



Hemşirelik Bölümü Öğrencilerinin Sosyal Zeka Düzeyleri İle Çatışma Çözme Stillerinin İncelenmesi

An Investigation Of The Social Intelligence Levels And Conflict Resolving Styles Of Nursing Department Students

Dr. Öğr. Üyesi Nükhet BAYER

Lokman Hekim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Ankara, Türkiye

ORCID: 0000-0003-3177-0596

Doç. Dr. Yasin UZUNTARLA

Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, Türkiye

ORCID: 0000-0002-5021-3763

ÖZET

Araştırmada hemşirelik bölümü öğrencilerinin sosyal zeka düzeyleri ile çatışma çözme stillerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Kesitsel nitelikteki araştırmanın evrenini bir vakıf üniversitesinde öğrenim görmekte olan hemşirelik bölümü öğrencilerinin tamamı oluşturmuştur. Örneklem seçilmeden tüm evrene ulaşmaya çalışılmış ve öğrencilerin %95,2'si (n=178) araştırmaya katılmıştır. Araştırma verilerinin toplanmasında "Sosyo-demografik Özellikler Formu", "Tromso Sosyal Zeka Ölçeği" ve "Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği" kullanılmıştır. Verilerin analizinde t-testi, ANOVA ve Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. Öğrencilerin Sosyal Zeka Ölçeği toplam ve alt boyut puanları yüksek düzeydedir. Çatışma çözme stilleri ölçeği toplamı ve alt boyut puan ortalamalarından uzlaşma, hükmetme ve bütünleştirme orta düzeyin üzerinde bulunurken, uyma ve kaçınma alt boyut puan ortalamasının yüksek olduğu saptanmıştır. Cinsiyete göre sosyal farkındalık ve hükmetme alt boyutlarında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur. Sosyal zeka ile çatışma çözme stillerinin uyma ve kaçınma alt boyutları arasında pozitif yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Öğrencilerin kendi sosyal zeka düzeyleri hakkındaki farkındalıkları artırılmalıdır. Bununla beraber çatışma çözme becerilerini geliştirecek simülasyon senaryoları, yapılandırılmış eğitimlerin verilmesi öğrencilerin olumlu çatışma çözme stilleri geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

Keywords: Sosyal Zeka, Çatışma Çözme, Hemşirelik, Öğrenci.

ABSTRACT

The current research aimed to determine the social intelligence levels and conflict resolution styles of nursing department students. The population of the cross-sectional study consisted of all nursing students studying at a foundation university. The whole population of nursery students was targeted without selecting a sample, and 95.2% of the students (n=178) participated in the research. "Socio-demographic Characteristics Form", "Tromso Social Intelligence Scale" and "Conflict Resolution Styles Scale" were used to collect the research data. T-test, ANOVA and Pearson Correlation analysis were used in the analysis of the data. Students' Social Intelligence Scale total and sub-dimension scores were found to be high. Conflict resolution styles scale total and sub-dimension mean scores of compromise, domination and integration were found to be above the medium level, while the compliance and avoidance sub-dimensions mean score were determined to be high. A statistically significant difference was observed between the groups in the sub-dimensions of social awareness and domination according to gender. It was also noted that there was a positive, weak, statistically significant relationship between social intelligence and conflict resolution styles' compliance and avoidance sub-dimensions. Students' awareness of their own social intelligence levels should be increased. In addition, providing simulation scenarios and structured training that will improve conflict resolution skills will help students develop positive conflict resolution styles.

Keywords: Social Intelligence, Conflict Resolution, Nursing, Student.

1. GİRİŞ

Sağlık kurumlarında büyük çoğunluğunu oluşturan hemşireler kaliteli hasta bakımı, kurumsal performans ve verimliliğin sağlanmasında anahtar rol oynamaktadırlar. Hemşirelik, hastalara ve ailelerine bakım verirken sağlık hizmeti sunucuları arasında etkili ilişkiler gerektiren sosyal ve duygusal bir disiplindir (Mazzella-Ebstein ve ark, 2021). Dolayısıyla sağlık ekibinin ve özellikle

hemşirelerin eğitimi, nitelikleri, yaklaşımı hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir (Uzuntarla, 2020). Hemşirelerin eğitim seviyesinin, uygulama becerisinin, iletişim yeteneğinin ve sosyal yönlerinin yüksek olması beklenmektedir. Sosyal zekalarının ve çatışma çözme yetilerinin gelişmiş olması da önem taşıyan ve öne çıkan kavramlardır (Choi ve Ahn 2021).

Zeka kavramı üzerine çok farklı tanımlamalar yapılmış olmakla birlikte, bu tanımlamaların mutabık kaldığı üç özellik bulunmaktadır. Kişinin eğitimden faydalanma kapasitesi, yetenekleri çerçevesinde öğrendiği tüm bilgiler ve değişen çevreye uyum sağlayabilme becerisidir. Bireyler arasındaki farklılık zeka araştırmalarının asıl çıkış noktasıdır (Özekeş, 2013; Patton, Panna & Beirne-Smith, 1986). Zeka üzerine yapılan çalışmalar zekayı genelde üç başlık altında toplamıştır. Somut nesnelere yönetme ve kavrama becerisini içeren mekanik zeka, duygu ve düşünceleri kavrama ve yönetme becerisini içeren soyut zeka ve insanları anlama ve ilişkileri yönetebilmeyi kapsayan sosyal zekadan oluşmaktadır (Bakan ve Amırlı, 2021).

