

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

**YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN İŞ STRES DÜZEYLERİ VE
ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Ali ÖZKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

2020-ANTALYA

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİK ANABİLİM DALI

YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN İŞ STRES DÜZEYLERİ VE
ÇATIŞMA YÖNETİM STİLLERİ ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Ali ÖZKAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. Filiz KANTEK

“Kaynakça gösterilerek tezimden yararlanılabilir”

2020-ANTALYA

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğüne;

Bu çalışma jürimiz tarafından Hemşirelik Anabilim Dalı Hemşirelikte Yönetim Programında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.03/02/2020

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Filiz KANTEK
Akdeniz Üniversitesi



Üye : Prof. Dr. Kamile KABUKÇUOĞLU
Akdeniz Üniversitesi



Üye : Dr. Öğr. Üyesi Tangül AYTUR ÖZEN
Süleyman Demirel Üniversitesi



Bu tez, Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun/...../..... tarih ve/..... sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Narin DERİN


Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazımına kadar bütün safhalarda etik dışı davranışımın olmadığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı beyan ederim.



Öğrenci
Ali ÖZKAN



Tez Danışmanı
Doç. Dr. Filiz KANTEK

TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın ilk ortaya çıkışından, sonuna kadar geçen sürede bilgi, tecrübe, sabırla, bana vakit ayırıp yardımcı olan hiçbir emeği üzerimden eksik etmeyen, her konuda yardımcı olan, ayrıca bana bu çalışmayı vererek kendimi geliştirmeye yönelik de birkaç adım nde olmamı sağlayan değerli danışmanım saygı değer hocam Doç. Dr. Filiz KANTEK'e

Tezimin hazırlanma sürecinin her aşamasında bilgi, tecrübe ve değerli zamanlarını esirgemedен her fırsatta bana yardımcı olan değerli hocam Sayın Prof. Dr. Kamile KABUKCUOĞLU'na

Yüksek lisans eğitimime başlama kararından itibaren ve tez dönemim boyunca desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen, her türlü yardım ve fedakrlığı sağlayan, destek verip güvenimi artıran, tanıdığım ve tanımaktan dolayı mutlu olduğum, çalışmama yön veren, Dr. Öğretim yesi Tangül AYTUR ÖZEN'e

Araştırma Görevlisi Hande YEŐILBAŐ ve ğretim Görevlisi Handan KARTAL'a,

Çalışmama katkıda bulunan Isparta İl merkezinde ki tüm hastane yöneticilerine ve saygıdeğer meslektaşlarıma,

Yüksek Lisans eğitimin boyunca yardımlarını esirgemeyen arkadaşlarım Alper Tugay ARSLANTAŐ ve Sefa GÖLBAŐI'na

Yüksek Lisans eğitimim süresince katkılarından dolayı Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'ne,

İyi kötü tüm zorlu süreçleri beraber atlattığım, benden desteğini esirgemeyen sevgili eşim, Őeyma ÖZKAN ve canım oğullarım ikizlerim Mehmet Metehan ve Yusuf Yiğithan'a maddi ve manevi desteğini hiç eksik etmeyen, bana her zaman güvenen canım aileme teşekkür ederim.

ÖZET

Amaç: Bu çalışmanın amacı, yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla yaşadıkları çatışmada kullandıkları çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkiyi incelemektir.

Yöntem: Araştırma Isparta ilinde hizmet veren bir üniversitesi hastanesi, bir şehir hastanesi, bir kamu hastanesi ve üç özel hastanede yönetici olarak çalışan, araştırmaya katılmaya gönüllü olan, veri toplama sürecinde izinli veya raporlu olmayan 100 yönetici hemşire ile yürütülmüştür. Verilerinin toplanmasında; Kişisel Bilgi Formu, İş Stres Ölçeği Formu ve Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II-B formu kullanılmıştır. Veriler SPSS 20,0 istatistik paket programıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizinde frekans ve yüzdelik, korelasyon kullanılmıştır.

Bulgular: Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyi puan ortalaması $2,40\pm 0,51$ olduğu, iş stres düzeyi sınıflamasına göre bu ortalama; “sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres” olan “D” grubuna karşılık geldiği saptanmıştır. Yönetici hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stillerin puan ortalamalarında en sık $3,12\pm 0,73$ ile kaçınma stilini, en az $1,54\pm 0,38$ ile bütünleştirme stilini kullandıkları belirlenmiştir. Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla ile yaşadıkları çatışmaların yönetim stilleri puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Sonuç: Yönetici hemşirelerin iş streslerinin sağlık ve verimlilik açısından en uygun düzeyde oldukları belirlenmiştir. Yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmalarında en çok kaçınma stilini, en az bütünleştirme stilini kullandıkları saptanmıştır. Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ile astları ile çatışmalarında kullandıkları çatışma yönetimi stilleri arasında ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: çatışma yönetim stili, hemşire, iş stresi, stres, yönetici.

ABSTRACT

Objective: The aim of this study is to investigate the relationship between job stress levels and the conflict management styles used by the nurses in their conflict with their subordinates.

Method: The research was carried out with 100 administrative nurses working as a manager in a university hospital, a city hospital, a public hospital and three private hospitals serving in the province of Isparta, volunteering to participate in the research, not permitted or not in the data collection process. In collecting data; Personal Information Form, Job Stress Scale Form and Uterus Organizational Conflict Inventory II-B form were used. The data were analyzed with SPSS 20.0 statistical package program. Frequency, percentage and correlation were used in the analysis of the data.

Results: The average job stress level score of executive nurses is 2.40 ± 0.51 , according to the job stress level classification, this average; it was found to correspond to the “D” group, which is “the most favorable stress in terms of health and efficiency”. It was determined that the styles used by the manager nurses in their conflicts with their subordinates mostly used avoidance style with 3.12 ± 0.73 and integration style with at least 1.54 ± 0.38 . It was determined that there was no significant relationship between the job stress levels of the manager nurses and their subordinates and their management styles score averages.

Conclusion: It was determined that the job stresses of the manager nurses were at the most appropriate level in terms of health and productivity. It was determined that the nurses used the most avoiding style and the least integrating style in their conflicts with their subordinates. It was determined that there was no relationship between job stress levels and the management styles used by the nurses in their conflicts with their subordinates.

Keywords: conflict management style, manager, nurse, stress, work stress.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar DİZİNİ	vi
SİMGELER ve KISALTMALAR	vii

1. GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımı ve Önemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2

2. GENEL BİLGİLER

2.1. İş Stresi	3
2.1.1. İş Stresinin Tanımı ve Önemi	3
2.1.2. İş Stresinin Yönetimi	7
2.1.3. Hemşirelikte İş Stresi ve Önemi	8
2.1.4. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları İş Stresinin Nedenleri	8
2.1.5. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları İş Stresinin İncelendiği Çalışmalar	9
2.2. Çatışma ve Çatışma Yönetimi	10
2.2.1. Çatışmanın Sınıflandırılması	11
2.2.2. Çatışmanın Sonuçları	15
2.2.3. Çatışma Yönetimi	16
2.2.4. Çatışma Yönetim Stilleri	17
2.2.5. Hemşirelikte Çatışma ve Çatışma Yönetimi	20
2.2.6. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışmanın Nedenleri	21
2.2.7. Yönetici Hemşirelerin Çatışma Yönetim Stillерinin İncelendiği Çalışmalar	24

3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi	26
3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı	26

3.3. Araştırmanın Örneklemi	26
3.4. Araştırma Soruları	27
3.5. Araştırma Etiği	27
3.6. Veri Toplama Araçları	27
3.6.1. Kişisel Bilgi Formu	28
3.6.2. İş Stres Ölçeği Formu	28
3.6.3. Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-II-B)	29
3.7. Verilerin Toplanması	30
3.8. Araştırmanın Değişkenleri	30
3.9. Araştırmanın Planı ve Takvimi	31
3.10. Verilerin Değerlendirilmesi	31
3.11. Araştırmanın Sınırlılıkları	31
4. BULGULAR	
4.1. Yönetici Hemşirelerin Kişisel Özellikleri	32
4.2. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri	36
4.3. Yönetici Hemşirelerin Astlarıyla Çatışmalarında Kullandıkları Stiller	37
4.4. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Astlarıyla Çatışmada Kullandıkları Stiller Arasındaki İlişki	38
5. TARTIŞMA	
5.1. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri	39
5.2. Yönetici Hemşirelerin Astlarıyla Çatışmalarında Kullandıkları Stiller	40
5.3. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri İle Astlarıyla Çatışmasında Kullandıkları Stiller Arasındaki İlişki	42
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	
6.1. Sonuçlar	43
6.2. Öneriler	43

KAYNAKLAR	44
EKLER	60
EK-1. Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar	
EK-2. Üniversitesi Hastanesi Kurum İzni	
EK-3. Isparta İl Sağlık Müdürlüğü Kurum İzni	
EK-4. Özel Hastane-1 Kurum İzni	
EK-5. Özel Hastane-2 Kurum İzni	
EK-6. Özel Hastane-3 Kurum İzni	
EK-7. Katılımcı Bilgilendirme Formu	
EK-8. Kişisel Bilgi Formu	
EK-9. İş Stres Ölçeği Formu	
EK-10. Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II	
EK-11. Algılanan Stres Düzeyi Ölçeği Kullanım İzin Formu	
ÖZGEÇMİŞ	72

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 3.1. Isparta İl Merkezinde Araştırma Evrenini ve Örneklemini Oluşturan
Yönetici Hemşirelerin Hastanelere Göre Dağılımı

Tablo 3.2. ROCI-II Güvenirlik Analizi Alpha Değerleri

Tablo 4.1.1. Yönetici Hemşirelerin Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Tablo 4.1.2. Yönetici Hemşirelerin Mesleki Özelliklerinin Dağılımı

Tablo 4.1.3. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeylerini Tanımlama ve Stres Yönetimi
ile İlgili Eğitime Katılma Durumu

Tablo 4.1.4. Yönetici Hemşirelerin Stresle Başa Çıkmak için Kullandıkları Yöntem

Tablo 4.1.5. Yönetici Hemşirelerin En Fazla Çatışma Yaşadıkları Kişiler ve Çatışma
Sıklıkları

Tablo 4.1.6. Yönetici Hemşirelerin Çatışma Yaşama Nedenleri

Tablo 4.1.7. Yönetici Hemşirelerin Çatışma Yönetimi ile İlgili Eğitime Katılma
Durumu ve Çatışma Yönetiminde Kendilerini Başarılı Bulma Durumu

Tablo 4.1.8. Yönetici Hemşirelerin Ayrılma Niyetlerinin Dağılımı

Tablo 4.2.1. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeylerinin Puan Ortalamalarının
Dağılımı

Tablo 4.2.2. Yönetici Hemşirelerin İş Stresi Yüzde Ortalamaları Dağılımı

Tablo 4.3.1. Yönetici Hemşirelerin Astlarıyla Çatışmalarında Kullandıkları Stillerin
Puan Ortalamalarının Dağılımı

Tablo 4.4.1. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyi ve Çatışma Yönetim Stilleri
Arasındaki İlişkinin Puan Ortalamalarının Dağılımı

SİMGELER ve KISALTMALAR

ABD.	: Amerika Birleşik Devletleri
Ark.	: Arkadaşları
Min.	: Minimum
Max.	: Maksimum
Ort.	: Ortalama
P	: Önemlilik Belirleme Katsayısı
r	: Spearman Korelasyon Katsayısı
ROCI-II	: Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II
SML	: Sağlık Meslek Lisesi
SPSS	: Statistical Package for Social Sciences
Ss	: Standart sapma
Vb	: Ve benzeri
\bar{x}	: Aritmetik ortalama
Yrd.	: Yardımcı
Yy.	: Yüzyıl

1. GİRİŞ

1.1. Problemin Tanımlanması ve Önemi

İş stresi, kişinin iş ortamında hissetmiş olduğu durum sonucunda ortaya çıkan bireysel işlev bozukluğu olarak tanımlanmaktadır (Hwang ve ark., 2013) İş stresi, zararlı etkileri olabilecek duygusal ve fiziksel bir durumdur ve genellikle bir çalışanın ihtiyaç duyduğu ihtiyaçları, kaynakları ve yetenekleri karşılayamama nedeniyle ortaya çıkar (Sarafis ve ark., 2016). Dünya genelinde son yıllarda, iş stresinin olumsuz etkisi, sağlık kurumları için büyük bir zorluk oluşturan sağlık ve yönetimde önemli bir problem haline gelmiştir (Salehi ve ark., 2014;Luan ve ark.; 2017 ; Sun ve ark., 2017). Hemşirelikte iş stresi ile ilişkili çeşitli faktörler tanımlanmıştır (Sarafis ve ark., 2016). İş yüklerinin fazla olması, hemşireler ve diğer sağlık profesyonelleri ile çatışma, eğitimin yetersiz oluşu, sosyal ve işyeri desteği eksikliği, olumlu geri bildirim eksikliği, personel sıkıntısı, ücret, hastalık ve ölümlere maruz kalma hemşireler arasında ortaya çıkan iş stresinin kaynakları olarak ifade edilmektedir (Glazer ve Gyurak, 2008; Mark ve Smith, 2012; Sveinsdottirve ark., 2006; Wu ve ark., 2010).İş stresi, örgütte ki çalışan tüm bireyler açısından önemli bir problem olmanın yanı sıra, sözü edilen yöneticiler olduğu zaman stresin neden olduğu problemler örgüt açısından daha zararlı hale gelebilmektedir. Göçeri (2014) çalışmasında, sorumlu hemşirelerin stres düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu belirlemiştir.

Son yıllarda, örgütler gittikçe çeşitlenen bir iş gücüne sahip olmaya başlamışlardır. Bu çeşitlilik sonucu; günlük yaşantımızda sık karşılaştığımız yaygın bir durum ve yaşamın doğal bir parçası haline gelen çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Çatışma genel olarak “sosyal varlıklar içinde veya arasında uyumsuzluk, anlaşmazlık veya uyumsuzluk içinde ortaya çıkan etkileşimli bir süreç” olarak tanımlanabilir (Rahim,1985). Çatışma, karşıt görüş, fikir, değer, tercih, arzu, ilgi, inanç ve hedeflerin bir sonucu olarak yükselebilir (Barr ve Dowding, 2009 ; Marquis ve Huston, 2012). Sağlık kurumlarının da güvenli, etkili ve yeterli bakımı vermek amacıyla birbiriyle etkileşim içinde bulunan birçok meslek grubunu içinde barındırması farklı düzeylerde çatışmaların yaşanmasına neden olmaktadır (Akbal, 2014). Bu meslek gruplarının önemli bir parçası olan hemşireler

arasındaki çatışma tüm dünyadaki sağlık bakım çevrelerinde çok önemli bir konu olarak ele alınmaktadır (Kantek ve Kavla, 2007; Yılmaz ve Öztürk, 2011; Özçakır, 2012). Zararlı davranışları çatışma sürecinden uzak tutmak ve her iki taraf içinde faydalı olan etmenlerinde artırılması, çatışmayı etkin bir şekilde çözmek için oldukça önemlidir (Bilgir, 2018).Çatışmanın olumlu ya da olumsuz sonuçlanması, çatışmanın yönetiminde kullanılan stil ile ilgilidir (Al-Hamdan ve ark., 2015). Çatışmaya tepki olarak ortaya çıkan çatışma yönetimi stili ise iş stresi seviyesini doğrudan etkileyebilir (Mary ve Edna, 2015).

Çatışma ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında yönetici hemşirelerin çatışma yönetimi için kullandıkları farklı stillerin olduğu görülmektedir. Ülkemizde yönetici hemşirelerin yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stillerinin araştırıldığı çalışmalarda Kantek ve Kavla (2007) yönetici hemşirelerin astlarıyla en fazla bütünleştirme stilini ve en az kaçınma stilini kullandıklarını belirlemişlerdir. Bucak (2010) çalışmasında, astların yönetici hemşirelerinde en çok algıladıkları çatışma yönetim stili bütünleştirme en az ise kaçınma stili olduğunu belirlemiştir. Yılmaz ve Öztürk (2011), yaptıkları çalışmalarında yönetici hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda en sık bütünleştirme, sonra sırasıyla uzlaşma ve uyma stillerini kullandıklarını, hükmetme ile kaçınma stillerini ise daha az tercih ettiklerini saptamıştır.

Hemşirelik literatürü incelendiğinde, yönetici hemşirelerin iş stresi ile çatışma yönetim stilleri ile nelerin ilişkisi olduğuna dair bazı çalışmaların olduğu görülmüştür. Ancak, ülkemizde yönetici hemşirelerin iş stresi ile çatışma yönetim stillerini inceleyen bir çalışmaya rastlanamamıştır. Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve çatışma yönetim stillerini belirlenerek sağlıklı ve verimli olarak yaşamlarını sürdürebilmeleri için, iş stres düzeylerinin ve çatışma yönetim stillerinin incelenerek çözüm önerileri geliştirilmesi gerekmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla yaşadıkları çatışmada kullandıkları çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkiyi incelemektir.

2. GENEL BİLGİLER

2.1. İş Stresi

2.1.1. İş Stresinin Tanımı ve Önemi

Stres kelimesi Türkçeye batı kaynaklarından geçmiş olup, Latince “estrica”, eski Fransızca “estrece” kavramlarından gelmektedir (Göçeri, 2014; Örnek ve Aydın, 2008). Zorlanma, gerilme ve baskı anlamını taşımaktadır. 17 yy. başlarında bela, dert, keder, elem felaket, gibi anlamlarda kullanılmış olan stres kavramı 18. ve 19 yy. larda ise güç, baskı, kolay olmayan gibi anlamlara gelen objelere, kişilere, organlara veya ruhsal duruma karşın oluşan tutum davranış ve zorlamayı tanımlamak için kullanılmıştır. Stres konusundaki öncü isimlerden Hans Selya’ya göre Stres; “bedenin korku, kavgı, yalıtılmışlık, sıcak, soğuk benzeri, beden ısı ve kan basıncı gibi yaşamsal işlevlerinin dengesine bozan uyarılara karşı tepkisidir.” (Aktaran; Başal, 2007). En genel anlamda stres; canlıları etkileyen dış koşullar veya durumlar olarak ifade edilebilir (Segerstrom ve O’Connor, 2012). Stres çoğunlukla olumsuz çerçevede akıllara geliyorsa da olumlu yanlara sahip olduğu da unutulmamalıdır. Her tür stres zararlı olacak değildir (Braham, 2002; Rosenthal, 2002; Losyk, 2004; Aytürk, 2010; Yazdani ve ark., 2010; Mannarini ve Talo, 2011; Segerstrom ve O’Connor, 2012). Stresli durumlarda olan bireylerin normal durumda ki bireylere göre başarılı ve verimli olduğu durumlarda bulunmaktadır (Alkış, 2018).

Günlük hayatta birçok alanda sıklıkla kullandığımız kelimelerden biri olan stres birden bire ve kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır. Stresin ortaya çıkması için kişinin yaşadığı ortamdan ya da etrafında ki çevrenin etkisi altına girmesi gerekir. Yaşadığı olumsuz olayların bedensel ve ruhsal bütünlüğünü olumsuz olarak etkileyecek olduğunu düşündüğü anda ortaya çıkan stres karşısında ise kişi kendini stresten uzak tutmayı tercih ederek savunma mekanizması oluşturur ve kendini korumaya yönelir. Eğer stresle savaşıyor ortadan kaldıracabileceği bir türden ise onunla savaşır, savaşıyor kazanamayacağı bir türden ise stresten kaçarak mevcut durumunun varlığını kabullenir (Baltaş ve Baltaş, 2011). Geçmişten günümüze araştırmacılar tarafından değişik anlamların yerine kullanılan stres, strese neden olan faktörler ve gerginlik kelimeleri,

zaman içerisinde yerini iş stresi araştırmalarında daha yaygın halde kullanılmak için tercih edilmiştir (Rageb ve ark., 2013).

