tarafından farklı şekillerde tanımlanmasına yol açmıştır.

Ertürk (1995), çatışmayı iki veya daha fazla kişi veya grubun; hedefler, istekler, amaçlar veya güdüler sürecinin temelinde bir birine uyumlu olmaması olarak tanımlamıştır (18).

Swansburg (1996), çatışmayı amaçların gerçekleştirilmesi konusunda karşı tarafın engel yaratması, ödül sisteminin nadiren kullanılması, tarafların amaçları arasında uyumsuzlukların olması veya böyle algılanması nedeniyle iki yada daha fazla grup arasında ortaya çıkan mücadele olarak tanımlamıştır (41).

Eren (2000), bir örgütte çatışma, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlamaktadır (16).

Görüldüğü gibi bilim adamları tarafından ele alınan çatışma kavramı değişik şekillerde tanımlanmıştır. Ancak genel olarak incelendiğinde çatışmanın temelinde bireyin çalıştığı kişiyi, grubu, düşünceyi veya olayı benimsememesinden veya sözü edilen unsurlardan hoşlanılmamasından kaynaklandığı söylenebilir. Birey ve grup açısından düşünüldüğünde, belirli bir zaman dilimi içerisinde değişen ya da birbirleriyle çelişen amaçların ortaya çıkması, bireyleri bu amaçlardan birini seçme konusunda çatışmaya sürükleyebilir.

### 1. 7. 2. ÇATIŞMA TÜRLERİ

Örgütsel yaşamımızda çatışma kavramıyla sık sık karşılaştığımız düşünülürse tüm çatışma şekilleri için ayrı ayrı çatışma türleri ele alınabilir. Bu bağlamda, sosyo-psikolojik açıdan, örgütsel çatışmayı beş grup altında toplamak mümkündür. Bunlar; (20,25).

1. Birey içi çatışmalar
2. Bireyler arası çatışmalar
3. Grup içi çatışmalar
4. Gruplar arası çatışmalar
5. Örgütler arası çatışmalar

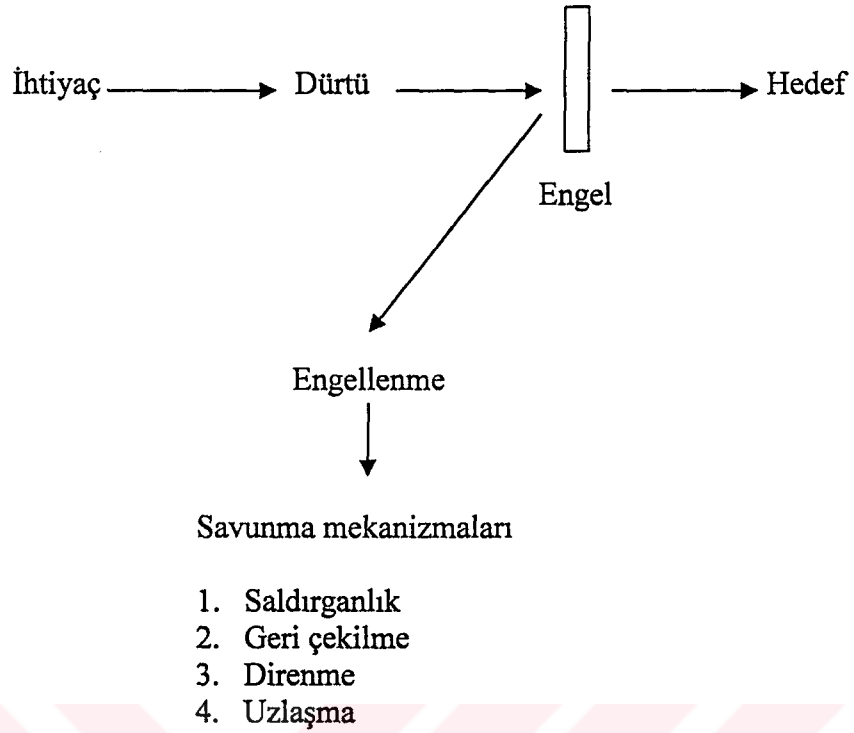
#### 1. 7. 2. 1. BİREY İÇİ ÇATIŞMALAR:

Birey içi çatışma kişinin kendi içinde meydana gelen çatışmadır. Kişinin kendisinden beklenilenden tam olarak emin olmadığı veya kendisinden aynı konuda farklı davranışlar beklendiği ve kendisinden yapabileceğinden daha fazlasının istenmesi halinde ortaya çıkar. Kişiyi rahatsızlığa ve strese iter (18).

Birey içi çatışmaları üç başlık altında incelemek mümkündür. Bunlar; engellemelere bağlı çatışmalar, amaç çatışması ve rol çatışmasıdır (29).

##### 1. 7. 2. 1. 1. Engellemelere Bağlı Çatışmalar:

Engelleme, kişi amacına ulaşmadan önce, güdülenmiş bir dürtünün bir engel tarafından kesilmesiyle oluşur. Bu engeller, açık (fiziksel olarak görülebilen) ya da gizli ( zihinsel- sosyo psikolojik) bir engel olabilir (29).



**Şekil- 1:F.Luthans'ın Engellenme Modeli**

(Kaynak: Luthans, F.(1998). Organizational Behavior., McGraw-Hill Book, ss:300)

Şekil-1'de görüldüğü gibi ihtiyacını karşılamaya çalışan birey, bir engelle karşılaştığında savunma mekanizmalarını harekete geçirebilir. Bu tip çatışmaların incelendiği ilk dönemlerde bireyin bir engele karşı göstereceği tepkinin sadece saldırganlık olacağı düşünülüyordu. Oysa zamanla yapılan incelemelerde bireyin bir engele tepkisinin başka savunma mekanizmalarını da harekete geçirdiği görülmüştür. Bunlar; saldırganlık, geri çekilme, direnme ve uzlaşmadır (29).

Örneğin, susamış (ihtiyaç) bir insan bu ihtiyacını gidermek amacıyla suya yöneldiğinde (dürtü), bulunduğu odanın kapısının sıkışmış ya da kilidinin bozulmuş (engel) olmasıyla karşılaştığında susuzluğunu gidermek (hedef) için savunma mekanizmalarını devreye sokacaktır. Engele karşı birey ilk tepkisini kapıya karşı gösterebilir ve kapıyı yumruklamaya başlayabilir (saldırganlık). Bundan sıkılan birey

bu tepkisinden vazgeçip kapının yanından uzaklaşabilir (geri çekilme) ya da inatla kapıyı açmak için uğraşlarına devam edebilir (direnme). Bu savunma mekanizmalarının işe yaramadığını gören birey son çare olarak susuzluğunu gidermek için bulunduğu odadaki kahveyi içerek tatmin olabilir ya da mutfağa başka yollardan geçiş yolu arayabilir (uzlaşma) (29).

İhtiyaçla başlayan çatışma modeli çevresel dürtülerle şekillenir. Kişiler belli bir hedefe ulaşamazsa olumsuz savunma mekanizmaları geliştirilir. Çalışma yaşamında yüksek oranda gördüğümüz bu mekanizmaların yanında düşük ölçüde de olsa yapıcı davranışlarda kendini hissettirir (30).

Yapıcı Davranışlar;

1.Yansıtma

2.Giderme

3. Saçılma

Yapıcı davranışlar doyumlanamayan bir gereksiniminin bir başka durumda doyumlanmasıdır. Örn; Terfi ederek yöneticilik gereksinimini (saygınlık, prestij, statü) karşılamaya çalışan bir kişinin terfi edemediği zaman örgüt dışındaki bir oluşumda liderlik mücadelesine girebilir.Yada örgütteki sosyal ilişkilerden memnun olmayan bir çalışanda hafta sonları bir oluşuma (dernek, vakıf,arkadaşlık grubu v.b) katılarak bu gereksinimi karşılayabilir (30).

Engellemenin hem engellenen birey, hem de yer aldığı biçimsel grup açısından, olumlu ve olumsuz sonuçlarının olduğunu söylemek mümkündür. Bireyleri engellemek yoluyla performanslarını artırmak isteyenlerin dikkat edecekleri en önemli husus, her bireyin aynı engele karşı aynı savunma mekanizmasıyla cevap vermeyeceğidir (45).

### 1. 7. 2. 1. 2. Amaç çatışması:

Birey içi çatışma şekillerinden bir diğeri de amaç çatışmasıdır. Amaç çatışması, olumlu ve olumsuz sonuçları olan ya da rekabet halinde olan iki veya daha fazla amacın varlığına bağlıdır. Bu çatışma, bir amaca ulaşmanın diğeri elde etme olasılığını dışarıda bırakmasını içerir. Genel olarak amaç çatışmasını üçe ayırmak mümkündür; Yaklaşma-yaklaşma çatışması, yaklaşma-kaçınma çatışması, kaçınma-kaçınma çatışması (29).

a) **Yaklaşma-Yaklaşma:** Bu tür çatışmalar, iki cezp edici amaç arasında tercih yapamamaktan kaynaklanan durumu ifade eder. Ancak, sonunda amaçlardan birinin tercih edilmesiyle kaygıların yok olduğu, bu tip çatışmaların kişi ve örgüt açısından olumsuz sonuçlar yaratmadığı söylenebilir (14).

b) **Yaklaşma-Kaçınma:** Yaklaşma-Kaçınma tarzı amaç çatışması örgütsel çatışma ile daha yakından ilgilidir. Bireyin olumlu ve olumsuz sonuçlara sahip seçeneklerden birini seçmekte kararsızlığa düşmesi sonucunda ortaya çıkar (29). Başlattığı bir projeyi bitirmek isterken, sağlık nedeniyle yönetim görevinden ayrılmak isteyen bir kimsenin yaşadığı çatışma buna örnek verilebilir (34).

Bu çatışma türü de diğer çatışma türlerinde olduğu gibi kendini tanımayı, riskleri hesaplamayı ve iyi bir planlamayı zorunlu kılar (46).

c) **Kaçınma-Kaçınma:** İki olumsuz amaçla karşılaşan kişinin yaşadığı çatışma türüdür. Kaçınma duygusunun çok şiddetli olduğu durumlarda olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. İşsiz kalmak istemeyen fakat aynı zamanda bulunduğu işyerinde çalışmak istemeyen bir kişinin yaşadığı çatışma buna örnek olarak verilebilir (34).

### **1. 7. 2. 1. 3. Rol çatışması:**

Rol bireyin bulunduğu düzlemdeki sosyal yada biçimsel statüsünün belirlemiş olduğu hak ve yükümlülüklerin toplamı olarak tanımlanabilir. Dolayısı ile bireyin işlevleri ile doğrudan ilgili rollerin toplamda bireyin rol düzlemini oluşturmaktadır. Rol yükümlüsü birey, rol davranışlarından dolayı ödüllendirilebilir, cezalandırılabilir. Herhangi bir sosyal yada örgütsel sistemde yer alan bir bireye yönelik rol beklentileri, diğer grup veya bireylerin beklentileri ve bireyin kendi beklentileri şeklindedir. Bu farklı beklenti ve taleplerin birbirine uyuşmadığı yada ters düştüğü durumlarda, bireyin karar verme mekanizmasında bazı aksaklıklar yaşanmakta ve bunun sonucunda birey uygun davranışı gerçekleştirememekte, yani rol çatışması yaşamaktadır ( 5, 13, 43,10).

Hemşirelerin yaşadığı rol çatışmasında örgütsel etmenlerin önemli bir rolü olduğu açıktır. Rol çatışması, stres, düşük moral, iş tatmininde azalma ve iletişim güçlükleri gibi olumsuz sonuçlara neden olmakla birlikte, bunların ne kadarının bireysel, ne kadarının örgütsel etmenlerden kaynaklandığını ayırt etmek güçtür. Ancak, örgütsel etmenlerin diğerlerine göre daha ağırlıklı olarak önem taşıdığı gerçeği de yadsınamaz (27).

Hemşirelerde rol çatışmasına neden olduğu düşünülen temel örgütsel etmenler şöyle sıralanabilir.

#### **a) Hemşirelerin örgüt içi rol düzlemi şekli**

Hemşireler oldukça geniş bir rol düzlemine sahiptir. Rol düzleminin genişlemesi bireye ait beklenti ve talepleri artıracaktır. Örgüt içi rol düzleminin genişlemesi iş ortamından kaynaklanan strese neden olabileceğinden, örgüt içi rol düzleminin dar tutulması hemşirelerin örgütsel rollerini iyice tanımaları ve kişiler

arası ilişkilerin iyi olması halinde rol çatışmasının daha düşük düzeyde algılanmasını sağlayacaktır (27).

#### **b) Denetim alanı ve nezaret şekli**

Yöneticinin etkin olarak denetleyeceği bireylerin sayısı, gerçekleştirilen iş veya görevin niteliğine, bulunulan hiyerarşik düzeye, yönetici ile astları arasındaki ilişkilerin sıklığına, yönetici ve astların kişisel nitelikleri gibi faktörlere bağlıdır (27).

#### **c) Katılım düzeyi**

Kararlara katılımın, çalışanların moral, tatmin ve verimliliği üzerindeki olumlu etkilerini gösteren pek çok çatışma mevcuttur. Çalışanların tatmini ile rol çatışması arasındaki ters yönlü ilişki göz önüne alındığında, kararlara katılımın rol çatışmasını azaltacağı öne sürülebilir (27).

#### **d) Görev-yetki ve sorumlulukların yetersiz tanımlanması**

Sistem içinde yer alan bireylerin, görev, yetki ve sorumluluklarının açık bir şekilde belirlenmemiş olması, tüm sosyal sistemler açısından önemli bir çatışma kaynağı olarak düşünülebilir. Hastane ortamında birbirini tamamlar nitelikte hizmet veren tüm disiplinlerin görev, yetki ve sorumluluklarının günün koşullarına göre belirlenmesi ve bunlar arasında denkleğin sağlanması gerekmektedir (27).

#### **e) Düzlemin organizasyon yapısı**

Hastaneler, matriks yapıda faaliyet gösteren, birer hizmet kuruluşlarıdır. Matriks organizasyon yapısında ast'ın iki üst'ten emir alması söz konusudur. Bu durum kumanda birliği ilkesine ters düşmektedir. Kaplan, La Porte, Evans gibi yazarlar bu durumun kişinin organizasyonuna ve mesleğine uyum sağlamasını güçleştirdiğini ifade etmişlerdir. Matriks organizasyon yapısına sahip kuruluşlarda görevlerin tanımlanmış olması, çalışanlar arasında görev belirsizliği ve görev



karmaşasını ortadan kaldıracak, meslek üyelerinin birbirlerinin rol düzlemlerini tanımaları birbiriyle çelişen istek ve talepte azalmaya neden olacaktır (27).

#### **f) Ast-üst iletişiminin yoğunluğu**

Hemşirelerin yaşadığı rol çatışmasının düzeyini etkileyebilecek bir diğer örgütsel etmen, iletişimin yoğunluk derecesidir. İletişimin yoğun bir ilişki içinde olması, yönetici ile çalışanlar arasındaki beklentilerin netleşmesini ve örgüt içindeki uygun rol davranışının gelişmesini sağlayacaktır (27).

#### **d) Esneklik düzeyi**

Örgütsel düzlemde çalışanlar, rutin işlemlerinin yanı sıra, rutin olmayan sorunlara da çözüm getirebilmek için uğraşırlar. Yöneticilerin bu konuda çalışanlara serbestlik sağlaması esneklik olarak tanımlanabilir. Hemşireye, sağlanan esneklik düzeyi yaratıcılığını ortaya koymasına izin vererek, onun rol çatışması potansiyelini azaltacaktır (27).

### **1. 7. 2. 2. BİREYLER ARASI ÇATIŞMALAR**

Bireyler arası çatışmalar, birbirleriyle etkileşimde bulunan iki veya daha fazla kişi arasında uzlaşmaz hedefler, fikirler, duygular veya hareketlerin varlığından kaynaklanır (25,19).

Bir arada bulunan bireylerin kişilikleri doğrultusunda eğilimleri ve değer yargılarında da farklılıklar olacaktır. Eğitim farklılıkları, duygusal etkenler, çekememezlik, kıskançlık, bireyler arasındaki yükselme ve kendini kabul ettirme duygusu, bireylerin farklı toplumsal kesimden gelmeleri gibi faktörler de bu sebebi takip eder. Sözü edilen farklılıklar zamanla zıtlıklara ve aşırı uyumsuzluklara dönüşürse ortaya “Bireylerarası Çatışmalar” çıkacaktır (16,28).

### **1. 7. 2. 3. GRUP İÇİ ÇATIŞMALAR**

Grup içi çatışma, bireylerin grup amaçlarına, geleneklerine, alışkanlıklarına ve kurallarına ayak uyduramamasından kaynaklanır. Bireyler grup tarafından kabul edilmek ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için bunlara ayak uymak zorundadır. Grubun amaçları ve kuralları ile ters düşen bireyler çatışma içine girebilirler (46).

### **1. 7. 2. 4. GRUPLAR ARASI ÇATIŞMALAR**

Gruplar arası çatışma, benzer fiziki veya sosyal ortamda bulunan, birbiri ile etkileşim içinde olan iki veya daha fazla grubun çatışmasıdır. Örgütlerde biçimsel olarak gruplar arasında düşünce, planlama ve uygulama bakımından veya bazen duygusal açıdan anlaşmazlıklar doğabilmektedir. Gruplar arası çatışma, grubu başarı doğrultusunda uyarabildiği gibi bu tür çatışmalara bağlı olarak grubun amacına ulaşmasını engelleyebilmektedir (42).

Gruplar arası çatışmada dikkat çekilen husus, her bir grubun edindikleri grup kimliği etkisiyle kendini üstün görme durumudur. Çatışan gruplar hem kendi içlerinde hem de birbirleriyle olan ilişkilerinde birtakım değişiklikler gösterirler. Bu değişiklikler şu özellikleriyle dile getirilmektedir ( 23, 29 ).

1. Her grup daha yüksek oranda yapılanır ve örgütlenir.
2. Diğer bir grupta çatışma içinde olduklarını hisseden grup üyeleri arasında birlik duygusu gelişir ve diğer grubu yenmek için katı bir cephe oluşturulur.
3. Grup içindekiler için “biz”, grup dışındakiler için “onlar” şeklinde açık bir ayrım söz konusudur.
4. Grup içindeki bütünlük ve olumlu hisler grup dışına aktarılmaz ve diğer grubun üyeleri düşman gibi görülür.

5. Kendilerine karşı bir tehdit olduğu hissi içindeki grup üyeleri kendilerini “en büyük” görürler. Kendi güçleri olduğundan fazla, karşı grubun gücü ise olduğundan daha aşağı gösterilir.
6. Gruplar arasında iletişim miktarı azalır. Olan iletişim de olumsuz eleştiri özellikleri taşır.
7. Çatışan gruplar arasında iletişim ve etkileşim azalır. Tüm bu durumlar çatışmanın daha da tırmanmasına ve yıkıcı bir hal almasına sebep olur.

#### **1. 7. 2. 5. ÖRGÜTLER ARASI ÇATIŞMALAR**

Örgütler arası çatışma, örgütün kendi dışındaki diğer örgütler ile olan uyumsuzlukları kapsayan çatışma türüdür (16).

Dikey, yatay, yönetici-kurmay çatışması olarak üç bölümde incelenir (25).

Dikey çatışma, örgütsel yapının farklı düzeyleri arasında ortaya çıkan çatışmalardır. Bu tür çatışmaları bir haberleşme yada amaçların uyumsuzluğu şeklinde görmek mümkündür (15).

Yatay çatışma, bir işletmenin aynı düzeydeki çalışanları yada bölümleri arasında görülen çatışmalardır. Bu tür çatışmaların temel kaynağı organizasyonlarda bölümler arası düzenlemelerin iyi yapılmamış olmasıdır (15).

Örgütsel çatışmanın zaman zaman görülebilen bir türü de yönetici-kurmay çatışmasıdır. Bazı organizasyonlarda yöneticiye yardım sağlamak veya destek oluşturmak için kurmay organizasyonlar oluşturulur. Zaman zaman yönetici-kurmay ilişkisi çatışmanın ortaya çıkmasına yol açar (15).

### 1. 7. 3. ÖRGÜTSEL ÇATIŞMANIN NEDENLERİ

Yöneticilerin örgütlerindeki çatışmaların nedenlerini belirleyebilmeleri için, örgütsel çatışmanın nedenleri konusunda bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Organizasyonlarda çeşitli düzeylerde ve çeşitli taraflar arasında ortaya çıkan çatışmaların nedenlerini bilmek geliştirilecek çözüm yolları açısından önemlidir.

Örgütlerde çatışma nedenlerini inceleyen, modern kuramın öncüleri Marc ve Simon'dur. Bu düşünürler çatışma nedenlerini üç ana başlık altında toplamışlardır (17).

- Örgüt içi bağımlılıkların ortaya çıkardığı çatışmalar
- Amaçlarda ortaya çıkan farklılıklardan kaynaklanan çatışmalar
- Algılama farklılıklarının ortaya çıkardığı çatışmalar

#### 1. 7. 3. 1. ÖRGÜT İÇİ BAĞIMLILIKLARIN ORTAYA ÇIKARDIĞI ÇATIŞMALAR

Kendi içinde üç kısma ayrılır.

##### a) Sınırlı kaynaklara karşılıklı bağımlılık

Örgütler insan, makine, materyal ve para gibi kaynaklardan meydana gelmişlerdir. Bu kaynaklar belirli mal ve hizmetlerin üretilmesine tahsis edilmişlerdir. Çeşitli görevleri yerine getirmek için bir araya gelen ve belirli alanlarda uzmanlaşmış olan departmanlar, görevlerini daha etkin yerine getirmek ve hedeflerine eksiksiz biçimde ulaşabilmek için bu kaynaklara ihtiyaç duyarlar. Örgütü meydana getiren yaşamsal kaynaklar her zaman sınırlıdır ve paylaşımları söz konusudur. Ekonomik gereksinmelere oranla kıt olmaları ve örgüt birimleri arasında paylaşımları gereği her zaman potansiyel bir çatışma kaynağı oluşturmaktadır. Çünkü, paylaşımında birimlerden biri veya birkaçı kaçınılmaz olarak istediklerinden veya ihtiyaç duyduklarından daha az kaynakla yetinmek durumunda kalacak ve bu da

uyuşmazlığa neden olacaktır. Sonuçta, kendisine verilen paydan hoşnut olmayan birimler diğer birimlerle işbirliğine gitmekten kaçınacak ve hatta kaynak dağılımını lehlerine çevirmek için onlarla açık çatışmaya dahi girmekten kaçınmayacaklardır. Kurumsal kaynakların üretkenlik temeline göre tahsisi mümkün olsa bile, bu kez de her grubun kendi departmanlarının örgütsel verimlilikteki nispi önemi üzerinde münakaşaya girme ve uyuşmazlığa düşme olasılığı her zaman mevcuttur. Bazı çatışmalar da, aynı kaynağı iki farklı departmanın birlikte kullanmak zorunda olmalarından doğmaktadır (44).

**b) Faaliyetlerin zamanlamasında iç bağımlılıklar:**

Örgütler yürütülen işler bakımından birbirleriyle karşılıklı bağımlı olan bölüm ve kısımlardan meydana gelmiştir. Zamanlama bakımından ortaya çıkan aksaklıklar, hem bölümün tüm verimini etkilemekte, hem de diğer kısımlarda verimlilik ve etkililiği düşürmektedir (11).

**c) Örgütsel görev ve sorumluluklarda karışıklıklar**

Bu anlaşmazlığın kaynağında bazen iyi belirlenmemiş yapı, görev ve sorumluluklar yatar. Örgütlerde görevler birbirlerini mantiken izleyen ve tamamlayan bir yapı arz ederler. Bu yapı içinde çoğu kez her çalışan görev sınırlarının neler olduğunu, nerede başlayıp nerede biteceğini bilemez. Çalışma alanları doğal olarak karmaşıktır ve birbirlerinin içine girmiştir.

Doktorlar ve yöneticiler arasında çatışmaların kaynaklarını araştıran Swansburg(1996),doktorlar sadece kendi uzmanlık konularıyla ilgilenirken yöneticilerin bütün işlemlerle ilgilenmesinin her iki grubunda önemlerini artırmaya çalışmalarının çatışmaya neden olduğunu bulmuştur. Swansburg(1996), hemşire grubunun hastanedeki rollerini geliştirmeye ve statülerini ilerletmeye çalışmalarının doktorlarla çatışmalara yol açtığını belirtmektedir. Doktorlar, hemşireler üzerinde

otorite kuracak şekilde eğitilmişlerdir. Bu günün hemşireleri, gerek hasta bakımı konusunda gerekse mesleki konularda daha fazla sorumluluk almayı ve bağımsız olmayı arzu etmektedirler. Onlar hastalarla doktorların geçirdiğinden daha fazla zaman geçirirler ve çoğunlukla tedavi yöntemini değiştiren geçerli önerilerde bulunurlar. Doktorlar bazen onların önerilerine, geri bildirim istemediklerini göstermek için aldırılmazlar. Hemşireler kendi değerlerinin düşmesi olarak algıladıkları bu durum nedeniyle kızarlar. Bu da iletişimde kopukluk yaşanmasına ve çatışmalara neden olur (41).

Çatışmaların çok önemli bir bölümü, iletişim ve etkileşim süreçlerindeki belirsizlikler, algısal bozukluklar, yanlış kullanılan iletişim kanalları sonucu ortaya çıkmaktadır (3,12,31). Yönetici hemşireler, bireysel gelişimi uyaran ve kaliteli hasta bakımını vermeye yardım eden bir çevre sağlamak için iletişime ilişkin çatışmayı etkin şekilde çözmelidir (6).

#### **1. 7. 3. 2. AMAÇLARDA ORTAYA ÇIKAN FARKLILIKLARDAN KAYNAKLANAN ÇATIŞMALAR**

Bu çatışmalar dört grupta toplanmıştır.

##### **a) Sınırlı kaynaklara bağlılık**

Bireyler burada kendi kişisel istek ve arzularını gerçekleştirmek için örgütsel olanak ve kaynaklara ihtiyaç duyarlar. Eğer bölüşülecek kaynak sınırlıysa yada dağılımında eşitsizlikler varsa bu çalışanlarda çatışma oluşturur (11,33).

##### **b) Ödüllendirme Sistemleri**

Organizasyonel çatışmalara kaynak olarak gösterilebilecek bir başka unsur da, ödüllendirme sistemleridir. Aynı amaç doğrultusunda faaliyet gösteren birey ya da grupların; bu amaca ortak ulaşma çabaları göz önüne alınmadan, sadece birimlere

ait alt amaçlarının başarıları için ödüllendirilmesi durumunda, çatışma potansiyeli hiç kuşkusuz yükselmektedir.

Performansa dayalı ödüllendirme sistemlerinin uygulandığı kurumlarda ise ödüllerin gösterilecek başarıya bağlanması kişileri yarışma havasına sokmaktadır. Bu rekabet havası duygusal açıdan bireyleri taraf olma haline ve hatta düşmanca bir tutum içerisine sokmaktadır. İşin içerisine değerlendirme hatalarının, çeşitli hilelerin, kıskançlıkların girmesi, örgütte güç birliği yerine birbirini zayıflatan, olumsuz etkileyen kişi veya grupların oluşmasına neden olabilmektedir.

Örgütsel çatışma için potansiyel kaynak oluşturan yukarıdaki faktörlere ek olarak; örgüt bireylerinin farklı tutumları ve tavırları, örgütsel belirsizlikler, yönetim alanı ile ilgili belirsizlikler, yöneticilik tarzları arasındaki farklılıklar, işçi-işveren ilişkilerindeki kutuplaşmalar gibi unsurları da eklemek mümkündür (44).

#### **c) Bireysel amaçlardaki farklılıklar**

Örgütlerde bireysel arzu ve ihtiyaçlar kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bunun nedeni bireylerin değişik kültür, yetişme tarzları, duyguları, zevkleri gibi kişilik farklılıklarıdır. Her birey farklı amaçlara sahip olduğu için olaylar karşısında davranış ve tutumları da değişiktir.

Bireylerin kendilerini algılama biçimleri ile bulundukları konumların örgütsel önemi yada statüsü arasındaki uyumsuzluğun; sürekli bir örgütsel çatışma nedeni olabileceği ileri sürülebilir. Çalışanların kendisini genellikle bulunduğu konumdan daha yüksek ve önemli bir konumda bulunabilecek yetenekte görme eğilimi çatışmaya neden olmaktadır (11).

#### **d) Örgütsel amaçların subjektif çalıştırılması**

Örgütlerde açık ve objektif biçimde belirlenmiş çalışma amaçları gruplar arası çatışmaları azaltacaktır. Aksi takdirde hastanelerde iyi oturtulamamış politika ve prosedürler, yönetim tarzları, yönetici davranışları çalışanlar arasında huzursuzluk yaratacak ve çatışmaya kaynaklık edecektir (28).

### **1. 7. 3. 3. ALGILAMA FARKLILIKLARININ ORTAYA ÇIKARDIĞI ÇATIŞMALAR**

Üç başlık altında toplanmaktadır

#### **a) Bilgi edinme ve göndermede farklılıklar**

İş bölümü ve uzmanlaşma, mal hizmet üretiminde, verimliliğin sağlanmasında modern örgütlerin temel özelliğidir. Bu uzmanlaşma ve iş bölümüne paralel olarak teknik bilgi ve uzmanlaşma karmaşıklığı arttıkça bölümler biçimsel ve biçimsel olmayan kendi bağımsız bilgi edinme kaynaklarını geliştirirler. Bölümler arasında tüm örgütsel işlevlere ilişkin eksik bilgi sahibi olma toplam örgüt verimliliği ve etkinliği bazında yanlışlıklara, koordinasyonsuzluklara ve nihayetinde çeşitli çatışmalara neden olabilmektedir (16).

#### **b) Bölümler Arası Amaç Farklılıkları:**

Kurum yapısı içerisindeki fonksiyonel birimler farklılaşma ve uzmanlaşmaya yönelirken, kendilerine özgü amaçlar, görevler ve sorumluluklar geliştirirler. Bu fonksiyonel birimler örgütsel amaçlar üzerinde uzlaşmaya varmış olsalar bile her zaman öncelikli olan, kendi birimlerinin hedefleri ve başarısı olacaktır. Örneğin; hastane içindeki bir bölümde amaç sadece hastayı tedavi edip göndermekse ve bu yapılırken hasta memnuniyeti ölçülmüyorsa, çalışanlarını destekleyen yönetim tarzından yoksunsa ve çalışanları ödüllendirme sistemi doğru uygulanmıyorsa, böyle bir ortamda sürekli bir çatışma var olacaktır (11,43).



#### c) Yeniliklerin getirdiği yeni bilgi ve görüşlerden kaynaklanan çatışmalar

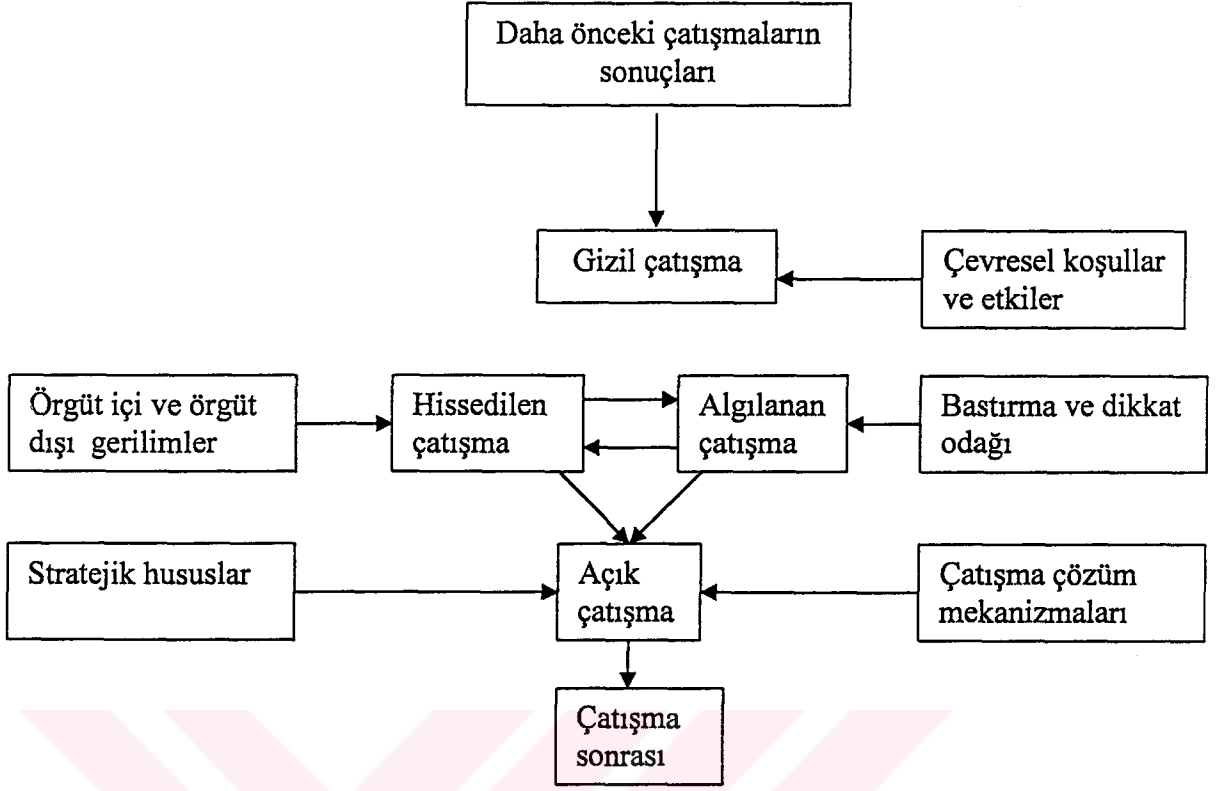
Örgütlerin devamlı yeniliklere ve değişmelere açık olmasından doğan, bu yenilik ve değişmelerin getirdiği bilgi, tecrübe ve esnekliği bazı çalışanların algılayamamalarından ve bunlarla ilgili uygulamaları bir an önce yerine getirememelerinden kaynaklanan çatışmalardır.

Yeniliklerin getireceği değişim olgusu karşısında yönetici hemşire, hemşirelerinin yeteneklerini yaratıcı olarak harekete geçirecek güç ve karar verme mekanizmalarını kullanır. Böylece duygusal tıkanıklık önlenmiş ve değişimin benimsenmesi sağlanmış olur (7,21).

#### 1. 7. 4. ÇATIŞMA SÜRECİ

Çatışma bir kavram olarak ürkütücü gözükmemektedir. Genellikle belleğimizde yer etmiş olumsuzluklar, acılar, düşmanlıklar ve hatta yıkıcı savaşlarla birlikte kullanılan bir kavramdır. Diğer taraftan çatışma kaçınılmazdır. İletişim ve etkileşim içinde olan toplumsal tarafların tercihlerinde, isteklerinde, değerlerinde, inanışlarında ve çıkarlarında farklılıklar olduğu sürece çatışma sürecektir. Çatışma kaçınılmaz olduğuna göre yapılması gereken; çatışmanın ortaya çıkaracağı yararları kullanabilmek ve olası yıkıcı etkilerini engellemek için çatışmayı etkili bir biçimde yönetmektir. Farklılıklar ilerlemenin ve gelişmenin kaynağı olabilir. Farklılıklardan kaynaklanan güçlüklerle nasıl başa çıkılacağı bilinmediği durumlarda ise farklılıklar; bireyler, gruplar, örgütler ve hatta ülkeler için yıkıcı sonuçlar getiren bir şiddetin tohumlarını oluştururlar (24).

Çatışma daha önceki çatışmaların ve çevresel koşulların etkileşiminin sonucu oluşmaktadır. Bir çatışmanın oluşumu Şekil-2’de gösterilmiştir



**Şekil- 2: Bir Çatışmanın Oluşumu**

(Kaynak: Karip, E.( 2000). Çatışma Yönetimi., Pegem Yayıncılık, Ankara,ss:3)

Şekil-2’de görüldüğü gibi çevresel koşullar, kıt kaynakların paylaşımı, amaç farklılıkları ve otonomi isteği ile ilgili olabilir. Daha önceki çatışmaların sonuçlarının çevresel koşullarla etkileşimi gizil ya da potansiyel çatışmayı oluşturur. Gizil çatışmanın örgüt içi ve örgüt çevresinde oluşan gerilimlerle birlikte gelişimi çatışmanın hissedilmesine neden olur. Gizil çatışmanın ve gizil çatışmaya neden olan etkenlerin belirlenmesi oldukça güçtür. Bireyin çatışma yaşantısını oluşturan hissedilen çatışma ve algılanan çatışma, örgüt içinde mevcut çatışma çözüm mekanizmalarına ve diğer stratejik durumlara bağlı olarak biçimlenir (24).

Algılanan Çatışma da bireylerin tamamı ya da bir kısmı tam olarak çatışmanın nedenini açıklamazlar da çatışmanın farkındadır. Uyumsuzluğun farkına varılmasıyla çalışanlarda gerilim başlar. Çatışmanın ilk algılanması, çatışmayı önleme-sınırlandırma süreçlerine neden olur.Burada iki önemli yöntem söz konusudur.

- Bastırma mekanizması,
- Dikkatini başka şeylere yoğunlaştırma mekanizması.

Bastırma mekanizmasında, bireyler çatışmalı durumu ihmal ederler veya algılamak istemezler. Kendileri için ileride büyük zarar oluşturmayacağı gerekçesiyle durumu tehdit edici olarak görmezler. Dikkati başka şeylere yoğunlaştırma mekanizmasında ise; bireyler bireysel değerlerden çok sorunlarla karşı karşıyadırlar. Ancak dikkatlerini başka yönler üzerine yoğunlaştırarak bu rahatsız durumdan kurtulma telaşı içine girerler (46).

Hissedilen çatışmada ise; Algılanan çatışma çalışanlar arasında paylaşıldığında, çalışanlar arasında görüş farklılıkları ortaya çıktığında artık çatışma hissedilmeye başlanmıştır. Bu tür çatışma ile birlikte örgütte engellemeler, isteksizlik ve gerilim belirgin şekilde ortaya çıkar (43). Ancak çatışmanın algılanması, onun her zaman kişiselleştirildiği ya da kişiselleştirileceği anlamına da gelmez. Örneğin, iş arkadaşınızla anlaşmazlık içinde olduğunuzun farkına varabilirsiniz. Buna rağmen bu durum sizi gergin ya da sinirli yapmayabilir ve arkadaşınıza karşı sevginizi etkilemeyebilir (46).

Çatışmanın grup başarısı üzerinde olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. Eğer çatışma grup başarısını olumlu yönde etkiliyorsa bu “İşlevsel Sonuçlar” olarak nitelendirilebilir. Tam tersi grup başarısını olumsuz yönde etkiliyorsa bu durumda da “İşlevsel Olmayan Sonuçlar” olarak değerlendirilir (8,2,13,16,24,27,40).

### **Çatışmanın İşlevsel Sonuçları**

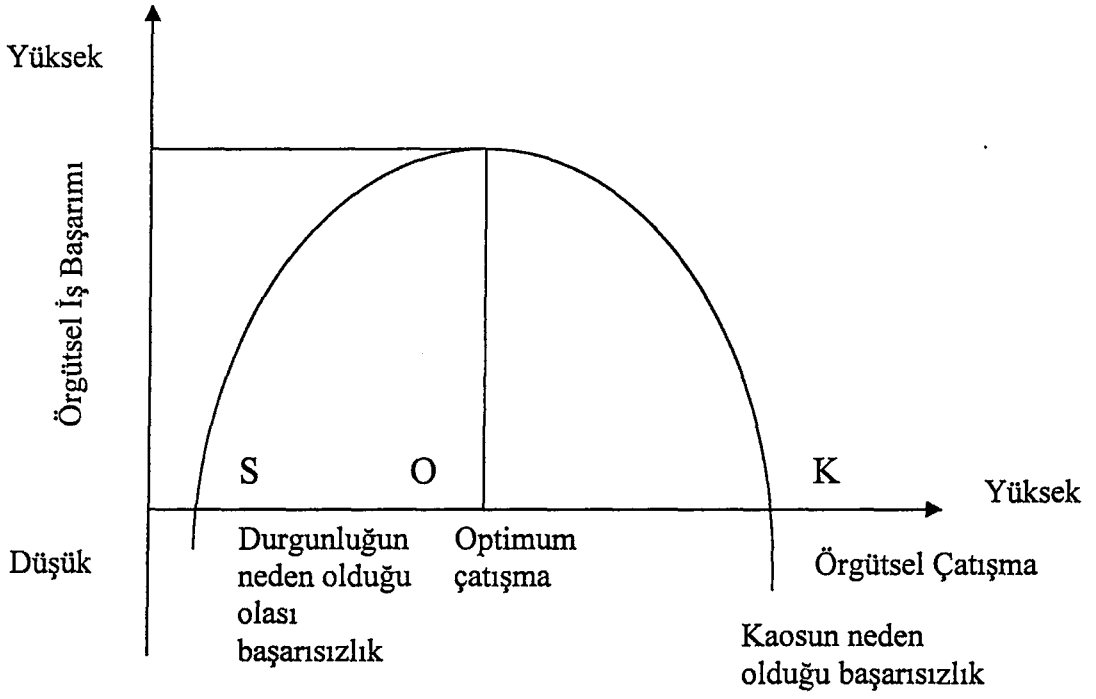
- Örgütsel çatışmalar, belirli bir durumda farklı taraflar arasında yakınlaşma duyulmasıyla sonuçlanabilir,
- Çatışma sonucu eski liderlik tarzının yetersizliği anlaşılabilir, yeni bir liderlik tarzı gelebilir,
- Çatışma sonucunda eski amaçlar, yerlerini daha iyi ve uygun amaçlara bırakabilir,
- Çatışma, tarafların kendilerini savunmalarını gerektirdiğinden, tarafların her biri kendi pozisyonlarının önemini daha iyi anlar,
- Çatışma insanların yapısında var olan saldırganlık dürtülerinin tatminine yardımcı olabilir,
- Çatışma sorunlara farklı çözümler getirebilir,
- Grup içindeki güç ilişkilerini açıklıkla tanımlayabilir,
- Yeni fikirlerle yaratıcılığı destekleyebilir.