Sosyal zeka; başkalarının duygularını, güdülerini, ilgilerini, ruh hallerini, hislerini ve niyetlerini anlama ve bunlar arasında ayırım yapma yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca bireyin yüz ifadelerine, sese ve jestlere karşı duyarlılığını, iletişim kurma yeteneğini de içermektedir. Başkalarıyla etkileşime geçmek, soru işaretlerini gidermek, onları ikna etmek ve liderlik becerileri sergilemek sosyal zeka düzeyi yüksek bireylerin özellikleridir. Öğretmenler, politikacılar, sosyologlar, başarılı liderler ve yöneticiler, eğitimciler, iş adamları, din adamları genellikle sosyal zekası yüksek bireyler olmaktadır (Gardner,1993; Abu Hammad, 2021; Yementayeva ve ark.; 2016). Silvera ve arkadaşları (2001) tarafından sosyal zeka, diğer insanları ve sosyal durumlarda nasıl davrandıklarını anlama yeteneği olarak tanımlanmış ve bu kavramın üç boyutu içerdiği sonucuna varılmıştır: Sosyal bilgi işleme, sosyal beceriler ve sosyal farkındalıktır. Aynı zamanda sosyal zeka, sosyal beceri testlerinden yüksek performans göstermeyle ilişkilidir (Silvera, 2001). Wawra (2009) ise sosyal zekayı, başkalarıyla etkili bir şekilde iletişim kurma yeteneğine sahip bir kişiyi ayırt eden bir dizi beceri olarak da görmektedir. Sosyal zeka, olması istenen makul bir kişilik özelliğidir (Bayer ve Bayram, 2019). Diğer bir tanımlama ise başka bir kişiyi düşünmek ve anlamak, ona sempati duymak, insanları birbirinden ayırmak ve onların motivasyonlarına, davranışlarına ve amaçlarına duyarlı olarak kendi görüşlerini ifade etmektir ve bu zeka aktif olarak etkileşimi içermektedir (Sellars, 2006).

Çatışma kavramı oldukça sık duyulan ve özellikle iş dünyasında sık karşılaşılan bir konudur. Çatışma, kişinin kendisiyle ya da diğer kişi ve gruplarla farklı sebeplerden kaynaklı anlaşmazlık durumudur (Tutar ve Yılmaz, 2005). Çatışmalar, yaşamın her alanında insan bilincinin bir parçasıdır. İster evde, ister ofiste, ister televizyonda haber izlerken, kişi çatışmadan kaçınmamaktadır. Örgütsel çatışmanın sonuçları, karşımıza son dönemlerde her zamankinden daha fazla çıkmaktadır. Ayrıca, örgütler büyüdükçe çatışmanın karmaşıklığı ve çeşitliliği de artmaktadır (Aula ve Siira, 2010). Bir yaklaşıma göre çatışma kaçınılmazdır ve hatta arzu edilmektedir. Bu yaklaşıma göre, bir organizasyonda çalışmak, çatışma içinde olmaktır. Ortak çalışmadan yararlanmak, çatışma yönetimini gerektirmektedir (Tjosvold, 2008).

Örgütlerin en önemli kaynağı olan çalışanlarının her birinin farklı kişilik yapısı, ahlak ve değer yargısı, yaşam amacı ve olaylara farklı yaklaşımları sebebiyle çatışma kaçınılmaz bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Küreselleşme ve göçle birlikte örgütlerin uluslararası özellik kazanması bu durumu daha da artırmaktadır. Yöneticilerin rekabeti artırması ve durağanlığı önlemesi gibi çatışmanın pozitif yönlerinden faydalanması, çatışma nedenleri ve süreçleri hakkında bilgi sahibi olması yani çatışmayı yönetmesi önem taşımaktadır. Çalışanların ise çatışma durumunda nasıl yol izleyeceği, nasıl bir tutum sergileyeceği ve çatışmayı krize döndürmeden kontrol altına almaya yönelik girişimleri üzerinde durulması gereken konulardır (Seval, 2006).

Hemşirelik mesleğinin hasta ve yakınlarının yanı sıra diğer sağlık personelleriyle de yoğun iletişim içermesi, sosyal zeka düzeyinin yüksek olmasını gerektirmektedir. Aynı şekilde birçok

nedene bağılı olarak ortaya çıkabilecek çatışma durumunda hemşirelerin çatışmayı yönetebilmeleri ve uygun stil geliştirebilmeleri de önem taşımaktadır (North ve ark., 2013).

Hemşireler arasında çözülemeyen çatışmalar, iletişim bozukluğu ve stres neden olmakta dolayısıyla iş doyumunu azaltmakta ve işten ayrılma niyetini artırmaktadır (Almost, 2006). Ayrıca hemşireler ve diğer sağlık çalışanları arasındaki çatışmalar, mortalite artışı gibi olumsuz hasta sonuçlarına neden olabilir. Bu nedenle hemşireler, diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları ile olan çatışmaları çözerek onlarla ortaklıklar kuracak ve hastalara en iyi bakımı sağlayacaktır. Kesitsel nitelikli bu çalışmada hemşirelik fakültesi öğrencilerinin sosyal zeka düzeyleri ile çatışma çözüme stillerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. GEREÇ-YÖNTEM

2.1.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma bir vakıf üniversitesinde öğrenim gören hemşirelik bölümü öğrencileriyle Kasım-Aralık 2021 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Araştırmada örneklem seçilmeyerek öğrencilerin tamamına ulaşılması hedeflenmiş olup, 187 öğrenciden 178'ine ulaşılmıştır. Ankete katılım oranı %95,2'dir.

2.2.Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada verilerin toplanması için anket yöntemi kullanılmıştır. Öğrencilere araştırma ile ilgili bilgi verilmiş katılmaya gönüllü olanlara online anket formu mail olarak gönderilerek formun doldurulması sağlanmıştır.

2.3.Veri Toplama Araçları

Araştırmada 3 bölümden oluşan anket formu hazırlanmıştır. Birinci bölümde araştırmacılar tarafından hazırlanan yaş, cinsiyet, sınıf seviyesi, doğum yeri bölgesi, gelir düzeyi, aile tipini içeren 7 soru yer almaktadır.

İkinci bölümde "Tromso Sosyal Zeka Ölçeği" kullanılmıştır. Katılımcıların sosyal zeka düzeylerini belirlemek için Silvera ve arkadaşları (2001) tarafından geliştirilen bu ölçek, Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkçe'ye çevrilmiştir. Orijinal çalışmada Cronbach alfa iç tutarlılık kat sayıları sosyal bilgi süreci için 0,81, sosyal beceri için 0,86 ve sosyal farkındalık için 0,79 bulunmuştur (Silvera ve ark., 2001). Doğan ve Çetin'in (2009) çalışmasında ise sosyal bilgi süreci için 0,68, sosyal beceri için 0,81 sosyal farkındalık için 0,95 bulunmuştur.