Bireylerin hayatları boyunca yaşamlarının büyük bir bölümüne zaman ayırdığı iş yerleri, stres ortaya çıkmasında önemli bir paya sahip olduğu şüphesiz bir gerçektir. Amerika Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu'na göre iş stresi; "işten kaynaklı taleplerin çalışanın yeteneği, kaynakları veya ihtiyaçları ile uyuşmama durumunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler" olarak ifade edilmektedir (<http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>, Erişim: 29.06.2019). İş stresi; Cooper-Marshall (1976)'a göre; mesleki stres, War-Wall (1975)'a göre; çalışma stresi, Buzzard (1973)'a göre; endüstriyel stres, Caplan-Cobb-French (1975)'w göre; iş stresi, Buck (1972)'a göre; iş baskısı ve Singer (1975)'e göre; iş gerilimi şeklinde tanımlanmaktadır (Güllüoğlu, 2012).

İş stresi; çalışma yaşamında ki bireylerin işle doğrudan ya da dolaylı olarak yaşadıkları tedirginlikler, endişe ve kaygılar olarak tanımlanabilir (Tsaur ve Tang, 2012). İş hayatı insan yaşamının her çevresine etkileşimde bulunarak ruhsal ve bedensel iyilik halini olumsuz yönde etkilemektedir. Bundan dolayı bireyin işinde kendini mutlu ve iyi hissetmesi, aile hayatında ve sosyal yaşamında var olan doyumuna bağlıdır (Şahin, 2017).

Çalışma yaşamında stres her meslek grubu için önemli bir yere sahiptir. Çalışanlar stresle karşılaştıkları zaman ortaya çıkan sonuçlarına da katlanmak zorunda kalabilmektedir. İş görenlerin iş yaşamındaki strese neden faktörlerle karşılaşmaları bazı belirtilerin de doğrudan ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Stres; işyerinde veya çevrede var olan, sağlığa zarar verebilecek olay ve durumlar nedeniyle ortaya çıkan, belirtileri kapsamaktadır. (Şenyiğit, 2004)

Genel olarak iş stresi belirtileri;

- Örgütten yakınma, korku, iş yerinde görülen problemlere aşırı duygusal tepki verme,
- Kendine olan güvende azalma, "benim fikrim budur" diyememe, işini kaybetme korkusu, işini yapamama ve işverenleri mutlu edemememin korkusu,

- Karışık olaylara karşı çözümlenme de başarısızlık,
- Karar alıp verme sürecinde yetersiz kalma, dayanışma eksikliği, katılımcılığın azalması,
- İş kazalarında artış, işe devamın azalması, iş performansında düşüklük,
- Kalite kontrolünde oluşan hatalarda artma, hatalara karşı görmezden gelme, çalışanların işe gelmediği günlerin oluşması ve artması, işten ayrılma,
- Rekabete karşı koymayı becerememe vb. gibi olarak sayılabilir. (Baltaş ve Baltaş, 1993; Colligan ve Higgins, 2006; Gökpinar, 2018).

Çalışanların birinde ortaya çıkan bu stres belirtileri iş yerinde ki diğer iş görenleri de etkileyebilmektedir (Yavuz ve ark., 2010). Bu nedenle iş stresine neden olan kaynakların belirlenip, zarar verici boyutta olmadan yönetilmesi oldukça önemlidir.

İş Stresinin Kaynakları

İş yerindeki strese neden olan faktörlerin bilinmesi, çalışanların stres durumlarının değerlendirilerek, gerekli durumlarda işyerinde bazı düzeltmelerin yapılması iş görenler için yararlı olmanın yanı sıra; iş verimliliğinin ve örgütsel başarının yükseltilmesi açısından da oldukça önemlidir (Alkan ve Uğur, 2016). İş stres kaynaklarını örgütsel, bireysel ve çevresel olmak üzere üç temel başlık altında incelemek mümkündür (Robbins ve Judge, 2015; Güney, 2016).

Bireysel Stres Kaynakları

Kişilik durumu, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, iş deneyimi, yaşam tarzı (Gökgöz, 2013).

Çevresel Stres Kaynakları

Orta yaş bunalımı, ailevi problemler, ekonomik faktörler, politik karmaşıklık, sosyal ve kültürel değişimler, işe ulaşım sorunları (Örnek ve Aydın,2008).

Örgütsel Stres Kaynakları

Fazla veya az iş yükü, malzeme-ücret yetersizliği, rol çatışması ve rol karmaşası, huzursuzluk, dedikodu, fazla mesai ve vardiya usulü çalışma, yükselme olanağının bulunmaması, hiyerarşik düzende ki bozulmalar, alınan-verilen kararlara katılamama, bezdirme (mobbing) (Denizsever; 2017).

İş Stresin Sonuçları

İş stresinin sonucu bireysel ve örgütsel refaha ve başarı düzeyine etki etmektedir (George ve Gareth, 2012; Uludağ, 2019). Bundan dolayı iş yaşamında ortaya çıkan stres sonuçları bireysel sonuçlar ve örgütsel sonuçlar olarak ele almak mümkündür.

Bireysel Sonuçları

Stresin kişiler üzerinde ortaya çıkardığı sonuçlarını fiziksel, davranışsal ve psikolojik sonuçlar olarak incelemek mümkündür (Balcı, 2014).

Fiziksel Sonuçlar

Tansiyonun yükselmesi, koroner kalp hastalığı, bağışıklık sisteminde değişiklik, sindirim sistemi bozukluğu, aşırı terleme, nefes darlığı, baş ve boyun bölgesinde ağrı, yorgunluk, halsizlik, depresyon, uyku bozuklukları, alerjik durumlar, mide bulantısı, kanser vb. (Baltaş ve Baltaş, 2008; Agwu ve Tiemo, 2012; Ateş, 2018).

Davranışsal Sonuçlar

Duygusal patlamalar, iştahın artması ya da kapanması, aşırı heyecanlanma, konuşmanın bozulması, ani ve hızlı bir şekilde karar verme, doğru olmayan emir ve talimat vermeler, yapılan işi sekteye uğratma, yaşanan durumlara ilgisiz kalma, yetersiz bilgi vb. (Luthans, 2011; Özgüven, 2003).

Psikolojik Sonuçlar

Dikkatin dağılması ve toplama zorluğu, konuların arasında bağlantı kurma güçlüğü, aşırı unutkanlık, takıntılı fikirler gibi zihinsel düzeyde oluşan sorunlar, geri adım atma, hemen kabullenme, karşı koyma güçlüğü ya da korku, endişe duyma ve depresyondur (Luthans, 2011; Gamsız, 2013).

Örgütsel Sonuçları

Stres sadece iş gören kişilerin sağlığına olumsuz etki eden bir problem değildir. Bunun yanında kurumunda iş akışında aksamasına sebep olan bir problemdir (Erdal, 2009). Örgütte yöneticilerin ve çalışanların çok fazla ve devamlı olarak stresten etkilenebilecek olmaları, örgütte kalitenin düşmesine, üretim azalmasına ve verimliliğin ortadan kalması gibi sorunlara, çalışanlarda iş tatminsizliğe ve morallerinin kaybına, yöneticiler ve

yönetilenler arasında anlaşmazlığa sebep olabileceği düşünülmektedir (Jones, ve ark., 2001; Aydın, 2018). Stresin sonucu ortaya çıkan verimde kayıpların oluştuğu, işe devamsızlıkları arttırdığı sigorta ve hastaneye ödenen maliyetin yükselmesi, hırsızlıkların görülmesine ve sabotaj oluşmasına, stresin neden olduğu sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri sebebiyle kurumlara ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bu durum da örgüte ağır mali yük gelmesine sebep olmaktadır. (Ateş, 2018; Okutan ve Tengilimlioğlu, 2002).

2.1.2. İş Stresinin Yönetimi

Stres yönetimi, strese maruz kalan bir kişi tarafından tercih edilen ve stresi etkilerini azaltmak ya da değiştirmek için çaba içerisine girerek stresle başa çıkma, iyi hale getirme, baştan yorumlama, stresten kaçınma ve yeniden yapılandırma teknikleri olarak ifade edilmektedir (Agwu ve Tiemo, 2012). İş stres yönetiminde temel hedef, bireyin hayatında ve iş yaşamının verimlilik düzeyine olumsuz olarak etki eden stresin miktarını ortadan kaldırmak ya da hafifletmektir. İşyerinde ortaya çıkan iş stresi yönetilmediği ya da ortadan kaldırılmadığı zaman, kişisel yönden gerçeğe uygun olmayan davranışlara, örgütsel açıdan bakıldığında ise örgüt içi çatışmalara neden olabilir. Bu aşamada stres yönetimin ne denli önemli olduğu karşımıza çıkmaktadır.

İş Stresiyle Başa Çıkmada Bireysel Yöntemler

Bireysel olarak strese karşı koyarak başa çıkmada, bedensel hareketler, solunum egzersizi, meditasyon, gevşeme, beslenme alışkanlığı ve diyet programları, destek alma, sosyal, kültürel ve sportif etkinliklerde bulunma, masaj, dua ve ibadete yönelme, zamanı etkili verimli kullanmak için zaman yönetimi gibi yöntemler stresle baş etmede kullanılan bazı bireysel yöntemlerdir (Gökalp, 2013).

İş Stresiyle Başa Çıkmada Örgütsel Yöntemler

Zaman içerisinde örgütlerde stresle başa çıkarak yönetmek için kullanılacak birçok yöntem ortaya konmuştur. Bunlar; zaman yönetimi, örgütsel rollerin doğru olarak belirlenmesi ve çatışmaların azaltılarak ortadan kaldırılması, sosyal destek, iş yerinde mutlu bir iş ortamının oluşturulmasıdır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Bununla birlikte; destekleyici bir örgütsel iklimin ortaya çıkarılması, işin zenginleştirilmesi, duygusal iklim denetimi, mesleki gelişime katkı sağlayacak yeni ve etkili yollarının planlanması,

danışmanlık hizmetinin sağlanarak uygulanması, aşırı iş yükünün ortadan kaldırılması olarak sıralanabilir (Balcı, 2014).

2.1.3. Hemşirelikte İş Stresi ve Önemi

Sağlık hizmetlerinin temel yapı taşı meydana getiren hemşirelerde stresörlerle, iş yerlerinde çok fazla oranda karşılaşmaktadır. Hemşireler, çalışma şartlarından ve iş ortamının neden olduğu iş yükü, ölümlerle yüz yüze olma, yükledikleri sorumluluk ve görevlerindeki belirsizlik nedeniyle iş stresi açısından yüksek riskli sağlık meslek grubu olarak kabul görmektedir (Dachalson ve ark., 2017).

Hemşirelerin iş hayatında karşı karşıya geldiği sorunlar, hemşirelerin çalışma alanında ki verimini, fizyolojik ve psikolojik sağlığını ve sosyal yaşantısını olumsuz yönde etkilemekte, hayatında çok önemli değişikliklere yol açmaktadır. Hemşirelerin yaşamış oldukları iş stresi; iş değiştirmelerine, tükenmişlik ve verimlilik düzeyinde azalmaya neden olan bir yapıya sahiptir (Vicente ve ark., 2016). İş stresin yüksek ve duygusal emek işi olarak kabul gören hemşirelik mesleğinde; karmaşık ve istenmeyen durumlarla uğraşırken çalışma ortamında gerginlikler olabilir. (Fang ve ark, 2012) Bu iş stresi ve gergin ortam sonucunda hemşirelerin diğer sağlık meslek üyeleriyle çatışmaya girme olasılığı yüksektir.

2.1.4. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları İş Stresinin Nedenleri

İş stresine neden olan etmenleri yönetici hemşirelerin iş doyum düzeyini düşürerek örgütsel bağlılığını azaltmakta ve iş yaşamına yönelik olumsuz durumların ve davranışların ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Polat, 2008). Yönetici hemşirelerin çalışma ortamlarında sorumluluklarının ve iş yüklerinin fazla olmasından dolayı stresle diğer çalışanlara göre daha fazla karşılaşmaları kaçınılmaz bir durumdur. Ülkemizde yönetici hemşirelerin çalışma koşulları, çoğunlukla kadın olmalarından kaynaklanan sosyal ve ev yaşamında üstlendikleri roller dikkate alındığında, yaşanan strese bağlı birçok fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkların ve sağlık maliyetini artırıcı durumların ortaya çıkma olasılığının hiç de küçümsenmeyecek sınırlarda olduğu bilinmektedir (Kaçmaz, 2005). Yönetici hemşirelerin stresle bağlantısı şu şekilde tanımlanmaktadır (Dalyan, 2010);

Birincisi, yöneticinin stresi ortaya çıkararak durum ve sebeplere direkt olarak karşı karşıya gelişi,

İkincisi, yönetimindeki hemşireleri stresten uzak tutarak koruyucu rol oynaması ve strese karşı baş etme yöntemini uygulaması ile alakalı sorumluluğu ve

Üçüncüsü de, yönetimindeki hemşirelere, hastalarını strese karşı koruyucu gerekli olan tedbirlerin alınması ve hasta ve yakınlarına stresleri ile baş etme yöntemleri ve yollarının öğretilmesi gibi konularda yöneticilik rolünü üstlenme sorumluluğu ile ilgilidir (Uyer, 1997).

Yönetici hemşirelerin; stresin hemşireler ve hasta açısından önemini, stres yaratan durum ve kaynakları, stresten korunma yol ve yöntemlerini, stres tiplerini, strese tepki ve stres evrelerini, stres belirtilerinin neler olduğunu, stresin kontrolü ve ortadan kaldırmak için yol ve yöntemlerini bilmesi yaşadığı stresle başa çıkabilmesi oldukça önemli olduğu unutulmamalıdır. Yönetici hemşirenin, stresinin azaltılması ya da ortadan kaldırması için kullanacağı yöntemlerde başarılı olması durumunda, aynı önlemleri ve uygulamaları yönettiği hemşirelere de öğretmekle stresle baş etmede onlara yardımcı olacak, yönetim alanında verimliliği artacak ve bu da dolaylı olarak kurumun başarısına olumlu yönde etki edecektir (Özbay, 2007).

2.1.5. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları İş Stresinin İncelendiği Çalışmalar

Judkins ve ark., (2006) ABD hemşire yöneticileri ile yaptıkları araştırmalarında yönetici hemşirelerin orta ve yüksek düzeyde strese sahip olduklarını bulmuşlardır. Özbay (2007) yönetici hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada ise yönetici hemşirelerin orta düzeyde strese sahip olduklarını belirlemiştir. Altuntaş ve Harmancı (2010) yönetici hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada yönetici hemşirelerin orta düzeyde yönetsel stres yaşadığını tanımlamıştır. Udod ve Care (2011) Batı Kanada'daki yönetici hemşireler ile yaptığı çalışmada, yönetici hemşirelerin iş stresinin yüksek olduğunu saptamıştır. Kath ve ark. (2012) yönetici hemşirelerin iş streslerini yüksek düzeyde olduğunu saptamışlardır. Sarıçam (2012) çalışmada sorumlu hemşirelerin stres düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu belirlemiştir. Kath ve ark. (2013) ABD ve Kanada yönetici hemşirelerin iş streslerini orta düzeyde olduğunu belirlemişlerdir.

Van ve ark. (2014) Belçika hastanesinde yönetici hemşirelerin iş stresini yüksek düzeyde olduklarını bulmuşlardır. Göçeri (2014) yılında yaptığı araştırmada, sorumlu hemşirelerin stres düzeyleri yüksek düzeyde olduğunu saptamıştır. Luan ve ark (2015) Çin'deki başhemşirelerin iş stres düzeylerini, kıdemli hemşirelerin iş stres düzeyinden daha düşük bulmuşlardır.

Admi ve ark. (2016) İsrail, ABD ve Tayland'da yönetici hemşireler ile yaptıkları çalışmada Tayland'lı ve İsraili yönetici hemşirelerin iş stres seviyelerinin yüksek düzeyde olduklarını saptamışlardır. Koç ve ark. (2017) hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, hemşirelerin orta düzeyde stres yaşadıklarını belirlemişlerdir. Mert (2018) çalışmasında ise hemşirelerin "E" grubunda (uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen iş stresi düzeyi) iş stresi yaşadıklarını saptamıştır. Kwiatosz-Muc, ve ark. (2018); Maharaj, ve ark. (2019); Kakamam ve ark. (2019) çalışmalarında hemşirelerin iş streslerinin çok fazla olduğunu bulmuşlardır.

2.2. Çatışma ve Çatışma Yönetimi

Geçmişten günümüze kadar içinde yaşadığı toplumda canlıların, varlığını sürdürdüğü tüm alanlarda mücadele ve çatışma ortaya çıkmıştır. (Maljaalb ve Al-Jamal, 2015). Çatışma; İngilizce "Conflict" sözcüğü ve Latince "Conflictus" sözcüğünden türemiş olup, "Conflictus" birbirine vurma ve karşı gelmek ifadelerine gelmektedir (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005). Çatışma kuramcılarında Rahim'e (1985) göre çatışma; birey ve grupların kendi aralarındaki anlaşmazlıkları etrafında meydana gelen bir etkileşim olarak tanımlanmaktadır. Weber (2014) çatışmayı, sosyal bir ilişkide, taraflardan birisinin kendi isteklerini karşı taraf ya da tarafların direncine karşı üstün kılmaya çalışmasıyla başlayan süreç olarak tanımlamıştır. Çatışma, karşılıklı olarak etkileşim içinde bulunan bireylerin kendi içindeki veya aralarındaki beklentiyi karşılayamama durumuna bağlı olarak ortaya çıkan bir ilişki örüntüsüdür (Koçak, 2018).

Msila (2012)'e göre çatışma; gereksinimlerin, arzuların, fikirlerin, alakaların ve amaçların zıt gelmesidir. Çatışma üzerinde yapılan çalışmalarda sözcük olarak çok geniş bir anlama sahip bir kavram olduğu görülmektedir. Genel olarak çatışma en az iki ya da ikiden fazla bireyler veya gruplar arasında çeşitli nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan karşıtlık olarak ifade edilebilir. Ne tür tanımlama yapılırsa yapılsın, anlaşamama,

zıtlasma, uyumsuz davranış gösterme çatışmayı meydana çıkaran temel öğelerdir. Bu öğelerin mevcut olduğu ortam içerisinde taraflarda amaç kendi menfaatlerini yerine getirmek ya da kendi fikirlerini öne sürme hedefindedirler (Gurbanova, 2019). Çatışmanın temelinde bakıldığı zaman kişilerin çatıştığı bireyleri, grupları, düşüncelerini ya da yaşanan olayları benimseyememesi, hoşlanmaması yatmaktadır (Yaşlıoğlu ve ark., 2013).

Çatışma kelime olarak her ne kadar olumsuz bir olay gibi akıllara gelse de çatışma kavramını sadece olumsuz olarak değerlendirmemek gerekir. Çatışma, örgütün temelinde var olması gereken vazgeçilmez unsurlardan birisidir (Ubaruwe, 2015). Örgüt içinde ortaya çıkan çatışmalar aynı zamanda, örgüt içerisinde farklı fikirlerin ortaya çıkmasını ve rekabet ortamının oluşmasını yeniliklerin ve yaratıcılığın oluşmasını sağlar. Bu sebeple çatışmaları tamamen ortadan kaldırmak yerine onları doğru ve etkili bir biçimde yöneterek bu durumu fırsata dönüştürmek ve çatışmaların çözümünde etkili iletişim becerilerini kullanmak gerekir. Çatışmaların yönetiminde etkili bir sonuç alınması ve başarıya ulaşmada en önemli olay doğru bir çözüm yolu üretilmesi ve bunun uygulanmasıdır. Bu andan itibaren de yöneticilere büyük sorumluluk düşer. Çatışmanın sonucunda yapıcı ve olumlu sonuçlar elde edebilmek için örgüt içerisinde iyi yönetilmesi aksi durumda olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Vaiz, 2017). Yöneticiler tarafından, çatışma güçlü bir biçimde yönetilemediği takdirde, kaynakların etkisiz bir şekilde kullanılmasına, çalışan bireylerin motivasyon düzeyinin düşmesine, karşıtların stres düzeyinin yükselmesine, güçlerinin boşa sarf edilmesine neden olur (Uysal, 2004). Bu nedenle çatışma muhakkak acilen çözümlenmesi gereken bir durumdur. Aksi bir durumda ise kişilerde ruhsal rahatsızlıklara neden olabileceği gibi örgüt açısından da örgütsel performansın, iş tatminsizliğinin ve işletmede toplam kalite ve verimin düşmesi çatışmanın yönetilememesi durumunda karşılaşılabilen sonuçlardır (Çağırtekin, 2016). Bunun için de çatışmaya neden olan faktörler iyi bilinmeli ve doğru çözümlenmelidir.