### **Çatışmanın İşlevsel Olmayan Sonuçları**

- Çatışma örgütsel amaçlardan sapmalara neden olabilir,
- Çatışma, çatışan tarafların amaçlarını, örgütün genel amaçlarının üstünde görmelerine sebep olabilir,
- Tarafları yıpratıcı bir mücadele, işyerinde zaman ve paranın boşa gitmesine yol açabilir,
- Grupta kutuplaşmalara yol açabilir,
- Bireyleri, grupları içinde savunma ve içe kapanma konumuna yönlerebilir,
- Bütün grubun dağılmasıyla sonuçlanabilir.

### 1. 7. 5. ÇATIŞMANIN ÖRGÜTSEL İŞ BAŞARIMI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Çatışma, bireyin yaşamı boyunca her ortamda karşılaşılabileceği bir durum olmakla birlikte, örgütsel ortam içinde de olumlu ve olumsuz sonuçları beraberinde getiren ve varlığı inkar edilemeyecek bir kavramdır. Çatışmanın olmadığı örgütlerde yenilik, değişim, yaratıcılık ve başarı olumsuz yönde etkilenebileceği gibi, sürekli ve önemli çatışmaların olduğu örgütlerde de, kararların gecikmesi ve hatta verilememesi, tavizlerin sorunları çözmeye yetmemesi gibi nedenlerle başarı yine olumsuz yönde etkilenecek, böylece örgütün varlığını sürdürmesi tehlikeye düşecektir (8). Bundan hareketle, örgütsel çatışma ve iş başarımı arasında bir ilişki olduğu söylenebilir. Örgütlerde çatışmanın örgütsel iş başarımı üzerindeki etkisi Şekil 3’de gösterilmiştir.



**Şekil-3: Örgütsel Çatışma ve İş Başarımı İlişkisi**

(Kaynak:Şimşek,M.Ş.(1987).Örgütlerde Çatışma ve Yaratıcılığın Önemi.,Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Araştırma Merkezi Dergisi,sayı:7,Erzurum,ss:15)

Şekil 3’de görüldüğü gibi, örgütsel amaçların gerçekleşmesine olumlu yönde katkıda bulunan optimal düzeyde çatışmanın bulunduğu (O) noktasında örgütsel iş başarımı da en yüksek düzeyde bulunmaktadır. (S) noktası, çatışma düzeyinin çok düşük olduğu durumu göstermektedir. Bu noktada ısrar eden bir yönetim, örgütsel çatışmayı düşük tutma pahasına, örgütün dinamizmini feda etmekte ve örgütsel iş başarımının en düşük düzeye inmesine göz yummuş olmaktadır. Bu durumda örgüt kendisinden beklenen istemleri karşılamak için gerekli dinamizmden yoksun bulunmakta ve bundan dolayı da varlığını sürdürmesi tehdit altına girmiş olmaktadır. (K) ile gösterilen noktada ise, çatışma en yüksek düzeye çıkmış bulunmakta ve buna en düşük iş başarımı eşlik etmektedir. Böylece (K) noktasında örgütte aşırı düzeydeki çatışmanın neden olduğu karışıklık durumu hakim olmakta ve örgütün yaşamı tehlikeye girebilmektedir (42, 32).

Örgütlerde amaç, algı, kişilik ve ihtiyaçları birbirinden farklı birçok birey olduğundan dolayı çatışma kaçınılmazdır ve yöneticiler çatışma konusunda bilgi sahibi olmak zorundadır. Bu nedenle yöneticiliğin bir bakıma çatışma yöneticiliği olduğu söylenebilir (28). Başarılı örgütlerin yöneticileri uyuşmazlıkları mümkün olduğu kadar optimal düzeyde veya ona yakın bir noktada tutabilen ve bunda etkili olabilen yöneticilerdir (42).

### **1. 7. 6. ÖRGÜTSEL ÇATIŞMALARIN YÖNETİMİ VE ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YAKLAŞIMLARI**

#### **1. 7. 6. 1. ÖRGÜTSEL ÇATIŞMAYA YÖNELİK YÖNETSEL YAKLAŞIMLAR**

Çatışmanın örgütsel açıdan zaman içinde nasıl kabul gördüğünü, çatışmaya yönelik yönetsel yaklaşımları inceleyerek anlayabiliriz. Bu yaklaşımlar geleneksel yaklaşımlar, davranışçı yaklaşımlar ve etkileşimci yaklaşımlar olmak üzere üç grupta toplanmaktadır.

##### **1.7. 6. 1. 1. GELENEKSEL YAKLAŞIM**

Çatışma konusunda yapılan ilk çalışmalar, çatışmanın kötü bir durum olarak algılandığını göstermektedir. Bu çalışmalarda çatışma, olumsuz bir durum olarak tanımlanmış ve bu olumsuz anlamı pekiştirmek için şiddet, zarar, mantıksızlık gibi terimlerle eş anlamlı kullanılmıştır (4,40). Geleneksel Yönetim Düşüncesi içinde Taylor'un öncülüğünü yaptığı Bilimsel Yönetim Yaklaşımı, Henry Fayol'un öncülüğünde gelişen Genel Yönetim Akımı ve Weber'in Bürokrasi Modelinde çatışma istenilmeyen bir durum olarak kabul edilmiştir (18). Örgütsel etkinliğe yönelik bu yaklaşımlarda çatışmanın ortadan kalkması için görevlerin, yöntemlerin, kuralların ve yetki ilişkilerinin açık olarak tanımlanması ve rasyonel bir örgüt yapısının geliştirilmesi öngörülmüştür (15).

Geleneksel Yaklaşımın taraftarları, örgütlerde ortaya çıkan çatışma belirtilerini varolan bir rahatsızlığın açık bir işareti olarak kabul etmişlerdir. Bu yazarlara göre, bir örgütte çatışmanın gelişip ortaya çıkması, yöneticilerin iş görenleri ortak çıkarlar etrafında bütünleştirmede yeterli olmamalarına ve iletişim işlevini başarıyla yerine getirememelerinden kaynaklanabilir. Geleneksel Yaklaşımın taraftarlarına göre, bu başarısızlıkların üstesinden gelinebilirse, örgüt uyumlu bir bütünlük içinde her zaman işlevini eksiksiz ve zıtlara maruz kalmadan yerine getirebilecektir (42).

Geleneksel Yaklaşım tarzı, örgütlerde ortaya çıkan her türlü çatışmayı işletmeye zarar veren bir maliyet faktörü olarak görmektedir. Bu yaklaşıma göre; (15).

- Çatışma, stres ve sıkıntı yaratır, stres ve sıkıntı altında verilen kararlar veya gerçekleştirilen davranışlar iş tatminsizliği yaratacak, üretimi veya üretime katkıyı azaltacaktır,
- Çatışma, gruplar arasında yalnız kalmalara ve bireyler arası kopukluklara neden olacaktır,
- Bir çok örgüt yöneticisi çatışmayı önlemek veya ortadan kaldırmak için çeşitli çatışma yönetimi yöntemleri geliştirmek zorundadır. Bu durum ise yöneticinin yetenek ve zaman kaybına yol açacaktır.

Çatışmayı yıkıcı olarak ele alan ve ne suretle olursa olsun kesinlikle kaçınılması gereken bir durum olarak gören Geleneksel Yaklaşım, örgüt yönetiminde 1940'lara kadar hakim olan görüşü temsil etmektedir. Çatışmanın yaratıcı ve verimliliği artırıcı yönünü dikkate almayan bu yaklaşım günümüzde büyük ölçüde geçerliliğini yitirmiştir (46).



#### 1. 7. 6. 1. 2. DAVRANIŞSAL YAKLAŞIM

Çatışmanın yapıcı olabileceği gerçeğinin 1920’lerde Mary Parker Follet tarafından fark edilmesiyle gelişen Davranışsal Yaklaşım, çatışmayı kabul etmekte ve karmaşık örgütlerin yapıları gereği çatışma içinde bulunduklarını vurgulamaktadır. Genel olarak çatışmanın, bireyler ve gruplararası farklılıklardan doğduğunu, çatışmanın yok edilmesinin bu farklılıkların ortadan kaldırılması anlamına geldiğini öne sürerek, bunun olanaksızlığını belirtmişler, bireyler ve gruplar arasındaki çatışmaların benimsenip, desteklenmesi gerektiğini savunmuşlardır (13,46).

Geleneksel Yaklaşımın her türlü çatışmayı işlevsel olmaktan uzak ve örgüte zarar verici oluşumlar şeklinde görmesine karşılık, Davranışsal Yaklaşım, örgütte ortaya çıkan çatışmalardan en azından bir kısmının bazı sorunların varlığına işaret etmeleri ve söz konusu sorunlara daha sağlıklı çözümler geliştirebilmesi için yönetimi harekete geçirmeleri nedeniyle “İşlevsel Çatışma” şeklinde nitelendirilmesinden yana bir tavır göstermişlerdir. Bununla birlikte, Davranışsal Yaklaşımın taraftarları da tıpkı Geleneksel Yaklaşımın taraftarları gibi çatışmayı, esas olarak ortaya çıkar çıkmaz çözümlenmesi, aksi halde her türlü önleme başvurularak ortadan kaldırılması gereken zararlı bir olgu olarak görme eğilimi göstermişlerdir (42).

#### 1. 7. 6. 1. 3. ETKİLEŞİMCİ YAKLAŞIM

Etkileşimci Yaklaşım; barışçıl, işbirlikçi, sakin ve aşırı uyumlu bir grubun durağan, ilgisiz, değişim ve yenilik ihtiyaçlarına tepkisiz kalma eğiliminde olduğu mantığından hareketle, makul düzeyde bir çatışmanın yönetici tarafından desteklenmesinin, söz konusu sistemin yaratıcılığını, özeleştirici yapma yeteneğini ve yaşamını sürdürebilirliğini sağlayacağını öne sürmüştür. Çatışmanın varlığını

kaçınılmaz olarak gören bu yaklaşımda, çatışmanın en azından da çok fazlasından da kaçınılması önerilmektedir. Çok az çatışma durgunluğa ve verimsizliğe yol açarken, çok fazla çatışma da bireyler arasında iletişim sorunlarına, işbirliğinin azalmasına ve karar verme sürecinin zayıflamasına neden olmaktadır (13,40).

Çatışma yönetimini, örgüt yöneticilerinin temel sorumluluklarından biri olarak gören Etkileşimci Yaklaşım, gerek yöneticilerin gerekse çatışmaya taraf olanların, örgütteki rahatsızlıkların çözümü için dikkati çekmesi ve onları araştırmaya yöneltmesiyle, çatışmanın örgütsel yenilik ve değişimin bir aracı gibi işlev gördüğünü ileri sürmüştür (42).

#### **1. 7. 6. 2. ÖRGÜTSEL ÇATIŞMALARIN YÖNETİMİ**

Örgütteki çatışmaların örgütün kaçınılmaz bir parçası olduğu, hatta çatışmanın örgütün gelişmesi için gerekli bir olgu olduğunun kabul edilmesi, örgüt yönetiminin çatışmalara olan bakış açısını değiştirmiştir. Örgüt içindeki çatışmaların bastırılması yada tamamen ortadan kaldırılması yerine, çatışmanın örgüt amaçlarına katkıda bulunacak şekilde yönetilmesi ön plana çıkmıştır. Çatışma yönetimi, örgüt içindeki bireyler yada gruplar arasındaki çatışma seviyesini kontrol altına alarak taraflar arasındaki anlaşmazlık ve huzursuzluğun örgütün yararına olacak şekilde yönlendirilmesi olarak tanımlanabilir (1).

Hiçbir çatışmanın olmadığı örgütlerde, yaratıcılık zaman içinde yok olabilmekte, kişisel yeteneklerin gelişimi yavaşlayabilmekte ve örgütsel verimlilik azalabilmektedir. Bununla birlikte çok fazla çatışmanın olduğu örgütlerde de, örgütsel amaçlardan sapma, tarafları yıpratıcı mücadele ortamının oluşumu ve örgütün varlığını sürdürmesinin tehlikeye düşmesi gibi sorunlarla karşılaşılabilir (15).

Örgütsel çatışmaları etkili ve başarılı bir biçimde yönetebilmek, çatışmaya ilişkin konularda yeterli olmayı gerektirir. Hemşire yöneticilerinin sahip olması gereken bu yeterlilikler şu şekilde özetlenebilir (13).

1. Çatışmanın kaynağını belirleyebilme,
2. Çatışmanın birey ve örgüt üzerindeki etkilerini kestirebilme,
3. Çatışmayı yönetmede uygun yöntemleri seçebilme,
4. Çatışmayı, örgütün amaçlarına uygun olarak yönlendirebilme.

#### 1. 7. 6. 3. ÇATIŞMANIN ANALİZİ

Örgütsel çatışmanın yönetiminde, birden fazla yöntem kullanılmaktadır. Ancak hangi çatışmada hangi yöntemin uygulanacağı, söz konusu çatışmaların iyi bir şekilde analiz edilmesine bağlıdır.

Sağlıklı bir analizin yapılabilmesi ilk olarak verilerin tarafsız bir biçimde toplanması ve yine tarafsız bir biçimde değerlendirilmesine bağlıdır. Bu nedenle çatışma analizini yapacak ve analiz sonuçlarına göre çatışmayı yönetme biçimlerini tavsiye edecek kişinin, insan ilişkileri konusunda deneyimli, sabırlı, başka insanların duygu, düşünce ve davranışlarını anlayabilen kişiler olmaları çok önemlidir. Örgüt, analizi yapacak kişiyi örgüt içinden görevlendirebileceği gibi, dışarıdan da temin edebilir. Çatışmanın yapısının ayrıntılı olarak analiz edilmesinde şu sorularla yola çıkılmalıdır (16);

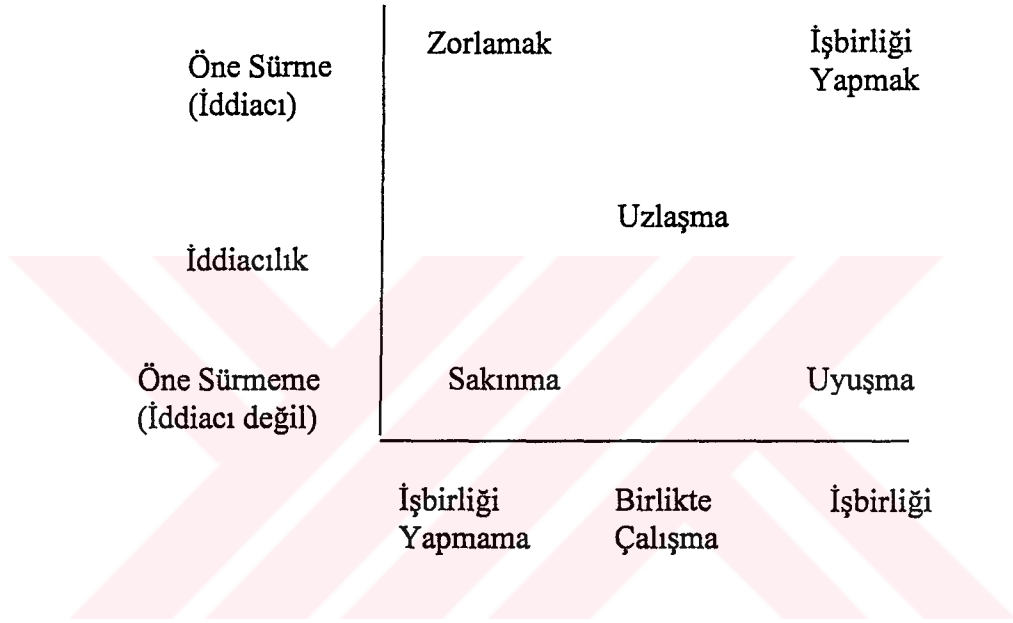
- Çatışmanın nedeni olan anlaşmazlığın ortaya çıkış sebebi nedir?
- Anlaşmazlığın kapsamına giren kişiler ve gruplar kimlerdir ve çatışma nasıl bir gelişme göstermiştir?
- Anlaşmazlığı başlatan ve sürdüren ve görünürde olmayan gizli nedenler var mıdır?
- Anlaşmazlığın çözümü için tarafların takındıkları tutumlar nasıldır?

- Anlaşmazlığın büyümesi söz konusu ise buna ne gibi hususlar sebep olmuştur?
- Çatışmanın yönetimi sonucunda hangi tarafın ne tür bir çıkar ve güç kaybı olacaktır?
- Örgüt dışı bir uzman veya tarafların hakem olarak kabul edebilecekleri, örgüt içinde hatırlı bir kişinin anlaşmazlığın giderilmesinde aktif rol oynaması mümkün müdür?
- Taraflar, belli bir süre dışarıdan müdahale almadan çatışmayı yönetebilirler mi?
- Örgüt, çatışmayı yönetme yöntemlerinin uygulanabileceği bir ortama sahip midir? Örgütsel koşullar hangi yöntemler için uygundur?
- Çatışma yönetimi yöntemlerinin etkinliği, kim tarafından, ne zaman denetlenecektir?

Görüldüğü gibi çatışma analizi sonuçlarına göre en uygun çatışmayı yönetme yaklaşımlarını belirleyecek olan çatışma yöneticisinin işi pek de kolay değildir. Bu belirsizlikler yöneticilerin işlerini zorlaştırmakta hatta kimi zaman içinden çıkılmaz bir hale getirmektedir. Ancak unutulmamalıdır ki yöneticilik aynı zamanda çatışma çözümleyiciliğidir ve başarılı yöneticiler çatışmayı optimum düzeyde veya buna yakın bir seviyede tutabilen ve bunda başarılı olan yöneticilerdir (46).

#### 1. 7. 6. 4. ÇATIŞMANIN ÇÖZÜMLENMESİ

Çatışmanın çözümü ile ilgili literatür incelendiğinde, bu konuda birçok bilim adamı tarafından pek çok araştırma yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmada, çatışmanın çözümü geliştirilen iki boyutlu model ve Rahim ve Bonama'nın çatışmayı çözümü yaklaşımına değinilmektedir. Çatışmanın çözümü geliştirilen iki boyutlu model Şekil-4'de görülmektedir (26).



**Şekil-4: Çatışma Davranışının İki Boyutlu Modeli**

(Kaynak: Johns, G.( 1996 ). Organizational Behavior., Understanding and Managing Life At Work, ss:451)

Şekil-4'de görüldüğü gibi verilen çatışmanın çözümü için beş teknik geliştirilmiştir. Sakınma stratejisinde düşük iddiacılık ve birlikte çalışmak için düşük ilgiyi yansıtır. Bu stratejiyi uygulayan kişiler çatışmadan geri çekilir. Sakınma bazı zamanlarda eğer küçük çatışmalar ihmal ediliyorsa ve sonuçsuz kalıyorsa veya kontrolün dışında geliyorsa çatışmanın çözümü açısından faydalıdır. Bununla beraber çekilme hiçbir sorunun çözümünü önermeyebilir. Eğer bir çözüme ihtiyaç duyulursa, sakınma bir "kayıp-kayıp" stratejisidir (23).

Bazı insanlar anlaşmazlıklardan kaçınmak için her şeyi yapar. Onlar sırf uyuşmazlık olmasın diye anlaşmaya varırlar ve çoğu zaman iyi fikirlerini ortaya atmazlar. Bunları göz önünde bulundurarak anlaşmazlıklardan kaçınan insanların üretken olmadıkları görülür. Çalışma grupları, herkesin eleştiriden ve aşağılanmaktan korkmadan düşüncelerini dile getirebileceği bir ortam yaratmalıdır. Anlaşmazlıklardan kaçınan grup elemanları onların düşüncelerinin geçerli olduğu, bu sebeple onların aşağılanmayacağı ve anlaşmazlıkların doğal ve sağlıklı olduğu konusunda bilgilendirilmelidir. Anlaşmazlıklardan kaçınan insanların konuşturulması için bir yol, herhangi bir karar almadan önce herkesin fikrinin alındığından emin olmaktır. Bunun sonucunda daha iyi çözümler(daha kaliteli kararlar) ve herkesin alınan karara adanmışlığı sağlanacaktır (22, 23,47).

İkinci alternatif olan uzlaşma, çatışmanın çözülmesinde “ortak bir noktada anlaşmayı” içermektedir. Bu yaklaşım her iki kesiminde bazı fedakarlıklarını içerir. Zorlayıcı veya hırçın stratejide kişiler kendi pozisyonlarını değerlendirirken, diğer kişilerin pozisyonları üzerinde çok az ilgilenirler (39).

Zorlayıcı veya hırçın çözüm tüm olası çözümlerin en iyisi değildir, zorlama kıt kaynakların neden oluşturduğu etkileyici çatışmanın oluşmasına öncülük eder. Ancak diğer kişiler işbirliğine gitme konusunda isteksiz davranırlarsa, zorlama oluşacak, çatışma zararlarından kendi kendini koruma zorunlu hale gelebilecektir. Bu kaçınma stratejisinin tam tersidir. Hırçın kimseler düşüncelerini, fikirlerini, önerilerini çok çabuk dile getirirler ve çoğu zaman bunların sonuçlarını düşünmezler. Onlar duygusaldır ve açık sözlüdürler, böylece onların ne konumda oldukları açık bir şekilde bilinir. Fakat onlar, söyledikleri ve konuşma üslupları ile insanları kızdırırlar. İnsan hırçın olduğu zaman iyi niyetli olsa bile kaba ve düşüncesiz olarak algılanır. Bu tarzın sonucunda gruptaki diğer elemanlar söyleyeceklerini aşağılanmak

ve eleştirilmek korkusu ile dile getiremezler. Diğer elemanlar az katılım gösterdikçe, hırçın kişi grupta baskın çıkacaktır. Bir süre sonra insanlar hırçın kişilerin bu tarzdaki davranışlarının farkına varmaları sağlanmalıdır. Bir karar verilmeden önce herkesin düşüncesinin alınmasının yararlı olduğu gibi ayrıca her konuşmacı için bir zaman sınırı koymak, herkesin eşit süre kullanması ve böylece birilerinin grupta baskın çıkmaması açısından faydalıdır. Hırçın kişilere, hareketleri sonucunda ortaya kazanma-kaybetme oyunlarının çıktığını ve bunun kendilerinin isteğinin tam tersi olduğu anlatılmalıdır. Bu kişiler kullandıkları sözcükleri daha dikkatli seçtikleri ve düşüncelerini söylemeden sonuçlarını düşündükleri ve ayrıca konuşmadan çok dinledikleri takdirde daha başarılı olabilirler (22, 23,47).

Diğer bir alternatif işbirliği yapmadır. Bu strateji hırçınlık/zorlamanın tam karşıtıdır. İşbirliği kazanma-kazanma stratejisini ifade eder. İşbirliği ortak sorun çözümünü gösterir. İşbirlikçi insanlar bir kazanan ve bir de kaybeden taraf olması gerektiğine inanmazlar. Bunun yerine onlar anlaşmazlık içinde olduğu insanlarla temasa geçerler ve sonuçta iki tarafında kabul edebileceği ortak bir çözüme ulaşırlar. Bu tarz yaklaşım bahsedilen diğer iki stilin dengelenmiş bir halidir. İşbirlikçi bir grup elemanı anlaşmazlıklardan kaçınmaz, ancak gereksiz yere anlaşmazlıklar da üretmez. İşbirlikçi olmayan stratejilerdeki çözümler zamanımızın yaklaşık %75'ini alırken, her iki kesimde karşılıklı olarak birbirlerinden şüphe duymaya devam ederler (22, 23,47).

Literatür incelendiğinde çatışmanın çözümlenmesinde geliştirilen şekil 4'deki iki boyutlu modelin haricinde Rahim ve Bonama'nın çatışma çözümleme yöntemleri şu şekildedir.

## 1. 7. 6. 5. RAHİM VE BONAMANIN ÇATIŞMAYI ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ

Rahim M.A (2000), Rahim ve Bonoma çatışmanın çözümlenebilmesi için beş yöntemden bahsetmektedir. Geliştirmiş oldukları bu modeldeki yöntemler, hem çatışan bireyler tarafından bireysel çatışma çözümünde hem de yöneticileri tarafından örgütsel çatışma çözümünde kullanılabilir. Bireysel çatışma çözümünde seçilen yöntemler, kişinin kendisi için endişelenme düzeyi ve başkaları için endişelenme düzeyi olmak üzere iki boyuttan etkilenecek şekilde seçilir. Yönetici ise, çatışmanın niteliğine göre en uygun yöntemi seçmeye çalışır (35).

Rahim M.A (2000), Rahim ve Bonoma'nın geliştirdikleri bu modelde, kişinin kendisi için ve başkaları için endişelenme düzeyi, bireylerin çatışma durumundaki davranışlarını tasvir etmektedir. 1976 yılında Ruble ve Thomas ve 1990 yılında Van De Vliert ve Kabanoff tarafından yapılan çalışmalar, bireylerin çatışma durumunda bu iki boyut çerçevesinde çözüm geliştirdikleri göstermiştir. Bu iki boyutun kombinasyonu sonucunda Şekil 5'de gösterildiği üzere bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma, uzlaşma gibi beş ayrı çatışmayı çözümüleme yöntemi ortaya çıkmıştır. Her bir yöntemin özelliklerine aşağıda yer verilmektedir (35).



BAŞKALARI İÇİN EN DİŞELENME

YÜKSEK DÜŞÜK

BÜTÜNLEŞTİRME

UYMA

UZLAŞMA

HÜKMETME

KAÇINMA

DÜŞÜK

(Kaynak: Rahim, M.A.(1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict, Academy of Management Journal, Vol:26, No:2)

Kişi, çatışma durumunda hem kendisi, hem de karşı taraf için yüksek derecede endişeleniyorsa, bütünleştirme yoluyla çatışmayı çözümlemeye çalışır. Çatışma yönetimi ile ilgili literatür incelendiğinde bütünleştirmenin, sorun çözme, işbirliği yapma, kazan-kazan veya pozitif toplam şeklinde de tasvir edildiği görülmektedir. Bütünleştirme, her iki tarafın da endişelerini tatmin eden ortak bir çözüm yolu bulabilmek için taraflar arasında aktif işbirliğini gerektirir. Açıklık,

bilgi alışverişi ve farklılıkların araştırılması bu çözüm yönteminin temel özellikleridir. Bütünleştirmenin sağlanmasında ilk kural, masanın üzerine kartları koymak, gerçek konuyla yüzleşmek ve çatışma konusunu açıkça irdelemektir (35).

Çatışmayı bütünleştirme yöntemiyle çözümleme yolunu seçen bir yöneticinin dikkat etmesi gereken bazı hususlar vardır. Bunlar; (25)

- Bilgi paylaşımını sağlamak,
- Çatışmaların çözümünde sorunların temeline inmek,
- Her zaman her iki tarafın da kazanabileceği çözümler aramak,
- Bireylerin, anlamadan önce yargılamaktan, değerlendirmekten ve eleştirmekten kaçınmalarını sağlamak,
- Yeni yol ve tekniklere açık olmak,
- Ulaşılan kararı yeniden gözden geçirerek doğruluğundan emin olmak .

Çatışmanın çözümü ile ilgili literatür incelendiğinde, bütünleştirme yönteminin en etkili ve başarılı yöntem olarak kabul edildiği görülür. Yöntemin başarısının başlıca nedenleri olarak; tarafların aktif katılımına izin vermesi ve çatışma konusunun tartışılarak gerçek nedenlerinin ortaya konmasını sağlaması gösterilmektedir. Ancak uygulamada bazı yöneticilerin bu yöntemi çok sık kullanmadıkları gözlenmektedir. Çünkü çoğu yöneticide çatışmayı kabul edip çözüm yolları araştırmak yerine, durumu inkar edip görmezlikten gelme eğilimi vardır. Yöneticiler daha çok, çatışan taraflarla görüşmek, onları azarlamak ve onlara çatışmayı ortadan kaldırmalarını söylemek yolunu seçerler. Bu durum genellikle çatışmanın çözümlenmesinden çok, çatışan taraflar açısından başka bir azarlanmaya yol açmayacak şekilde, hasır altı edilmesine yol açar. Eğer yüzleştirme başarılı bir yönetici tarafından olumlu bir ilişki içerisinde gerçekleştirilirse, taraflar arasında

sevgiye yol açmasa bile, tarafların birbirlerini anlamalarına yol açarak gerginliği azaltacaktır (15).

#### **1. 7. 6. 5. 2. HÜKMETME**

Kişi çatışma durumunda, kendisi için yüksek, karşı taraf için düşük derecede endişeleniyorsa çatışmayı hükmetme yoluyla çözümlemeye çalışır. Bu yol aynı zamanda kazan-kaybet şeklinde de tasvir edilebilmektedir. Hükmetme yoluyla çatışma çözümünü seçen bireyler neye mal olursa olsun kazanmak isterler (35).

Çatışmanın hükmetme yoluyla çözülmesi, güçlünün karşı tarafa baskı yaparak, korku yoluyla anlaşmazlığı gidermesidir. Biçimsel yetkiye sahip yada kendini diğer tarafa göre nispeten güçlü hisseden taraf kazanırken, diğer taraf kaybetmiş olacaktır. Açık bir çatışma o an için önlenmiş olsa bile, kaybeden tarafta kin, nefret ve öfke gibi duygular uyanabilir. Ayrıca baskı altına alınan çatışmaların, daha büyük boyutlara ulaşarak yeniden açığa çıkma ihtimali de yüksektir. Ancak bu yöntem hızlı karar almanın gerekli olduğu durumlarda en etkili yöntem olarak kabul edilir (35).

#### **1. 7. 6. 5. 3. UYMA**

Kişi, çatışma durumunda, kendisi için düşük, diğer taraf için yüksek derecede endişeleniyorsa, çatışmayı uyma yoluyla çözümleme yolunu seçebilir. Aynı zamanda yardıma hazır olma veya karşı koymama şeklinde de tasvir edildiği görülmektedir.

Bu yöntemin temelinde, diğer tarafın endişelerini tatmin edebilmek ve çatışmayı ortadan kaldırmak için, bir tarafın yardıma hazır davranışlar göstermesi yatar. Yardıma hazır kişi kendi düşünce ve duygularını başkaları için feda eder, ilişkilerin bozulmamasına çabalar. Yardıma hazır taraf, kendine yapılan düşmanca harekete, bundan daha az düşmanca hatta bazen dostça karşılık verir.

Çatışma durumlarında bazen, çatışma konusu bir taraf için, diğer tarafa göre daha önemsizdir. Yönetici, çatışma konusunun kendileri için daha önemsiz olduğunu düşünen tarafı, çözüm için fedakarlık yapmaya ikna edebilir. Farklılıkları en aza indirmeye çalışarak ortak yönleri vurgulamaya çalışır. İkna çabaları sırasında yönetici, gerekirse çözüm sonucunda, tarafın yeni olanaklara kavuşacağını veya destekleneceğinin garantisini de verebilir (16).

#### 1.7. 6. 5. 4. KAÇINMA

Kaçınma, çatışma durumunda bireyin kendisi için ve diğer taraf için düşük derecede endişelendiğinde seçtiği yöntemdir. Literatürde, eylemsizlik yada görmezlikten gelme şeklinde tasvir edildiği görülmektedir. Gerek bireysel olarak çatışmanın çözülmesinde, gerekse yöneticinin çatışmayı çözümü çabası olarak kaçınma, en sık kullanılan yöntemlerden biridir (46).

Bazı durumlarda taraflar çatışmanın çözülmebilmesi için çaba sarfetmezler. Çatışmanın kendiliğinden çözüleceğine inandıklarından, kazanmak için rekabete yada çözüm için işbirliğine gerek duymazlar. Onlara göre çözüm için gerekli olan tek şey çatışmadan kaçınmaktır (46).

Çatışmalı durumlara karşı geliştirilen en eski tepkinin kaçınma olduğu söylenebilir. Gerek bireyler, gerekse yöneticiler sık sık bu yola başvurur. Yöneticiler, bireyler arasındaki çatışmayı bilmezlikten gelirler (46). Açık olarak taraf olmazlar ve çatışmaya doğrudan müdahale etmezler. Çatışmayla ilgili kararlar geciktirilir. Yönetici, bireylerin zaman içinde kendi sorunlarını kendilerinin çözeceğine inanır. Çatışma konusunun önemsiz olduğu ve çözüm için çaba harcamanın zaman ve enerji kaybına yol açacağını düşünüldüğü durumlarda, bu yöntem etkili olabilir. Ancak karşılaşılan her sorunun bu yolla çözümlenmeye çalışılması ileride daha büyük sorunlara yol açabilir (28).

#### 1. 7. 6. 5. 5. UZLAŞMA

Bireysel açıdan, kişinin hem kendisi hem de karşı taraf için, orta derecede endişelendiği durumlarda seçtiği yöntemdir. Her iki taraf da karşılıklı olarak kabul edilebilir bir düşünce oluşturabilmek için ortak fedakarlık yoluyla verip-almayı ve paylaşmayı kabul eder. Dolayısıyla kesin olarak kazanan ya da kaybeden bir taraf yoktur (38).

Yöntemin temelinde çatışmayla direkt yüzleşmenin bazı olumsuz sonuçlar doğurabileceği düşüncesi yatar. Çünkü bu durum, taraflardan birinin kazanması, diğerinin kaybetmesi ile sonuçlanacaktır. Uzlaşma yöntemi, çatışmaların çoğunu belli bir andaki yüksek tansiyonun açığa vurulmasının ifadesi olarak görür. Şayet bu duygular biraz bastırılıp, olayların gelişmesi beklenirse, tarafları bir araya getirebilecek yolların bulunabileceğini öne sürer (12).

## BÖLÜM II

### GEREÇ VE YÖNTEM

#### 2. 1. ARAŞTIRMANIN TİPİ

Araştırma hemşirelerin hangi tür çatışmaları yaşadığını ve yaşanan çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığını saptamak ve gerek örgüt içinde yaşanan çatışma türlerinde gerekse çözüm yöntemlerinin belirlenmesinde demografik faktörlerin etkili olup olmadığını karşılaştırmak ve çatışma türü ile çözümleme yöntemleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla “tanımlayıcı” ve “analitik” bir çalışma olarak planlanmıştır.

#### 2. 2. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Yönetici hemşirelerin ve klinik hemşirelerinin yaşadıkları çatışmaların türlerini ve çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığını belirlemek için araştırmada veri toplama aracı olarak bireye ilişkin sosyo-demografik özelliklerin yer aldığı kişisel bilgi formu, Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği I ve Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II (A,B,C Formları) kullanılmıştır (EK 1, EK 2, EK 3).

##### 2. 2. 1. Kişisel Bilgi Formu

Bu bölümde hemşirelere ilişkin yaş, yaş grubu, eğitim durumu, çalıştığı klinik, konumu, medeni durumu, çocuk sayısı, çalışma yılı, klinikteki çalışma yılı, yönetici olarak çalışma yılı, mesleğini sevip-sevmemesi gibi sosyo-demografik özelliklerin yer aldığı 13 sorudan oluşmaktadır.

##### 2. 2. 2. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği-I

Bu ölçek, örgüt içinde yaşanan çatışmaların türünü belirlemek amacıyla, deneklerin geri bildirimlerine ve faktör analizine dayandırılarak Rahim M.A (36) tarafından geliştirilmiştir. Fırat ve İnönü Üniversitelerinde Fatma Özmen (34) tarafından üniversite öğretim üyeleri ile yaptığı çalışmada ölçeğin geçerlik

güvenirliği yapılmış olup  $\alpha = .81$  olarak saptanmıştır. Bu çalışmada da ölçeğin iç tutarlılık katsayısı  $\alpha = .75$  olarak bulunmuştur.

Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği-I, 5'li likert tipinde (1=hiç katılmıyorum,5=tamamen katılıyorum) hazırlanmış olup, toplam 20 sorudan oluşmaktadır.1.2.3.6.7.8.11.13.14.19. ve 20. sorular ters kodlanmıştır. Ters kodlanmış sorularda ölçek tersine çevrilmekte, 1'den 5'e giden ölçek, 5'ten 1'e gidiliyormuş şeklinde irdelenmektedir. Ölçeğin toplamda en düşük puanı 20 en yüksek puanı 100 üzerinden değerlendirilmektedir.

Ölçeğin kişinin kendi içindeki çatışması, grup içi çatışma, gruplar arası çatışma olmak üzere üç alt boyutu vardır ve her alt boyutun ortalamalarına bakılarak, çatışmanın en çok /en az hangi boyutta yaşandığı saptanmaktadır.

#### **Alt Boyutlar:**

**Kişinin kendi içindeki çatışması :** 3.6.7.11.16.20 soruları içermektedir.

Kişinin kendi içindeki çatışma düzeyi için minimum ve maksimum puanları: 6-35 dir. Çatışmada, 6-12 alt düzey, 12.01-24 orta düzey, 24.01-35 üst düzey çatışma olarak değerlendirilmektedir.

**Grup içi çatışma :** 2.4.10.12.14.15.17.19 soruları içermektedir.

Grup içi çatışma düzeyi için minimum ve maksimum puanları: 8-40 dır. Çatışmada, 8-16 alt düzey, 16.01-32 orta düzey, 32.01- 40 üst düzey çatışma olarak değerlendirilmektedir.

**Gruplar arası çatışma :** 1.5.8.9.13.18 soruları içermektedir.

Gruplar arası çatışma düzeyi için minimum ve maksimum puanları: 6-35 dir. Çatışmada, 6-12 alt düzey, 12.01-24 orta düzey, 24.01- 35 üst düzey çatışma olarak değerlendirilmektedir.

### 2. 2. 3. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği-II

Bu ölçek, örgüt içinde yaşanan çatışmaların hangi yöntemlerle çözümlendiğini belirlemek amacıyla deneklerin geri bildirimlerine ve faktör analizine dayandırılarak Rahim M.A. (36) tarafından hazırlanmıştır. Ölçek A,B ve C olmak üzere üç formdan oluşmaktadır. A Formu üstlerle, B Formu astlarla, C Formu ise akranlarla (aynı statüde çalışan kişilerle) olan çatışmalarda, hangi çözüm yöntemlerinin kullanıldığını belirlemektedir. Beş farklı çözümleme yönteminin her bir formda 28 soruyla ölçüldüğü ölçek 5'li likert tipinde hazırlanmıştır (1=hiç uygun değil, 5=tamamen uygun). Ölçeğin toplamda en düşük puanı 28 en yüksek puanı 140 üzerinden değerlendirilmektedir. Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği 2'nin (A,B,C Formları) uzmanlarca yapılan çeviri adaptasyonlarının, yeterince benzer özellik taşıyıp taşımadığını saptamak amacıyla araştırmalar yapılmış, Fırat ve İnönü Üniversitelerinde Fatma Özmen (34) tarafından üniversite öğretim üyeleri ile yaptığı çalışmada ölçeğin geçerlik güvenirliği yapılmış olup  $\alpha = .84$  olarak saptanmıştır. Bu çalışmada da ölçeğin iç tutarlılık katsayısı A formu için  $\alpha = .76$ , astlar ile olan B formu için  $\alpha = .73$ , akranlar ile olan C formu için  $\alpha = .80$  olarak bulunmuştur.