Tromso Sosyal Zeka Ölçeği, 21 soru ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Alt boyutlar; sosyal bilgi süreci, sosyal beceriler ve sosyal farkındalıktır (Silvera ve ark., 2001; Doğan ve Çetin, 2009; Aktogan, 2019).

- **Sosyal Bilgi Süreci:** Diğer kişilerle olan ilişkilerde gelen mesajları anlama, ima edilen mesajları da çözebilme becerisidir. 8 sorudan oluşmaktadır. Örneğin "Diğer insanların yüz ifadelerinden, beden dillerinden vs. gerçekte ne demek istediklerini çoğunlukla anlarım." ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Sosyal Beceri:** kişinin sosyal ortamlarda aktif olması, girişken davranışlar sergilemesi, bir arkadaşlık ilişkisini başlatma ya da bitirme yeteneğine sahip olmasıdır. Çatışma ortamlarında çatışma yönetiminin sosyal becerisi yüksek kişilerce kolaylıkla sağlanabileceği beklenmektedir. 6 sorudan oluşmaktadır. Örneğin "İnsanlarla ilk tanışmada ve yeni ortamlara girme konusunda iyiyimdir." ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Sosyal Farkındalık:** Kişinin bulunduğu ortamın durumuna ve gerekliliğine göre davranması, gelişmelerin farkında olmasıdır. 7 sorudan oluşmaktadır. Örneğin "Diğer

insanların yaptıklarına verdikleri tepkiler beni çoğunlukla şaşırtır.” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir (Silvera ve ark., 2001; Doğan ve Çetin, 2009).

Ölçek 5’li Likert tarzında olup “Hiç uygun değil” için 1, “Tamamen uygun” için ise 5 puan alınmaktadır. Ölçeğin 11 sorusu ters ifadelerden oluşmaktadır. Ölçekten yüksek puan alınması katılımcının sosyal zeka düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir (Silvera ve ark., 2001; Doğan ve Çetin, 2009; Aktogan, 2019).

Anket forumunun üçüncü bölümünde “Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği” yer almaktadır. Katılımcıların çatışmada gösterdiği tutumları, duyguları ve davranışları belirlemek için Ohio Çatışma Çözme Komisyonu (2002) tarafından geliştirilen, Sargın ve arkadaşları (2008) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında güvenilirlik katsayıları 0,73-0,96 arasında değişmektedir. Ölçek 5’li Likert tarzında olup “Hiç katılmıyorum” için 1, “Tamamen katılıyorum” için ise 5 puan alınmaktadır. Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği 29 sorudan ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; bütünleştirme, uyma, uzlaşma, hükmetme ve kaçınmadır (Ohio Çatışma Çözme Komisyonu, 2002; Sargın ve ark., 2008; Bozoglan, 2010; Köroğlu, 2012; Özdelikara ve ark., 2019).

- **Bütünleştirme:** Kişilerin probleme yönelik düşüncelerini içtenlikle söylemesi, birleştirici bir tutum sergilemesidir. 7 sorudan oluşmaktadır. Örneğin “Duygularım hakkında ailemle konuşurum” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Uyma:** Kişinin kendi isteklerinden vazgeçerek karşı tarafa uyum sağlamasıdır. 5 sorudan oluşmaktadır. Örneğin “Pes ederim.” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Uzlaşma:** Tarafların bazı şeylerden vazgeçerek orta noktada buluşmaları, kazan-kazan ilkesi doğrultusunda çözüm aramalarıdır. 6 sorudan oluşmaktadır. Örneğin “Çatışmayı azaltmak için anlaştığım ve anlaşamadığım şeyleri bulmaya çalışırım.” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Hükmetme:** Taraflardan birinin güç kullanarak diğer tarafa isteklerini zoraki bir biçimde kabullendirmesidir. 6 sorudan oluşmaktadır. Örneğin “Diğer kişiyi tehdit ederim.” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir.
- **Kaçınma:** Önem vermeme, ilgili konu için karşı karşıya gelmekten kaçınma durumudur. 5 sorudan oluşmaktadır. Örneğin “Çatışmayı şakaya dönüştürmeye çalışırım.” ifadesi bu alt boyuttaki sorulardan biridir (Ohio Çatışma Çözme Komisyonu, 2002; Sargın ve ark., 2008; Bozoglan, 2010; Köroğlu, 2012).

5’li Likert tipi ölçeklerde verilerin dağılım aralığı 5 puan genişliğinde yer almaktadır. Dağılım aralığı hesaplanırken en büyük değerden, en küçük değer çıkarılarak derece sayısına bölünmüştür. Bu işlem sonucunda her aralığın 0,79 genişliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla; 4,20-5,00 arası “çok yüksek”, 3,40-4,19 arası “yüksek”, 2,60- 3,39 arası “orta”, 1,80- 2,59 arası “düşük”, 1,00-1,79 arası “çok düşük” olarak sınır değerleri belirlenmiştir. (Sümbüloğlu, 1993). Araştırmamızda kullanılan ölçekler 5’li Likert tarzında olduğundan bu doğrultuda yorumlanmıştır.

2.4.Etik Hususlar

Araştırma için Lokman Hekim Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan onay alınmıştır (Karar no 2020/052 ve Kod no: 20200048). Çalışmanın yapıldığı üniversite yönetiminden yazılı izin alınmıştır. Araştırmaya davet edilen öğrencilere araştırma ile ilgili bilgi verilmiş, gönüllü olduğuna dair onam verenler çalışmaya dahil edilmiştir.

2.5. İstatistiksel Analiz

Araştırma verilerinin analizi SPSS (Version 21, Chicago IL, USA) istatistik programı ile yapılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma ve frekans analizi kullanılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediği basıklık ve çarpıklık değerleri ile belirlenmiştir. Skewness ve Kurtosis değerlerinin ± 2 aralığında olmasından dolayı normal

dağılım gösterdiği görülmüştür (Pituch ve Stevens, 2012). Verilerin normal dağılmasından dolayı iki bağımsız grubun karşılaştırılmasında Independent Samples T Test, üç ve daha fazla grubun karşılaştırılmasında One Way ANOVA, değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesinde Pearson Korelasyon analizi kullanılmıştır. İstatistiksel olarak $p < 0,05$ değeri anlamlı olarak kabul edilmiştir.

3. BULGULAR

Katılımcıların sosyodemografik özellikleri Tablo 1’de sunulmuştur. Öğrencilerin yaş aralığı 18-38 yıl olup, yaş ortalaması $21,03 \pm 3,25$ ’dir. Katılımcıların %53,6’sı 20 yaş ve altında, %88,3’ü kadın, %41,3’ü birinci sınıftır. %71,5’i ailesiyle yaşamaktadır. %60,9’unun doğum yeri bölgesi İç Anadolu’dur. %52,0’sinin geliri giderine eşit, %83,2’sinin ailesi çekirdek tiptedir.

Tablo 1. Katılımcıların sosyodemografik özellikleri

Sosyodemografik Özellikler	n	%
Yaş (21,03±3,25)		
20 yaş ve altı	96	53,6
21-23 yaş	65	36,3
24 ve üzeri	18	10,1
Cinsiyet		
Erkek	21	11,7
Kadın	158	88,3
Sınıf		
1.	54	30,1
2.	50	27,9
3.	41	22,9
4.	34	19,0
İkamet Durumu		
Aile ile	128	71,5
Yurt	34	19,0
Diğer (öğrenci arkadaş, akraba vs.)	17	9,5
Doğum Yeri		
İç Anadolu	109	60,9
Marmara	7	3,9
Ege	6	3,4
Karadeniz	15	8,4
Güneydoğu Anadolu	10	5,6
Doğu Anadolu	8	4,5
Akdeniz	19	10,6
Yurtdışı	5	2,8
Gelir Düzeyi		
Gelir giderden az	70	39,1
Gelir gidere eşit	93	52,0
Gelir giderden fazla	16	8,9
Aile Tipi		
Çekirdek	149	83,2
Geniş	22	12,3
Parçalanmış	8	4,5

Öğrencilerin ölçek puan ortalamaları incelendiğinde; Sosyal Bilgi Süreci (3,72±0,52), Sosyal Beceriler (3,62±0,73), Sosyal Farkındalık (3,66±0,60) ve Sosyal Zeka Ölçek Geneli (3,66±0,45) bulunmuştur. Sosyal Zeka Ölçeği ve alt boyutlarının puanları yüksek düzeydedir.

Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği puan ortalamaları ise Bütünleştirme (3,28±0,48), Uyma (3,48±0,50), Uzlaşma (2,80±0,59), Hükmetme (3,30±0,45), Kaçınma (3,91±0,48), ölçek geneli (3,35±0,33) olarak bulunmuştur. Uyma ve Kaçınma alt boyut puanları yüksek; Bütünleştirme, Uzlaşma, Hükmetme alt boyutları ile Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği geneli orta düzeyde bulunmuştur. Ayrıca ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına bakıldığında 0,70'in üzerinde oldukları ve güvenilir oldukları bulunmuştur. (Tablo 2).

Tablo 2. Ölçeklere ilişkin betimleyici istatistikler ve güvenilirlik katsayıları

Değişkenler	Madde sayısı	Minimum	Maksimum	Ort.	Ss.	CA
Sosyal Zeka Ölçeği Geneli	21	2,30	5,00	3,66	0,45	0,79
Sosyal Bilgi Süreci	8	2,13	5,00	3,72	0,52	0,76
Sosyal Beceriler	6	1,50	5,00	3,62	0,73	0,82
Sosyal Farkındalık	7	2,14	5,00	3,66	0,60	0,70
Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği Geneli	29	2,57	4,87	3,35	0,33	0,77
Bütünleştirme	7	2,29	5,00	3,28	0,48	0,75
Uyma	5	2,00	5,00	3,48	0,50	0,84
Uzlaşma	6	1,50	4,67	2,80	0,59	0,71
Hükmetme	6	2,17	5,00	3,30	0,45	0,76
Kaçınma	5	1,80	5,00	3,91	0,48	0,73

Ort.: Ortalama, Ss.: Standart sapma, CA: Cronbach's Alfa katsayısı

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre Sosyal Zeka Ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanlar incelenmiş ve Tablo 3'te sunulmuştur. Cinsiyete göre sosyal farkındalık alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş olup, kız öğrencilerin (3,69±0,58) erkek öğrencilere (3,40±0,71) göre puan ortalamaları daha yüksektir (p=0,03). Diğer sosyodemografik özelliklere göre Sosyal Zeka Ölçeği ve alt boyutlarında gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır (p>0,05).

Hemşirelik öğrencilerinin sosyodemografik özelliklerine göre Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği ve alt boyutlarından aldıkları puanlar incelenmiş ve Tablo 4'te verilmiştir. Cinsiyete göre hükmetme alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş olup, erkek öğrencilerin (3,52±0,52) kız öğrencilere (3,27±0,43) göre puan ortalamaları daha yüksektir (p=0,02). Diğer sosyodemografik özelliklere göre Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği ve alt boyutlarında gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır (p>0,05).