2.2.1. Çatışmanın Sınıflandırılması

Örgütlerde çatışmalar farklı şekillerde ortaya çıkışı ve buna bağlı olarak çatışma hakkında birden çok sınıflandırmanın yapıldığı görülmektedir. Güney (2015) örgütlerde

çatışmanın türlerini; taraflarına göre, örgütün içindeki yerine göre ve ortaya çıkış şekillerine göre çatışmalar olarak sınıflandırmıştır.

Taraflarına Göre Çatışmalar

Örgütlerde çatışmaya sebep olabilecekler açısından çatışma türü çok büyük bir önem taşımaktadır. Çatışma, yalnız bireyin kendisiyle ilgili olduğu zamanda bile çalışma ortamına etki edebilecek bir yönü varken, farklı farklı bireylerin ya da grupların çatışmaya taraf olduğu durumlarda bu etki daha büyük bir boyut haline dönüşebilmektedir. Bu nedenle çatışmanın sınıflandırılması ve yönetilmesi önemlidir (Karip, 2010).

Kişinin Kendi İçindeki Çatışmalar

Örgüt içerisinde kişilerden istenen ya da beklenen ve bireylerin ilgili olmadığı ya da uzmanlık alanlarıyla örtüşmeyen görevlerin verilmesi durumlarında meydana gelen ve kişide rahatta bozulma, engelleme ve stres altında olmasına neden olan çatışmalardır. Bu tür çatışmalar işletme yönetiminde yeni olan ‘duygusal emek’ kavramıyla açıklanabilmektedir (Koçak, 2018). Duygusal emek; bir örgütte çalışanlardan beklenen rollerin ve görevlerin kişilerin bireysel özellikleri, değer yargıları ve bakış açıları ile uyuşmaması halinde kişilerin üzerlerinde hissettikleri baskıyı ve içerisinde buldukları stresli durumu ifade etmektedir (Koçel, 2015).

Kişiler Arası Çatışmalar

Kişiler arası çatışma, en az iki ya da daha fazla kişilerin amaçlarının, hedeflerinin, bu süreçte uygulayacakları yöntemlerin, sahip oldukları bilgi ve tecrübenin değişik olması sonucunda çeşitli fikir, duygu ve görüş gibi konularda birbirleriyle zıtlaşmasıyla ortaya çıkan bir çatışma türüdür (Koçel, 2015).

Kişi Grup Çatışması

Kişinin içinde yaşadığı grup ya da genellikle farklı bir grupla çatışma içinde olmasıdır. Koç (2016)’a göre; Kişi-grup çatışması; bireyin grubun hedeflerine, kurallarına, alışkanlık ve geleneklerine uyum sağlayamaması sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu çatışmada; iki sonuç söz konusudur. Kişi grubun belirlemiş olduğu kurallarını ya kabul eder veya kabul etmediği içi gruptan dışarı çıkarılır.

Gruplar Arası Çatışma

Birbirleri ile etkileşim içerisinde iki veya daha çok grubun benzer fiziki veya sosyal ortamlarda görmüş olduğu çatışmalara “gruplar arası çatışma” şeklinde tanımlanmaktadır (Sökmen, 2014). Gruplar arası çatışma örgütlerde en sık rastlanılan ve yönetilmesi en zor çatışma türüdür (Gürüz ve Gürel, 2006).

Örgütler Arası Çatışmalar

Bir örgütün başka bir örgütle ya da örgütlerle çeşitli nedenlerden dolayı girdiği çatışma olarak tanımlanabilir. Günümüzde örgütler, bir ekonomik sistem içerisinde var olma savaşı vermektedirler. Böyle bir ortam açık bir sistem olduğundan örgütlerin birbirleriyle çatışması doğal bir sonuç olarak görülmektedir (Can, 2005).

Örgütün İçindeki Yerine Göre Çatışmalar

Örgütün içindeki yerine göre çatışmaları: dikey, yatay, emir-komuta ve kurmay çatışması olarak üç farklı gruba ayrılmaktadır (Uçar, 2018; Yıldızoğlu, 2013).

Dikey Çatışma

Dikey çatışmalar genellikle üstler ve astlar gibi örgüt içinde farklı kademelerde bulunan bireyler arasında yaşanan çatışmalardır. Astların, üstler tarafından çok fazla baskı altına alınmak istemesi ve astlarında bu çeşit olaylara karşı koyması sonucunda dikey çatışmalar meydana çıkmaktadır (Uçar, 2018).

Yatay Çatışma

Örgütlerde eş hiyerarşik seviyedeki kişiler veya birimlerin arasında meydana gelen çatışma olarak tanımlanmaktadır (Yiğit, 2015). Bir örgütte aynı düzeyde bulunan yöneticiler çoğunlukla birbirinin rakibidirler. Rekabet ortamında ki her bölüm yöneticisi, yükselip öne geçerek kendi bölümünün ve işinin önemini kabul ettirmek çabasında düşmektedir. Dolayısıyla bu rekabet ortamındaki çaba aynı düzey amirleri arasında çekişmeye sebep olur ve çatışmaya yönlendirir.

Emir-Komuta ve Kurmay Çatışması

Emir komuta çalışanı ve kurmay çalışanları arasında meydana gelen çatışmayı ifade eder (Koçel, 2003). Bu tür çatışmalar genel olarak otorite ilişkilerinden ortaya çıkmaktadır.

Ortaya Çıkış Şekillerine Göre Çatışmalar

Ortaya çıkış biçimlerine göre çatışmalar; potansiyel, algılanan, hissedilen ve açık çatışma şeklinde dört sınıfta toplanabilir (Yılmaz ve Görecek, 2019).

Potansiyel Çatışma

Potansiyel çatışma, çatışmanın oluşmadığı fakat çatışmaya neden olacak faktörlerin var olması nedeniyle ortaya çıkabilecek çatışmayı tanımlamaktadır. Henüz gerçek anlamda bir çatışma yokken ortaya çıkmasına uygun koşullar ve kaynaklar bulunmaktadır. Şimşek ve ark. (2016) göre; insan yaşamı için önemli gereksinimlerinin sonsuz kaynakların ise kısıtlı olmaları ve işletme bölümleri arasında bölüştürmeleri gereği gibi faktörler potansiyel çatışmanın kaynağını oluşturmaktadır.

Algılanan Çatışma

Bireylerin ya da grupların amaçlarının başka bir birey veya grup tarafından engellendiğini ya da ortadan kaldırıldığını anlamasıyla algılanan çatışma devreye girmektedir. Her bir taraf çatışmanın temeli nedeni araştırır, çatışmanın neden ortaya çıktığını tanımlar, çatışmaya sebep olan olayları sentez eder ve diğer birey ya da gruplarla yaşamış olduğu problemi açıklayan bir senaryo oluşturur (George ve Gareth, 2012).

Hissedilen Çatışma

Çatışma durumunda kişilerin ya da grupların vakalar karşısında ortaya çıkan hislerini tanımlar. Kızgınlık, kırgınlık, endişe, gerilim, stres, öfke, kaygı hissedilen çatışmaların bazı göstergeleridir.

Açık Çatışma

Çatışma içerisindeki tarafların fiilen ortaya koyduğu davranışlardır. Bunlar; açık çatışma, karşılıklı olarak tartışma, bireyler arasında karşılıklı ağır ve zor lisan ve kelimeleri tercih etme, bazı verileri ve bilgiyi karşı yöne doğru iletememe ve aynı zamanda taraflar arasında şiddet kullanma şeklinde meydana gelebilmektedir (Koçel 2015).

2.2.2. Çatışmanın Sonuçları

Çatışma sonucunda farklı durumlar görülebilir. Burada önemli olan hangi çatışma türü bireylere, gruplara veya örgüte zarar vermeden yararlı sonuçların ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Çatışmaların sonuçlarının olumlu veya olumsuz tarafının varlığı bir gerçektir. Bu nedenle çatışmaların sonuçlarını olumlu (yapıcı) ve ya olumsuz şeklinde değerlendirebiliriz.

Çatışmanın Olumlu Sonuçları

Çatışmaların sonuçlarının olumsuz olmaması, kişi ve örgüt adına çatışmanın faydalı neticeler oluşturması iki tarafın açısından iletişim ile ilginin karşılıklı olarak itimat ve saygı üzerinde kurulmasına bağlıdır (Uslu, 2015). Murphy'e (1994 Aktaran Karip 2003) göre olumlu çatışmalar genel olarak kişisel olmayan ve işe yönelik olan çatışma türüdür. Karip'e (2010) göre çatışmaların kuruma olan olumlu etkileri şu şekildedir:

- İyi bir iletişim ve etkileşim zeminin kurulmasını sağlayabilir.
- Karşılıklı düşüncelerin dinlenmesini ve böylece psikolojik olgunluğu sağlayabilir.
- Kişilerin kişisel gelişimi için kendi veya karşı tarafa olan saygısını artırır.
- Kurum içi verimlilik düzeyini artırabilir.
- Kurum içinde oluşabilecek sorunların önceden fark edilmesini sağlayabilir.
- Kurum içerisinde değişimin ve gelişimin olmasına katkı sağlayabilir.
- Bireylerin çalışma yeteneklerini arttırarak etkili bir takım çalışması oluşturabilir.
- Çatışmalar işi daha zevkli hale getirir ve monotonluğu azaltabilir.

Çatışmanın sonucu olarak taraflar kendi benimsedikleri görüşlerin haklılığını ispat ederek benimsetmek amacıyla tüm yenilikçi tavırlarını ortaya dökerek farklı ve en yeni özgün fikirler üretir (Eren, 2004). Örgütün bu düşüncelerden hareket etmesi kendi yararına olacaktır.

Çatışmanın Olumsuz Sonuçları

Çatışmanın olumsuz sonuçları bireysel ve örgütsel olarak zararlara neden olabilmektedir. Çatışmanın olumsuz sonuçları şöyle sıralanabilir:

- Enerjiyi işten başka bir tarafa doğru kaydırarak, işten bıkkınlığa sebep olur,

- İnsanların psikolojik sağlığını olumsuz etki eder,
- Mevcut kaynakların israfına sebep olur, grup içi uyumu bozar,
- Motivasyonu düşürür ve örgütsel bağlılığının azalmasına sebep olur,
- Çatışmalar birbirine düşman olabilir,
- Örgütsel iletişimde azaltır ve bozukluklara yol açar,
- Güven duygusunun olmadığı ortamın oluşması,
- İş doyumunun azalmasına ve performansın düşmesi neden olur,
- Değişimi engeller, direnç geliştirir,
- En son seviyede ise çatışma örgütün işleyişini aksaklığa neden olur ve örgütün hayatını tehlikeye düşürebilir. Örgüt amaçlarının öneminin çatışma karşısında ikinci sıraya düşmesi sayılabilir (Nelson, 1994; Başaran, 2004; Rahim, 1992, 2003; Özkalp ve Kirel, 2001; Seyitoğlu, 2014).

2.2.3. Çatışma Yönetimi

Çatışma yönetimi, meydana gelen uyuşmazlığın çatışmada olan taraflar ya da çatışma dışındaki üçüncü kişiler tarafından yönetilip bireyler ve ya gruplar arasında çatışmanın çözüme bağlanmasıdır. Çatışmayı çözmek ve çatışmayı yönetmek birbiriyle karıştırılmaması gereken kavramlardır (Özdemir, 2018). Çatışmayı çözmek, çatışmayı yönetme usullerinden bir birisidir. Çatışma yönetiminin amacı olumsuzlukları ortadan kaldırarak, barışçı, uzlaşmacı bir şekilde çatışmayı son verecek şekilde olabilirken, karşı taraf üzerinde daha etkili olmaya yönelik de olabilmektedir (Ross, 1993).

Çatışma yönetiminde; çatışmanın sadece olumlu ya da sadece olumsuz yönlerini değil bir her iki yöne birden bakabilmek ve çatışmaların yıkıcı ya da yapıcı şekilde nasıl ilerlediğini açıklamaya çalışmak, çatışma durumu ile mücadele etmenin esas noktasını oluşturmaktadır (Folger ve ark., 2013).

Yöneticiler zamanlarının yaklaşık %20'sini çatışma yönetimine ayırmaktadır (Yürür, 2009). Çatışma, uygun bir şekilde yönetildiğinde grup başarısı artabilir (Mukhtar, 2013). Doğru bir şekilde yönetilmeyen ya da görmezden gelinen çatışma; kalitesizliğin oluşması, verimsizliğin ortaya çıkması, insani ve maddi kaynakların israf edilmesi, iş gücü kaybına neden olurken; aynı zamanda kurumlarında iflas ederek kaybolması

manasına gelebilmektedir (Karip, 2013). Çatışma yönetim sürecindeki ana esas, örgütteki çatışmalara neden olan faktörleri belirlemekle ilişkilidir (Beheshltifar ve Hesani, 2013; Robbins ve Judge, 2008; Rahim, 2002; Elmagri ve Eaton, 2011). Çalıştıkları ortamlarda ya da grupta karşılaşılabileceği veya çözümlenmek için geç kalınan, istem dışı görülen çatışmalar iş görenleri strese sokabilir (Koç, 2016).

Örgütlerde Çatışma Çözümünde Kullanılan Yöntemler

Örgütlerde bireyler ve gruplar arasında ortaya çıkan çatışma sorunlarının çözümünde kullanılan çatışma yönetim tarzlarını üç temel yaklaşım vardır (Öztürk, 2018). Bunlar;

Kazan - Kazan Yaklaşımı

Ortaya koyan çözümler iki taraf açısından faydalı ve doyum vericidir. Örgüt içerisinde herkes alınan kararlardan memnundur ve bu kararlara olan bağlılığı sürdürmek isterler. Bu yaklaşım iş birliğine dayalıdır. Örgüt ve birey açısından en iyi yaklaşım olarak görülmektedir (Yılmaz, 2018) Problem çözme, ortak karar alma ve işbirliği gibi yaklaşımlar bu stratejinin içinde yer almaktadır (Akbal, 2014).

Kaybet - Kazan Yaklaşımı

Çözümleme sürecinde taraflardan birinin istekleri karşılanırken karşı tarafın bu karardan mutlu olmadığı, isteklerinin yerine getirilmediği düşüncesinde olan yaklaşım türüdür. Tarafların birbirini rakip olarak gördüğü, menfaatin ve güven duygusunun az olduğu ortamlarda bu çatışma ortaya çıkmaktadır (Yılmaz, 2016).

Kaybet - Kaybet Yaklaşımı

Çatışma ortamında ki tüm taraflar kaybetmektedir. Hiçbir tarafın isteklerinin yerine getirilmediği ve sonuçlardan memnun olmadığı yaklaşım türüdür. Genel olarak fikrinde kazan - kaybet yaklaşımı olan her iki tarafın çatışması halinde ortaya çıkmaktadır (Stephen, 2012).

2.2.4. Çatışma Yönetim Stilleri

Çatışma yönetimi stilleri, çatışma halinde olan kişilerin bazı tutum yöntemiyle kendilerini açıklama şeklidir. Bir çatışma yönetimi stiline gereğinden fazla sıklıkla kullanılması ya da kullanılması gereken durumlarda daha az kullanılması ortaya çıkması

istenmeyen sonuçlara neden olabilmektedir. Bu sebeple, çatışma durumuna göre en yararlı stil için esnek olunması, çatışma nedenlerinin doğru analiz yapılması ve en uygun çatışma yönetim stiline seçilerek kullanılması son derece önemlidir (Başak, 2010; Hacıoğlu, 2016).

Çatışma stilleri, yönetim bilimi içindeki araştırmacılar ve akademisyenler tarafından farklı çatışma yönetimi modelleri ortaya atılmıştır. Çatışma yönetim stilleri ilk olarak 1920'li yıllarda Mary Parker Follett tarafından yöneticilerin örgütsel çatışmayı yönetmek için hükmetme, uzlaşma ve bütünleştirme yollarını tercih edebileceklerini ifade etmiştir. İlerleyen zamanda Follett, çatışma stilleri arasına ve baskı altına alma stillerini de eklemi yapmıştır (Koçak, 2018)

1940'lardan 1970'lere kadar en hareketli zamanlarını yaşayan çatışma stilleri ön plana çıkmıştır (Schermernon ve ark., 2012). Blake ve Mouton tarafından 1964 yılında ortaya konan modelde ise beş farklı çatışma yönetim stilini belirlemişlerdir. Bunlar; zorlama, geri çekilme, yumuşatma, uzlaşım ve problem çözmedir (Yılmaz,2018). Belirlenen bu davranış şekilleri çatışmaların ele alma biçimlerini insana karşı ilgi ve üretime karşı ilgi olarak iki bağımsız unsura dayandırılmıştır.

Thomas (1976), Blake ve Mouton tarafından oluşturulan çatışma yönetim stilini yeniden yorumlamıştır. Thomas (1976) çatışmanın beş stilini tarafların niyetlerine göre olmak üzere gruplandırmıştır. Kendine ve diğerlerine ilgi olarak bilinen İkili-ilgi modelin de ise Pruitt (1983) uzlaşma stilini kabul etmeyerek; çatışma stilini uyum sağlama, problem çözme, eylemsizlik ve rekabet etme olarak dört türde sınıflandırılmıştır.

Rahim ve Bonama (1979) ise kişilerarası çatışma yönetimiyle ilgili Follett, Blake ve Mouton (1976) çatışma modeli ile Thomas'ın (1976) çatışma modelinin temelinde ki kavramsallaştırmalara dayanarak, çatışma stillerini kendisine olan ilgi ve başkalarına olan ilgi olmak üzere farklı iki ölçüt üzerinde olduğunu belirtmişlerdir. İlk boyutta (kendine ilgi), kişinin kendine olan ilgisinin tatmin çabası ile ilgilini yüksek veya düşük olma derecesini anlatılır. İkinci boyut olan diğer boyutta ise bireyin başkalarına olan ilgi tatmininin büyüklük boyutunu (yüksek veya düşük) açıklar.

Günümüzde yaygın bir şekilde kullanılmak için tercih edilen çatışma yönetimi modellerinden birisi de Rahim ve Bonoma (1979) çatışma yönetim modelidir. Bu modeli. Aflazur Rahim tarafından ölçeği geliştiren Rahim Organizational Conflict Inventory-II veya ROCI-II olarak bilinen ikili ilgi modelidir (Çolak, 2007). Bu modelde çatışma taraflarının kendilerine olan ilgilerinin ve karşı tarafa olan ilgilerinin düşük veya yüksek düzeyde olması üzerinden çatışma yönetim stillerini gruplara ayırmıştır. Bu gruplama sonucu; bütünleştirme, uyma, hükmetme, kaçınma, uzlaşma olmak üzere beş ayrı çatışma çözümü stili meydana gelmiştir. Her bir çatışma yöntem stiline özellikleri aşağıda yer verilmiştir (Rahim, 1985; 2001; 2002)

Bütünleştirme (Problem Çözme) Yönetimi

Çatışma tarafların kendisini ve karşı tarafı önemseme düzeyinin yüksek olduğu stildir. Bu stilde kazan- kazan çözümü ilkesi temeline dayanmaktadır (Gurbanova, 2019). Her iki tarafça ortak bir çözüm bulunabilmesi için yeterli zaman ve enerjiye gerek duyulmaktadır. Basit, karmaşık olmayan, açık bir şekilde anlaşılabilir, önemli olmayan veya problemlerin anında çözülmesi gerektiğinde bütünleştirme yönteminin kullanılması uygun değildir (Collins, 2009; Zembat, 2012; Spaho, 2013).