Ölçeğin bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma, uzlaşma olmak üzere beş alt boyutu vardır ve her bir alt boyutun ortalamalarına bakılarak çatışma durumunda en çok/ en az kullanılan çatışma çözüm yöntemi saptanır.

#### **Alt Boyutlar:**

**Bütünleştirme Boyutu:** 1.4.5.12.22.23.28 soruları içermektedir.

Bütünleştirme yönteminin maksimum ve minimum puanları: 7-35 dir. Bütünleştirme yönteminde, 7-14 alt düzey, 14.01-28 orta düzey, 28.01-35 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.



**Uyma Boyutu :** 2.10.11.13.19.24 soruları içermektedir.

Uyma yönteminin maksimum ve minimum puanları: 6-30 dur.Uyma yönteminde, 6-12 alt düzey, 12.01-24 orta düzey, 24.01-30 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

**Hükmetme Boyutu :** 8.9.18.21.25 soruları içermektedir.

Hükmetme yönteminin maksimum ve minimum puanları: 5-25dir. Hükmetme yönteminde, 5-10 alt düzey, 10.01-20 orta düzey, 20.01-25 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

**Uzlaşma Boyutu:** 7.14.15.20 soruları içermektedir.

Uzlaşma yönteminin maksimum ve minimum puanları: 4-20 dir. Uzlaşma yönteminde, 4-8 alt düzey, 8.01-16 orta düzey, 16.01-20 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

**Kaçınma Boyutu:** 3.6.16.17.26.27 soruları içermektedir.

Kaçınma yönteminin maksimum ve minimum puanları: 6-30 dur. Kaçınma yönteminde, 6-12 alt düzey, 12.01-24 orta düzey, 24.01-30 üst düzeyde kullanılan çatışma çözümleme yöntemleri olarak değerlendirilmektedir.

### **2. 3. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI**

Araştırma Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapmakta olan yönetici hemşirelere ve klinik hemşirelerine Ocak 2004 - Haziran 2004 tarihleri arasında uygulanmıştır.

Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde 2002 İstatistik yılına göre mevcut yatak kapasitesi 1826'dır.

Hastanede 720 kadrolu, 32 vakıfa bağlı, 198 sözleşmeli olmak üzere toplam 950 hemşire çalışmaktadır. Hastanenin hemşirelik örgütlenmesinde 1 hemşirelik

hizmetleri müdürü, 6 supervisor hemşire, 32 klinik başhemşiresi, 1 hizmet içi eğitim hemşiresi yer almaktadır.

## **2. 4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ**

Araştırmanın evrenini Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapmakta olan toplam 950 hemşire oluşturmuştur. Yönetici hemşirelerin ve klinik hemşirelerinin tümü araştırmaya dahil edildiğinden ayrıca örneklem yöntemine gidilmemiştir. Çalışmaya katılmayı kabul eden 603 hemşire ile araştırma yürütülmüştür. Katılma oranı % 63.47'dir.

## **2. 5. BAĞIMLI VE BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER**

Yönetici hemşirelerin ve klinik hemşirelerinin hangi tür çatışmaları yaşadığını ve yaşanan çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığına yönelik olarak yapılan araştırmanın bağımlı ve bağımsız değişkenleri şunlardır.

### **2. 5. 1. BAĞIMLI DEĞİŞKENLER:**

Hemşirelerin yaşadıkları örgütsel çatışmalar, çatışma türleri ve çatışmalara çözüm yaklaşımı ile ilgili olarak kendilerini değerlendirmeleri.

### **2. 5. 2. BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER:**

Hemşirelerin; yaşı, eğitim düzeyi, hemşirelik mesleğinde toplam çalışma süresi, şu andaki konumu, mesleğini sevip sevmemesi, çatışmanın türü gibi değişkenler bağımsız değişkenleri oluşturmaktadır.

## **2. 6. VERİLERİN TOPLANMASI**

Araştırmada veriler Ocak 2004 - Haziran 2004 tarihleri arasında araştırmacının kendisi tarafından hemşirelerle yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Yanıtlama süresi maksimum 15-20 dakikadır.

## 2. 7. VERİLERİN ANALİZİ

Soru formu; araştırmacı tarafından değerlendirilerek bilgisayar ortamında kodlandıktan sonra hata kontrolleri yapıp veriler istatistiksel analizler için hazır hale getirilmiştir.

Araştırmanın amacına uygun olarak toplanan verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Science for Windows) paket programı versiyon 10.0 kullanılmıştır.

Soru formunda yer alan sosyo-demografik değişkenler ve hemşirelerin iş yaşamına ilişkin değişkenlerin, Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği I ve Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II'nin maddelerinin sayı ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır.

Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği I (Kişinin kendi içindeki çatışma, Grup içi çatışma, Gruplararası çatışma) ve Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II'nin (Bütünleştirme, Hükmetme, Uyma, Uzlaşma, Kaçınma) alt gruplarının toplam puan ortalamaları hesaplanmıştır ve toplam puan ortalamaları ile sosyo-demografik ve iş yaşamlarına ilişkin değişkenler arasındaki ilişkiyi saptamak için “Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA)” istatistiksel analiz yöntemi kullanılmıştır. Ölçeğin alt gruplarının sosyo-demografik ve iş yaşamlarına ilişkin değişkenler ile karşılaştırılması sonucu elde edilen farklılıkların kaynağının hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için “Tukey-HSD Post Hoc, Tamhane's T2 ”testi ve Çatışma Türleri ile Çatışma Çözümleme Yöntemleri arasındaki ilişki için Korelasyon testi kullanılmıştır.

## 2. 8. ARAŞTIRMANIN SÜRESİ VE OLANAKLARI

Mayıs 2003 - Kasım 2003 döneminde araştırma planı yapılmış, ilgili literatürler taranmıştır. Araştırma 04 Aralık 2003 tarihinde tez önerisi olarak sunulmuştur Eylül 2004 - Kasım 2004 tarihleri arasında araştırmacı tarafından toplanan

verilerin değerlendirme çalışmaları yürütülerek, araştırma raporu yüksek lisans tez çalışması olarak sunulmuştur.

## **2. 9. ETİK AÇIKLAMALAR**

Araştırmanın uygulanabilmesi için Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Etik Kurulu, Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelik Hizmetleri Yönetiminden, Yönetici Hemşireler ve Klinik Hemşirelerinden gerekli izinler alınmıştır.



**BÖLÜM III**  
**BULGULAR**

**3. 1. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERE İLİŞKİN TANITICI ÖZELLİKLER**

**Tablo-1: Hemşirelerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı**

| Özellikler                  | Sayı       | %            |
|-----------------------------|------------|--------------|
| <b><u>Yaş Grubu</u></b>     |            |              |
| 20-24 yaş                   | 108        | 17.9         |
| 25-29 yaş                   | 190        | 31.5         |
| 30-34 yaş                   | 117        | 19.4         |
| 35-39 yaş                   | 97         | 16.1         |
| 40 yaş ve üstü              | 91         | 15.1         |
| <b><u>Medeni Durum</u></b>  |            |              |
| Bekar                       | 251        | 41.6         |
| Evli                        | 324        | 53.7         |
| Dul/Boşanmış/Ayrı Yaşıyor   | 28         | 4.7          |
| <b><u>Eğitim Durumu</u></b> |            |              |
| Sağlık Meslek Lisesi        | 66         | 10.9         |
| Önlisans                    | 131        | 21.7         |
| Lisans                      | 381        | 63.2         |
| Yüksek Lisans/ Doktora      | 25         | 4.2          |
| <b><u>Çocuk Sayısı</u></b>  |            |              |
| Çocuk Yok                   | 332        | 55.1         |
| 1 Çocuk                     | 174        | 28.9         |
| 2 Çocuk ve üzeri            | 97         | 16.0         |
| <b>Toplam</b>               | <b>603</b> | <b>100.0</b> |

Tablo-1’de hemşirelere ilişkin bazı tanıtıcı özellikler verilmiştir. Hemşirelerin % 17.9’u 20-24 yaş grubunda, % 31.5’i 25-29 yaş grubunda, % 19.4’ü 30-34 yaş grubunda, % 16.1’i 35-39 yaş grubunda, % 15.1’i 40 yaş ve üstü yaş grubunu oluşturmaktadır. Hemşirelerin medeni durumlarına bakıldığında % 41.6’sının bekar, % 53.7’sinin evli, % 4.7’sinin ise dul/ boşanmış/ ayrı yaşıyor olduğu saptanmıştır.

Tablo-1’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan hemşirelerin % 10.9’u sağlık meslek lisesi, % 21.7’si önlisans, % 63.2’si lisans, % 4.2’sinin yüksek lisans ve

doktora eğitimi görmüş olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin % 55.1'inin çocuğunun olmadığı, % 28.9'unun bir çocuğu, % 16.0'ının iki ve daha fazla çocuğu olduğu saptanmıştır.



**Tablo-2: Hemşirelerin İş Yaşamına İlişkin Özelliklerine Göre Dağılımı**

| Özellikler                                          | Sayı       | %            |
|-----------------------------------------------------|------------|--------------|
| <b><u>Çalışma Konumu</u></b>                        |            |              |
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi                      | 19         | 3.2          |
| Klinik Yönetici Hemşireleri                         | 58         | 9.6          |
| Klinik Hemşireleri                                  | 526        | 87.2         |
| <b><u>Çalışma Yılı</u></b>                          |            |              |
| 1-5 yıl                                             | 224        | 37.1         |
| 6-10 yıl                                            | 153        | 25.4         |
| 11-15 yıl                                           | 86         | 14.3         |
| 16-20 yıl                                           | 74         | 12.3         |
| 21 yıl ve üzeri                                     | 66         | 10.9         |
| <b><u>Birimdeki Toplam Çalışma Yılı</u></b>         |            |              |
| 1-5 yıl                                             | 344        | 57.0         |
| 6-10 yıl                                            | 108        | 17.9         |
| 11-15 yıl                                           | 71         | 11.8         |
| 16-20 yıl                                           | 38         | 6.3          |
| 21 yıl ve üzeri                                     | 42         | 7.0          |
| <b><u>Birimdeki Toplam Yöneticilik Yılı*</u></b>    |            |              |
| 5 yıl ve daha az                                    | 45         | 58.4         |
| 6-10 yıl                                            | 22         | 28.6         |
| 11-15 yıl                                           | 8          | 10.4         |
| 16-20 yıl                                           | 1          | 1.3          |
| 20 yıl ve üzeri                                     | 1          | 1.3          |
| <b><u>Mesleği Sevme Durumu</u></b>                  |            |              |
| Çok Seviyorum                                       | 88         | 14.6         |
| Seviyorum                                           | 378        | 62.7         |
| Kararsızım                                          | 110        | 18.2         |
| Sevmiyorum                                          | 21         | 3.5          |
| Hiç Sevmiyorum                                      | 6          | 1.0          |
| <b><u>Kurumun Beklentileri Karşılama Durumu</u></b> |            |              |
| Çok Karşılıyor                                      | 10         | 1.7          |
| Karşılıyor                                          | 169        | 28.0         |
| Kararsızım                                          | 200        | 33.2         |
| Karşılamıyor                                        | 181        | 30.0         |
| Hiç Karşılamıyor                                    | 43         | 7.1          |
| <b><u>Kurumun Duygu ve Düşünceleri</u></b>          |            |              |
| <b><u>Dikkate Alma Durumu</u></b>                   |            |              |
| Çok Dikkate Alınıyor                                | 14         | 2.3          |
| Alınıyor                                            | 195        | 32.3         |
| Kararsızım                                          | 211        | 35.0         |
| Alınmıyor                                           | 137        | 22.7         |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                               | 46         | 7.7          |
| <b>Toplam</b>                                       | <b>603</b> | <b>100.0</b> |

\*Yönetici olarak çalışan 77 kişi üzerinden yüzde alınmıştır.

**Tablo-2’de** hemşirelerin iş yaşamlarına ilişkin özellikleri görülmektedir. Hemşirelerin çalışma konumlarına bakıldığında; % 3.2’sinin hemşirelik hizmetleri yönetiminde, % 9.6’sının klinik yönetici hemşiresi, % 87.2’sinin ise klinik hemşiresi olarak çalıştığı belirlenmiştir. Hemşireler çalışma yıllarına göre incelendiğinde; % 37.1’inin 1-5 yıl arasında, % 25.4’ünün 6-10 yıl arasında, % 14.3’ünün 11-15 yıl arasında, % 12.3’ünün 16-20 yıl arasında, % 10.9’unun 21 yıl ve üzerinde çalıştığı görülmektedir.

Birimdeki toplam çalışma yılına bakıldığında; % 57.0’ının 1-5 yıl arasında, % 17.9’unun 6-10 yıl arasında, % 11.8’inin 11-15 yıl arasında, % 6.3’ünün 16-20 yıl arasında, % 7.0’inin 21 yıl ve üzerinde çalıştığı belirlenmiştir.

Birimdeki toplam yöneticilik yılı açısından dağılımlara bakıldığında; hemşirelerin % 58.4’ü 5 yıl ve daha az, % 28.6’sı 6-10 yıl, % 10.4’ü 11-15 yıl, % 1.3’ü 16-20 yıl, % 1.3’ü 20 yıl ve üzerinde, birimde toplam yönetici olarak çalıştığı görülmektedir (**Tablo-2**). Ayrıca **Tablo-2’de** hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımları gösterilmiştir. Hemşirelerin %14.6’sı çok sevdiği, % 62.7’si sevdiği, % 18.2’si kararsız olduğu, %3.5’i sevmediği, % 1.0’ının hiç sevmediği saptanmıştır.

Kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına bakıldığında; % 1.7’sinin çok karşılıyor, % 28.0’ının karşılıyor, % 33.2’sinin kararsızım, % 30.0’ının karşılamıyor, % 7.1’inin hiç karşılamıyor şeklinde yanıtladığı görülmektedir.

Kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumuna bakıldığında; % 2.3’unun çok dikkate alınıyor, % 32.3’ünün alınıyor, % 35.0’ının kararsızım, % 22.7’sinin alınmıyor, % 7.7’sinin hiç dikkate alınmıyor olarak belirttiği saptanmıştır.



### 3. 2. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA TÜRÜLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİ

#### 3. 2. 1. HEMŞİRELERİN KENDİ İÇİNDE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma türlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-1'den elde edilen kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verilerin sayı , yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları Tablo-3'de gösterilmiştir.

**Tablo-3: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Kişinin Kendi İçindeki Çatışması                                                                | Tamamen Katılıyorum |      | Katılıyorum |      | Kararsızım |      | Katılmıyorum |      | Hiç Katılmıyorum |     | N=603        |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|-------------|------|------------|------|--------------|------|------------------|-----|--------------|-------------|
|                                                                                                 | N                   | %    | N           | %    | N          | %    | N            | %    | N                | %   | X            | Ss          |
| 3.Yaptığım işleri,kurumumdaki diğer işlere kıyasla daha çok seviyorum                           | 102                 | 16.9 | 296         | 49.1 | 139        | 23.1 | 57           | 9.5  | 9                | 1.5 | 2.29         | 0.90        |
| 6.Benim ihtiyaçlarımla,kurumumun ihtiyaçları bağdaşmıyor                                        | 15                  | 2.5  | 183         | 30.3 | 195        | 32.3 | 168          | 27.9 | 42               | 7.0 | 3.06         | 0.97        |
| 7.Bir başka kurumda çalışmayı kabul etsem, yine şuanda yaptığım türden görevler yapmayı isterim | 111                 | 18.4 | 252         | 41.8 | 129        | 21.4 | 86           | 14.3 | 25               | 4.1 | 2.43         | 1.07        |
| 11.İşim beni, kendimi aşmaya zorlar                                                             | 65                  | 10.8 | 266         | 44.1 | 119        | 19.7 | 132          | 21.9 | 21               | 3.5 | 2.63         | 1.04        |
| 16.Bana çok ilginç gelmeyen işlerle uğraşıyorum                                                 | 43                  | 7.1  | 252         | 41.8 | 114        | 18.9 | 173          | 28.7 | 21               | 3.5 | 2.79         | 1.04        |
| 20.İşimde, yetenek ve becerilerimden tam olarak yararlanılmaktadır                              | 97                  | 16.1 | 287         | 47.6 | 115        | 19.1 | 88           | 14.6 | 16               | 2.7 | 2.40         | 1.00        |
| <b>Toplam</b>                                                                                   |                     |      |             |      |            |      |              |      |                  |     | <b>15.62</b> | <b>3.38</b> |

Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Ölçeği-1’de kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-3). “Yaptığım işleri, kurumumdaki diğer işlere kıyasla daha çok seviyorum” önermesine hemşirelerin % 49.1’i katılıyorum, % 23.1’i kararsızım, % 16.9’u tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.29’dur.

“Benim ihtiyaçlarımla, kurumumun ihtiyaçları bağdaşiyor” önermesine hemşirelerin % 32.3’ü kararsızım, % 30.3’ü katılıyorum, %27.9’u katılmıyorum yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.06’dır.

“Bir başka kurumda çalışmayı kabul etsem, yine şuanda yaptığım türden görevler yapmayı isterim” önermesine hemşirelerin % 41.8’i katılıyorum, % 21.4’ü kararsızım, % 18.4’ü tamamen katılıyorum şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 2.43’dür.

“İşim beni, kendimi aşmaya zorlar” önermesine hemşirelerin % 44.1’i katılıyorum, % 21.9’u katılmıyorum, % 19.7’si kararsızım yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.63’dür.

“Bana çok ilginç gelmeyen işlerle uğraşıyorum” önermesine hemşirelerin % 41.8’i katılıyorum, % 28.7’si katılmıyorum, % 18.9’u kararsızım şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 2.79’dur.

“İşimde, yetenek ve becerilerimden tam olarak yararlanılmaktadır” önermesine hemşirelerin % 47.6’sı katılıyorum, % 19.1’i kararsızım, % 16.1’i tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.40’dır.

**Tablo-4: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Yaş Grubu | N   | X     | Ss   |
|-----------|-----|-------|------|
| 20-24     | 108 | 15.07 | 2.83 |
| 25-29     | 190 | 15.77 | 3.83 |
| 30-34     | 117 | 15.96 | 3.34 |
| 35-39     | 97  | 15.71 | 3.37 |
| 40-44     | 91  | 15.46 | 2.99 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 53.717                 | 4                          | 13.429                    |
| Grup içi                 | 6837.072               | 598                        | 11.433                    |

$$F=1.175, p>0.05$$

Hemşirelerin kendi içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması 15.62 dir. Minimum puanı 7.00, maksimum puanı 27.00 ve standart sapması 3.38 dir.

Hemşirelerin yaş gruplarına göre verdikleri yanıtların puan ortalaması 20-24 yaş grubunda 15.07, 25-29 yaş grubunda 15.77, 30-34 yaş grubunda 15.96, 35-39 yaş grubunda 15.71, 40-44 yaş grubunda 15.46 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır (  $F=1.175, p>0.05$  ) (Tablo 4).

**Tablo-5: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Eğitim Durumları     | N   | X     | Ss   |
|----------------------|-----|-------|------|
| Sağlık Meslek Lisesi | 66  | 15.39 | 3.37 |
| Ön Lisans            | 131 | 15.77 | 2.89 |
| Lisans               | 381 | 15.56 | 3.49 |
| Yükseklisans/Doktora | 25  | 16.44 | 4.02 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 24.617                 | 3                          | 8.206                     |
| Grup içi                 | 6866.172               | 599                        | 11.463                    |

$$F=0.716 \text{ } p>0.05$$

Hemşirelerin, en son mezun olduğu okula göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.39, ön lisans mezunu grubunda 15.77, lisans mezunu grubunda 15.56, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 16.44 olduğu saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır (  $F=0.716$ ,  $p>0.05$  ) (Tablo 5).

**Tablo-6: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Hastanedeki Konumu             | N   | X     | Ss   |
|--------------------------------|-----|-------|------|
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi | 19  | 13.84 | 2.96 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi      | 58  | 14.34 | 3.09 |
| Klinik Hemşiresi               | 526 | 15.83 | 3.38 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 178.549                | 2                          | 89.275                    |
| Grup içi                 | 6712.240               | 600                        | 11.187                    |

$$F=7.980, p<0.05$$

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının hemşirelik hizmetleri yönetiminde 13.84, klinik yönetici hemşirelerinde 14.34, klinik hemşirelerinde 15.83 olarak bulunmuştur.

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (  $F=7.980, p<0.05$ ) (Tablo 6).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-7: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Medeni Durum                  | N   | X     | Ss   |
|-------------------------------|-----|-------|------|
| Bekar                         | 251 | 15.32 | 3.57 |
| Evli                          | 324 | 15.73 | 3.23 |
| Dul/Boşanmış/<br>Ayrı Yaşıyor | 28  | 17.07 | 2.86 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 85.020                 | 2                          | 42.510                    |
| Grup içi                 | 6805.769               | 600                        | 11.343                    |

$$F=3.748, p<0.05$$

Hemşirelerin, medeni durumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, bekar olan hemşirelerde 15.32, evli olan hemşirelerde 15.73, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 17.07 olarak bulunmuştur.

Bu grupların kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $F=3.748, p<0.05$ ) (Tablo 7).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, toplam puan ortalaması en yüksek olan Dul/Boşanmış/Ayrı yaşayan, hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-8: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Çocuk Sayısı     | N   | X     | Ss   |
|------------------|-----|-------|------|
| Çocuk Yok        | 332 | 15.49 | 3.53 |
| 1 Çocuk          | 174 | 16.01 | 3.26 |
| 2 Çocuk ve üzeri | 97  | 15.40 | 3.02 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 36.505                 | 2                          | 18.252                    |
| Grup içi                 | 6854.285               | 600                        | 11.424                    |

$$F=1.598, p>0.05$$

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, çocuğu olmayanlarda 15.49, bir çocuğu olanlarda 16.01, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 15.40 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır (  $F=1.598, p>0.05$ ) ( Tablo 8).

**Tablo-9: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Çalışma Yılı</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|---------------------|----------|----------|-----------|
| 1-5 yıl             | 224      | 15.26    | 3.09      |
| 6-10 yıl            | 153      | 15.98    | 4.00      |
| 11-15 yıl           | 86       | 16.48    | 3.20      |
| 16-20 yıl           | 74       | 15.33    | 3.20      |
| 21 yıl ve üzeri     | 66       | 15.24    | 2.95      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 6890.789                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 129.192                       | 4                                 | 32.298                           |
| Grup içi                        | 6761.597                      | 598                               | 11.307                           |

$$F=2.856, p<0.05$$

Hemşirelerin çalışma yıllarına göre kişinin kendi içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları Tablo 9'da görülmektedir. Buna göre 1-5 yıl arası çalışanlarda puan ortalaması 15.26, 6-10 yıl arası çalışanlarda 15.98, 11-15 yıl arası çalışanlarda 16.48, 16-20 yıl arası çalışanlarda 15.33, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.24 olarak saptanmıştır.

Bu grupların kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $F=2.856, p<0.05$ ) (Tablo 9).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, 11-15 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.



**Tablo-10: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Mesleği Sevme  | N   | X     | Ss   |
|----------------|-----|-------|------|
| Çok Seviyorum  | 88  | 13.59 | 3.54 |
| Seviyorum      | 378 | 15.21 | 2.84 |
| Kararsızım     | 110 | 17.66 | 3.12 |
| Sevmiyorum     | 21  | 18.80 | 3.41 |
| Hiç Sevmiyorum | 6   | 23.00 | 2.60 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 6890.789               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 1423.512               | 4                          | 355.878                   |
| Grup içi                 | 5467.277               | 598                        | 9.143                     |

$$F=38.925, p<0.05$$

Hemşirelerin, mesleği sevme durumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 13.59, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 15.21, kararsızım diyen hemşirelerde 17.66, sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.80, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 23.00 olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=38.925, p<0.05$ ) (Tablo 10). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, mesleği çok seviyorum ve seviyorum diyen hemşirelerin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-11: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Beklentileri Karşılama Durumu</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|----------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Çok Karşılıyor                               | 10       | 12.90    | 4.60      |
| Karşılıyor                                   | 169      | 14.05    | 2.94      |
| Kararsızım                                   | 200      | 15.64    | 2.85      |
| Karşılamıyor                                 | 181      | 16.69    | 3.37      |
| Hiç Karşılamıyor                             | 43       | 17.88    | 3.94      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 6890.789                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 918.868                       | 4                                 | 229.717                          |
| Grup içi                        | 5971.922                      | 598                               | 9.986                            |

$$F=23.003, p<0.05$$

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 12.90, karşılıyor diyen hemşirelerde 14.05, kararsızım diyen hemşirelerde 15.64, karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.69, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.88, olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=23.003, p<0.05$ ) (Tablo 11). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kurumum beklentilerimi karşılıyor ve kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-12: Hemşirelerin Kendi İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı**

**Kişinin Kendi İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|---------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Çok Dikkate Alınıyor                                    | 14       | 12.57    | 2.76      |
| Alınıyor                                                | 195      | 14.44    | 3.10      |
| Kararsızım                                              | 211      | 15.57    | 2.79      |
| Alınmıyor                                               | 137      | 16.82    | 3.62      |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                                   | 46       | 18.23    | 3.59      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 6890.789                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 913.551                       | 4                                 | 228.388                          |
| Grup içi                        | 5977.238                      | 598                               | 9.995                            |

$$F=22.849, p<0.05$$

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 12.57, alınıyor diyen hemşirelerde 14.44, kararsızım diyen hemşirelerde 15.57, alınmıyor diyen hemşirelerde 16.82, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 18.23, olarak bulunmuştur.

Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=22.849, p<0.05$ ) (Tablo 12).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok

dikkate alınıyor diyen hemşirelerle hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

### 3. 2. 2. HEMŞİRELERİN GRUP İÇİNDE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

Hemşirelerin yaşadıkları, çatışma türlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-1'den elde edilen grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verilerin sayı ,yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları

Tablo-13'de gösterilmiştir.

**Tablo-13: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Grup İçi Çatışma                                                                 | Tamamen Katılıyorum |      | Katılıyorum |      | Kararsızım |      | Katılmıyorum |      | Hiç Katılmıyorum |      | N=603        |             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|-------------|------|------------|------|--------------|------|------------------|------|--------------|-------------|
|                                                                                  | N                   | %    | N           | %    | N          | %    | N            | %    | N                | %    | X            | Ss          |
| 2.Grubun içinde ahenk vardır.                                                    | 59                  | 9.8  | 285         | 47.3 | 169        | 28.0 | 88           | 14.6 | 2                | 0.3  | 2.48         | 0.87        |
| 4.Grupta, kimin hangi işi yapacağı konusunda oldukça çelişiriz.                  | 79                  | 13.1 | 293         | 48.6 | 93         | 15.4 | 111          | 18.4 | 27               | 4.5  | 2.52         | 1.07        |
| 10.Bizim gruptaki kişiler arasında, görüş farklılıkları vardır.                  | 13                  | 2.2  | 137         | 22.7 | 84         | 13.9 | 330          | 54.7 | 39               | 6.5  | 3.40         | 0.97        |
| 12.Bizim grup içinde kamplaşma vardır.                                           | 36                  | 6.0  | 237         | 39.3 | 118        | 19.6 | 178          | 29.5 | 34               | 5.6  | 2.89         | 1.06        |
| 14.Bizim gruptaki kişiler birbirlerinin düşüncelerini desteklerler.              | 41                  | 6.8  | 311         | 51.6 | 150        | 24.9 | 96           | 15.9 | 5                | 0.8  | 2.52         | 0.86        |
| 15.Bizim grubun alt grupları(arkadaş grupları,bölmeler) arasında gerginlik olur. | 28                  | 4.6  | 220         | 36.5 | 167        | 27.7 | 163          | 27.0 | 25               | 4.1  | 2.89         | 0.98        |
| 17.Bizim grupta dostça bir ortam vardır.                                         | 8                   | 1.3  | 60          | 10.0 | 130        | 21.6 | 310          | 51.4 | 95               | 15.8 | 3.70         | 0.89        |
| 19.Grubumuzda, biz duygusu vardır.                                               | 66                  | 10.9 | 263         | 43.6 | 176        | 29.2 | 83           | 13.8 | 15               | 2.5  | 2.53         | 0.94        |
| <b>Toplam</b>                                                                    |                     |      |             |      |            |      |              |      |                  |      | <b>22.96</b> | <b>3.78</b> |

Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Ölçeği-1’de grup içinde yaşadıkları çatışma türüne verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (**Tablo-13**). “Grubun içinde ahenk vardır” önermesine hemşirelerin % 47,3’ü katılıyorum, % 28.0’ı kararsızım, % 14.6’sı katılmıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.48’dir.

“Grupta, kimin hangi işi yapacağı konusunda oldukça çelişiriz” önermesine hemşirelerin % 48.6’sı katılıyorum, % 18.4’ü katılmıyorum, % 15.4’ü kararsızım yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.52’dir.

“Bizim gruptaki kişiler arasında, görüş farklılıkları vardır” önermesine hemşirelerin % 54.7’si katılmıyorum, % 22.7’si katılıyorum, % 13.9’u kararsızım şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 3.40’dır.

“Bizim grup içinde kamplaşma vardır” önermesine hemşirelerin % 39.3’ü katılıyorum, % 29.5’i katılmıyorum, % 19.6’sı kararsızım yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.89’dur.

“Bizim gruptaki kişiler birbirlerinin düşüncelerini desteklerler” önermesine hemşirelerin % 51.6’sı katılıyorum, % 24.9 kararsızım, % 15.9 katılmıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.52’dir.

“Bizim grubun alt grupları(arkadaş grupları, bölümler) arasında gerginlik olur” önermesine hemşirelerin % 36.5 katılıyorum, % 27.7 kararsızım, % 27.0 katılmıyorum şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 2.89’dur.

“Bizim grupta dostça bir ortam vardır” önermesine hemşirelerin % 51.4’ü katılmıyorum, % 21.6’sı kararsızım, % 15.8’i hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.70’dır.

“Grubumuzda, biz duygusu vardır” önermesine hemşirelerin % 43.6’sı katılıyorum, % 29.2’si kararsızım, % 13.8’i katılmıyorum yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.53’dür.

**Tablo-14: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

| <b><u>Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması</u></b> |                               |                                   |                                  |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Yaş Grubu</b>                                           | <b>N</b>                      | <b>X</b>                          | <b>Ss</b>                        |
| 20-24                                                      | 108                           | 22.50                             | 4.05                             |
| 25-29                                                      | 190                           | 23.44                             | 3.77                             |
| 30-34                                                      | 117                           | 23.36                             | 3.70                             |
| 35-39                                                      | 97                            | 22.74                             | 3.39                             |
| 40-44                                                      | 91                            | 22.25                             | 3.86                             |
| <hr/>                                                      |                               |                                   |                                  |
| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b>                            | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
| Genel                                                      | 8629.337                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                                              | 136.533                       | 4                                 | 34.133                           |
| Grup içi                                                   | 8492.803                      | 598                               | 14.202                           |

$$F=2.403, p<0.05$$

Hemşirelerin grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması 22.96 dır. Minimum puanı 13.00, maksimum puanı 35.00 ve standart sapması 3.78 dir.

Hemşirelerin yaş gruplarına göre verdikleri yanıtların puan ortalaması; 20-24 yaş grubunda 22.50, 25-29 yaş grubunda 23.44, 30-34 yaş grubunda 23.36, 35-39 yaş grubunda 22.74, 40-44 yaş grubunda 22.25 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde bu grupların toplam puan ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur ( $F=2.403, p<0.05$ ) (Tablo14).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, 25-29 yaş grubu hemşirelerle 40-44 yaş grubu hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-15: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Eğitim Durumları</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|-------------------------|----------|----------|-----------|
| Sağlık Meslek Lisesi    | 66       | 22.89    | 3.95      |
| Ön Lisans               | 131      | 23.11    | 3.39      |
| Lisans                  | 381      | 22.94    | 3.78      |
| Yükseklisans/Doktora    | 25       | 22.76    | 5.25      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 8629.337                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 4.507                         | 3                                 | 1.502                            |
| Grup içi                        | 8624.830                      | 599                               | 14.399                           |

$$F=0.104, p>0.05$$

Hemşirelerin, en son mezun olduğu okula göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 22.89, ön lisans mezunu grubunda 23.11, lisans mezunu grubunda 22.94, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 22.76 olduğu saptanmıştır.

Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır

(  $F=0.104, p>0.05$  ) (Tablo 15).

**Tablo-16: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Hastanedeki Konumu             | N   | X     | Ss   |
|--------------------------------|-----|-------|------|
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi | 19  | 20.05 | 2.61 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi      | 58  | 21.89 | 3.11 |
| Klinik Hemşiresi               | 526 | 23.19 | 3.83 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8629.337               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 254.021                | 2                          | 127.011                   |
| Grup içi                 | 8375.315               | 600                        | 13.959                    |

$$F=9.099, p<0.05$$

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumlarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının hemşirelik hizmetleri yönetiminde 20.05, klinik yönetici hemşirelerinde 21.89, klinik hemşirelerinde 23.19 olarak bulunmuştur.

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=9.099, p<0.05$ ) (Tablo 16). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerin ve klinik hemşirelerin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.



**Tablo-17: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Medeni Durum                  | N   | X     | Ss   |
|-------------------------------|-----|-------|------|
| Bekar                         | 251 | 22.94 | 4.02 |
| Evli                          | 324 | 22.90 | 3.62 |
| Dul/Boşanmış/<br>Ayrı Yaşıyor | 28  | 23.89 | 3.39 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8629.337               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 25.405                 | 2                          | 12.703                    |
| Grup içi                 | 8603.932               | 600                        | 14.340                    |

$$F=0.886, p>0.05$$

Hemşirelerin, medeni durumlarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, bekar olan hemşirelerde 22.94, evli olan hemşirelerde 22.90, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 23.89 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=0.886, p>0.05$ ) (Tablo 17)

**Tablo-18: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Çocuk Sayısı     | N   | X     | Ss   |
|------------------|-----|-------|------|
| Çocuk Yok        | 332 | 22.97 | 3.91 |
| 1 Çocuk          | 174 | 23.36 | 3.57 |
| 2 Çocuk ve üzeri | 97  | 22.20 | 3.63 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8629.337               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 84.148                 | 2                          | 42.074                    |
| Grup içi                 | 8545.188               | 600                        | 14.242                    |

$$F=2.954, p<0.05$$

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, çocuğu olmayanlarda 22.97, bir çocuğu olanlarda 23.36, iki çocuk ve üzeri olanlarda 22.20 olarak bulunmuştur. Bu grupların toplam puan ortalamaları arasındaki farklılık yapılan varyans analizinde anlamlı bulunmuştur (  $F=2.954, p<0.05$ ) ( Tablo 18).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, bir çocuk ile iki ve üzerinde çocuk sahibi olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-19: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı**

| <b><u>Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması</u></b> |          |          |           |
|------------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| <b>Çalışma Yılı</b>                                        | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
| 1-5 yıl                                                    | 224      | 23.09    | 3.86      |
| 6-10 yıl                                                   | 153      | 23.00    | 3.94      |
| 11-15 yıl                                                  | 86       | 23.87    | 3.26      |
| 16-20 yıl                                                  | 74       | 22.14    | 3.83      |
| 21 yıl ve üzeri                                            | 66       | 22.18    | 3.47      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 8629.337                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 164.721                       | 4                                 | 41.180                           |
| Grup içi                        | 8464.615                      | 598                               | 14.155                           |

$$F=2.909, p<0.05$$

Hemşirelerin çalışma yıllarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları Tablo 19'da görülmektedir. Buna göre 1-5 yıl arası çalışanlarda puan ortalaması 23.09, 6-10 yıl arası çalışanlarda 23.00, 11-15 yıl arası çalışanlarda 23.87, 16-20 yıl arası çalışanlarda 22.14, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 22.18 olarak saptanmıştır. Bu grupların, grup içinde yaşadıkları çatışma türlerine ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasındaki fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (  $F=2.909, p<0.05$ ) ( **Tablo 19**).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-20: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Mesleği Sevme  | N   | X     | Ss   |
|----------------|-----|-------|------|
| Çok Seviyorum  | 88  | 22.45 | 4.45 |
| Seviyorum      | 378 | 22.66 | 3.67 |
| Kararsızım     | 110 | 24.07 | 3.30 |
| Sevmiyorum     | 21  | 24.80 | 3.99 |
| Hiç Sevmiyorum | 6   | 23.00 | 3.28 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8629.337               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 264.206                | 4                          | 66.052                    |
| Grup içi                 | 8365.131               | 598                        | 13.989                    |

$$F=4.722, p<0.05$$

Hemşirelerin, mesleği sevme durumlarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 22.45, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 22.66, kararsızım diyen hemşirelerde 24.07, sevmiyorum diyen hemşirelerde 24.80, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 23.00 olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=4.722, p<0.05$ ) (Tablo 20).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, mesleği seviyorum ve kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-21: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Beklentileri Karşılama Durumu</b> | <b>N</b>                      | <b>X</b>                          | <b>Ss</b>                        |
|----------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Çok Karşılıyor                               | 10                            | 20.30                             | 4.34                             |
| Karşılıyor                                   | 169                           | 22.01                             | 3.16                             |
| Kararsızım                                   | 200                           | 23.06                             | 3.68                             |
| Karşılamıyor                                 | 181                           | 23.80                             | 3.87                             |
| Hiç Karşılamıyor                             | 43                            | 23.37                             | 4.88                             |
| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b>              | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
| Genel                                        | 8629.337                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                                | 358.124                       | 4                                 | 89.531                           |
| Grup içi                                     | 8271.213                      | 598                               | 13.831                           |

$$F=6.473, p<0.05$$

Kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 20.30, karşılıyor diyen hemşirelerde 22.01, kararsızım diyen hemşirelerde 23.06, karşılamıyor diyen hemşirelerde 23.80, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 23.37, olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=6.473, p<0.05$ ) (Tablo 21). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kurumum beklentilerini karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-22: Hemşirelerin Grup İçinde Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı**

**Grup İçindeki Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|---------------------------------------------------------|----------|----------|-----------|
| Çok Dikkate Alınıyor                                    | 14       | 20.64    | 4.01      |
| Alınıyor                                                | 195      | 22.11    | 3.61      |
| Kararsızım                                              | 211      | 23.12    | 3.31      |
| Alınmıyor                                               | 137      | 24.16    | 4.24      |
| HiçDikkateAlınmıyor                                     | 46       | 23.00    | 3.97      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 8629.337                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 418.592                       | 4                                 | 104.648                          |
| Grup içi                        | 8210.744                      | 598                               | 13.730                           |

$$F=7.622, p<0.05$$

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre, grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 20.64, alınıyor diyen hemşirelerde 22.11, kararsızım diyen hemşirelerde 23.12, alınmıyor diyen hemşirelerde 24.16, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 23.00 olarak bulunmuştur.

Yapılan varyans analizinde kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=7.622, p<0.05$ ) (Tablo 22). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kurumum tarafından duygu ve

düşüncelerim çok dikkate alınıyor ve alınıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

### 3. 2. 3. HEMŞİRELERİN GRUPLAR ARASINDA YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma türlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-1'den elde edilen gruplar arası çatışma türüne ilişkin verilerin sayı, yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları **Tablo-23**'de gösterilmiştir.

**Tablo-23: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Gruplar Arası Çatışma                                                                                           | Tamamen Katılıyorum |      | Katılıyorum |      | Kararsızım |      | Katılmıyorum |      | Hiç Katılmıyorum |     | N=603        |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|-------------|------|------------|------|--------------|------|------------------|-----|--------------|-------------|
|                                                                                                                 | N                   | %    | N           | %    | N          | %    | N            | %    | N                | %   | X            | Ss          |
| 1.Bizim grubun görüşleri diğer grubunkilere benzer.                                                             | 20                  | 3.3  | 222         | 36.8 | 201        | 33.3 | 151          | 25.0 | 9                | 1.5 | 2.84         | 0.88        |
| 5.Diğer grup, bizim işimizde başarılı olmak için ihtiyacımız olan bilgilere sahip olduğunda bize vermez,saklar. | 97                  | 16.1 | 309         | 51.2 | 134        | 22.2 | 56           | 9.3  | 7                | 1.2 | 2.28         | 0.88        |
| 8.Kurumun hedeflerine ulaşma çabasında bizim grupla diğer grubun ilişkileri uyumludur.                          | 51                  | 8.5  | 308         | 51.1 | 145        | 24.0 | 87           | 14.4 | 12               | 2.0 | 2.50         | 0.91        |
| 9.Bizim grupla diğer grup arasında, karşılıklı yardımlaşma pek yoktur.                                          | 33                  | 5.5  | 286         | 47.4 | 135        | 22.4 | 133          | 22.1 | 16               | 2.7 | 2.68         | 0.96        |
| 13.Bizim grupla diğer grup işbirliği içindedir.                                                                 | 33                  | 5.5  | 295         | 48.9 | 166        | 27.5 | 95           | 15.8 | 14               | 2.3 | 2.60         | 0.89        |
| 18.Diğer grup bize sorunlar çıkarır.                                                                            | 30                  | 5.0  | 216         | 35.8 | 182        | 30.2 | 148          | 24.5 | 27               | 4.5 | 2.87         | 0.98        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                   |                     |      |             |      |            |      |              |      |                  |     | <b>15.80</b> | <b>3.67</b> |

Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Ölçeği-1’de gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-23): “Bizim grubun görüşleri diğer grubunkilere benzer” önermesine hemşirelerin % 36.8’i katılıyorum, % 33.3’ü kararsızım, % 25.0’ı katılmıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.84’dir.