Tablo 3. Öğrencilerin sosyodemografik özelliklerine göre sosyal zeka ölçeği puan ortalaması

Değişkenler	Sosyal Beceri	Sosyal Bilgi Süreci	Sosyal Farkındalık	Sosyal Zeka Ölçek Geneli
	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.
Yaş*				
20 yaş ve altı	3,64±0,73	3,69±0,56	3,61±0,59	3,64±0,47
21-23 yaş	3,53±0,76	3,72±0,46	3,70±0,60	3,65±0,43
24 ve üzeri	3,83±0,56	3,82±0,50	3,77±0,65	3,81±0,42
	p=0,28	p=0,62	p=0,44	p=0,36
Cinsiyet**				
Erkek	3,92±0,56	3,72±0,64	3,40±0,71	3,68±0,51
Kadın	3,69±0,51	3,60±0,74	3,69±0,58	3,66±0,44
	p=0,06	p=0,51	p=0,03	p=0,85
Sınıf*				
1.	3,70±0,73	3,78±0,54	3,61±0,60	3,70±0,45
2.	3,59±0,67	3,65±0,57	3,54±0,65	3,59±0,50
3.	3,53±0,73	3,72±0,48	3,74±0,54	3,66±0,42
4.	3,51±0,82	3,68±0,40	3,88±0,51	3,69±0,39
	p=0,56	p=0,53	p=0,06	p=0,61
İkamet Durumu*				
Aile ile	3,65±0,77	3,73±0,53	3,67±0,60	3,69±0,46
Yurt	3,59±0,56	3,61±0,49	3,60±0,66	3,60±0,43
Diğer (öğrenci arkadaş, akraba vs.)	3,39±0,76	3,80±0,53	3,65±0,51	3,61±0,39
	p=0,37	p=0,35	p=0,85	p=0,56
Doğum Yeri*				
İç Anadolu	3,66±0,71	3,71±0,51	3,65±0,59	3,68±0,45
Marmara	3,61±0,63	3,73±0,53	3,63±0,62	3,66±0,51
Ege	3,66±0,51	3,70±0,68	3,40±0,79	3,59±0,60
Karadeniz	3,93±0,73	3,79±0,64	3,85±0,66	3,86±0,48
Güneydoğu Anadolu	3,40±0,74	3,67±0,64	3,34±0,75	3,47±0,55
Doğu Anadolu	3,50±0,98	3,60±0,38	3,94±0,53	3,68±0,42
Akdeniz	3,35±0,79	3,73±0,55	3,77±0,42	3,62±0,37
Yurtdışı	3,26±0,57	3,77±0,18	3,17±0,36	3,40±0,26
	p=0,35	p=0,99	p=0,12	p=0,47
Gelir Düzeyi*				
Gelir giderden az	3,64±0,76	3,74±0,54	3,60±0,57	3,66±0,50
Gelir gidere eşit	3,57±0,73	3,71±0,49	3,70±0,60	3,66±0,41
Gelir giderden fazla	3,80±0,56	3,64±0,61	3,63±0,70	3,69±0,48
	p=0,48	p=0,81	p=0,57	p=0,96
Aile Tipi*				
Çekirdek	3,61±0,72	3,68±0,51	3,65±0,58	3,65±0,43
Geniş	3,62±0,75	3,82±0,55	3,76±0,72	3,73±0,55
Parçalanmış	3,64±0,86	4,07±0,58	3,55±0,59	3,75±0,52
	p=0,99	p=0,07	p=0,61	p=0,60

*One-Way Anova, ** Independent Samples T Test

Tablo 4. Öğrencilerin sosyodemografik özelliklerine göre çatışma çözme stilleri ölçeği puan ortalaması

Değişkenler	Bütünleştirme	Uyma	Uzlaşma	Hükmetme	Kaçınma	ÇÇSÖ
	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.	Ort.±Ss.
Yaş*						
20 yaş ve altı	3,26±0,48	3,43±0,51	2,81±0,55	3,29±0,45	3,95±0,47	3,35±0,31
21-23 yaş	3,31±0,49	3,50±0,51	2,78±0,62	3,30±0,43	3,83±0,54	3,34±0,35
24 ve üzeri	3,25±0,44	3,65±0,39	2,78±0,70	3,39±0,52	3,96±0,29	3,41±0,34
	p=0,80	p=0,22	p=0,92	p=0,67	p=0,27	p=0,76
Cinsiyet**						
Erkek	3,44±0,59	3,46±0,63	2,76±0,59	3,52±0,52	3,78±0,53	3,39±0,36
Kadın	3,25±0,46	3,48±0,48	2,80±0,59	3,27±0,43	3,93±0,48	3,35±0,32
	p=0,10	p=0,85	p=0,78	p=0,02	p=0,18	p=0,57
Sınıf*						
1.	3,27±0,51	3,45±0,56	2,80±0,56	3,32±0,48	3,93±0,48	3,36±0,35
2.	3,28±0,38	3,49±0,40	2,84±0,64	3,29±0,39	3,90±0,46	3,36±0,23
3.	3,31±0,44	3,50±0,53	2,76±0,59	3,16±0,40	3,75±0,69	3,30±0,37
4.	3,27±0,57	3,51±0,50	2,75±0,59	3,37±0,49	3,98±0,36	3,38±0,38
	p=0,98	p=0,94	p=0,92	p=0,38	p=0,37	p=0,84
İkamet Durumu*						
Aile ile	3,30±0,46	3,52±0,52	2,80±0,59	3,31±0,46	3,90±0,47	3,37±0,34
Yurt	3,30±0,47	3,44±0,42	2,78±0,59	3,30±0,37	3,94±0,45	3,35±0,24
Diğer (öğrenci arkadaş, akraba vs.)	3,03±0,54	3,28±0,49	2,81±0,57	3,29±0,54	3,90±0,64	3,26±0,36
	p=0,08	p=0,15	p=0,97	p=0,98	p=0,94	p=0,46
Doğum Yeri*						
İç Anadolu	3,31±0,49	3,51±0,52	2,83±0,59	3,31±0,48	3,89±0,51	3,37±0,35
Marmara	3,18±0,44	3,51±0,53	2,54±0,62	3,35±0,31	4,02±0,37	3,32±0,27
Ege	3,45±0,60	3,43±0,67	3,30±0,58	3,52±0,51	3,83±0,29	3,51±0,29
Karadeniz	3,12±0,32	3,61±0,36	2,64±0,50	3,33±0,31	4,08±0,44	3,35±0,18
Güneydoğu Anadolu	3,30±0,53	3,30±0,44	2,70±0,69	3,40±0,49	3,70±0,46	3,28±0,33
Doğu Anadolu	3,32±0,48	3,40±0,48	2,81±0,45	3,25±0,17	4,10±0,41	3,37±0,22
Akdeniz	3,21±0,53	3,44±0,45	2,78±0,63	3,19±0,51	4,00±0,38	3,32±0,38
Yurtdışı	3,17±0,27	3,24±0,47	2,56±0,32	3,06±0,34	3,60±0,81	3,12±0,29
	p=0,82	p=0,75	p=0,32	p=0,70	p=0,32	p=0,69
Gelir Düzeyi*						
Gelir giderden az	3,24±0,40	3,47±0,55	2,83±0,59	3,30±0,41	3,81±0,51	3,33±0,28
Gelir gidere eşit	3,32±0,51	3,50±0,46	2,82±0,58	3,32±0,49	3,97±0,45	3,39±0,35
Gelir giderden fazla	3,18±0,59	3,40±0,50	2,56±0,60	3,17±0,33	3,97±0,53	3,26±0,36
	p=0,46	p=0,70	p=0,23	p=0,46	p=0,09	p=0,26
Aile Tipi*						
Çekirdek	3,28±0,46	3,48±0,50	2,81±0,59	3,30±0,41	3,90±0,47	3,35±0,30
Geniş	3,33±0,60	3,50±0,51	2,72±0,62	3,29±0,60	4,08±0,55	3,38±0,42
Parçalanmış	3,10±0,53	3,45±0,56	2,83±0,56	3,31±0,67	3,72±0,52	3,28±0,44
	p=0,53	p=0,95	p=0,81	p=0,99	p=0,14	p=0,75

*One-Way Anova, ** Independent Samples T Test, ÇÇSÖ: Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği

Sosyal zeka ölçeği ile çatışma çözme stilleri ölçeği arasındaki korelasyon analizi Tablo 5'te görülmektedir. Sosyal beceri alt boyutu ile uyma ($r=0,320$; $p<0,01$), hükmetme ($r=0,156$; $p<0,05$), kaçınma ($r=0,232$; $p<0,01$), Çatışma Çözme Stilleri ölçeği geneli ($r=0,158$; $p<0,05$) arasında pozitif yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Uzlaşma alt boyutu ($r=-0,189$; $p<0,05$) ile ters yönde zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, bütünleştirme alt boyutu ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Sosyal bilgi süreci alt boyutu ile bütünleştirme ($r=0,193$; $p<0,01$), uyma ($r=0,248$; $p<0,01$), hükmetme ($r=0,195$; $p<0,01$), kaçınma ($r=0,206$; $p<0,01$) alt boyutları ve Çatışma Çözme Stilleri ölçek geneli ($r=0,223$; $p<0,01$) arasında pozitif yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Uzlaşma alt boyutu ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Sosyal farkındalık alt boyutu ile bütünleştirme ($r=-0,156$; $p<0,05$) ve uzlaşma ($r=-0,324$; $p<0,01$) alt boyutları arasında ters yönde zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken; uyma, hükmetme, kaçınma alt boyutu ve Çatışma Çözme Stilleri ölçek geneli arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($p>0,05$).

Sosyal zeka ölçeği geneli ile çatışma çözme stilleri ölçeği ($r=0,107$; $p<0,05$), uyma ($r=0,287$; $p<0,01$) ve kaçınma ($r=0,258$; $p<0,01$) alt boyutları arasında pozitif yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Uzlaşma ($r=-0,270$; $p<0,01$) alt boyutu ile arasında ters yönde zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunurken, bütünleştirme ve hükmetme alt boyutları ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 5. Sosyal Zeka ve Çatışma Çözme Stilleri Ölçeği arasındaki korelasyon analizi

Değişkenler	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
1.Sosyal Beceri	1									
2.Sosyal Bilgi Süreci	0,347**	1								
3.Sosyal Farkındalık	0,270**	0,279**	1							
4.Sosyal Zeka Ölçek Geneli	0,791**	0,694**	0,695**	1						
5.Bütünleştirme	0,058	0,193**	-0,156*	0,036	1.					
6.Uyma	0,320**	0,248**	0,043	0,287**	0,343**	1				
7.Uzlaşma	-0,189*	-0,066	-0,324**	-0,270**	0,486**	0,052	1			
8.Hükmetme	0,156*	0,195**	-0,117	0,107	0,405**	0,325**	0,334**	1		
9.Kaçınma	0,232**	0,206**	0,121	0,258**	0,324**	0,408**	0,043	0,199**	1	
10. Çatışma Çözme Stilleri Ölçek Geneli	0,158*	0,223**	-0,145	0,107*	0,778**	0,634**	0,621**	0,671**	0,584**	1

* $p<0,05$; ** $p<0,01$

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Hemşirelik bölümü öğrencilerinin sosyal zeka düzeyleri ile çatışma çözme stillerinin incelemesi amacıyla yapılan çalışmada öğrencilerin sosyal zeka ölçeği toplamı (3,66±0,45) ve alt boyut puan ortalaması Sosyal Bilgi Süreci (3,72±0,52), Sosyal Beceriler (3,62±0,73), Sosyal Farkındalık (3,66±0,60) puanları yüksek bulunmuştur. Hemşirelik lisans öğrencilerinin sosyal zeka düzeyinin yüksek bulunması mesleğin gelişimi açısından umut vericidir. Benzer şekilde Savcı ve arkadaşları (2022) hemşirelik öğrencileri arasında çevrimiçi öğrenmede algılanan sosyallik ve sosyal zekanın yalnızlık ile ilişkisini incelemiş ve öğrencilerin sosyal zeka düzeylerini yüksek bulmuşlardır. Kaya ve arkadaşlarının (2016) hemşirelik öğrencilerinin sanat özelliklerine göre iletişim becerileri ve sosyal zeka düzeylerini inceledikleri çalışmalarında, hemşirelik lisans öğrencilerinin sosyal zeka düzeylerinin yüksek olduğunu bulmuşlardır. Çalışmamızda cinsiyete göre sosyal farkındalık alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş olup, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre puan ortalamaları daha yüksektir (p=0,03). Bozkurt (2021) hemşirelerde sosyal zeka ve psikolojik dayanıklılık düzeylerini karşılaştırdığı çalışmasında hemşirelerin sosyal zeka düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca cinsiyete göre Tromso Sosyal Zeka Ölçeği toplam puanları incelendiğinde kadın hemşirelerin erkeklere göre puan ortalamalarının yüksek olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde Kuzu (2019) çalışmasında hemşirelik bölümü öğrencilerinin sosyal zeka düzeyini orta seviyede bulurken, kız öğrencilerin sosyal zeka düzeyinin erkek öğrencilere göre yüksek olduğunu tespit etmiştir.

Hemşireler mesleğini icra ederken sadece hasta ve yakınlarıyla değil aynı zamanda diğer sağlık çalışanları ve kendi meslektaşlarıyla da iletişim kurmak, etkileşime girmek durumundadır. Hemşirelerin bu süreci yönetirken hem mesleki hem de kurumun ilke ve kurallara uyması beklenir. Bu durum duyguların yönetimi, iletişim ve çatışma çözme becerileri ile de ilişkilidir. Araştırmada öğrencilerin çatışma çözme stilleri ölçeği toplam ve alt boyut puan ortalamalarından uzlaşma, hükmetme ve bütünleştirme orta düzeyin üzerinde bulunurken, uyma ve kaçınma alt boyut puan ortalamasının yüksek olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle en yüksek ortalamaya kaçınma (3,91±0,48) alt boyutunun sahip olması, öğrencilerin psikolojik ya da fiziksel çatışmadan uzaklaşmaya çalıştıkları şeklinde yorumlanabilir. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin çatışma çözme stratejilerinin araştırıldığı çalışmada; çatışma çözme alt boyutlarından kaçınma, hükmetme ve zorlama orta; uzlaşma ve bütünleştirme alt boyutu düşük bulunmuştur (Başoğlu ve Özgür 2016). Hemşirelik fakültesi öğrencilerinde yapılan bir çalışmada öğrencilerin bütünleştirici ve hükmetme puanlarının diğer stillerden alınan puanlardan daha yüksek olduğu saptanmıştır (Kantek ve Gezer, 2009).

Araştırmada cinsiyete göre hükmetme alt boyutunda gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuş olup, erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre hükmetme alt boyut puan ortalamaları daha yüksektir (p=0,02). İldeniz (2019) yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin çatışma çözme stillerinde cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre çatışmaya daha fazla yaklaştığını kız öğrencilerin ise çatışma esnasında duygularını daha fazla ifade ettiklerini saptamıştır. Bazı çalışmalarda ise kadınlar daha fazla kaçınma, uzlaşmaya veya uzlaşmaya dönük yaklaşımları sergilerken, erkekler hükmedici yaklaşımları sergilemektedir (Koc, 2010; Temel, 2017). Sosyal zeka ölçeği geneli ile çatışma çözme stilleri ölçeği uyma ve kaçınma alt boyutları arasında pozitif

yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Sosyal zeka bireylerin davranışlarını ya da diğer kişilerce kendine gösterilen tutum ve davranışlara verilen tepkileri etkilemektedir. Dolayısıyla yaşanan sorunlarda çatışmadan kaçınma, uzlaşma ya da bütünleşme tarzlarının da olumlu etkilenmesi beklenmektedir.

Araştırma sonucunda; hemşirelik bölümü öğrencilerinin sosyal zeka ölçeği toplam ve alt boyut puan ortalamalarının yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Çatışma çözme stilleri ölçeği toplam puanı ve alt boyutlarından bütünleştirme, uzlaşma, hükmetme puanlarının ortalamasının üzerindeyken, uyma ve kaçınma alt boyutlarının yüksek olduğu saptanmıştır. Sosyal zeka ölçeği ile çatışma çözme stilleri ölçeği arasındaki korelasyon analizinde pozitif yönde, zayıf düzeyde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Sağlık kurumlarında iş bölümü ve uzmanlaşmanın fazla olması çatışmaları kaçınılmaz hale getirmektedir. Problem çözme, stresle baş etme, iletişim ve empati çatışma yönetimine anahtar rol oynamaktadır. Sağlık profesyonellerinin bir ekip olarak birlikte çalışma, işbirlikçi uygulama ve bu süreçte oluşan çatışmaları etkin şekilde yönetebilmeleri için çatışma yönetimine ilişkin eğitimler müfredat programlarında yer almalıdır. Simülasyon eğitimleri, rol yapma tekniği, çatışma çözme becerilerinin gelişiminde ve çatışma çözme uygun yöntemleri seçiminde yararlı olacaktır.

KAYNAKÇA

- Abu Hammad, N. A. I. A. (2021). "The Personal-Social Intelligence And Its Relationship To Social Responsibility And The Tendency To Keep Up With From The Viewpoint of Secondary School Teachers", *Multicultural Education*, 7(3), 63-74.
- Aktogan, S. (2019). "Sosyal Zeka ve Kültürel Zekanın Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma", *Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul*.7
- Almost, J. (2006). "Conflict Within Nursing Work Environments: Concept Analysis", *Journal of Advanced Nursing*, 53(4), 444-453.
- Aula, P. & Siira, K. (2010). "Organizational Communication and Conflict Management Systems", *Nordicom Review*, 31(1), 125-141.
- Bakan, İ. & Amırlı, H. (2021). "Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Zeka Düzeylerinin Öz Yeterlilik Alguları Üzerindeki Etkisi: Türkiye, Azerbaycan ve Polonya'da Bir Alan Araştırması", II. Uluslararası Hazar Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 10-11 Nisan 2021, 475-487, Bakü/Azerbaycan.
- Başoğul, C. & Özgür, G. (2016). "Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses", *Asian Nursing Research*, 10 (3), 228-233.
- Bayer, N. & Bayram, A. (2019). "Öğrencilerde Sosyal Zeka, Bilgisayar Kaygısı ve Kişisel Gelişim İnişiyatifi Alma Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 4(1):1-16.
- Bozkurt, A. (2021). "Hemşirelerde Sosyal Zeka ve Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerini Karşılaştırılması ve Farklı Değişkenlerin İlişkinin İncelenmesi", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Erzurum*.

- Bozođlan, B. (2010). “Balkan Ülkeleri Üniversite Öğrencilerinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri ile Çatışma Çözme Stilleri”, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Choi, H.G. & Ahn, S. H. (2021). “Effects of A Conflict Resolution Training Program on Nursing Students: A Quasi-Experimental Study Based on The Situated Learning Theory”, Nurse Education Today, 103, 104951.
- Doğan T. & Çetin, B. (2011). “Tromso Sosyal Zeka Ölçeğinin Türkçe Formunun Faktör Yapısı, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi, 9(2), 691-720.
- Gardner, H. (1993). Multiple Intelligences: The Theory Into Practice, Basic Books, New York.
- İldeniz, B. (2019). “Üniversite Öğrencilerinin Çatışma Stilleri, Algıladıkları Ebeveyn Çatışması Ve Psikolojik Belirtileri Arasındaki İlişkiler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kantek, F. & Gezer, N. (2009). “Conflict In Schools: Student Nurses’ Conflict Management Styles”, Nurse Education Today, 29 (1), 100-107.
- Kaya, N., Turan, N., Kamberova, H. A., Cenal, Y., Kahraman, A. & Evren, M. (2016). “Communication Skills and Social Intelligence Level of Nursing Students According to Art Characteristics”, Journal of Education and Research in Nursing, 13 (1), 50-58.
- Kazu, E. (2019). “Sosyal Zeka Düzeyinin Öğrencilerin İletişim Becerilerine Etkisi: Fırat Üniversitesi Örneđi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Elazığ.
- Koç, E. (2010). “Services and Conflict Management: Cultural and European Integration Perspectives”, International Journal of Intercultural Relations, 34(1), 88–96.
- Köroğlu, M. (2012). “Emniyet Personelinin Empatik Becerileri, Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalıkları ile Çatışma Çözme Stilleri”, Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Mazzella-Ebstein, A. M., Tan, K. S., Panageas, K. S., Arnetz, J. E. & Barton-Burke, M. (2021). “The Emotional Intelligence, Occupational Stress, and Coping Characteristics by Years of Nursing Experiences of Newly Hired Oncology Nurses”, Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing, 8 (4), 352-359.
- North, N., Leung, W., Ashton, T., Rasmussen, E., Hughes, F. & Finlayson, M. (2013). “Nurse Turnover in New Zealand: Costs and Relationships With Staffing Practises and Patient Outcomes”, Journal of Nursing Management, 21 (3), 419-428.
- Ohio Department of Education: State Board of Education. (2002). Ohio Department of Education and the Ohio Commission on Dispute Resolution and Conflict Management. School Conflict Management Resource Guide for Grades 7-12.
- Özdelikara, A., Taştan, A. & Arslan, B. (2019). “Hemşirelik Öğrencilerinin Çatışma Çözme Stillерinin Belirlenmesi”, Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi, 6(3):186-195.
- Özekeş, M. (2013). “Peabody Resim Kelime Testi 3.01-3.12 Yaş Aralığı İzmir Bölgesi Standardizasyonu Çalışması”, Ege Eğitim Dergisi, (14) 1: 90-107.
- Patton, U. R.; Poyne, J. S.& Beirne-Smith, M. (1986). Mental Retardation, Charles, E, Merrill Publishing Company, A Bell and Howell Company, Ohio.

- Pituch KA & Stevens JP. (2012). *Applied Multivariate Statistics for The Social Sciences*, Routledge: New York.
- Sargın, N., Tor, H., Bozođlan, B.& Korođlu, M. (2008). "A Study Related to Teacher Candidates' Conflict Resolution Methods", *Petroleum-Gas University of Ploiești Bulletin, Educational Sciences Series*, 60:2, 76-82.
- Savci, C., Cil Akinci, A. & Keles, F. (2022). "The Association of Perceived Sociability and Social Intelligence With Loneliness in Online Learning Among Nursing Students", *Nurse Education Today*, 109, 105226.
- Sellars, T. (2006). The relationships among multiple intelligences and leadership styles: A study of administrators in Kentucky child care facilities. *DAI-A 67/04*, 1217.
- Seval, H. (2006). "Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 245-254.
- Silvera, D., Martinussen, M. & Dahl, T. I. (2001). "The Tromso Social Intelligence Scale, A Self-Report Measure Of Social Intelligence", *Scandinavian Journal of Psychology*, 42(4), 313-319.
- Sümbüloğlu, K. (1993). *Biyostatistik*. Ankara: Özdemir Yayıncılık.
- Temel, M. (2017). "Sağlık Örgütlerinde Çatışma: Nedenleri, Yönetimi Ve Çözüm Önerileri", *İ.Ü. Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 5(2), 31-43.
- Tjosvold, D. (2008). "The Conflict-Positive Organization: It Depends Upon Us", *Journal of Organizational Behavior*, 29, 19-28.
- Tutar, H., Yılmaz, M. K. & Erdönmez, C. (2005). *İşletme Becerileri Grup Çalışması*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Uzuntarla, Y. (2020). *Sağlık Hizmetlerinin Sosyal Yönü: Kişilik, Empati, Duygusal Emek ve Tükenmişlik*, IKSAD Yayınları, Ankara.
- Wawra, D. (2009). "Social Intelligence", *European Journal of English Studies*, 13(2), 163-177.
- Yermentayeva A. R., Kenzhebayeva K. S., Umirbekova, A. N., Aubakirova Z.K. & Iskakova, A. B. (2016). "Structural Peculiarities of Social Mental Abilities of Future Teachers", *International Journal Of Environmental & Science Education*, 11(8), 12629-12636.