Uyma Yönetimi (Ödün verme/ Yumuşatma)

Kutaniş ve Tunç'a (2013) göre kişilerin kendisine düşük, karşı tarafa ise olan yüksek ilgisini gösteren bu şekil uyma ya da yumuşatma stili olarak adlandırılmaktadır. Uyma stilinde birey, karşı tarafın ilgisini yüksek seviyede tutmak için kendi isteklerinkinden feragat etmektedir (Rahim, 2002). Uyma stili genel olarak güç aralığının yüksek seviye de olduğu çalışma alanlarında ast ve üstler arasındaki çatışmalarda alt pozisyonda çalışanların tercih ettikleri bir çözüm yöntemi olarak da önümüze gelebilmektedir (Karcıoğlu ve Kahya, 2011).

Hükmetme Yönetimi

Hükmetme bireyin, karşı tarafın istek ve hedeflerini önemsemeden görmezden gelerek, sorunları kendi yararına göre çözmeye çalıştığı çatışma yönetim stildir. Hükmetme stilinde bir kazan-kayıt durumu söz konusudur. Rekabet stili olarak da bilinen bu stilde taraflardan biri kazanmak için her yolu tercih edebilir. Bu durum ilerleyen zamanlarda

karşı tarafla işbirliği düşüncesi olduğu zamanlarda ciddi bir problem haline dönmektedir (Folger ve ark., 2013).

Kaçınma Yönetimi

Kaçınma yönetiminde; çatışma görmezden gelinir ya da uygun önem verilmez. Çatışmanın zaman içerisinde müdahale edilmeden kendiliğinden bir çözüme ulaşacağı ya da ortadan kaybolacağı düşüncesi benimsenir. Acil durumlarda hemen harekete geçilmesi gerekli olduğunda kaçınma yönteminin tercih edilmesinde uygun bir yöntem değildir (Rahim, 2002). Problemlerden uzak durarak ve onları görmezden geldiği için pasif bir çatışma yönetimi stili olarak tanımlanmaktadır (Spaho, 2013).

Uzlaşma Yönetimi

Uzlaşma yönetiminde çatışmaya taraf olanların çatışmayı ortadan kaldırmak adına kendilerinden ödün verip bazı şeylerden vazgeçerek karşılıklı olarak kabul görececek bir seviyede ulaşmaya çalışırlar (Tunç ve Kutaniş, 2013). Uzun süren çatışmaların engellenmesi için en faydalı stil olarak görülmektedir (Rahim, 2002, Akman ve Yakut, 2018). Uzlaşmacı stil beraberinde bazı sakıncaları da getirmektedir (Yılmaz, 2018). Her iki taraf için önemli olan bazı şeylerden vazgeçecek olmalarından dolayı bu stile kendilerini veremeyebilirler.

2.2.5. Hemşirelikte Çatışma ve Çatışma Yönetimi

Çatışmaya tepki olarak ortaya çıkan çatışma yönetimi tarzı, iş stresi seviyesini doğrudan etkileyebilir ve hemşirelerinde iş stresinin önemli bir belirleyicisi olabilir (Friedman ve Tidd, 2002; Montoro ve ark., 2006; Vivar, 2006; Sportsman ve Hamilton, 2007). Bu nedenle; hemşirelerin ve yönetici hemşirelerin çatışma yönetimine dair yeterli bilgi birikime sahip ve donanımda olması örgütlerde ortaya çıkan çatışmaları etkin ve başarılı bir şekilde yönetebilmeleri için oldukça önemlidir. Hemşire ve hemşire yöneticilerinin çatışma yönetimi konusunda sahip olması gereken yeterlilikler şu şekilde özetlenebilir;

1. Çatışmaya sebep olan kaynakları belirleyebilmeli,
2. Çatışmanın kişiler ile örgüt üzerinde ki hükümlerini önceden kestirebilmeli,
3. Çatışma yönetiminde en doğru olan yöntemleri seçebilmeli,

4. Çatışmayı, örgütün amaçları doğrultusunda yönlendirebilmeli (Elma ve Demir, 2000).

2.2.6. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışmanın Nedenleri

Toplumsal olarak yaşadığımız ve kaçınılmaz bir gerçeklik olduğu kadar bireylerin oluşturduğu örgütlerde de çatışmalar kaçınılmaz bir durumdur (Koçak, 2018). Yönetici hemşirelerin, sorumluluklarının fazla olmasından dolayı iş stresi ve çatışma ortamında bulunma durumlarının daha fazla olduğu belirtilmektedir (Tuna ve Baykal, 2013). Bu durum çatışmaların ortaya çıkmasına sebep olabilir.

Literatürde çatışmaların çok değişik nedenlere bağlı olarak ortaya çıktığı ve bu nedenlerin belirli başlıklar altında sınıflandırılmasının güç olduğu ifade edilmektedir (Darling ve Walker, 2001). Bu çalışmada veri toplama aracının özelliklerine nedeniyle yönetici hemşirelerin yaşadıkları çatışma nedenlerini konusu bireysel, örgütsel ve yönetsel çatışma nedenleri olmak üzere üç başlık altında ele alınacaktır.

Bireysel Çatışma Nedenleri

Örgütlerde meydana gelen çatışmaların bireysel nedenleri; kişisel farklılıkların, statü farklılıkların, amaç ve değer farklılıkların ve algılama farklılıkların olmasından dolayı kaynaklanabilmektedir (Keçeci, 2018).

Kişilik Farklılıkları

Yaşamın doğası gereği, örgütlerde yönetici hemşire olarak çalışan her bireyin hem fiziksel hem genetik özellikleri açısından birbirleri arasında fark bulunmaktadır. Amaçlarda ki farklılık, değer yargılarında ki çeşitlilik, maharet ve yeteneklerinin çeşitli oluşu çatışmanın oluşmasına neden olabilmektedir (Koç, 2017; Akman ve Yakut, 2018).

Statü Farklılıkları

Örgütlerin içerisindeki bazı bireyler ya da gruplar mevcut çalışma statülerini, konumlarını ve rollerini diğer birey ya da gruplara göre daha etkili görebilirler. Roller ve konumlarında görülen bu etkili olma fikri diğer bireylerle olan etkileşimlerine ve iletişimlerine olumsuz yönde etki ederek çatışmanın oluşmasına sebep olabilmektedir (Şirin, 2008; Koçel, 2015; Koçak 2018).

Amaç Farklılıkları

Bireyler ve gruplar arasın oluşabilecek amaç farklılıkları konusunda ve zıtlıkların çoğalması çatışmalar açısından uygun bir temel oluşturur (Eren, 2015).

Algılama Farklılıkları

Birçok çatışma nedeninin altında algılama da oluşan farklılıkları görülmektedir (Koçel, 2011). Örgütsel grupların belirli olay ve gelişmeleri kendi statüleri, amaçları, değer ve inanç sistemleri açısından diğerlerinden farklı algılaması ve ön yargılı davranması gruplar arası çatışmaların önemli nedenlerinden biri olmaktadır (Akbal, 2014).

Örgütsel Çatışma Nedenleri

Örgütün Büyüklüğü

Örgütler büyüdükçe ve ilişkiler karmaşıklaştıkça amaçlarda görülen netlik de o denli azalmaktadır. Bundan dolayı çalışanlar arasında kurulan iletişim ve ilişkiler de daha resmi bir halleşir (Atay, 2014).

Örgütteki Görev ve Sorumlulukların Karmaşıklığı

Örgüt içerisinde alınan görev ve üstlenilen sorumluluklar iyi belirlenmemişse çatışmaların ortaya çıkması kaçınılmaz bir haldedir. Bireylerin çalışma ortamlarında ki ve görevlerinde oluşan belirsizlikler, çatışmaların nedenlerinden başında gelmektedir (Atay, 2014).

Sınırlı Kaynakların Paylaşılması

Örgütteki kaynakların sınırlı olması çalışanlar arasında bir süre sonra yorgunluk ve çalışmaya karşı isteksizlik oluşmasına neden olacaktır. Örgüt içerisinde kıt kaynaklarında diğer birimler ile paylaşılması çatışmalara neden olur. Bu nedenle yöneticilerin, uzun süreli yaşanan malzeme sıkıntısının çalışanlarda olumsuz etkilerinin olduğunu unutmamaları gerekir (Gürsoy, 2014).

Yönetmel Çatışma Nedenleri

Yönetim Stilleri Arasındaki Farklılıklar

Her yöneticinin kendisine özgü bir idare şekli bulunabilir. Bu sebeple yönetici kuruma yeni geldiği zaman yerine getirmesi gereken ilk olaylardan biri, astlarına kendisinin yönetim şeklini açıklamak olmalıdır (Akyar, 2012). Budak ve Budak'a (2010) göre çatışma zeminini hazırlayan nedenlerden birisi yöneticinin yönetim şekli ile astların yönetim ve yöneticiden beklentileri arasındaki farklılıktır.

Örgüt İçi Güç Mücadeleleri

Örgüt yöneticileri kendi görüşlerini benimsetmek için örgütün amaç, yöntem ve süreçlerinin belirlenmesinde güçlerini kullanmaktadırlar. Kendi görüşünün en faydalı olduğunu savunur ve diğer çalışanları etkilemeye çalışır. Bu durumda başkalarını etki etme ve gücü eline alma gayesi, aynı hedefi isteyen ötekilerin reaksiyonuyla karşılaşır ve bu olay çatışmaya sebep olur (Sökmen, 2010).

Denetim Biçimi

Yöneticilerin yakın ve birebir denetim biçimi genellikle çatışmayı daha çok arttırdığına inanılmaktadır. Yakın denetimin kişinin üretici yönünü ortaya çıkarmasına ve çalışma teknik ve kurallarını kendince belirlemesine izin vermediği göz önüne alındığında bu negatif etki, çatışmaya sebep olabilecektir (Aksoy, 2005).

Ödül Sistemi ve Rekabet

Ödüllendirme sistemleri genellikle çalışanların sergilediği performansa bağlı olarak işlemektedir. Böyle bir sistem bireylerin psikolojik olarak bir mücadele ve yarış içerisinde olduğu düşüncesine neden olmaktadır. Rekabet ortamı, örgüt içerisindeki güç birliğine zarar veren, kişileri bireyselleştiren, kıskançlıkların ve düşmanlıkların oluştuğu bir yapıya dönüşmektedir (Eren, 2015). Bu ortamların hüküm sürdüğü bir yapıda meydana gelebilecek çatışmalar sonuçlandırılmadığı takdirde örgüt içi yıkıcı sonuçlar oluşturabilir (Koçak, 2018).

Ast-Üst Kutuplaşmaları

Koçel'e (2010) göre örgütlerde işverenler ile çalışanlar arasındaki iletişim ağı ne kadar kopuksa ortam da çatışmaların gerçekleşmesine o kadar uygun olmaktadır. Ast-üst gibi kutuplaşmaların olduğu örgütlerde zaman içerisinde birbirlerine karşı olumsuz duygu beslemekte ve karşı tarafı düşman olarak görmektedir.

2.2.6. Yönetici Hemşirelerin Yaşadıkları Çatışmanın İncelendiği Çalışmalar

Cavanagh (1991) Amerika Birleşik Devletleri'nde yönetici hemşirelerle yaptığı çalışmasında, yönetici hemşirelerin en sık olarak kaçınma stilini kullandıkları belirlemiştir. Barton (1991), uzlaşmanın hemşire yöneticileri tarafından en sık kullanılan çatışma yönetimi stili olduğunu saptamıştır. Williams (1992) Batı Virgiana'daki çalışmasında yönetici hemşirelerin çatışma yönetim stilleri içerisinde en çok bütünleştirme ve kaçınma stilini kullandıklarını belirlemiştir. Valentine, (1995) yönetici hemşirelerin, en çok uzlaşma stilini tercih ettiklerini saptamıştır. Aslan ve Vural (2001) yönetici hemşirelerin en çok tercih ettikleri stilin problem çözme olduğunu saptamıştır. Hendel ve ark. (200) yönetici hemşirelerle yaptıkları çalışmada uzlaşma stiline, çatışma yönetiminde başhemşireler tarafından en sık kullanılan stil olduğunu belirlemişlerdir.

Scher (2006) yapmış olduğu çalışmada hemşire yöneticilerinin en çok tercih ettikleri stilin yüzleşme/problem çözme olduğunu saptamıştır. Tabak ve Koprak (2007) yaptıkları çalışmada yönetici hemşireler tarafından tercih edilen stilin bütünleştirme olduğunu belirlemişlerdir. Aynı şekilde; Kantek ve Kavla (2007) Antalya il merkezinde ki yönetici hemşireler ile yaptıkları çalışmada yönetici hemşireler tarafından bütünleştirme stiline en çok tercih edilen stil olduğunu saptamıştır.

Dursun (2008), yönetici hemşirelerin çalıştıkları kurumda “yapısal faktörler” ile “iletişim ve işbirliğini” daha fazla çatışma nedeni olarak gördüğü, bu farkların içinde “iş ve yetki belirsizliğinin yarattığı sorunlar”, “statü ve güç kullanmaya bağlı sorunlar” ve “görev alanı ile ilgili belirsizliğin” oldukça önemli çatışma nedeni olarak ifade edildiğini belirlemiştir. Altuntaş ve Harmancı, (2010) yönetici hemşirelerin çatışma yönetim stillerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, yönetici hemşirelerin en sık kullandıkları stilin uzlaşma olduğunu belirlemişlerdir.

Yılmaz ve Öztürk (2011) çalışmasında, yönetici hemşirelerin çatışma nedenlerinin sırasıyla iş yükü, ödül ve beklentilerinin karşılanmaması, yetki sahibi olma ile ortam ve ihtiyaçlardan kaynaklanan çatışmalar olarak saptamışlardır. Özçakır (2012), sorumlu hemşire unvanına sahip katılımcıların hemşire unvanına sahip olan katılımcılardan daha az çatışmaları kaçınma, hükmetme ve uyma yaklaşımlarıyla yönetmeye çalıştıklarını saptamıştır. El-Dahshan ve Keshk (2014) yönetici hemşirelerin en sık kullandıkları çatışma yönetimi stilinin kaçınma stili olduğunu saptamıştır. Mohamed ve Yousef (2014), çalışmalarında hükmetme stilinin yönetici hemşireler tarafından en çok kullanılan çatışma yönetim stili olarak belirlenmiştir. Al-Hamdan ve ark.,(2015-2016) yıllarında yaptıkları çalışmada ve Özkan ve ark. (2018) Sivas ilinde yaptıkları çalışmada da bütünleştirme stilinin hemşire yöneticileri tarafından en çok tercih edilen stil olduğunu bulmuşlardır.

3. GEREÇ ve YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma Isparta İl merkezinde bulunan hastanelerde yönetici hemşire pozisyonunda görev yapan hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla yaşadıkları çatışmada kullandıkları çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma Isparta İl merkezinde hizmet veren bir Üniversite Hastanesi, bir Şehir Hastanesi, Kamu Hastanesi ve üç özel hastane olmak üzere toplam altı hastanede Haziran 2019 ve Temmuz 2019 tarihleri arasında yapılmıştır.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Bu çalışmanın evren ve örneklemini; Isparta ilinde hizmet veren bir Üniversitesi hastanesi, Bir şehir hastanesi, Bir devlet hastanesi ve üç özel hastanede çalışan yönetici hemşireler oluşturmaktadır. Yönetici hemşire olarak Hemşirelik Hizmetleri Müdürü, Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü, Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yrd., Sağlık Bakım Hizmetleri Müd. Yrd., Süpervizör ve Sorumlu Hemşireler araştırmaya dahil edilmiştir. Tüm evrene ulaşılması amaçlandığından dolayı herhangi bir örneklem yöntemi kullanılmamıştır.

Tablo 3.1.'de araştırma evrenini ve örneklemini oluşturan yönetici hemşirelerin hastanelere göre dağılımı görülmektedir. Araştırmaya katılmayı kabul eden, Üniversitesi Hastanesi'nde görev yapan 44 yönetici hemşireden 43'ü ve Şehir Hastanesi'nde görev yapan 38 yönetici hemşireden 27'si, Devlet Hastanesinde görev yapan 6 yönetici hemşireden 5'i, Özel Hastane-1'de görev yapan 5 yönetici hemşireden 5'i, Özel Hastane-2'de görev yapan 10 yönetici hemşireden 10'u ve Özel Hastane-3'de görev yapan 10 yönetici hemşireden 10'u olmak üzere toplam 100 hemşire araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır (Tablo 3.1).

Tablo 3.1. : Isparta İl merkezinde Araştırma Evrenini ve Örneklemine Oluşturan Yönetici Hemşirelerin Hastanelere Göre Dağılımı (n=100)

Hastane Adı	Yönetici Hemşire Sayısı	Araştırmaya Katılan Yönetici Hemşire Sayısı	Katılım oranı %
Üniversite Hastanesi	44	43	97,72
Şehir Hastanesi	38	27	71,05
Özel Hastane-3	10	10	100,00
Devlet Hastanesi	6	5	83,33
Özel Hastane-1	5	5	100,00
Özel Hastane-2	5	5	100,00
Toplam	113	100	92,01

3.4. Araştırma Soruları

- Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri nedir?
- Yönetici hemşireler astlarıyla çatışmalarında en çok hangi stili kullanmaktadır?
- Yönetici hemşireler astlarıyla çatışmalarında en az hangi stili kullanmaktadır?
- Yönetici Hemşirelerin iş stresleri düzeylerinin çatışma yönetim stilleri ile ilişkisi var mıdır?

3.5. Araştırmanın Etiği

Araştırmaya başlamadan önce Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan etik onay alınmıştır (EK 1). Etik kurul raporu sonrasında veri toplama formlarının uygulanabilmesi için ilgili kurumlardan yazılı izinleri alınmıştır (EK 2) (EK 3) (EK 4) (EK 5) (EK 6). Algılan İş Stres Ölçeği kullanım izni alınmıştır (EK 11) Araştırmanın yapılacağı hastanelerin yöneticileri ile görüşülüp araştırma hakkında bilgi verilmiştir. Veri toplama formlarını yanıtlayacak olan yönetici hemşirelerden araştırmaya katılımın gönüllü olduğu açıklanarak sözlü izinleri alındıktan sonra veri toplanmaya başlanmıştır.

3.6. Veri Toplama Araçları

Araştırma verilerinin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu (EK 8), Algılanan İş Stres Ölçeği Formu (EK 9) ve Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (EK 10) kullanılmıştır.

3.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formu literatürden faydalanarak araştırmacı tarafından hazırlanan kişisel bilgi formu, hemşirelerin sosyo-demografik ve mesleki özelliklerinin yer aldığı 23 sorudan oluşmaktadır (Kaya, 2013; Öztürk, 2017; Yılmaz, 2018). Formda; yönetici hemşirelerin çalıştığı kurumu, pozisyonu, yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, hemşirelikteki çalışma süresi, şu an çalışılan kurumda çalışma süresi, yönetici olarak çalışma süresi, yönetici hemşirelikte çalışma nedeni, çalışma şekli, yaptıkları işin stresli olup olmadığı, iş yüklerini tanımlama, kurumda en fazla kimlerle çatıştığı, çatışma sıklığı, çatışma nedenleri, çatışma yönetimi konusunda kendilerini başarılı bulup-bulmadıkları, daha önce stres ve çatışma yönetimine ilişkin bir programa katılıp katılmama işlerinin stresli olup olmadıkları, yönetici olarak çalışmaktan memnun olup olmama durumunu içeren sorular yer almaktadır.