“Diğer grup, bizim işimizde başarılı olmak için ihtiyacımız olan bilgilere sahip olduğunda bize vermez, saklar” önermesine hemşirelerin % 51.2’si katılıyorum, % 22.2’si kararsızım, % 16.1’i tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2,28’dir.

“Kurumun hedeflerine ulaşma çabasında bizim grupla diğer grubun ilişkileri uyumludur” önermesine hemşirelerin % 51.1’i katılıyorum, % 24.0’ı kararsızım, % 14.4 katılmıyorum şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 2.50’dir.

“Bizim grupla diğer grup arasında, karşılıklı yardımlaşma pek yoktur” önermesine hemşirelerin % 47.4’ü katılıyorum, % 22.4’ü kararsızım, % 22.1’i katılmıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.68’dir.

“Bizim grupla diğer grup işbirliği içindedir” önermesine hemşirelerin % 48.9’u katılıyorum, % 27.5 kararsızım, % 15.8 katılmıyorum yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.60’dır.

“Diğer grup bize sorunlar çıkarır” önermesine hemşirelerin % 35.8’i katılıyorum, % 30.2’si kararsızım, % 24.5 katılmıyorum şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 2.87’dir.



**Tablo-24: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Yaş Gruplarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Yaş Grubu | N   | X     | Ss   |
|-----------|-----|-------|------|
| 20-24     | 108 | 15.25 | 3.65 |
| 25-29     | 190 | 16.26 | 3.94 |
| 30-34     | 117 | 16.29 | 3.93 |
| 35-39     | 97  | 15.34 | 3.03 |
| 40-44     | 91  | 15.35 | 3.23 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 142.298                | 4                          | 35.574                    |
| Grup içi                 | 7990.611               | 598                        | 13.362                    |

$$F=2.662, p<0.05$$

Hemşirelerin gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması 15.80 dir. Minimum puanı 7.00, maksimum puanı 29.00 ve standart sapması 3.67 dir.

Hemşirelerin yaş gruplarına göre verdikleri yanıtların puan ortalaması; 20-24 yaş grubunda 15.25, 25-29 yaş grubunda 16.26, 30-34 yaş grubunda 16.29, 35-39 yaş grubunda 15.34, 40-44 yaş grubunda 15.35 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde hemşirelerin yaş gruplarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=2.662, p<0.05$ ) (Tablo 24).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, 20-24 yaş grubu hemşirelerle 30-34 yaş grubu hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-25: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Eğitim Durumları     | N   | X     | Ss   |
|----------------------|-----|-------|------|
| Sağlık Meslek Lisesi | 66  | 15.92 | 3.29 |
| Ön Lisans            | 131 | 15.97 | 3.35 |
| Lisans               | 381 | 15.65 | 3.70 |
| Yükseklisans/Doktora | 25  | 16.84 | 5.40 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 40.038                 | 3                          | 13.346                    |
| Grup içi                 | 8092.871               | 599                        | 13.511                    |

$$F=0.988, p>0.05$$

Hemşirelerin, en son mezun olduğu okula göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.92, ön lisans mezunu grubunda 15.97, lisans mezunu grubunda 15.65, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 16.84 olduğu saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır (  $F=0.988, p>0.05$  ) (Tablo 25).

**Tablo-26:Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin  
Verdikleri Yanıtların Hastanedeki Konumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Hastanedeki Konumu           | N   | X     | Ss   |
|------------------------------|-----|-------|------|
| HemşirelikHizmetleriYönetimi | 19  | 16.15 | 4.14 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi    | 58  | 14.84 | 3.17 |
| Klinik Hemşiresi             | 526 | 15.89 | 3.70 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>SerbestlikDerecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                       | .....                     |
| Gruplar arası            | 60.323                 | 2                         | 30.161                    |
| Grup içi                 | 8072.586               | 600                       | 13.454                    |

$$F=2.242, p>0.05$$

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının hemşirelik hizmetleri yönetiminde 16.15, klinik yönetici hemşirelerinde 14.84, klinik hemşirelerinde 15.89 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır (  $F=2.242, p>0.05$  ) (Tablo 26).

**Tablo-27: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Medeni Durumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Medeni Durum             | N   | X     | Ss   |
|--------------------------|-----|-------|------|
| Bekar                    | 251 | 15.55 | 4.01 |
| Evli                     | 324 | 15.87 | 3.38 |
| Dul/Boşanmış/AyrıYaşıyor | 28  | 17.21 | 3.58 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 73.109                 | 2                          | 36.554                    |
| Grup içi                 | 8059.800               | 600                        | 13.433                    |

$$F=2.721, p>0.05$$

Hemşirelerin, medeni durumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, bekar olan hemşirelerde 15.55, evli olan hemşirelerde 15.87, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 17.21 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=2.721, p>0.05$ ) (Tablo 27).

**Tablo-28:Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin  
Verdikleri Yanıtların Çocuk Sayılarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Çocuk Sayısı</b> | <b>N</b> | <b>X</b> | <b>Ss</b> |
|---------------------|----------|----------|-----------|
| Çocuk Yok           | 332      | 15.77    | 3.95      |
| 1 Çocuk             | 174      | 15.66    | 3.33      |
| 2 Çocuk ve üzeri    | 97       | 16.16    | 3.25      |

| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b> | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Genel                           | 8132.909                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                   | 16.496                        | 2                                 | 8.248                            |
| Grup içi                        | 8116.412                      | 600                               | 13.527                           |

$$F=0.610, p>0.05$$

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, çocuğu olmayanlarda 15.77, bir çocuğu olanlarda 15.66, iki çocuk ve üzeri olanlarda 16.16 olarak bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır ( $F=0.610, p>0.05$ ) (Tablo 28).

**Tablo-29: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Çalışma Yıllarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Çalışma Yılı    | N   | X     | Ss   |
|-----------------|-----|-------|------|
| 1-5 yıl         | 224 | 15.62 | 3.85 |
| 6-10 yıl        | 153 | 16.49 | 3.85 |
| 11-15 yıl       | 86  | 15.91 | 3.53 |
| 16-20 yıl       | 74  | 15.13 | 3.23 |
| 21 yıl ve üzeri | 66  | 15.40 | 3.04 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 125.127                | 4                          | 31.282                    |
| Grup içi                 | 8007.782               | 598                        | 13.391                    |

$$F=2.336, p>0.05$$

Hemşirelerin çalışma yıllarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları Tablo 29'da görülmektedir. Buna göre 1-5 yıl arası çalışanlarda puan ortalaması 15.62, 6-10 yıl arası çalışanlarda 16.49, 11-15 yıl arası çalışanlarda 15.91, 16-20 yıl arası çalışanlarda 15.13, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.40 olarak saptanmıştır. Yapılan istatistiksel analizde gruplar arasında önemli bir fark saptanmamıştır

( $F=2.336, p>0.05$ ) (Tablo 29).

**Tablo-30: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Mesleği Sevme Durumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| Mesleği Sevme  | N   | X     | Ss   |
|----------------|-----|-------|------|
| Çok Seviyorum  | 88  | 14.40 | 3.54 |
| Seviyorum      | 378 | 15.71 | 3.54 |
| Kararsızım     | 110 | 16.67 | 3.66 |
| Sevmiyorum     | 21  | 18.19 | 3.60 |
| Hiç Sevmiyorum | 6   | 17.66 | 6.28 |

| <u>Varyasyon Kaynağı</u> | <u>Kareler Toplamı</u> | <u>Serbestlik Derecesi</u> | <u>Kareler Ortalaması</u> |
|--------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Genel                    | 8132.909               | 602                        | .....                     |
| Gruplar arası            | 397.704                | 4                          | 99.426                    |
| Grup içi                 | 7735.205               | 598                        | 12.935                    |

$$F=7.687, p<0.05$$

Hemşirelerin, mesleği sevme durumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 14.40, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 15.71, kararsızım diyen hemşirelerde 16.67, sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.19, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 17.66 olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=7.687, p<0.05$ ) (Tablo 30).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo-31:Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Beklentilerini Karşılama Durumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Beklentileri Karşılama Durumu</b> | <b>N</b>                      | <b>X</b>                          | <b>Ss</b>                        |
|----------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Çok Karşılıyor                               | 10                            | 12.60                             | 4.57                             |
| Karşılıyor                                   | 169                           | 14.93                             | 3.29                             |
| Kararsızım                                   | 200                           | 15.53                             | 3.50                             |
| Karşılamıyor                                 | 181                           | 16.87                             | 3.62                             |
| Hiç Karşılamıyor                             | 43                            | 16.74                             | 4.45                             |
| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b>              | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
| Genel                                        | 8132.909                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                                | 490.141                       | 4                                 | 122.535                          |
| Grup içi                                     | 7542.767                      | 598                               | 12.781                           |

F=9.588, p<0.05

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 12.60, karşılıyor diyen hemşirelerde 14.93, kararsızım diyen hemşirelerde 15.53, karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.87, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.74, olarak saptanmıştır.

Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (F=9.588, p<0.05) (Tablo 31).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, kurumun beklentilerini çok karşılıyor ve karşılamıyor diyen hemşirelerin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.



**Tablo-32: Hemşirelerin Gruplar Arasında Yaşadıkları Çatışma Türüne İlişkin Verdikleri Yanıtların Kurumlarının Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumlarına Göre Dağılımı**

**Gruplar Arası Çatışma Toplam Puan Ortalaması**

| <b>Kurumun Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> | <b>N</b>                      | <b>X</b>                          | <b>Ss</b>                        |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Çok Dikkate Alınıyor                                    | 14                            | 13.07                             | 3.14                             |
| Alınıyor                                                | 195                           | 14.89                             | 3.66                             |
| Kararsızım                                              | 211                           | 15.94                             | 3.18                             |
| Alınmıyor                                               | 137                           | 16.62                             | 3.81                             |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                                   | 46                            | 17.39                             | 4.22                             |
| <b><u>Varyasyon Kaynağı</u></b>                         | <b><u>Kareler Toplamı</u></b> | <b><u>Serbestlik Derecesi</u></b> | <b><u>Kareler Ortalaması</u></b> |
| Genel                                                   | 8132.909                      | 602                               | .....                            |
| Gruplar arası                                           | 479.844                       | 4                                 | 119.961                          |
| Grup içi                                                | 7653.065                      | 598                               | 12.798                           |

$$F=9.374, p<0.05$$

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamalarının, kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 13.07, alınıyor diyen hemşirelerde 14.89, kararsızım diyen hemşirelerde 15.94, alınmıyor diyen hemşirelerde 16.62, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 17.39 olarak bulunmuştur.

Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=9.374, p<0.05$ ) (Tablo 32). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor ve alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

### **3. 3. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERİN ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİ**

#### **3. 3. 1 HEMŞİRELERİN ÜSTLERİ İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-2'den elde edilen hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine ilişkin verilerin sayı , yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları **Tablo-33**'de gösterilmiştir.



Tablo-33: Hemşirelerin Üstleri İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                                                    | Tamamen Uygun |      | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      | N   | X            | Ss          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|-----|--------------|-------------|
|                                                                                                                 | N             | %    | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    |     |              |             |
| <b>Bütünleştirme</b>                                                                                            |               |      |       |      |            |      |             |      |                 |      |     |              |             |
| 1- Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu amirimle birlikte gözden geçirmeye çalışırım                   | 4             | 0.7  | 28    | 4.6  | 48         | 8.0  | 351         | 58.2 | 172             | 28.5 | 603 | 4.09         | 0.77        |
| 4- Amirimle birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım                     | 16            | 2.7  | 76    | 12.6 | 115        | 19.1 | 324         | 53.7 | 72              | 11.9 | 603 | 3.59         | 0.94        |
| 5- Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, amirlerimle işbirliği yapmaya çalışırım | 7             | 1.2  | 28    | 4.6  | 41         | 6.8  | 421         | 69.8 | 106             | 17.6 | 603 | 3.98         | 0.73        |
| 12- Amirimle bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum         | 3             | 0.5  | 19    | 3.2  | 50         | 8.3  | 362         | 60.0 | 169             | 28.0 | 603 | 4.11         | 0.72        |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım           | 3             | 0.5  | 17    | 2.8  | 53         | 8.8  | 394         | 65.3 | 136             | 22.6 | 603 | 4.06         | 0.68        |
| 23- İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için amirimle işbirliği yaparım                           | 9             | 1.5  | 16    | 2.7  | 43         | 7.1  | 417         | 69.2 | 118             | 19.6 | 603 | 4.02         | 0.71        |
| 28- Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için amirimle birlikte çalışmaya gayret ederim                    | 5             | 0.8  | 22    | 3.6  | 52         | 8.6  | 428         | 71.0 | 96              | 15.9 | 603 | 3.97         | 0.68        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                   |               |      |       |      |            |      |             |      |                 |      |     | <b>27.85</b> | <b>3.63</b> |
| <b>Hükmetme</b>                                                                                                 |               |      |       |      |            |      |             |      |                 |      |     |              |             |
| 8- Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım                                                  | 23            | 3.8  | 135   | 22.4 | 163        | 27.0 | 253         | 42.0 | 29              | 4.8  | 603 | 3.21         | 0.97        |
| 9- Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım                                                  | 77            | 12.8 | 249   | 41.3 | 165        | 27.4 | 99          | 16.4 | 13              | 2.2  | 603 | 2.53         | 0.98        |
| 18- Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım                                            | 6             | 1.0  | 83    | 13.8 | 122        | 20.2 | 335         | 55.6 | 57              | 9.5  | 603 | 3.58         | 0.87        |
| 21- Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim               | 1             | 0.2  | 33    | 5.5  | 68         | 11.3 | 379         | 62.9 | 122             | 20.2 | 603 | 3.97         | 0.74        |
| 25- Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım                                                  | 51            | 8.5  | 194   | 32.2 | 190        | 31.5 | 154         | 25.5 | 14              | 2.3  | 603 | 2.81         | 0.98        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                   |               |      |       |      |            |      |             |      |                 |      |     | <b>16.12</b> | <b>2.90</b> |

Tablo 33'ün devamı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                          |  | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      |       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                                                                                       |  | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    | N     | Ss   |
| <b>Uyma</b>                                                                           |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |       |      |
| 2- Amirimin ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım                    |  | 12            | 2.0 | 68    | 11.3 | 101        | 16.7 | 306         | 50.7 | 116             | 19.2 | 603   | 3.73 |
| 10- Amirimin isteklerini genellikle yerine getiririm                                  |  | 14            | 2.3 | 35    | 5.8  | 109        | 18.1 | 355         | 58.9 | 90              | 14.9 | 603   | 3.78 |
| 11-Amirimin isteklerine genellikle hayır diyemem                                      |  | 10            | 1.7 | 118   | 19.6 | 157        | 26.0 | 247         | 41.0 | 71              | 11.8 | 603   | 3.41 |
| 13-Amirime genellikle tavizkar davranırım                                             |  | 30            | 5.0 | 196   | 32.5 | 185        | 30.7 | 153         | 25.4 | 39              | 6.5  | 603   | 2.95 |
| 19-Genellikle amirimin önerileri doğrultusunda hareket ederim                         |  | 9             | 1.5 | 104   | 17.2 | 131        | 21.7 | 303         | 50.2 | 56              | 9.3  | 603   | 3.48 |
| 24- Amirimin beklentilerini karşılamaya çalışırım                                     |  | 5             | 0.8 | 42    | 7.0  | 111        | 18.4 | 377         | 62.5 | 68              | 11.3 | 603   | 3.76 |
| <b>Toplam</b>                                                                         |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | 21.14 | 3.79 |
| <b>Uzlaşma</b>                                                                        |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |       |      |
| 7-İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım                         |  | 2             | 0.3 | 16    | 2.7  | 77         | 12.8 | 448         | 74.3 | 60              | 10.0 | 603   | 3.90 |
| 14- Çıkılmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm                          |  | 4             | 0.7 | 21    | 3.5  | 73         | 12.1 | 452         | 75.0 | 53              | 8.8  | 603   | 3.87 |
| 15-Uzlaşmaya varmak için amirimle karşılıklı görüşmeler yaparım                       |  | 5             | 0.8 | 28    | 4.6  | 60         | 10.0 | 415         | 68.8 | 95              | 15.8 | 603   | 3.94 |
| 20- Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum |  | 2             | 0.3 | 29    | 4.8  | 67         | 11.1 | 418         | 69.3 | 87              | 14.4 | 603   | 3.92 |
| <b>Toplam</b>                                                                         |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | 15.65 | 1.85 |



Hemşirelerin Örgütsel Çatışma Ölçeği-2’de üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından bütünleştirme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (**Tablo-33**). “Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu amirimle birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 8.0’ı kararsızım, % 58.2’si uygun değil, % 28.5 hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 4.09’dur.

“Amirimle birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 12.6’sı uygun, % 19.1’i kararsızım, % 53.7’si uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.59’dur.

“Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, amirlerimle işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 6.8’i kararsızım, % 69.8’i uygun değil, % 17.6’sı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.98’dir.

“Amirimle bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 8.3’ü kararsızım, % 60.0’ı uygun değil, % 28.0’ı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.11’dir.

“Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 8.8’i kararsızım, % 65.3’ü uygun değil, % 22.6’sı hiç uygun değil şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 4.06’dır.

“İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için amirimle işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 7.1’i kararsızım, % 69.2’si uygun değil, % 19.6’sı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.02’dir.

“Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için amirimle birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 8.6’sı kararsızım, % 71.0’ı uygun değil, % 15.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.97’dir.

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yaklaşımlarından hükmetme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-33). “Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin, % 22.4’ü uygun, % 27.0’ı kararsızım, % 42.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.21’dir.

“Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 41.3’ü uygun, % 27.4’ü kararsızım, % 16.4’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.53’dür.

“Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 13.8’i uygun, % 20.2’si kararsızım, % 55.6’sı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.58’dir.

“Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 11.3’ü kararsızım, % 62.9’u uygun değil, % 20.2’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.97’dir.

“Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 32.2’si uygun, % 31.5’u kararsızım, % 25.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 2.81’dir.

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından uyma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-33). “Amirimin ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin, % 16.7’si kararsızım, % 50.7’si uygun değil, % 19.2’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.73’dür.

“Amirimin isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 18.1’i kararsızım, % 58.9’u uygun değil, % 14.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.78’dir.

“Amirimin isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin, % 19.6’sı uygun, % 26.0’ı kararsızım, % 41.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.41’dir.

“Amirime genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 32.5’i uygun, % 30.7’si kararsızım, % 25.4’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.95’dir.

“Genellikle amirimin önerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 17.2’si uygun, % 21.7’si kararsızım, % 50.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.48’dir.

“Amirimin beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 18.4’ü kararsızım, % 62.5’i uygun değil, % 11.3’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.76’dır.



Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yaklaşımlarından uzlaşma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-33). “İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 12.8’i kararsızım, % 74.3’ü uygun değil, % 10.0’ı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.90’dır.

“Çıkmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 12.1’i kararsızım, % 75.0’ı uygun değil, % 8.8’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.87’dir.

“Uzlaşmaya varmak için amirimle karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 10.0’ı kararsızım, % 68.8’i uygun değil, % 15.8’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.94’dür.

“Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 11.1’i kararsızım, % 69.3’ü uygun değil, % 14.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.92’dir.

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yaklaşımlarından kaçınma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-33). “Amirimle uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 31.8’i uygun, % 23.5’i kararsızım, % 31.3’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.98’dir.

“Amirlerimden farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 46.4’ü uygun, % 27.7’si kararsızım, % 14.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.56’dır.

“Amirimle ters düşmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 18.1’i uygun, % 23.5’i kararsızım, % 45.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.46’dır.

“Amirimle karşı karşıya gelmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 31.3’ü uygun, % 21.6’sı kararsızım, % 33.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.08’dir.

“Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için amirimle uyuşmazlıklarımı kendime saklarım” önermesine hemşirelerin % 28.9’u uygun, % 29.7’si kararsızım, % 33.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.13’dür.

“Amirimle tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 15.6’sı kararsızım, % 58.7’si uygun değil, % 12.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.68’dir.

**Tablo -34: Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Çocuk Sayısına Göre Üstleri ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Yaş Grubu                 | Bütünleştirme           |       |      | Hükmetme                |       |      | Uyma                    |       |      | Uzlaşma                 |       |      | Kaçınma                  |       |      |
|---------------------------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|--------------------------|-------|------|
|                           | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                        | X     | Ss   |
| 20-24                     | 108                     | 27.62 | 3.93 | 108                     | 16.17 | 2.65 | 108                     | 21.75 | 3.63 | 108                     | 15.65 | 1.88 | 108                      | 19.82 | 3.90 |
| 25-29                     | 190                     | 27.85 | 3.48 | 190                     | 16.35 | 2.83 | 190                     | 21.58 | 3.74 | 190                     | 15.74 | 1.88 | 190                      | 19.12 | 4.60 |
| 30-34                     | 117                     | 27.74 | 3.11 | 117                     | 15.58 | 3.15 | 117                     | 20.88 | 3.54 | 117                     | 15.53 | 1.67 | 117                      | 18.44 | 4.14 |
| 35-39                     | 97                      | 27.83 | 3.59 | 97                      | 16.09 | 2.84 | 97                      | 20.25 | 4.28 | 97                      | 15.53 | 1.75 | 97                       | 17.92 | 4.57 |
| 40-44                     | 91                      | 28.31 | 4.23 | 91                      | 16.31 | 3.06 | 91                      | 20.78 | 3.64 | 91                      | 15.72 | 2.10 | 91                       | 19.15 | 4.10 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                      | 18.93 | 4.34 |
|                           | <b>F=0.509, p=0.729</b> |       |      | <b>F=1.410, p=0.229</b> |       |      | <b>F=3.074, p=0.016</b> |       |      | <b>F=0.364, p=0.834</b> |       |      | <b>F=2.989, p=0.018</b>  |       |      |
| <b>Medeni Durum</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                          |       |      |
| Bekar                     | 251                     | 27.88 | 3.46 | 251                     | 16.16 | 2.77 | 251                     | 21.26 | 4.02 | 251                     | 15.92 | 1.73 | 251                      | 18.85 | 4.23 |
| Evli                      | 327                     | 27.81 | 3.73 | 327                     | 16.07 | 2.98 | 327                     | 21.04 | 3.63 | 327                     | 15.48 | 1.89 | 327                      | 18.90 | 4.45 |
| Dul/Boşanmış/Ayrı Yaşıyor | 28                      | 28.14 | 4.10 | 28                      | 16.39 | 3.30 | 28                      | 21.32 | 3.52 | 28                      | 15.14 | 2.12 | 28                       | 19.92 | 4.18 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                      | 18.93 | 4.34 |
|                           | <b>F=0.118, p=0.888</b> |       |      | <b>F=0.194, p=0.824</b> |       |      | <b>F=0.283, p=0.754</b> |       |      | <b>F=5.096, p=0.006</b> |       |      | <b>F=0.783, p=0.458</b>  |       |      |
| <b>Eğitim Durumu</b>      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                          |       |      |
| Sağlık Meslek Lisesi      | 66                      | 27.90 | 3.98 | 66                      | 15.83 | 3.05 | 66                      | 22.89 | 3.50 | 66                      | 15.72 | 1.97 | 66                       | 21.60 | 3.95 |
| Önlisans                  | 131                     | 28.03 | 3.72 | 131                     | 16.23 | 3.05 | 131                     | 21.53 | 3.22 | 131                     | 15.41 | 1.99 | 131                      | 19.01 | 3.96 |
| Lisans                    | 381                     | 27.79 | 3.49 | 381                     | 16.09 | 2.85 | 381                     | 20.75 | 3.87 | 381                     | 15.72 | 1.79 | 381                      | 18.48 | 4.39 |
| Yüksek lisans/Doktora     | 25                      | 27.84 | 4.45 | 25                      | 16.88 | 2.61 | 25                      | 20.44 | 4.65 | 25                      | 15.64 | 1.62 | 25                       | 18.20 | 4.14 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                      | 18.93 | 4.34 |
|                           | <b>F=0.147, p=0.932</b> |       |      | <b>F=0.862, p=0.460</b> |       |      | <b>F=6.946, p=0.000</b> |       |      | <b>F=0.959, p=0.412</b> |       |      | <b>F=10.368, p=0.000</b> |       |      |
| <b>Çocuk Sayısı</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                          |       |      |
| Çocuk Yok                 | 332                     | 27.81 | 3.51 | 332                     | 16.26 | 2.76 | 332                     | 21.32 | 3.72 | 332                     | 15.81 | 1.72 | 332                      | 18.90 | 4.51 |
| 1 Çocuk                   | 174                     | 27.84 | 4.03 | 174                     | 15.97 | 3.06 | 174                     | 20.73 | 3.98 | 174                     | 15.50 | 2.06 | 174                      | 18.35 | 4.15 |
| 2 Çocuk ve üzeri          | 97                      | 28.04 | 3.32 | 97                      | 15.93 | 3.10 | 97                      | 21.28 | 3.62 | 97                      | 15.37 | 1.86 | 97                       | 20.04 | 3.91 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                      | 18.93 | 4.34 |
|                           | <b>F=0.152, p=0.859</b> |       |      | <b>F=0.793, p=0.453</b> |       |      | <b>F=1.448, p=0.236</b> |       |      | <b>F=3.016, p=0.050</b> |       |      | <b>F=4.742, p=0.009</b>  |       |      |

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, bütünleştirme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 27.85 dir. Minimum puanı 7.00, maksimum puanı 35.00 ve standart sapması 3.63 dür.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 27.62, 25-29 yaş grubunda 27.85, 30-34 yaş grubunda 27.74, 35-39 yaş grubunda 27.83, 40-44 yaş grubunda 28.31 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=0.509,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 27.88, evli olan hemşirelerde 27.81, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 28.14 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=0.118,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 27.90, ön lisans mezunu grubunda 28.03, lisans mezunu grubunda 27.79, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 27.84 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula

göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.147$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 27.81, bir çocuğu olanlarda 27.84, iki ve üzerinde çocuk sahibi olanlarda 28.04 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.152$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, hükmetme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 16.12 dir. Minimum puanı 5.00, maksimum puanı 25.00 ve standart sapması 2.90 dır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 16.17, 25-29 yaş grubunda 16.35, 30-34 yaş grubunda 15.58, 35-39 yaş grubunda 16.09, 40-44 yaş grubunda 16.31 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.410$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 16.16, evli olan hemşirelerde 16.07, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 16.39 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin

medeni durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.194$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.83, ön lisans mezunu grubunda 16.23, lisans mezunu grubunda 16.09, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 16.88 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.862$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 16.26, bir çocuğu olanlarda 15.97, iki ve üzerinde çocuk sahibi olanlarda 15.93 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.793$ ,  $p>0.05$ ).

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uyma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 21.14 dür. Minimum puanı 6.00, maksimum puanı 30.00 ve standart sapması 3.79 dur.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 21.75, 25-29 yaş grubunda 21.58, 30-34 yaş grubunda 20.88, 35-39 yaş grubunda 20.25, 40-44

yaş grubunda 20.78 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.074$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın 20-24 yaş grubu ve 35-39 yaş grubu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 21.26, evli olan hemşirelerde 21.04, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 21.32 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.283$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 22.89, ön lisans mezunu grubunda 21.53, lisans mezunu grubunda 20.75, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 20.44 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=6.946$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 34). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın sağlık meslek lisesi mezunu ve lisans mezunu hemşirelerin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.



Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 21.32, bir çocuğu olanlarda 20.73, iki ve üzerinde çocuk sahibi olanlarda 21.28 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.448$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uzlaşma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 15.65 dir. Minimum puanı 4.00, maksimum puanı 20.00 ve standart sapması 1.85 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 15.65, 25-29 yaş grubunda 15.74, 30-34 yaş grubunda 15.53, 35-39 yaş grubunda 15.53, 40-44 yaş grubunda 15.72 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.364$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 15.92, evli olan hemşirelerde 15.48, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 15.14 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=5.096$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 34).



Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda bekar ve dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.72, ön lisans mezunu grubunda 15.41, lisans mezunu grubunda 15.72, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 15.64 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.959$ ,  $p>0.05$ ).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 15.81, bir çocuğu olanlarda 15.50, iki ve üzerinde çocuğu sahibi olanlarda 15.37 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuğu sayısına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=3.016$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, kaçınma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 18.93 dür. Minimum puanı 6.00, maksimum puanı 47.00 ve standart sapması 4.34 dür.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 19.82, 25-29 yaş grubunda 19.12, 30-34 yaş grubunda 18.44, 35-39 yaş grubunda 17.92, 40-44 yaş grubunda 19.15 olarak bulunmuştur (Tablo 34).

Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=2.989$ ,  $p<0.05$ ).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın 20-24 yaş grubu ve 35-39 yaş grubu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 18.85, evli olan hemşirelerde 18.90, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 19.92 olarak bulunmuştur (Tablo 34). Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.783$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 21.60, ön lisans mezunu grubunda 19.01, lisans mezunu grubunda 18.48, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 18.20 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=10.368$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 34). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın

kaçınma alt boyutunda sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 18.90, bir çocuğu olanlarda 18.35, iki ve üzerinde çocuk sahibi olanlarda 20.04 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=4.742$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda 1 çocuğu olan hemşireler ile 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

**Tablo -35: Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Üstleri ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Hastanedeki Konumu             | Bütünleştirme           |       |      | Hükmetme                |       |      | Uyma                    |       |      | Uzlaşma                 |       |      | Kaçınma                 |       |      |
|--------------------------------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
|                                | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   |
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi | 19                      | 29.57 | 3.37 | 19                      | 16.52 | 3.09 | 19                      | 22.52 | 4.64 | 19                      | 15.57 | 2.19 | 19                      | 17.31 | 3.77 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi      | 58                      | 29.36 | 2.96 | 58                      | 16.53 | 2.65 | 58                      | 20.68 | 3.91 | 58                      | 16.00 | 1.97 | 58                      | 17.91 | 4.74 |
| Klinik Hemşiresi               | 526                     | 27.62 | 3.66 | 526                     | 16.06 | 2.92 | 526                     | 21.14 | 3.74 | 526                     | 15.61 | 1.82 | 526                     | 19.10 | 4.30 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                     | 18.93 | 4.34 |
|                                | <b>F=8.328, p=0.000</b> |       |      | <b>F=0.854, p=0.426</b> |       |      | <b>F=1.682, p=0.187</b> |       |      | <b>F=1.124, p=0.326</b> |       |      | <b>F=3.322, p=0.037</b> |       |      |
| <b>Çalışma Yılı</b>            |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| 1-5 yıl                        | 224                     | 27.73 | 3.59 | 224                     | 16.37 | 2.77 | 224                     | 21.70 | 3.67 | 224                     | 15.75 | 1.78 | 224                     | 19.44 | 4.40 |
| 6-10 yıl                       | 153                     | 28.06 | 3.49 | 153                     | 15.90 | 2.84 | 153                     | 21.49 | 3.60 | 153                     | 15.73 | 1.75 | 153                     | 18.93 | 4.24 |
| 11-15 yıl                      | 86                      | 26.79 | 4.15 | 86                      | 15.83 | 3.29 | 86                      | 19.77 | 4.03 | 86                      | 15.12 | 2.25 | 86                      | 18.10 | 4.43 |
| 16-20 yıl                      | 74                      | 28.78 | 2.92 | 74                      | 16.25 | 2.98 | 74                      | 20.13 | 4.14 | 74                      | 15.86 | 1.37 | 74                      | 17.63 | 4.40 |
| 21 yıl ve üzeri                | 66                      | 28.15 | 3.83 | 66                      | 16.04 | 2.88 | 66                      | 21.36 | 3.31 | 66                      | 15.57 | 2.09 | 66                      | 19.69 | 3.85 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                     | 18.93 | 4.34 |
|                                | <b>F=3.404, p=0.009</b> |       |      | <b>F=0.898, p=0.465</b> |       |      | <b>F=5.893, p=0.000</b> |       |      | <b>F=2.247, p=0.063</b> |       |      | <b>F=3.785, p=0.005</b> |       |      |
| <b>Mesleği Sevme</b>           |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Çok Seviyorum                  | 88                      | 29.13 | 4.01 | 88                      | 15.86 | 3.23 | 88                      | 21.85 | 3.34 | 88                      | 16.06 | 2.15 | 88                      | 18.81 | 5.05 |
| Seviyorum                      | 378                     | 27.87 | 3.64 | 378                     | 16.12 | 2.94 | 378                     | 21.09 | 3.77 | 378                     | 15.64 | 1.79 | 378                     | 19.11 | 4.34 |
| Kararsızım                     | 110                     | 26.88 | 3.07 | 110                     | 16.22 | 2.45 | 110                     | 20.63 | 3.31 | 110                     | 15.44 | 1.80 | 110                     | 18.44 | 3.59 |
| Sevmiyorum                     | 21                      | 26.85 | 2.72 | 21                      | 16.52 | 2.61 | 21                      | 21.47 | 3.48 | 21                      | 15.14 | 1.55 | 21                      | 18.71 | 4.75 |
| Hiç Sevmiyorum                 | 6                       | 29.33 | 4.13 | 6                       | 16.66 | 4.71 | 6                       | 22.33 | 5.00 | 6                       | 15.83 | 2.22 | 6                       | 18.83 | 5.56 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 27.85 | 3.63 | 603                     | 16.12 | 2.90 | 603                     | 21.14 | 3.79 | 603                     | 15.65 | 1.85 | 603                     | 18.93 | 4.34 |
|                                | <b>F=5.508, p=0.000</b> |       |      | <b>F=0.361, p=0.837</b> |       |      | <b>F=1.468, p=0.210</b> |       |      | <b>F=1.870, p=0.114</b> |       |      | <b>F=0.532, p=0.713</b> |       |      |

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 29.57, klinik yönetici hemşirelerinde 29.36, klinik hemşirelerinde 27.62 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=8.328$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 35). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda hemşirelik hizmetleri yöneticilerinden ve klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 27.73, 6-10 yıl arası çalışanlarda 28.06, 11-15 yıl arası çalışanlarda 26.79, 16-20 yıl arası çalışanlarda 28.78, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 28.15 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre, üstleri ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=3.404$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 35). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 29.13, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 27.87, kararsızım diyen hemşirelerde 26.88, sevmiyorum diyen hemşirelerde 26.85,

hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 29.33 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=5.508$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (**Tablo 35**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda mesleğimi çok seviyorum diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 16.52, klinik yönetici hemşirelerinde 16.53, klinik hemşirelerinde 16.06 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.854$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 35**).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 16.37, 6-10 yıl arası çalışanlarda 15.90, 11-15 yıl arası çalışanlarda 15.83, 16-20 yıl arası çalışanlarda 16.25, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 16.04 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.898$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 35**).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 15.86, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 16.12, kararsızım diyen hemşirelerde 16.22, sevmiyorum diyen hemşirelerde 16.52, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 16.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.361$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 22.52, klinik yönetici hemşirelerinde 20.68, klinik hemşirelerinde 21.14 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.682$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 21.70, 6-10 yıl arası çalışanlarda 21.49, 11-15 yıl arası çalışanlarda 19.77, 16-20 yıl arası çalışanlarda 20.13, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 21.36 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre, üstleri ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=5.893$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır. Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey



HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uyma alt boyutunda 1-5 yıl ve 11-15 yıl çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 21.85, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 21.09, kararsızım diyen hemşirelerde 20.63, sevmiyorum diyen hemşirelerde 21.47, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 22.33 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.468$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 15.57, klinik yönetici hemşirelerinde 16.00, klinik hemşirelerinde 15.61 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.124$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 15.75, 6-10 yıl arası çalışanlarda 15.73, 11-15 yıl arası çalışanlarda 15.12, 16-20 yıl arası çalışanlarda 15.86, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.57 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan



ortalamları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.247$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.06, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 15.67, kararsızım diyen hemşirelerde 15.44, sevmiyorum diyen hemşirelerde 15.14, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 15.83 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.870$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 17.31, klinik yönetici hemşirelerinde 17.91, klinik hemşirelerinde 19.10 olarak bulunmuştur (Tablo 35). Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.322$ ,  $p<0.05$ ). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda hemşirelik hizmetleri yöneticilerinden ve klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 19.44, 6-10 yıl arası çalışanlarda 18.93, 11-15 yıl arası çalışanlarda 18.10, 16-20 yıl arası çalışanlarda 17.63, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 19.69 olarak

saptanmıştır.Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre, üstleri ile çatışma çözümlleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=3.785$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 35). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda 16-20 yıl ve 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, atışma çözümlleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 18.81, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 19.11, kararsızım diyen hemşirelerde 18.44, sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.71, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.83 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümlleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.532$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

**Tablo -36: Kurumun, Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu İle Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre Üstleri İle Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Beklenti Karşılama Durumu                       | Bütünleştirme            |              |             |  | Hükmetme                |              |             |  | Uyma                    |              |             |  | Uzlaşma                 |              |             |  | Kaçınma                 |              |             |  |
|-------------------------------------------------|--------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|
|                                                 | N                        | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  |
| Çok Karşılıyor                                  | 10                       | 30.30        | 2.83        |  | 10                      | 16.20        | 3.93        |  | 10                      | 21.80        | 2.39        |  | 10                      | 17.30        | 1.56        |  | 10                      | 18.40        | 5.56        |  |
| Karşılıyor                                      | 169                      | 28.50        | 2.94        |  | 169                     | 16.40        | 2.81        |  | 169                     | 21.68        | 3.77        |  | 169                     | 15.62        | 1.72        |  | 169                     | 19.17        | 4.13        |  |
| Kararsızım                                      | 200                      | 28.05        | 3.18        |  | 200                     | 16.19        | 2.73        |  | 200                     | 21.44        | 3.47        |  | 200                     | 15.65        | 1.70        |  | 200                     | 19.47        | 3.74        |  |
| Karşılamıyor                                    | 181                      | 27.17        | 4.12        |  | 181                     | 15.90        | 3.00        |  | 181                     | 20.60        | 3.97        |  | 181                     | 15.61        | 1.93        |  | 181                     | 18.46        | 4.80        |  |
| Hiç Karşılamıyor                                | 43                       | 26.72        | 5.05        |  | 43                      | 15.65        | 3.36        |  | 43                      | 19.83        | 4.30        |  | 43                      | 15.51        | 2.54        |  | 43                      | 17.53        | 5.11        |  |
| <b>Toplam</b>                                   | <b>603</b>               | <b>27.85</b> | <b>3.63</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.12</b> | <b>2.90</b> |  | <b>603</b>              | <b>21.14</b> | <b>3.79</b> |  | <b>603</b>              | <b>15.65</b> | <b>1.85</b> |  | <b>603</b>              | <b>18.93</b> | <b>4.34</b> |  |
|                                                 | <b>F=5.423, p=0.000</b>  |              |             |  | <b>F=0.956, p=0.431</b> |              |             |  | <b>F=3.481, p=0.008</b> |              |             |  | <b>F=2.070, p=0.083</b> |              |             |  | <b>F=2.597, p=0.035</b> |              |             |  |
| <b>Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> |                          |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |
| Çok Dikkate Alınmıyor                           | 14                       | 29.64        | 2.81        |  | 14                      | 16.14        | 2.79        |  | 14                      | 22.14        | 3.91        |  | 14                      | 16.42        | 1.39        |  | 14                      | 16.71        | 5.46        |  |
| Alınmıyor                                       | 195                      | 29.24        | 2.70        |  | 195                     | 16.69        | 2.92        |  | 195                     | 21.85        | 3.81        |  | 195                     | 15.94        | 1.76        |  | 195                     | 18.87        | 4.13        |  |
| Kararsızım                                      | 211                      | 27.57        | 3.56        |  | 211                     | 16.25        | 2.79        |  | 211                     | 21.31        | 3.57        |  | 211                     | 15.58        | 1.91        |  | 211                     | 19.27        | 3.93        |  |
| Alınmıyor                                       | 137                      | 26.66        | 4.10        |  | 137                     | 15.21        | 2.96        |  | 137                     | 20.20        | 3.91        |  | 137                     | 15.39        | 1.88        |  | 137                     | 18.77        | 5.11        |  |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                           | 46                       | 26.26        | 3.99        |  | 46                      | 15.86        | 2.62        |  | 46                      | 19.89        | 3.52        |  | 46                      | 15.26        | 1.81        |  | 46                      | 18.69        | 4.16        |  |
| <b>Toplam</b>                                   | <b>603</b>               | <b>27.85</b> | <b>3.63</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.12</b> | <b>2.90</b> |  | <b>603</b>              | <b>21.14</b> | <b>3.79</b> |  | <b>603</b>              | <b>15.65</b> | <b>1.85</b> |  | <b>603</b>              | <b>18.93</b> | <b>4.34</b> |  |
|                                                 | <b>F=15.539, p=0.000</b> |              |             |  | <b>F=5.590, p=0.000</b> |              |             |  | <b>F=5.570, p=0.000</b> |              |             |  | <b>F=3.149, p=0.014</b> |              |             |  | <b>F=1.337, p=0.255</b> |              |             |  |

Hemşirelerin, çatışma çözümü yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 30.30, karşılıyor diyen hemşirelerde 28.50, kararsızım diyen hemşirelerde 28.05, karşılamıyor diyen hemşirelerde 27.17, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 26.72, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümü yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=5.423$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 36). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda, kurum beklentilerini karşılıyor ve kurum beklentilerini karşılamıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümü yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 29.64, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 29.24, kararsızım diyen hemşirelerde 27.57, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 26.66, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 26.26 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümü yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=15.539$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda, kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (Tablo 36).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 16.20, karşılıyor diyen hemşirelerde 16.40, kararsızım diyen hemşirelerde 16.19, karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.90, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.65, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.956$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 36).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 16.14, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 16.69, kararsızım diyen hemşirelerde 16.25, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.21, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.86 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme ( $F=5.590$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın hükmetme alt boyutunda, kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (Tablo 36).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 21.80,

karşılıyor diyen hemşirelerde 21.68, kararsızım diyen hemşirelerde 21.44, karşılamıyor diyen hemşirelerde 20.60, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 19.83, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları uyma ( $F=3.481$ ,  $p<0.05$ ), alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 36). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kurum beklentilerimi hiç karşılamıyor ve kurum beklentilerimi karşılıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 22.14, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 21.85, kararsızım diyen hemşirelerde 21.31, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 20.20, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 19.89 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=5.570$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uyma alt boyutunda, kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (Tablo 36).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde

17.30, karşılıyor diyen hemşirelerde 15.62, kararsızım diyen hemşirelerde 15.65, karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.61, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.51, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.070$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 36).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 16.42, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 15.94, kararsızım diyen hemşirelerde 15.58, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.39, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.26 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre üstleri ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=3.149$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 36). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda, kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor ve hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 18.40, karşılıyor diyen hemşirelerde 19.17, kararsızım diyen hemşirelerde 19.47, karşılamıyor diyen hemşirelerde 18.46, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.53, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin beklentilerini karşılama



durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=2.597$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kurum beklentilerimi hiç karşılamıyor ve kararsızım diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 16.71, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 18.87, kararsızım diyen hemşirelerde 19.27, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 18.77, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 18.69 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.337$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 36).

### **3. 3. 2 HEMŞİRELERİN ASTLARI İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ**

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-2'den elde edilen hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine ilişkin verilerin sayı, yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları Tablo-37'de gösterilmiştir.



Tablo-37:Hemşirelerin Astları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                                                   | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      | N   | X            | Ss          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|-----|--------------|-------------|
|                                                                                                                | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    |     |              |             |
| <b>Bütünleştirme</b>                                                                                           |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |     |              |             |
| 1- Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu astlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım                | 2             | 0.3 | 4     | 0.7  | 34         | 5.6  | 432         | 71.6 | 131             | 21.7 | 603 | 4.13         | 0.55        |
| 4- Astlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım                  | 5             | 0.8 | 34    | 5.6  | 78         | 12.9 | 432         | 70.1 | 63              | 10.4 | 603 | 3.83         | 0.71        |
| 5- Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, astlarımla işbirliği yapmaya çalışırım | 2             | 0.3 | 5     | 0.8  | 46         | 7.6  | 463         | 76.8 | 87              | 14.4 | 603 | 4.04         | 0.71        |
| 12- Astlarımla bir sorunu birlikte çözmeme gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum     | 1             | 0.2 | 6     | 1.0  | 32         | 5.3  | 419         | 69.5 | 145             | 24.0 | 603 | 4.16         | 0.56        |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım          | 3             | 0.5 | 8     | 1.3  | 38         | 6.3  | 439         | 72.8 | 115             | 19.1 | 603 | 4.08         | 0.58        |
| 23- İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için astımla işbirliği yaparım                           | 2             | 0.3 | 10    | 1.7  | 54         | 9.0  | 436         | 72.3 | 101             | 16.7 | 603 | 4.03         | 0.59        |
| 28- Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için astımla birlikte çalışmaya gayret ederim                    | 2             | 0.3 | 9     | 1.5  | 32         | 5.3  | 491         | 81.4 | 69              | 11.4 | 603 | 4.09         | 1.13        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |     | <b>28.39</b> | <b>2.90</b> |
| <b>Hükmetme</b>                                                                                                |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |     |              |             |
| 8- Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım                                                 | 28            | 4.6 | 104   | 17.2 | 147        | 24.4 | 302         | 50.1 | 22              | 3.6  | 603 | 3.30         | 0.95        |
| 9- Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım                                                 | 51            | 8.5 | 175   | 29.0 | 157        | 26.0 | 201         | 33.3 | 19              | 3.2  | 603 | 2.93         | 1.04        |
| 18- Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım                                           | 19            | 3.2 | 70    | 11.6 | 101        | 16.7 | 353         | 58.5 | 60              | 10.0 | 603 | 3.60         | 0.92        |
| 21- Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim              | 2             | 0.3 | 27    | 4.5  | 61         | 10.1 | 402         | 66.7 | 111             | 18.4 | 603 | 3.98         | 0.70        |
| 25- Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım                                                 | 43            | 7.1 | 171   | 28.4 | 166        | 27.5 | 202         | 33.5 | 21              | 3.5  | 603 | 2.97         | 1.02        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |     | <b>16.81</b> | <b>3.15</b> |

Tablo 37'in devamı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                         |  | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      |              |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|--------------|-------------|
|                                                                                      |  | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    | N            | Ss          |
| <b>Uyma</b>                                                                          |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |              |             |
| 2- Astarımın ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım                  |  | 5             | 0.8 | 24    | 4.0  | 61         | 10.1 | 407         | 67.5 | 106             | 17.6 | 603          | 3.97        |
| 10- Astımın isteklerini genellikle yerine getiririm                                  |  | 19            | 3.2 | 100   | 16.6 | 202        | 33.5 | 260         | 43.1 | 22              | 3.6  | 603          | 3.27        |
| 11-Astımın isteklerine genellikle hayır diyemem                                      |  | 49            | 8.1 | 232   | 38.5 | 164        | 27.2 | 140         | 23.2 | 18              | 3.0  | 603          | 2.74        |
| 13-Astıma karşı genellikle tavizkar davranırım                                       |  | 40            | 6.6 | 298   | 49.4 | 139        | 23.1 | 119         | 19.7 | 7               | 1.2  | 603          | 2.59        |
| 19-Genellikle astımın önerileri doğrultusunda hareket ederim                         |  | 53            | 8.8 | 321   | 53.2 | 109        | 18.1 | 109         | 18.1 | 11              | 1.9  | 603          | 2.53        |
| 24- Astımın beklentilerini karşılamaya çalışırım                                     |  | 5             | 0.8 | 59    | 9.8  | 92         | 15.3 | 403         | 66.8 | 44              | 7.3  | 603          | 3.69        |
| <b>Toplam</b>                                                                        |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | <b>18.82</b> | <b>3.31</b> |
| <b>Uzlaşma</b>                                                                       |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |              |             |
| 7-İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım                        |  | -             | -   | 14    | 2.3  | 46         | 7.6  | 487         | 80.8 | 56              | 9.3  | 603          | 3.97        |
| 14- Çıkmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm                           |  | 3             | 0.5 | 16    | 2.7  | 63         | 10.4 | 464         | 76.9 | 57              | 9.5  | 603          | 3.92        |
| 15-Uzlaşmaya varmak için astımla karşılıklı görüşmeler yaparım                       |  | 1             | 0.2 | 11    | 1.8  | 39         | 6.5  | 465         | 77.1 | 87              | 14.4 | 603          | 4.03        |
| 20- Uzlaşmaya varlabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum |  | 4             | 0.7 | 38    | 6.3  | 83         | 13.8 | 425         | 70.5 | 53              | 8.8  | 603          | 3.80        |
| <b>Toplam</b>                                                                        |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | <b>15.73</b> | <b>1.60</b> |

Tablo 37'in devamı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                                           | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |     |       |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|-----|-------|-----------|
|                                                                                                        | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %   | N     | Ss        |
| <b>Kaçınma</b>                                                                                         |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |     |       |           |
| 3-Astılarımla uyumsuzluğımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım  | 55            | 9.1 | 243   | 40.3 | 115        | 19.1 | 166         | 27.5 | 24              | 4.0 | 603   | 2.83 1.92 |
| 6-Astılarımdan farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım                      | 46            | 7.6 | 277   | 49.9 | 132        | 21.9 | 136         | 22.6 | 12              | 2.0 | 603   | 2.65 0.97 |
| 16-Astımla ters düşmekten kaçınırım                                                                    | 33            | 5.5 | 173   | 28.7 | 123        | 20.4 | 251         | 41.6 | 23              | 3.8 | 603   | 3.09 1.03 |
| 17- Astımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım                                                          | 51            | 8.5 | 254   | 42.1 | 106        | 17.6 | 169         | 28.0 | 23              | 3.8 | 603   | 2.76 1.06 |
| 26- Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için astımla uyumsuzluklarımı kendime saklarım | 51            | 8.5 | 249   | 41.3 | 133        | 22.1 | 157         | 26.0 | 13              | 2.2 | 603   | 2.72 1.01 |
| 27-Astımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım                                                    | 22            | 3.6 | 148   | 24.5 | 76         | 12.6 | 319         | 52.9 | 38              | 6.3 | 603   | 3.33 1.06 |
| <b>Toplam</b>                                                                                          |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |     | 17.40 | 4.91      |

Örgütsel Çatışma Ölçeği-2’de hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından bütünleştirme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-37). “Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu astlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 5.6’sı kararsızım, % 71.6’sı uygun değil, % 21.7’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 4.13’dür.

“Astlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 12.9’u kararsızım, % 70.1’i uygun değil, % 10.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.83’dür.

“Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, astlarımla işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 7.6’sı kararsızım, % 76.8’i uygun değil, % 14.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.04’dür.

“Astlarımla bir sorunu birlikte çözmek gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 5.3’ü kararsızım, % 69.5’i uygun değil, % 24.0’ı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.16’dır.

“Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 6.3’ü kararsızım, % 72.8’i uygun değil, % 19.1’i hiç uygun değil şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 4.08’dır.

“İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için astımla işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 1.7’si uygun, % 72.3’ü uygun değil, % 16.7’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.03’dür.

“Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için astımla birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 5.3’ü kararsızım, % 81.4’ü uygun değil, % 11.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.09’dur.

Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından hükmetme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (**Tablo-37**). “Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin, % 17.2’si uygun, % 24.4’ü kararsızım, % 50.1’i uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.30’dur.

“Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 29.0’ı uygun, % 26.0’ı kararsızım, % 33.3’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.93’dür.

“Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 11.6’sı uygun, % 16.7’si kararsızım, % 58.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.60’dır.

“Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 10.1’i kararsızım, % 66.7’si uygun değil, % 18.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.98’dur.

“Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 28.4’ü uygun, % 27.5’i kararsızım, % 33.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.97’dur.

Hemşirelerin çatışma çözümüleme yaklaşımlarından uyma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-37). “Astımarımın ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin, % 10.1’i kararsızım, % 67.5’i uygun değil, % 17.6’sı hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.97’dir.

“Astımın isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 16.6’sı uygun, % 33.5’i kararsızım, % 43.1’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.27’dir.

“Astımın isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin, % 38.5’i uygun, % 27.2’si kararsızım, % 23.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.74’dür.

“Astıma karşı genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 49.4’ü uygun, % 23.1’i kararsızım, % 19.7’si uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.59’dur.

“Genellikle astımın önerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 53.2’si uygun, % 18.1’i kararsızım, % 18.1’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 2.53’dür.

“Astımın beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 9.8’i uygun, % 15.3’ü kararsızım, % 66.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.69’dur.

Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından uzlaşma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-37). “İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 7.6’sı kararsızım, % 80.8’i uygun değil, % 9.3’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.97’dir.

“Çıkılmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 10.4’ü kararsızım, % 76.9’u uygun değil, % 9.5’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.92’dir.

“Uzlaşmaya varmak için astımla karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 6.5’i kararsızım, % 77.1’i uygun değil, % 14.4’ü hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 4.03’dür.

“Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 13.8’i kararsızım, % 70.5’i uygun değil, % 8.8’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.80’dir.

Hemşirelerin astlarıyla yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından kaçınma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-37). “Astlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 40.3’ü uygun, % 19.1’i kararsızım, % 27.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.83’dür.

“Astlarımdan farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 49.9’u uygun, % 21.9’u kararsızım, % 22.6’sı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.65’dir.

“Astımla ters düşmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 28.7’si uygun, % 20.4’ü kararsızım, % 41.6’sı uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgulanan toplam puan ortalaması 3.09’dur.

“Astımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 42.1’i uygun, % 17.6’sı kararsızım, % 28.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.76’dır.

“Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için astımla uyumsuzluklarımı kendime saklarım” önermesine hemşirelerin % 41.3’ü uygun, % 22.1’i kararsızım, % 26.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.72’dır.

“Astımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 24.5’i uygun, % 12.6’si kararsızım, % 52.9’u uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.33’dür.



**Tablo -38: Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Çocuk Sayısına Göre Astları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Yaş Grubu                 | Bütünleştirme           |       |      | Hükmetme                |       |      | Uyma                    |       |      | Uzlaşma                 |       |      | Kaçınma                 |       |      |
|---------------------------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
|                           | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   |
| 20-24                     | 108                     | 28.76 | 2.53 | 108                     | 16.78 | 2.82 | 108                     | 19.64 | 3.10 | 108                     | 15.89 | 1.67 | 108                     | 19.24 | 6.00 |
| 25-29                     | 190                     | 28.22 | 3.41 | 190                     | 17.07 | 3.43 | 190                     | 18.37 | 3.09 | 190                     | 15.69 | 1.51 | 190                     | 16.76 | 4.67 |
| 30-34                     | 117                     | 28.26 | 2.81 | 117                     | 16.64 | 3.24 | 117                     | 18.91 | 3.80 | 117                     | 15.81 | 1.62 | 117                     | 16.99 | 4.57 |
| 35-39                     | 97                      | 28.13 | 1.99 | 97                      | 17.13 | 2.64 | 97                      | 18.15 | 2.95 | 97                      | 15.46 | 1.34 | 97                      | 16.65 | 4.37 |
| 40-44                     | 91                      | 28.72 | 3.05 | 91                      | 16.17 | 3.23 | 91                      | 19.35 | 3.48 | 91                      | 15.81 | 1.86 | 91                      | 17.87 | 4.38 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.39 | 2.90 | 603                     | 16.81 | 3.15 | 603                     | 18.82 | 3.31 | 603                     | 15.73 | 1.60 | 603                     | 17.40 | 4.91 |
|                           | <b>F=1.158, p=0.328</b> |       |      | <b>F=1.601, p=0.172</b> |       |      | <b>F=4.188, p=0.002</b> |       |      | <b>F=1.130, p=0.342</b> |       |      | <b>F=5.725, p=0.000</b> |       |      |
| <b>Medeni Durum</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Bekar                     | 251                     | 28.57 | 2.56 | 251                     | 16.74 | 3.18 | 251                     | 18.63 | 3.23 | 251                     | 15.97 | 1.53 | 251                     | 17.17 | 4.64 |
| Evli                      | 327                     | 28.30 | 3.12 | 327                     | 16.84 | 3.10 | 327                     | 18.82 | 3.37 | 327                     | 15.53 | 1.62 | 327                     | 17.44 | 5.09 |
| Dul/Boşanmış/Ayrı Yaşıyor | 28                      | 27.78 | 3.02 | 28                      | 17.03 | 3.45 | 28                      | 20.42 | 3.15 | 28                      | 15.85 | 1.67 | 28                      | 19.00 | 4.90 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.39 | 2.90 | 603                     | 16.81 | 3.15 | 603                     | 18.82 | 3.31 | 603                     | 15.73 | 1.60 | 603                     | 17.40 | 4.91 |
|                           | <b>F=1.258, p=0.285</b> |       |      | <b>F=0.145, p=0.865</b> |       |      | <b>F=3.701, p=0.025</b> |       |      | <b>F=5.490, p=0.004</b> |       |      | <b>F=1.778, p=0.170</b> |       |      |
| <b>Eğitim Durumu</b>      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Sağlık Meslek Lisesi      | 66                      | 29.39 | 3.88 | 66                      | 16.43 | 3.44 | 66                      | 19.96 | 3.24 | 66                      | 15.81 | 1.52 | 66                      | 19.37 | 4.24 |
| Önlisans                  | 131                     | 28.05 | 2.92 | 131                     | 16.67 | 3.16 | 131                     | 18.96 | 3.18 | 131                     | 15.76 | 1.57 | 131                     | 17.68 | 4.27 |
| Lisans                    | 381                     | 28.32 | 2.66 | 381                     | 16.89 | 3.11 | 381                     | 18.58 | 3.32 | 381                     | 15.74 | 1.61 | 381                     | 17.02 | 5.18 |
| Yüksek lisans/Doktora     | 25                      | 28.48 | 2.87 | 25                      | 17.28 | 2.93 | 25                      | 18.60 | 3.69 | 25                      | 15.16 | 1.67 | 25                      | 16.52 | 4.08 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.39 | 2.90 | 603                     | 16.81 | 3.15 | 603                     | 18.82 | 3.31 | 603                     | 15.73 | 1.60 | 603                     | 17.40 | 4.91 |
|                           | <b>F=3.324, p=0.019</b> |       |      | <b>F=0.650, p=0.583</b> |       |      | <b>F=3.417, p=0.017</b> |       |      | <b>F=1.158, p=0.325</b> |       |      | <b>F=4.826, p=0.003</b> |       |      |
| <b>Çocuk Sayısı</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Çocuk Yok                 | 332                     | 28.75 | 2.90 | 332                     | 16.83 | 3.15 | 332                     | 18.70 | 3.23 | 332                     | 15.91 | 1.52 | 332                     | 17.21 | 5.36 |
| 1 Çocuk                   | 174                     | 27.96 | 2.91 | 174                     | 17.08 | 3.15 | 174                     | 19.16 | 3.64 | 174                     | 15.55 | 1.77 | 174                     | 17.65 | 4.35 |
| 2 Çocuk ve üzeri          | 97                      | 27.90 | 2.70 | 97                      | 16.25 | 3.11 | 97                      | 18.60 | 2.96 | 97                      | 15.43 | 1.45 | 97                      | 17.61 | 4.18 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.39 | 2.90 | 603                     | 16.81 | 3.15 | 603                     | 18.82 | 3.31 | 603                     | 15.73 | 1.60 | 603                     | 17.40 | 4.91 |
|                           | <b>F=5.941, p=0.003</b> |       |      | <b>F=2.147, p=0.118</b> |       |      | <b>F=1.316, p=0.269</b> |       |      | <b>F=4.979, p=0.007</b> |       |      | <b>F=0.576, p=0.562</b> |       |      |

Hemşirelerin astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, bütünleştirme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 28.39 dir. Minimum puanı 10.00, maksimum puanı 45.00 ve standart sapması 2.90 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 28.76, 25-29 yaş grubunda 28.22, 30-34 yaş grubunda 28.26, 35-39 yaş grubunda 28.13, 40-44 yaş grubunda 28.72 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=1.158,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 28.57, evli olan hemşirelerde 28.30, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 27.78 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=1.258,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 29.39, ön lisans mezunu grubunda 28.05, lisans mezunu grubunda 28.32, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 28.48 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların

toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.324$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda sağlık meslek lisesi mezunu hemşireler ile önlisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 28.75, bir çocuğu olanlarda 27.96, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 27.90 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=5.941$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda çocuğu olmayan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, hükmetme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 16.81 dir. Minimum puanı 6.00, maksimum puanı 25.00 ve standart sapması 3.15 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 16.78, 25-29 yaş grubunda 17.07, 30-34 yaş grubunda 16.64, 35-39 yaş grubunda 17.13, 40-44 yaş grubunda 16.17 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.601$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 16.74, evli olan hemşirelerde 16.84, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 17.03 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.145$ ,  $p>0.05$ )

**(Tablo 38).**

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 16.43, ön lisans mezunu grubunda 16.67, lisans mezunu grubunda 16.89, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 17.28 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.650$ ,  $p>0.05$ ) **(Tablo 38).**

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 16.83, bir çocuğu olanlarda 17.08, iki çocuk ve üzeri olanlarda 16.25 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.147$ ,  $p>0.05$ ) **(Tablo 38).**

Hemşirelerin astaticları ile çatışma çözümlleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uyma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 18.82 dir. Minimum puanı 8.00, maksimum puanı 42.00 ve standart sapması 3.31 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümlleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 19.64, 25-29 yaş grubunda 18.37, 30-34 yaş grubunda 18.91, 35-39 yaş grubunda 18.15, 40-44 yaş grubunda 19.35 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre astaticları ile çatışma çözümlleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=4.188$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (**Tablo 38**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını araştırmak için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, uyma alt boyutunda 20-24 yaş grubu ve 35-39 yaş grubu hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümlleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 18.63, evli olan hemşirelerde 18.82, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 20.42 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre astaticları ile çatışma çözümlleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=3.701$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (**Tablo 38**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uyma alt boyutunda, Dul/Boşanmış/Ayrı yaşayan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümlleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek

lisesi mezunu grubunda 19.96, ön lisans mezunu grubunda 18.96, lisans mezunu grubunda 18.58, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 18.60 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=3.417$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uyma alt boyutunda sağlık meslek lisesi mezunu hemşireler ile lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 18.70, bir çocuğu olanlarda 19.16, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 18.60 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.316$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uzlaşma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 15.73 dir. Minimum puanı 8.00, maksimum puanı 20.00 ve standart sapması 1.60 dır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 15.89, 25-29 yaş grubunda 15.69, 30-34 yaş grubunda 15.81, 35-39 yaş grubunda 15.46, 40-44 yaş grubunda 15.81 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme



yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.130$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 15.97, evli olan hemşirelerde 15.53, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 15.85 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=5.490$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda bekar ve evli hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.81, ön lisans mezunu grubunda 15.76, lisans mezunu grubunda 15.74, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 15.16 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.158$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 15.91, bir çocuğu olanlarda 15.55, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 15.43 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre astları ile

çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=4.979$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda çocuğu olmayan hemşireler ile 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, kaçınma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 17.40 dir. minimum puanı 6.00, maksimum puanı 61.00 ve standart sapması 4.91 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 19.24, 25-29 yaş grubunda 16.76, 30-34 yaş grubunda 16.99, 35-39 yaş grubunda 16.65, 40-44 yaş grubunda 17.87 olarak bulunmuştur (Tablo 38). Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=5.725$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır. Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını araştırmak için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda 20-24 yaş grubu hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 17.17, evli olan hemşirelerde 17.44, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 19.00 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine



verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.778$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 19.37, ön lisans mezunu grubunda 17.68, lisans mezunu grubunda 17.02, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 16.52 olarak bulunmuştur (Tablo 38).Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=4.826$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 38). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda sağlık meslek lisesi mezunu hemşireler ile lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 17.21, bir çocuğu olanlarda 17.65, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 17.61 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.576$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

**Tablo -39: Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Astları ile Çalışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Hastanedeki Konumu             | Bütünleştirme    |       |      | Hükmetme         |       |      | Uyma             |       |      | Ulaşma           |       |      | Kaçınma          |       |      |
|--------------------------------|------------------|-------|------|------------------|-------|------|------------------|-------|------|------------------|-------|------|------------------|-------|------|
|                                | N                | X     | Ss   | N                | X     | Ss   | N                | X     | Ss   | N                | X     | Ss   | N                | X     | Ss   |
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi | 19               | 29.84 | 3.07 | 19               | 17.68 | 2.70 | 19               | 17.63 | 4.33 | 19               | 16.10 | 2.07 | 19               | 14.10 | 4.56 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi      | 58               | 29.05 | 2.37 | 58               | 16.86 | 2.84 | 58               | 18.39 | 2.93 | 58               | 15.77 | 1.49 | 58               | 15.60 | 4.11 |
| Klinik Hemşiresi               | 526              | 28.26 | 2.92 | 526              | 16.77 | 3.19 | 526              | 18.91 | 3.31 | 526              | 15.71 | 1.59 | 526              | 17.72 | 4.92 |
| Toplam                         | 603              | 28.39 | 2.90 | 603              | 16.81 | 3.15 | 603              | 18.82 | 3.31 | 603              | 15.73 | 1.60 | 603              | 17.40 | 4.91 |
|                                | F=4.415, p=0.012 |       |      | F=0.769, p=0.464 |       |      | F=1.891, p=0.152 |       |      | F=0.561, p=0.571 |       |      | F=9.558, p=0.000 |       |      |
| Çalışma Yılı                   |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |
| 1-5 yıl                        | 224              | 28.43 | 3.00 | 224              | 16.91 | 3.20 | 224              | 18.85 | 3.13 | 224              | 15.81 | 1.54 | 224              | 18.22 | 5.32 |
| 6-10 yıl                       | 153              | 28.43 | 3.10 | 153              | 17.15 | 3.14 | 153              | 18.73 | 3.23 | 153              | 15.73 | 1.74 | 153              | 16.50 | 4.92 |
| 11-15 yıl                      | 86               | 27.62 | 2.38 | 86               | 16.69 | 2.83 | 86               | 18.52 | 4.03 | 86               | 15.41 | 1.48 | 86               | 17.22 | 4.35 |
| 16-20 yıl                      | 74               | 29.10 | 2.24 | 74               | 16.81 | 3.20 | 74               | 18.48 | 2.85 | 74               | 15.86 | 1.29 | 74               | 15.97 | 4.24 |
| 21 yıl ve üzeri                | 66               | 28.34 | 3.16 | 66               | 15.84 | 3.20 | 66               | 19.66 | 3.54 | 66               | 15.72 | 1.85 | 66               | 18.56 | 4.05 |
| Toplam                         | 603              | 28.39 | 2.90 | 603              | 16.81 | 3.15 | 603              | 18.82 | 3.31 | 603              | 15.73 | 1.60 | 603              | 17.40 | 4.91 |
|                                | F=2.668, p=0.031 |       |      | F=2.080, p=0.082 |       |      | F=1.471, p=0.210 |       |      | F=1.111, p=0.351 |       |      | F=5.524, p=0.000 |       |      |
| Mesleği Sevme                  |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |                  |       |      |
| Çok Seviyorum                  | 88               | 29.43 | 3.09 | 88               | 16.12 | 3.23 | 88               | 19.14 | 3.70 | 88               | 16.11 | 2.01 | 88               | 16.81 | 5.73 |
| Seviyorum                      | 378              | 28.33 | 3.02 | 378              | 16.93 | 3.13 | 378              | 18.71 | 3.30 | 378              | 15.69 | 1.54 | 378              | 17.57 | 5.05 |
| Kararsızım                     | 110              | 27.75 | 2.17 | 110              | 16.79 | 3.00 | 110              | 18.80 | 3.13 | 110              | 15.56 | 1.33 | 110              | 17.28 | 3.63 |
| Sevmiyorum                     | 21               | 28.04 | 1.56 | 21               | 17.19 | 3.35 | 21               | 18.61 | 2.78 | 21               | 15.47 | 0.98 | 21               | 17.61 | 4.49 |
| Hiç Sevmiyorum                 | 6                | 29.33 | 3.66 | 6                | 18.33 | 4.50 | 6                | 21.66 | 2.94 | 6                | 16.50 | 3.08 | 6                | 17.00 | 5.17 |
| Toplam                         | 603              | 28.39 | 2.90 | 603              | 16.81 | 3.15 | 603              | 18.82 | 3.31 | 603              | 15.73 | 1.60 | 603              | 17.40 | 4.91 |
|                                | F=4.518, p=0.001 |       |      | F=1.619, p=0.168 |       |      | F=1.437, p=0.220 |       |      | F=2.092, p=0.080 |       |      | F=0.459, p=0.766 |       |      |

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 29.84, klinik yönetici hemşirelerinde 29.05, klinik hemşirelerinde 28.26 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=4.415$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 39). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda hemşirelik hizmetleri yönetici hemşireleri ile klinik hemşirelerinin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 28.43, 6-10 yıl arası çalışanlarda 28.43, 11-15 yıl arası çalışanlarda 27.62, 16-20 yıl arası çalışanlarda 29.10, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 28.34 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=2.668$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 39). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 29.43, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde

28.33, kararsızım diyen hemşirelerde 27.75, sevmiyorum diyen hemşirelerde 28.04, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 29.33 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=4.518$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 39). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 17.68, klinik yönetici hemşirelerinde 16.86, klinik hemşirelerinde 16.77 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.769$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 16.91, 6-10 yıl arası çalışanlarda 17.15, 11-15 yıl arası çalışanlarda 16.69, 16-20 yıl arası çalışanlarda 16.81, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.84 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme ( $F=2.080$ ,  $p>0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.12, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 16.93, kararsızım diyen hemşirelerde 16.79, sevmiyorum diyen hemşirelerde 17.19, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.33 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.619$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 17.63, klinik yönetici hemşirelerinde 18.39, klinik hemşirelerinde 18.91 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.891$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 18.85, 6-10 yıl arası çalışanlarda 18.73, 11-15 yıl arası çalışanlarda 18.52, 16-20 yıl arası çalışanlarda 18.48, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 19.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.471$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 19.14, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 18.71, kararsızım diyen hemşirelerde 18.80, sevmiyorum diyen hemşirelerde 18.61, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 21.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.437$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 16.10, klinik yönetici hemşirelerinde 15.77, klinik hemşirelerinde 15.71 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.561$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 15.81, 6-10 yıl arası çalışanlarda 15.73, 11-15 yıl arası çalışanlarda 15.41, 16-20 yıl arası çalışanlarda 15.86, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.72 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.111$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.11, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 15.69, kararsızım diyen hemşirelerde 15.56, sevmiyorum diyen hemşirelerde 15.47, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 16.50 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=2.092$ ,  $p>0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 39).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı hemşirelik hizmetleri yönetiminde 14.10, klinik yönetici hemşirelerinde 15.60, klinik hemşirelerinde 17.72 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=9.558$ ,  $p<0.05$ ), alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 39). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda hemşirelik hizmetleri yönetici hemşireleri ile klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 18.22, 6-10 yıl arası çalışanlarda 16.50, 11-15 yıl arası çalışanlarda 17.22, 16-20 yıl arası çalışanlarda 15.97, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 18.56 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları



arasında kaçınma ( $F=5.524$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 39). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın kaçınma alt boyutunda 16-20 yıl ve 21 yıl üzerinde çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.81, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 17.57, kararsızım diyen hemşirelerde 17.28, sevmiyorum diyen hemşirelerde 17.61, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 17.00 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.459$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).



**Tablo -40: Kurumun, Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu İle Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre Astları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Beklenti Karşılama Durumu                       | Bütünleştirme           |       |      |  | Hükmetme                |       |      |  | Uyma                    |       |      |  | Uzlaşma                 |       |      |  | Kaçınma                 |       |      |  |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------|------|--|-------------------------|-------|------|--|-------------------------|-------|------|--|-------------------------|-------|------|--|-------------------------|-------|------|--|
|                                                 | N                       | X     | Ss   |  | N                       | X     | Ss   |  | N                       | X     | Ss   |  | N                       | X     | Ss   |  | N                       | X     | Ss   |  |
| Çok Karşılıyor                                  | 10                      | 32.20 | 2.65 |  | 10                      | 16.40 | 5.05 |  | 10                      | 18.80 | 4.23 |  | 10                      | 18.40 | 2.11 |  | 10                      | 16.40 | 8.57 |  |
| Karşılıyor                                      | 169                     | 28.37 | 2.62 |  | 169                     | 16.75 | 2.90 |  | 169                     | 19.11 | 3.49 |  | 169                     | 15.69 | 1.46 |  | 169                     | 17.60 | 5.60 |  |
| Kararsızım                                      | 200                     | 28.34 | 3.03 |  | 200                     | 17.21 | 3.01 |  | 200                     | 18.99 | 3.24 |  | 200                     | 15.65 | 1.61 |  | 200                     | 17.81 | 4.30 |  |
| Karşılamıyor                                    | 181                     | 28.27 | 2.96 |  | 181                     | 16.48 | 3.43 |  | 181                     | 18.61 | 3.20 |  | 181                     | 15.72 | 1.58 |  | 181                     | 17.06 | 4.66 |  |
| Hiç Karşılamıyor                                | 43                      | 28.30 | 2.59 |  | 43                      | 16.67 | 2.88 |  | 43                      | 17.74 | 3.07 |  | 43                      | 15.69 | 1.48 |  | 43                      | 16.39 | 4.49 |  |
| <b>Toplam</b>                                   | 603                     | 28.39 | 2.90 |  | 603                     | 16.81 | 3.15 |  | 603                     | 18.82 | 3.31 |  | 603                     | 15.73 | 1.60 |  | 603                     | 17.40 | 4.91 |  |
|                                                 | <b>F=4.517, p=0.001</b> |       |      |  | <b>F=1.376, p=0.241</b> |       |      |  | <b>F=1.764, p=0.135</b> |       |      |  | <b>F=7.408, p=0.000</b> |       |      |  | <b>F=1.201, p=0.309</b> |       |      |  |
| <b>Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> |                         |       |      |  |                         |       |      |  |                         |       |      |  |                         |       |      |  |                         |       |      |  |
| Çok Dikkate Alınmıyor                           | 14                      | 30.78 | 3.11 |  | 14                      | 15.64 | 3.17 |  | 14                      | 18.21 | 3.68 |  | 14                      | 16.85 | 1.70 |  | 14                      | 14.64 | 6.57 |  |
| Alınmıyor                                       | 195                     | 28.89 | 2.94 |  | 195                     | 17.07 | 2.98 |  | 195                     | 18.90 | 3.76 |  | 195                     | 15.81 | 1.63 |  | 195                     | 17.25 | 5.67 |  |
| Kararsızım                                      | 211                     | 27.95 | 2.78 |  | 211                     | 17.02 | 3.08 |  | 211                     | 18.95 | 3.22 |  | 211                     | 15.64 | 1.59 |  | 211                     | 18.14 | 4.41 |  |
| Alınmıyor                                       | 137                     | 28.40 | 2.60 |  | 137                     | 16.18 | 3.42 |  | 137                     | 18.71 | 2.92 |  | 137                     | 15.84 | 1.40 |  | 137                     | 16.61 | 4.45 |  |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                           | 46                      | 27.50 | 3.32 |  | 46                      | 16.95 | 3.09 |  | 46                      | 18.36 | 2.72 |  | 46                      | 15.15 | 1.78 |  | 46                      | 17.84 | 3.60 |  |
| <b>Toplam</b>                                   | 603                     | 28.39 | 2.90 |  | 603                     | 16.81 | 3.15 |  | 603                     | 18.82 | 3.31 |  | 603                     | 15.73 | 1.60 |  | 603                     | 17.40 | 4.91 |  |
|                                                 | <b>F=6.345, p=0.000</b> |       |      |  | <b>F=2.432, p=0.046</b> |       |      |  | <b>F=0.475, p=0.754</b> |       |      |  | <b>F=3.757, p=0.005</b> |       |      |  | <b>F=3.397, p=0.009</b> |       |      |  |

Hemşirelerin, çatışma çözümü yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 32.20, karşılıyor diyen hemşirelerde 28.37, kararsızım diyen hemşirelerde 28.34, karşılamıyor diyen hemşirelerde 28.27, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 28.30, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre astları ile çatışma çözümü yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=4.517$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda çalıştığım kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümü yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 30.78, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 28.89, kararsızım diyen hemşirelerde 27.95, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 28.40, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 27.50 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre astları ile çatışma çözümü yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=6.345$ ,  $p<0.05$ ), alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bütünleştirme alt boyutunda, çalıştığımız kurum duygu ve düşüncelerimizi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 16.40, karşılıyor diyen hemşirelerde 16.75, kararsızım diyen hemşirelerde 17.21, karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.48, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.67, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.376$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 40).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 15.64, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 17.07, kararsızım diyen hemşirelerde 17.02, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 16.18, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 16.95 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme ( $F=2.432$ ,  $p<0.05$ ), alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın hükmetme alt boyutunda duygu ve düşüncelerimiz çok dikkate alınmıyor ve dikkate alınıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına

göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 18.80, karşılıyor diyen hemşirelerde 19.11, kararsızım diyen hemşirelerde 18.99, karşılamıyor diyen hemşirelerde 18.61, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.74, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.764$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 18.21, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 18.90, kararsızım diyen hemşirelerde 18.95, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 18.71, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 18.36 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.475$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 18.40, karşılıyor diyen hemşirelerde 15.69, kararsızım diyen hemşirelerde 15.65, karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.72, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 15.69, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=7.408$ ,  $p<0.05$ )

alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda çalıştığım kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 16.85, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.81, kararsızım diyen hemşirelerde 15.64, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.84, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.15 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre astları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=3.757$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uzlaşma alt boyutunda, çalıştığımız kurum duygu ve düşüncelerimizi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 16.40, karşılıyor diyen hemşirelerde 17.60, kararsızım diyen hemşirelerde 17.81, karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.06, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.39 olarak saptanmıştır (Tablo 40). Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme

yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=1.201,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 14.64, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 17.25, kararsızım diyen hemşirelerde 18.14, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 16.61, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 17.84 olarak bulunmuştur (Tablo 40). Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre astları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma (F=3.397,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 40). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kaçınma alt boyutunda çalıştığımız kurum tarafından duygu ve düşüncelerimiz dikkate alınmıyor ve kararsızım diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

### 3. 3. 3 HEMŞİRELERİN AKRANLARI İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİ

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerini belirlemede kullanılan Örgütsel Çatışma Ölçeği-2'den elde edilen hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine ilişkin verilerin sayı , yüzde, puan ortalamaları ve standart sapma dağılımları **Tablo-41**'de gösterilmiştir.