3.6.2. İş Stres Ölçeği Formu

İş stres düzeyini ölçebilmek için S. Cohen ve G.M. Williamson'un (1988), "Algılanan İş Stresi Ölçeği" kullanılmıştır. Türkiye'de geçerlilik ve güvenilirliği çalışması Baltaş (1998) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin temel amacı, stresi algılamının ana yollarını ve stresle başa çıkma noktalarını araştırmaktır. Ölçek 15 sorunun yer aldığı maddelerden oluşmuş olup 5'li Likert kullanılmaktadır. (Topuz, 2006). Bir değerine indikçe iş stres düzeyi düşerken, beş değerine doğru çıkıldıkça stres düzeyi artmaktadır. (1= hiçbir zaman, 2= ender olarak, 3= bazen, 4= sık sık, 5= hemen hemen her zaman). Ölçeğin yorumlanmasından ortaya çıkan toplam puan 15'e bölünerek kişinin ölçek puanı ortalaması ortaya konmaktadır. (A=3,5-4,0; B=1,0-1,3; C=1,4-1,9; D=2,0- 2,5; E=2,6-3,1; F=3,2-3,4). A, B, E ve F verimli çalışmaya etki edebilen ve sağlığı tehdit edebilen stres seviyeleri olarak ele alınmaktadır. Grupların geniş açıklamaları;

A (1. grup) : Sağlık ile verimlik seviyesine ağır bir şekilde tehdit eden ciddi risk düzeyidir.

B (2. grup) : Bireye kendilerini önemsiz hissettiren, var olan potansiyellerini kullanmasını engelleyen ve yeterli düzeyle güdülemeyi sağlamayan, dolayısıyla önemsizlik ve can sıkıntısı gibi duygusunun sebep olduğu stres düzeyidir.

C (3. grup) : Amacı başarıyı yakalamak olan birisi için can sıkıcı, mücadele etmeyi sevmeyen birileri içinse elverişli düzeyde yer alan iş stresidir.

D (4. grup) : Sağlık ile verimlilik açısından en uygun seviyede ki stres düzeyidir.

E (5. grup) : Uyarıcılık açısından fazla, sorumluluğun yüksek olduğu fakat kişilerin dikkatini çeken düzeyde ki streştir. Kimi tarafıyla bireyleri zorlayarak verimliliğin artmasına katkı sağlarken, kimi tarafları da sağlığı olumsuz olarak tehdit edebilmektedir.

F (6. grup) : Sorumluluk seviyesinin çok fazla olduğu, bireyi zaman yönünden zor durumda kalmasına neden olan, dinlenmenin olmadığı ve aile ilişkilerine olanak sağlamayan, bundan dolayı sağlık ve verimlilik açısından tehditlerin ortaya çıktığı stres düzeyidir (Yeşilyurt, 2009; Baltaş, 1998).

Baltaş (1998) ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında Cronbach Alpha değerini 0,84 olarak bulmuştur. Bu çalışmada elde edilen alpha değeri 0,79 olarak bulunmuştur.

3.6.3. Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-II-B)

Rahim (1983) tarafından geliştirilmiş olan ROCI-II üstler, astlar ve akranlar arasındaki bireyler arası çatışma yönetim stillerini ölçen ve 28 maddeden oluşan likert tipi beş boyutlu bir ölçme aracıdır. Ölçek Yağcıoğlu (1997) tarafından Türkçe 'ye uyarlanmış olup, geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Ölçeğin 3 farklı formu bulunmaktadır. Bireylerin üstleriyle aralarında meydana gelen çatışmalarına yönelik ROCI-II Form A, bireylerin ast çalışanları ile aralarında meydana gelen çatışmalarına yönelik ROCI-II Form B ve çalışanların kendi emsalleri olan akranları ile meydana gelen çatışmalarına yönelik ROCI -II Form C'dir. Bu araştırmada ölçeğin B formu kullanılmıştır. Ölçek çatışma yönetim stillerini "Bütünleştirme" (Integrating), "Uzlaşma" (Obliging), "Hükmetme" (Dominating), "Kaçınma" (Avoiding) ve "Alttan alma" (Compromising) olarak beş alt boyutta ele almaktadır. Bu boyutlardan bütünleştirme 1.,5.,12.,22.,23.,28., alttan alma 2.,11.,13.,19.,24., hükmetme 8.,9.,18.,21.,25., uzlaşma 4.,7.,10.,14.,15.,20. ve kaçınma 3.,6.,16.,17.,26.,27. soruları içermektedir. Her bir alt ölçekten alınan düşük puan, o çatışma biçiminin daha az kullanıldığını anlatmakta, alınan yüksek puan ise daha sıklıkla kullanıldığını açıklamaktadır. Ölçekte yer alan her bir madde için "Hiç" seçeneği 1, "Az" seçeneği 2, "ara sıra" seçeneği 3, "çoğunlukla" seçeneği 4 ve "her

zaman” seçeneği 5 olarak puanlanmıştır. Ölçekte ters kodlanma yapılan madde bulunmamaktadır (Yağcıoğlu 1997). Ölçeğin Yağcıoğlu (1997) tarafından yapılan güvenilirlik çalışmasında Alpha değerini B formu için .82 bulmuştur. Kantek ve Kavla (2007) ise yaptıkları çalışmalarında alfa değerini .88 olarak saptamıştır. Bu çalışmada elde edilen alfa değeri B formu için .80 bulunmuştur (Tablo.3.2.).

Tablo 3.2. ROCI-II güvenilirlik analizi alpha değerleri

Çatışma Yönetim Stilleri (B Formu) Alt Boyutları	Cronbach Alpha
Bütünleştirme	0,80
Uyma	0,80
Hükmetme	0,79
Uzlaşma	0,80
Kaçınma	0,80
Toplam	0,80

3.7. Verilerin Toplanması

Veri toplama sürecine etik kurul onayı ve araştırma örnekleminde oluşturan ilgili kurumlardan gerekli izinler alındıktan sonra başlanmıştır. Veriler Haziran 2019 ve Temmuz 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Veri toplama formunu yanıtlayacak olan yönetici hemşirelere araştırmanın amacı ve araştırmadan elde edilen bilgilerin gizliliğine ilişkin bilgi verilerek sözlü onamları alınmıştır. Veri toplama sürecinde 5 hemşire izinli/raporlu olduğundan, veri toplama formları araştırmaya katılmaya gönüllü olan 108 hemşireye dağıtılmış 100 tanesi eksiksiz olarak geri dönmüştür. Anketlerin cevaplanmasında herhangi bir süre kısıtlamasına gidilmemiştir. Katılım oranı %92,01 olarak belirlenmiştir. Analizler toplanan 100 anket formu üzerinden değerlendirilmiştir.

3.8. Araştırmanın Değişkenleri

Bağımlı değişkenler: Araştırmanın bağımlı değişkeni yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve çatışma yönetim stilleridir.

Bağımsız değişkenler: Çalışılan kurum, çalışılan bölüm, kurumdaki pozisyonu, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma, eğitim durumu gibi demografik değişkenler ile hemşire olarak çalışma süresi, bulunduğu kurumda çalışma süresi, yönetici hemşire olarak çalışma süresi, çalışma şekli, iş yükü, yönetici hemşire olarak çalışmaktan memnuniyetleri, iş stres düzeyleri, stresle baş etme yönetimiyle ilgili bir eğitime katılma durumu, kurumda

en fazla çatışma yaşadıkları kişiler, çatışma sıklıkları, çatışma yaşama nedenleri, çatışma yönetiminde kendini başarılı bulma durumu, çatışma yönetimiyle ilgili bir eğitime katılma durumu, bir yıl içinde kurumdan ayrılma düşüncesi, bir yıl içinde hemşirelikten ayrılma düşüncesidir.

3.9. Araştırmanın Planı ve Takvimi

İş Paketi Adı/ Tanımı	Aylar												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Literatür tarama	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Kurum izinlerinin alınması			■	■									
Verilerin kodlanması				■	■								
Verilerin analizi						■	■						
Çalışma yönteminin yazılması							■						
Çalışma bulgularının yazılması								■					
Sonuç ve önerilerin geliştirilmesi									■				
Son okuma ve düzeltmeler										■			
Tez bitirme sınavı başvurusu											■		
Tez bitirme sınavı												■	

3.10. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada veri toplama araçları ile elde edilen veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak “SPSS 20.0” istatistik paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısı kullanılmıştır. Yönetici hemşirelerin demografik özelliklerine yönelik yapılan analizlerde frekans, yüzde dağılımı ve aritmetik ortalama kullanılmıştır. Yönetici hemşirelerin çatışma yönetim stilleri ile iş stres düzeyinin ilişkisini incelemek için pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Sonuçların yorumlanmasında 0.05 anlamlılık düzeyi ölçüt alınmıştır.

3.11. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada zaman kısıtlılığı nedeniyle, Isparta il Merkezinde ve farklı altı hastanede çalışan yöneticiler ile yürütülmüştür. Bu durum örneklem sayısının sınırlı olmasına neden olmuştur. Gelecek araştırmalarda daha büyük bir örneklem ile farklı kurum ve bölgedeki yönetici hemşireler ile çalışmanın tekrarlanması durumunda farklı sonuçlar elde edilebilir.

4. BULGULAR

4.1. Yönetici Hemşirelerin Kişisel Özellikleri

Aşağıda çalışmaya katılan hemşirelerin kişisel özelliklerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

Tablo 4.1.1. Yönetici hemşirelerin demografik özelliklerinin dağılımı (n=100)

Tanıtcı Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	90	90,0
Erkek	10	10,0
Yaş		
40 yaş ve üzeri	51	51,0
30-39 yaş	36	36,0
29 yaş ve altı	13	13,0
Eğitim Durumu		
Lisans	57	57,0
Ön Lisans	15	15,0
Yüksek Lisans	14	14,0
SML	13	13,0
Doktora	1	1,00
Medeni Durum		
Evli	80	80,0
Bekâr	20	20,0
Çocuk Sahibi Olma		
Var	83	83,0
Yok	17	17,0

Tablo 4.1.1. incelendiğinde, araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin %90'nın kadın, %51'nin 40 yaş ve üzerinde olduğunun, %57'sinin lisans eğitimine sahip, %80'nin evli ve %83'ünün çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Yönetici hemşirelerin yaş ortalamasının 37,84 yıl, minimum 22 ve maksimum 51 yıl olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.1.2. Yönetici hemşirelerin mesleki özelliklerinin dağılımı (n=100)

Mesleki Özellikler	n	%
Çalışılan Kurum		
Üniversite hastanesi	43	43,00
Şehir hastanesi	27	27,00
Özel hastane	25	25,00
Kamu hastanesi	5	5,00
Pozisyon		
Sorumlu Hemşire	92	92,00
Hemş. Müdürü/Diğer	8	8,00
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi		
1-5 yıl	32	32,00
16 yıl ve üzeri	28	28,00
6-10 yıl	25	25,00
11-15 yıl	15	15,00
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi		
16 yıl ve üzeri	62	62,00
6-10 yıl	18	18,00
11-15 yıl	16	16,00
1-5 yıl	4	4,00
Yönetici Hemşirelikte Çalışma Süresi		
1-5 yıl	53	53,00
6-10 yıl	27	27,00
11-15 yıl	10	10,00
16 yıl ve üzeri	10	10,00
Çalışma şekli		
Sürekli gündüz	72	72,00
Gece/Gündüz karışık	28	28,00
Haftalık Ortalama Çalışma Saati		
0-40 saat	66	66,00
41 saat ve üzeri	34	34,00
İş Yükünüzü Nasıl Tanımlarsınız?		
Fazla	67	67,00
Çok fazla	26	26,00
Az	4	4,00
Çok az	2	2,00
İş yüküm yoktur	1	1,00
Yönetici Hemşire Olarak Çalışmaktan Memnun musunuz?		
Memnunum	48	48,00
Kısmen memnunum	44	44,00
Memnun değilim	8	8,00

Tablo 4.1.2’de yönetici hemşirelerin % 43’ünün Üniversite hastanesinde, % 92’sinin sorumlu hemşire pozisyonunda çalıştığı, % 32’sinin 1-5 yıl arasındaki sürede şu anki kurumlarında hemşire olarak çalıştığı, % 62’sinin 16 yıl ve üzerinde deneyimine sahip

olduğu ve % 72'sinin sürekli gündüz olarak, %66'sının haftalık 0-40 saat aralığında çalıştığı görülmektedir. Yönetici hemşirelerin %67'sinin iş yüklerinin fazla olduğu ve %48'inin Yönetici olarak çalışmaktan memnun oldukları belirlenmiştir. Yönetici hemşirelerin meslekte toplam çalışma sürelerinin ortalaması 17,55 yıl (min=3, maks=31), şu anki kurumda çalışma sürelerinin ortalamasının 10,85 yıl (min=1, maks=25) ve yönetici hemşire pozisyonunda çalışma sürelerinin ortalaması 7,14 yıl (min=0,4, maks=25) olarak belirlenmiştir.

Tablo 4.1.3. Yönetici hemşirelerin iş stres düzeylerini tanımlama ve stres yönetimi ile ilgili eğitime katılma durumu (n=100)

İşinizin stres düzeyini nasıl tanımlarsınız?	n	%
Çok stresli	39	39,00
Stresli	35	35,00
Çok fazla stresli	16	16,00
Biraz stresli	9	9,00
Hiç stresli değil	1	1,00
Stres yönetimi ile ilgili bir eğitime Katılma durumu	n	%
Hayır	79	79,00
Evet	21	21,00

Yönetici hemşirelerin % 39'unun iş stres düzeylerini çok stresli olarak tanımladığı ve yönetici hemşirelerin % 79'unun stres yönetimi ile ilgili herhangi bir eğitime katılmadığı görülmektedir (Tablo 4.1.3).

Tablo 4.1.4. Yönetici hemşirelerin stresle baş etmek için kullandıkları yöntem (n=96)

Yönetici Hemşirelerin Stresle Baş Etmede Kullandıkları Yöntemler	n	%
Hobilerimle ilgilenirim	30	28,80
Olumlu düşünürüm	17	16,32
İşime odaklanırım	13	12,48
Çözüm yolları ararım	11	10,56
Stresten kaçınırım	9	8,64
Stresli ortamdan uzaklaşıyorum	8	7,68
Sakin davranırım	5	7,68
Stresi yaşarım	3	2,88

Yönetici hemşirelerin % 28,88'inin stresle baş etmek için en fazla kullandıkları yöntemin hobilerinle ilgilenmek olduğu görülmektedir (Tablo 4.1.4).

Tablo 4.1.5. Yönetici hemşirelerin çalıştıkları kurumda en fazla çatışma yaşadıkları kişiler ve yaşadıkları çatışmanın sıklık durumu (n=100)

Kurumunuzda en fazla çatışma yaşanan kişiler	n	%
Birim/Bölüm/Servis hemşireleriyle	39	39,00
Doktor	26	26,00
Personel	22	22,00
Sorumlu hemşirelerle	8	8,00
Üst yönetim hemşirelerle	3	3,00

Çatışma sıklığınızı nasıl tanımlarsınız	n	%
Ara sıra	43	43,00
Nadiren	36	36,00
Sıklıkla	14	14,00
Her zaman	4	4,00
Hiç	3	3,00

Yönetici hemşirelerin % 39'unun çalıştıkları kurumda en fazla Birim/Bölüm/Servis hemşireleriyle çatışma yaşadıkları, % 43'ünün çatışma sıklığının da ara sıra olduğu görülmektedir (Tablo 4.1.5).

Tablo 4.1.6. Yönetici hemşirelerin çatışma yaşama nedenleri (n=235)

Çatışma Nedenleri	n	%*
İletişim yetersizliği	55	23,40
Görev yetki belirsizliği	46	19,60
Personel yetersizliği	42	17,90
Aşırı iş yükü	31	13,20
Amaç farklılıkları	27	11,50
Yönetici-çalışan ilişkileri	19	8,00
Ücretlerin zamanında ödenmemesi	15	6,40
Toplam	235	100

*Yüzdeler birden fazla cevap sayısına göre alınmıştır.

Tablo 4.1.6 incelendiğinde yönetici hemşirelerin %23,4' ü iletişim yetersizliğinden, % 19,6'sı görev yetki belirsizliğinden ve % 17,9'u personel yetersizliğinden dolayı çatışma yaşadıkları belirlenmiştir.

Tablo 4.1.7. Yönetici hemşirelerin çatışma yönetimi ile ilgili eğitime katılma durumu ve çatışma yönetiminde kendilerini başarılı bulma durumu (n=100)

Çatışma yönetimi ile ilgili bir eğitime katılma durumu	n	%
Hayır	96	96,00
Evet	4	4,00
Çatışma yönetiminde kendini başarılı bulma durumu	n	%
Başarılı	61	61,00
Kısmen başarılı	33	33,00
Başarısız	4	4,00
Çok başarılı	2	2,00

Yönetici hemşirelerin % 96'sının çatışma yönetimi ile ilgili herhangi bir eğitime katılmadığı, % 61'inin çatışma yönetiminde kendini başarılı bulduğu görülmektedir (Tablo 4.1.7).

Tablo 4.1.8. Yönetici hemşirelerin ayrılma niyetlerinin dağılımı (n=100)

Gelecek bir yıl içerisinde kurumdan ayrılmayı düşünüyor musunuz?	n	%
Hayır	72	72,00
Kararsızım	17	17,00
Evet	11	11,00
Önümüzdeki bir yıl içerisinde hemşirelik mesleğini bırakmayı düşünüyor musunuz?	n	%
Hayır	77	77,00
Kararsızım	13	13,00
Evet	10	10,00

Tablo 4.1.8 incelendiğinde yönetici hemşirelerin % 72'sinin gelecek bir yıl içinde çalıştıkları kurumdan ayrılmayı düşünmedikleri, % 77' sinin gelecek bir yıl içinde hemşirelik mesleğini bırakmayı düşünmediğini bildirmişlerdir.

4.2. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri

Tablo 4.2.1 Yönetici hemşirelerin iş stres düzeylerinin puan ortalamalarının dağılımı (n=100)

	\bar{x}	Ss	Min	Max
İş Stres Ölçeği	2,40	0,51	1,13	3,60

Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin iş stres düzeylerini puan ortalamaları incelendiğinde 2,40 (Ss=0,51) puan ortalamasının olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.2.1).

Tablo 4.2.2 Yönetici hemşirelerin iş stresi yüzde ortalamaları dağılımı (n=100)

Stres ölçek değerleri	Aralık	n	%
A (1. Grup)	3,5-4,0	4	4,00
B (2. Grup)	1,0-1,3	2	2,00
C (3. Grup)	1,4-1,9	19	19,00
D (4. Grup)	2,0-2,5	39	39,00
E (5. Grup)	2,6-3,1	33	33,00
F (6. Grup)	3,2-3,4	3	3,00

İş stresi ölçeği incelendiğinde; araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin %39,'u D düzeyi (4. grup), sağlık ve verimlilik açısından en verimli stres düzeyini yaşamaktadır. Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin %33'ü E düzeyi (5. grup), yüksek uyarıcı ve sorumluluğu fazla olmasına rağmen kişiye çekici gelen stres düzeyini yaşamaktadır (Tablo.4.2.2.).

4.3. Yönetici Hemşirelerin Astlarıyla Çatışmada Kullandıkları Stiller

Tablo 4.3.1. Yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmalarında kullandıkları stillerin puan ortalamalarının dağılımı (n=100)

ROCI II	\bar{x}	Ss	Min	Max
Bütünleştirme	1,54	0,38	1,00	2,67
Alttan Alma	2,66	0,55	1,40	4,80
Hükmetme	3,07	0,81	1,40	4,80
Uzlaşma	1,78	0,46	1,00	2,83
Kaçınma	3,12	0,73	1,00	4,83

Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmalarda kullandıkları stillerin puan ortalamaları incelendiğinde (Tablo 4.3.1) ilk sırada 3,12 (Ss=0,73) puan ortalamasıyla kaçınma yer almaktadır. Daha sonra sırasıyla; 3,07 (Ss=0,81) puan ortalaması ile hükmetme, 2,66 (Ss=0,55) puan ortalaması ile alttan alma, 1,78 (Ss=0,46) puan ortalaması ile uzlaşma, 1,54 (Ss=0,38) puan ortalaması ile bütünleştirme stillerini kullandıkları belirlenmiştir.

4.4. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Astlarıyla Çatışmada Kullandıkları Stiller Arasındaki İlişki

Tablo 4.4.1 Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyi ve çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkinin puan ortalamalarının dağılımı

		Bütünleştirme	Alttan Alma	Hükmetme	Uzlaşma	Kaçınma
İş Stres Düzeyi	r	0,171	0,018	0,003	0,167	-0,021
	p	0,089	0,863	0,980	0,097	0,837
	n	100	100	100	100	100

Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla ile yaşadıkları çatışmaların yönetim stilleri puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (Tablo 4.4.1).