Tablo-41:Hemşirelerin Akranları İle Yaşadıkları Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                                                     | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      |              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|--------------|-------------|
|                                                                                                                  | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    | N            | Ss          |
| <b>Bütünleştirme</b>                                                                                             |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |              |             |
| 1- Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu akranlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım                | 1             | 0.2 | 4     | 0.7  | 16         | 2.7  | 415         | 68.8 | 167             | 27.7 | 603          | 4.23        |
| 4- Akranlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım                  | 9             | 1.5 | 30    | 5.0  | 57         | 9.5  | 423         | 70.1 | 84              | 13.9 | 603          | 3.90        |
| 5- Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, akranlarımla işbirliği yapmaya çalışırım | 2             | 0.3 | 8     | 1.3  | 34         | 5.6  | 432         | 71.6 | 127             | 21.1 | 603          | 4.11        |
| 12- Akranlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum      | 1             | 0.2 | 9     | 1.5  | 20         | 3.3  | 405         | 67.2 | 168             | 27.9 | 603          | 4.21        |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım            | -             | -   | 10    | 1.7  | 38         | 6.3  | 432         | 71.6 | 123             | 20.4 | 603          | 4.10        |
| 23- İkizimce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için akranlarımla işbirliği yaparım                        | 3             | 0.5 | 9     | 1.5  | 32         | 5.3  | 431         | 71.5 | 128             | 21.2 | 603          | 4.11        |
| 28- Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için akranlarımla birlikte çalışmaya gayret ederim                 | -             | -   | 5     | 0.8  | 28         | 4.6  | 429         | 71.1 | 141             | 23.7 | 603          | 4.17        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                    |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | <b>28.85</b> | <b>2.90</b> |
| <b>Hükmetme</b>                                                                                                  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |              |             |
| 8- Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım                                                   | 21            | 3.5 | 143   | 23.7 | 156        | 25.9 | 258         | 42.8 | 25              | 4.1  | 603          | 3.20        |
| 9- Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım                                                   | 47            | 7.8 | 228   | 37.8 | 169        | 28.0 | 152         | 25.2 | 7               | 1.2  | 603          | 2.74        |
| 18- Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım                                             | 12            | 2.0 | 85    | 14.1 | 127        | 21.1 | 328         | 54.4 | 51              | 8.5  | 603          | 3.53        |
| 21- Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararı bir şekilde düşerim                 | 4             | 0.7 | 25    | 4.1  | 53         | 8.8  | 415         | 68.8 | 106             | 17.6 | 603          | 3.98        |
| 25- Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım                                                   | 42            | 7.0 | 186   | 30.8 | 183        | 30.3 | 179         | 29.7 | 13              | 2.2  | 603          | 2.89        |
| <b>Toplam</b>                                                                                                    |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | <b>16.35</b> | <b>3.04</b> |



Tablo 41'in devamı

| Çatışma Çözümleme Yöntemleri                                                          |  | Tamamen Uygun |     | Uygun |      | Kararsızım |      | Uygun Değil |      | Hiç Uygun Değil |      |       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------|-----|-------|------|------------|------|-------------|------|-----------------|------|-------|------|
|                                                                                       |  | N             | %   | N     | %    | N          | %    | N           | %    | N               | %    | N     | Ss   |
| <b>Uyma</b>                                                                           |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |       |      |
| 2- Akranlarımın ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım                |  | 2             | 0.3 | 22    | 3.6  | 88         | 14.6 | 395         | 65.5 | 96              | 15.9 | 603   | 3.93 |
| 10- Akranlarımın isteklerini genellikle yerine getiririm                              |  | 6             | 1.0 | 114   | 18.9 | 193        | 32.0 | 264         | 43.8 | 26              | 4.3  | 603   | 3.31 |
| 11-Akranlarımın isteklerine genellikle hayır diyemem                                  |  | 18            | 3.0 | 224   | 37.1 | 181        | 30.0 | 161         | 26.7 | 19              | 3.2  | 603   | 2.89 |
| 13-Akranlarıma genellikle tavizkar davranırım                                         |  | 27            | 4.5 | 231   | 38.3 | 183        | 30.3 | 145         | 24.0 | 17              | 2.8  | 603   | 2.82 |
| 19-Genellikle akranlarımla önerileri doğrultusunda hareket ederim                     |  | 27            | 4.5 | 265   | 43.9 | 178        | 29.5 | 126         | 20.9 | 7               | 1.2  | 603   | 2.70 |
| 24- Akranlarımla beklentilerini karşılamaya çalışırım                                 |  | 6             | 1.0 | 55    | 9.1  | 121        | 20.1 | 382         | 63.3 | 39              | 6.5  | 603   | 3.65 |
| <b>Toplam</b>                                                                         |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | 19.32 | 3.31 |
| <b>Uzlaşma</b>                                                                        |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      |       |      |
| 7-İçinden çıkmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım                           |  | 1             | 0.2 | 11    | 1.8  | 37         | 6.1  | 483         | 80.1 | 71              | 11.8 | 603   | 4.01 |
| 14- Çıkmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm                            |  | -             | -   | 12    | 2.0  | 42         | 7.0  | 477         | 79.1 | 72              | 11.9 | 603   | 4.01 |
| 15-Uzlaşmaya varmak için akranlarımla karşılıklı görüşmeler yaparım                   |  | 1             | 0.2 | 11    | 1.8  | 24         | 4.0  | 457         | 75.8 | 110             | 18.2 | 603   | 4.10 |
| 20- Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum |  | 1             | 0.2 | 23    | 3.8  | 82         | 13.6 | 432         | 71.6 | 65              | 10.8 | 603   | 3.89 |
| <b>Toplam</b>                                                                         |  |               |     |       |      |            |      |             |      |                 |      | 16.01 | 1.62 |



Örgütsel Çatışma Ölçeği-2’de hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümü yaklaşımından bütünleştirme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-41). “Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu akranlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 2.7’si kararsızım, % 68.8’i uygun değil, % 27.7’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 4.23’dür.

“Akranlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 9.5’i kararsızım, % 70.1’i uygun değil, % 13.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.90’dır.

“Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, akranlarımla işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 5.6’sı kararsızım, % 71.6’sı uygun değil, % 21.1’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.11’dir.

“Akranlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 3.3’ü kararsızım, % 67.2’si uygun değil, % 27.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.21’dir.

“Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 6.3’ü kararsızım, % 71.6’sı uygun değil, % 20.4’ü hiç uygun değil şeklinde yanıt verdiği görülmektedir. Puan ortalaması 4.10’dur.

“İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için akranlarımla işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 5.3’ü kararsızım, % 71.5’i uygun değil, % 21.2’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.11’dir.

“Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için akranlarımla birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 4.6’sı kararsızım, % 71.1’i uygun değil, % 23.7’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.17’dir.

Hemşirelerin akranlarıyla yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından hükmetme alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (**Tablo-41**). “Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin, % 23.7’si uygun, % 25.9’u kararsızım, % 42.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.20’dir.

“Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 37.8’i uygun, % 28.0’ı kararsızım, % 25.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.74’dür.

“Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 14.1’i uygun, % 21.1’i kararsızım, % 54.4’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.53’dür.

“Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 8.8’i kararsızım, % 68.8’i uygun değil, % 17.6’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 3.98’dir.

“Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 30.8’i uygun, % 30.3’ü kararsızım, % 29.7’si uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.89’dur.

Hemşirelerin akranlarıyla yaşadıkları çatışma çözümüleme yaklaşımlarından uyma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-41). “Akranlarımla ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin, % 14.6’si kararsızım, % 65.5’i uygun değil, % 15.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.93’dür.

“Akranlarımla isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 18.9’u uygun, % 32.0’ı kararsızım, % 43.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.31’dir.

“Akranlarımla isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin, % 37.1’i uygun, % 30.0’ı kararsızım, % 26.7’si uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.89’dur.

“Akranlarımla genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 38.3’ü uygun, % 30.3’ü kararsızım, % 24.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.82’dir.

“Genellikle akranlarımla önerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 43.9’u uygun, % 29.5’i kararsızım, % 20.9’u uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 2.70’dir.

“Akranlarımla beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 9.1’i uygun, % 20.1’i kararsızım, % 63.3’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.65’dir.

Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yaklaşımlarından uzlaşma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-41). “İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 6.1’i kararsızım, % 80.1’i uygun değil, % 11.8’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 4.01’dir.

“Çıkmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 7.0’ı kararsızım, % 79.1’i uygun değil, % 11.9’u hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 4.01’dir.

“Uzlaşmaya varmak için akranlarımla karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 4.0’ı kararsızım, % 75.8’i uygun değil, % 18.2’si hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 4.10’dur.

“Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 13.6’sı kararsızım, % 71.6’sı uygun değil, % 10.8’i hiç uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.89’dur.

Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yaklaşımlarından kaçınma alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı şöyledir (Tablo-41). “Akranlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 43.6’sı uygun, % 18.6’sı kararsızım, % 27.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 2.77’dir.

“Akranlarımdan farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 49.3’ü uygun, % 18.7’si kararsızım, % 21.1’i uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.61’dir.

“Akranlarımla ters düşmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 26.5’i uygun, % 23.7’si kararsızım, % 39.6’sı uygun değil yanıtını vermiştir. Bulgularan toplam puan ortalaması 3.18’dir.

“Akranlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 36.8’i uygun, % 22.9’u kararsızım, % 29.4’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.85’dir.

“Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için akranlarımla uyuşmazlıklarımı kendime saklarım” önermesine hemşirelerin % 33.8’i uygun, % 29.0’ı kararsızım, % 30.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Puan ortalaması 2.93’dür.

“Akranlarımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 17.1’i uygun, % 14.4’ü kararsızım, % 59.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Toplam puan ortalaması 3.48’dir.



**Tablo -42: Hemşirelerin Yaş Grubu, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Çocuk Sayısına Göre Akranları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Yaş Grubu                 | Bütünleştirme           |       |      | Hükmetme                |       |      | Uyma                    |       |      | Uzlaşma                 |       |      | Kaçınma                 |       |      |
|---------------------------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
|                           | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   |
| 20-24                     | 108                     | 29.14 | 3.11 | 108                     | 16.29 | 2.93 | 108                     | 19.29 | 3.18 | 108                     | 16.14 | 1.61 | 108                     | 18.32 | 4.56 |
| 25-29                     | 190                     | 28.74 | 2.73 | 190                     | 16.40 | 3.14 | 190                     | 19.43 | 3.39 | 190                     | 16.01 | 1.67 | 190                     | 17.62 | 4.31 |
| 30-34                     | 117                     | 28.82 | 2.97 | 117                     | 16.17 | 3.09 | 117                     | 19.77 | 3.08 | 117                     | 15.83 | 1.75 | 117                     | 17.84 | 4.48 |
| 35-39                     | 97                      | 28.63 | 2.36 | 97                      | 16.67 | 2.78 | 97                      | 18.20 | 3.15 | 97                      | 15.83 | 1.23 | 97                      | 16.98 | 4.01 |
| 40-44                     | 91                      | 29.01 | 3.40 | 91                      | 16.21 | 3.17 | 91                      | 19.72 | 3.53 | 91                      | 16.29 | 1.70 | 91                      | 18.69 | 4.82 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                           | <b>F=0.550, p=0.699</b> |       |      | <b>F=0.434, p=0.784</b> |       |      | <b>F=3.767, p=0.005</b> |       |      | <b>F=1.518, p=0.195</b> |       |      | <b>F=2.171, p=0.071</b> |       |      |
| <b>Medeni Durum</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Bekar                     | 251                     | 29.11 | 2.85 | 251                     | 16.24 | 3.02 | 251                     | 19.20 | 3.43 | 251                     | 16.23 | 1.62 | 251                     | 17.70 | 4.89 |
| Evli                      | 327                     | 28.70 | 2.91 | 327                     | 16.40 | 3.09 | 327                     | 19.39 | 3.16 | 327                     | 15.85 | 1.60 | 327                     | 17.87 | 4.07 |
| Dul/Boşanmış/Ayrı Yaşıyor | 28                      | 28.32 | 3.13 | 28                      | 16.82 | 2.51 | 28                      | 19.57 | 3.96 | 28                      | 15.96 | 1.62 | 28                      | 18.82 | 4.34 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                           | <b>F=1.919, p=0.148</b> |       |      | <b>F=0.536, p=0.585</b> |       |      | <b>F=0.319, p=0.727</b> |       |      | <b>F=3.844, p=0.022</b> |       |      | <b>F=0.802, p=0.449</b> |       |      |
| <b>Eğitim Durumu</b>      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Sağlık Meslek Lisesi      | 66                      | 28.81 | 3.17 | 66                      | 15.69 | 3.44 | 66                      | 20.06 | 2.98 | 66                      | 15.86 | 1.77 | 66                      | 19.54 | 4.07 |
| Önlisans                  | 131                     | 28.75 | 2.86 | 131                     | 16.63 | 3.29 | 131                     | 19.57 | 3.50 | 131                     | 16.07 | 1.63 | 131                     | 18.38 | 4.85 |
| Lisans                    | 381                     | 28.89 | 2.84 | 381                     | 16.36 | 2.87 | 381                     | 19.09 | 3.27 | 381                     | 16.03 | 1.60 | 381                     | 17.42 | 4.31 |
| Yüksek lisans/Doktora     | 25                      | 28.84 | 3.31 | 25                      | 16.52 | 2.94 | 25                      | 19.48 | 3.56 | 25                      | 15.84 | 1.49 | 25                      | 17.12 | 3.89 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                           | <b>F=0.079, p=0.972</b> |       |      | <b>F=1.424, p=0.235</b> |       |      | <b>F=1.942, p=0.122</b> |       |      | <b>F=0.366, p=0.777</b> |       |      | <b>F=5.360, p=0.001</b> |       |      |
| <b>Çocuk Sayısı</b>       |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Çocuk Yok                 | 332                     | 29.19 | 2.81 | 332                     | 16.35 | 3.05 | 332                     | 19.25 | 3.23 | 332                     | 16.15 | 1.71 | 332                     | 17.66 | 4.71 |
| 1 Çocuk                   | 174                     | 28.31 | 2.94 | 174                     | 16.52 | 3.02 | 174                     | 19.41 | 3.51 | 174                     | 15.92 | 1.49 | 174                     | 17.94 | 4.25 |
| 2 Çocuk ve üzeri          | 97                      | 28.64 | 2.98 | 97                      | 16.04 | 3.03 | 97                      | 19.39 | 3.24 | 97                      | 15.70 | 1.47 | 97                      | 18.31 | 3.77 |
| <b>Toplam</b>             | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                           | <b>F=5.620, p=0.004</b> |       |      | <b>F=0.799, p=0.450</b> |       |      | <b>F=0.168, p=0.845</b> |       |      | <b>F=3.366, p=0.035</b> |       |      | <b>F=0.869, p=0.420</b> |       |      |



Hemşirelerin akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, bütünleştirme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 28.85 dir. Minimum puanı 19.00, maksimum puanı 35.00 ve standart sapması 2.90 dır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 29.14, 25-29 yaş grubunda 28.74, 30-34 yaş grubunda 28.82, 35-39 yaş grubunda 28.63, 40-44 yaş grubunda 29.01 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=0.550,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 29.11, evli olan hemşirelerde 28.70, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 28.32 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (F=1.919,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 28.81, ön lisans mezunu grubunda 28.75, lisans mezunu grubunda 28.89, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 28.84 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların

toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.079$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 42**).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 29.19, bir çocuğu olanlarda 28.31, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 28.64 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=5.620$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 42**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın çocuğu olmayan ve bir çocuğu olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, hükmetme yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 16.35 dir. Minimum puanı 5.00, maksimum puanı 25.00 ve standart sapması 3.04 dir.

Hemşirelerin çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 16.29, 25-29 yaş grubunda 16.40, 30-34 yaş grubunda 16.17, 35-39 yaş grubunda 16.67, 40-44 yaş grubunda 16.21 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.434$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 42**).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan

hemşirelerde 16.24, evli olan hemşirelerde 16.40, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 16.82 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.536$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.69, ön lisans mezunu grubunda 16.63, lisans mezunu grubunda 16.36, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 16.52 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.424$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 16.35, bir çocuğu olanlarda 16.52, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 16.04 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.799$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uyma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 19.32 dir. Minimum puanı 9.00, maksimum puanı 30.00 ve standart sapması 3.31 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 19.29, 25-29 yaş grubunda 19.43, 30-34 yaş grubunda 19.77, 35-39 yaş grubunda 18.20, 40-44 yaş grubunda 19.72 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.767$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın uyma alt boyutunda 30-34 yaş grubu ile 35-39 yaş grubunda olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 19.20, evli olan hemşirelerde 19.39, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 19.57 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.319$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 20.06, ön lisans mezunu grubunda 19.57, lisans mezunu grubunda 19.09, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 19.48 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.942$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 19.25, bir çocuğu olanlarda 19.41, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 19.39 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.168$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, uzlaşma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 16.01 dir. Minimum puanı 9.00, maksimum puanı 20.00 ve standart sapması 1.62 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 16.14, 25-29 yaş grubunda 16.01, 30-34 yaş grubunda 15.83, 35-39 yaş grubunda 15.83, 40-44 yaş grubunda 16.29 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.518$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 16.23, evli olan hemşirelerde 15.85, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 15.96 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.844$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42).

Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın bekar ve evli hemşirelerin puan ortalamalarından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 15.86, ön lisans mezunu grubunda 16.07, lisans mezunu grubunda 16.03, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 15.84 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.366$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 16.15, bir çocuğu olanlarda 15.92, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 15.70 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=3.366$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın çocuğu olmayan hemşireler ile iki ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır

Hemşirelerin akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların, kaçınma yönteminin seçimine ait toplam puan ortalaması 17.85 dir. Minimum puanı 6.00, maksimum puanı 42.00 ve standart sapması 4.44 dir.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının yaş gruplarına göre dağılımı, 20-24 yaş grubunda 18.32, 25-29 yaş grubunda 17.62, 30-34 yaş grubunda 17.84, 35-39 yaş grubunda 16.98, 40-44 yaş grubunda 18.69 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin yaş gruplarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.171$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının medeni durumlarına göre dağılımı, bekar olan hemşirelerde 17.70, evli olan hemşirelerde 17.87, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerde 18.82 olarak bulunmuştur (Tablo 42). Yapılan varyans analizinde hemşirelerin medeni durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.802$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının en son mezun olduğu okula göre dağılımı, sağlık meslek lisesi mezunu grubunda 19.54, ön lisans mezunu grubunda 18.38, lisans mezunu grubunda 17.42, yüksek lisans/doktora mezunu grubunda 17.12 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin en son mezun olduğu okula göre akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır ( $F=5.360$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın sağlık meslek

lisesi ve lisans mezunu olan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma cözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çocuk sayısına göre dağılımı, çocuğu olmayanlarda 17.66, bir çocuğu olanlarda 17.94, iki ve üzerinde çocuğu olanlarda 18.31 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çocuk sayısına göre akranları ile yaşadıkları çatışma cözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır( $F=0.869, p>0.05$ )(Tablo42).



**Tablo -43: Hemşirelerin Hastanedeki Konumu, Çalışma Yılı ve Mesleği Sevme Özelliklerine Göre Akranları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Hastanedeki Konumu             | Bütünleştirme           |       |      | Hükmetme                |       |      | Uyma                    |       |      | Uzlaşma                 |       |      | Kaçınma                 |       |      |
|--------------------------------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|-------------------------|-------|------|
|                                | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   | N                       | X     | Ss   |
| Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi | 19                      | 30.73 | 3.78 | 19                      | 17.21 | 3.53 | 19                      | 18.52 | 3.54 | 19                      | 17.00 | 1.85 | 19                      | 14.57 | 4.46 |
| Klinik Yönetici Hemşiresi      | 58                      | 29.44 | 2.71 | 58                      | 16.75 | 2.78 | 58                      | 18.70 | 3.42 | 58                      | 16.17 | 1.57 | 58                      | 16.89 | 3.82 |
| Klinik Hemşiresi               | 526                     | 28.72 | 2.85 | 526                     | 16.27 | 3.04 | 526                     | 19.42 | 3.28 | 526                     | 15.96 | 1.61 | 526                     | 18.07 | 4.45 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                                | <b>F=5.868, p=0.003</b> |       |      | <b>F=1.426, p=0.241</b> |       |      | <b>F=1.782, p=0.169</b> |       |      | <b>F=4.068, p=0.018</b> |       |      | <b>F=7.314, p=0.001</b> |       |      |
| <b>Çalışma Yılı</b>            |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| 1-5 yıl                        | 224                     | 28.84 | 2.85 | 224                     | 16.29 | 3.02 | 224                     | 19.36 | 3.20 | 224                     | 16.09 | 1.65 | 224                     | 18.02 | 4.45 |
| 6-10 yıl                       | 153                     | 29.15 | 2.78 | 153                     | 16.60 | 2.87 | 153                     | 19.62 | 3.41 | 153                     | 15.92 | 1.69 | 153                     | 17.57 | 4.44 |
| 11-15 yıl                      | 86                      | 27.97 | 2.84 | 86                      | 16.51 | 2.95 | 86                      | 19.23 | 3.27 | 86                      | 15.79 | 1.56 | 86                      | 17.89 | 4.40 |
| 16-20 yıl                      | 74                      | 29.39 | 2.50 | 74                      | 16.36 | 3.33 | 74                      | 18.21 | 3.20 | 74                      | 16.01 | 1.23 | 74                      | 16.40 | 3.65 |
| 21 yıl ve üzeri                | 66                      | 28.72 | 3.56 | 66                      | 15.77 | 3.22 | 66                      | 19.83 | 3.41 | 66                      | 16.24 | 1.81 | 66                      | 19.46 | 4.77 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                                | <b>F=3.074, p=0.016</b> |       |      | <b>F=0.934, p=0.444</b> |       |      | <b>F=2.838, p=0.024</b> |       |      | <b>F=0.990, p=0.412</b> |       |      | <b>F=4.487, p=0.001</b> |       |      |
| <b>Mesleği Sevme</b>           |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |                         |       |      |
| Çok Seviyorum                  | 88                      | 29.54 | 3.57 | 88                      | 16.07 | 3.45 | 88                      | 19.09 | 3.04 | 88                      | 16.31 | 1.93 | 88                      | 16.71 | 4.92 |
| Seviyorum                      | 378                     | 28.94 | 2.83 | 378                     | 16.39 | 3.02 | 378                     | 19.27 | 3.52 | 378                     | 16.02 | 1.59 | 378                     | 17.98 | 4.36 |
| Kararsızım                     | 110                     | 28.05 | 2.48 | 110                     | 16.44 | 2.72 | 110                     | 19.40 | 2.72 | 110                     | 15.82 | 1.59 | 110                     | 18.10 | 4.21 |
| Sevmiyorum                     | 21                      | 28.61 | 1.77 | 21                      | 16.23 | 3.22 | 21                      | 20.00 | 3.14 | 21                      | 15.66 | 0.79 | 21                      | 19.04 | 4.44 |
| Hiç Sevmiyorum                 | 6                       | 28.66 | 3.66 | 6                       | 16.66 | 3.26 | 6                       | 21.83 | 3.25 | 6                       | 15.66 | 0.81 | 6                       | 17.66 | 4.76 |
| <b>Toplam</b>                  | 603                     | 28.85 | 2.90 | 603                     | 16.35 | 3.04 | 603                     | 19.32 | 3.31 | 603                     | 16.01 | 1.62 | 603                     | 17.85 | 4.44 |
|                                | <b>F=3.523, p=0.007</b> |       |      | <b>F=0.243, p=0.914</b> |       |      | <b>F=1.222, p=0.300</b> |       |      | <b>F=1.454, p=0.215</b> |       |      | <b>F=2.000, p=0.093</b> |       |      |

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 30.73, klinik yönetici hemşirelerinde 29.44, klinik hemşirelerinde 28.72 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=5.868$ ,  $p<0.05$ ), alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır

(Tablo 43). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, bütünleştirme alt boyutunda klinik hemşirelerinden ve hemşirelik hizmetleri yönetici hemşirelerinin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 28.84, 6-10 yıl arası çalışanlarda 29.15, 11-15 yıl arası çalışanlarda 27.97, 16-20 yıl arası çalışanlarda 29.39, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 28.72 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=3.074$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 43). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, bütünleştirme alt boyutunda 11-15 yıl ve 16-20 yıl çalışan puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 29.54, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde

28.94, kararsızım diyen hemşirelerde 28.05, sevmiyorum diyen hemşirelerde 28.61, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 28.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=3.523$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (**Tablo 43**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, bütünleştirme alt boyutunda kararsızım diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 17.21, klinik yönetici hemşirelerinde 16.75, klinik hemşirelerinde 16.27 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.426$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 43**).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 16.29, 6-10 yıl arası çalışanlarda 16.60, 11-15 yıl arası çalışanlarda 16.51, 16-20 yıl arası çalışanlarda 16.36, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 15.77 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.934$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 43**).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.07, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 16.39, kararsızım diyen hemşirelerde 16.44, sevmiyorum diyen hemşirelerde 16.23, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 16.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.243$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 18.52, klinik yönetici hemşirelerinde 18.70, klinik hemşirelerinde 19.42 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=1.782$ ,  $p>0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 43).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 19.36, 6-10 yıl arası çalışanlarda 19.62, 11-15 yıl arası çalışanlarda 19.23, 16-20 yıl arası çalışanlarda 18.21, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 19.83 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma ( $F=2.838$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 43). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, uyma alt boyutunda 16-20 yıl

ve 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 19.09, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 19.27, kararsızım diyen hemşirelerde 19.40, sevmiyorum diyen hemşirelerde 20.00, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 21.83 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.222$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 17.00, klinik yönetici hemşirelerinde 16.17, klinik hemşirelerinde 15.96 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=4.068$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 43). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, uzlaşma alt boyutunda klinik hemşirelerinden ve hemşirelik hizmetleri yönetici hemşirelerinin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası çalışanlarda 16.09, 6-10 yıl arası çalışanlarda 15.92, 11-15 yıl arası çalışanlarda 15.79, 16-20 yıl arası çalışanlarda 16.01, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 16.24 olarak

saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.990$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevme durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.31, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 16.02, kararsızım diyen hemşirelerde 15.82, sevmiyorum diyen hemşirelerde 15.66, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 15.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=1.454$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının hastanedeki çalışma konumlarına göre dağılımı, hemşirelik hizmetleri yönetiminde 14.57, klinik yönetici hemşirelerinde 16.89, klinik hemşirelerinde 18.07 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarına göre akranları ile çatışma çözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=7.314$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 43). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, kaçınma alt boyutunda hemşirelik hizmetleri yönetici hemşirelerinin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının çalışma yıllarına göre dağılımı, 1-5 yıl arası

Çalışanlarda 18.02, 6-10 yıl arası çalışanlarda 17.57, 11-15 yıl arası çalışanlarda 17.89, 16-20 yıl arası çalışanlarda 16.40, 21 yıl ve üzeri çalışanlarda 19.46 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin çalışma yıllarına göre akranları ile çatışma çözümlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=4.487$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (**Tablo 43**). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, kaçınma alt boyutunda 16-20 yıl ve 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, atışma çözümlerine yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının mesleği sevmeye durumlarına göre dağılımı, mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerde 16.71, mesleği seviyorum diyen hemşirelerde 17.98, kararsızım diyen hemşirelerde 18.10, sevmiyorum diyen hemşirelerde 19.04, hiç sevmiyorum diyen hemşirelerde 17.66 olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.000$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 43**).



**Tablo -44: Kurumun,Hemşirelerin Beklentilerini Karşılama Durumu İle Duygu ve Düşüncelerini Dikkate Alma Durumuna Göre**

**Akranları ile Çatışma Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Verdikleri Yanıtların Dağılımı**

| Beklenti Karşılama Durumu                       | Bütünleştirme           |              |             |  | Hükmetme                |              |             |  | Uyma                    |              |             |  | Uzlaşma                 |              |             |  | Kaçınma                 |              |             |  |
|-------------------------------------------------|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|-------------------------|--------------|-------------|--|
|                                                 | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  | N                       | X            | Ss          |  |
| Çok Karşılıyor                                  | 10                      | 32.10        | 3.17        |  | 10                      | 16.20        | 3.42        |  | 10                      | 19.70        | 3.02        |  | 10                      | 18.00        | 2.00        |  | 10                      | 16.20        | 8.12        |  |
| Karşılıyor                                      | 169                     | 29.00        | 3.11        |  | 169                     | 16.57        | 3.18        |  | 169                     | 18.98        | 3.18        |  | 169                     | 16.13        | 1.58        |  | 169                     | 17.69        | 4.20        |  |
| Kararsızım                                      | 200                     | 28.72        | 2.95        |  | 200                     | 16.20        | 2.83        |  | 200                     | 19.87        | 3.24        |  | 200                     | 15.80        | 1.78        |  | 200                     | 18.56        | 4.48        |  |
| Karşılamıyor                                    | 181                     | 28.70        | 2.60        |  | 181                     | 16.18        | 3.06        |  | 181                     | 19.04        | 3.50        |  | 181                     | 16.00        | 1.41        |  | 181                     | 17.35        | 4.26        |  |
| Hiç Karşılamıyor                                | 43                      | 28.79        | 2.53        |  | 43                      | 16.93        | 3.25        |  | 43                      | 19.18        | 3.17        |  | 43                      | 16.18        | 1.45        |  | 43                      | 17.60        | 4.54        |  |
| <b>Toplam</b>                                   | <b>603</b>              | <b>28.85</b> | <b>2.90</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.35</b> | <b>3.04</b> |  | <b>603</b>              | <b>19.32</b> | <b>3.31</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.01</b> | <b>1.62</b> |  | <b>603</b>              | <b>17.85</b> | <b>4.44</b> |  |
|                                                 | <b>F=3.531, p=0.007</b> |              |             |  | <b>F=0.889, p=0.470</b> |              |             |  | <b>F=2.185, p=0.069</b> |              |             |  | <b>F=5.081, p=0.000</b> |              |             |  | <b>F=2.293, p=0.058</b> |              |             |  |
| <b>Duygu ve Düşünceleri Dikkate Alma Durumu</b> |                         |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |                         |              |             |  |
| Çok Dikkate Alınıyor                            | 14                      | 31.00        | 3.06        |  | 14                      | 16.78        | 2.29        |  | 14                      | 18.35        | 2.79        |  | 14                      | 17.07        | 1.97        |  | 14                      | 14.00        | 6.46        |  |
| Alınıyor                                        | 195                     | 29.30        | 2.82        |  | 195                     | 16.55        | 3.23        |  | 195                     | 19.29        | 3.43        |  | 195                     | 16.12        | 1.64        |  | 195                     | 17.26        | 4.28        |  |
| Kararsızım                                      | 211                     | 28.51        | 3.11        |  | 211                     | 16.54        | 2.75        |  | 211                     | 19.53        | 3.25        |  | 211                     | 15.90        | 1.85        |  | 211                     | 18.64        | 4.63        |  |
| Alınmıyor                                       | 137                     | 28.77        | 2.53        |  | 137                     | 15.56        | 3.18        |  | 137                     | 19.16        | 3.34        |  | 137                     | 15.97        | 1.23        |  | 137                     | 17.81        | 4.00        |  |
| Hiç Dikkate Alınmıyor                           | 46                      | 28.08        | 2.67        |  | 46                      | 16.86        | 2.96        |  | 46                      | 19.23        | 3.11        |  | 46                      | 15.86        | 1.16        |  | 46                      | 17.97        | 3.87        |  |
| <b>Toplam</b>                                   | <b>603</b>              | <b>28.85</b> | <b>2.90</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.35</b> | <b>3.04</b> |  | <b>603</b>              | <b>19.32</b> | <b>3.31</b> |  | <b>603</b>              | <b>16.01</b> | <b>1.62</b> |  | <b>603</b>              | <b>17.85</b> | <b>4.44</b> |  |
|                                                 | <b>F=4.788, p=0.001</b> |              |             |  | <b>F=3.132, p=0.014</b> |              |             |  | <b>F=0.589, p=0.671</b> |              |             |  | <b>F=2.105, p=0.079</b> |              |             |  | <b>F=5.351, p=0.000</b> |              |             |  |



Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 32.10, karşılıyor diyen hemşirelerde 29.00, kararsızım diyen hemşirelerde 28.72, karşılamıyor diyen hemşirelerde 28.70, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 28.79, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=3.531$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 44). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, bütünleştirme alt boyutunda kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumum duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 31.00, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 29.30, kararsızım diyen hemşirelerde 28.51, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 28.77, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 28.08 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre hemşirelerin akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında bütünleştirme ( $F=4.788$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 44). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, bütünleştirme alt boyutunda kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim

çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 16.20, karşılıyor diyen hemşirelerde 16.57, kararsızım diyen hemşirelerde 16.20, karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.18, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.93, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.889$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 16.78, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 16.55, kararsızım diyen hemşirelerde 16.54, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.56, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 16.86 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre hemşirelerin akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında hükmetme ( $F=3.132$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 44). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan tukey HSD ileri analizi sonucunda farklılığın, hükmetme alt boyutunda kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim

dikkate alınmıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma cözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde 19.70, karşılıyor diyen hemşirelerde 18.98, kararsızım diyen hemşirelerde 19.87, karşılamıyor diyen hemşirelerde 19.04, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 19.18, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma cözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.185$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Hemşirelerin, çatışma cözümleme yöntemlerinden uyma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerimi çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 18.35, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 19.29, kararsızım diyen hemşirelerde 19.53, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 19.16, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 19.23 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma cözümleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uyma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=0.589$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Hemşirelerin, çatışma cözümleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerde

18.00, karşılıyor diyen hemşirelerde 16.13, kararsızım diyen hemşirelerde 15.80, karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.00, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 16.18, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma ( $F=5.081$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 44). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, uzlaşma alt boyutunda kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerin puan ortalamasından kaynaklandığı saptanmıştır.

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden uzlaşma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 17.07, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 16.12, kararsızım diyen hemşirelerde 15.90, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.97, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 15.86 olarak bulunmuştur. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında uzlaşma alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $F=2.105$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumlarına göre dağılımı, kurum beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerde 16.20, karşılıyor diyen hemşirelerde 17.69, kararsızım diyen hemşirelerde 18.56, karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.35, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerde 17.60, olarak saptanmıştır. Yapılan varyans analizinde kurumun, hemşirelerin beklentilerini

karşılama durumlarına göre akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=2.293$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmamıştır (Tablo 44).

Hemşirelerin, çatışma çözümüleme yöntemlerinden kaçınma yönteminin seçimine ait puan ortalamalarının, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre dağılımı, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate alıyor diyen hemşirelerde 14.00, dikkate alınıyor diyen hemşirelerde 17.26, kararsızım diyen hemşirelerde 18.64, dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 17.81, hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerde 17.97 olarak bulunmuştur.Yapılan varyans analizinde, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumlarına göre hemşirelerin akranları ile çatışma çözümüleme yöntemlerine verdikleri yanıtların toplam puan ortalamaları arasında kaçınma ( $F=5.351$ ,  $p<0.05$ ) alt boyutunda  $\alpha=0.05$  önem düzeyinde anlamlı bir fark saptanmıştır (Tablo 44). Bu farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Tamhane ileri analizi sonucunda farklılığın, kaçınma alt boyutunda kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor ve kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır.

### 3. 4. HEMŞİRELERİN YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRLERİ VE KULLANDIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

**Tablo -45: Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Üstleri İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki**

|               | Kendi içinde<br>çatışma | Grup içi<br>çatışma | Gruplararası<br>çatışma |
|---------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|
|               | r                       | r                   | r                       |
| Bütünleştirme | -.284*                  | -.168*              | -.259*                  |
| Hükmetme      | -.019                   | -.012               | .032                    |
| Uzlaşma       | -.205*                  | -.066               | -.209*                  |
| Uyma          | -.118*                  | -.006               | -.020                   |
| Kaçınma       | -.038                   | .034                | -.003                   |

\*0.01 düzeyinde anlamlı

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.284$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemi kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.019$ ,  $p > 0.05$ ).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini

kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.205$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.118$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uyma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.038$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.168$ ,  $p < 0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.012$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.066$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.006$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .034$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.259$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .032$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.209$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.020$ ,  $p > 0.05$ ).



Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.003$ ,  $p>0.05$ ). (Tablo 45).

**Tablo -46: Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Astları İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki**

|               | Kendi içinde çatışma | Grup içi çatışma | Gruplararası çatışma |
|---------------|----------------------|------------------|----------------------|
|               | r                    | r                | r                    |
| Bütünleştirme | -.286*               | -.110*           | -.266*               |
| Hükmetme      | .047                 | .049             | .063                 |
| Uzlaşma       | -.199*               | -.051            | -.212*               |
| Uyma          | -.117*               | .010             | -.060                |
| Kaçınma       | .060                 | .029             | -.040                |

\*0.01 düzeyinde anlamlı

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.286$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.047$ ,  $p>0.05$ ).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini

kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.199$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.117$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uyma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.060$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.110$ ,  $p < 0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.049$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.051$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .010$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .029$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.266$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .063$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.212$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.060$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.040$ ,  $p > 0.05$ ). (Tablo 46).

**Tablo -47: Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Akranları İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki**

|               | Kendi içinde çatışma | Grup içi çatışma | Gruplararası çatışma |
|---------------|----------------------|------------------|----------------------|
|               | r                    | r                | r                    |
| Bütünleştirme | -.210*               | -.141*           | -.157*               |
| Hükmetme      | .039                 | .055             | .042                 |
| Uzlaşma       | -.117*               | -.012            | -.176*               |
| Uyma          | -.043                | -.002            | -.017                |
| Kaçınma       | .047                 | -.021            | -.070                |

\*0.01 düzeyinde anlamlı

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.210$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.039$ ,  $p > 0.05$ ).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.117$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.043$ ,  $p > 0.05$ ).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .047$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.141$ ,  $p < 0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .055$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini

kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.012$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.002$ ,  $p > 0.05$ ).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.021$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.157$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .042$ ,  $p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.176$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.017, p > 0.05$ ).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.070, p > 0.05$ ). (Tablo 47).



## BÖLÜM IV

### TARTIŞMA

#### 4. 1. TARTIŞMA

##### 4. 1. 1. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERE İLİŞKİN TANITICI ÖZELLİKLERİN İNCELENMESİ

Araştırma kapsamına giren 603 hemşirenin % 31.5'i 25-29 yaş grubunda, % 19.4'ü 30-34 yaş gruplarında olup, tüm hemşirelerin yaş ortalaması  $31.33 \pm 7.17$ 'dir (Tablo 1). Bu bulgulara göre, hemşirelerin genç yaş grubunda oldukları söylenebilir. Çimensel'in (11) E.Ü. Hastanesinde yürüttüğü araştırmaya katılan hemşirelerin çoğunun genç yaş grubunda oldukları saptanmıştır. Bu iki bulgu arasında paralellik bulunmaktadır.

Hemşirelerin medeni durumları incelendiğinde; % 41.6'sının bekar, % 53.7'sinin evli olduğu belirlenmiştir (Tablo 1). Hemşirelerin yarısının bekar olması, mesleki yaşantılarının yoğunluğu nedeniyle özel yaşamlarına pek zaman ayıramadıklarını düşündürmüştür.

Eğitim durumları incelendiğinde; hemşirelerin % 10.9'u sağlık meslek lisesi, % 21.7'si önlisans, % 63.2'si lisans, % 4.2'sinin yüksek lisans ve doktora mezunu olduğu saptanmıştır. Bu bulgulara göre araştırma kapsamındaki hemşirelerin büyük bir çoğunluğunun önlisans ve lisans düzeyinde eğitim aldıkları söylenebilir.

Çocuk sayıları incelendiğinde; hemşirelerin % 55.1'inin çocuğunun olmadığı, % 28.9'unun bir çocuğu, % 16.0'ının iki ve üzerinde çocuk sahibi olduğu ve ortalama çocuk sayısının  $1.61 \pm 0.74$  olduğu saptanmıştır (Tablo 1).



#### 4. 1. 2. HEMŞİRELERİN İŞ YAŞAMINA İLİŞKİN ÖZELLİKLERİN İNCELENMESİ

Araştırmaya katılan hemşirelerin çalışma konumlarına bakıldığında; % 3.2'sinin hemşirelik hizmetleri yönetiminde, % 9.6'sının klinik yönetici hemşiresi, % 87.2'sinin ise klinik hemşiresi olarak çalıştığı belirlenmiştir (Tablo 2).

Hemşirelerin çalışma yıllarına göre dağılımları incelendiğinde; % 37.1'inin 1-5 yıl , % 25.4'ünün 6-10 yıl, % 14.3'ünün 11-15 yıl , % 12.3'ünün 16-20 yıl , % 10.9'unun 21 yıl ve üzerinde çalıştıkları saptanmıştır (Tablo 2). Bu sonuçlara göre hemşirelerin yarıdan fazlasının 10 yıllık mesleki deneyime sahip olduğu söylenebilir.

Hemşirelerin çalıştıkları birimdeki toplam çalışma yılları incelendiğinde; % 57.0'inin 1-5 yıl, % 17.9'unun 6-10 yıl, % 11.8'inin 11-15 yıl , % 6.3'ünün 16-20 yıl, % 7.0'inin 21 yıl ve üzerinde çalıştığı saptanmıştır (Tablo 2). Bu sonuçlara göre hemşirelerin yarıdan fazlasının birim değiştirmeden aynı birimde çalıştığı söylenebilir.

Birimdeki toplam yöneticilik yılı açısından dağılımları incelendiğinde; hemşirelerin % 58.4'ü 5 yıl ve daha az, % 28.6'sı 6-10 yıl, % 10.4'ü 11-15 yıl, % 1.3'ü 16-20yıl, % 1.3'ü 20 yıl ve üzerinde, yönetici olarak çalıştığı bulgulanmıştır (Tablo-2).

Aslan ve arkadaşlarının (3), GATA askeri hastanede yürüttüğü araştırmaya katılan hemşirelerin % 25.00 1-5 yıl, % 43.75 6-10 yıl, % 12.50 11-15 yıl, % 6.25 16-20 yıl yönetici olarak çalıştıkları belirtilmektedir. Araştırmanın bulguları ile bu bulgu paralellik göstermemektedir.

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumları incelendiğinde; %14.6'sı çok sevdiği, % 62.7'si sevdiği, % 18.2'si kararsız olduğu, %3.5'i sevmediği, % 1.0'ının hiç sevmediği saptanmıştır (Tablo-2).

Kurumun hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları incelendiğinde; % 28.0'nın karşılıyor, % 33.2'sinin kararsızım, % 30.0'nın karşılamıyor şeklinde yanıtladığı saptanmıştır (Tablo-2).

Kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları incelendiğinde; % 32.3'ünün alınıyor, % 35.0'nın kararsızım, % 22.7'sinin alınmıyor şeklinde yanıtladığı saptanmıştır (Tablo-2).

#### **4. 1. 3. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA TÜRLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

##### **4. 1. 3. 1. HEMŞİRELERİN KENDİ İÇİNDE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Araştırmaya katılan hemşirelerin kendi içinde yaşadıkları çatışma türünde bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Yaptığım işleri, kurumumdaki diğer işlere kıyasla daha çok seviyorum” önermesine hemşirelerin %49.1'i katılıyorum, “Benim ihtiyaçlarımla, kurumumun ihtiyaçları bağdaşmıyor” önermesine hemşirelerin % 32.3'ü kararsızım, “Bir başka kurumda çalışmayı kabul etsem, yine şuanda yaptığım türden görevler yapmayı isterim” önermesine hemşirelerin % 41.8'i katılıyorum, “İşim beni, kendimi aşmaya zorlar” önermesine hemşirelerin % 44.1'i katılıyorum, “Bana çok ilginç gelmeyen işlerle uğraşıyorum” önermesine hemşirelerin % 41.8'i katılıyorum, “İşimde, yetenek ve becerilerimden tam olarak yararlanılmaktadır” önermesine hemşirelerin % 47.6'sı katılıyorum yanıtını vermiştir. Hemşirelerin kendi içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $15.62 \pm 3.38$ 'dir (min=6, max=30) (Tablo 3). Bu sonuca göre hemşirelerin kendi içlerinde orta düzeyde çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türüne etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (  $F=1.175$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 4). Hemşirelerin yaşı, kendi içlerinde yaşadıkları çatışmaları etkilememektedir.

Ünver (46), Banka çalışanlarında yaptığı örgütsel çatışma ve çatışma çözümüleme yaklaşımlarının incelenmesine ilişkin çalışmada 19-25 yaş grubundaki bireylerin kendi içlerinde çatışma yaşadıklarını belirtmektedir.

Eğitim durumu ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır (  $F=0.716$ ,  $p>0.05$  ) (Tablo 5). Eğitim durumu hemşirelerin kendi içinde yaşadıkları çatışmayı etkilememektedir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.83 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır (  $F=7.980$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 6). Bu sonuç, yönetici konumundaki hemşirelerin, klinik hemşirelerinden daha az kendi içlerinde çatışma yaşadıklarını düşündürmektedir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, medeni durumları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.07 olan Dul/Boşanmış/Ayrı yaşayan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (  $F=3.748$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 7). Bu sonuç, Dul/Boşanmış/Ayrı yaşayan hemşirelerin özel hayatlarından dolayı kendi içinde çatışma yaşadıklarını düşündürmüştür.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır (  $F=1.598$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 8). Çocuk sayısı hemşirelerin kendi içinde yaşadığı çatışmayı etkilememektedir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.48 olan 11-15 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (  $F=2.856$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 9). Bu sonuca göre 11-15 yıl çalışan hemşirelerin edindiği ve edineceği bilgi ve beceriler ile kurumda bir yer edinme, kariyer yapma kaygı ve çabalarının yarattığı bir durum olarak nitelenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevmeye durumları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 13.59 olan mesleği çok seviyorum diyen hemşireler ile puan ortalaması 15.21 olan mesleği seviyorum diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=38.925$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 10). Bu sonuç, mesleğini çok seven ve seven hemşirelerin, kararsız, sevmeyen ve hiç sevmeyen hemşirelere göre daha az kendi içinde çatışma yaşadıklarını göstermektedir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 14.05 olan kurumum beklentilerimi karşılıyor diyen hemşireler ile puan ortalaması 15.64 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=23.003$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 11).

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 12.57 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşireler ile, puan ortalaması 18.23 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=22.849$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 12).

Bu iki sonuca göre, kurumun beklentilerini karşıladığını, duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin kendi içlerinde daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

#### **4. 1. 3. 2. HEMŞİRELERİN GRUP İÇİNDE YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Araştırmaya katılan hemşirelerin grup içinde yaşadıkları çatışma türünde bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Grubun içinde ahenk vardır” önermesine hemşirelerin % 47,3’ü katılıyorum, “Grupta, kimin hangi işi yapacağı konusunda oldukça çelişiriz” önermesine hemşirelerin % 48.6’sı katılıyorum, “Bizim gruptaki kişiler arasında, görüş farklılıkları vardır” önermesine hemşirelerin % 54.7’si katılmıyorum, “Bizim grup içinde kamplaşma vardır” önermesine hemşirelerin % 39.3’ü katılıyorum, “Bizim gruptaki kişiler birbirlerinin düşüncelerini desteklerler” önermesine hemşirelerin % 51.6’sı katılıyorum, “Bizim grubun alt grupları (arkadaş grupları, bölümler) arasında gerginlik olur” önermesine hemşirelerin % 36.5 katılıyorum, “Bizim grupta dostça bir ortam vardır” önermesine hemşirelerin % 51.4’ü katılmıyorum, “Grubumuzda, biz duygusu vardır” önermesine hemşirelerin % 43.6’sı katılıyorum yanıtını vermiştir. Hemşirelerin grup içinde yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri

yanıtların toplam puan ortalaması  $22.96 \pm 3.78$ 'dir (min=8, max=40) (Tablo 13). Bu sonuca göre hemşirelerin grup içinde orta düzeyde çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşı ile grup içinde yaşadıkları çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 23.44 olan 25-29 yaş grubu hemşirelerle puan ortalaması 22.25 olan 40-44 yaş grubunda olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.403$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo14). Bu sonuca göre, hemşirelerin yaşı arttıkça grup içinde daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile grup içinde yaşanan çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile grup içinde yaşanan çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.104$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo15). Eğitim durumu, hemşirelerin grup içinde yaşadıkları çatışmayı etkilememektedir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile grup içinde yaşanan çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 20.05 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 23.19 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=9.099$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 16). Bu sonuca göre, klinik hemşirelerinin yönetici hemşirelerden daha çok grup içinde çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Medeni durum ile grup içinde yaşanan çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile grup içinde yaşanan çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.886$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 17). Bu bulgular, grup içinde evli ve bekar hemşireler

arasında anlamlı bir farklılığın bulunmayışı, kurum ortamında her iki grubunda, benzer koşulları paylaştığının bir göstergesi olarak görülebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, çocuk sayıları ile grup içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 23.36 olan bir çocuğu olan hemşirelerden ve puan ortalaması 22.20 olan iki ve üzerinde çocuk sahibi olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (  $F=2.954$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 18). Bu bulgulara göre çocuğu olan hemşirelerin, çocuğu olmayan hemşirelere nazaran, grup içinde daha çok çatışma yaşadıkları düşünülmüştür.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile grup içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 23.87 olan 11-15 yıl arası çalışan hemşireler ile puan ortalaması 22.14 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır (  $F=2.909$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 19). Bu sonuca göre, 11-15 yıl çalışan hemşirelerin grup içinde çok fazla çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevmeye durumları ile grup içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 22.66 olan mesleği seviyorum diyen hemşireler ile puan ortalaması 24.07 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.722$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 20). Bu sonuca göre, mesleği sevmeye kararsız olan hemşirelerin grup içinde daha çok çatışma yaşadıkları, mesleği çok seven hemşirelerin ise grup içinde daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile grup içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir



farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 22.01 olan kurumum beklentilerimi karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=6.473$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 21). Bu sonuca göre, kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen hemşirelerin, grup içinde daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile grup içinde yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 20.64 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerle, puan ortalaması 22.11 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=7.622$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 22). Bu sonuca göre, duygu ve düşüncelerinin dikkate alındığını düşünen hemşirelerin, grup içinde daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

#### **4. 1. 3. 2. HEMŞİRELERİN GRUPLAR ARASINDA YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRÜNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Araştırmaya katılan hemşirelerin, gruplar arasında yaşadıkları çatışma türünde bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Bizim grubun görüşleri diğer grubunkilere benzer” önermesine hemşirelerin % 36.8’i katılıyorum, “Diğer grup, bizim işimizde başarılı olmak için ihtiyacımız olan bilgilere sahip olduğunda bize vermez, saklar” önermesine hemşirelerin % 51.2’si katılıyorum, “Kurumun hedeflerine ulaşma çabasında bizim grupla diğer grubun ilişkileri uyumludur” önermesine hemşirelerin % 51.1’i katılıyorum, “Bizim grupla diğer grup arasında, karşılıklı yardımlaşma pek yoktur” önermesine hemşirelerin % 47.4’ü katılıyorum, “Bizim grupla diğer grup işbirliği içindedir” önermesine hemşirelerin % 48.9’u katılıyorum, “Diğer grup bize sorunlar çıkarır”



önermesine hemşirelerin % 35.8'i katılıyorum yanıtını vermiştir. Hemşirelerin gruplar arasında yaşadıkları çatışma türüne ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $15.80 \pm 3.67$ 'dir (min=6, max=30) (Tablo 23). Bu sonuca göre, hemşirelerin gruplar arasında orta düzeyde çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşı ile gruplar arasında yaşadıkları çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.25 olan 20-24 yaş grubu hemşirelerle puan ortalaması 16.29 olan 30-34 yaş grubunda olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.662$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 24). Bu sonuca göre, 30-34 yaş grubundaki hemşirelerin, gruplar arasında daha fazla çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile gruplar arasında yaşanan çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile gruplar arasında yaşanan çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.988$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 25).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumlarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışma konumları ile gruplar arasında yaşanan çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.242$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 26).

Medeni durum ile gruplar arasında yaşanan çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile gruplar arasında yaşanan çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.721$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 27).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile gruplar arasında yaşadıkları çatışma

toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.610$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 28**).

Hemşirelerin çalışma yıllarına göre gruplar arasında yaşadıkları çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, çalışma yılları ile gruplar arasında yaşadıkları çatışma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.336$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 29**).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin eğitim durumlarının, çalışma konumunun, medeni durumunun, çocuk sayısının ve çalışma yılının gruplar arasında yaşanan çatışma durumunu etkilemediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevme durumları ile gruplar arasında yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 14.40 olan mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=7.687$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 30**). Bu sonuca göre, mesleği çok seven hemşirelerin gruplar arasında daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile gruplar arasında yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 12.60 olan kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşireler ile puan ortalaması 16.87 olan kurumum beklentilerimi karşılamıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=9.588$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 31**). Bu sonuca göre, kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşireler gruplar arasında daha az çatışma yaşarken, karşılamıyor diyen hemşirelerin daha çok çatışma yaşadıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile gruplar arasında yaşadığı çatışma türü arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel

olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 13.07 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşireler ile puan ortalaması 14.89 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=9.374$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 32). Bu sonuca göre, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, gruplar arasında daha az çatışma yaşadıkları söylenebilir.

#### **4. 1. 4. ARAŞTIRMAYA KATILAN HEMŞİRELERİN ÇATIŞMALARDA KULLANDIKLARI ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ İLE İLGİLİ GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

Bu bölümde hemşirelerin üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme yöntemleri ayrı başlıklar altında tartışılmıştır.

#### **4. 1. 4. 1. HEMŞİRELERİN ÜSTLERİ İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMALARDA KULLANDIKLARI ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

##### **4. 1. 4. 1. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler**

Araştırmaya katılan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu amirimle birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 58.2’si uygun değil, “Amirimle birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 53.7’si uygun değil, “Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, amirlerimle işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 69.8’i uygun değil, “Amirimle bir sorunu birlikte

çözmeme gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 60.0’ı uygun değil, “Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 65.3’ü uygun değil, “İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için amirimle işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 69.2’si uygun değil, “Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için amirimle birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 71.0’ı uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $27.85 \pm 3.63$ ’dür (min=7, max=35) (Tablo33). Bu sonuca göre, hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, bütünleştirme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.509$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Medeni durum ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.118$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Eğitim durumu ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.147$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.152$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 34**).

Bu sonuçlara göre hemşirelerin, yaşlarının, medeni durumunun, eğitim durumunun ve çocuk sayısının üstleri ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede bütünleştirme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.57 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 27.62 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=8.328$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 35**). Bu sonuca göre, yönetici hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini klinik hemşirelerden daha çok kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 26.79 olan 11-15 yıl arası çalışan hemşireler ile puan ortalaması 28.78 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.404$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 35**). Bu sonuca göre, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları, 11-15 yıl çalışan hemşirelerin ise daha az kullandıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevmeye durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.13 olan mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.508$ ,  $p<0.05$ ).

(Tablo 35). Bu sonuca göre, mesleği çok seven hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, çatışma çözümüleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 28.50 olan kurumum beklentilerimi karşılıyor diyen hemşireler ile puan ortalaması 27.17 olan kurumum beklentilerimi karşılamıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.423$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen hemşireler, üstleri ile olan çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullanırken, beklentilerini karşılamadığını düşünen hemşirelerin, bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın, puan ortalaması 29.24 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=15.539$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 1. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 42.0’ı uygun değil, “Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi

kullanırım” önermesine hemşirelerin % 41.3’ü uygun, “Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 55.6’sı uygun değil, “Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 62.9’u uygun değil, “Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 32.2’sı uygun yanıtını vermiştir. Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $16.12 \pm 2.90$ ’dır ( min=5, max=25) (Tablo33). Bu sonuca göre hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda hükmetme yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, hükmetme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.410$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Medeni durum ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.194$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Eğitim durumu ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.862$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile hükmetme toplam puan ortalaması



arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.793$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Bu sonuca göre, hemşirelerin yaşının, medeni durumunun, eğitim durumunun ve çocuk sayısının üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.854$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35). Bu sonuca göre, hemşirelerin hastanedeki çalışma konumlarının üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.898$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, mesleği sevmeye durumlarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.361$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.956$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 36).



Bu sonuçlara göre hemşirelerin, çalışma konumunun, çalışma yılının, mesleği sevmeye durumunun ve kurumun beklenti karşılama durumunun üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.21 olan kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.590$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate almadığını düşünen hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda, hükmetme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 1. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma alt boyutunda bulunan önermelere hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Amirimin ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin % 50.7’si uygun değil, “Amirimin isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 58.9’u uygun değil, “Amirimin isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin % 41.0’ı uygun değil, “Amirime genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 32.5’i uygun, “Genellikle amirimin önerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 50.2’si uygun değil, “Amirimin beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 62.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $21.14 \pm 3.79$ ’dur (min=6, max=30)

(Tablo33). Bu sonuca göre hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, üstleri ile olan çatışmalarda uyma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 21.75 olan 20-24 yaş grubu hemşirelerden ve puan ortalaması 20.25 olan 35-39 yaş grubu hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.074$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, 20-24 yaş grubundaki hemşirelerin, üstleri ile olan çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Medeni durum ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.283$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34). Medeni durum, hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede uyma yöntemini kullanmalarını etkilememektedir.

Eğitim durumu ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 22.89 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerden ve puan ortalaması 20.75 olan lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=6.946$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, uyma yöntemini daha çok kullandıkları, lisans mezunu hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.448$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uyma yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.682$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin çocuk sayısının ve çalışma konumunun üstleri ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede uyma yöntemini kullanmalarını etkilememektedir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uyma yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 21.70 olan 1-5 yıl çalışan hemşirelerle puan ortalaması 19.77 olan 11-15 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.893$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 35). Bu sonuca göre 1-5 yıl çalışan hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 11-15 yıl çalışan hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre, uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevme ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.468$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35). Hemşirelerin mesleği sevme durumu üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmalarını etkilememektedir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.83 olan kurumum beklentilerimi hiç karşılamıyor diyen hemşirelerle puan ortalaması 21.68 olan kurumum beklentilerimi karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.481$ ,  $p<0.05$ )

(Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumu tarafından beklentilerinin karşılandığını düşünen hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini daha çok, kurumun beklentilerini hiç karşılamadığını düşünen hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uyma yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 21.85 olan kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.570$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumu tarafından duygu ve düşüncelerinin dikkate alındığını düşünen hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 1. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 74.3’ü uygun değil, “Çıkılmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 75.0’ı uygun değil, “Uzlaşmaya varmak için amirimle karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 68.8’i uygun değil, “Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 69.3’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $15.65 \pm 1.85$ ’dir (min=4, max=20) (Tablo 33). Bu sonuca göre hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, uzlaşma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.364$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Medeni durum ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.92 olan bekar hemşirelerden ve puan ortalaması 15.14 olan dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.096$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, bekar hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.959$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=3.016$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 34).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.124$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.247$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 35).

Hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevme ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.870$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.070$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 36).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yaşının, eğitim durumunun, çocuk sayısının, çalışma konumunun, çalışma yılının, mesleği sevme durumunun ve kurumun beklentisini karşılama durumunun, üstleri ile olan çatışmalarda çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın, puan ortalaması 16.42 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerle, puan ortalaması 15.26 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim hiç dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.149$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Duygu ve düşüncelerinin çok dikkate alındığını düşünen hemşirelerin, üstleri ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, duygu ve

düşüncelerinin hiç dikkate alınmadığını düşünen hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 1. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Amirimle uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 31.8’i uygun, “Amirlerimden farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 46.4’ü uygun, “Amirimle ters düşmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 45.8’i uygun değil, “Amirimle karşı karşıya gelmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 33.8’i uygun değil, “Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için amirimle uyuşmazlıklarımı kendime saklarım” önermesine hemşirelerin % 33.2’si uygun değil, “Amirimle tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 58.7’si uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $18.93 \pm 4.34$ ’dür (min=6,max=30) (Tablo 33). Bu sonuca göre hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, kaçınma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.82 olan 20-24 yaş grubu hemşirelerden ve puan ortalaması 17.92 olan 35-39 yaş grubu hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.989$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, 20-24 yaş grubundaki hemşirelerin, üstleri ile



yaşadıkları çatışmalarda kaçınmayı daha çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Medeni durum ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.783$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 34). Bu sonuca göre, medeni durumun üstleri ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanmayı etkilemediği söylenebilir.

Eğitim durumu ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 21.60 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=10.368$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 18.35 olan bir çocuğu olan hemşirelerle, puan ortalaması 20.04 olan 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.742$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 34). Bu sonuca göre, 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, 1 çocuğu olan hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.31 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 19.10 olan klinik



hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.322$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 35). Bu sonuca göre klinik hemşirelerinin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, hemşirelik hizmetleri yöneticilerinin ise daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.63 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerle puan ortalaması 19.69 olan 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.785$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 35). Bu sonuca göre, 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.532$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 35). Mesleği sevmeye durumunun, üstleri ile olan çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.53 olan kurumun beklentilerini hiç karşılamıyor diyen hemşirelerle puan ortalaması 19.47 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.597$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 36). Bu sonuca göre, kurumun beklentilerini karşılaması konusunda kararsız olan hemşirelerin, üstleri ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok

kullanırken, hiç karşılamıyor diyen hemşirelerin kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.337$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 36). Hemşirelerin, duygu ve düşüncelerinin dikkate alınma durumunun üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

#### **4. 1. 4. 2. HEMŞİRELERİN ASTLARI İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMALARDA KULLANDIKLARI ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ**

##### **4. 1. 4. 2. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler**

Araştırmaya katılan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu astlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin, % 71.6’sı uygun değil, “Astlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 70.1’i uygun değil, “Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, astlarımla işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 76.8’i uygun değil, “Astlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 69.5’i uygun değil, “Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 72.8’i uygun değil, “İkimizce de kabul edilebilir

çözümler üretebilmek için astımla işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 72.3’ü uygun değil, “Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için astımla birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 81.4’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $28.39 \pm 2.90$ ’dır ( min=7, max=35) (**Tablo37**). Bu sonuca göre, hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini üst düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, bütünleştirme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.158$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 38**).

Medeni durum ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.258$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 38**).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yaşlarının ve medeni durumunun astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Eğitim durumu ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.39 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerden ve puan ortalaması 28.05 olan önlisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.324$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 38**). Bu sonuca göre sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin, astları

ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları bütünleştirme yöntemini, önlisans mezunu hemşirelerden daha çok kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 28.75 olan çocuğu olmayan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.941$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Çocuğu olmayan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.84 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 28.26 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.415$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 39). Bu sonuca göre, yönetici hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları bütünleştirme yöntemini klinik hemşirelerden daha çok kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 27.62 olan 11-15 yıl arası çalışan hemşireler ile puan ortalaması 29.10 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.668$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 39). Bu sonuca göre, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları, 11-15 yıl çalışan hemşirelerin ise bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevme durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak

anlamli bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.43 olan mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.518$ ,  $p<0.05$ )

(**Tablo 39**). Mesleği çok seviyorum diyen hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamli bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 32.20 olan kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.517$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 40**). Kurumun beklentilerini çok karşıladığını düşünen hemşirelerin, astları ile olan çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamli bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 30.78 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=6.345$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 40**). Kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 2. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümlleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin, % 50.1’i uygun değil, “Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 33.3’ uygun değil, “Bir kararı kendi lehime

yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 58.5’i uygun değil, “Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 66.7’si uygun değil, “Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 33.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümüleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $16.81 \pm 3.15$ ’dir (min=5, max=25) (Tablo 37). Bu sonuca göre hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda hükmetme yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, hükmetme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.601$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Medeni durum ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.145$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Eğitim durumu ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.650$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=2.147$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında; çalışma konumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.769$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çalışma yılları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.080$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.619$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.376$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yaşının, medeni durumunun, eğitim durumunun, çocuk sayısının, çalışma konumunun, çalışma yılının, mesleği sevmeye durumunun ve kurumun beklentisini karşılama durumunun astları ile olan çatışmalarda kullandıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.64 olan



kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerle, puan ortalaması 17.07 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.432$ ,  $p<0.05$ )

(Tablo 40). Bu sonuca göre, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda, hükmetme yöntemini daha çok kullandıkları, çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerin ise hükmetme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 2. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Astlarımın ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin % 67.5’i uygun değil, “Astımın isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 43.1’i uygun değil, “Astımın isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin, % 38.5’i uygun, “Astıma karşı genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 49.4’ü uygun, “Genellikle astımın önerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 53.2’si uygun, “Astımın beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 66.8’i uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden uyma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $18.82\pm3.31$ ’dir (min=6, max=30) (Tablo 37). Bu sonuca göre, hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, uyma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan



ortalaması 19.64 olan 20-24 yaş grubu hemşirelerden ve puan ortalaması 18.15 olan 35-39 yaş grubu hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.188$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 38**). Bu sonuca göre, 20-24 yaş grubundaki hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Medeni durum ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 20.42 olan dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.701$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 38**). Dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede uyma yöntemini daha çok kullandıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.96 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerden ve puan ortalaması 18.58 olan lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.417$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 38**). Bu sonuca göre, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede uyma yöntemini daha çok kullandıkları, lisans mezunu hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.316$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 38**).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile uyma toplam

puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.891$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.471$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.437$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.764$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.475$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 40).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin çocuk sayısının, çalışma konumunun, çalışma yılının, mesleği sevmeye durumunun, kurumun beklentisini karşılama ve duygu ve düşünceleri dikkate alma durumunun astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 2. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 80.8’i uygun değil, “Çıkmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 76.9’u uygun değil, “Uzlaşmaya varmak için astımla karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 77.1’i uygun değil, “Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 70.5’i uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden uzlaşma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $15.73 \pm 1.60$ ’dır (min=4, max=20) (Tablo37). Bu sonuca göre hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, uzlaşma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.130$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38). Hemşirelerin yaşının, uzlaşma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Medeni durum ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.97 olan bekar hemşirelerden ve puan ortalaması 15.53 olan evli hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.490$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Bu sonuca göre, bekar hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok

kullandıkları, evli hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.158$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.91 olan çocuğu olmayan hemşireler ile puan ortalaması 15.43 olan 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.979$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Bu sonuca göre, çocuğu olmayan hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.561$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.111$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Hemşirelerin mesleği sevme durumlarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevme ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.092$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 39).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin eğitim durumunun, çalışma konumunun, çalışma yılının ve mesleği sevmeye durumunun astları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 18.40 olan kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=7.408$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 40). Kurumun beklentilerini çok karşıladığını düşünen hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede daha çok uzlaşma yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.85 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.757$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 40). Duygu ve düşüncelerinin çok dikkate alındığını düşünen hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmaları çözümleme yöntemlerinden daha çok uzlaşma yöntemini kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 2. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Astlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 40.3’ü uygun, “Astlarımdan farklı olan yanlarımla açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 49.9’u uygun, “Astımla ters düşmekten kaçınırım”

önermesine hemşirelerin % 41.6'sı uygun değil, "Astımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım" önermesine hemşirelerin % 42.1'i uygun, "Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için astımla uyumsuzluklarımı kendime saklarım" önermesine hemşirelerin % 41.3'ü uygun, "Astımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım" önermesine hemşirelerin % 52.9'u uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $17.40 \pm 4.91$ 'dir (min=6, max=30) (Tablo37). Bu sonuca göre, hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, kaçınma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.24 olan 20-24 yaş grubu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.725$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Bu sonuca göre, 20-24 yaş grubundaki hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Medeni durum ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.778$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38). Hemşirelerin medeni durumunun astları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Eğitim durumu ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.37 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerle, puan ortalaması 17.02 olan lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.826$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 38). Bu sonuca göre, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin astları

ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, lisans mezunu hemşirelerin ise daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.576$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 38). Bu sonuca göre, hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda, çocuk sayısının kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 14.10 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 17.72 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=9.558$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 39). Bu sonuca göre, klinik hemşirelerinin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, hemşirelik hizmetleri yöneticilerinin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.97 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerle puan ortalaması 18.56 olan 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.524$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 39). Bu sonuca göre, 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır



( $F=0.459$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 39**). Hemşirelerin mesleği sevmeye durumunun astları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.201$ ,  $p>0.05$ )

(**Tablo 40**). Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumunun astları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.61 olan kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınmıyor diyen hemşirelerle, puan ortalaması 18.14 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.397$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 40**). Bu sonuca göre, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alması konusunda kararsız olan hemşireler, astları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullanırken, duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerin daha az kullandıkları söylenebilir.



#### 4. 1. 4. 3. HEMŞİRELERİN AKRANLARI İLE YAŞADIKLARI ÇATIŞMALARDA KULLANDIKLARI ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNİN İNCELENMESİ

##### 4. 1. 4. 3. 1. Bütünleştirme Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için sorunu akranlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 68.8’i uygun değil, “Akranlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım” önermesine hemşirelerin % 70.1’i uygun değil, “Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, akranlarımla işbirliği yapmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 71.6’sı uygun değil, “Akranlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum” önermesine hemşirelerin % 67.2’si uygun değil, “Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım” önermesine hemşirelerin % 71.6’sı uygun değil, “İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için akranlarımla işbirliği yaparım” önermesine hemşirelerin % 71.5’i uygun değil, “Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için akranlarımla birlikte çalışmaya gayret ederim” önermesine hemşirelerin % 71.1’i uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $28.85 \pm 2.90$ ’dır (min=7, max=35) (Tablo41). Bu sonuca göre hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini üst düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, bütünleştirme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.550$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Medeni durum ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.919$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Eğitim durumu ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile bütünleştirme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.079$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yaşlarının, medeni durumunun ve eğitim durumunun akranları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede bütünleştirme yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 29.19 olan çocuğu olmayan hemşirelerle, puan ortalaması 28.31 olan 1 çocuğu olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.620$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu sonuca göre, çocuğu olmayan hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları, 1 çocuğu olan hemşirelerin ise bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile bütünleştirme yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 30.73 olan hemşirelik hizmetleri

yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 28.72 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.868$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Bu sonuca göre, yönetici hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda bütünleştirme yöntemini klinik hemşirelerden daha çok kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile bütünleştirme yöntemini kullanma durumları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 27.97 olan 11-15 yıl arası çalışan hemşireler ile puan ortalaması 29.39 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.074$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Bu sonuca göre, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları, 11-15 yıl çalışan hemşirelerin ise bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin, mesleği sevmeye durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 28.05 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.523$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Mesleği sevmeye kararsız olan hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 32.10 olan kurumum beklentilerimi çok karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.531$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 44). Kurumun beklentilerini çok karşıladığını düşünen hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 31.00 olan kurumum tarafından duygu ve düşüncelerim çok dikkate alınıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.788$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 44). Bu sonuç, kurumun duygu ve düşüncelerini çok dikkate aldığını düşünen hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 3. 2. Hükmetme Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 42.8’i uygun değil, “Bir kararı kendi lehime çevirmek için, otoritemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 37.8’i uygun, “Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım” önermesine hemşirelerin % 54.4’ü uygun değil, “Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim” önermesine hemşirelerin % 68.8’i uygun değil, “Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım” önermesine hemşirelerin % 30.8’i uygun yanıtını vermiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden hükmetme alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $16.35\pm3.04$ ’dür (min=5, max=25) (Tablo41). Bu sonuca göre hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda hükmetme yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, hükmetme yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.434$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Medeni durum ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.536$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Eğitim durumu ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.424$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.799$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.426$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Hemşirelerin, çalışma yılları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.934$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 43).

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.243$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile hükmetme toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.889$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin yaşının, medeni durumunun, eğitim durumunun, çocuk sayısının, çalışma konumunun, çalışma yılının, mesleği sevmeye durumunun ve kurum beklentisini karşılama durumunun akranları ile olan çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 15.56 olan kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınmıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.132$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 44). Bu sonuca göre, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate almadığını düşünen hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda hükmetme yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 3. 3. Uyma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Akranlarımın ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım” önermesine hemşirelerin % 65.5’i uygun değil, “Akranlarımın isteklerini genellikle yerine getiririm” önermesine hemşirelerin % 43.8’i uygun değil, “Akranlarımın isteklerine genellikle hayır diyemem” önermesine hemşirelerin, % 37.1’i uygun, “Akranlarıma genellikle tavizkar davranırım” önermesine hemşirelerin, % 38.3’ü uygun, “Genellikle akranlarımın nerileri doğrultusunda hareket ederim” önermesine hemşirelerin % 43.9’u uygun, “Akranlarımın beklentilerini karşılamaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 63.3’ü uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümlleme yöntemlerinden uyma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $19.32 \pm 3.31$ ’dir (min=6, max=30) (Tablo41). Bu sonuca göre hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, uyma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.77 olan 30-34 yaş grubu hemşirelerden ve puan ortalaması 18.20 olan 35-39 yaş grubu hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.767$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu sonuca göre, 30-34 yaş grubundaki hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Medeni durum ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.319$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Eğitim durumu ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.942$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).



Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.168$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42).

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma konumları ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.782$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin medeni durumunun, eğitim durumunun, çocuk sayısının, çalışma konumunun akranları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 18.21 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerle puan ortalaması 19.83 olan 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=2.838$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Bu sonuca göre, 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.222$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini



karşılama durumları ile uyma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.185$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uyma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.589$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin mesleği sevmeye durumunun, kurumun beklentilerini karşılama ve duygu ve düşünceleri dikkate alma durumunun akranları ile olan çatışmalarda, çatışmaları çözümüyle yöntemlerinden uyma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 3. 4. Uzlaşma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümüyle yöntemlerinden uzlaşma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“İçinden çıkılmaz durumlarda, orta bir yol bulmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 80.1’i uygun değil, “Çıkılmazları aşmak için genellikle orta bir yol öneririm” önermesine hemşirelerin % 79.1’i uygun değil, “Uzlaşmaya varmak için akranlarımla karşılıklı görüşmeler yaparım” önermesine hemşirelerin % 75.8’i uygun değil, “Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum” önermesine hemşirelerin % 71.6’sı uygun değil, yanıtını vermiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümüyle yöntemlerinden uzlaşma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $16.01 \pm 1.62$ ’dir (min=4, max=20) (Tablo41). Bu sonuca göre hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini üst düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, uzlaşma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=1.518$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42). Hemşirelerin yaşının, akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Medeni durum ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.23 olan bekar hemşirelerden ve puan ortalaması 15.85 olan evli hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.844$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu sonuca göre, bekar hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, evli hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Eğitim durumu ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, eğitim durumu ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.366$ ,  $p>0.05$ )

(Tablo 42). Eğitim durumunun akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.15 olan çocuğu olmayan hemşirelerle, puan ortalaması 15.70 olan 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=3.366$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu sonuca göre, çocuğu olmayan hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.00 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden ve puan ortalaması 15.96 olan klinik hemşirelerinden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.068$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 43**). Bu sonuca göre, hemşirelik hizmetleri yönetimindeki hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları, klinik hemşirelerinin ise uzlaşma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, çalışma yılları ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=0.990$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 43**).

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile uzlaşma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=1.454$ ,  $p>0.05$ ) (**Tablo 43**).

Bu sonuçlara göre, hemşirelerin çalışma yıllarının ve mesleği sevmeye durumlarının akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 18.00 olan kurumun beklentilerini çok karşılıyor diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.081$ ,  $p<0.05$ ) (**Tablo 44**). Kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen

hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmaları çözümlemede daha çok uzlaşma yöntemini kullandıkları söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile uzlaşma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.105$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 44). Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumunun akranları ile olan çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

#### 4. 1. 4. 3. 5. Kaçınma Yöntemine İlişkin Görüşler

Araştırmaya katılan hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutunda bulunan önermelere, hemşirelerin en fazla oranda verdikleri yanıtlar incelendiğinde;

“Akranlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 43.6’sı uygun, “Akranlarımdan farklı olan yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 49.3’ü uygun, “Akranlarımla ters düşmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 39.6’sı uygun değil, “Akranlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım” önermesine hemşirelerin % 36.8’i uygun, “Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için akranlarımla uyuşmazlıklarımı kendime saklarım” önermesine hemşirelerin % 33.8’i uygun, “Akranlarımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım” önermesine hemşirelerin % 59.2’si uygun değil yanıtını vermiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışma çözümleme yöntemlerinden kaçınma alt boyutuna ilişkin verdikleri yanıtların toplam puan ortalaması  $17.85 \pm 4.44$ ’dür (min=6, max=30) (Tablo41). Bu sonuca göre

hemşirelerin, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini orta düzeyde kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin yaşlarının, kaçınma yöntemini kullanmalarına etkisi incelendiğinde, hemşirelerin yaşı ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=2.171$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Medeni durum ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, medeni durum ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.802$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42).

Bu sonuçlara göre hemşirelerin yaşının ve medeni durumunun akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Eğitim durumu ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 19.54 olan sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerle, puan ortalaması 17.42 olan lisans mezunu hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.360$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 42). Bu sonuca göre, sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, lisans mezunu hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin çocuk sayılarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, çocuk sayısı ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanamamıştır ( $F=0.869$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 42). Hemşirelerin çocuk sayısının akranları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Hemşirelerin, hastanedeki çalışma konumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 14.57 olan hemşirelik hizmetleri yönetimindeki yönetici hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=7.314$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Bu sonuca göre, hemşirelik hizmetlerindeki yönetici hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin, çalışma yılları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 16.40 olan 16-20 yıl çalışan hemşirelerle puan ortalaması 19.46 olan 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=4.487$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 43). Bu sonuca göre, 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin ise kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

Hemşirelerin mesleği sevmeye durumlarına göre kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, mesleği sevmeye ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.000$ ,  $p>0.05$ ) (Tablo 43).

Kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumun, hemşirelerin beklentilerini karşılama durumları ile kaçınma toplam puan ortalaması arasında istatistiksel yönden anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ( $F=2.293$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 44).

Bu sonuçlara göre hemşirelerin, mesleği sevmeye durumunun ve kurumun beklentisini karşılama durumunun akranları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini kullanma durumlarını etkilemediği söylenebilir.

Kurumun, hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alma durumları ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasındaki ilişkiye bakıldığında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığın puan ortalaması 17.26 olan kurumun tarafından duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerle, puan ortalaması 18.64 olan kararsızım diyen hemşirelerden kaynaklandığı saptanmıştır ( $F=5.351$ ,  $p<0.05$ ) (Tablo 44). Bu sonuca göre, kurumun hemşirelerin duygu ve düşüncelerini dikkate alması konusunda kararsız olan hemşireler akranları ile olan çatışmalarda kaçınma yöntemini daha çok kullanırken, duygu ve düşüncelerim dikkate alınıyor diyen hemşirelerin kaçınma yöntemini daha az kullandıkları söylenebilir.

#### **4. 1. 5. HEMŞİRELERİN YAŞADIKLARI ÇATIŞMA TÜRLERİ VE KULLANDIKLARI ÇATIŞMA ÇÖZÜMLEME YÖNTEMLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

##### **4. 1. 5. 1. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Üstleri İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki**

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.284$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede bütünleştirme yöntemi daha az kullandıklarını göstermektedir.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır



( $r = -.019$ ,  $p > 0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.205$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.118$ ,  $p < 0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uyma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede uyma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = -.038$ ,  $p > 0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.168$ ,  $p < 0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, grup içinde çatışma yaşama arttıkça çatışmaları çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.



Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ( $r=-.012$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur (Tablo 45).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.066$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.006$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=.034$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.259$ ,  $p<0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı

azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=.032$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.209$ ,  $p<0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.020$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.003$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

#### 4. 1. 5. 2. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Astları İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.286$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir (Tablo 46).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.047$ ,  $p>0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.199$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir (Tablo 46).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.117$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uyma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır.

Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede uyma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.060$ ,  $p>0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.110$ ,  $p<0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, grup içinde çatışma yaşama arttıkça çatışmaları çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.049$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.051$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemi arasında

istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .010$ ,  $p > 0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, kaçınma yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .029$ ,  $p > 0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.266$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir (**Tablo 46**).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r = .063$ ,  $p > 0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r = -.212$ ,  $p < 0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça çözümlemede uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.060$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur (Tablo 46).

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, kaçınma yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.040$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

#### **4. 1. 5. 3. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türleri İle Akranları İle Yaşadıkları Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemleri Arasındaki İlişki**

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.210$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir (Tablo 47).

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.039$ ,  $p>0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r=-.117$ ,  $p<0.01$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, kişilerin kendi içinde çatışma yaşamaları arttıkça çatışma çözümlemede uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.043$ ,  $p>0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=.047$ ,  $p>0.05$ ). Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur (Tablo 47).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.141$ ,  $p<0.01$ ). Grup içinde yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, grup içinde yaşanan çatışma arttıkça çatışmayı çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.



Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır ( $r=.055$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.012$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=-.002$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur (Tablo 47).

Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.021$ ,  $p>0.05$ ). Grup içinde yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.157$ ,  $p<0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, bütünleştirme yöntemini kullanma puanı



azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça çözümlemede bütünleştirme yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, hükmetme yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r=.042$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları hükmetme yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uzlaşma yöntemini kullanmaları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur ( $r= -.176$ ,  $p<0.01$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma puanı arttıkça, uzlaşma yöntemini kullanma puanı azalmaktadır. Bu durum, gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça uzlaşma yöntemini daha az kullandıklarını göstermektedir.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden, uyma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.017$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları uyma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır ( $r= -.070$ ,  $p>0.05$ ). Gruplar arasında yaşanan çatışma ile çatışma çözümleme yöntemlerinde kullandıkları kaçınma yöntemini kullanmaları arasında ilişki yoktur.

## BÖLÜM V

### SONUÇ VE ÖNERİLER

#### 5. 1. SONUÇ

Ege Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görevli hemşirelerin, hastanede yaşadıkları örgütsel çatışma türleri ve çatışmalarda kullandıkları çözümleme yaklaşımlarının incelenmesine ilişkin görüşleri ve görüşlere etki edebilecek bazı değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi amacıyla planlanan araştırmadan elde edilen sonuçlar şunlardır;

- Araştırmaya katılan hemşirelerin %31,5'i 25-29 yaş grubunda olup, yaş ortalaması  $31.33 \pm 7.17$ 'dir. Hemşirelerin %63.2'si lisans mezunudur.
- Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin %87,2'si klinik hemşiresi olarak çalışmaktadır. Hemşirelerin %37,1'inin 1-5 yıl çalışma yılına sahip olduğu bulunmuştur. Hemşirelerin birimdeki toplam çalışma yıllarına bakıldığında %57,0'ının 1-5yıl arasında çalıştığı ve birimdeki toplam yöneticilik yılına bakıldığında %58,4'ünün 5 yıl ve daha az çalışma yılına sahip olduğu saptanmıştır.
- Hemşirelerin % 62,7'sinin mesleği sevdiği %33,2'sinin kurumun beklentilerini karşılamada kararsız olduğu ve yine %32,3'ünün kurum tarafından hemşirelerin duygu ve düşüncelerinin dikkate alındığını belirttiği saptanmıştır.

##### 5. 1. 1. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türlerine İlişkin Sonuçlar

- Hemşirelerin kendi içinde ( $15,62 \pm 3,38$ ), grup içinde ( $22,96 \pm 3,78$ ) ve gruplar arasında ( $15,80 \pm 3,67$ ) orta düzeyde çatışma yaşadıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin yaş gruplarının, kendi içinde yaşadığı çatışmayı etkilemediği, grup içinde ve gruplar arasında yaşadıkları çatışmayı etkilediği ve yaş arttıkça grup içi ve gruplar arasında çatışmaların daha az yaşandığı saptanmıştır.

- Hemşirelerin eğitiminin, her üç çatışma türünü de etkilemediği bulunmuştur.
- Hemşirelerin çocuk sayılarının, kendi içinde ve gruplar arasında yaşanan çatışmaları etkilemediği, grup içinde yaşanan çatışmayı etkilediği saptanmıştır.
- Hemşire yöneticiler, kendi içlerinde ve grup içinde daha az çatışma yaşarken, klinik hemşirelerinin daha fazla çatışma yaşadıkları saptanmıştır. Çalışma konumunun gruplar arasında yaşanan çatışmaları etkilemediği belirlenmiştir.
- Hemşirelerin medeni durumlarında, dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerin kendi içlerinde çatışma yaşadıkları saptanmış olup, grup içinde ve gruplar arasında yaşanan çatışmalarda medeni durumun etkili olmadığı belirlenmiştir.
- Hemşirelerin çalışma yıllarına göre, 11-15 yıl arasında çalışan hemşirelerin kendi içlerinde ve grup içinde çatışma yaşadıkları saptanmıştır. Çalışma yılının gruplar arasında yaşanan çatışmaları etkilemediği belirlenmiştir.
- Mesleği seven hemşirelerin kendi içlerinde, grup içinde ve gruplar arasında daha az çatışma yaşadıkları saptanmıştır.
- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşireler, kendi içlerinde, grup içinde ve gruplar arasında daha az çatışma yaşadıkları saptanmıştır.
- Kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen hemşirelerin, kendi içlerinde, grup içinde ve gruplar arasında daha az çatışma yaşadıkları saptanmıştır.

#### **5. 1. 2. Hemşirelerin Çatışmalarda Kullandıkları Çözümleme Yöntemlerine İlişkin Sonuçlar**

- Hemşirelerin çatışma çözümleme yöntemlerinden, bütünleştirme yöntemini ( $27.85 \pm 3.63$ ), hükmetme yöntemini ( $16.12 \pm 2.90$ ), uyma yöntemini ( $21.14 \pm 3.79$ ), uzlaşma yöntemini ( $15.65 \pm 1.85$ ) ve kaçınma yöntemini ( $18.93 \pm 4.34$ ) orta düzeyde kullandıkları saptanmıştır.

- Hemşirelerin yaş gruplarının, medeni durumlarının, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin eğitiminin, üstleri ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini kullanmalarını etkilemediği, astları ile yaşadıkları çatışmalarda ise sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin, bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları belirlenmiştir.
- Hemşirelerin çocuk sayısının, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini kullanmalarını etkilemediği, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise çocuğu olmayan hemşirelerin bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları belirlenmiştir.
- Hemşirelik hizmetleri yönetici hemşirelerin, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini, klinik hemşirelerden daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Çalışma yıllarına göre, 16-20 yıl çalışan hemşirelerin üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Mesleği seven hemşirelerin, üstleri ve astları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini kullandıkları, mesleği sevmeye konusunda kararsız olan hemşirelerin ise bütünleştirme yöntemini daha az kullandıkları saptanmıştır.
- Kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen hemşirelerin, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.

- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, üstleri, asları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda bütünleştirme yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin yaş gruplarının, medeni durumunun, eğitim durumunun, çocuk sayısının, hastanedeki çalışma konumlarının, çalışma yıllarının, mesleği sevmeye durumlarının, kurum beklentisini karşılama durumunun üstleri, asları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, hükmetme yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin asları ile yaşadıkları çatışmalarda hükmetme yöntemini daha çok kullandıkları, kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate almadığını düşünen hemşirelerin üstleri ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda hükmetme yöntemini daha az kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin, üstleri ve asları ile yaşadıkları çatışmalarda 20-24 yaş grubu hemşirelerin, uyma yöntemini daha çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise daha az kullandıkları saptanmıştır. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise 30-34 yaş grubundaki hemşirelerin uyma yöntemini çok kullandıkları, 35-39 yaş grubundaki hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin medeni durumlarının, üstleri ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği, asları ile yaşadıkları çatışmalarda ise dul/boşanmış/ayrı yaşayan hemşirelerin uyma yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin eğitiminin, üstleri ve asları ile olan çatışmalarda sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin uyma yöntemini daha çok kullandıkları, lisans

mezunu hemşirelerin ise uyma yöntemini daha az kullandıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise eğitim durumunun uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.

- Hemşirelerin çocuk sayısının, çalışma konumlarının ve mesleği sevmeye durumlarının üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin çalışma yıllarına göre, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda 1-5 yıl çalışan hemşireler uyma yöntemini daha çok kullanırken, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda 21 yıl ve üzerinde çalışan hemşirelerin uyma yöntemini daha çok kullandıkları belirlenmiştir. Hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda ise çalışma yılının uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun beklentilerini karşıladığını düşünen hemşireler, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, uyma yöntemini daha çok kullanırken, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşireler, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, uyma yöntemini daha çok kullanırken, hemşirelerin astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda uyma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin yaş gruplarının ve eğitim durumlarının üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin medeni durumlarının, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, bekar olan hemşirelerin uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.

- Hemşirelerin çocuk sayısının, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise çocuğu olmayan hemşirelerin uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin çalışma konumlarının, üstleri ve astları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise hemşirelik hizmetleri yönetimindeki hemşirelerin uzlaşma yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin çalışma yıllarının ve mesleği sevmeye durumlarının, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun beklentilerini karşılama konusunda hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği, kurum tarafından beklentilerinin karşılandığını düşünen hemşirelerin ise astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullandıkları saptanmıştır.
- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate aldığını düşünen hemşirelerin, üstleri ve astları ile yaşadıkları çatışmalarda uzlaşma yöntemini kullandıkları, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise uzlaşma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin üstleri ve astları ile yaşadıkları çatışmalarda 20-24 yaş grubu hemşirelerin çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Hemşirelerin medeni durumlarının üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.

- Sağlık meslek lisesi mezunu hemşirelerin, üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları saptanmıştır.
- Hemşirelerin çocuk sayısının, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, 2 ve üzerinde çocuğu olan hemşirelerin çatışmalarda, kaçınma yöntemini kullandıkları, astları ve akranları ile olan çatışmalarda ise çözümleme yöntemlerinden kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Klinik hemşirelerinin üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları belirlenmiştir.
- Hemşirelerin üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, 21 yıl ve üzerinde çalışma yılına sahip hemşirelerin çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları belirlenmiştir.
- Hemşirelerin mesleği sevmeye durumunun üstleri, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun beklentilerini karşılama konusunda kararsız olan hemşirelerin, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda ise kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.
- Kurumun duygu ve düşüncelerini dikkate alma konusunda kararsız olan hemşirelerin astları ve akranları ile yaşadıkları çatışmalarda, kaçınma yöntemini daha çok kullandıkları, üstleri ile yaşadıkları çatışmalarda ise kaçınma yöntemini kullanmalarını etkilemediği saptanmıştır.



### 5. 1. 3. Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışma Türü İle Kullandıkları Çözümleme Yöntemi Arasındaki İlişki İle İlgili Sonuçlar

- Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma arttıkça, hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme, uzlaşma, uyma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- Grup içinde yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uzlaşma, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- Gruplar arasında yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin üstleri ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma arttıkça, hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme, uzlaşma, uyma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.

- Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- **Grup içinde** yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uzlaşma, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır
- **Gruplar arasında** yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin astları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- **Kişinin kendi içinde** yaşadığı çatışma arttıkça, hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Kişinin kendi içinde yaşadığı çatışma ile hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- **Grup içinde** yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.

- Grup içinde yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uzlaşma, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır
- **Gruplar arasında** yaşanan çatışma arttıkça, hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden bütünleştirme ve uzlaşma yöntemlerini kullanmalarının azaldığı saptanmıştır.
- Gruplar arasında yaşanan çatışma ile hemşirelerin akranları ile olan çatışmalarda çözümleme yöntemlerinden hükmetme, uyma ve kaçınma yöntemlerini kullanmaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.



## 5. 2. ÖNERİLER

Hemşirelerin, hangi tür çatışmaları yaşadığını ve yaşanan çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığını saptamak ve çatışma türü ile çözümleme yöntemleri arasındaki ilişkinin incelendiği bu çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda;

- Çatışma yönetim sürecinde, çatışmanın çözülmesi ile her zaman uzlaşma sağlanması gerekmez. Önemli olan yöneticilerin örgütsel çatışmaları etkili ve başarılı bir biçimde uygun stratejilerle yönetebilmesidir ve bu yönde yöneticilerin bilinçlendirilmesi gerekir
- Hemşirelerin kendi içinde yaşadığı çatışma arttıkça, çatışmaları çözümleme yöntemleri olarak bütünleştirme, uzlaşma ve uyma yöntemlerini kullanmaları azalmaktadır. Kendi içlerinde yaşadıkları çatışmaları çözümleyebilmeleri doğrultusunda hemşirelerin desteklenmesi,
- Klinik hemşireleri, kendi içinde ve grup içinde daha fazla çatışma yaşamaktadırlar. Bu nedenle, yönetici hemşirelerin, klinik hemşirelerine destek olması,
- Kurumun hemşirelerin beklentilerini, duygu ve düşüncelerini dikkate alması,
- Hemşirelerin motivasyonlarının artırılmasında yönetsel çabaların harcanması,
- Yönetici hemşirelerin belli aralarla, hemşireler ile bireysel ve gruplar halinde görüşmeler yapması, sorunların saptanması ve uygun çözümler bulunması,
- Hastanedeki organizasyon yapısının çağdaş yönetim ilkelerine uygun olarak düzenlenmesi, katılımcı yönetim modelinin uygulamaya konulması ve çalışanların verilecek kararlarda söz sahibi olmalarının sağlanması,
- Hemşirelere yönelik “Çatışma Yönetimi” eğitim programlarının düzenlenmesi,

- Hastane yöneticilerinin, örgütlerindeki çatışmaların nedenleri ve çözüm stratejileri konusunda eğitilmesi,
- Farklı hastanelerde de çatışma yönetimi ile ilgili çalışmaların yapılması önerilebilir.



## BÖLÜM VI

### ÖZET

#### HEMŞİRELERDE ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA TÜRLERİ VE ÇÖZÜMLEME YAKLAŞIMLARININ İNCELENMESİ

Bu çalışma, hemşirelerin hangi tür çatışmaları yaşadığını ve yaşanan çatışmaların çözümünde hangi yöntemlerin kullanıldığını saptamak ve gerek örgüt içinde yaşanan çatışma türlerinde gerekse çözüm yöntemlerinin belirlenmesinde demografik faktörlerin etkili olup olmadığını karşılaştırmak ve çatışma türü ile çözümleme yöntemleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla tanımlayıcı bir çalışma olarak planlanmıştır.

Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde Ocak 2004 -Haziran 2004 tarihleri arasında görev yapmakta olan 603 hemşire çalışma kapsamına alınmıştır.

Çalışmada veriler,araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği I ve Rahim Örgütsel Çatışma Ölçeği II (A,B,C Formları) kullanılarak toplanmıştır. Birinci kısım envanter için  $\alpha=.75$ , ikinci kısım envanterden A formu için  $\alpha=.76$ , B formu için  $\alpha=.73$ , C formu için  $\alpha=.80$  bulunmuştur.

Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, yüzdeler, tek yönlü varyans analizi ( ANOVA), Pearson's Moment Product Correlation Analizleri ve Tukey-HSD ve Tamhane'T2 Post Hoc testt yapılmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre; hemşirelerin kendi içinde (puan ortalaması 15.62), grup içinde (puan ortalaması 22.96), gruplar arasında (puan ortalaması 15.80) orta düzeyde çatışma yaşadıkları saptanmıştır.

Hemşirelerin çatışma çözümü yöntemlerinden bütünleştirme yöntemini (puan ortalaması 27.85), hükmetme yöntemini (puan ortalaması 16.12), uyma yöntemini (puan ortalaması 21.14), uzlaşma yöntemini (puan ortalaması 15.65), kaçınma yöntemini (puan ortalaması 18.93) orta düzeyde kullandıkları saptanmıştır.

Hemşirelerin yaşadıkları çatışma türleri ile çatışmalarda kullandıkları çözümü yöntemleri arasında ilişki olduğu saptanmıştır.

Çalışmanın bu sonuçları doğrultusunda çeşitli öneriler getirilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire,Çatışma Türleri,Çatışma Çözümü



## ABSTRACT

### ORGANIZATIONAL CONFLICT TYPES AND THE INVESTIGATION OF RESOLUTION APPROACHES IN NURSES

This study has been planned as a descriptive study to determine what kind of conflicts the nurses have and which methods are being used in the resolution of these conflicts and to compare whether the demographic factors are effective in determination of the types of conflicts and their resolution methods and to find whether there is a relation between conflict types and their resolution methods.

The subjects were 603 nurses working in Aegean University Faculty of Medicine Research and Application in January 2004-June 2004.

Data was collected by the use of personel information form, Organisational Conflict Scale I and Organisational Conflict Scale II (A,B,C Forms). For the first part of inventory  $\alpha = .75$ , for the second part of inventory A form  $\alpha = .76$ , for B form  $\alpha = .73$ , for C form  $\alpha = .80$ .

In the evaluation of the collected data, percentage, uni-directional variance analysis (ANOVA), Pearson's Moment Product Correlation Analysis and Tukey HSD and Tamhane T2 POST HOC tests were used.

According to the results, it has been determined that nurses have conflicts at medium levels among themselves (point average is 15.62), within the group (point average is 22.96) and among groups (point average is 15.80).

It has been determined that nurses use completion methods (point average 27.85), commending method (point average 16.12), adaptation method (point average 18.93), agreement method (point average 15.65), avoidance method (point average 18.93) at medium levels)

It has been found that there is a relation between the conflict types and their resolution methods.

By the light of the results of this study various suggestions have been made.

**Key Words:** Nurse, Conflict Types, Conflict Resolutions.



## BÖLÜM VII

### KAYNAKLAR

1. Akkirman,D.A.(1998).Etkin Çatışma Yönetimi ve Müdahale Stratejileri., D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:13, Sayı:II, ss: 1-11
2. Aksu, A. Örgütsel Çatışma ve Yönetimi., D.E.Ü.Buca Eğitim Fakültesi Dergisi, ss:1-3
3. Aslan, Ö., Vural, H.( 2001).Yönetici Hemşirelerin Çalıştıkları Ortamda Karşılaştıkları Çatışma Nedenlerinin ve Kullandıkları Çatışma Yönetim Yaklaşımlarının Belirlenmesi., Hemşirelik Forumu 4 (4-5), Temmuz-Ekim, ss: 42-48
4. Ateş, M. Çatışma., <http://www.merih.net/m2/lid/wn>, Ziyaret Tarihi: 01.09.2003
5. Başaran, E.İ.( 2000 ). Örgütsel Davranış., Ankara, ss:259-268
6. Barton,A.(1991).Conflict Resolution by Nurse Managers.,Nurse Management, Chicago, Vol.22:5, ss:83
7. Bilen, M. Sağlıklı İnsan İlişkileri.,5. Basım, Ankara, ss:297-307
8. Bingöl,D.(1990).Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler.,Atatürk Üniversitesi Basımevi,Erzurum,ss:199
9. Budak,G.,Budak,G.(2004).İşletme Yönetimi.,İzmir,ss:561-567
10. Çarıkçı,H.İ.(2002).Çalışanlardaki Roller Arası Çatışmaların Örgüt Açısından Önemi Ve Çeşitli Örgütsel Süreçler Üzerindeki Etkileri.,Verimlilik Dergisi (3), Milli Prodüktivite Merkezi Yayını., Ankara,ss:119-128

11. Çimensel, İ.(1999). Hemşirelerin Hastanelerdeki Örgütsel Çatışma Nedenlerine İlişkin Görüşlerinin İncelenmesi., Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir
12. Çukur, C. İş Yerlerinde Uyuşmazlık ve Uyuşmazlık Çözümleri.,  
<http://www.isyeri.port5.com/makaleler>, Ziyaret Tarihi: 18.09.2003
13. Elma, C., Demir, K.( 2000).Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar., Ankara, ss: 219-224
14. Erdoğan, N. Kişilerde İç Çatışma Nedeni Olarak Rekabet-İşbirliği İkilemi.,<http://www.google.com.tr/search?q=cache:WJ58s-1NzdQJ:juliamandelbrot.bravepage.>, Ziyaret Tarihi: 06.10.2003
15. Erdoğan, İ.( 1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış., İstanbul, ss:145-204
16. Eren, E.( 2000 ).Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi., 6. Basım, İstanbul, ss: 427-543
17. Eren, E.(1991). Yönetim ve Organizasyon., İstanbul, ss:429-444
18. Ertürk, M.( 1995). İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon., İstanbul, ss: 201-221
19. Evcimen, T.(2005).ÇatışmaYönetimi.,<http://evcimen.com/wht004.htm>, Ziyaret Tarihi:01.10.2005
20. Gordon, R. J.( 1993). A Diagnostic Appraach to Organizational Behavior., ss:449-473
21. Hall, E.( 1985). Change Skills For Nursing Practice., Second Edition, J.B.Lippincott Company Philadelphia
22. Johns, G.( 1996 ). Organizational Behavior., Understanding and Managing Life At Work, ss:446-461

23. Johnson, D.W and Johnson, F.P.(1975). Joining Together: Group Theory and Group Skills., Englewood cliffs, N.J.: Prentice-Hall
24. Karip, E.( 2000). Çatışma Yönetimi., Pegem Yayıncılık, Ankara
25. Keçecioğlu, T. Çatışma., 2001-2002 Öğretim Yılı, İnsan Kaynakları Yönetimi, Yüksek Lisans Ders Notları
26. Keçecioğlu, T.( 1999). Örgütlerde Çatışma ve Yönetimi., Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası Yayınları Dergisi, İstanbul
27. Kılınç,T.(1998). Hemşirelerin Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Etmenler Üzerine Sektörel Bir Araştırma”, Hastane Yönetimi, Yıl:2, Sayı:4, Ocak
28. Koçel ,T. (1999). İşletme Yöneticiliği., Beta Basım, İstanbul, ss:489-501
29. Luthans, F. (1998). Organizational Behavior., McGraw-Hill Book, ss:299-321
30. Newstram, J.W., Davis,K. (1993). Organizational Behavior Human Behavior at work., Ninth Edition, McGraw Hill Book, ss:122-138
31. Özcan, A.(1996). Hemşire-Hasta İlişkisi., İzmir, ss:17-20
32. Özer, K.A.(1997).Gerçekçi Yönetişim.,Varlık Yayınları, İstanbul, ss:313
33. Özer,A.M.(2000).Verimlilik Dergisi.,Milli Prodüktivite Merkezi Yayını.,Ankara,ss:17-44
34. Özmen, F.( 1997). Örgütsel Çatışmalar ve Çatışma Yönetimi Yaklaşımları., Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ
35. Rahim, M.A.(2000). Do Justice Perceptions Influence Styles of Handling Conflict With Supervisors?: what Justice Perceptions, Precisely., International Journal of Conflict Management, Vol:11, No:1,
36. Rahim, M.A.(1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict, Academy of Management Journal, Vol:26, No:2

37. Rahim, M.A.(1999).An Empirical Study of Thr Stages of Moral Development and Conflict Management Styles.,International Journal of Conflict Management,Vol:10, No:2
38. Rahim, M.A., Antonioni D.,Psenicka C.( 2001). A Structural Equations Model of Leader Power, Subordinates Styles Of Handling Conflict and Job Performanse., International Journal of Conflict Management, Vol:12, No:3
39. Rahim, M.A., Buntzman, G.F.(1999). An Empical Study of The Stages of Moral Development and Conflict Management Styles., International Journal of Conflict Management Vol:10, No:2
40. Solmuş,T.( 2001). Örgütlerde Kişiler arası-Gruplar arası Çatışmalar ve Çözümleme Yaklaşımları., Türk Psikoloji Bülteni, Sayı:20, Mart, ss: 40-49
41. Swansburg, C.R.(1996). Management And Leadership For Nurse Managers., Second Edition, ss:537-548
42. Şimşek,Ş.M.(1987).Örgütlerde Çatışma ve Yaratıcılığın Önemi.,Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F.Araştırma Merkezi,Erzurum,cilt:7,sayı:1-2,ss:9-35
43. Taştan, S. Çatışma ve Çatışma Yönetimi,  
<http://www.insankaynaklari.gokceada.com/catisma.html>,  
Ziyaret Tarihi: 01.09.2003
44. Taştan, S. Örgütsel Çatışma ve Çatışma Yönetimi.,  
<http://www.insankaynaklari.gokceada.com/makale010.html>,  
Ziyaret Tarihi: 01.09.2003
45. Taştan, S. Çatışma Yönetimi,  
<http://www.insankaynaklari.gokceada.com/catisma.2.html>,  
Ziyaret Tarihi:06.10.2003

46. Ünver, S. (2002). Örgütsel Çatışma ve Çatışma Çözümleme Yaklaşımlarının İncelenmesi., Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir
47. Wagner III, A.J., Hallenbeck R.J.(1992). Management of Organizational Behavior., Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey, ss:477-486



## EKLER

### EK-I

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

##### DENEK NO:

1-Yaşınız?.....

2-Yaş grubunuz?

1)20-24      2)25-29      3)30-34      4)35-39      5)40 ve üstü

3-Eğitim durumunuz?

1)Sağlık Meslek Lisesi   2)Önlisans   3)Lisans   4)Yüksek Lisans   5)Doktora

4-Hangi klinikte çalışıyorsunuz?.....

5-Göreviniz?

1)Hemşirelik Hizmetleri Müdürü   2)Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yardımcısı

3)Klinik Başhemşiresi   4)Klinik Sorumlu Hemşiresi   5)Klinik Hemşiresi

6-Medeni durumunuz?

1)Bekar      2)Evli      3)Dul   4)Boşanmış   5)Ayrı Yaşıyor

7- Çocuğunuz var mı?

1)Evet   2)Hayır      1)1      2)2      3)3      4)4      5)5 ve üstü

8-Kaç yıldır çalışıyorsunuz?

1)1-5 yıl   2)6-10 yıl   3)11-15 yıl   4)16-20 yıl   5)21 ve üstü

9-Bulunduğunuz klinikte kaç yıldır çalışıyorsunuz?

1)1-5 yıl   2)6-10 yıl   3)11-15 yıl   4)16-20 yıl   5)21 ve üstü

10-Bulunduğunuz klinikte yönetici olarak kaç yıldır çalışıyorsunuz?

1) 5 yıl ve daha az   2)6-10 yıl   3)11-15 yıl   4)16-20 yıl   5)20yıl ve üzeri

11-Mesleğinizi Seviyor musunuz?

1)Çok Seviyorum 2)Seviyorum 3)Kararsızım 4)Sevmiyorum 5)Hiç  
Sevmiyorum

12-Kurumunuz beklentilerinizi ne oranda karşılıyor.

1)Çok Karşılıyor 2)Karşılıyor 3)Kararsızım 4)Karşılamıyor 5)Hiç  
Karşılamıyor

13-Kurumda duygu ve düşüncelerinizin ne oranda dikkate alındığını  
düşünüyorsunuz.

1)Çok dikkate alınıyor 2)Alınıyor 3)Kararsızım 4)Alınmıyor  
5)Hiç dikkate alınmıyor



## EK II - RAHİM ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA ÖLÇEĞİ-1

**Yönerge;** Aşağıda kendi içinizde, grubunuzun içinde veya sizin grubunuzla diğer grup arasında ne ölçüde uyumsuzluk bulunduğunu belirtmeniz istenmektedir. Yukarıdaki cümlede ve sorularda grubunuz ve diğer grup ifadeleri kullanılmıştır. Grubunuzun, her gün veya en sık birlikte çalıştığınız iş arkadaşlarınızdan oluşur. Diğer grup ise sizin grubunuzun en fazla iletişimde bulunduğu veya birlikte çalıştığı kadrolardır. Aşağıdaki soruları okuduktan sonra sizin çalıştığınız kurumdaki deneyimlerinize en uygun düşen seçeneğin altındaki kutuyu işaretleyiniz.

|                                                                                                                  | Tamamen katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Hiç Katılmıyorum |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------|--------------|------------------|
| 1-Bizim grubun görüşleri diğer grubunkilere benzer.                                                              |                     |             |            |              |                  |
| 2-Grubun içinde ahenk vardır.                                                                                    |                     |             |            |              |                  |
| 3-Yaptığım işleri, kurumumda diğer işlere kıyasla daha çok seviyorum.                                            |                     |             |            |              |                  |
| 4-Grupta kimin hangi işi yapacağı konusunda oldukça çelişiriz.                                                   |                     |             |            |              |                  |
| 5-Diğer grup, bizim işimizde başarılı olmak için ihtiyacımız olan bilgilere sahip olduğunda bize vermez, saklar. |                     |             |            |              |                  |
| 6-Benim ihtiyaçlarımla, kurumumun ihtiyaçları bağdaşmıyor.                                                       |                     |             |            |              |                  |
| 7-Bir başka kurumda çalışmayı kabul etsem, yine şuanda yaptığım türden görevler yapmayı isterim.                 |                     |             |            |              |                  |
| 8-Kurumun hedeflerine ulaşma çabasında bizim grupla diğer grubun ilişkileri uyumludur.                           |                     |             |            |              |                  |
| 9-Bizim grupla diğer grup arasında, karşılıklı yardımlaşma pek yoktur.                                           |                     |             |            |              |                  |



|                                                                                   | Tamamen katılıyorum | Katılıyorum | Kararsızım | Katılmıyorum | Hiç Katılmıyorum |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------|------------|--------------|------------------|
| 10-Bizim gruptaki kişiler arasında, görüş farklılıkları vardır.                   |                     |             |            |              |                  |
| 11-İşim beni, kendimi aşmaya zorlar.                                              |                     |             |            |              |                  |
| 12-Bizim grup içinde kamplaşma vardır.                                            |                     |             |            |              |                  |
| 13-Bizim grupta diğer grup işbirliği içindedir.                                   |                     |             |            |              |                  |
| 14-Bizim gruptaki kişiler birbirlerinin düşüncelerini desteklerler.               |                     |             |            |              |                  |
| 15-Bizim grubun alt grupları (arkadaş grupları, bölümler)arasında gerginlik olur. |                     |             |            |              |                  |
| 16-Bana çok ilginç gelmeyen işlerle uğraşıyorum.                                  |                     |             |            |              |                  |
| 17-Bizim grupta dostça bir ortam vardır.                                          |                     |             |            |              |                  |
| 18-Diğer grup bize sorunlar çıkarır.                                              |                     |             |            |              |                  |
| 19-Grubumuzda, biz duygusu vardır.                                                |                     |             |            |              |                  |
| 20-İşimde, yetenek ve becerilerimden tam olarak yararlanılmaktadır.               |                     |             |            |              |                  |

### EK III- RAHİM ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA ÖLÇEĞİ-2 (A,B,C FORMLARI)

#### FORM A

**Yönerge;** Amirinizle sizin aranızda uyuşmazlıklar, fikir ayrılıkları olabilir. Bu tür durumları siz nasıl halledersiniz? Bunu yanıtlamak için önce aşağıdaki soruları okuyun. Sonra, soruların hizasındaki seçeneklerden, sizin tarzınıza en uygun olanı işaretleyiniz. Soruları derecelendirirken, yakında yaşadığınız benzer olayları hatırlamaya çalışın.

|                                                                                                                 | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 1-Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için meseleyi amirimle birlikte gözden geçirmeye çalışırım.                 |               |       |            |             |                 |
| 2-Amirimin ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım.                                              |               |       |            |             |                 |
| 3-Amirimle uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım.             |               |       |            |             |                 |
| 4-Amirimle birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım.                     |               |       |            |             |                 |
| 5-Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için, amirlerimle işbirliği yapmaya çalışırım. |               |       |            |             |                 |
| 6-Amirlerimle farklı yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım.                                    |               |       |            |             |                 |
| 7-İçinden çıkılmaz durumlarda orta bir yol bulmaya çalışırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 8-Fikirlerimi kabul ettirmek için, etkileme gücümü kullanırım                                                   |               |       |            |             |                 |
| 9- Bir kararı kendi lehime çevirmek için,otoritemi kullanırım.                                                  |               |       |            |             |                 |
| 10-Amirimin isteklerini genellikle yerine getiririm.                                                            |               |       |            |             |                 |

|                                                                                                         | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 11- Amirimin isteklerine genellikle hayır diyemem                                                       |               |       |            |             |                 |
| 12-Amirimle bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde, onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum  |               |       |            |             |                 |
| 13-Amirime genellikle tavizkar davranırım.                                                              |               |       |            |             |                 |
| 14-Çıkmazları aşmak için genellikle bir orta yol öneririm.                                              |               |       |            |             |                 |
| 15-Uzlaşmaya varmak için amirimle karşılıklı görüşmeler yaparım.                                        |               |       |            |             |                 |
| 16-Amirimle ters düşmekten kaçınırım.                                                                   |               |       |            |             |                 |
| 17-Amirimle karşı karşıya gelmekten kaçınırım.                                                          |               |       |            |             |                 |
| 18-Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım.                                    |               |       |            |             |                 |
| 19-Genellikle amirimin önerileri doğrultusunda hareket ederim.                                          |               |       |            |             |                 |
| 20-Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum.                   |               |       |            |             |                 |
| 21-Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim.       |               |       |            |             |                 |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım.  |               |       |            |             |                 |
| 23-İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için amirimle işbirliği yaparım.                   |               |       |            |             |                 |
| 24-Amirimin beklentilerini karşılamaya çalışırım.                                                       |               |       |            |             |                 |
| 25-Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım                                           |               |       |            |             |                 |
| 26-Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için amirimle uyuşmazlıklarımı kendime saklarım. |               |       |            |             |                 |
| 27-Amirimle tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 28-Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için amirimle birlikte çalışmaya gayret ederim.            |               |       |            |             |                 |

## FORM B

**Yönerge;** Astınızla sizin aranızda uyuşmazlıklar, fikir ayrılıkları olabilir. Bu tür durumları siz nasıl halledersiniz? Bunu yanıtlamak için önce aşağıdaki soruları okuyun.

Sonra, soruların hizasındaki seçeneklerden, sizin tarzınıza en uygun olanı işaretleyiniz.

Soruları derecelendirirken, yakında yaşadığınız benzer olayları hatırlamaya çalışın.

|                                                                                                               | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 1-Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için meseleyi astlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım.             |               |       |            |             |                 |
| 2-Astlarımla ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım.                                          |               |       |            |             |                 |
| 3-Astlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım.         |               |       |            |             |                 |
| 4-Astlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım.                 |               |       |            |             |                 |
| 5-Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için astlarımla işbirliği yapmaya çalışırım. |               |       |            |             |                 |
| 6-Astlarımla farklı yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım.                                   |               |       |            |             |                 |
| 7-İçinden çıkılmaz durumlarda orta bir yol bulmaya çalışırım.                                                 |               |       |            |             |                 |
| 8-Fikirlerimi kabul ettirmek için etkileme gücümü kullanırım.                                                 |               |       |            |             |                 |
| 9-Bir kararı kendi lehime çevirmek için otoritemi kullanırım.                                                 |               |       |            |             |                 |
| 10-Astımın isteklerini genellikle yerine getiririm.                                                           |               |       |            |             |                 |
| 11-Astımın isteklerine genellikle hayır diyemem.                                                              |               |       |            |             |                 |

|                                                                                                        | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 12-Astımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum.  |               |       |            |             |                 |
| 13-Astıma genellikle tavizkar davranırım.                                                              |               |       |            |             |                 |
| 14-Çıkmazları aşmak için genellikle bir orta yol öneririm.                                             |               |       |            |             |                 |
| 15-Uzlaşmaya varmak için astımla karşılıklı görüşmeler yaparım.                                        |               |       |            |             |                 |
| 16-Astımla ters düşmekten kaçınırım.                                                                   |               |       |            |             |                 |
| 17-Astımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım.                                                          |               |       |            |             |                 |
| 18-Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım.                                   |               |       |            |             |                 |
| 19-Genellikle astımın önerileri doğrultusunda hareket ederim.                                          |               |       |            |             |                 |
| 20-Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum.                  |               |       |            |             |                 |
| 21-Genellikle, herhangi bir sorunun, benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim.      |               |       |            |             |                 |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım. |               |       |            |             |                 |
| 23-İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için astımla işbirliği yaparım.                   |               |       |            |             |                 |
| 24-Astımın beklentilerini karşılamaya çalışırım.                                                       |               |       |            |             |                 |
| 25-Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım.                                         |               |       |            |             |                 |
| 26-Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için astımla uyuşmazlıklarımı kendime saklarım. |               |       |            |             |                 |
| 27-Astımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 28-Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için astımla birlikte çalışmaya gayret ederim.            |               |       |            |             |                 |

## FORM C

**Yönerge;** Akranlarınızla (sizinle aynı statüde olan çalışma arkadaşlarınız) sizin aranızda uyuşmazlıklar, fikir ayrılıkları olabilir. Bu tür durumları siz nasıl halledersiniz?

Bunu yanıtlamak için önce aşağıdaki soruları okuyun. Sonra, soruların hizasındaki seçeneklerden, sizin tarzınıza en uygun olanı işaretleyiniz. Soruları derecelendirirken, yakında yaşadığınız benzer olayları hatırlamaya çalışın.

|                                                                                                                 | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 1-Kabul edilebilir bir çözüm bulmak için meseleyi akranlarımla birlikte gözden geçirmeye çalışırım.             |               |       |            |             |                 |
| 2-Akranlarımla ihtiyaçlarına cevap vermek için elimden geleni yaparım.                                          |               |       |            |             |                 |
| 3-Akranlarımla uyuşmazlığımı kendime saklamaya ve böylece zor durumlarda kalmaktan kaçınmaya çalışırım.         |               |       |            |             |                 |
| 4-Akranlarımla birlikte bir karar almak için fikirlerimi onunkilerle bütünleştirmeye çalışırım.                 |               |       |            |             |                 |
| 5-Sorunlara, ortak beklentilerimizi karşılayacak çözümler bulmak için akranlarımla işbirliği yapmaya çalışırım. |               |       |            |             |                 |
| 6-Akranlarımla farklı yanlarımı açıkça ortaya koymaktan genellikle kaçınırım.                                   |               |       |            |             |                 |
| 7-İçinden çıkılmaz durumlarda orta bir yol bulmaya çalışırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 8-Fikirlerimi kabul ettirmek için etkileme gücümü kullanırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 9-Bir kararı kendi lehime çevirmek için otoritemi kullanırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 10-Akranlarımla isteklerini genellikle yerine getiririm.                                                        |               |       |            |             |                 |
| 11- Akranlarımla isteklerine genellikle hayır diyemem.                                                          |               |       |            |             |                 |

|                                                                                                             | Tamamen uygun | Uygun | Kararsızım | Uygun Değil | Hiç Uygun Değil |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|------------|-------------|-----------------|
| 12-Akranlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum.  |               |       |            |             |                 |
| 13-Akranlarıma genellikle tavizkar davranırım.                                                              |               |       |            |             |                 |
| 14-Çıkmazları aşmak için genellikle bir orta yol öneririm.                                                  |               |       |            |             |                 |
| 15-Uzlaşmaya varmak için akranlarımla karşılıklı görüşmeler yaparım.                                        |               |       |            |             |                 |
| 16-Akranlarımla ters düşmekten kaçınırım.                                                                   |               |       |            |             |                 |
| 17-Akranlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım.                                                          |               |       |            |             |                 |
| 18-Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım.                                        |               |       |            |             |                 |
| 19-Genellikle akranlarımla önerileri doğrultusunda hareket ederim.                                          |               |       |            |             |                 |
| 20-Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum.                       |               |       |            |             |                 |
| 21-Genellikle, herhangi bir sorunun benimle ilgili tarafının peşine kararlı bir şekilde düşerim.            |               |       |            |             |                 |
| 22-Sorunun en iyi şekilde çözümlenebilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım.      |               |       |            |             |                 |
| 23-İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için akranlarımla işbirliği yaparım.                   |               |       |            |             |                 |
| 24-Akranlarımla beklentilerini karşılamaya çalışırım                                                        |               |       |            |             |                 |
| 25-Rekabet durumlarında kazanmak için bazen gücümü kullanırım.                                              |               |       |            |             |                 |
| 26-Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için akranlarımla uyuşmazlıklarımı kendime saklarım. |               |       |            |             |                 |
| 27-Akranlarımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım.                                                   |               |       |            |             |                 |
| 28-Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için akranlarımla birlikte çalışmaya gayret ederim.            |               |       |            |             |                 |

**EK IV – İZİN FORMLARI**

**T.C.  
EGE ÜNİVERSİTESİ  
HEMŞİRELİK YÜKSEKOKULU  
(BİLİMSEL ETİK KURULU)**

AYI :B.30.2.EGE.0.82.00.00-86

Bornova /İZMİR

ONU :Araştırma hk.

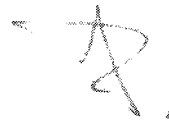
18.12.2003

**HEMŞİRELİK YÜKSEKOKULU MÜDÜRLÜĞÜNE**

Yüksekokulumuz Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda Prof.Dr.Gülümser RGON'un danışmanı olduğu Yüksek Lisans öğrencisi Özlem ŞAHİN'in 01 Ocak 2004 – 31 art 2004 tarihleri arasında yapmayı planladığı "**Hemşirelerde Örgütsel Çatışma Türleri ve özümlleme Yaklaşımlarının İncelenmesi**" konulu araştırması 18.12.2003 tarihinde ilimsel Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve "**Araştırmanın Yürütülmesi Uygun**" ilunmuştur.

Gereğinin yapılmasını arz ederim.

**Doç.Dr. İsmet EŞER**  
**Bilimsel Etik Kurulu Başkanı**





T.C.  
EGE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ  
Hastane Başhekimliği

Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi  
SAYI: B.30.2.EGE.0.1H.00.04/k-ÇJ/  
KONU:

05.01/2004

**EGE ÜNİVERSİTESİ  
HEMŞİRELİK YÜKSEK OKULU MÜDÜRLÜĞÜNE,**

**İLGİ:** 4358 sayılı ve 30.12.2003 tarihli yazınıza cevap.

Yüksekokulunuz Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Araştırma Görevlilerinden Özlem ŞAHİN'in 15.01.2004-30.04.2004 tarihleri arasında Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğünde "Hemşirelerde Örgütsel Çatışma Türleri ve Çözümleme Yaklaşımlarının İncelenmesi" konulu araştırmayı yapması Başhekimliğimizce uygun bulunmuştur.

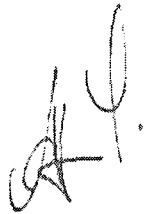
Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

  
**Prof. Dr. Geylani ÖZOK**  
Başhekim

Hastane Başhemşiresi Belgin DANIŞ (  )

|                             |          |
|-----------------------------|----------|
| E.Ü. HEMŞİRELİK YÜKSEKOKULU |          |
| Yazı İşleri                 |          |
| Kayıt Tarihi                | 12.01.04 |
| Kayıt No                    | 79       |
| İlgili Büro                 |          |

İzlenim  
12/1  
9.



## ÖZGEÇMİŞ

25 Ağustos 1972 yılında Artvin / Şavşat'da doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini Şavşat'da tamamladı. 1990-1994 öğretim yılında Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu'nda yüksek öğrenimine başladı ve 1994 yılında mezun oldu. Aynı yıl Atatürk Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Genel Cerrahi Kliniğinde hemşire olarak çalışmaya başladı. Şubat 1995 yılında Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi Kliniğine Sorumlu Hemşire olarak atandı. Ocak 2000 tarihinde Atatürk Üniversitesi Sağlık Yüksekokulunun açmış olduğu Araştırma Görevlisi sınavında başarılı olup Hemşirelik bölümüne Araştırma Görevlisi olarak atandı. Ekim 2002 yılında Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı'nda lisansüstü eğitime başladı. Halen aynı kurumda lisansüstü eğitimine devam etmektedir.