5. TARTIŞMA

Bu çalışma, Isparta il merkezinde hizmet veren bir üniversite, bir şehir hastanesi, bir kamu hastanesi ile üç özel hastanede çalışan yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla ile yaşadıkları çatışmada kullandıkları çatışma yönetim stilleri ile ilişkisini incelemek amacıyla 100 yönetici hemşirenin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Bu bölümde; yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri, astları ile çatışmalarında kullandıkları stillere ilişkin bulguları, yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla çatışmasında kullandıkları stiller arasındaki ilişki sonuçları olmak üzere üç ayrı başlık altında tartışılmıştır.

5.1. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri

Bu çalışmada da yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri puan ortalamaları incelendiğinde (Tablo 4.2.1) 2,40 (Ss=0,51) puan ortalamasının olduğu bulunmuştur. İş stres düzeyi sınıflamasına göre bu ortalama; “sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres” olan “D” grubuna karşılık gelmektedir. Yönetici hemşirelerin iş stres düzeylerini inceleyen önceki birçok çalışmada da benzer şekilde iş stresi düzeyinin “sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres ” grubunda olduğu bulunmuştur (Topuz, 2006; Özbay, 2007; Yeşilyurt, 2009). Farklı olarak; Göçeri (2014) çalışmasında sorumlu hemşirelerin iş stres düzeylerinin yüksek olduğunu saptamıştır. Çalışmamızla farklı olarak, yönetici hemşirelerin iş stres düzeylerini inceleyen uluslararası çalışmalar da mevcuttur. Bu çalışmalarda (Jones ve ark., 2013; Gheshlagh ve ark., 2017; Kwiatosz-Muc, ve ark., 2018 ; Maharaj, ve ark., 2019; Kakemam ve ark., 2019) yönetici hemşirelerin iş streslerinin çok fazla olduğunu belirlemiştir.

A, B, E ve F verimliliği etkileyebilecek ve sağlığı tehdit edebilecek stres düzeyleri C ve D ise uyaran etkisi yaratarak başarıyı artıran stres düzeyleri olarak değerlendirilmektedir. Literatürde sağlık çalışanlarının etkili ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri için stres düzeylerinin “D” grubu düzeyinde olması beklenmektedir (Öztürk, 2017). Bu çalışmada; yönetici hemşirelerin istedik iş stresi düzeyine sahip olmaları pozitif bir bulgu olarak yorumlanabilir. Yönetici hemşirelerin pozitif düzeyde iş

stresine sahip olmaları, birlikte çalıştığı ekip arkadaşlarının motivasyon ve iş doyumunu arttırarak, daha az tükenmişlik yaşamalarını sağlayacaktır. (Barzideh ve ark., 2014).

5.2. Yönetici Hemşirelerin Astlarıyla Çatışmasında Kullandıkları Stilleri

Bu bölümde; ilk önce yönetici hemşirelerin, astlarıyla çatışmada en sık kullandıkları çatışma yönetim stilleri, daha sonra ise; en az kullandıkları çatışma yönetim stili bulguları literatür ışığında tartışılacaktır.

Çalışmamızda yönetici hemşirelerin, astlarıyla çatışmada en sık kullandıkları *çatışma yönetim stilin kaçınma* olduğu belirlenmiştir (Tablo 4.3.1). Benzer şekilde, Cavanagh (1991) Amerika Birleşik Devletleri'nde yönetici hemşirelerle yaptığı çalışmasında, yönetici hemşirelerin en sık olarak kaçınma stilini kullandıklarını belirlemiştir. Williams (1992) Batı Virgiana'daki çalışmasında yönetici hemşirelerin çatışma yönetim stilleri içerisinde en çok bütünleştirme ve kaçınma stilini kullandıklarını saptamıştır. El-Dahshan ve Keshk (2014) yönetici hemşirelerin en sık kullandıkları çatışma yönetimi stilinin kaçınma stili olduğunu belirlemişlerdir. Bulgularımızdan farklı olarak, yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmada en sık kullandığı çatışma yönetim stilinin *uzlaşma* (Valentine, 1995; Hendel ve ark., 200; Altuntaş ve Harmancı, 2010; Özçakır, 2012), *yüzleşme/ problem çözme* (Aslan ve Vural, 2001; Scher, 2006), *bütünleştirme* (Tabak ve Koprak, 2007; Kantek ve Kavla, 2007; Yılmaz ve Öztürk, 2011; Baltacı, 2013; Al-Hamdan, 2009; Al-Hamdan ve ark., 2011; Al-Hamdan ve ark., 2014; Al-Hamdan ve ark., 2016; Özkan ve ark., 2018; Kılıç, 2018) ve *hükmetme* (Dursun, 2008; Mohamed ve Yousef, 2014) olduğunu belirleyen çalışmalar da mevcuttur.

Kaçınma stili, çatışmayı yaşayan taraflar, mevcut çatışmanın farkındadır ve müdahale edilmeden zaman içerisinde kendiliğinden bir çözüme ulaşacağı ya da ortadan kaybolacağı düşüncesi benimsenir. Bu düşünce ile çatışmayı çözmek için hareket etmezler (Moç, 2019). Bu nedenle kaçınma stili pasif bir stil olarak tanımlanmaktadır (Spaho, 2013). Yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmalarında en sık kaçınma stilini tercih etmeleri bu sitilin nasıl kullanıldığına bağlı olarak negatif veya pozitif bir sonuç olarak yorumlanabilir. Çatışma küçük nedenlerden ortaya çıkmışsa, çatışmayı çözenin yararı maliyetinden az ise ve sorun kendiliğinden ortadan kalkarak çözümlenebilecek ise kaçınma stilini kullanılmak yararlıdır (Karip, 2000; Koçel, 2014). Ayrıca kişi kendisini

çatışmayla karşı karşıya gelmeye hazır hissetmiyorsa veya çatışmayı daha sonra ki bir zamana ötelemek istiyorsa bu stil tercih edilebilir (Folger ve ark., 2013; Marquis ve Huston, 2017). Ancak çatışmanın bir taraf için önemli olduğu, taraflardan yalnız birinin karar verme sorumluluğu olduğunda, taraflar daha fazla durmak istemediklerinde ya da acil durumlarda hemen harekete geçilmesi gerekli olduğunda bu stil uygun değildir (Rahim, 2002). Kaçınma stilinin uzun süre kullanılması çatışmaların süreklilik kazanmasına ve örgütsel faaliyetlerin kesintiye uğramasına neden olabilmektedir (Öztürk, 2018). Bu nedenle yönetici hemşirelerin bu stili çatışmaların özelliğine bağlı olarak tercih etmeleri yararlı olacaktır.

Liderlik vasfı olmayan hemşirelik yöneticileri, özellikle mesleki imajlarını ve gelecekteki kariyerler planlarını gerçekleştirmek istedikleri için çatışmadan kaçınırlar. Çünkü hiç kimse çalıştığı işyerinde problemleri kişisel olarak bilinmek istememektedir. Bu araştırmada yer alan hastanelerin biri haricinde diğerlerinin küçük kapasiteli hastaneler olması, kariyerlerini planı yapan yönetici hemşirelerin amaçlarını gerçekleştirmek için kaçınma stilinin hemşirelik yöneticileri arasında en sık kullanılan stil sonucunun çıkma nedeni olarak yorumlanabilir.

Araştırmada yönetici hemşirelerin astları ile yaşadıkları çatışmada en az ***bütünleştirme stilini kullanmayı*** tercih ettikleri belirlenmiştir (Tablo 4.3.1). Bu bulgu önceki çalışma sonuçları ile farklılık göstermektedir. Önceki çalışmalarda yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmada en az *kaçınma* (Scher, 2006; Kantek ve Kavla, 2007; Dursun, 2008; Bucak, 2010; Yılmaz ve Öztürk, 2011; Mohamed ve Yousef, 2014; Ebrahim ve ark., 2014), *hükmetme* (Cavanagh, 1991; Williams, 1992; Valentine, 1995; El-Dahshan ve Keshk, 2014; Al-Hamdan ve ark., 2015, Al-Hamdan ve ark., 2016), *uyuma* (Hendel ve ark., 2000) kullanılan çatışma yönetim stili olarak belirlenmiştir.

Bütünleştirme stili, diğer bir deyişle problem çözme stili, tarafların kendisini ve karşı tarafı önemseme düzeyinin yüksek olduğu stildir (Rahim, 2001; Baillien vd., 2010; Kılıçaslan, 2014). Bu stil kazan- kazan çözümü ilkesi temeline dayanmaktadır (Gurbanova, 2019). Bütünleştirme stilini kullanma çabasında olan bireyler, sorunların üzerine gitmektedirler. Çatışmaların çözümü için yeni yöntemleri aramakta ve taraflarca

kabul edilen en faydalı çözüm yolları üretmek için ortaya çıkan farklı durumları çözümlenmesini zorluk seviyesini azaltmaktadır.

Yönetici hemşirelerin astları ile çatışmada en az tercih ettiği stiller konusundaki araştırma sonuçlarındaki ülkeler arasında farklı nedenler bulunmaktadır. Bu nedenler; batı toplumlarında; Türk toplumuna ve diğer doğu kültürlerine göre girişken tutumların çok kabul görmesi, amaçlı davranışların, ahlaki ve politik davranışlara göre daha üstün tutulması rekabet ve işbirliği yaklaşımlarının daha yaygın olarak görülmesi gibi ülkeler arasındaki kültürel farklılık olabilir (Koc, 2010). Çalışmamızda yönetici hemşirelerin en az bütünleştirme stilini tercih etmelerinin sebebi ise, bütünleştirme stilinin diğer çatışma yönetim stillerine göre daha çok süre ve enerjinin harcamasının gerekli kılmasından dolayı yönetici hemşireler tarafından daha az tercih ediliyor olabilir.

5.3. Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ile Astlarıyla Çatışmada Kullandıkları Stiller Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılan yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve astlarıyla ile yaşadıkları çatışmaların yönetim stilleri puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür (Tablo 4.3.1). Literatürde yönetici hemşirelerin iş stresleri ile çatışma yönetim tarzlarının incelendiği çalışma bulunamamıştır. Buna karşın; Mary ve Edna (2015) ABD'de Acil serviste çalışan kayıtlı hemşirelerin iş stresleri ve çatışma yönetim stillerini incelediği çalışmada kaçınma çatışma yönetimi stilinin iş stresinin önemli yordayıcısı olduğunu bulmuştur. Ayrıca çatışma çözümü yaklaşımlarından bütünleştirme ve hükmetme yaklaşımlarının seçilmesinin daha az iş stresi yarattığı, uzlaşma ve kaçınma yaklaşımlarının ise; daha yüksek iş stresi yarattığı belirlenmiştir (Tapak ve Koprak, 2007).

Bu çalışma da, yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ile çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişki bulunmamış olması çalışmanın yapıldığı örneklemin özellikleri ile ilgili olabilir. Mevcut çalışmanın örneklem grubunun farklı özellik gösteren üç farklı hastane tipinde yapılması ve örneklemin 100 yönetici hemşire ile sınırlı kalması çatışma yönetim stili ve stres düzeyi ilişkisinin açıklamada yetersiz kalmasına neden olmuş olabilir. Bu nedenle gelecek araştırmalarda çalışmanın daha büyük bir örnekleme ve farklı hastanelerde tekrarlanması yararlı olacaktır.

6. SONUÇ ve ÖNERİLER

6.1. Sonuçlar

Çalışmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesi sonucunda;

- Yönetici hemşirelerin iş stres seviyelerinin D” grubu sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres düzeyi” olduğu,
- Yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmalarında en fazla kaçınma stilini kullandıkları,
- Yönetici hemşirelerin astlarıyla çatışmalarında en az bütünleştirme stilini kullandıkları,
- Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve çatışma yönetim stilleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

6.2. Öneriler

Çalışma sonuçları doğrultusunda;

- Kurumların hemşirelerin ve yönetici hemşirelerin, stres ile çalışanların sorunlarını belirli aralıklarla değerlendirmesi,
- Yönetici hemşirelerde çatışma stilleri ile iş stres düzeylerinin belirlenmesi ile ilgili farklı büyüklükteki örneklem ve hastanelerde araştırmaların yapılması,
- Yönetici hemşirelerin çatışma yönetimi ve stres ile baş etme konusunda farkındalıklarının artırılması için eğitim almaları önerilmektedir.

KAYNAKLAR

Admi H, Eilon-Moshe Y. Do hospital shift charge nurses from different cultures experience similar stress? An international cross sectional study. *International Journal of Nursing Studies*. 2016; 63: 48– 57.

Agwu MO, Tiemo JA. Problems and prospects of stress management in the Nigeria liquefied natural gas construction project bonny. *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)*. 2012; 3(3): 266-271.

Akbal EY. Çatışma Yönetimi. Baykal, T. Ü. ve Türkmen, E. E. (Ed.), *Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi*. Akademi Yayıncılık, İstanbul; 2014, s: 182-213.

Akman A, Yakut E. Kişiler arası çatışma yönetimi yaklaşımlarının demografik ve kontrol değişkenleri açısından incelenmesi. *International Journal of Social Science Research*. 2018; 7(2): 188-210.

Akyar A. Etkili Yönetim ve Yöneticilik: Lider Yönetici Adayının El Kitabı. 2. Baskı, İlya Yayınevi, İzmir; 2012.

Al Hamdan Z. Nurse managers, diversity and conflict management. *Diversity & Equality in Health and Care*. 2009; 6(1): 31– 34.

Al Hamdan Z, Norrie P, Anthony D. Conflict management styles used by nurses in Jordan. *Journal of Research in Nursing*. 2014; 19(1): 40– 53.

Al Hamdan Z, Shukri R, Anthony D. Conflict management styles used by nurse managers in the Sultanate of Oman. *Journal of Clinical Nursing*. 2011; 20(3–4): 571-580.

Al-Hamdan The impact of organizational structure and style of the organization's work on organizational conflicts (field study). *International Journal of Business and Management*. 2015; 10(9): 223-233.

Al Hamdan Z, Nussera H, Masa'deh R. Conflict management style of jordanian nurse managers and its relationship to staff nurses' intent to stay. *Journal of Nursing Management*. 2016; 24(2): e137– e145.

Alkan H, Uğur T. Örgütsel stres ve yönetimi: Orman işletmeleri örneği. Turkish Journal of Forestry. 2016; 17(2): 107-117.

Alkış H. Stress and stress management (Disease modern of Age). Curren Debates in Managment&Organization. 2018; 29: 267-2778.

Altuntaş S, Harmancı KA. Yönetici hemşirelerin çatışma çözme eğilimleri. Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi. 2010; 7(2): 52-58.

Aslan Ö, Vural H. Yönetici hemşirelerin çalıştıkları ortamda karşılaştıkları çatışma nedenlerinin ve kullandıkları çatışma yönetim yaklaşımlarının belirlenmesi. Hemşirelik Forumu. 2001; 4: 42-48.

Atay A. Okul Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Stilllerinin Öğretmenlerin Stres Düzeyleriyle İlişkisinin İncelenmesi: İstanbul İli Gaziosmanpaşa İlçesi Örneği. İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Birsen Ekinci Güzel).

Ateş E. Adana'da Bir İnşaat Firmasında Çalışanların İş Kazaları, İş Tatmini, İş Stresi ve Yaşam Kalitesi İlişkilerinin Araştırılması. Çukurova Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Uzmanlık Tezi, 2018, Adana (Danışman: Prof. Dr. Necdet Aytaç).

Aydın İ. Dağıtılmış Liderliğin İş Stresi Kapsamında Hizmet Kalitesine Etkileri: İzmir Merkez Kamu Hastaneleri Örneği. İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2018, İzmir (Danışman: Prof. Dr. Nezih Metin Özmutaf).

Aytürk N. Örgütsel ve Yönetimsel Davranış. 1. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara; 2010.

Balcı A. Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgini).

Baltaş Z, Atakuman Y, Duman Y. Standardization of the perceived stress scale: Perceived stress in middle managers. Stress and Anxiety Research Society 19 the International Conference. Boğaziçi University. 1998.

Baltaş A, Baltaş Z. Stres ve başa çıkma yolları. Remzi Kitapevi. İstanbul; 1993, s: 134-148.

- Baltaş A, Baltaş Z. Stres ve Başa çıkma Yolları. 24. baskı, Remzi Kitapevi. İstanbul; 2008.
- Baltaş Z, Baltaş A. Stres ve Başa Çıkma Yolları. Remzi Kitapevi, İstanbul; 2011.
- Barr J, Dowding L. Leadership in Health Care. Sage, Publications, 2009.
- Barton A. Conflict resolution by nurse managers. Nursing Management. 1991; 22 (5): 83– 86.
- Barzideh M, Choobineh A, Tabatabaee H. Job stress dimensions and their relationship to musculoskeletal disorders in Iranian nurses. Work. 2014; 47(4): 423-429.
- Başak B. Çatışma ve Çatışma Yönetimi: İzmir Kamu ve Vakıf Üniversitelerinin Karşılaştırılması. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, 2010, Manisa (Yrd. Doç. Dr. Gülşen Sarı Gerşil).
- Başal A. Stres Yapmayan Stres Kitabı. İstanbul; 2007, s. 23.
- Başaran İE. Yönetimde insan ilişkileri: Yönetimsel Davranış, 3. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara; 2004.
- Beheshtifar M, Hesani GR. Organizational citizenship behavior (OCB): A factor to decrease organizational conflict. Interdisciplinary, Journal of Contemporary Research in Business. 2013; 5(1): 214-222.
- Bilgic D. İlkokullarda Öğretmen-Yönetici Çatışmaları ve Çözüm Yöntemleri. İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Hasan Şimşek).
- Braham BJ. Stres Yönetimi Ateş Altında Sakin Kalabilmek. Çeviren: Diker VD. Hayat Yayınları, İstanbul; 2002.
- Bucak F. Ankara'da İki Farklı Hastanede Görev Yapan Yönetici Hemşirelerin Liderlik Yaklaşımlarının ve Çatışma Yönetimi Stratejilerinin Astları Tarafından Algılanma Durumları. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2010, Ankara (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Sezer Kısa).

Budak G, Budak, G. İşletme Yönetimi. 5 baskı, İzmir; 2010.

Can H. Yönetim ve Organizasyon. Siyasal Kitapevi, Ankara; 2005.

Cavanagh JS. The conflict management style of staff nurses and nurse managers. Journal of Advanced Nursing. 1991; 16 (10): 1254-1260.

Colligan TW, Higgins EM. Workplace stress. Journal of Workplace Behavioral Health. 2006, 21(2): 89-97.

Collins SD. Managing conflict and workplace relationships. J.S. O'Rourke (Ed.), South-Western Cengage Learning, Mason, OH., 2009

Çağırtekin K. İlköğretim Öğretmenleri Arasındaki Çatışma ve Çatışma Yönetimi Kolej ve Meb Okullarının Karşılaştırılması: Avcılar İlçesi Örneği. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ebru Nergiz).

Çolak M. Örgütlerde Çatışmanın Yönetiminde Gücün Kullanımı ve Bir Araştırma. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2007, Malatya (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mehmet Deniz).

Dachalson EMM, Gyang ED, Azi PS. Stress among nurses: A comparative study of two tertiary health care institutions in Jos, Nigeria. IFE Psychologia, 2017; 25: 82– 103.

Dalyan AZ. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, 2010, İstanbul (Danışman Yrd. Doç. Dr. Kürşat Özdilli).

Darling Rj, Walker Ew. Effective Conflict Management: Use of Behavioral Style Model. Leadership and Organizational Development Journal. 2001; 22(5): 230-42.

Denizsever S. Hemşirelerde Karar Verme ile İş Stresi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Lisans Tezi, 2017, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Arzu Kader Harmancı Seren).

Dursun P. Kocaeli Bölgesinde Yer Alan Tüm Kamu ve Özel Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Çatışma Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzlarına İlişkin

Görüşlerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2008, İstanbul.

Ebrahim M, Dahshan Aly E, Keshk L. Managers' conflict management styles and its effect on staff nurses' turnover intention at Shebin El Kom Hospitals. *World Journal of Medical Sciences*. 2014; 11(1): 132– 143.

Elma C, Demir K. Yönetimde çağdaş yaklaşımlar, uygulamalar ve sorunlar. Anı Yayıncılık, Ankara; 2000

Elmagri MI, Eaton D. Identifying the factors causing interpersonal conflict in organisations (Through Analysing Secondary Data). *The Built & Human Environment Review*. 2011; 4(1): 60.

Erdal MB. İşletmelerde stres kaynakları sonuçları ve yönetim teknikleri ve bir uygulama. Celal Bayar Üniversitesi, SBE, YDT, 2009.

Eren E. Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul; 2004.

Eren E. Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi. 15.Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul; 2015.

Fang J, Qiu C, Xu H, You G. A model for predicting acute and chronic fatigue in Chinese nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 2012; 69(3): 546-580.

Folger JP, Poole MS, Stutman RK. Çatışma Yönetimi. Çeviren: Akkoyun F. Nobel Yayınevi, Ankara; 2013.

Friedman R, Tidd S. Conflict style and coping with role conflict: an extension of the uncertainty model of work stress. *The International Journal of Conflict Management*, 2002; 13(3): 236– 257.

Gamsız Ş. Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlik, A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Trabzon (Danışman: Doç. Dr. Hikmet Yazıcı).

George JM, Gareth GJ. Understanding and managing organizational behavior. 6. Baskı. New Jersey: Prentice Hall, 2012.

Gheshlagh R, Parizad N, Dalvand S, Zarei M, Farajzadeh M, Karami M, Sayehiri K. The prevalence of job stress among nurses in Iran: A meta-analysis study. *Nursing and Midwifery Studies*. 2017; 6(4): 143–148.

Glazer S, Gyurak A. Sources of occupational stress among nurses in five countries. *International Journal of Intercultural Relations*, 2008; 32(1): 49–66

Göçeri F. Sorumlu Hemşirelerin İş Stresinin İş Doyumu Üzerine Etkisi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Ayşe Nefise Bahçecik).

Gökalp S. Lisansüstü Hemşirelik Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları, Psikolojik Güçlendirme ve Çatışma Yönetimi Stilleri. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Sevim Buzlu).

Gökgöz H. Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma. Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Trakya (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Nevin Altuğ).

Gökpınar İ. Eğitim Yöneticilerinin ve Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özellikleri ile İş Stres Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul (Dr. Öğr. Üyesi Hatice Vatansever Bayraktar)

Gurbanova N. İşletmelerde Çatışma Yönetimi Mobilya Sektöründe Bir Araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2019, Sivas (Danışman: Prof. Dr. Mehmet Sadık Öncül).

Güllüoğlu Ö. Örgütsel İletişim, İletişim Doyumu ve Kurumsal Bağlılık. Eğitim Kitabevi, 2012.

Gümüştekin GE, Öztemiz AB. Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2004; 23 (66).

Güney S. Örgütsel Davranış. 3 baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara; 2015, s: 300.

Güney S. Davranış Bilimleri. Nobel Yayınevi, Ankara; 2016.

Gürsoy AP. Çalışma Ortamında Çatışma Nedenleri, Çözüm Yöntemleri ve Sağlık Sektörü. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin).

Gürüz D, Gürel D. Yönetim ve Organizasyon, Bireyden Örgüte, Fikirten Eyleme. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara; 2006, s: 379.

Hacıoğlu G. İş Ortamında Çatışmaları Yönetmek. Örgütsel Davranış 2b Kitabı 10. Bölüm. Nobel Yayıncılık, 2016.

Hendel T. strategies used by hospital nurses to cope with a national crisis: a manager's perspective international council of nurses. International Nursing Review. 2000; 47: 224-231.

Hwang JH, Sunghyup S. Park, jongseung "segmentation of hotel employees by occupational stress and differences in demographic characteristics". Asia Pacific Journal of Tourism Research, 2013; 18(3): 241-261.

Jones F, Bright J, Clow A. Stress: myth, theory, and research. Pearson Education, 2001.

Jones MC, Wells M, Gao C, Cassidy B, Davie J. Work stress and well-being in oncology settings: A multidisciplinary study of health care professionals. Psycho-Oncology. 2013; 22(1): 46–53.

Judkins S, Massey C, Huff B. Hardiness, stress, and use of ill-time among nurse managers: Is there a connection? Nursing Economics. 2006; 24: 187– 192.

Kaçmaz N. Tükenmişlik (Burnout) sendromu. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi. 2005; 68(1): 29-32.

Kakemam E, Raeissi P, Raofi S, Soltani A, Sokhanvar M, Visentin DC, Cleary M. Occupational stress and associated risk factors among nurses: A cross-sectional study. Contemporary Nurse. 2019; 55 (2-3): 237-249.

Kantek F, Kavla İ. Nurse–nurse manager conflict: how do nurse managers manage it?. The Health Care Manager. 2007; 26(2): 147–151.

Karcıoğlu F, Kahya C. Lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetim stili ilişkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2011; 15(2): 337-352.

Karip E. Çatışma Yönetimi. 4. baskı, Pegem Yayıncılık, Ankara; 2010.

Kath LM, Stichler JF, Ehrhart MG, Sievers A. Predictors of nurse manager stress: A dominance analysis of potential work environment stressors. *International Journal of Nursing Studies*, 2013; 50: 1474– 1480

Kaya A. Antalya İl Merkezi Hastanelerindeki Yönetici Hemşirelerin Profesyonel Değerler Algısı ile İş Doyum Düzeylerinin İncelenmesi. Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2013, Antalya (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Filiz Kantek).

Keçeci O. İzmir İlindeki Spor ve Sağlıklı Yaşam Merkezlerinde Çatışma Yönetimi: Çalışanların Algılarının İncelenmesi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İzmir (Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Erdinç Demiray).

Kılıçaslan S. Örgütsel çatışma yönetiminde duygusal zekânın etkisini incelemeye yönelik kuramsal bir araştırma. *Electronic Journal of Vocational Colleges*. 2014; 4(3): 264-274.

Kılıç ÖM. Servis Sorumlu Hemşirelerinin Çatışma Yönetim Tarzları ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Ankara (Doç. Dr. Sergül Duygulu).

Koç N. Sağlık Çalışanlarında Çatışma Yönetimi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2016, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Gönül Alkan).

Koc E. Services and conflict management: Cultural and European integration perspectives, *Int J Intercult Relat*. 2010; 34: 88–96.

Koç S, Özkul AS, Ürkmez ÖD, Özel ÖH, Çevik LÇ. Bir sağlık kuruluşunda görev yapmakta olan hemşirelerin stres kaynaklarının ve düzeylerinin analizi. *Okmeydanı Tıp Dergisi*. 2017; 33(2): 68-75.

Koçak ZK. Yöneticilerin Çatışma Yönetimi Stilleri ile Çalışanların İş Verimliliği Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Aksaray (Danışman: Doç. Dr. Mehmet Ali Aktaş).

Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 16. Basım, Beta Yayınevi, İstanbul; 2015.

Koçel T. İşletme Yöneticiliği. 9. Basım, Beta Yayınevi, İstanbul; 2003.

Kutaniş Ö, Tunç RT. Hemşirelerde benlik saygısı ile durumluk ve sürekli kaygı arasındaki ilişki: Bir üniversite hastanesi örneği. *The Journal of Industrial Relations & Human Resources*. 2013; 15 (2): 1-15.

KwiatoszMuc M, FijałkowskaNestorowicz A, Fijałkowska M, Aftyka A, Kowalczk M. Stress prevalence and stressors among anaesthesiology and intensive care unit workers: A multicentre survey study. *Australian Critical Care*. 2018; 31(6): 391–395.

Losyk B. *Get a grip overcoming stress and thriving in the workplace*. Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, USA; 2005.

Luan X, Wang P, Hou W, Chen L, Lou F. Job stress and burnout: A comparative study of senior and head nurses in China. *Nursing & Health Sciences*. 2017; 19: 163– 169.

Luthans F *Organizational Behavior an Evidence-Based Approach*, 12nd ed., McGraw-Hill Companies Inc., New York; 2011.

Maharaj S, Lees T, Lal S. Prevalence and risk factors of depression, anxiety, and stress in a cohort of Australian nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019; 16(1): 61.

Maljaalb BM, AL-Jamal HR. The impact of the healthy services quality on the level of the service offered by the jordanian health sector from the perspective of the patients: An applied study. *International Journal of Business and Management*. 2015; 171: 171-182.

Mannarini T, Talò C. When commitment is not enough: How stress and individual organization interface affect activists. *Persistence, Psychology*, 2011; 2 (5): 450–455.

Mark G, Smith AP. Occupational stress, job characteristics, coping, and the mental health of nurses. *British Journal of Health Psychology*. 2012; 17(3): 505–521.

Marquis BL, Huston CJ. *Hemşirelikte Liderlik Roller ve Yönetim İşlevleri*. Çeviren: Bahçecik AN, Öztürk H. Nobel Tıp Kitabevi, İstanbul; 2017.

- Mary LJ, Edna C. Conflict management style, supportive work environments and the experience of work stress in emergency nurses. *Journal of Nursing Management*, 2016; 24: 211–218.
- Mert TY. Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi, İş Stresi ve İş Doyumu Düzeylerinin Belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Sivas (Danışman: Doç. Dr. Nuran Güler).
- Moç T. Bireylerin kişilik tipleri ile örgütlerde yaşanan çatışmalarda tercih edilen çözüm stratejileri arasındaki ilişki. *Business & Management Studies: An International Journal*. 2019; 7(5): 2073-2093
- Mohamed FR, Yousef HR. Emotional intelligence and conflict management styles among nurse managers at Assiut University Hospitals. *Journal of Education and Practice*. 2014, 5 (5).
- Montoro-Rodriguez J, Small J. The role of conflict resolution styles on nursing staff morale, burnout and job satisfaction in long-term care. *Journal of Aging and Health*. 2006; 18 (3): 385– 406.
- Msila V. Conflict management and school leadership. *j communication*. 2012; 3(1): 25-34
- Mukhtar SA. Organizational conflict management strategies on employee job satisfaction: A conceptual relationship. *Journal of Management Research and Review*, 2013; 3(5): 2855-2862.
- Nelson D. *Organizational Behavior*. West Publishing, New York; 1994.
- Oktay, F. Çatışma Yönetimi ile Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 2016;15(4): 1146-1155.
- Okutan M, Tengilimlioğlu D. İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2002; 3: 15-42.
- Örnek AŞ, Aydın Ş. *Kriz ve Stres Yönetimi*. 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara; 2008: 150-196.

Özby E. İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2007, İstanbul (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Yasemin Akbal Ergün).

Özçakır E. Farklı Statüde Hizmet Veren Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Hemşirelerde Çatışma Yönetimi ve Problem Çözme Etkinliklerinin Değerlendirilmesi. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2012, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Halim İşsever).

Özdemir N. Okullarda Öğretmenlerin Yaşadığı Çatışma ve Çatışma Yönetim Stilleri. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2012; 26(3-4): 215-237.

Özgüven İE. Endüstri Psikolojisi. 1. Baskı, Pegem Yayınları, Ankara; 2003.

Özkalp E, Kırel Ç. Örgütsel Davranış. T.C. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir; 2001.

Özkan TF, Yaşar Ö, Sevimligül G, Conflict management styles of nurse managers working in inpatient institutions. Turkey Journal Of Nursing Management. 2018; 26:945–952.

Öztük HM. Acil Servis ve 112’de Çalışan Sağlık Personelinin Yaşadığı Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi Üzerine Etkisi. Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, Aydın (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Nurdan Gezer).

Polat N. Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu Bir Eğitim Hastanesinde Saha Çalışması Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2008, Ankara (Danışman: Prof. Dr. Şahin Kavuncubaşı).

Rageb MA, Abd El-Salam EM, El-Samadicy A, Farid S. Organizational commitment, job satisfaction and job performance as a mediator between role stressors and turnover intentions a study from an Egyptian cultural perspective, The Business & Management Review, 2013; 3 (2): 51-73.

Rahim MAA. strategy for managing conflict in complex organizations. Human Relations, 1985; 38(1): 81-89.

- Robbins S, Judge T. Örgütsel Davranış. Çeviren: Erdem İ. Nobel Basım Yayın, Ankara; 2015.
- Rosenthal SM. 50 Ways to prevent and Mmnage stress. Contemporary Books, A Division of The McGraw-Hill Companies, USA; 2002.
- Ross MH. The management of conflict: Interpretations and interests in comparative perspective. Yale University Press, New Haven, Connecticut; 1993.
- Salehi A, Javanbakht M, Ezzatababdi MR. Stress and its Determinants in a Sample of Iranian Nurses. Holistic Nursing Practice, 2014; 28(5): 323-328
- Sarafis P, Rousaki E, Tsounis A, Malliarou M, Lahana L, Bamidis P, Niakas D, Papastavrou E. The impact of occupational stress on nurses' caring behaviors and their health related quality of life. BMC Nursing, 2016; 15 (1): 56.
- Scher KM. Conflict Management Style Of Nurse Managers And Its Impact Upon Staff Nurse Job Satisfaction. Ph.D. Dissertation, Pace University, 2006.
- Schermerhorn JR, Osborn RN, Uhl-Bien M, Hunt JG. Organizational behavior. Twelfth edition, hoboken, NJ: John Wiley & Sons Inc. 2012.
- Seegerstrom SC, O'connor DB. Stress, health and illness: Four challenges for the future, psychology and health. 2012; 27(2): 128-140.
- Seyitoğlu B. Hastane Yöneticilerinin Çalışanları ile Yaşadıkları Çatışma Nedenleri ve Çözüm Yolları Uygulamaları. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, 2014, İstanbul.
- Sökmen A. Yönetim ve Organizasyon. 1.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara; 2010.
- Sökmen A. Yönetim ve Organizasyon. Detay Yayıncılık, Ankara; 2014, s: 280.
- Sökmen A, Yazıcıoğlu İ. Thomas modeli kapsamında çatışma yönetimi stilleri ve tekstil işletmelerinde bir alan çalışması. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2005; 1: 1-19.
- Spaho K. Organizational communication and conflict management. Management, 2013; 18: 103-118.

Sportsman S, Hamilton P. Conflict management styles in the health professions. *Journal of Professional Nursing*. 2007; 23 (3): 157– 166.

Stephen RC. Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı. Çeviren: Deniztekin O, Deniztekin FN. Varlık Yayınları, İstanbul; 2012, s: 236-240.

Sun, JW, Bai HY, Li JH, Lin PZ, Zhang HH, Cao FL. Predictors of occupational burnout among nurses: A dominance analysis of job stressors. *Journal of Clinical Nursing*, 2017; 26 (23-24): 4286–4292

Sveinsdottir H, Biering P, Ramel A. Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 2006; 43(7): 875–889.

Şahin AL. Sağlık Çalışanının İş Sağlığı Güvenliği ve İş Stresi. Gaziantep Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2017, Gaziantep (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Rabia Sohbet).

Şenyiğit G. Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*, 2004; 3: 103-119

Şimşek MŞ, Çelik A, Akgemci T. Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Eğitim Yayınevi, Konya; 2016.

Şirin EF. Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ve Çatışma Yönetimi Stratejilerinin İncelenmesi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2008, Ankara.

Tabak N, Koprak O. Relationship between how nurses resolve their conflicts with doctors, their stress and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 2007; 15: 321– 331.

Tsaur SH, Tang YY. Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. *International Journal of Hospitality Management*, 2012; 31 (4): 1038-1044.

Topuz A. Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi. Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006, Sivas (Danışman: Yrd. Doç. Dr. Emine Altun).

Tuna R, Baykal Ü. The job stress of the oncology nurses and influential factors. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi. 2013; 21(2): 92-100.

Ubawuike IJ, Aondoseer A, Muhammed AK. Implications of organizational conflict on organizational development: An overview. 19 th International Conference, 2015; 5: 71-76.

Uçar İ. İşletmelerde Çatışma Yönetimi Tarzları ile Bilgi Paylaşımı İlişkisi ve Bir Araştırma. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, İstanbul (Danışman: Prof. Dr. Canan Çetin).

Udod SA, Care WD. Nurse managers' work stressors and coping experiences: unravelling the evidence Canadian Journal of Nursing Leadership, 2011; 24 (3): 57-72

Uludağ G. İş stresi ve motivasyon ilişkisine yönelik bir alan araştırması. Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2019; 12(33): 411-439.

Uslu S. Çatışma Yönetimi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, Sakarya (Danışman: Doç. Dr. Mahmut Akbolat).

Uyer G. Hemşirelik ve Yönetim. Hürbilek Matbaacılık, Ankara; 1997.

Uysal İ. Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasına Yönelik Bir Uygulama. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, 2004, Ankara (Danışman: Canan Ergin).

Vaiz EM. İlköğretim Okullarında Çatışma Durumlarının Yönetilmesine İlişkin Öğretmen ve Yönetici Görüşleri. Yakın Doğu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, 2017, Lefkoşa (Danışman: Doç. Dr. Zehra Altınay Gazi).

Valentine PEB. Management of conflict: Do nurses/women handle it differently?. Journal of Advanced Nursing. 1995; 22 (1): 142-149.

Van Bogaert P, Timmermans O, Weeks SM, Heusden D, Wouters K, Franck, E. Nursing unit teams matter: Impact of unit-level nurse practice environment, nurse work characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care,

and patient adverse events-A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2014; 51: 1123– 1134.

Vicente AA, Shadvar S, Lepage S, Rennick JE. Experienced pediatric nurses' perceptions of work-related stressors on general medical and surgical units: A qualitative study. *International Journal of Nursing Studies*. 2016; 60: 216-224.

Vivar CG. Putting conflict management into practice: a nursing case study. *Journal of Nursing Management*. 2006; 14: 201– 206.

Weber M. *Toplumsal ve Ekonomik Örgütlenme Kuramı*. Cem Yayınevi, İstanbul; 2014.

Williams HL, Costley T, Bellury LM, Moobed J. Do health promotion behaviors affect levels of job satisfaction and job stress for nurses in an acute care hospital?. *Journal of Advanced Nursing*. 2018; 48(6): 342-348.

Wu H, Chi TS, Chen L, Wang L, Jin Y P Occupational stress among hospital nurses: Cross-sectional survey. *Journal of Advanced Nursing*. 2010; 66(3): 627–634.

Yaşlıoğlu MM, Pekdemir I, Toplu D. Duygusal zekâ ve çatışma yönetimi yöntemleri arasındaki ilişki ve bu ilişkide lider üye etkileşiminin rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2013; 11(22): 191-220.

Yavuz M, Demir F, Dramalı A. Yoğun bakım hemşirelerinde stres. I. Uluslararası & VIII. Ulusal Hemşirelik Kongresi Kitabı. 2000: 78-79.

Yazdani M, Rezaei S, Pahlavanzadeh S. The effectiveness of stress management training program on depression, anxiety and stress of the nursing students. *International Journal of Nursing and Midwifery Research*. 2010; 15 (4): 208-215.

Yeşilyurt T. Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İş Stresi ve İş Doyumuna Etkisi. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2009, İstanbul (Danışman: Doç. Dr. Ülkü Baykal).

Yıldızoğlu H. Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2013, Ankara.

Yılmaz F, Öztürk, H. Hastanelerde yönetici hemşirelerin karşılaştıkları çatışma nedenleri ve çatışma yönetim yaklaşımları. İ.Ü. F.N. Hemşirelik Dergisi. 2011; 19(3): 145-152.

Yılmaz H. Hemşirelerin Çatışma Yönetim Stilleri ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Alanya Örneği. Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2018, Antalya (Danışman: Doç. Dr. Filiz Kantek).

Yılmaz Ö. Örgütsel Çatışma Yönetiminde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolüne İlişkin Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, 2016, İzmir (Danışman: Prof. Dr. Ömür Neczan Timurcanday Özmen).

Yılmaz S, Görecek P. Örgütsel çatışma yönetimi ve stratejileri. Journal of Social and Humanities Sciences Research. 2019; 6(42): 2768-2779.

Yiğit İ. Ortaöğretim Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Stilleri (Trabzon Örneği). Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2015, Trabzon (Danışman: Doç. Dr. Taner Altun).

Yürür S. Yöneticilerin çatışma yönetim tarzları ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin analizine yönelik bir araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 2009; 10(1): 23-42.

Zembat R. Okul öncesi öğretmenlerinin okul yöneticisi, meslektaşları ve aileler bağlamında algıladıkları çatışma durumlarının incelenmesi. Eğitim ve Bilim Dergisi. 2012; 37 (163).

Yağcıoğlu BD. Örgütlerde Çatışma Düzeyleri ve Çatışmanın Ele Alınmış Stilleri. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 1997, İzmir (Danışman: Yrd. Doç. Dr. E. Çiğdem Leblebici).

EKLER

EK-1

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ GİRİŞİMSSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURUL ONAYI

T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
TIP FAKÜLTESİ
KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU
2019

KARAR

ETİK KURUL BİLGİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	AÇIK ADRESİ:	Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi Dekanlığı Morfoloji Binası A Blok 1. Kat No: A1-05 Kampüs /ANTALYA
	TELEFON	0 (242) 249 69 54
	FAKS	0 (242) 249 69 03
	E-POSTA	etik@akdeniz.edu.tr
	ETİK KURUL KODU	2012-KAEK-20
PROJE YÜRÜTÜCÜSÜ UNVANI/ADI/SOYADI	Doç.Dr.Filiz KANTEK	
ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stillерinin İncelenmesi	
DESTEKLEYİCİ		
KARAR BİLGİLERİ	Karar No: 187	Tarih: 20.02.2019
	Yukarıda bilgileri verilen çalışmanın yapılmasında bilimsel ve etik açısından sakınca olmadığına oy birliği ile karar verilmiştir	

Prof.Dr. Arda TUNÇTAŞ
Klinik Araştırmalar Etik Kurul Başkanı

Dr.Öğr.Üyesi M. Levant ÖZGÖNÜL
Başkan Yardımcısı

Prof.Dr. Murat CANPOLAT
Üye

Prof.Dr. Dilara İNAN
Üye

Prof.Dr. Veli YAZISIZ
Üye (İznil)

Prof.Dr. Bilge KARSLI
Üye

Prof.Dr. Öğuz DURSUN
Üye (İznil)

Doç.Dr. Gülşah Özge BAYSAL
Üye

Doç.Dr. Dijle KIPMEN KORGUN
Üye

Doç.Dr. Binnur NUR
Üye

Dr.Öğr.Üyesi Mehmet TÜRKAY
Üye

Dr. Ünal HÜLÜR
Üye (İznil)

Turgut ALTUN
Üye

Av. Mustafa AÇIKEL
Üye (İznil)

ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ KURUM İZİNİ

Tarih: 20.03.2019
Sayı : E.43611



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Başhekimliği
Hizmet İçi Eğitim Birimi

Sayı :26515734-600-E.
Konu :Ali ÖZKAN'ın Tez Çalışması İzni

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı)

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'nün, Hemşirelikte Yönetim Yüksek Lisans Programı öğrencisi Ali ÖZKAN'ın "Yönetici Hemşirelerin İş Stresi Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stilllerinin İncelenmesi" konulu yüksek lisans tezi incelenerek hastanemizde çalışma yapması uygun görülmüş olup,bahsi geçen araştırma verilerinin hastane yönetimi ile paylaşılması gerektiğini bildirir,

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Mehmet YILDIRIM
Başhekim

Doğrulama Linki :<https://cbys.sdu.edu.tr/EvrakDogrula.html?D1FC524B>
SDÜ ARAŞTIRMA VE UYGULAMA HASTANESİ DOĞU
YERLEŞKESİ ÇÜNÜR İSPARTA
Tel No:(246) 211-2801 Faks No:(246) 211-2830
E-Posta:hastane@sdu.edu.tr İnternet Adresi:www.hastane.sdu.tr

Bilgi İçin:Havva Özner ERSOY
Sürekli İşçi
Tel No:02462112801

Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ISPARTA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ KURUM İZNI



T.C.
ISPARTA VALİLİĞİ
ISPARTA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ

ISPARTA İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ - ISPARTA İSTATİSTİK
VE BELGE İŞLEM BİRİMİ



Sayı : 80565742-044
Konu : Anket Uygulama Talebi (Ali ÖZKAN)

Sayın; ALİ ÖZKAN
(Süleyman Demirel Üniversitesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü)

İlgi : 18/07/2019 tarihli dilekçeniz.

İlgi tarihli dilekçeniz incelenmiş olup; hasta hakları ve mahremiyetlerine dikkat ederek, kurum yöneticileri ile birim / servis sorumlularının talimatlarına ve kurum kurallarına riayet edilmesi şartı ile "Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stillerinin İncelenmesi" konulu anketi İlimiz Şehir Hastanesi ve Şehit Yunus Emre Devlet Hastanesi'nde yönetici olarak görev yapan hemşirelere uygulama talebiniz uygun görülmüştür.

Gereğini rica ederim

e-imzalıdır.
Dr.Mehmet KARAKAYA
İl Sağlık Müdürü

İsparta İl Sağlık Müdürlüğü İstatistik Birimi
Sanayi Mah. 142 Nolu Cad. No:72/B Merkez/ISPARTA
Faks No:0(246) 211 96 99

e-Posta: muharerem.macit@saglik.gov.tr İnt.Adresi: <http://ispartaism.saglik.gov.tr>

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden 76a3e112-6b83-48f5-9f0e-81905a897089 kodu ile erişebilirsiniz.
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Bilgi için: Muharrem MACİT

TOPLUM SAĞLIĞI TEKNİSYENİ

Telefon No:0(246) 211 96 33

ÖZEL HASTANE-1 KURUM İZİNİ



Özel
ISPARTA HASTANESİ

Sayı : 18.07.2019/2184
Konu: Ali Özkan Anket Çalışması hk.

Sayın Ali ÖZKAN;

Hastanemize yapmış olduğunuz talepte "Isparta İl Merkezi Hastanelerindeki Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stillerinin İncelenmesi" konulu anket çalışmasının tarafınızca yapılmasında herhangi bir sakınca yoktur.

Gereğini bilgilerinize arz ederiz.



ÖZEL HASTANE-2 KURUM İZİNİ

**ÖZEL
MEDDEM HASTANESİ
MESUL MÜDÜRLÜĞÜ
ISPARTA**

Sayı: 600/950

09.07.2019

Konu: Anket Çalışması (Ali ÖZKAN)

**T.C.
AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
MÜDÜRLÜĞÜ'NE
ANTALYA**

İlgi: 09.07.2019 tarihinde tarafımıza ilettiğiniz yazıya istinaden;

Hastanemizde Yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve çatışma yönetim stillerinin incelenmesi konulu anket çalışmasını 11017677864 T.C kimlik numaralı Ali ÖZKAN'ın yapmasında herhangi bir sakınca yoktur.

Bilgilerinize arz ederim.

**Uzm. Dr. Kumru AYGÜL
Mesul Müdür**



ÖZEL HASTANE-3 KURUM İZİNİ



Sayı : 478
Konu : Ali ÖZKAN'ın tez çalışması hk.

26.07.2019

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ
Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'na
ANTALYA

Üniversiteniz Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Ali ÖZKAN'ın Isparta İl Merkezi Hastanelerindeki Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stillерinin İncelenmesi konulu tez çalışması için hastanemizde yapılan anket çalışması ile ilgili anket belgeleri yazımız ekinde gönderilmiştir.
Bilgilerinize rica olunur.

Uzm. Dr. Mehmet Erdoğan SEVÜK
Mesul Müdür

EK: 1 dosya.

KATILIMCI BİLGİLENDİRME FORMU**YÖNETİCİ HEMŞİRELERİN İŞ STRESİ DÜZEYLERİ VE ÇATIŞMA
YÖNETİM STİLLERİNİN İNCELENMESİ****Değerli meslektaşlarım,**

“Isparta İl Merkezi Hastanelerindeki Yönetici Hemşirelerin İş Stres Düzeyleri ve Çatışma Yönetim Stillerinin İncelenmesi” adlı tez çalışması, Isparta merkezi hastanelerindeki yönetici hemşirelerin iş stres düzeyleri ve çatışma yönetim stillerinin incelenmesi için tasarlanmıştır. Kimliğiniz ve araştırmadan elde edilecek bilgiler tamamen gizli tutulacak, başkaları ile paylaşılmayacak, araştırma sonunda anketler imha edilecektir. Çalışma sonuçlarının size bireysel yararı olmayacaktır, ancak elde edilen veriler konuya ilişkin bilgi birikimini arttıracığı için mesleki yarar söz konusudur. Bu araştırma için herhangi bir ödeme yapmayacaksınız, araştırmaya katıldığınız için size de bir ödeme yapılmayacaktır. Araştırma sonuçlarından haberdar olmak için bizimle iletişim kurmanız yeterli olacaktır.

Araştırma verilerini toplamamız için geliştirilmiş olan aşağıdaki üç ölçek, toplam 67 maddeden oluşmaktadır. Sizden istediğimiz, her bir maddeyi dikkatlice okuyarak size en uygun gelen seçeneği işaretlemeniz ve işaretlemeyi yaparken tabloda verilen derecelendirmeye özen göstermenizdir.

Katılımnız için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Ali ÖZKAN - Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

Doç. Dr. Filiz KANTEK - Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı Öğretim Üyesi

KİŞİSEL BİLGİ FORMU**BÖLÜM – 1 KİŞİSEL BİLGİ FORMU****1. Çalıştığınız kurum**

- () SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi () Isparta Şehir Hastanesi
 () Şehit Yunus Emre Devlet Hastanesi () Özel Isparta Hastanesi
 () Özel Davraz Hastanesi () Özel Meddem Hastanesi

2. Çalıştığınız pozisyonunuz

- () Hemşirelik Hizmetleri Müdürü () Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü
 () Hemşirelik Hizmetleri Müdür Yrd. () Sağlık Bakım Hizmetleri Müd. Yrd.
 () Süpervizör () Sorumlu Hemşire

3. Yaşınız?**4. Cinsiyetiniz?**()Erkek () Bayan**5. Medeni Durumunuz?**()Bekâr ()Evli**6. Çocuğunuz var mı?**()Evet ()Hayır**7. Eğitim Durumunuz?**

- () SML () Ön-Lisans() Lisans() Yüksek Lisans () Doktora

8. Hemşire olarak çalışma süreniz:.....**9. Bulduğunuz kurumda çalışma süreniz:**.....**10. Yönetici hemşirelikte çalışma süreniz:**.....**11. Haftalık ortalama çalışma süreniz:**.....**12. Çalışma şekliniz nedir?**

- () Sürekli gündüz () Bazen gündüz bazen gece
 () Sürekli gece () Diğer.....

13. İş yükünüzü nasıl tanımlarsınız?

- () Çok az () Az () İş yüküm yoktur () Fazla () Çok Fazla

14. Yönetici hemşire olarak çalışmaktan memnun musunuz?

- () Memnunum () Kısmen Memnunum () Memnun Değilim

15. İşinizin stres düzeyini nasıl tanımlarsınız?

- () Hiç stresli değil ()Biraz stresli () Stresli () Çok stresli () Çok fazla stresli

16. Stresinizle baş etmek için hangi yöntemleri kullanırsınız?

.....
.....
.....

17. Stres Yönetimi ile ilgili daha önce bir programa katıldınız mı?

a) Evet(Cevabınız evet ise lütfen belirtiniz. Örneğin: kurs, seminer, konferans vs)

.....

b) Hayır

18. Kurumunuzda en fazla kimler ile çatışma yaşarsınız?

() Üst yönetimdeki hemşirelerle () Sorumlu hemşirelerle

() Birim/bölüm/servis hemşireleriyle () Diğer..... (belirtiniz)

19. Kurumunuzda en fazla çatışma yaşadığınız kişiler ile çatışma sıklığınızı nasıl tanımlarsınız?

() Her zaman () Sıklıkla () Ara sıra () Nadiren () Hiç

20. En çok hangi nedenlerden çatışma yaşarsınız? (Birden çok seçenek işaretleyebilirsiniz)

() Aşırı iş yükü () Görev ve yetki belirsizliği () İletişim Yetersizliği

() Amaç Farklılığı () Personel Yetersizliği () Yönetici-Çalışan İlişkileri

() Diğer (belirtiniz)

21. Çatışma yönetimi konusunda kendinizi ne kadar başarılı buluyorsunuz?

() Çok başarılı () Başarılı () Kısmen başarılı () Başarısız () Çok başarısız

22. Çatışma Yönetimi ile ilgili daha önce bir programa katıldınız mı?

a) Evet(Cevabınız evet ise lütfen belirtiniz. Örneğin: kurs, seminer, konferans vs)

.....

b) Hayır

23. Bir yıl içinde çalıştığınız kurumdan ayrılmayı düşünüyor musunuz?

() Evet () Hayır () Kararsızım

24. Bir yıl içinde hemşirelik mesleğini bırakmayı düşünüyor musunuz?

() Evet () Hayır () Kararsızım

İŞ STRES ÖLÇEĞİ FORMU

BÖLÜM – 2 ALGILANAN İŞ STRESİ ANKETİ SORULARI

İş hayatıyla ilgili bazı durumlar aşağıda sıralanmıştır. Bu durumlarla ilgili olarak düşüncelerinizi ilgili kutuları 1 = Hiçbir zaman, 2 = Ender Olarak, 3 = Bazen, 4 = Sık Sık, 5=Her zaman şeklinde belirtilmiş olup, size uygun olan seçeneğe işaret koyarak (X) cevaplayınız.

Algılanan İş Stres Ölçeği	1 Hiçbir Zaman	2 Ender Olarak	3 Bazen	4 Sık Sık	5 Her Zaman
1- Sorumluluklarınızı yerine getirmek için yeterli yetkinizin olmadığını hissediyor musunuz?					
2- İşinizin amacı ve taşıdığınız sorumluluklar konusunda tereddüte düşüyor musunuz?					
3- İşinizde gelişme ve ilerleme konusunda sizin için var olan imkânlardan şüpheye düşüyor musunuz?					
4- Normal bir iş gününde bitiremeyecek kadar ağır bir iş yükünüz olduğunu hissediyor musunuz?					
5-Çevrenizdeki kimselerin birbirleriyle çatışan taleplerini karşılayamayacağınızı düşünür müsünüz?					
6- İşinizin gerektirdiği eğitime tam olarak sahip olmadığınızı hissediyor musunuz?					
7-Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?					
8- İşinizi yapmak için gerekli olan bilgileri elde etmek konusunda güçlükle karşılaşır mısınız?					
9- Tanıdığımız insanların hayatlarını etkileyecek kararlar konusunda endişe duyuyor musunuz?					
10-İşte, çevrenizdekiler tarafından hoşlanılmadığınızı ve kabul edilmediğinizi hissediyor musunuz?					
11-Amirinizin sizi etkileyen kararlar ve davranışlarını yönlendiremediğinizi hissediyor musunuz?					
12-Birlikte çalıştığınız kimselerin sizden tam olarak ne beledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz?					
13-Yapmak zorunda olduğunuz işin miktarının işinizin kalitesini olumsuz yönde etkilediğini düşünür müsünüz?					
14- Daha iyisinin nasıl yapılacağını bildiğiniz halde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız?					
15- İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu hissediyor musunuz?					

RAHİM ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA ENVANTERİ II

BÖLÜM – 3 ROCİ II ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA ENVANTERİ (FORM B)

YÖNERGE: Astarlarınız (Sorumlu olduğunuz birimdeki hemşireler) ile sizin aranızda uyumsuzluklar, fikir ayrılıkları olabilir. Bu durumları siz nasıl halledersiniz? Bu soruyu yanıtlamak için önce aşağıdaki ifadeleri okuyunuz; sonra seçeneklerden sizin tarzınıza en uygun olanı işaretleyiz.

	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 uyumsuzluğumu 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 bir orta yol bulmaya çalışırım.					
8.Kendi fikirlerimi kabul ettirmek için etkileme gücümü kullanırım.					
9.Bir kararı kendi lehime yapmak için otoritemi kullanırım.					
10.Astlarımla arzularını genellikle yerine getiririm.					
11.Astlarımla isteklerine genellikle hayır diyemem.					
12.Astlarımla bir sorunu birlikte çözmem gerektiğinde onunla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum.					
13.Astlarıma genellikle tavizkar davranırım.					
14.Çıkmazları aşmak için genellikle bir orta yol öneririm.					
15.Bir uzlaşmaya varmak için astlarımla karşılıklı görüşmeler yaparım.					
16.Astlarımla ters düşmekten kaçınırım.					
17.Astlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım.					
18.Bir kararı kendi lehime yapmak için mesleki tecrübemi kullanırım.					
19.Genellikle, astlarımla önerileri doğrultusunda hareket ederim.					
20.Uzlaşmaya varılabilmesi için karşılıklı özverilerde bulunulması yoluna başvururum.					
21.Genellikle, herhangi bir meselenin benimle ilgili tarafının peşine, kararlı bir şekilde düşerim.					
22.Meselelerin en iyi şekilde hallolabilmesi için tüm endişelerimizin açıkça ortaya konmasına çalışırım.					
23.İkimizce de kabul edilebilir çözümler üretebilmek için astlarımla işbirliği yaparım.					
24.Astlarımla beklentilerini karşılamaya çalışırım.					
25.Rekabet durumlarında kazanmak için, bazen gücümü kullanırım.					
26.Duyguların karşılıklı olarak incinmesinden kaçınmak için astlarımla uyumsuzluklarımı kendime saklarım.					
27.Astlarımla tatsız konuşmalardan kaçınmaya çalışırım.					
28.Sorunların doğru ve tam olarak kavranması için, Astlarımla birlikte çalışmaya gayret ederim.					

ALGILANAN İŞ STRESİ ÖLÇEĞİ KULLANIM İZİN FORMU

RE: Algılanan Stres düzeyi Ölçeği

Tansel Budak [budak@baltasgrubu.com]

Kime: Ali ÖZKAN

Elder: (2) Tüm ekleri karşıdan yükle

 Algılanan Stres Düzeyi de~1.docx (13 KB) [Tarayıcıda Aç]  ALGILANAN STRES DÜZEYİ ÖLÇ~1.doc (45 KB) [Tarayıcıda Aç]

- 24.12.2019 12:25 tarihinde yanıtladınız.

Sayın Ali ÖZKAN

Prof. Dr. Zuhal Baltaş tarafından Türkçe'ye uyarlanan Algılanan Stres Düzeyi Ölçeği'nin ilgili dokümanları ektedir.

Ölçeği akademik amaçla ve kaynak göstererek kullanmanız uygundur.

Bulgularınızı bizimle paylaşmanızı rica eder, verimli çalışmalar dileriz.

Saygılarımızla,



Tansel Budak

Göksu Evleri Sıraselvi Sokak B-116
Anadoluhisarı /İstanbul
T: +90 216 465 04 40
F: +90 216 465 04 50
www.baltasgrubu.com

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı	Ali	Uyruğu	T.C.
Soyadı	ÖZKAN	Tel no	0507 453 07 83
Doğum tarihi	10.01.1988	e-posta	aliozkan@sdu.edu.tr

Eğitim Bilgileri

	Mezun olduğu kurum	Mezuniyet yılı
Lise	Antalya Elmalı Sağlık Meslek Lisesi	2005
Önlisans	Anadolu Üniversitesi	2019
Lisans	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	2010

İş Deneyimi

Görevi	Kurum	Süre (yıl-yıl)
Yoğun Bakım Hemşiresi	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi	2010-2010
Servis Hemşiresi	Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Genel Cerrahi Servisi	2010-2013
Yoğun Bakım Hemşiresi	Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Nöroloji Yoğun Bakım Servisi	2013-2014
Yoğun Bakım Hemşiresi	Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Anestezi Yoğun Bakım Servisi	2014-2015
Süpervizör Hemşire	Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi Hemşirelik Hizmetleri Müdürlüğü	2015-devam ediyor

Yayımlar ve Bildiriler: