



**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ARABULUCULARIN ÇATIŞMA EYLEM STİLLERİNE KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN, DEPRESYON, KAYGI VE STRES DÜZEYLERİNİN
ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEVİL GÜLER

**Lefkoşa
Ocak, 2022**

**YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
KLİNİK PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**ARABULUCULARIN ÇATIŞMA EYLEM STİLLERİNE KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN, DEPRESYON, KAYGI VE STRES DÜZEYLERİNİN
ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

SEVİL GÜLER

20185605

TEZ DANIŞMANI

Yrd. Doç. Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER

LEFKOŞA

Ocak, 2022

Onay

Sevil GÜLER tarafından hazırlanan “**Arabulucuların Çatışma Eylem Stilllerine Kişilik Özelliklerinin, Depresyon, Kaygı ve Stres Düzeylerinin Etkisi**” başlıklı tez, kapsam ve nitelik açısından kalite standartlarına uygunluğu ile ilgili Klinik Psikoloji Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak/....../2022 tarihinde kabul edilmiştir.

Adı – Soyadı

İmza

Juri Başkanı:	Yrd. Doç. Dr. Yasemin SORAKIN	
Juri Üyesi:	Yrd. Doç. Dr. Şebnem GÜLDAL	
Danışman:	Yrd.Doç Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER	

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

...../...../ 20...

Prof. Dr. Kemal Hüsnü Can Başer

Enstitü Müdürü

Etik İlkelere Uygunluk Beyanı

Hazırladığım tezin, tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt ederim. Tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Sevil GÜLER

20/01/2022

Teşekkür

Bu araştırma sürecinde bana gösterdiği destek, ilgi ve anlayışından dolayı sevgili tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER' e,

Bu yoğun süreçte, ortak zamanımızdan aldığım ve o sırada kendi başına oyunlar oynadığı her bir dakika için canım kızım Aslı GÜLER' e,

Tez hazırlık sürecindeki fikir ve önerileriyle desteğini benden esirgemeyen kıymetli Avukat Arabulucu Dilek YUMRUTAŞ' a,

Son olarak tezimin oluşumunda özgün fikir ve destekleri için Sayın Sedat YÜCE' ye;

Sonsuz minnetimi ve en içten teşekkürlerimi sunarım.

Canım Kızım ASLI' ma İthaf Edilmiştir...

Sevil GÜLER

Canım Kızım Asım'a...

Özet

Arabulucuların Çatışma Eylem Stillerine Kişilik Özelliklerinin, Depresyon, Kaygı ve Stres Düzeylerinin Etkisi

Güler, Sevil

Yüksek Lisans, Klinik Psikoloji Ana Bilim Dalı

Ocak 2022, 107 sayfa

Bu araştırmanın temel amacı, arabulucuların çatışma eylem stillerine kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisinin incelenmesidir. Araştırma nicel araştırma modeline dayalı olarak yapılandırılmıştır. Araştırmada korelasyon yöntemi ve betimsel yöntem birlikte kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı 17.000 arabulucu oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemi ise, Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak fiilen görev yapan sicile kayıtlı 1.032 arabulucudan oluşmaktadır. Araştırmacının sicile kayıtlı bir arabulucu olması ve Arabulucuların iletişim bilgilerine erişim sağlama imkanının olması nedeniyle, kolay ulaşılabilir durum örneklem yöntemi tercih edilmiştir

Araştırmada katılımcılara, araştırmacı tarafından hazırlanan Sosyodemografik Veri Formu, Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu (IPISV), Çözüm Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ) ve Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği (DASS 21) uygulanmıştır. Yapılan korelasyon analizinde, her bir ölçekte yer alan alt boyutların birbirleriyle olan ilişkisine bakılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre; Araştırmaya katılan arabulucuların depresyon, kaygı (anksiyete) ve stres düzeyleri kaçınmacı eylem stiline pozitif yönde, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu eylem stillerine ise negatif yönde etki etmektedir. Bu araştırmada kullanılan tüm değişkenleri ele alınan bir çalışma daha önce gerçekleştirilmemiş olup, araştırmanın tüm değişkenleri farklı örneklem gruplarına uygulanabilir veya farklı psikoteknik ölçekler kullanılarak arabulucular için daha geniş kapsamlı değerlendirmeler yapılabilir. Ayrıca hukuk-psikoloj/psikiyatri alanlarında ortak araştırmalar neticesinde, Arabuluculuk eğitim ve uygulamaları için psikolog ve psikiyatristlerle iş birliği içinde çalışmalar yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: Arabulucu, Çatışma Çözüm Eylem Stilleri, Depresyon, Anksiyete, Stres

Abstract

The Effect of Personal Characteristics, Depression, Anxiety and Stress Effect Levels on Conflict Active Styles of Mediators

Güler, Sevil

MA, Department of Clinical Psychology

Ocak 2022, 107 sayfa

The main purpose of this research is to examine the effects of personality traits, depression, anxiety and stress levels on the conflict active styles of mediators. The research was structured based on the quantitative research model. Correlation method and descriptive method were used together in the research. The data of the research consists of 17,000 mediators registered in the Ministry of Justice of the Republic of Turkey. The sample of the research, on the other hand, consists of 1,032 mediators working in the Ministry of Justice of the Republic of Turkey. Since the researcher is a registered mediator and has the opportunity to access the contact information of the Mediators, the easily accessible case sampling method was preferred.

Sociodemographic Data Form, International Personality Inventory Short Form (IPISV), Solution Action Styles Scale and Depression-Anxiety-Stress Scale (DASS 21) prepared by the researcher were applied to the participants in the study. In the correlation analysis, the relationship of the sub-dimensions in each scale with each other was examined. According to the findings obtained from the research; The depression, anxiety and stress levels of the mediators participating in the research have a positive effect on the avoiding action style, and negatively affect the smoothing and counteracting action styles. A study that addressed all the variables used in this research has not been conducted before, and all the variables of the research can be applied to different sample groups, or more comprehensive evaluations can be made for mediators by using different psychotechnical scales. In addition, as a result of research in the fields of law-psychology/psychiatry, studies can be carried out in cooperation with psychologists and psychiatrists for mediation training and practices.

Keywords: Mediator, Conflict Resolution Action Styles, Depression, Anxiety, Stress

İçindekiler

Onay Sayfası	1
Etik İlkeler Uygunluk Beyanı.....	2
Teşekkür	3
Özet	4
Abstract	5
İçindekiler.....	6
Tablolar Listesi.....	10
Şekiller Listesi.....	12
Kısaltmalar	13

BÖLÜM I

Giriş.....	15
Problem Durumu	16
Araştırmanın Amacı	16
Alt Amaçlar	16
Araştırmanın Önemi	16
Sınırlılıklar	17
Tanımlar	17

BÖLÜM II

A Kavramsal Temeller / Kuramsal Temeller ve İlgili Araştırmalar.....	19
Arabuluculuk	19
Arabuluculuğun Tanımı ve Tarihçesi	20
Arabulucunun Rolü	20
Arabuluculukla İlgili Psikolojik Yaklaşımlar ve Araştırmalar	22
Çatışma	23
Çatışmanın Tanımı ve Kapsamı	23
Çatışma Nedenleri.....	24
Çatışma Çözme Stratejileri	25
Çatışma Eylem Stilleri	25
Depresyon	26
Depresyonun Kuramsal Çerçevesi	27
Depresyonun Belirtileri.....	29
Anksiyete	30

Anksiyetenin nedenleri	30
Tanısı.....	30
Stres.....	34
Stres ile İlgili Yapılan Çalışma ve Araştırmalar	38

BÖLÜM III

Yöntem	41
Araştırma Modeli	35
Evren ve Örneklem.....	41
Veri Toplama Araçları	35
Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ).....	42
Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu (IPISV)	444
Depresyon, Anksiyete ve Stres Ölçeği (DASS 21).....	44
Kişisel Bilgi Formu.....	45
Verilerin Analizi ve Yorumlanması	45

BÖLÜM IV

Bulgular ve Yorumlar.....	48
Tablo 1. Örneklem Cinsiyete Göre Dağılımı	48
Tablo 2. Örneklem Cinsiyete Göre Dağılımı	48
Tablo 3. Örneklem Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı.....	49
Tablo 4. Arabulucuların Bazı Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı.....	50
Tablo 5. Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları.....	51
Tablo 6. Arabulucuların Cinsiyetine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	52
Tablo 7. Arabulucuların Yaş Grubuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	53
Tablo 8. Arabulucuların Medeni Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	54
Tablo 9. Arabulucuların Eğitim Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	55
Tablo 10. Arabulucuların Gelir Düzeyine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	56
Tablo 11. Arabulucuların Daha Önce Psikolojik/Psikiyatrik Destek Alma Durumu Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	57

Tablo 12. Arabulucuların Avukatlık Yapma Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	58
Tablo 13. Arabulucuların Arabuluculuk Yapma Süresi, Toplam Alınan Dosya Sayısı ve Anlaşmasıyla Sonuçlanan Dosya Oranı ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyonlar	59
Tablo 14. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları	60
Tablo 15. Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları ile Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları Arasındaki Korelasyonlar	61
Tablo 16. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçıncı Puanlarını Yordama Durumu	63
Tablo 17. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Zorlayıcı Puanlarını Yordama Durumu	64
Tablo 18. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu	65
Tablo 19. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Uzlaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu	66
Tablo 20. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu Puanlarını Yordama Durumu	67

BÖLÜM V

Tartışma.....	71
---------------	----

BÖLÜM VI

SONUÇ VE ÖNERİLER	80
Sonuç	80
Öneriler.....	82
Araştırmacılara Yönelik Öneriler	82
Klinisyenlere Yönelik Öneriler	82

Arabuluculara Yönelik Öneriler	83
Topluma Yönelik Öneriler	84
Kaynakça	85
EKLER	96
EK-1. Bilgi Formu	98
Ek-2. Aydınlatılmış Onam Formu	99
Ek-3. Etik Kurul Onayı	100
Ek-4. İntihal Raporu	100
Ek-5. Depresyon- Anksiyete- Stres Ölçeği (DASS) 21	101
Ek-6. Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu (IPISV)	102
Ek-7. Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ)	103
Özgeçmiş	104

Tablolar Listesi

Tablo 1. Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılımı	35
Tablo 2. Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılımı	35
Tablo 3. Örneklemin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı	36
Tablo 4. Arabulucuların Bazı Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı	37
Tablo 5. Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları	38
Tablo 6. Arabulucuların Cinsiyetine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	39
Tablo 7. Arabulucuların Yaş Grubuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	40
Tablo 8. Arabulucuların Medeni Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	41
Tablo 9. Arabulucuların Eğitim Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	42
Tablo 10. Arabulucuların Gelir Düzeyine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	43
Tablo 11. Arabulucuların Daha Önce Psikolojik/Psikiyatrik Destek Alma Durumu Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	44
Tablo 12. Arabulucuların Avukatlık Yapma Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması	45
Tablo 13. Arabulucuların Arabuluculuk Yapma Süresi, Toplam Alınan Dosya Sayısı ve Anlaşmasıyla Sonuçlanan Dosya Oranı İle Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyonlar	46

Tablo 14. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları	47
Tablo 15. Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları ile Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları Arasındaki Korelasyonlar	48
Tablo 16. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı Puanlarını Yordama Durumu	50
Tablo 17. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Zorlayıcı Puanlarını Yordama Durumu	51
Tablo 18. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu	52
Tablo 19. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Uzlaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu	
Tablo 20. Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu Puanlarını Yordama Durumu	53

Şekiller

Şekil 1. Çatışma Kavramına İlişkin Sözcükler	24
Şekil 2. Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarını Yordama Durumu	68
Şekil 3. Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarını Yordama Durumu	69
Şekil 4. Depresyon-Anksiyete-Stres İle Çatışma Eylem Stilleri Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Aracı Rolü	69

Kısaltmalar

ÇESÖ:	Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği
DASS 21:	Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği
DSM:	The Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
DSÖ:	Dünya Sağlık Örgütü
MD:	Majör Depresyon
SPSS:	Statistical Package for the Social Sciences
WHO:	World Health Organization

BÖLÜM I

Giriş

Bu bölümde araştırmanın problemine, amacına, önemine, sınırlılıklarına ve ilgili tanımlara yer verilmiştir.

Problem Durumu

Geçmişten günümüze dek önemli bir ihtiyaç olarak karşımıza çıkan, arabuluculuk hususu, tarafların anlaşmazlıklarını çözmeye yönelik adımların atılması ile tarafların barışması için elden gelen tüm imkanların seferber edildiği bir süreç olarak tanımlanmıştır (Sümer, 2013). Tarih boyunca birçok örneği olan arabuluculuk, kimi zaman devletler arası barışın sağlanmasına kimi zaman da komşular arasında zedelenen ilişkilerin düzeltilmesine, uyuşmazlıkların sonlandırılması hedefine hizmet etmiştir (Uçum, 2000).

Nitekim geçmişten gelen bu çalışma alanı günümüzde de devam etmektedir. Bir uyuşmazlık durumunda tarafların konuyu ele alıp çözüme kavuşturması beklenir. Ancak çatışan taraflar sorunlarını her zaman kendi aralarında çözemezler. Tarafların iletişim sağlayamadıkları ya da iletişim sağlanmışsa da görüşmelerin istenilen yörengede olmadığı, çatışmanın uzadığı, çatışan tarafların yorulduğu, çatışma maliyetinin giderek artmasından dolayı tarafların çatışmadan kaçmak istedikleri buna rağmen kendi aralarındaki çatışmanın çözümüne dönük girişimlerinin başarısız olduğu durumlarda arabulucuya ihtiyaç duyulmuştur (Şahin, 2021). Arabuluculuk sürecinde sıklıkla karşılaşılan uyuşmazlık ve çatışmanın çözümlenmesi oldukça önemli, yoğun ve stresli bir süreçtir. Mesleki özellikler açısından sürekli olarak bu sürecin içerisinde yer alan arabulucuların çatışma eylem stillerinin, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri ile yakından ilişkili olduğu bildirilmiştir (Miller, ve diğ., 2018).

Çatışma eylem stili, bireyin çatışma durumuyla başa çıkmak için kullandığı eylemsel hareket tarzıdır (Öner, 2006). Çatışma son derece stresli bir deneyimdir ve çeşitli faktörler bireylerin onu nasıl ele aldıklarını etkiler. Çatışma durumlarında bireylerin benimseyebilecekleri farklı çatışma yönetim stilleri bulunmaktadır. İnsanların çatışma eğilimleri, ortaya çıkan çatışmanın doğası, çatışmanın bağlamı, çatışan tarafların kişilik özellikleri ve statüleri bireylerin çatışma eylem stillerini belirleyecek en önemli faktörlerdendir (Alımba, 2018). Konuyla ilişkili olarak Dildar

vd., (2021) tarafından yapılan güncel bir çalışmada, kişilik özelliklerinin çatışma yönetim stilleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Dildar, ve diğ., 2021). Benzer şekilde, Özsoy vd., (2017) tarafından yapılan çalışmada da çatışmayı ele alma tarzlarının bireysel farklılıklara (örneğin A tipi kişilik) bağlı olarak değişiklik gösterdiği saptanmıştır (Özsoy, ve diğ., 2017). Önceki araştırmalar, kişilik özelliklerine ek olarak depresyon, kaygı ve stres gibi faktörlerin bireylerin çatışma eylem stillerini etkilediğini ileri sürmektedir (Oldehinkel ve Bouma, 2011; Oommen, ve diğ., 2013). Nazir ve Mohsin (2013) tarafından yapılan çalışmada çatışma yönetme ve baş etme tarzlarının depresyonla yakından ilişkili olduğu, depresif ve depresif olmayan bireylerin çatışma yönetimlerinin farklılık gösterdiği bulunmuştur (Nazir ve Mohsin, 2013). Ayrıca depresif bireylerin daha yüksek düzeyde kişilerarası çatışmalar yaşama eğiliminde oldukları bulunmuştur (Nazir ve Mohsin, 2013). Diğer yandan çatışma eylem stillerinin kaygı ve stres ile ilişkili olduğu bildirilmiştir (Oldehinkel ve Bouma, 2011).

Anksiyete, gerçekleşmek üzere olan veya gelecekte olabilecek olaylar hakkında endişeli, huzursuz veya korkulu olmakla ilişkilidir (Bandelow ve Michaelis, 2015). Depresyon ise, depresif ruh hali, ilgi veya zevk kaybı, suçluluk duygusu veya düşük öz değer, rahatsız uyku veya iştah, düşük enerji ve zayıf konsantrasyon ile kendini gösteren yaygın bir zihinsel bozukluktur. Bu sorunlar kronikleşebilir veya tekrarlayabilir ve bireyin günlük sorumluluklarını yerine getirme becerisinde önemli bozulmalara yol açabilir (Kumar vd., 2012). Fiziksel hastalıkların yanı sıra psikolojik sıkıntı ve zihinsel hastalıklara neden olan stres ise, daha yüksek düzeyde çatışmalara neden olmaktadır. Dolayısıyla depresyon, kaygı ve stres diğer bireylerde ve farklı meslek gruplarında olduğu gibi arabulucuların da olumsuz zihinsel/fiziksel sağlık, düşük iş performansı, düşük iş tatmini, motivasyon kaybı ve işlevsellikte düşme yaşama riskleri yüksektir. Ancak literatür incelendiğinde bu konudaki çalışmaların oldukça sınırlı olduğu gözlenmiş, arabulucuların çatışma eylem stillerine kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisini inceleyen herhangi bir çalışmaya da rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada, arabulucuların çatışma eylem stillerine kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisinin incelenmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda, Türk hukuk sisteminde çok yeni bir alan olan arabuluculuk müessesesinden arabulucuların saptanması ile bu kişilerin sosyodemografik özelliklerinin, kişilik özelliklerinin,

depresyon, kaygı, stres düzeylerinin değerlendirilmesi ve bu değişkenler ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkinin ve değişkenlerin kendi arasındaki ilişkilerin araştırılması planlanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, arabulucuların çatışma eylem stillerine kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisinin incelenmesidir. Ayrıca değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı, ilişki varsa bu ilişkinin ne yönde olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır.

Alt Amaçlar

Araştırmanın ana soruları şunlardır:

1. Arabulucuların çatışma eylem stilleri ile kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri arasında nasıl bir ilişki vardır?
2. Arabulucuların kişilik özellikleri ile çatışma eylem stilleri arasında anlamlı farklılaşma var mıdır?
3. Arabulucuların depresyon düzeyleri ile çatışma eylem stilleri arasında anlamlı farklılaşma var mıdır?
4. Arabulucuların kaygı (anksiyete) düzeyleri ile çatışma eylem stilleri arasında anlamlı farklılaşma var mıdır?
5. Arabulucuların stres düzeyleri ile çatışma eylem stilleri arasında anlamlı farklılaşma var mıdır?

Araştırmanın Önemi

Ülkemizde çok yeni bir alan olan arabuluculuk alanında klinik psikoloji yönünden literatüre katkı sağlanması ve insanların ilgili süreç açısından farkındalığının arttırılmasıdır. Avukatlar, öğretmenler ya da üniversite öğrencileri açısından stres ve depresyon düzeylerini değerlendirmeye yönelik çalışmalar literatürde bulunmakla birlikte; hukuk sistemimize 2012 yılında girmiş ve gelişme aşamasındaki arabuluculuk kurumunun uygulayıcıları olan arabulucular üzerinde yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır (Park ve Antonioni, 2007; İkiz ve Çatal, 2019). Bu açıdan bir eksiklik giderilerek ileride daha da gelişmesi ön görülen Arabuluculuk konusunda ve Arabulucularla ilgili çalışmalar yapmayı planlayan araştırmacılara da kaynak teşkil etmesi hedeflenmektedir.

Arabulucuların, çatışma eylem stilleri ile kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri arasında nasıl bir ilişkinin olduğunun belirlenmesi önemlidir. Çatışma eylem stillerini etkileyen kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin bilinmesi ve aralarındaki ilişkinin incelenmesi, olası çatışma durumlarını önlemek, çatışmanın olası olumsuz etkilerini inhibe edebilmek ve var olan çatışmaları etkin bir biçimde çözmek için gerekli stratejilerin geliştirilmesinde yarar sağlayabilir. Bu durum bir yandan bir birey olarak arabulucuların ruh sağlığını olumlu yönden etkileyebilir, diğer yandan kurum ve kuruluşlarda kişilerarası iletişim ve çatışma sorunlarının ortaya çıkmasını önleyebilir, daha sağlıklı iletişim ve etkileşimler kurulmasına olanak sağlayabilir. Ayrıca bu çalışma arabulucuların çatışma eylem stilleri ile kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeylerini yeniden gözden geçirmelerine ve farkındalık kazanmalarına olanak sağlayabilir. Ek olarak arabulucuların çatışma eylem stilleri günlük yaşam aktiviteleri veya iş yaşamlarında karşı karşıya kaldıkları çatışmaları nasıl ele aldıklarını fark etmelerine, olumlu özelliklerini geliştirilmelerine, olumsuz çatışma stillerini etkin yollarla değiştirmelerine olanak sağlayabilir. Dolayısıyla bu çalışma çatışmayı fark etme ve çatışma eylem stillerini gözden geçirmenin yanı sıra arabulucuların depresyon, kaygı ve stres nedeniyle yaşayabileceği olumsuz psikolojik sonuçların belirlenmesi ve erken müdahale sistemlerinin geliştirilmesinde de yararlı olabilir.

Sınırlılıklar

Yapılan çalışma, Türkiye çapında arabuluculuk siciline kayıtlı olup fiilen arabuluculuk yapan arabulucu kişilerle sınırlıdır. Çalışmaya gönüllü olarak katılan kişilerin oluşturulan anketi samimi cevaplar vererek yanıtladıkları düşünülmektedir. Toplumumuzda depresyon, anksiyete gibi ifadeler olumsuz etki uyandırdığından (depresif ve kaygılı görünmekten kaçınıldığı için) o durumları ölçmeye yönelik sorularda daha olumlu tablo çizebilmek adına yanıltıcı cevaplar verebilmeleri yani o sorulara yönelik daha ortalama cevapları seçerek gerçek fikir ve durumlarını saklama eğiliminde olabilecekleri ihtimal dahilindedir.

Tanımlar

Arabuluculuk: Sistematik teknikler uygulayarak, görüşmek ve müzakerelerde bulunmak amacıyla tarafları bir araya getiren, onların birbirlerini anlamalarını ve bu suretle çözümlerini kendilerinin üretmesini sağlamak için aralarında iletişim

sürecinin kurulmasını gerçekleştiren, tarafların çözüm üretemediklerinin ortaya çıkması hâlinde çözüm önerisi de getirebilen, uzmanlık eğitimi almış olan tarafsız ve bağımsız bir üçüncü kişinin katılımıyla ve kamu hizmeti olarak yürütülen ihtiyari bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir (Türkiye Arabulucular Etik Kuralları, Arabuluculuk Eğitim Kitabı, 2019).

Çatışma: Hedefine ulaşmak isteyen kişinin gösterdiği eylemler ve atılımların, diğer bir bireyin hedefine ulaşabilmesi için sergilediği eylemleri aynı zamanda atılımları tarafından engellenmesi, bloke edilmesi ve bozulması sonucu yaşanan içsel gerginlik durumudur (Collins, 2002; Türnüklü, ve diğ., 2009).

Çatışma Eylem Stili: Bireyin çatışma durumuyla başa çıkmak için kullandığı eylemsel hareket tarzıdır (Öner, 2006).

Çatışma Çözme: Karşılıklı olarak fayda elde edilmesini hedefleyen bir sorun çözme yöntemidir (Dökmen, 2013).

Depresyon: Meydana gelen çeşitli olumsuz olgular sonucunda oluşan bir ruhsal bozukluk ve bunun sonucunda ortaya çıkan deformasyonları içeren durumdur (Oldehinkel ve Bouma, 2011)

Kaygı (Anksiyete): Kişinin korku verici ya da tehdit edici bir duruma karşı vermiş olduğu fiziksel ve psikolojik bir tepkidir (Collins, 2002).

Stres: Vücudun bazı olumsuz olgulardan etkilenmesi, bunlara fiziksel ve psikolojik tepkiler vermesi durumudur (Akgün ve Araz, 2010a).

BÖLÜM II

Kavramsal Temeller / Kuramsal Temeller ve İlgili Araştırmalar

Bu bölümde, arabulucuk kavramı, arabuluculuk tanımı ile arabuluculuğun ve arabulucuların amaçları, çatışma kavramı ve çatışma eylem stilleri, depresyon, anksiyete, stres kavramları üzerine genel olarak kuramsal çerçeve sunulmuştur.

Arabuluculuk

Arabuluculuğun Tanımı ve Tarihçesi

Arabuluculuk, çok eski zamanlardan beri kullanılan bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Arabuluculuğun tarihi, Sümer ve Mezopotamya uygarlıklarına kadar yani günümüzden 4000 yıl öncesine kadar gitmektedir. Ayrıca Uzak Doğu ve Afrika'da da arabuluculuğun tarihçesinin eski çağlara kadar uzanmakta olduğu tarihsel kaynaklardan anlaşılmaktadır. Hatta bazı kültürlerde arabuluculuk, alternatif değil temel uyuşmazlık çözüm yöntemi olarak karşımıza çıkmaktadır (Karip, 2013). Ancak modern anlamda arabuluculuk 1960'lı yıllarda ABD tarafından kullanılmaya başlanmıştır (Taştan, 2006). 1976 yılında avukatlar, savcılar, hâkimler, hukuk fakültesi akademisyenleri ve yargının diğer mensupları tarafından tıkanan yargılamaların önünü nasıl açılacağı tartışılmıştır. Sonuç olarak yargının önünü açmak için mahkemelerde yalnızca yargılama değil, alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinden olan arabuluculuk ve uzlaşma kurumlarının da yürürlüğe girmesine karar verilmiştir. 1980'li yıllara gelindiğinde ABD'de arabuluculuk yöntemi, uygulamada sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. 1993 yılında ise arabuluculuk, Amerika Birleşik Devletleri'nde ilk kez profesyonel anlamda işçi-işveren uyuşmazlıklarında kullanılmaya başlanarak kurumsallaşmıştır (Adeyemi, 2000). Yirminci yüzyılın son çeyreğinde başta iletişim ve bilgisayar teknolojisi olmak üzere teknolojinin süratle gelişmesi, küresel ekonominin karmaşık bir hal alması, toplumun şehirleşmesi ve insanların birbirine yabancılaşması gibi faktörler uzlaşma kültürünün zayıflamasına yol açmış ve tüm bunlara bağlı olarak alternatif uyuşmazlık yöntemlerinden uzaklaşılarak kişiler arasındaki anlaşmazlıkların çözümünde dava yolu tercih edilmeye başlanmıştır (Schrumpf, ve diğ., 2007).

Toplum tarafından alternatif uyuşmazlık yöntemleri yerine dava yolunun tercih edilmesi gerek adli yargıda gerekse idari yargıda, aşırı iş yükünden kaynaklanan bir krize sebep olmuştur. Bu iş yükünden kaynaklı olarak açılan

davaların sonuçlandırılmasında gecikmeler yaşanmakta ve masraflar artmaktadır. Alternatif uyuşmazlık çözüm yollarının da başta ABD’de olmak üzere, geçtiğimiz yirmi yıllık süre içinde yeniden ortaya çıkmasının kuşkusuz birden çok nedeninden biri de budur (Johnson, 2004; Jones, 2004).

Literatürde arabuluculuk farklı şekillerde tanımlanmıştır. Schrumpf vd., (2007)’ye göre arabuluculuk, tarafların üçüncü bir kişi tarafından bir araya getirilerek aralarındaki uyuşmazlığı çözüme kavuşturmak için müzakere etmelerinin sağlandığı, çözüme ilişkin kararın taraflarda kaldığı, üçüncü kişinin ise iletişimi kolaylaştırmak adına görev üstlendiği uyuşmazlık çözüm yöntemidir (Schrumpf, ve diğ., 2007). Diğer bir tanıma göre arabuluculuk (veya uzlaştırma), uyuşmazlığa düşmüş tarafları, (olası) bir anlaşmanın koşullarını müzakere edebilmeleri amacıyla bir araya getirmeye çalışan, tarafların uzlaşmalarını veya birbirlerini anlamalarını sağlamak için taraflar arasındaki iletişimi kolaylaştıran, tarafsız bir üçüncü kişinin (arabulucunun) katılımıyla yürütülen gönüllü bir usuldür (Şevkin, 2009; Gülkökan, 2011). Plummer (2011) ise arabuluculuğun, tüm tarafların kabul ettiği onlar açısından bağlayıcı karar verme yetkisi olmayan, üçüncü bir tarafın anlaşmazlık veya uyumsuzluk yaşayan taraflara ilişkilerini iyileştirmelerine, iletişimlerini arttırmalarına ve anlaşmazlık konularında her iki tarafında gönüllü olarak kabul edebileceği anlayış ve anlaşmalara varmalarını sağlayacak etkili sorun çözme ve müzakere yöntemlerini kullanmalarına yardımcı olmak üzere anlaşmazlığa müdahil olduğu bir anlaşmazlık çözüm yöntemi olduğunu belirtmiştir (Plummer, 2011).

Arabuluculuk, bir hakimin kararıyla veya kararı olmaksızın, resmi hukuk sistemi içinde veya dışında anlaşmazlıkları çözmek için kullanılan bir süreçtir. Daha yakın zamanlarda, “uygun uyuşmazlık çözümü” ve “süreç çoğulculuğu” terimleri, konu türüne, ilgili taraflara veya anlaşmazlık veya işlemin konumuna göre değişen farklı uyuşmazlık türlerinin farklı süreçler gerektirebileceği fikrini ifade etmek için kullanılmıştır (Tümöklü, 2009).

Bireyler, örgütler ve uluslararasıdaki anlaşmazlıkları çözmek için çok çeşitli süreçlerle karakterize edilen bir çağda, süreç çoğulculuğu resmi tartışma sistemlerinde de norm haline gelmiştir. Yasal sistemler ve mahkemeler gibi, özel sözleşmeler ve işlemler, aile anlaşmazlıkları ve iç örgütsel şikayet sistemleri gibi daha gayri resmi olan özel ortamlarla birlikte, tarafların hukuk, mahkeme veya

sözleşme kurallarına göre seçebileceği veya kullanması emredilebilecek süreç türlerini sınırlayan bir dizi faktör vardır (Tümüklü, 2009).

Arabuluculuk, hakemlik ve diğer alternatif anlaşmazlık çözümlerinin modern gelişiminde canlandırılması en az iki farklı endişeye atfedilebilir. Bir tarafta, bilim insanları, uygulayıcılar, tüketiciler ve adalet savunucuları 1960 ve 1970'li yıllarda resmi yargı sisteminin yanıt verme sistemindeki yetersizliği nedeniyle, toplum üyelerine, hükümetle veya özel kuruluşlarla aralarındaki anlaşmazlıkları çözümleyebilmek için daha iyi kalitede hizmet sunmak amacıyla bir arayışa girmişlerdir (Schrumpf, ve diğ., 2007). Uyuşmazlık çözüm süreçlerinin kalitesi ile ilişkili olarak ortaya çıkan kaygılar sonucu yargı süreçlerinin profesyonellikten uzaklaşmasına, dahası yerel kurumlara, özellikle problemlerde uzmanlığa sahip olan mahalle adalet merkezlerine daha fazla taraf katılımı yaratma umuduna yol açmıştır. Diğerleri resmi adalet sistemi tarafından yaygın olarak sağlanan neticelerden, bir tarafın kaybeden ilan edildiği, diğerinin ise sözde kazanan olduğu, kutuplaşmış dava sonuçlarından daha iyi sonuçlar elde etmişlerdir. Daha esnek ve tarafların kontrollü işlemlerde daha yaratıcı olmalarının, ortak çıkarlara ve zararın her taraf için azaltılmasına, ayrıca uzun vadeli ilişkilerin iyileştirilmesine ve tarafların temel ihtiyaçlarına ve çıkarlarına daha fazla yanıt vermeye yönelik çözümler sunduğu düşünülmektedir (Hisli, 2009).

Arabulucunun Rolü

Arabulucu, müzakere sürecinde nötr ve tarafsız bir göz olarak her bir tarafın dile getirilen endişelerini dinleyerek iletişim ve diyalog yollarının kurulmasına yardımcı olmaktadır. Genel olarak, arabulucu sorunları azaltmaya ve uzlaşmayı engellemeyen, tarafların daha kolay bir anlaşmaya varabileceği yapıcı bir ortam yaratan bir atmosfer oluşturmaya çalışır (Albayrak, 2018). Bir hakim veya hakemin aksine, arabulucunun tartışan taraflara bir sonuç empoze etme yetkisi yoktur. Arabulucunun amacı, artan iletişimin ve olumlu ortamın karşılıklı anlaşılma, anlaşmaya yol açacağına ve çatışma olmadan bir ilişkinin kurulmasıdır (Tümüklü, 2009)

Arabulucular, iletişimi teşvik etmek için birden çok teknik kullanmaktadır. Arabuluculuğun erken aşamaları genellikle sorunları dinlemek, gerçekleri araştırmak ve tarafların kaygılarına empati kurmak gibi daha pasif bir yaklaşım

gerektirmektedir. Tarafların birbirini dinlemeye teşvik edilmesi, tarafların gerçeklerle yüzleştirilmesi ve karşı tarafa uyum sağlama çabalarının takdir edilmesi ise arabulucu tarafından kullanılan aktif taktiklerdir (Namlı, 2016). Arabulucular ayrıca her bir tarafla engelleri yıkmak ve ortak çıkarlar bulma umuduyla bir araya gelebilmektedir (Tümüklü, 2009).

Çatışma

Çatışmanın Tanımı ve Kapsamı

Çatışma, hedefine ulaşmak isteyen kişinin gösterdiği eylemler ve atılımların, diğer bir bireyin hedefine ulaşabilmesi için sergilediği eylemleri aynı zamanda atılımları tarafından engellenmesi, bloke edilmesi ve bozulması sonucu yaşanan içsel gerginlik durumu olarak tanımlanmaktadır (Collins, 2002; Tümüklü, ve diğ., 2009). Çatışma temelde her bireyin bir diğerinden farklı olmasından kaynaklanmaktadır. (Öztürk, 2016). Toplumdaki her bir insan kendi değerler, düşünce ve inançlar sistemine sahiptir. Bu üçlü sistem kişilerin, olaylara ve diğer kişilere olan tepkilerinde de belirleyici olmaktadır. Sonuç olarak, kişilerin tüm bu tepkilerinin ve her durumu kendi değer, düşünce ve inanç süzgeçlerinden geçirmelerinin neticesinde de çatışmaların yaşanılması kaçınılmaz olmaktadır (Erdoğan ve Erzurumlu, 2016). Çatışma sürecinde önemli olan, çatışma yönetiminin doğru ve sağlıklı yapılabilmesidir (Ozan Demir, 2009). Çatışma yönetimi, öncelikle çatışma kavramının tanımlanmasıyla başlamaktadır. Çatışmanın tanımlanması, çatışma çözümünün yanı sıra toplumsal önyargıların kırılması ve çatışmanın öncüllerinin anlaşılması gibi farkındalıkları da beraberinde getirmektedir (Ergül, 2008; McClellan, 2005). Çatışma kavramı, sözlü atışmaya ek olarak fiziksel şiddetin olduğu kavgayı da tanımlayabilmektedir ve sıklıkla hayal kırıklığı, kızgınlık ve öfke gibi duyguların sonucunda ortaya çıkmaktadır (Johnson ve Johnson, 2008; Karip, 2013). Ayrıca çatışma, iki ya da daha fazla bireyin kişilik özellikleri arasındaki farklılıklar sonucu sahip oldukları düşünce, bakış açısı ile dürtü ve gereksinimlerinin uyuşmaması noktasında ortaya çıkabildiği gibi bireysel amaca ulaşmada karşılaşılan engellenme ve çıkar ya da amaçların çarpışması noktasında da ortaya çıkabilmektedir (Deutsch, 1973; Akt: Akgün ve Araz, 2010b; Özdemir, 2013)

Hayatın olağan akışında sıradanlaşan çatışmalar, bireyin karşısına olumlu ya da olumsuz olarak çıkabilir, yaratıcı ya da yıkıcı sonuçlara neden olabilir. Tüm bu

ikili yapı içerisinde çatışmalar, toplum ve bireyler için; gelişmek, değişmek ve büyümek için bir fırsat olarak görülmelidirler (Schrumpf, ve diğ., 2007). Çatışmanın doğasında; tartışma, mücadele ve uyuşmazlık bulunabilmektedir. Kişiler kendileri için önemli olan alanlardaki amaçları için çatışmaya girebilmektedirler ve yapıcı yaklaşımları ile bu çatışmaları çözebilmektedirler (Johnson, 2006). Çatışma kavramıyla ilişkilendirilebilecek sözcükler Şekil 1’de gösterilmiştir (Wheeler, 2004).

Şekil 1.

Çatışma Kavramına İlişkin Sözcükler



Kaynak: Wheeler, E. J (2004). Conflict resolution in early childhood helping children understand and resolve conflict. Pearson Prentice Hall, s.6'dan uyarlanmıştır.

Çatışma çoğu zaman olumsuz bir ifade olarak algılanmakta ve bu algı neticesinde de uzak durulması kaçınılması gereken bir durum gibi görülmektedir. (McClellan, 2005). Oysaki çatışmanın, anlaşmazlık, sorun, sürtüşme gibi kelimelerin yanı sıra uzlaşma, çözüm, kendini ifade gibi olumlu kelimeleri de çağrıştırdığı da görülmektedir (Sünbül, 2008). Çatışmaların, yalnızca kavga, savaş gibi olumsuz fiziksel dürtüler olarak değil, aynı zamanda fikirlerin, düşüncelerin yarıştığı zihinsel mücadeleler olarak da görülmesi gerektiği düşünülmektedir (Wheeler, ve diğ., 2004; Kasapoğlu, 2008).

Çatışma Nedenleri

İnsanın var olduğu her yerde çatışmalardan söz etmek mümkün olabilmektedir. Yaşanmakta olan çatışmaların barışçıl olarak çözüme ulaşabilmesi

amacıyla, ilk olarak sorun tanımlanmalı ve sonra uygun çözüm süreci izlenmelidir. Kişilerarası çatışmaların nedenleri karşılanmamış temel ruhsal ve yaşamsal ihtiyaçlar, kaynakların sınırlı olmasına rağmen paylaşılması ihtiyacının olması ve değerler açısından farklı unsurların önemseniyor olması diğer bir deyişle, değer farklılıkları olmak üzere üç grupta toplanmaktadır (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012).

Karşılanmamış temel psikolojik gereksinimler: İnsanlar var oluşlarının bir durumu olarak bazı ihtiyaçlara sahiptir. Bunlar fizyolojik olduğu gibi psikolojik ihtiyaçlar da olabilmektedir. Bu psikolojik ihtiyaçlar, güç arayışı ve elde etme çabaları, sevmeye sevilme ve ait olma, özgürlük arayışı ile neşe ve eğlenme arayışı olarak belirtilebilir (Glasser, 1998). Bu gereksinimler giderilmeye çalışılırken birey kısıtlandığı ya da engellediği zaman çatışmalar ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle karşılanmamış psikolojik ihtiyaçlar, kişiler arası çatışmanın önemli kaynaklarından biridir (Karacabey, 2016).

Sınırlı kaynakları paylaşımı: Para, mal, zaman gibi sınırlı kaynaklardaki paylaşımlar kişiler arasında oluşan çatışmaların nedeni olabilmektedir. Bu kaynakların sınırlı olması, eşit paylaşılması veya kişinin ihtiyacını karşılayamamış olması anlaşmazlıkların oluşmasında önemli bir rol oynamaktadır (Karacabey, 2016).

Çatışma Çözme Stratejileri

Çatışma çözümü, çatışmaya dahil olan tarafların da gelişimini amaçlayan, çözüme ulaşmak amacıyla her iki tarafında iş birliği yaptığı, çözüm için ihtiyaçların belirlendiği ve tarafların her ikisinin de kazanması amacıyla yürütülen bir süreçtir (Wheeler, ve diğ., 2004). Farklı bir bakış açısıyla çatışma çözümü, anlaşmazlığın çözümü amacıyla tarafların karşılıklı iletişimle her iki tarafında yararına olacak şekilde ve gelişmesine katkıda bulunacak şekilde yapılan iş birliği süreci olarak görülmektedir. Kısaca çatışma çözme, bireyin anlaşmazlık durumunda sergilediği tutum, davranış ve eylemler şeklinde açıklanmaktadır. Çatışmalarda tarafların birbirlerine gösterdiği bu tepkileri üç temel grupta toplamak mümkündür (Schrumpf, ve diğ., 2007).

Çatışma Eylem Stilleri

Çatışma çözme, var olan anlaşmazlığın sonuçlandırılması, sorunlara yönelik çözüm ve anlaşma sağlanması amacıyla tarafların birlikte yürüttüğü yapılan davranışlar ve sergilenen tutumlar sürecidir (Balat ve Dağal, 2011).

Çatışmaların çözümünde seçilen yol ve sergilenen tutumlar çözümü etkilemektedir. Bu nedenle çatışma eylem stilleri anlaşma çözümünde belirleyici unsurlardan biridir. Johnson ve Johnson (1991), çatışma yaşandığı zaman tarafların yaklaşımları incelendiğinde sınıflandırmaların yapılması bireylerin neye değer verdiği ile ilgili görülmektedir. Birey kendi amaçlarını önemsiyorsa kendi amacına yönelik davranışlar sergilemektedir. Birey karşıdaki kişi ile olan ilişkisine önem veriyorsa ilişkiye yönelik davranışlar sergilemektedir ve bu doğrultuda uyuma dönük uzlaşmacı yaklaşımlar tercih etmektedir (Johnson ve Johnson, 1991; Weiten, Hammer ve Dunn, 2016).

Bireylerin amaçları ve ilişkileri verdikleri değere bağlı olarak sergileyebilecekleri “geri çekilme”, “yatıştırma”, “uzlaşma”, “güç kullanma”, “yüzleşme” olmak üzere beş farklı çatışma çözme yöntemi tanımlamıştır (Johnson ve Johnson, 2008).

Depresyon

Latince ‘depressus’ kelimesinden ortaya çıkan depresyon, aşağı doğru bastırmak, çekmek anlamına gelmektedir. Tanımlanması Hipokrat dönemine kadar uzanan bu duygudurum probleminin kısmen tanımlanması 1886 yılında Krealpele tarafından yapılmıştır (Şahin, 2012). Depresyon ise, depresif ruh hali, ilgi veya zevk kaybı, suçluluk duygusu veya düşük öz değer, rahatsız uyku veya iştah, düşük enerji ve zayıf konsantrasyon ile kendini gösteren yaygın bir zihinsel bozukluktur. Bu sorunlar kronikleşebilir veya tekrarlayabilir ve bireyin günlük sorumluluklarını yerine getirme becerisinde önemli bozulmalara yol açabilir (Kumar, ve diğ., 2012). Depresyon, DSÖ tarafından küresel engelliliğe en büyük katkıda bulunan bozukluk olarak sıralanmaktadır. Depresyonun son on yılda arttığına dair kanıtlar da vardır (WHO, 2020).

Olumsuz yaşam olayları, kişinin hayatını gözle görülebilir şekilde bozabilir ve depresif belirtilerin bir ya da birkaçını yaşayabilir. Önemli olan bu belirtilerin bulunması değil, belirtilerin sıklığı, şiddeti ve süre bakımından depresyon kriterlerini taşıyıp taşımadığıdır. Ancak olumsuz yaşam olayları tek başına etkili değildir. Bazı bireyler, olumsuz yaşam olaylarıyla karşılaşmalarına rağmen depresyon tanısı almayabilirler. Bunun nedeni depresyonun etiyolojisinde bireysel, çevresel ve genetik faktörler yer almaktadır. Ayrıca, bireyin problem çözümüne yönelik etkili

baş etme yöntemlerini kullanamaması depresyon riskinin artmasına neden olmaktadır (Toprak, 2014).

Depresyon sürecinde, birçok belirti aynı anda en az 2 hafta ya da kronik olarak gözlenmektedir. Depresyon genel olarak, disforik mood (zevk alamama, çökkünlük, ilgide azalma, karamsarlık, keder ve elem duyguları), psikomotor inhibisyon (mental ve bilişsel enerji azlığı, motor yavaşlama), bilişsel inhibisyon (bilişsel zayıflama) ve işlevsellikte azalmayla kendini gösteren bir hastalıktır. Bireyde, yaşama karşı yoğun bir ilgisizlik, enerji düzeyinde azalma, önceden kendisine zevk veren etkinliklerden uzaklaşma, pişmanlık, suçluluk hissi, umutsuzluk, kötümser düşünceler görülmektedir. Ayrıca uyku düzeninde değişme gözlenir (çok uyuma/ hiç uyumama), iştah değişimleri (çok yeme/iştah kaybı), cinselliğe ilgide azalma görülebilir. Depresyon bireyin işlevselliğini ciddi derecede olumsuz etkileyen bir süreçtir. Bu süreç basit bir üzüntünün ötesine geçmekte ve insanın hayatını derinden etkilemektedir. Dolayısıyla bireyi olduğu kadar hem aileyi hem de toplumu olumsuz şekilde etkilemektedir (Aşkın, 2000).

Depresyon her yaşta görülebildiği, ancak orta yaşta (özellikle 40-50 yaş arası) görülme olasılığı daha yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca kadınlarda erkeklere göre iki kat daha fazla görüldüğü ve yaşam boyu yaygınlığının %18 olduğu belirlenmiştir (Wittchen, ve diğ., 2003).

Depresyonun Kuramsal Çerçevesi

Psikanalitik Kurama Göre Depresyon

Freud'un "Yas ve Melankoli" makalesi içerik olarak incelendiğinde, depresyonun oluşmasındaki temel sebeplerin çocukluk dönemindeki sevgiyle ilişkili kavramların tam olarak oturtulamaması ve kaybolan bu nesne yerine yaratılan çift yönlü duyguların kişide hayat boyu hüküm sürmesiyle ilişkili olduğunun belirtildiği görülmektedir (Davison ve Neale, 2004). Freud'a göre; "depresyon ilk çocuklukta sevgiye ait çağrışımların bozulması, sevgiyle ilgili nesnelerin bilinçüstü ve sembolik olarak ortadan kalkmasıyla oluşan bir hastalıktır". Depresyon ile yas bu temel noktada birbirlerinden ayrılmaktadır. Melankoli hastalarında hastalıktan önceki evrede nesnesel ilişkiler yas sürecindeki kişiye oranla fazlasıyla narsist ve duygu yönünden olabildiğince yoğunluk gösterir (Köroğlu, 2013).

Freud'un tanımlamalarına göre yoğun keder, üzüntü ve yasla ilgili duygular, çevresel faktörlere kapalılık, hayata karşı ilginin azalması, duygusal küntlük, sevgisel bağlanımların yitmesi, işlevsellikte azalış, değersizlik hisleri, kendiyle ilgili olumsuz düşünceler ya da değer biçme yetisinin azalışı veya tamamen körelmesi, suçluluk, ceza çekmeyi arzu etme hali melankolik semptomlar ve bulgulardandır (Toprak, 2014).

Kognitif Kurama Göre Depresyon

Beck ve arkadaşlarının depresyonla ilgili duygusal temelleri bilişsel hatalar, bilişsel üçlü, bilişsel şemalar şeklinde üç grupta değerlendirdikleri görülmektedir. Beck tarafından üçlü olarak adlandırılan bu değerlendirme; bireyin kendisini olumlu değerlendirme yetisinin yitimi, çevreyle, hayatla ve geleceğiyle ilgili olumlu beklentilerin kalmaması şeklindeki alt maddelerden oluşmaktadır. Kişinin yanlış değerlendirerek oluşturduğu bu faktörler, karşılaşılan uyarıcıları ayırt etmede, seçmede, depolamada gerçeklik algısının kaybolmasına sebep olmaktadır. Böyle bir durumda Kişinin yanlış düşünceleri birbirini tetikleyen unsurlar halinde süregelir. Düşüncedeki hatalar; belli bir sistem dahilinde olan ve devamlılık arz eden yapıdadır. Abartma veya küçültme, ikili düşünme, aşırı genelleme, yanlış çıkarımlarda bulunma, şahsileştirme kalıplarında değerlendirilen bu özellikler düşüncedeki hatalara örnek teşkil etmektedir (Wittchen, ve diğ., 2003). Beck tarafından ortaya konan bilişsel yaklaşım, temel anlamda dört faktörden oluşmaktadır:

1. Olumsuz üçlü: Kendine, dünyaya, geleceğe ilişkin değerlendirmelerdeki olumsuzluklar
2. Bu tip düşünceleri yok sayamamak
3. Bilgiyi değerlendirirken veya algılarken sistemsel yanlışların oluşması
4. Temelinde fonksiyonel yanlışların bulunduğu varsayımlar üretme (Savaşır ve Senar, 1996).

Beck'e göre olumsuz üçlü depresyonun semptomlarını oluşturmaktadır. Bu kuramda kişiler ilk etapta kendileriyle ilgili olumsuz algıları oluştururlar. Sonra da dünya ve geleceğe ilişkin olumsuz düşünceler üreterek çevrelerinde var olan nesneleri kendileri için engel olarak değerlendirirler (Batıgün, 2001).

Davranışçılık Kuramına Göre Depresyon

Hayatın ilk yıllarında insanların tecrübe ettiği olaylar hayatlarının geri kalanını şekillendirmelerinde önemli bir paya sahip olmaktadır. Bu yaklaşım depresyonun öğrenilmiş çaresizlikle ilgili olduğu savunulmaktadır. Kuramda sıklıkla ilgilenilen günlük hayatta aktif olmayan insanlar yaşamlarının belirli dönemlerinde bu duruma çare arar ve başarısız olduklarında geçmiş dönem başarısızlıklarını hatırlarlar ve yeniden aktif olmayı denemek için yeterli motivasyonu kendilerinde bulamazlar (Davison ve Neale, 2004). Bir hayvanın maruz kaldığı tekrar eden bir dizi şoktan sonra kaçma imkanı olsa dahi kaçmaması öğrenilmiş çaresizliğin depresyonla ilişkisine güzel bir örnek teşkil etmektedir. Öğrenilmiş çaresizlik deneyimine maruz kalan ve stres ortaya çıkaran faktörlerde harekete geçme kabiliyeti olmayan deneklerle aktivitede azalma görülen depresyon hastalarının azalan harekete geçme kabiliyetlerine benzediği gözlemlenmiştir. Depresyon geçiren bireylerin umutsuz, karamsar, iştahsız olmaları, çok fazla ya da çok az uyumaları öğrenilmiş çaresizlikten muzdarip kişilerde de görülmektedir. Geçmişe ya da geleceğe ilişkin herhangi bir durumun kontrolünü ele alamadıklarını gören bu bireylerde depresyon kolayca tetiklenebilmektedir (Güner, 2007).

Hayvanlardaki strese yönelik tutumlarda izlenen pasifliğin ötesinde hareketlerinde azalma, beslenme ve zevk veren aktivitelerde azalma kiloda belirgin azalışlar şeklinde değişimler de gözlemlenmiştir. Kişilerin davranışlarına getirdikleri açıklamalar yükleme adını almaktadır. Depresyonla yaşayan insanların oluşturdukları farklı yükleme çeşitleri bulunur. Bir depresyon hastası başarılarını çevresel faktörlere bağlarken, başarısızlıklardan kendilerini sorumlu tutar (Güner, 2007).

Depresyonun Belirtileri

Depresyonun kişiden kişiye gösterdiği fizyolojik, genetik ve homojen olmayan farklılıkları, geniş bir inceleme ve değerlendirme alanı olmaya devam etmektedir.

Ruhsal Belirtiler: Değersizlik hissi, kendine yabancılaşma, kötümser düşünceler, kendini suçlama, kararsızlık depresyonda sık görülen ruhsal belirtilerdendir (Bolat, ve diğ., 2011). Hastaların çoğunda derin elem ve üzüntü, hayata dair umutsuzluk, suçluluk duygusu, değersizlik hissi, uykuda görülen bozulmalar, dikkatte azalma, düşüncelerde bulanıklık, ilgisizlik gibi semptomlara

rastlanmaktadır. Bunların dışında enerjide azalma, halsizlik, yorgun düşme şeklinde de belirtiler mevcuttur. (Altay ve Avcı, 2009; Arı, ve diğ., 2010). Ayrıca yoğun somatik belirtilere de rastlanmaktadır. Uykuda ve beslenmede görülen bozukluklar, cinselliğe karşı duyarsızlaşma, enerjide genel olarak azalma, dışkılamada zorluk, düşük tansiyon, sırtta ve kafada meydana gelen belirgin ağrı, sebepsiz öfke patlamaları, kalabalık ortamlara ve sese karşı tahammül seviyesinin düşmesi somatik belirtilere örnektir (Bakır, ve diğ., 1997). Kronik depresyon vakalarında hastada yineleyen intihar düşüncelerine rastlanması iyileştirme mekanizmasının erkenden işlemesi gerekliliğini ve tedavinin göz ardı edilemeyecek şekilde önem arz ettiğini göstermektedir (Ören ve Gençdoğan, 2007).

Depresyonda bilişsel işlevlerde de bozulma görülebilmektedir. Klinik değerlendirmeler sonucu depresyon tanısı almış bir hasta üzerinden yönetim fonksiyonlarının depresyonla ilişkisini ortaya koymak oldukça güç olduğu bildirilmiştir (Karabekiroğlu, ve diğ., 2010). Lampe vd., (2003) tekrar eden depresyon vakalarında hastanın yönetim fonksiyonlarının normal kişilere oranla çok daha kötü durumda olduğunu tespit etmişlerdir (Lampe, ve diğ., 2003).

Stres, depresyon oluşturmada ve geliştirmede önemli bir etkidir. Fakat stres yaratan faktörlerin depresyon oluşturmadaki etkinliği de yine genetik yönelimlerden kaynaklanmaktadır. Bu yönelimler depresyona eğilim ile sınırlı kalmayıp kişilerin zaman içinde stres faktörlerine verdiği yanıtın değişmesine hatta stres yaratacağı düşüncesiyle bu faktörlerden dolayısıyla da yaşamdan geri çekilmelerine neden olacaktır. Depresyonun sık ataklarla birlikte seyrettiği bir vakada çocukluğun ilk dönemlerindeki travmaların oluşturduğu ruhsal zedelenmelerden bahsedilebilir. Bu zedelenmeler stres yaratan çeşitli unsurlar karşısında kişiyi güçsüz kılmakta ve depresyon oluşturma riskini artırmaktadır. Genetik veya çevresel birçok faktörün tetiklediği bir dizi kırılganlık depresyonun başlangıcını ortaya koymaktadır. Bu faktörlerin nitelikleri belirli depresif semptomlarla birlikte meylin boyutlarını değerlendirmeye yardım etmektedir. Hamilelikte anne, maruz kaldığı stres unsurlarını çocuğuna da yüklemekte ve kaygılı bir birey olmasında önemli sebeplerden biri haline gelmektedir. Bu yüzden annelikte stres yaratan unsurlardan olabildiğince uzak durmak gerekmektedir. Yapılan çalışmalarda, gebelik süründe annelerin yaşadığı, olumsuzlukların çocuklardaki beyinsel gelişimleri önemli ölçüde

etkilediği ve ileriki yaşamlarında stresli durumlar karşısında depresif semptomlar geliştirmeleri riskini artırdığı belirlenmiştir (Kocataş, ve diğ., 2004)

Anksiyete

Anksiyete, nedeni tam olarak açıklanamayan bir endişe ve korku halidir ve belirli somatik durumlarla kendini belli etmektedir. Toplumda anksiyete kelimesinin karşılığı olarak kaygı ve endişe kelimeleri ifade edilmektedir. Hastalarda her an “kötü bir şey olacakmış duygusu” ya da “nedensiz bir endişe” olarak açıklanmaktadır. Birey sürekli olarak tetiktir ve oluşacak kötü duruma hazırlıklı hatta emin olarak bekleme eğilimindedir. Sürekli kaygı ve korku hali vardır. Açık olarak sebebini kendisi de ifade edememekle birlikte, sonuçtan tamamen emin sürekli kaygılı bir bekleyiş halinde hayatını sürdürmeye çalışmaktadır. Toplumda insidansı çeşitli şiddetlerde de olsa yüksektir (Akvardar, ve diğ., 2000; Adler, 2004).

Anksiyete, korkuya benzer bir durumdur ancak aralarında birtakım farklar bulunmaktadır. Korkuda belli bir sebep olmasına rağmen anksiyolitik birey, sebebi açıklamakta zorluk çeker ve açıklayamaz. Kaygılarının herhangi bir rasyonelitesi yoktur. Korkuda belli bir neden vardır ve insan, yaşama dürtüsüyle birlikte yaşam tehdidine karşı bir takım savunma mekanizmalarını ortaya koyar. Bu durum doğrudur ve akılcıdır. Oysa anksiyetede belli ve mantık kuralları dahilinde olmayan bir sebep söz konusudur ve gereksiz yere bir inanç ve bu inanca kapılarak bedeninin normal dışı, sebepsiz tepki vermesi söz konusudur. Korku ile anksiyete kavram farkları ya da benzerlikleri oluşturulurken, Freud tarafından kullanılan “angst” sözcüğünün hatalı çevrilmesinden dolayı anksiyete olarak dilimize çevrildiği belirtilmektedir. Zira bu sözcük Almancada korkuyu ifade etmek için kullanılmıştır, Freud’un ilk önceleri ikisi arasındaki farkı bilmediği düşünülmektedir ve korku bilinen dış nedenlerden, anksiyete ise; adlandırılmaz, bilinçaltındaki sebeplerden ve isteklerden oluştuğu genel kabul görmektedir (Tural, 2014).

Aralarında küçük nüanslar olması nedeniyle anksiyete ve korku kelimeleri kullanımda karıştırılabilmektedirler. Korku; dışsal kaynaklarla ortaya çıkan, belirgin bir tehlike karşısında hissedilen, bireyin savunma mekanizmalarını işleterek tehlikelerden koruyan, farklı fiziki ve psikolojik sonuçlar içeren bir duygudur. Anksiyete ise bunun tam tersi olarak içsel kaynaklı, kişinin alışık olmadığı bir düzenle karşı karşıya gelmesinden doğan ve aslında bilinç altında kendini korumayı

amaçlayan bir duygudur. Korku; belli bir sebeple bir anda ortaya çıkar ve korku kaynağı ortadan kalkınca bu duygu söner. Oysa anksiyetede böyle bir kaynak zaten hiç yoktur sadece bir kötü olay beklentisi ve daha da ötesi beklentisi olmasından dolayı; sürekli olarak vardır. Kronik bir durumdur (Şensoy, 2006; Cüceloğlu, 2005).

İnsan davranışının gelişiminde anksiyeteyi tanımlayan ilk isim Sigmund Freud'tur. 1914 yılında Freud ilk anksiyete teorisini geliştirmiştir. Freud, anksitenin cinsel doyum problemi nedeniyle olduğunu söylemiştir. Freud'a göre anksiyete geleceği karartmasına ve etkilemesine rağmen, geçmişte yaşanan ya da yaşanılması beklenirken yaşanamayan olaylar sebebiyle ortaya çıkmıştır. Freud, temelde tatmin edilemeyen geçmişteki dürtülerin, ileride anksiyete şeklinde şekil bulduğu konusuna vurgu yapmıştır. Freud, ilk kuramından yaklaşık dokuz yıl sonra ikinci anksiyete kuramını açıklamıştır. Bu kuramda Freud, anksiyeteyi bir savunma mekanizması olarak ele almıştır. Freud'a göre anksiyete üçe ayrılmaktadır (Önertoy, 2003).

- Nesnel anksiyete: Tehlike olarak algılanan durum bireyin kişinin dışında yer almaktadır. Benlik, alt-benliğin ihtiyaçlarına karşılık verirken, dış dünya gerçekleri tarafından zorlandığında oluşan anksiyete durumudur.
- Nörotik anksiyete: İçsel dünyada çatışmaların olduğu ve iç çatışmalar nedeniyle sorunların yaşandığı anksiyete durumudur.
- Moral ya da ahlak anksiyete: Bireyin dünyasında yaşadığı güvensizlik, öfke, topluma ait olamama duygusunun yaşattığı pişmanlık ve üzüntü gibi nedenlerle oluşmaktadır.

Otto Rank; ilkel anksiyete oluşumuna sebep olarak doğum travmasını görmektedir. Ve buna "ayrılık anksiyetesi" denmektedir. Doğumla beraber intrauterin yaşamın rahatlığı ve güvenin kaybı anksiyeteye yol açmaktadır (Yörükoğlu, 2004).

Adler; bireyin kendini ispatlama ihtiyacı gerçekleştirilmezse buna bağlı olarak anksiyeteyi yaşadığını ifade etmektedir. Sullivan ise anksiyeteyi, bireyin güvenliğine karşı olan gerçek veya soyut, hayal ürünü tehditler sonucunda ortaya çıkan bir gerginlik yaşantısı olarak değerlendirmektedir (Yörükoğlu, 2004).

Anksiyetenin nedenleri

Anksiyetenin belirtileri ve bu belirtilerin önem derecesi bireylere bağılı olarak değışim göstermektedir. Hastalık yok hasta var mantığı anksiyete için de geçerli olarak karşımıza çıkmaktadır. Kaygı nedeniyle ortaya çıktığı için en çok görülen semptom; kalp atış hızındaki artmadan dolayı çarpıntılar ve yine adrenal korteksten kaynaklanan yüz kızarması ve aşırı terlemedir (Kocabaşoğlu, 2014).

Freud; anksiyete sebebi olarak id ve egonun savaşını söylemiştir. Yeterince doyurulamayan cinsel duygular, sonrasında gün yüzüne kaygı ve endişe olarak tezahür etmektedir düşüncesi hakimdir (Tural, 2014).

Anksiyetenin nedenleri; biyolojik, ruhsal ya da sosyal bütünlüğe yansıyan tehditler, savunma mekanizmalarının yetersizliği, psikolojik dayanıklılık yöntemlerinin işlevsiz hale gelmesi, dayanma becerilerini aşan çaresizlik ve kaygı durumları, baş edebilmede inançsızlık ulaşma olasılığı bulunmayan gereksinimlerin sağlanamaması, uzun dönemli hastalığa karşılık, özgüvene yönelen tehditlerle birlikte psikososyal ve çevresel etkenler şeklinde sıralanabilir (şensoy, 2006).

Tanısı

DSM-V tarafından yapılan sınıflamada anksiyete bozuklukları adı altında; “ayrılma kaygısı bozukluğu, seçici konuşmazlık, özgül ve sosyal fobi, agorafobi, panik bozukluğu maddenin/ilacın yol açtığı kaygı bozukluğu, yaygın kaygı bozukluğu, başka bir sağlık durumuna bağılı kaygı bozukluğu, tanımlanmış diğer bir kaygı bozukluğu ile tanımlanmamış kaygı bozukluğu” tanı kategorilerinin bulunduğu görölmektedir (Amerikan Psikiyatri Birliği, 2013).

Anksiyeteye yönelik olarak bireylerde ortaya çıkan fizyolojik semptomlar şu şekildedir:

1. Taşikardi, kalp ritminde bozulma ve kalp çarpıntısı
2. Derin nefes alıp-verme veya nefes darlığı
3. Mide bulantısı
4. Kan basıncında değışimler
5. Bitkinlik
6. Cinsel problemler
7. Baş, Karın vücudun diğer bölgelerinde ağrı

8. Baygınlık
9. Uyku ve yorgunluk problemleri (Işık ve Taner, 2006).

Anksiyete bozuklukları, kişilerde, birbiri çevresinde toplanan farklı semptomlara bağlı bir biçimde ortaya çıkmaktadır. Bunların dışında;

1. Bireyin yaşamış olduğu kaygının tehlike arz etmesi, tehlike durumunda olmasa dahi normal kabul edilmeyen bir seviyede olması,
2. Bireyin psikolojik durumuna yönelik üç haftayı geçen sürede herhangi bir müdahalede bulunulmaması,
3. Panik atak belirtilerinin meydana gelmesi ve bu belirtilerin görülme sıklığında artış yaşanması,
4. Fiziksel yakınmaların şiddetinde artış yaşanması,
5. Ani ölüm korkusunun, bireyin işlevselliğini bozacak bir ölçüde yaşanması gibi semptomlar da anksiyetenin belirlenmesinde önemli kabul edilmektedir (Tüylü, 2017).

Stres

Stres, Latince’de “estrectia” kelimesinden oluşan bir kavramdır (Baltaş ve Baltaş, 2012). Stres kavramı ilk olarak mühendislik ve fizik alanlarında Robert Hooke tarafından 17. yy’da kullanılmıştır. Bu kullanımdan çok sonra bireyler ile alakalı bir kavram olarak kullanılmaya başlanmıştır. Hooke stresi, bir obje ile o objeye yöneltilen kuvvet arasındaki ilişkiyi açıklamak için kullanmıştır. Fizik bilimiyle ilgilenen diğer bir bilim insanı Young ise stresi; nesnenin uyguladığı güç ya da direnç olarak açıklamaktadır (Hisli Şahin, 2010).

Ruhsal ve kişisel anlamda ise ilk olarak stres; dert, bela, felaket ve keder anlamlarının karşılığı olarak kullanılmıştır. 19. yy’da ise değişime maruz kalan bu kavram ve kişilerin fiziksel ve psikolojik olarak güçlük çekmesini ve zorlanmasını gösteren bir kavram olarak ele alınmıştır. 20. yy’ın ortasında itibaren de günümüzde kullanıldığı gibi literatürde psikolojik bir kavram olarak yerini almıştır (Rutter, 2006).

Stres kavramının varlığı insanlık kadar eski olmasına rağmen yapılan açıklamalarda henüz stresle ilgili bir netlik saptanamamıştır. Literatürde yer alan çalışmalarda stres kavramını açıklamanın ne denli zor olduğu özellikle belirtilmiştir. Kişisel unsurlardan çok fazla etkilenmesi bu durumun en önemli sebeplerinden

biridir. Bütün insanların kendilerine özel bir stres yaşantısı olmakla beraber, aynı yaşantı farklı kişiler için bir stres unsuru olmayabilmektedir (Akman, 2004).

19. yy’da stres, bazı tıbbi rahatsızlıkların temelinde yatan bir neden olarak görülmüştür. Burada stres tamamıyla bedensel ve fizyolojik bir davranış olarak kabul edilmiştir. Cannon stresi, oksijen seviyesinin düşmesi, kan şekerinin azalması ya da vücudun aşırı soğuması gibi koşullar ile birlikte vücut dengesinin değişmesi olarak açıklamaktadır ve “savaş veya kaç” tepkisinden ilk söz eden kişidir. Bu durumda stresle alakalı ilk çalışmaları literatüre Cannon’un kazandırdığını söylemek mümkündür. Alan yazında stres ile ilgili çalışmalarda en geniş tanımlamalara yer veren kişi ise Selye’dir. Selye, stresi bedensel ve fizyolojik bir olgu olarak açıklamıştır. Bireylerde medyada gelen zorlanma ve güçlük çekme ile birlikte oluşan davranış olarak ifade etmektedir (Riopel, 2019).

Stres kavramını tanımlamak için yapılan çalışmalarda ortak bir noktaya varılamamıştır (Güney, 2015). Stres, kişilerin ihtiyaçlarını karşılarken ya da doyum noktasına ulaştırmaya çabalarken kişisel ya da dış çevreden doğan zorluk ve engellerle karşı karşıya kalması nedeniyle meydana gelen zorlanma hali olarak tanımlanmıştır. Stresin diğer bir tanımında ise stresin psikolojik ve toplumsal boyutta meydana gelebileceği ve kişinin dengesini bozan bir etmen olarak görüldüğü vurgulanmakta, stresin analiz edilmesinde birey için ne ifade ettiğinin ve stresin şiddet derecesinin belirlenmesi gerekmektedir (Öztürk, 2001).

Stres kavramı, literatürde yapılan çalışmalarda temel olarak farklı iki bakış açısıyla tanımlanabilir. Bunlardan biri, stresin nedenlerinin incelenmesi bir diğeri bakış açısı ise stresin doğurduğu sonuçları incelemeye odaklanmıştır. Bu nedenle stresi tanımlamak ya da açıklamak oldukça güçtür (Baltaş ve Baltaş, 2012; Stranks, 2005).

Aynı zamanda, strese yol açan olay veya durumlar arasında da kişilerarası farklılıkların olduğu da alan yazında vurgulanan noktalardan bir tanesidir. Birbirine benzeyen olay ya da durumlar, kişiler için farklı duyguları ortaya çıkarabilmektedir. Yaşanılan bir olay ya da durum, bir kişi için mutluluk ifade ederken bir başka kişi için stres kaynağı olabilmektedir. Stresin oldukça karmaşık bir kavram olması da bu durumdan kaynaklanmaktadır. Starnks (2005) da stresi bu doğrultuda ele almış ve stresi, kişinin yaşamış olduğu olay veya durumlara yönelik olarak ortaya koyduğu

davranış, olay ya da durumla baş etme amacıyla ortaya koyulan savunma tepkileri ve sürekli ve uzun süreli olarak yaşanan kaygı ve endişe durumu şeklinde ifade etmektedir (Helvacı Çelik ve Hocaoglu, 2016).

Stres, genel olarak “bedenin denge durumundan ayrılması” şeklinde açıklanmaktadır. Stres ile ilgili yapılan açıklamalar incelendiğinde stresin, birey için huzursuzluk ve stres yaratan durum ya da olaylar karşısında gösterilen, kişilerin eylemlerinde ve çevresi ile olan ilişkisinde oldukça önemli bir etkisi bulunan içsel veya dışsal uyaranlara verilen bir tepki, farklı nedenlerden dolayı ortaya çıkan ve bireyin sinir sisteminde problemlere yol açan, dengesizlik ve psikolojik bir gerilim hali olarak yansıyan ve kişinin sağlığı açısından olumsuz olan bir kavram şeklinde açıklandığı görülmektedir (Kocatürk, 2006; Aydın, 2007; Altınok, 2009).

Stres ile ilgili olarak gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde bir takım ortak noktaların yer aldığı görülmektedir. Bu ortak noktalar;

- Stresin kişiye has bir deneyim olarak ortaya çıkması
- Kişinin kaldırabileceğinden daha yoğun bir baskı ve talebe yönelik ortaya çıkması ve
- Kişinin başa çıkma becerilerinden ve başa çıkma noktasındaki inançlarından ve yeterlilik duygusundan etkilenmesidir (Blaug, ve diğ., 2007).

Stres hakkında yapılan açıklamalar incelendiğinde, çoğu zaman stresin olumsuz tarafına odaklanıldığı ve açıklamaların bu doğrultuda yapıldığı dikkat çekmektedir. Oysaki stres, kişiler için itici yani olumlu bir güç ve bir savunma sistemi olarak da var olabilmektedir Stres ile başa çıkma becerileri de burada, bireylerin stresi olumlu strese çevirmesi noktasında, önem kazanmaktadır (Özcan, ve diğ., 2014).

Stresle başa çıkma becerileri, alan yazında özellikle üzerinde durulan oldukça önemli konulardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Başa çıkma, kişide stres sonucunda ortaya çıkan olumsuz sonuçların ortadan kaldırılması veya azaltılmasında bireyin sergilemiş olduğu bilişsel tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Gürkan, 2010). Kişilerin stresle başa çıkma davranışları ne kadar etkili ve sağlıklıysa, stres sonucunda ortaya çıkan olumsuz sonuçlardan etkilenme durumlarının da o kadar azalacağı bilinmektedir (Kumar, ve diğ., 2012).

Psikolojik Yaklaşım

Psikolojik yaklaşımda insanın bir olaya bakarak bunu olumlu ya da olumsuz olarak ele alması, genel olarak kişiden kişiye farklı özelliklere sahiptir. Birbirinden farklı tekniklerin kullanılmasıyla, strese giren birey içinde bulunduğu durumu farklı bir şekilde değerlendirerek, olayı algılama şeklini ve bilişsel süreçlerine farklı anlamlandırmalar yükleyerek stresin meydana getirdiği olumsuz etkinin derecesini düşürebilme yaklaşımıdır (Durna, 2004; Özel ve Karabulut, 2018).

Psikosomatik

Beden ve zihnimiz, yaşam boyunca sürekli olarak birebiriyle etkileşim içerisinde ve birbiriyle bağlantılı olması, bedenimizin ve zihnimizden etkilendiğini büyük ölçüde kabul ettirmektedir. Psikosomatik kavramı ilk defa Heinroth (1818) tarafından dile getirilmiştir (Babacan, 2003). Psikosomatik rahatsızlıklar, psikolojik ve bedensel sonuçların bir araya gelerek, etiolojisinde psikolojik ve sosyolojik streslerle birlikte ruhsal çatışmaların da büyük ölçüde sebep olduğu bir takım fiziksel hastalıklar şeklinde tanımlanabilir. Bunun yanında stresle başa çıkma yollarının yetersiz olması, uzun süre devam eden stres hali bireyde psikolojik ve fizyolojik olarak bir takım olumsuz sonuçlar meydana gelmesine neden olur (Çevik, 2000; Çetin ve Kurt, 2015).

Yoga

Çok eski bir geçmişi olan doğu kökenli yoga, diğer ülkeler gibi son yıllarda ülkemizde yaygın bir şekilde yapılmaya başladı. Stresle başa çıkma ve stresin kontrol altına alınmasında etkili olan yoga, aynı zamanda insanın doğal olmayan bileşenlerden sıyrılarak daha doğal bir hale gelmesi için geçirdiği bir eğitimsel aşama olarak tanımlamak mümkündür. Yoganın kelime anlamı her ne kadar birleşme olsa da yoga hem bedensel olarak hem de psikolojik olarak bir gelişim yöntemidir (Gökçe, 2004).

Kişi stres girdiği zaman, beyinde yer alan hipotalamus ve hipofiz bezi kısımlarından salgılanan hormon seviyelerinde ve istemsiz yapılan hareketleri ile organların görevlerini yerine getirmesinde etkili olan sistem olarak bilinen otonom sinir sisteminde birtakım dengesizlikler ortaya çıkar. Yapılan bilimsel çalışmalar çerçevesinde, yoga hipotalamus, hipofiz bezi, sempatik sinir sisteminin strese karşı verilen cevapları azaltmasına katkı sağlayarak bunların belli bir düzene girmesinde

etkili olur. Ayrıca stres kaynaklı bağışıklık sisteminde meydana gelen olumsuzluğu minimize eder (Atılğan, ve diğ., 2015).

Yoga öğretisi, özellikle kişinin duygusal değişimlerinde etkili bir şekilde rol oynayan dopamin ve serotonin hormonlarının salgılanmasını sağlayarak bireyin gevşemesine neden olmaktadır. Bu durum da stresle baş etmede pozitif yönde olumlu sonuçların elde edilmesine katkı sağlamaktadır. Yoga, bütüncül bir yöntemle insanlara yaklaşılarak kişinin kasları kuvvetlendirmektedir. Yogadaki bütüncül yaklaşım modeli, esneklik sağlamanın yanında nefesin de düzene girmesinde yardımcı olmaktadır. Bu sonuçlar çerçevesinde meydana gelen gevşeme ile kişinin vücudunu daha hafif ve daha enerjik hissetmesini sağlamaktadır. Bu durumda stresle baş etmede kontrol altına alınmaktadır. Bununla birlikte yogada yer alan meditasyon uygulaması, bireydeki baskı ve gerginliği ortadan kaldırarak kişideki benlik duygusunun gelişmesini, sevgi ve şefkat duygularının ön plana çıkmasını, bireyin daha mutlu ve huzurlu olmasını sağlamaktadır (Alkan ve Özçoban, 2017).

Psikolojik Dayanıklılık

İlk olarak Kobasa (1979) tarafından ele alınan psikolojik dayanıklılık, son zamanlarda özellikle psikoloji ve danışma üzerine yapılan çalışmaların yoğun ilgisiyle karşı karşıya kalmaktadır. Psikolojik dayanıklılığın kavramsal temelleri, varoluşsal kişilik teorisine dayanmaktadır. Psikolojik dayanıklılık kavramı ilgili yapılan çalışmalarda bazen yılmazlık, sağlamlık, güçlülük gibi kavramlarla eş anlamlı olarak tanımlanmıştır (Simoni ve Paterson, 1997; Basım ve Çetin, 2011).

Stresle baş etme de psikolojik dayanıklılığı, Lazarus ve Folkman (1985), kişinin sahip olduğu kaynakları aşmaya çalışan ya da zorlayan, bedensel ve duygusal istekleri yönetmek için gösterdiği bilişsel ve davranışsal çabalar şeklinde ifade etmiştir. Bu şekilde tanımlanan baş etme kavramı psikolojik dayanıklılığın tanımlanmasında çok sık kullanılan kavramlar arasında yer almaktadır (Yöndem ve Bahtiyar, 2016).

Stres ile İlgili Yapılan Çalışma ve Araştırmalar

Aydın ve İmamoğlu (2001)'nin "Stresle başa çıkma becerisi geliştirmeye yönelik grup çalışması" adlı araştırmasında, stres şartlarında insanların başa çıkma yollarına yönelik geliştirme ile yapılandırılmış bir grup programının etkililiğinin sınava tabi tutulması amaçlanmıştır. Programın işleyiş tarzı, strese sebep olan

faktörleri tanımak, olumsuz otomatik düşüncelere alternatif yöntemler kazandırmak için olası yöntemler öğretmek şeklinde uygulanmıştır. Bu grup çalışmadaki uygulamaya, psikolojik danışma ve rehberlik bölümünde öğrenim görmekte olan 3. sınıf öğrencileri katılmıştır. Bu çalışmanın etki derecesinin ölçülerek sınava tabi tutulması için ön-test ve son-test yapılanmasında faydalanılan otomatik düşünceler ölçeği ile durumluk sürekli kaygı envanteri sonuçları dikkatli bir şekilde incelenmiştir. Grup çalışması öğrencilerin kaygı ile ilgili tutum düzeylerinde önemli bir değişiklik ortaya çıkarmamakla birlikte, otomatik düşünceler derecesinde anlamlı farklıların olduğu görülmüştür (Aydın ve İmamoğlu, 2001).

Deniz ve Yılmaz (2005) tarafından üniversite öğrencilerinde duygusal zekâ ve stresle başa çıkma yolları arasındaki ilişkilerin incelenmesiyle ilgili bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada üniversite farklı bölümlerde öğrenim gören öğrenciler arasından rastgele olarak bir küme seçilmiştir. Bu küme içerisinde 198 kız öğrenci, 230 erkek öğrenci olmak üzere 428 öğrenci yer almıştır. Çalışma sonucunda bu öğrencilerin bireysel olarak duygusal zekâyâ yönelik becerileri, bireyler arası beceriler, uyumluluk durumu incelenmiştir. Sonuç olarak, stresle başa çıkma derecesi ve genel manada ruh durumu boyutu ile stresle başa çıkma yollarından problemin çözümüne yönelik olarak başa çıkma alt ölçeği arasında olumlu yönde anlamlı birtakım bağlantıların varlığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte öğrencinin bireysel becerilerinin alt boyutu ile stresle başa çıkma yollarında yer alan sorunla uğraşmaktan kaçınma alt ölçeği arasında olumsuz yönde anlamlı olacak bir bağlantı ortaya çıkarken, bireyler arası beceriler ve genel ruh durumunun alt boyutları ile sosyal destek arama alt ölçeği arasında olumlu yönde olabilecek bir bağlantının varlığından söz edilmiştir (Deniz ve Yılmaz, 2005).

Güleç (2009) tarafından yapılan çalışmada, stres sonucu meydana gelen psikosomatik hastalıkların bireyin mizaç ve karakteriyle olan ilişkisi incelenmiştir. Çalışma sonucunda, stres sonucu psikosomatik rahatsızlığa sahip kişilerin bir olgunluk düzeyine erişmesinde temel unsur olarak kabul edilen kendine yetebilmenin sağlıklı bireylerden daha düşük seviyede bulunması sonucu bu rahatsızlığa sahip hastalarda stresin kişiliği etkisi altına aldığı düşünülmüştür. Ayrıca psikosomatik hastalıklarda mizaç ve karakter özelliklerinin ayrıntılı bir şekilde ele alınması etiyolojik bakımdan stres sonucu ortaya çıkan psikosomatik hastalıkların daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacağını ileri sürmüştür (Güleç, 2009).

Kavas (2013) tarafından yapılan çalışmada dini tutumun stresle başa çıkmayla olan ilişkisi incelenmiştir. Bu araştırmanın örneklemini ise 2011 yılı Denizli ilimizde ikamet eden 15 yaş ve 15 yaşından büyük 869 kişi oluşturmuştur. Araştırmada, veri toplama aracı olarak, kişisel bilgi formu, stresle başa çıkma tutum envanteri ve dini tutum ölçeği kullanmıştır. Çalışma sonucunda dini tutumun stres ile başa çıkmada önemli bir yere sahip olduğu bulunmuştur (Kavas, 2013).

Yöndem ve Bahtiyar (2016) tarafından yapılan çalışmada ergenlerde psikolojik dayanıklılık ile stresle baş çıkma stratejileri arasındaki ilişkinin ortaya çıkması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini 135 erkek öğrenci ve 193 kız öğrenci oluşturmuştur. Çalışmanın verileri, kişisel-demografik bilgi formu, psikolojik dayanıklılık ölçeği, baş etme yolları ölçeği ile elde edilmiştir. Sonuç olarak, ergenlerin psikolojik dayanıklılık dereceleri ile planlı bir şekilde sorunları çözme ve sosyal destek arayışı gibi stresle baş etme yolları arasında pozitif ve güçlü birtakım ilişkiler taşıdığı bulgusu elde edilmiştir. Öğrencilerde cinsiyete göre baş etme yolları olarak değerlendirildiğinde, kızların planlı bir şekilde problem çözebildiği ve sosyal desteği de daha fazla kullandığı ortaya çıkarken, erkeklerin sorumluluğu alma ve kendine saklama duygusunu daha çok kullandığı belirtilmiştir. Öte yandan bu araştırmada, kadercilik kavramı, doğaüstü güçlere inanmak gibi baş etme yollarının alt sınıflardaki ergen bireylerde daha çok görüldüğü olduğu belirtilmiştir (Yöndem ve Bahtiyar, 2016).

Konuyla ilişkili Psikolojik Yaklaşımlar ve Araştırmalar

literatürde doğrudan arabulucularla üzerinde yapılmasa da çatışma eylem stillerinin kişilik tarzları, depresyon, kaygı ve stres ile ilişkili olduğu bildirilmiştir (Wang, 2010; Messarra, ve diğ. 2016). Konuyla ilişkili çalışmalar incelendiğinde Wang (2010) tarafından yapılan çalışmada, beş faktörlü model ile çatışma yönetimi stilleri arasında bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmada bütünleştirici çatışma stili ile deneyime açıklık arasında pozitif bir ilişki, bütünleştirici stil ile nevrozlar arasında ise negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca, zorlayıcı çatışma stili ile nevrozlar arasında pozitif, dışa dönüklükle negatif ilişkili olduğu belirlenmiştir (Wang, 2010).

Ejaz vd. (2012) tarafından yapılan çalışmada farklı çatışmayı ele alma tarzları ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda hem

bütünleştirici hem de zorlayıcı çatışma stillerinin açıklık, uyumluluk ve vicdanlılıkla pozitif olarak ilişkili olduğunu, uzlaşmacı ve baskın çatışma stillerinin ise açıklık ve dışa dönüklük ile pozitif olarak bağlantılı olduğu gösterilmiştir

Bu literatür öncelikle iki metodolojik perspektiften oluşmaktadır. İlk bakış açısı sosyal bilimler araştırmalarına dayanmaktadır. Ekonomi bilimi ve dalları, oyun teorisi, müzakere davranış modellerini oluşturmak için rasyonalist davranış varsayımlarını kullanır. Psikoloji ve ilgili disiplinler ise (deneysel ekonomi dahil olmak üzere) kontrollü olarak laboratuvar ortamlarda ampirik olarak araştırılan deneysel davranışlara dayanır (Kurt, 2018).

Bilimsel geleneklerin her ikisinde de sosyal bilimler araştırması olarak bireysel değişkenleri izole etme ve her birinin anlaşma müzakerelerini nasıl etkileyeceğini inceleme avantajları vardır. Bu yaklaşımların dezavantajları her zaman ‘dış geçerlilik’ sorusunu gündeme getirmeleridir. Yani, ekonomik modeller sadece içlerinde gömülü davranışsal varsayımlar kadar geçerlidir, bunun yanında, belirli bir laboratuvar ortamında gözlemlenen avukatların ve diğer uyuşmazlık çözümü uygulayıcılarının davranış şekli son derece bağlamsaldır ve gerçek dünya koşulları sırasında ortaya çıkıp çıkmayacağı belli değildir (Tümöklü, 2009).

İkinci olarak, daha pratiğe odaklı bir literatür, avukatların ve arabulucuların arabuluculuk ve anlaşma müzakereleri tecrübesine dayanır. Bu bakış açısının avantajı, laboratuvarlarda oluşturulan soyutlamalardan ziyade, avukatların ve arabulucuların gerçekten ilgilendiği türden gerçek yaşam deneyimlerinden görüşlere dayanır. Dezavantajı ise, anekdot hikayelerin bilimsel olmayan doğasından dolayı güvenilirlik veya temsiliyetten muzdarip olabileceğidir. “Güvenilirlik” problemleriyle, belirli bir yazarın yapmış olduğu gözlemlerin, kendine özgü, ön yargılı veya başka bir şekilde, aynı durumlarda farklı bir yazarın yapmış olabileceği gözlemlerden farklı olabileceği anlamına gelir (Bayraktar, 2015).

BÖLÜM III

Araştırma Yöntemi

Bu bölümde araştırma modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılan veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin yorumlanması ve çözümlenmesine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

Araştırmanın modeli

Araştırma nicel araştırma modeline dayalı olarak yapılandırılmıştır. Araştırmada korelasyon yöntemi ve betimsel yöntem birlikte kullanılmıştır. Korelasyon yönteminde temel amaç, iki veya daha fazla değişken arasında ilişkinin olup olmadığını ortaya çıkarmaktır. Betimsel çalışmalar ise belirli bir grubun belirli özelliklerini sayısal olarak tanımlamak amacıyla yapılmaktadır. Bu çalışmalarda, mevcut durumun değerlendirilmesi esastır (Büyüköztürk, ve diğ., 2017).

Evren ve örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı 17.000 arabulucu oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise; Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı 1.032 arabulucudan oluşmaktadır. Örneklem 618 kadın (%60), 414 erkek (%40) arabulucudan meydana gelmektedir. Arabulucular kolay ulaşılabilir durum örneklem yoluyla seçilmiştir. Kolay ulaşılabilir örneklem, evrendeki her bireyin eşit seçilme şansının olmadığı durumlarda kullanılmaktadır. Çeşitli nedenlerle kolay ulaşılabilir örneklem yolu tercih edilmektedir. Bunlar; örneklem araştırmacının çalıştığı yere yakınsa veya çalıştığı yer bu konuda avantaj sağlıyorsa; araştırmacı evrene aşınaysa veya evrenin içinde ya da evrenle aynı yerde çalışıyorsa; veriler zaten toplanmışsa gibi özelliklerdir. Araştırmacının arabuluculuk eğitimi alması ve arabulucuların mail adresine erişim sağlama şansının olması nedeniyle bu örnekleme yöntemi tercih edilmiştir.

Veri toplama araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak “Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği”, “Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu”, “Depresyon, Anksiyete ve Stres Ölçeği” ve araştırmacı tarafından hazırlanan “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır.

Bireylerin çatışma durumuyla başa çıkmak için kullandıkları eylemsel yolları belirlemek amacıyla Johnson ve Johnson (2008) tarafından geliştirilen, ardından Karadağ ve Tosun (2014) tarafından Türkçeye uyarlanan “Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği” kullanılmaktadır. Bireylerin kişilik ölçeği olarak “Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu Ölçeği’nin uyumluluğu alt boyutu kullanılmaktadır. Araştırmanın problemleri ve alt problemleri doğrultusunda analiz edilecek verilere ulaşmak amacıyla bazı sosyodemografik özellikleri içeren “Kişisel Bilgi Formu” kullanılmıştır. Veri toplama araçlarıyla ilgili ayrıntılı bilgiler aşağıda verilmektedir.

Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ)

Çatışma Eylem Stilleri ölçeği, Johnson ve Johnson (2008) tarafından geliştirilmiş, Karadağ ve Tosun (2014) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçeğin amacı, bireyin çatışma yaşadığı durumlarda bu durumla başa çıkabilmek için hangi eylemsel davranış tarzını kullandığını belirlemektir. 35 maddelik ölçekte tüm maddeler olumlu cümlelerden oluşmaktadır, tersine çevrilen madde bulunmamaktadır. Ölçeğin bir toplam puanı bulunmamaktadır. 5 alt boyuttan oluşan ölçeğin, her bir alt boyutunun puanı o alt boyuta ait ölçek maddelerinin puanlarının toplanmasıyla elde edilmektedir. Alt boyutlar; kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırmacı ve karşı koyucu olarak belirlenmiştir. Alt ölçekler için alınabilecek minimum puan 5, maksimum puan ise 35 olarak belirtilmektedir. Ölçek 5’li likert türündedir. Bireylerin her bir maddeyi değerlendirip, “(1) Asla böyle davranmam”, “(2) Nadiren böyle davranırım”, “(3) Bazen böyle davranırım”, “(4) Sıklıkla böyle davranırım”, “(5) Çoğunlukla böyle davranırım” şeklinde işaretleme yapmaları istenmektedir Her bir alt boyutta alınan puanın yükselmesi bireyin o çatışma çözme yolunu daha çok tercih etmesi anlamına gelmektedir. Yine her bir alt boyutta alınan puanın azalması bireyin o çatışma çözme yolunu tercih etmediği anlamına gelmektedir (Karadağ ve Tosun, 2014).

Ölçeğin yapı geçerliliği çalışması için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) kullanılmıştır. Beş faktörlü orijinal yapı için 138 serbestlik derecesi için elde edilen Kay kare değeri 197,21’dir. Modelin RMSEA değeri 0.05, Uyum İyiiliği Endeksi (GFI) 0.91, Uyum İndeksinin Düzenlenmiş İyiiliği (AGFI) 0.88 ve RMSEA değeri 0.05 olarak bulunmuştur. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizinde elde edilen faktör yük değerleri 0.47 ile 0.83 arasındadır (Karadağ ve Tosun, 2014).

Ölçeğin dil geçerliği çalışmalarında maddelerin uyum ortalaması 10 tam puan üzerinden 9.10 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçek maddelerinin uyum derece ortalamaları 8.00'ın altında saptanmamıştır. Ölçeğin Türkçe maddelerinin dil ve anlam geçerliği uygunluk ortalaması 10 tam puan üzerinden 9.62 bulunmuştur. Ölçek maddelerinin dilsel eşdeğerlikleri için yapılan eşleştirilmiş grup t-testi sonucunda ölçekte bulunan tüm maddelerin İngilizce-Türkçe formlarına verilen cevapların ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmadığı belirtilmektedir (Karadağ ve Tosun, 2014).

Ölçeğin güvenirlik çalışmaları iç tutarlılık katsayıları ve on beş gün arayla uygulanan test-tekrar test yönteminin kullanılmasıyla incelenmiştir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı Cronbach Alpha alt ölçeklerde .72 ile .79 arasında; Guttman yarımlar katsayısı ile alt ölçeklerde .71 ile .81 arasında tespit edilmiştir. Ölçeğin test tekrar test yönteminde toplam puan korelasyon katsayısı 0.81'dir. Ölçeğin test tekrar-test korelasyon katsayıları .68 ile .86 arasında değişmektedir (Karadağ ve Tosun, 2014).

Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu (IPISV)

Costa ve McCrae tarafından geliştirilmiş olan “Beş faktör kişilik kuramı”ndan hareketle Goldberg tarafından 1999 yılında geliştirilen Uluslararası kişilik envanteri kısa versiyonunun, Türkçe uyarlaması geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları Yöyen (2016) tarafından yapılarak ülkemize kazandırılmıştır. Geçerlilik ve güvenirlik çalışmaları sonucunda ölçeğin, alt ölçeklerinin iç tutarlılık katsayıları için cronbach alfa 0.64 ile 0.75 arasında değişirken, tüm ölçek için bu oran 0.82; ölçeğin kapsam geçerlilik oranı (KGO) Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizlerinin faktör yükleri dışadönüklük alt boyutu için 0,448 ile 0,656; duygusal denge alt boyutu için 0,408 ile 0,606; sorumluluk alt boyutu için 0,387 ile 0,629; açıklık alt boyutu için 0,339 ile 0,698; uyumluluk alt boyutu için 0,290 ile 0,589; düşmanlık alt boyutu için 0,466 ile 0 690 arasında değişmektedir.

Ölçeğin orijinal inde 50 madde bulunurken, yapılan geçerlilik güvenirlik ve uyarlama çalışmasında 10 madde faktör yükleri düşük olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Böylece toplam 40 soruya indirilen ölçeğin; dışadönüklük içedönüklük, yumuşak başlılık-düşmanlık, sorumluluk-dağınıklık, duygusal denge- duygusal

denge-sizlik ve gelişime açıklık- yeniliğe kapalılık olmak üzere iki uçlu beş boyutu mevcuttur. Alt boyutlara ilişkin madde numaraları şu şekildedir:

Dışadönüklük-içedönüklük alt boyutu: 1, 6, 9, 13, 16, 20, 25, 36. Maddeler

Yumuşak başlılık-düşmanlık alt boyutu: 2, 7, 14, 17, 21, 26, 30, 37. Maddeler

Sorumluluk- dağınıklık alt boyutu: 3, 8, 10, 15, 22, 27, 31, 34, 38. Maddeler

Duygusal denge-duygusal denge-sizlik alt boyutu: 4, 11, 18, 23, 28, 32, 35, 39. Maddeler

Gelişime açıklık- yeniliğe kapalılık alt boyutu: 5, 12, 19, 24, 29, 33, 40. Maddeler

Puanlandırılırken her alt ölçek için verilen puanlar toplanır. Ölçeğin kesme puanı bulunmamaktadır (Yöyen Güneri, 2016).

Depresyon, Anksiyete ve Stres Ölçeği (DASS 21)

Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen Depresyon Anksiyete Stres Ölçeği (DASS) dört basamaklı Likert tipi bir ölçektir. Ölçek 0 “bana hiç uygun değil”, 1 “bana biraz uygun”, 2 “bana genellikle uygun” ve 3 “bana tamamen uygun” şeklinde 4’lü likert tipi bir derecelendirmeye sahiptir. DASÖ’ de 14’ü depresyon, 14’ anksiyete ve 14’ü stres boyutlarına ait olmak üzere toplam 42 madde bulunmaktadır (Tümekaya, ve diğ., 2009).

Brown vd. (1997) bu ölçeğin daha kısa formlarının da aynı ölçümü gerçekleştirebilecek geçerliliğe sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışmada kullanılan 21 soruluk DASS ölçeği Henry ve Crawford, (2005) ve Mahmoud vd., (2010) çalışmalarından alınmıştır. Türkçe Kısa Formunun Geçerlilik-Güvenilirlik çalışması Yılmaz vd. (2017) tarafından yapılmıştır. Bu ölçekte (DASS-21) depresyon, stres ve anksiyete boyutlarını ölçmek için 7’şer soru bulunmaktadır. Ölçek 4’lü Likert Tipi Ölçek olup; 0”bana uygun değil”, 1”bana biraz uygun, 2 “bana genellikle uygun ve 3 “bana tamamen uygun” şeklinde kodlanmıştır.

Kısa ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında kullanılan Türkçe ifadeler için Nazan ve Bilgel (2010) ve Akın ve Çetin’in (2007) çalışmalarından faydalanılmıştır. Oluşturulan anket formu 2014 Mayıs ayında Balıkesir Üniversitesi BESYO ve Bandırma 17 Eylül Üniversitesi İİBF’de öğrenim gören 618 öğrenciden kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20, Amos 20,

Lisrel 8.8, Factor 10.3 ve SmartPLS 2.0 paket programları yardımı ile analiz edilmiştir.

Ölçekte yer alan soruların sıralamasının bir önemi bulunmamaktadır. Ancak depresyon stres ve anksiyete sorularının karışık sorulması uygun olmaktadır. Orjinal ölçekte de ölçüm bu şekilde gerçekleştirilmiştir. Ölçekte Depresyon Stres ve Anksiyete için toplam puanlara göre değerlendirme yapılmaktadır. Ölçekte yer alan her madde belirtinin şiddetine göre 0, 1, 2 ya da 3 puana karşılık gelecek 4'lü bir puanlama sistemine sahiptir. Her boyutta minimum 0 maksimum 21 puan alınabilir.

Kişisel Bilgi Formu

Çalışmada arabuluculardan demografik bazı değişkenlere yönelik araştırmacı tarafından geliştirilen 10 maddelik form kullanılmıştır. Bu formda arabulucunun, yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu, çalışma yılı, toplam iş hacmi gibi şeklindeki bilgilerinin edinilmesi amaçlanmıştır.

Verilerin Toplanması

İlk olarak; araştırmaya başlamadan önce YDÜ Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na 08.03.2021 tarihinde başvurulmuş, 24.03.2021 tarihinde ise YDÜ/SB/2021/946 proje numarası ile etik kurul izni alınmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak hazırlanan anketin saha uygulaması Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı arabulucuların içerisinden; onların mail ve facebook hesaplarından, üye oldukları whatsapp ve telegram gruplarından, onların yönlendirdiği kişilerden veya rastgele seçilen kişilerden gönüllü olarak çalışmaya katılmayı kabul eden kişilerle gerçekleştirilmiştir. Veriler 24 Mart 2021- 24 Nisan 2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılara Katılımcı Bilgilendirme Formu ve Aydınlatılmış Onam Formu (Ek 1) okutulup bilgilendirme yapılmış ve onayları alınmıştır. Anket formu katılımcılara online ulaştırılıp kendilerinin doldurulması istenmiş ve formlar daha sonra online olarak kendilerinden alınmıştır.

Verilerin Analizi ve Yorumlanması

Araştırma verileri istatistiksel olarak analiz edilirken Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 24.0 ve AMOS 21.0 programlarından faydalanılmıştır.

Katılımcıların araştırmada kullanılan ölçme araçlarına verdikleri yanıtların güvenirliği için bir iç tutarlılık testi olan Cronbach Alfa testi uygulanmıştır. Elde edilen alfa katsayıları Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği için 0,812, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği için 0,915 ve Uluslararası Kişilik Envanteri için ise 0,698 bulunmuştur.

Araştırmaya katılan arabulucuların sosyo-demografik özelliklerine ve bazı mesleki özelliklerine göre dağılımı frekans analiziyle belirlenmiş olup, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarına dair tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 1.

Ölçek puanlarına ilişkin normallik testleri

	Kolmogorov-Smirnov			Çarpıklık	Basıklık
	Değer	df	p		
Depresyon	0,096	1032	0,000	0,57	0,35
Anksiyete	0,088	1032	0,000	0,38	-0,01
Stres	0,108	1032	0,000	0,75	0,63
Dışadönüklük	0,098	1032	0,000	0,32	0,85
Yumuşak başlılık	0,133	1032	0,000	0,04	0,92
Sorumluluk	0,114	1032	0,000	0,10	0,94
Duygusal denge	0,071	1032	0,000	0,21	-0,78
Açıklık	0,083	1032	0,000	-0,41	0,39
Kaçınmacı	0,060	1032	0,000	0,18	0,23
Zorlayıcı	0,071	1032	0,000	0,06	0,26
Kolaylaştırıcı	0,065	1032	0,000	-0,21	0,18
Uzlaştırıcı	0,068	1032	0,000	0,02	0,29
Karşı koyucu	0,066	1032	0,000	-0,11	0,13

Katılımcıların ölçeklerden aldıkları puanların normal dağılıma uyumunun test edilmesinde Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmış ve elde edilen bulgular Tablo 1.'de gösterilmiştir.

Tablo 1'de gösterilen katılımcıların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarına

ilişkin Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarını değerlendirildiğinde veri setinin normal dağılıma uymadığı belirlenmiş olsa da örneklem büyüklüğü dikkate alındığında ve çarpıklık-basıklık değerlerin $\pm 1,5$ aralığında olduğundan dolayı veri setinin normal dağılım gösterdiğine kanaat getirilmiştir. Buna göre araştırmada parametrik hipotez testleri kullanılmıştır.

Araştırmaya alınan arabulucuların sosyo-demografik ve mesleki özelliklerine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında bağımsız değişken iki kategoriden oluşuyorsa bağımsız örneklem t testi, üç ve daha fazla kategoriden oluşuyorsa ANOVA kullanılmış olup, ileri analizi olarak Tukey testi kullanılmıştır.

Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanları arasındaki ilişkiler Pearson testiyle incelenmiştir. Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını yordama durumu için regresyon analizi ve yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır.

BÖLÜM IV

Bulgular

Araştırmanın bu kısmında, örnekleme tanıtıcı bulgulara ve alt problemlere ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 1.

Örneklemin Cinsiyete Göre Dağılımı

	n	%
Cinsiyet		
Kadın	618	58,82
Erkek	414	40,18
Toplam	1.032	100

Örneklemin cinsiyete göre dağılımı Tablo 1’de verilmektedir. Tablo 1 incelendiğinde örneklemin 1.032’sinin (%58,22) kadın, 414’ünün (%40,18) erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 2.

Örneklemin Yaşa Göre Dağılımı

	Sayı (n)	Yüzde (%)	$\bar{x} \pm s$
Yaş			41,93±8,89
Yaş grubu			
35 yaş ve altı	293	28,39	
36-40 yaş	210	20,35	
41-45 yaş	196	18,99	
46-50 yaş	140	13,57	
51 yaş ve üzeri	193	18,70	

Tablo 2 incelendiğinde, örneklemin 293'ünün (%28,39) 35 yaş ve altı, 210'unun (%20,35) 36-40 yaş, 196'sının (18,99) 41-45 yaş, 140'ının (%13,57) 46-50 yaş, 193'ünün (18,70) 51 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir.

Tablo 3.

Örneklemin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

	Sayı (n)	Yüzde (%)
Medeni durum		
Bekar	145	14,05
Evli	797	77,23
Boşanmış/Ayrı	90	8,72
Eğitim durumu		
Lisans	828	80,23
Lisansüstü	204	19,77
Gelir düzeyi		
Gelir giderden düşük	90	8,72
Gelir gidere eşit	301	29,17
Gelir giderden yüksek	641	62,11
Daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alma durumu		
Alan	289	28,00
Almayan	743	72,00

Tablo 3 incelendiğinde, 145'inin (%14,05) bekar, 797'sinin (%77,23) evli olduğu ve 90'nın (%8,72) boşanmış/ayrı olduğu görülmektedir.

Eğitim durumları incelendiğinde, 828'inin (%80,23) lisans ve 204'ünün (%19,77) lisansüstü düzeyde eğitim almış olduğu görülmektedir.

Gelir düzeyleri incelendiğinde, 90'ının (%8,72) gelir giderden düşük, 301'inin (%29,17) gelirinin giderine eşit ve 642'sinin (%62,11) gelirinin giderinden yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamına alınan arabulucuların 289'unun (%28,0) daha önce psikolojik/psikiyatrik destek aldığı tespit edilmiştir.

Tablo 4.

Arabulucuların Bazı Mesleki Özelliklerine Göre Dağılımı

	Sayı (n)	Yüzde (%)
Avukatlık yapma durumu		
Yapan	934	90,50
Yapmayan	98	9,50
Arabuluculuk yapma süresi ($\bar{x} \pm s = 2,54 \pm 1,91$)		
1 yıl ve altı	462	44,77
2 yıl	160	15,50
3 yıl	130	12,60
4 yıl	124	12,02
5 yıl ve üzeri	156	15,12
Toplam alınan arabuluculuk dosya sayısı ($\bar{x} \pm s = 152,33 \pm 257,73$)		
40 ve altı	261	25,29
41-80 arası	316	30,62
81-120 arası	121	11,72
121 ve üzeri	334	32,36
Anlaşma ile sonuçlandırılan dosya oranı ($\bar{x} \pm s = 31,12 \pm 19,26$)		
%10 ve altı	134	12,98
%11-20 arası	242	23,45
%21-30 arası	216	20,93
%31-40 arası	184	17,83
%41-50 arası	105	10,17
%51 ve üzeri	151	14,63

Tablo 4 incelendiğinde, araştırma dahil edilen arabulucuların 934'ünün (%90,50) avukatlık yaptığı ve 98'inin (%9,5) avukatlık yapmadığı görülmektedir.

Örnekleme arabulucuk yapma süreleri incelendiğinde 462'sinin (%44,77) 1 yıl ve altı, 160'ının (%15,50) 2 yıl, 130'unun (%12,60) 3 yıl, 124'ünün (%12,02) 4 yıl ve 156'sının (%15,12) 5 yıl ve üzeri yaptığı belirlenmiştir.

Arabulucuların almış oldukları dosya sayıları incelendiğinde, 261'inin (%25,29) bugüne kadar 40 ve altı, 316'sının (%30,62) 41-80 arası, 121'in (%11,72) 81-120 arası ve 334'ünün (%32,36) 121 ve üzeri sayıda arabuluculuk dosyası aldığı belirlenmiştir.

Arabulucuların anlaşma ile sonuçlandıkları dosya sayıları incelendiğinde, anlaşma ile sonuçlanan dosya ortalamasının yüzde $31,12 \pm 19,26$ olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5.

Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları

	n	$\bar{x}$	s	Min	Max
Kaçınmacı	1032	18,62	3,75	7,00	35,00
Zorlayıcı	1032	20,63	3,52	9,00	32,00
Kolaylaştırıcı	1032	24,90	3,93	10,00	35,00
Uzlaştırıcı	1032	24,00	3,48	11,00	35,00
Karşı koyucu	1032	25,33	3,33	13,00	35,00

Tablo 5'te araştırma kapsamına alınan arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 5 incelendiğinde, arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı alt boyutundan ortalama $18,62 \pm 3,75$ puan, zorlayıcı alt boyutundan ortalama $20,63 \pm 3,52$ puan, kolaylaştırıcı alt boyutundan ortalama $24,90 \pm 3,93$ puan, uzlaştırıcı alt boyutundan ortalama $24,00 \pm 3,48$ puan ve karşı koyucu alt boyutundan ortalama $25,33 \pm 3,33$ puan aldıkları tespit edilmiştir.

Tablo 6.

Arabulucuların Cinsiyetine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	$\bar{x}$	s	t	p
Kaçınmacı	Kadın	618	18,59	3,68	-0,333	0,739
	Erkek	414	18,67	3,85		
Zorlayıcı	Kadın	618	20,81	3,45	1,967	0,049*
	Erkek	414	20,37	3,61		
Kolaylaştırıcı	Kadın	618	25,07	4,00	1,690	0,091
	Erkek	414	24,65	3,82		
Uzlaştırıcı	Kadın	618	24,06	3,35	0,650	0,516
	Erkek	414	23,91	3,66		
Karşı koyucu	Kadın	618	25,48	3,30	1,771	0,077
	Erkek	414	25,11	3,37		

*p<0,05

Tablo 6’da araştırmaya katılan arabulucuların cinsiyetine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılması için uygulanan bağımsız örneklem t testi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 6 incelendiğinde, arabulucuların cinsiyetine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

Arabulucuların cinsiyetine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki zorlayıcı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farkın olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Kadınların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki zorlayıcı alt boyutundan aldıkları puanlar erkeklere göre yüksek bulunmuştur.

Tablo 7.

Arabulucuların Yaş Grubuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Yaş grubu	n	$\bar{x}$	s	Min	Max	F	p	Fark
Kaçınmacı	35 yaş ve altı	93	8,32	,87	7	9	,876	,477	
	36-40 yaş	210	18,87	3,62	11	30			
	41-45 yaş	196	18,81	3,55	11	35			
	46-50 yaş	140	18,52	3,69	11	28			
	51 yaş ve üzeri	193	18,70	3,92	9	30			
Zorlayıcı	35 yaş ve altı	293	20,42	3,44	10	32	0,449	0,773	
	36-40 yaş	210	20,81	3,70	9	32			
	41-45 yaş	196	20,72	3,67	11	29			
	46-50 yaş	140	20,61	3,30	12	28			
	51 yaş ve üzeri	193	20,69	3,43	13	30			
Kolaylaştırıcı	35 yaş ve altı	293	24,71	3,90	14	35	0,440	0,779	
	36-40 yaş	10	24,96	3,63	12	35			
	41-45 yaş	96	25,15	4,26	10	35			
	46-50 yaş	40	25,01	3,69	15	34			
	51 yaş ve üzeri	93	24,80	4,14	12	35			
Uzlaştırıcı	35 yaş ve altı	93	4,03	3,62	11	35	0,714	0,582	
	36-40 yaş	10	24,30	3,22	16	33			
	41-45 yaş	96	3,81	,56	12	32			
	46-50 yaş	140	24,04	3,23	16	33			
	51 yaş ve üzeri	193	23,79	3,62	16	32			
Karşı koyucu	35 yaş ve altı	293	24,78	3,28	13	33	3,820	0,004*	1-4
	36-40 yaş	210	25,31	3,12	18	32			1-5
	41-45 yaş	196	25,37	3,74	14	35			
	46-50 yaş	140	25,66	2,98	18	32			
	51 yaş ve üzeri	193	25,91	3,34	15	35			

*p<0,05

Tablo 7’de arabulucuların yaş grubuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan ANOVA sonuçları verilmiştir.

Tablo 7 incelendiğinde, araştırmaya dahil edilen arabulucuların yaş grubuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır (p>0,05).

Araştırmaya dahil edilen arabulucuların yaş grubuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde bir farkın olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). 35 yaş ve altı arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanlar 46-50 yaş ve 51 yaş ve üzeri arabuluculara göre düşük bulunmuştur.

Tablo 8.

Arabulucuların Medeni Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Medeni durum	n	$\bar{x}$	s	Min	Max	F	p
Kaçınmacı	Bekar	145	18,46	3,72	10	28	0,166	0,847
	Evli	797	18,64	3,79	7	35		
	Boşanmış/Ayrı	90	18,70	3,39	9	26		
Zorlayıcı	Bekar	145	20,55	3,72	9	32	0,682	0,506
	Evli	797	20,60	3,54	10	32		
	Boşanmış/Ayrı	90	21,04	2,89	11	28		
Kolaylaştırıcı	Bekar	145	25,12	3,89	10	35	0,716	0,489
	Evli	797	24,91	3,85	11	35		
	Boşanmış/Ayrı	90	24,49	4,66	12	35		
Uzlaştırıcı	Bekar	145	23,70	3,29	13	31	1,110	0,330
	Evli	797	24,09	3,50	11	35		
	Boşanmış/Ayrı	90	23,70	3,58	16	32		
Karşı koyucu	Bekar	145	25,25	2,95	18	32	0,146	0,864
	Evli	797	25,33	3,38	13	35		
	Boşanmış/Ayrı	90	25,49	3,49	15	32		

Tablo 8’de arabulucuların medeni durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında ANOVA kullanılmış olup, arabulucuların medeni durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Tablo 9.

Arabulucuların Eğitim Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Eğitim durumu	n	$\bar{x}$	s	t	p
Kaçınmacı	Lisans	828	18,65	3,78	0,423	0,672
	Lisansüstü	204	18,52	3,60		
Zorlayıcı	Lisans	828	20,63	3,52	-0,078	0,938
	Lisansüstü	204	20,65	3,52		
Kolaylaştırıcı	Lisans	828	24,89	3,98	-0,278	0,781
	Lisansüstü	204	24,97	3,72		
Uzlaştırıcı	Lisans	828	24,01	3,54	0,175	0,861
	Lisansüstü	204	23,96	3,22		
Karşı koyucu	Lisans	828	25,36	3,39	0,549	0,583
	Lisansüstü	204	25,22	3,11		

Araştırmaya dahil edilen arabulucuların eğitim durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin bağımsız örneklem t testi sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9 incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan arabulucuların eğitim durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Lisans ve lisansüstü mezunu olan arabulucuların Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar benzerdir.

Tablo 10.

Arabulucuların Gelir Düzeyine Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Gelir düzeyi	n	$\bar{x}$	s	Min	Max	F	p	Fark
Kaçınmacı	Gelir giderden düşük	90	19,01	4,43	10	35	1,487	0,226	
	Gelir gidere eşit	301	18,83	3,73	7	30			
	Gelir giderden yüksek	641	18,47	3,65	9	30			
Zorlayıcı	Gelir giderden düşük	90	19,80	3,34	11	26	2,826	0,060	
	Gelir gidere eşit	301	20,76	3,72	9	32			
	Gelir giderden yüksek	641	20,69	3,43	11	30			
Kolaylaştırıcı	Gelir giderden düşük	90	23,88	4,06	12	32	4,337	0,013*	1-2
	Gelir gidere eşit	301	24,74	4,19	10	35			1-3
	Gelir giderden yüksek	641	25,12	3,76	11	35			
Uzlaştırıcı	Gelir giderden düşük	90	23,10	3,06	12	30	3,338	0,036*	1-2
	Gelir gidere eşit	301	24,05	3,37	13	35			1-3
	Gelir giderden yüksek	641	24,10	3,57	11	35			
Karşı koyucu	Gelir giderden düşük	90	25,03	3,41	14	32	1,838	0,160	
	Gelir gidere eşit	301	25,09	3,47	13	35			
	Gelir giderden yüksek	641	25,49	3,25	14	35			

*p<0,05

Tablo 10’da arabulucuların gelir düzeyine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan ANOVA sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 10 incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan arabulucuların gelir düzeyine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı düzeyde olmadığı belirlenmiştir (p>0,05). Gelir düzeyine göre arabulucuların

Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar benzer bulunmuştur.

Arabulucuların gelir düzeyine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmış olup, geliri giderinden düşük olanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyutlarından aldıkları puanlar daha düşüktür.

Tablo 11.

Arabulucuların Daha Önce Psikolojik/Psikiyatrik Destek Alma Durumu Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Destek alma	n	$\bar{x}$	s	t	p
Kaçınmacı	Alan	289	18,64	3,77	0,105	0,917
	Almayan	743	18,62	3,74		
Zorlayıcı	Alan	289	20,42	3,44	-1,251	0,211
	Almayan	743	20,72	3,54		
Kolaylaştırıcı	Alan	289	24,71	4,11	-0,983	0,326
	Almayan	743	24,98	3,86		
Uzlaştırıcı	Alan	289	23,94	3,31	-0,353	0,724
	Almayan	743	24,02	3,54		
Karşı koyucu	Alan	289	25,37	3,34	0,219	0,827
	Almayan	743	25,32	3,33		

Tablo 11 incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan arabulucuların daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alma durumu göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasında kullanılan bağımsız örneklem t testinden elde edilen bulgular yer verilmiştir.

Arabulucuların daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alma durumu göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı, psikolojik/psikiyatrik destek alan ve almayan arabulucuların puanlarının benzer olduğu tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 12.

Arabulucuların Avukatlık Yapma Durumuna Göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Avukatlık yapma	n	$\bar{x}$	s	t	p
Kaçınmacı	Yapan	934	18,57	3,73	-1,442	0,150
	Yapmayan	98	19,14	3,93		
Zorlayıcı	Yapan	934	20,67	3,52	1,123	0,261
	Yapmayan	98	20,26	3,51		
Kolaylaştırıcı	Yapan	934	24,95	3,94	1,092	0,275
	Yapmayan	98	24,49	3,85		
Uzlaştırıcı	Yapan	934	24,00	3,47	0,058	0,954
	Yapmayan	98	23,98	3,56		
Karşı koyucu	Yapan	934	25,33	3,33	0,044	0,965
	Yapmayan	98	25,32	3,32		

Arabulucuların avukatlık yapma durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarının karşılaştırılmasına ilişkin yapılan bağımsız örneklem t testinden elde edilen bulgular Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12 incelendiğinde, katılımcıların avukatlık yapma durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Avukatlık yapan ve yapmayanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar benzer bulunmuştur.

Tablo 13.

Arabulucuların Arabuluculuk Yapma Süresi, Toplam Alınan Dosya Sayısı ve Anlaşmasıyla Sonuçlanan Dosya Oranı ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları Arasındaki Korelasyonlar

		Kaçınmacı	Zorlayıcı	Kolaylaştırıcı	Uzlaştırıcı	Karşı koyucu
Arabuluculuk yapma süresi	r	0,000	0,124	0,112	0,059	0,096
	p	0,997	0,000*	0,000*	0,057	0,002*
Toplam alınan arabuluculuk dosya sayısı	r	0,054	0,112	0,118	0,077	0,078
	p	0,085	0,000*	0,000*	0,014*	0,012*
Anlaşma ile sonuçlandırılan dosya	r	-0,045	0,109	0,111	0,046	0,066
	p	0,152	0,000*	0,000*	0,136	0,035*

*p<0,05

Tablo 13'te arabulucuların arabuluculuk yapma süresi, toplam alınan dosya sayısı ve anlaşmayla sonuçlanan dosya oranı ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanları arasındaki korelasyonların incelendiği Pearson testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 13 incelendiğinde, arabulucuların, arabuluculuk yapma süresi ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonların olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Arabulucuların arabuluculuk yapma süresi arttıkça Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar da artmaktadır.

Arabulucuların toplam aldıkları dosya sayısı ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonların olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Buna göre Arabulucuların toplam aldıkları dosya sayısı arttıkça Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar da artmaktadır.

Araştırmaya katılan arabulucuların, anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonların olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Arabulucuların anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı arttıkça Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar da artmaktadır.

Tablo 14.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları

		n	$\bar{x}$	s	Min	Max
DAS21	Depresyon	1032	5,18	2,92	0	17
	Anksiyete	1032	4,95	2,82	0	15
	Stres	1032	4,53	3,01	0	17
UKE	Dışadönüklük	1032	25,43	3,20	15	39
	Yumuşak başlılık	1032	28,01	3,19	14	38
	Sorumluluk	1032	28,33	3,25	15	41
	Duygusal denge	1032	21,88	7,60	8	40
	Açıklık	1032	25,00	3,45	12	34

Tablo 14 incelendiğinde, araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarına ilişkin ortalama, standart sapma, en düşük ve en yüksek değer gibi tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Araştırmaya katılan arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği'nde yer alan depresyon alt boyutundan ortalama $5,18 \pm 2,92$ puan, anksiyete alt boyutundan ortalama $4,95 \pm 2,82$ puan ve stres alt boyutundan ortalama $4,53 \pm 3,01$ puan aldıkları tespit edilmiştir.

Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde yer alan Dışadönüklük alt boyutundan ortalama $25,43 \pm 3,20$ puan, yumuşak başlılık alt boyutundan ortalama $28,01 \pm 3,19$ puan, sorumluluk alt boyutundan ortalama $28,33 \pm 3,25$ puan, duygusal

denge alt boyutundan ortalama $21,88 \pm 7,60$ ve açıklık alt boyutundan ortalama $25,00 \pm 3,45$ puan aldıkları belirlenmiştir.

Tablo 15.

Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanları ile Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanları Arasındaki Korelasyonlar

		Kaçınmacı	Zorlayıcı	Kolaylaştırıcı	Uzlaştırıcı	Karşı koyucu
Depresyon	r	0,269	-0,024	-0,162	-0,064	-0,109
	p	0,000*	0,433	0,000*	0,041*	0,000*
Anksiyete	r	0,261	0,006	-0,187	-0,031	-0,080
	p	0,000*	0,837	0,000*	0,324	0,011*
Stres	r	0,263	-0,039	-0,158	-0,046	-0,073
	p	0,000*	0,206	0,000*	0,143	0,019*
Dışadönüklük	r	0,127	0,073	0,136	0,131	0,066
	p	0,000*	0,019*	0,000*	0,000*	0,035*
Yumuşak başlılık	r	0,133	0,134	0,135	0,140	0,098
	p	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*	0,002*
Sorumluluk	r	0,040	0,160	0,102	0,111	0,091
	p	0,202	0,000*	0,001*	0,000*	0,003*
Duygusal denge	r	0,233	-0,051	-0,271	-0,083	-0,140
	p	0,000*	0,103	0,000*	0,008*	0,000*
Açıklık	r	-0,078	0,260	0,152	0,185	0,231
	p	0,012*	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*

*p<0,05

Tablo 15 incelendiğinde, araştırmaya dahil edilen arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanları ile Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanları arasındaki korelasyonların incelendiği Pearson testi sonuçları verilmiştir.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğinde yer alan depresyon alt boyutundan aldıkları puanları ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt

boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanlar arasında ise negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyonların olduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Arabulucuların depresyon alt boyutundan aldıkları puanlar arttıkça, kaçınmacı puanları artmakta, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları ise azalmaktadır.

Araştırmaya katılan arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğinde bulunan anksiyete ve stres alt boyutlarından aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif yönlü, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında ise negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyonların olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre arabulucuların anksiyete ve stres puanları arttıkça, kaçınmacı puanları artmakta, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu puanları ise azalmaktadır.

Araştırmaya katılan arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan dışadönüklük, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarından aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonların bulunduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Arabulucuların dışadönüklük ve yumuşak başlılık puanları arttıkça, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları da artmaktadır.

Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan duygusal denge alt boyutu puanları ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı puanları arasında pozitif yönlü, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları arasında ise negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyonlar saptanmıştır. Buna göre arabulucuların duygusal denge puanları arttıkça, kaçınmacı puanları artmakta, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları ise azalmaktadır.

Araştırmaya dahil edilen arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan açıklık alt boyutundan aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında negatif yönlü, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonların bulunduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Buna göre arabulucuların açıklık alt boyutundan aldıkları puanlar

arttıkça, kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar azalmakta, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar ise artmaktadır.

Tablo 16.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Std. Olm.		Standardize		t	p	F	R ²
		Katsayılar		Katsayılar					
		β	S.H.	β				p	AdjR ²
Kaçınmacı	(Sabit)	12,55	1,52			8,268	0,000*		
	Depresyon	0,13	0,07	0,10		1,890	0,059		
	Anksiyete	0,09	0,07	0,07		1,283	0,200		
	Stres	0,09	0,07	0,07		1,360	0,174	16,416	0,114
	Dışadönüklük	0,07	0,04	0,06		2,018	0,044*	0,000*	0,107
	Yumuşak başlılık	0,14	0,04	0,12		3,707	0,000*		
	Sorumluluk	0,00	0,04	0,00		0,117	0,907		
	Duygusal denge	0,04	0,02	0,09		2,259	0,024*		
	Açıklık	-0,09	0,03	-0,08		-2,544	0,011*		

*p<0,05

Tablo 16’da araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 16 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını yordama durumunun incelendiği modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan tahmincilerin Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarındaki varyansın %10,7’sini açıkladığı belirlenmiştir. Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde yer alan dışadönüklük ($\beta=0,07$; $p<0,05$), yumuşak başlılık ($\beta=0,14$; $p<0,05$) ve duygusal denge ($\beta=0,04$; $p<0,05$) alt boyutundan aldıkları puanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını

pozitif yönde, açıklık ($\beta=-0,09$; $p<0,05$) puanların ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir.

Katılımcıların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir($p>0,05$). Buna göre dışadönüklük, yumuşak başlılık ve duygusal denge puanları Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını artırıcı, açıklık ise azaltıcı etkiye sahiptir.

Tablo 17.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Zorlayıcı Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Std. Olm. Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	p	F	R ²
		β	S.H.					
Zorlayıcı	(Sabit)	8,53	1,44		5,939	0,000*		
	Depresyon	0,03	0,07	0,02	0,380	0,704		
	Anksiyete	0,16	0,07	0,13	2,450	0,014*		
	Stres	-0,13	0,06	-0,11	-2,031	0,043*	13,989	0,099
	Dışadönüklük	0,07	0,03	0,06	1,940	0,053	0,000*	0,092
	Yumuşak başlılık	0,09	0,03	0,08	2,653	0,008*		
	Sorumluluk	0,10	0,03	0,10	2,996	0,003*		
	Duygusal denge	-0,05	0,02	-0,11	-2,841	0,005*		
	Açıklık	0,23	0,03	0,22	7,026	0,000*		

* $p<0,05$

Tablo 17 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Zorlayıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiş olup, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve açıklanan toplam varyansın %9,2 olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğindeki anksiyete ($\beta=0,16$; $p<0,05$) puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Zorlayıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, stres puanlarının ($\beta=-0,13$; $p<0,059$ ise negatif yönlü olarak yordadığı tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde yer alan yumuşak başlılık ($\beta=0,09$; $p<0,05$), sorumluluk ($\beta=0,10$; $p<0,05$) ve açıklık ($\beta=0,23$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, duygusal denge ($\beta=-0,05$; $p<0,05$) puanlarının ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir.

Tablo 18.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Std. Olm. Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	p	F	R ²
		β	S.H.					
Kolaylaştırıcı	(Sabit)	14,36	1,57		9,166	0,000*		
	Depresyon	0,02	0,07	0,02	0,296	0,767		
	Anksiyete	-0,03	0,07	-0,02	-0,362	0,718		
	Stres	-0,04	0,07	-0,03	-0,641	0,521	21,171	0,142
	Dışadönüklük	0,17	0,04	0,14	4,583	0,000*	0,000*	0,135
	Yumuşak başlılık	0,11	0,04	0,09	2,900	0,004*		
	Sorumluluk	0,12	0,04	0,10	3,313	0,001*		
	Duygusal denge	-0,15	0,02	-0,29	-7,745	0,000*		
	Açıklık	0,12	0,04	0,11	3,484	0,001*		

* $p<0,05$

Tablo 18 incelendiğinde, araştırmaya dahil edile arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiş olup, modelde yer alan tahmincilerin Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarındaki varyansın %13,5'ini açıkladığı saptanmıştır ($p<0,05$).

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı saptanmıştır ($p>0,05$).

Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde yer alan dışadönüklük ($\beta=0,17$; $p<0,05$), yumuşak başlılık ($\beta=0,11$; $p<0,05$), sorumluluk ($\beta=0,12$; $p<0,05$) ve açıklık ($\beta=0,12$; $p<0,05$) alt boyutundan aldıkları puanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarını pozitif yönde, duygusal denge ($\beta=-0,15$; $p<0,05$) alt boyutundan adlıkları puanların ise negatif yönde yordadığı belirlenmiştir.

Tablo 19.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Uzlaştırıcı Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Std. Olm.		Standardize		t	p	F	R ²
		Katsayılar		Katsayılar					
		β	S.H.	β				p	AdjR ²
Uzlaştırıcı	(Sabit)	13,34	1,44			9,275	0,000*		
	Depresyon	-0,07	0,07	-0,06		-1,089	0,277		
	Anksiyete	0,12	0,07	0,09		1,763	0,078		
	Stres	-0,02	0,06	-0,02		-0,364	0,716	10,484	0,076
	Dışadönüklük	0,13	0,03	0,12		3,813	0,000*	0,000*	0,069
	Yumuşak başlılık	0,09	0,03	0,08		2,651	0,008*		
	Sorumluluk	0,07	0,03	0,07		2,056	0,040*		
	Duygusal denge	-0,06	0,02	-0,12		-3,225	0,001*		
	Açıklık	0,16	0,03	0,15		4,822	0,000*		

* $p<0,05$

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Uzlaştırıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.

Tablo 19 incelendiğinde, gösterilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan tahmincilerin Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği- Uzlaştırıcı puanlarındaki varyansın %6,9’unun açıkladığı saptanmıştır ($p<0,05$).

Arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde yer alan dışadönüklük ($\beta=0,13$; $p<0,05$), yumuşak başlılık ($\beta=0,09$; $p<0,05$), sorumluluk ($\beta=0,07$; $p<0,05$) ve açıklık ($\beta=0,16$; $p<0,05$) alt boyutundan aldıkları puanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarını pozitif yönde, duygusal denge ($\beta=-0,06$; $p<0,05$) alt boyutundan adlıkları puanların ise negatif yönde yordadığı saptanmıştır.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Uzlaştırıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı görülmüştür ($p>0,05$).

Tablo 20.

Arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Std. Olm. Katsayılar		Standardize Katsayılar		t	p	F	R ²
		B	S.H.	Beta					
Karşı koyucu	(Sabit)	17,11	1,37			12,493	0,000*		
	Depresyon	-0,11	0,06	-0,09		-1,707	0,088		
	Anksiyete	0,07	0,06	0,06		1,135	0,257		
	Stres	0,03	0,06	0,03		0,584	0,559	12,209	0,087
	Dışadönüklük	0,08	0,03	0,07		2,335	0,020*	0,000*	0,080
	Yumuşak başlılık	0,05	0,03	0,05		1,584	0,113		
	Sorumluluk	0,05	0,03	0,05		1,492	0,136		
	Duygusal denge	-0,07	0,02	-0,16		-4,104	0,000*		
	Açıklık	0,20	0,03	0,21		6,490	0,000*		

* $p<0,05$

Tablo 20’de arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu puanlarını yordama durumuna ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiş olup, modelin istatistiksel olarak anlamlı ve açıklanan varyansın %8,0 olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 20 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

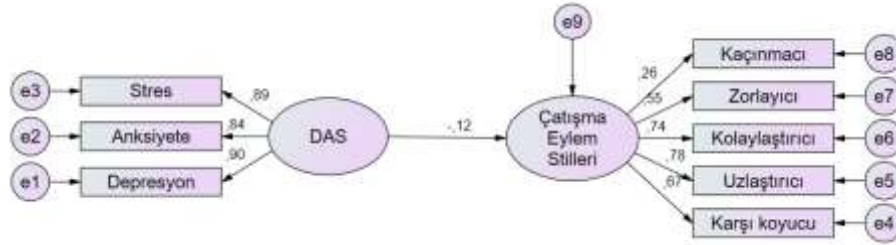
Araştırmaya katılan arabulucuların Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan dışadönüklük ($\beta=0,08$; $p<0,05$) ve açıklık ($\beta=0,20$; $p<0,05$) alt boyutundan aldıkları puanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Karşı Koyucu puanlarını pozitif yönde

yordadığı belirlenirken, duygusal denge ($\beta=-0,07$; $p<0,05$) alt boyutundan aldıkları puanların negatif yönde yordadığı görülmüştür.

Araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğinden aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki ilişkide Uluslararası Kişilik Envanteri aracının rolünün incelenmesi için yapısal eşitlik modellemesi kullanılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Şekil 2.

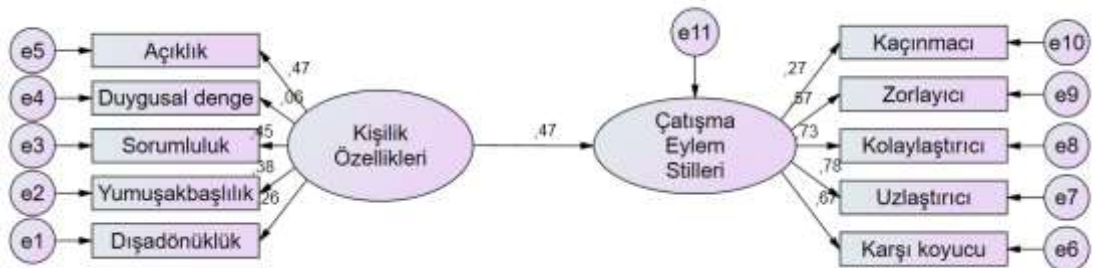
Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarını Yordama Durumu



Şekil 2’de arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını yordama durumu incelendiği path diagramı gösterilmiş olup, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı tespit edilmiştir ($\beta=-0,12$; $p<0,05$).

Şekil 3.

Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği Puanlarını Yordama Durumu

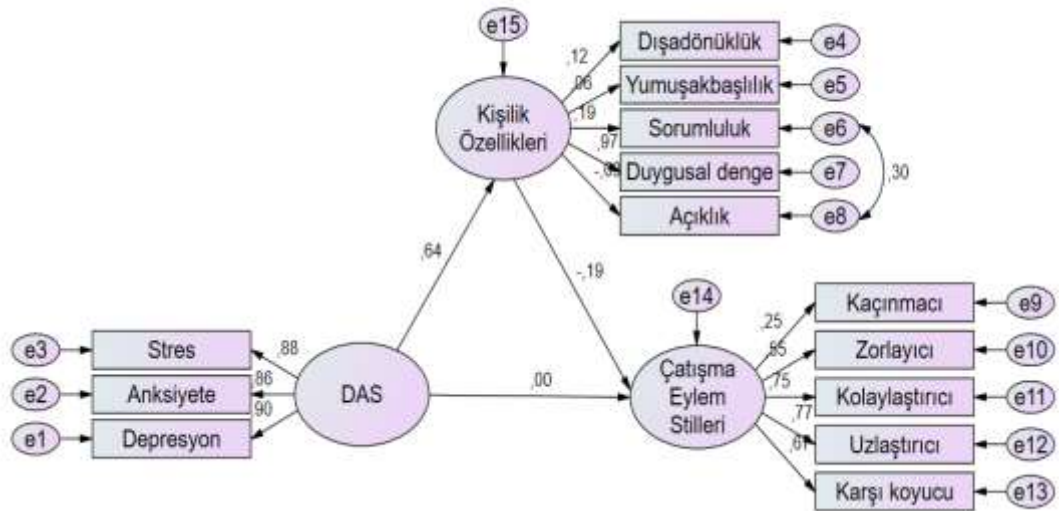


Şekil 3'te araştırma kapsamına alınan arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını yordama durumunun incelenmesine ilişkin path diyagramı gösterilmiştir.

Şekil 3 incelendiğinde, araştırmaya katılan arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı saptanmıştır ($\beta=0,47$; $p<0,05$).

Şekil 4.

Depresyon-Anksiyete-Stres ile Çatışma Eylem Stilleri Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Aracı Rolü



Depresyon-Anksiyete-Stres ile Çatışma Eylem Stilleri arasındaki ilişkide Kişilik Özelliklerinin Aracı Rolünün incelenmesi için; Depresyon-Anksiyete-Stres ve Kişilik Özellikleri aynı anda Çatışma Eylem Stillerini yordama durumu incelenmiş ve elde edilen bulgular Şekil 3.'te gösterilmiştir.

Şekil 4'te gösterilen modele ilişkin uyum iyiliği indeksi değerlerinin tamamının uygun olduğu belirlenmiştir ($X^2/sd=4,687$, $NFI=0,944$, $CFI=0,955$, $GFI=0,964$ ve $RMSEA=0,60$).

Şekil 4 incelendiğinde, arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı saptanmıştır ($\beta=-0,19$; $p<0,05$). Araştırmaya katılan arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres ölçeğinden aldıkları puanların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir ($p>0,05$). Görüleceği üzere arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres ölçeğinden aldıkları puanlar tek başına Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını yordarken, modele Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanları dahil edildiğinde söz konusu yordama durumun ortadan kalktığı belirlenmiştir. Buna göre Depresyon-Anksiyete-Stres ile Çatışma Eylem Stilleri arasındaki ilişkide Kişilik Özelliklerinin aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir.

BÖLÜM V

Tartışma

Bu bölümde, çalışmada elde edilen bulgular literatürde yer alan araştırmalar çerçevesinde tartışılmıştır.

Gerçekleştirilen kapsamlı literatür taraması neticesinde, daha önce arabulucuların çatışma eylem stilleri, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin ölçüldüğü ve bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisinin değerlendirildiği herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple bu bölümde, elde edilen bulgularla, araştırmanın herhangi bir argümanı ile uyumlu olarak yapılmış araştırmaların sonuçları kıyaslanmıştır. Bununla birlikte araştırmada, bazı değişkenlerin diğerlerini yordama durumları ele alınmıştır. Literatüre bakıldığında bu değişkenlerin herhangi bir çiftiyle gerçekleştirilmiş regresyon çalışması olmadığı görülmüştür. Bu sebeple yordamaya yönelik sonuçlar literatür kıyaslaması olmaksızın yorumlanmıştır.

Toplanan verilerle gerçekleştirilen analizler neticesinde, arabulucuların cinsiyetine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı ($p>0,05$), ancak zorlayıcı alt boyutundan aldıkları puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunduğu belirlenmiştir ($p<0,05$). Kadınların zorlayıcı alt boyutundan aldıkları puanların ortalaması (25,07), erkeklerin aldıkları puanların ortalamasından (20,37) anlamlı bir şekilde yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, İkiz ve Çatal (2019) tarafından gerçekleştirilen ve öğretmen adaylarının çatışma eylem stillerinin, duygusal öz yeterlilik düzeyleri bağlamında değerlendirildiği çalışmanın sonuçlarından farklıdır (İkiz ve Çatal, 2019). Çalışmada, katılımcıların ÇESÖ'nün kaçınmacı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar cinsiyete göre farklılaşmazken, zorlayıcı alt boyutundan aldıkları puanlar cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşsa da bu fark erkeklerin lehine çıkmıştır.

Çakır (2021) çalışmasında ise öğretim elemanlarının çatışma eylem stilleri, ölçeğin hiçbir alt boyutunda, cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermemiştir (Çakır,

2021). Balkan ve İkiz'in (2021) çalışmasında ise öğretmen adaylarının ÇESÖ alt boyutlarından aldıkları puanlardan sadece Kaçınma boyutunda cinsiyete göre anlamlı fark vardır ve bu fark erkeklerin lehinedir (Balkan ve İkiz, 2021) . Soyhan'ın (2019) araştırmasında da özel eğitim kurumlarında çalışanlara uyguladığı ÇESÖ ölçeğinin, karşı koyucu, uzlaştırıcı ve kolaylaştırıcı alt boyutlarından alınan puanların, cinsiyete göre anlamlı fark oluşturduğu ve bu farkın kadınların lehine olduğu, yine zorlayıcı alt boyutundan alınan puanlar arasında da anlamlı fark olduğu ancak bu farkın erkeklerin lehine olduğu saptanmıştır (Soyhan, 2019).

Farklı bir çalışma olarak Çevik (2017), toplumsal cinsiyet rolleri ile çatışma çözme stillerine yönelik topladığı verileri çeşitli analizlere tabi tutmuştur. Üniversite öğrencileriyle gerçekleşen çalışmanın bulgularına bakıldığında, cinsiyete göre çatışma stilleri anlamlı bir şekilde farklılaşmazken, cinsiyet rolleri, ölçeğin tüm alt boyutlarında anlamlı bir şekilde farklılaşmıştır (Çevik, 2017). Buna göre eşitlikçi cinsiyet rolünde erkeklerin ortalaması kadınlara göre, kadınsı cinsiyet rolünde yine erkeklerin ortalaması kadınlara göre, evlilikte cinsiyet rolünde erkeklerin ortalaması kadınlara göre, geleneksel cinsiyet rolünde erkeklerin ortalaması kadınlara göre, erkeksi cinsiyet rolünde erkeklerin ortalaması kadınlara göre anlamlı olarak daha yüksektir. Tüm bulgulara bakılıp topyekûn bir değerlendirme yapıldığında, toplumsal cinsiyet rolünde, erkek katılımcıların kadınlara göre çatışma stil puanları anlamlı olarak daha yüksek çıkmıştır.

Bağdatlı (2015) da ÇESÖ alt boyutlarının cinsiyete göre anlamlı fark oluşturmadığını tespit etmiştir. Okul yöneticilerinin çatışma yönetici stillerinin belirlendiği ve bu stillerin örgütün kültürüyle olan ilişkisine bakıldığı çalışmada, yöneticilerin cinsiyetlerine göre çatışma stilleri alt boyutlarından aldıkları puanların farklılaşmadığı görülmüştür (Bağdatlı, 2015).

Bu araştırmanın bir diğer bağımsız değişkeni olan 'yaş grupları'na göre 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'nden alınan puanların, kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyutlarının hiçbirinde istatistiksel olarak anlamlı fark oluşmadığı ($p>0,05$), ancak karşı koyucu alt boyutunda, 35 yaş ve altı arabulucuların aldıkları puanların '46-50 yaş' ve '51 yaş ve üzeri' arabuluculardan anlamlı bir şekilde düşük olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Bu sonuç literatürle benzerlik göstermektedir.

Çakır (2021) çalışmasında, ÇESÖ'nin kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarında 40 yaş altı öğretim elemanlarının puan ortalamasının, 41 yaş ve üzeri katılımcıların puan ortalamasından anlamlı bir şekilde düşük olduğunu bulmuştur (Çakır, 2021). Benzer olarak Soyhan (2019) çalışmasında, ÇESÖ'nin uzlaştırıcı alt boyutundan alınan puanların yaşa göre farklılaştığını ve 41 yaş ve üzerinin 30 yaş ve altındakilere göre çatışmalarda uzlaştırıcı rolü daha fazla tercih ettiklerini bulmuştur (Soyhan, 2019). Ancak Ünlü ve Eroğlu (2020) bu sonuçlardan farklı olarak, uzman ve öğrencilerin katılımlarıyla yaptıkları çalışmalarında, ÇESÖ'nin alt boyutlarından alınan puan ortalamalarının hiçbirinin yaş değişkenine göre farklılaşmadığını tespit etmişlerdir (Ünlü ve Eroğlu, 2020). Bağdatlı (2015) da bu okul müdürleriyle gerçekleştirdiği çalışmasında bu sonuçlara benzer bulgu elde etmiş ve hiçbir ÇESÖ'nin alt boyutunun yaş aralığı değişkenine göre anlamlı farka sahip olmadığını bulmuştur (Bağdatlı, 2015).

Arabulucuların medeni durumuna göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinin alt boyutlarından alınan puanların hiçbirinin anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Literatüre bakıldığında, Arslantaş ve Özkan'ın (2012) araştırmasında, okul müdürlerinin çatışma yönetimi yaklaşımları, öğretmen görüşlerine göre ölçümlenmeye çalışılmış ve ÇESÖ'nin hiçbir alt boyutundan alınan puanın, medeni duruma göre farklılaşmadığı bulunmuştur (Arslantaş ve Özkan, 2012). Ancak Çakır'ın (2021) çalışmasında öğretim elemanlarının ÇESÖ'nin karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanların ortalamasının istatistiksel açıdan anlamlı olarak farklılaştığı ve bekârların ($X= 27,24$) evli ($X= 25,65$) olan katılımcılardan daha çok karşı koyucu davranışlara sahip olduğu anlaşılmıştır (Çakır, 2021). Bağdatlı da (2015) medeni duruma göre örgütsel çatışma stillerinin farklılık gösterip göstermediğini araştırmış ve "Tümleştirme", "Kaçınma", "Ödün Verme" ve "Hükmetme" alt boyutlarında anlamlı bir fark tespit edemezken, "Uzlaşma" alt boyutunda bekâr katılımcıların evli olanlardan anlamlı bir şekilde daha yüksek ortalamaya sahip olduklarını bulmuştur (Bağdatlı, 2015).

Araştırmaya katılım gösteren arabulucuların eğitim durumuna göre, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla lisans ve lisansüstü mezunu

olan arabulucuların, ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’ nin tamamından aldıkları puanlar benzerdir. Literatürde, ÇESÖ ölçeğinden alınan puanların eğitim durumuna göre farklılığını ölçen çalışmalar oldukça sınırlıdır.

Bağdatlı’nın (2015) araştırmasına katılan yöneticilerin Örgütsel Çatışma Stilleri ölçeğinin alt boyutlarından “Tümleştirme”, “Kaçınma”, “Ödün Verme” ve “Hükmetme” boyutları ile öğrenim durumu (bu çalışmada eğitim durumu olarak geçen değişkendir) değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamazken, “Uzlaşma” alt boyutundan alınan puanların ortalamalarının öğrenim durumu değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşmıştır ($t=2,221$; $p<0,05$). ‘Lisans’ öğrenim durumuna sahip olanların Uzlaşma kategorisinden aldıkları puanların ortalaması (4,05), “Yüksek lisans” öğrenim durumuna sahip katılımcıların puan ortalamasından (3,81) anlamlı bir şekilde yüksektir (Bağdatlı, 2015).

‘Çatışma Çözüm Stilleri Ölçeği’ ile eğitim durumunu Bener (2017) de çalışmasında kıyaslamıştır. ÇÇSÖ’nin olumlu çatışma çözüm stili alt boyutundan alınan puanlar, evli çiftlerin eğitim düzeylerine göre anlamlı olarak farklılaşmakta ve ilkökul eğitim seviyesine sahip bireylerle ortaokul eğitim seviyesine sahip bireyler arasında, lise eğitim düzeyine sahip bireylerle üniversite eğitim düzeyine sahip bireyler arasında fark olduğu görülmüştür. Aynı çalışmada ÇÇSÖ’nin olumsuz çatışma çözüm stili ve boyun eğme alt boyutlarının eğitim düzeylerine göre farklılaşmadığı ancak geri çekilme alt boyutunda ilkökul eğitim seviyesine sahip bireylerin ortaokul ve üniversiteden, üniversite eğitim düzeyine sahip bireylerin ise yüksek lisans / doktora eğitim düzeyinden ortalamalarının farklılaştığı görülmüştür ($p<0,05$) (Bener, 2017)

Bu çalışmada arabulucuların gelir düzeyine göre Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde yer alan kaçınmacı, zorlayıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı ($p>0,05$) ancak kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir. Geliri giderinden düşük olanların kolaylaştırıcı ve uzlaştırıcı alt boyut puanları diğerlerinden daha düşüktür. Literatürde Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği ile gelir düzeyini karşılaştıran herhangi bir çalışmaya rastlanmasa da ‘Çatışma Çözüm Stilleri Ölçeği’ ile ilgili bir çalışma bulunmuştur. Bener (2017) araştırmasının bir bölümünde KKTC’de yaşayan evli

katılımcıların aylık gelir seviyelerine göre çatışma çözüm stillerinin farklılaşıp farklılaşmadığına bakmış ve ‘Çatışma Çözüm Stilleri Ölçeği’nin olumlu çatışma çözümü, olumsuz çatışma çözümü, boyun eğme ve geri çekilme ile aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir fark bulamamıştır ($p>.05$) (Bener, 2017).

Çalışmada ele alınan bir diğer bağımsız değişken ise arabulucuların daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alıp almama durumudur. Yapılan fark testleri sonucunda, ÇESÖ’nin tüm alt boyutlarından katılımcıların aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Ancak bu beklenen bir durum değildir. Bunun nedeni, psikiyatrik desteğin amaçlarından birinin, kişilerin hayatlarında çözemedikleri sorunları, kendi iç dinamikleriyle, kendi kendilerinin çözmesine katkı bulunmaktır. Çatışma durumunda, kişinin eylemlerini belirlerken, psikiyatrik destek sırasında keşfettikleri içsel dinamiklerine göre hareket etmeleri beklenebilir. Ancak bu araştırmada, çatışma eylem stilleri, daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alma durumuna göre farklılaşmamıştır.

Benzer şekilde katılımcıların avukatlık yapma durumuna göre de Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinde bulunan kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı anlaşılmıştır. Çalışmada arabulucuların arabuluculuk yapma süresi, toplam alınan dosya sayısı ve anlaşmasıyla sonuçlanan dosya oranı ile ÇESÖ puanları arasındaki korelasyona bakılmış ve arabulucuların, arabuluculuk yapma süresi ile ÇESÖ alt boyutlarından zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu; arabulucuların toplam aldıkları dosya sayısı ile ÇESÖ alt boyutlarından zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu ve son olarak da arabulucuların, anlaşma ile sonuçlanan dosya sayısı ile ÇESÖ alt boyutlarından zorlayıcı, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu puanlarının istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü korelasyonlar içerdiği görülmüştür ($p<0,05$). Aslında bu beklenen bir durumdur. Arabulucunun çalışma süresi ilgilendiği dosya sayısının artması, çatışma çözme eylemlerinde değişiklik meydana getirebilir. Bu argümanlarla ilgili literatürde daha önce çalışma yapılmaması, bu araştırmanın etkin değerini ortaya koymaktadır.

Araştırmaya katılan arabulucuların ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinden almış oldukları puanları ile ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ ve ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’ puanları arasındaki korelasyonlara bakıldığında ‘Depresyon-Anksiyete-

Stres Ölçeği'nin depresyon alt boyutundan aldıkları puanları ile 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanlar arasında ise negatif yönlü; 'Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği'nde bulunan anksiyete ve stres alt boyutlarından aldıkları puanlar ile 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif yönlü, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişki söz konusudur.

Literatürde tam olarak bu araştırmanın konusunu içermese de bu çalışmada kullanılan ölçeklerle yapılmış akademik araştırmaların olduğu görülmüştür. Bunlardan biri olan Gökalp'ın (2013) çalışmasında çatışma yönetimi stilleri ile stresle başa çıkma tarzı ölçeğinden alınan puanlar arasındaki ilişkiye bakılmış ve şu sonuçlar elde edilmiştir: Katılımcıların (a) yönetici rekabet ile kendine güvenli yaklaşım, (b) uzlaşma eylemi ile sosyal destek arama, (c) kaçınma eylemi ile boyun eğici yaklaşım, (d) işbirliğine uyum eylemiyle kendine güvenli yaklaşım, (e) kaçınma eylem ile çaresiz yaklaşım, (f) uyum eylemi ile sosyal destek arama ve (g) işbirliğine uyum eylemi ile iyimser yaklaşım arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır (Gökalp, 2013).

Ümmet (2020) ise psikolojik danışman adaylarının çatışma eylem stillerini ölçtüğü çalışmada, 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği' yanı sıra "Bağışlayıcılık Ölçeği" ve "Psikolojik İyi Oluş Ölçeği"ni de kullanmıştır. Çalışmada tıpkı bu araştırmada olduğu gibi ölçeklerden alınan puanlar arasındaki ilişkiler kıyaslanmıştır. Buna göre psikolojik danışman adaylarının çatışma stili puanları ile psikolojik iyi oluş ve bağışlayıcılık puanları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Katılımcıların çatışma stillerinden kolaylaştırıcı çatışma stili puanları ile psikolojik iyi olma puanları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki söz konusudur ($r=0,562$ ve $p<0,05$). 'Psikolojik iyi oluş' ile 'depresyon' kavramlarının birbirinin zıddı olan psikolojik durumları ifade etmesine bağlı olarak, bu araştırmanın bulgularının Ümmet (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmanın bulgularını desteklediği söylenebilir (Ümmet, 2020).

Karahan (2016) yapmış olduğu çalışmada 'Çözüm Odaklı Envanter', 'Depresyon Anksiyete Stres Ölçeği' ve 'Psikolojik İyi Oluş Ölçeği'ni kullanmıştır.

Analiz sonucunda çözüm odaklı düşünmenin, depresyon, anksiyete stresi anlamlı bir şekilde yordadığı görülmüştür (Karahan, 2016). Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı alt boyutu, kişinin çatışmadan kaçınması anlamına gelmektedir. Çözüm odaklı düşünmede ise kişinin temkini söz konusudur. Çözüm odaklı düşünmenin depresyon, anksiyete ve stresi belirgin bir şekilde yordamasına ilişkin bulgular, bu araştırmanın bulgusu olan depresyon ile kaçınmacı davranış arasındaki ilişkiyi, literatürün doğruladığı anlamına gelebilir. Çünkü bu çalışmada arabulucuların 'Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği' ve 'Uluslararası Kişilik Envanteri' puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını yordadığı görülmüştür. Dışadönüklük, yumuşak başlılık ve duygusal denge puanları Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kaçınmacı puanlarını artırıcı, açıklık ise azaltıcı etkiye sahiptir.

Katılımcıların 'Uluslararası Kişilik Envanteri'nde bulunan dışadönüklük, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarından aldıkları puanlar ile 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında pozitif yönlü; 'Uluslararası Kişilik Envanteri'nde bulunan duygusal denge alt boyutu puanları ile 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı puanları arasında pozitif yönlü, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları arasında ise negatif yönlü anlamlı ilişki; 'Uluslararası Kişilik Envanteri'nde bulunan açıklık alt boyutundan aldıkları puanlar ile 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği'ndeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında negatif yönlü, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında ise pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır. Park ve Antonioni'ye (2007) göre bir bireyin çatışma çözme davranışı, bireyin kişiliği ve karşı tarafın çatışma davranışından etkilenmektedir. Bu hipotezi doğrulayan Park ve Antonioni (2007), araştırmalarında her iki faktörün nasıl etkileşime girdiğini öğrenebilmek için 256 öğrenciden veri toplamışlardır. Regresyon analizi sonucunda öğrencinin 'Dışadönüklüğü', kaçınma ile olumsuz yönde ilişkiliyken, öğrencinin oda arkadaşının iş birliği, rekabet ve kaçınma davranışları sırasıyla öğrencinin iş birliği, rekabet ve kaçınma davranışlarıyla pozitif olarak ilişkilendirilmiştir. Öğrencinin uzlaşılabilir kişilik özelliğe sahip olması da arkadaşını iş birliği yapmaya teşvik etmektedir. Kurulan deneyde oda arkadaşı daha fazla iş birliği stratejisi kullandıkça, Uyumluluğun öğrencinin iş birliği kullanımı üzerindeki etkisi azalmıştır. Bununla birlikte Açıklığının, öğrencinin rekabeti kullanımı ile

negatif ilişkili olduğu görülmüştür (Park ve Antonioni, 2007). Erkuş ve Tabak (2009) ise kişilik özelliklerinin, Savunma Sanayi çalışanlarının çatışma yönetimi stillerine etkisini araştırmış ve uyumluluk (bu araştırmada yumuşak başlılık) kişilik özelliğiyle işbirlikçi çatışma stili arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir (Erkuş ve Tabak, 2009). Bu sonuç, bu araştırmanın sonuçlarından farklıdır.

Arabulucuların ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ ve Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Zorlayıcı alt boyutundan alınan puanlarını %9,2 oranında yordadığı görülmüştür. Buna göre ölçekten alınan anksiyete puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Zorlayıcı alt boyutundan alınan puanları istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, stres puanlarının ise negatif yönlü olarak yordamaktadır. Bu bulguya bakılarak anksiyete durumuna bakılarak kişinin zorlayıcı eylem stiline sahip olup olmadığının anlaşılabileceği, bunun ise kişinin kaygı durumunda zorlayıcı olabileceği şeklinde yorumlanabileceği düşünülebilir. Bununla birlikte katılımcıların zorlayıcı çatışma stilini, ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nde yer alan yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık alt boyutları istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, duygusal denge puanlarının ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılım gösteren arabulucuların ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ ve ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’ puanları ayrıca, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği-Kolaylaştırıcı puanlarını %13,5’ oranında yordamaktadır. Katılımcıların ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nin alt boyutları olan dışadönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık boyutlarından aldıkları puanların, ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Kolaylaştırıcı alt boyutundan alınan puanları pozitif yönde, duygusal denge alt boyutundan aldıkları puanların ise negatif yönde yordadığı görülmüştür.

‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ ve ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nden alınan puanlarının ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin alt boyutlarından olan Uzlaştırıcı boyutundan alınan puanları %6,9 oranında yordadığı görülmüştür. Arabulucuların ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nin dışadönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık alt boyutlarından aldıkları puanlar, ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Kolaylaştırıcı alt boyutuna ait puanları pozitif yönde, duygusal denge alt boyutundan aldıkları puanları ise negatif yönde yordamaktadır. Ancak katılımcıların ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ puanları, ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin

Uzlaştırıcı alt boyutundan alınan puanları istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordamadığı anlaşılmıştır.

Katılımcıların ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’ ve ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’ puanlarının ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Karşı Koyucu alt boyutundan alınan puanları %8,0 oranında yordadığı görülmüştür. ‘Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği’nden alınan puanlarının ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin alt boyutlarından Karşı Koyucu boyutunun puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamamaktadır.

‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nin dışadönüklük ve açıklık alt boyutlarından alınan puanları, ‘Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği’nin Karşı Koyucu alt boyutundan alınan puanlarını pozitif yönde yordanırken, duygusal denge alt boyutundan alınan puanlar negatif yönde yordamaktadır. Görüldüğü gibi duygusal denge alt boyutunun yordanma durumu, girdiği bütün analizlerde, alt boyut puanlarına bakıldığında negatif yönde anlamlıdır.

BÖLÜM VI

Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada arabulucuların çatışma eylem stillerine, kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisi incelenmiştir. Araştırmanın bu bölümü, araştırma için belirlenen 5 sorunun başlıklar halinde yazılıp cevaplanmasıyla sunulmuştur.

Yapılan korelasyon analizinde, her bir ölçekte yer alan alt boyutların birbirleriyle olan ilişkisine bakılmıştır. Buna göre; arabulucuların Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğinde yer alan depresyon alt boyutundan aldıkları puanları ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutundan aldıkları puanlar arasında negatif, Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeğinde bulunan anksiyete ve stres alt boyutlarından aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında pozitif, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında negatif, Uluslararası Kişilik Envanterindeki dışadönüklük, yumuşak başlılık ve sorumluluk alt boyutlarından aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında pozitif, Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan duygusal denge alt boyutu puanları ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı puanları arasında pozitif, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları arasında ise negatif, Uluslararası Kişilik Envanterinde bulunan açıklık alt boyutundan aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğindeki kaçınmacı alt boyutundan aldıkları puanlar arasında negatif, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu alt boyutlarından aldıkları puanlar arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler vardır.

Araştırma katılımlarının dışadönüklük, yumuşak başlılık ve sorumluluk kişilik özellikleriyle, kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu çatışma eylem stilleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Dolayısıyla dışadönüklük ve yumuşak başlılık kişilik özelliklerine ait puanlar arttıkça/azaldıkça; kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu çatışma stilleri puanları da artmakta/azalmaktadır. Duygusal denge alt boyutuyla ise

kaçınmacı çatışma stili arasında pozitif yönlü; kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları arasında ise negatif yönlü ilişki mevcuttur. Dolayısıyla katılımcıların duygusal denge puanları arttıkça/azaldıkça, kaçınmacı puanları artmakta/azalmakta, ancak uzlaştırıcı ve karşı koyucu puanları tersi bir etkiye sahip olmaktadır. Açıklık kişilik özelliğine bakıldığında, kaçınmacı çatışma stiliyle negatif yönlü; zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu çatışma stiliyle ise pozitif yönlü bir ilişkide olduğu görülmektedir. Korelasyon analizinde r değerlerinin 0,26'dan büyük olmayışı ise bu ilişkilerin çok zayıf olduğuna işaret etmektedir.

Arabulucuların depresyon düzeyleri ile kaçınmacı çatışma stilleri arasında pozitif; kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı ve karşı koyucu çatışma stilleri arasında ise negatif yönlü korelasyon vardır.

Araştırmaya katılan arabulucuların kaygı (anksiyete) düzeyleri, kaçınmacı eylem stiline pozitif yönde, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu eylem stillerine ise negatif yönde etki etmektedir.

Araştırmaya katılan arabulucuların stres düzeyleri de tıpkı anksiyete düzeylerinde olduğu gibi, kaçınmacı eylem stiline pozitif yönde, kolaylaştırıcı ve karşı koyucu eylem stillerine ise negatif yönde etki etmektedir.

Öneriler

Bu araştırmada toplanan verilerin analiz edilmesiyle ortaya çıkan sonuçlara bakılarak, araştırmacılar, klinisyenler, arabulucular ve toplum sağlığına yönelik olarak aşağıdaki gibi önerilerde bulunulabilir:

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

- Bu araştırmada kullanılan tüm değişkenleri ele alınan bir çalışma daha önce gerçekleştirilmemiştir. Holistik bir bakış açısıyla hareket edilerek araştırmanın tüm değişkenleri, farklı örneklem gruplarına uygulanabilir.
- Araştırmada kullanılan 'Depresyon-Anksiyete-Stres Ölçeği', 'Uluslararası Kişilik Envanteri' ve 'Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği' yerine farklı psikoteknik ölçekler kullanılarak, arabulucular için daha geniş kapsamlı değerlendirmeler yapılabilir.

- Son yıllarda sosyal medya ile ilgili araştırmalar oldukça gündemdedir. Bu araştırmanın örnekleme olan arabulucuların, sosyal medya paylaşımları analiz edilerek, topluma yönelik görsel ve metinsel paylaşımlarının ne denli etkili olduğu, takipçilerinin görüşlerine bakılarak araştırılabilir.
- Arabulucularla ilgili gerçekleştirilen çalışmalar genel olarak hukuk araştırmaları arasındadır. Psikolog/psikiyatrislerle hukukçuların birlikte çalışmaları sayesinde, literatüre daha geniş kapsamlı araştırmalar kazandırılabilirdiği gibi, arabuluculuk işinin etkisi de yükseltilebilir.
- Stresle başa çıkma tarzının, kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal destek arama olmak üzere beş alt boyutu söz konusudur (Gökalp, 2013). Bu alt boyutlar ‘Uluslararası Kişilik Envanteri’nin boyutlarıyla benzerlik göstermektedir. Bu sebeple bu araştırma genişletilerek, Stresle Başar Çıkma envanterlerinin de işe koşulduğu çalışmalar gerçekleştirilebilir.

Klinisyenlere Yönelik Öneriler

Tedaviye yönelik öneriler

- Arabulucular için, çalışılan kurumlarda özel klinikler açılarak dava takibinin psikolojik ağırlığı hafifletilebilir.
- Çatışma çözmede kendinden emin olan bireylerin dahi psikolojik desteğe ihtiyacı varken, arabuluculuk gibi, bu işi profesyonel olarak yapmak durumunda olan mesleklere yönelik özel tedavi programları geliştirilebilir.
- Arabulucuların stres, kaygı ve depresyon düzeyleri belirli periyotlarla ölçümlenebilir ve bu yönde gerekli görüldüğünde tedaviler uygulanabilir.
- Psikolog/psikiyatristler, arabulucular için yapısal güçlendirme programları düzenleyerek, onların psikolojik açıdan güçlenmelerine yardımcı olabilirler.

Önemeye yönelik öneriler

- Arabulucuların sahada çalışmaya başlamadan önce, psikolog/psikiyatristlerle ön görüşme yapmaları, psikoteknik testlere tabi tutulmaları ve bunların sonuçlarına göre çalışma hayatına başlamalarının yanı sıra kendilerini tanımaları, bu işi yapabilecek yetkinlikte olup olmadıklarını anlamaları ve negatif davranışlara karşı kendilerini koruma altına almaları adına oldukça önemlidir.
- Arabulucularla birlikte çalışan psikolog/psikiyatristlerle düzenli görüşülmesi sayesinde gerek arabulucuların gerekse de danışanların sorunları çok kısa sürede çözüme kavuşabilir. Bu sebeple her davadan psikolog/psikiyatristlerin de haberdar edilmesi ve onların öngörülerine başvurulması işleri kolaylaştırdığı gibi, stres-kaygı-depresyon gibi olumsuz tutumları da önleyebilir.

Arabuluculara Yönelik Öneriler

- Arabulucuların stres, depresyon ve anksiyete ile başa çıkma tarzlarını geliştirmelerine yönelik eğitimlere katılması oldukça önemlidir.
- Arabulucuların çalışma ortamlarında doğru bir iletişim ağının kurulması ve bu sayede motivasyonları yüksek tutmaları sağlanmalı, stres, depresyon ve kaygıyla mücadelelerinde onlara destek olunmalıdır.
- Arabulucuların yaptıkları iş gereği ikna kabiliyetlerinin yüksek olması ve karşılaştıkları olumsuz durumlarından psikolojik olarak negatif yönlü etkilenme ihtimalleri düşünülerek, çalıştıkları kurumların psikolog/psikiyatristlerle iş birliği yapması gerekmektedir.
- Arabulucuların çatışma yönetimini öğrenmeleri adına yöntem bilgilerin geliştirilmeleri bunun için ise çatışma çözme becerilerine yönelik sunulan eğitim programlarına katılımları sağlanmalıdır.
- Arabulucular güçsüzlüğe neden olan faktörleri iyi araştırmalı ve gerekirse psikolog/psikiyatristlerden bu konuda yardım almalıdırlar.

Topluma Yönelik öneriler

- Dünyanın pek çok bölgesinde olduğu gibi ülkemizde de dava sayıları oldukça fazladır. Bu yükü hafifletmek için yetkin arabuluculara ihtiyaç vardır. Bu sebeple

teorik bilgi genişliği yanı sıra, uygulamada da yetkin olunması ve psikolojik açıdan sağlam bir duruş sergilenmesi, toplumun ihtiyaçları açısından son derece önemlidir.

- Toplumun arabuluculara güvenmesi için çatışma çözümlerinin pek çok mecraadan sunulması gerekmektedir. Bu yüzden faydalı programlar yapılmalı ve toplum bilinçlendirilmelidir. Örneğın pek çok dava ortalama 2 ila 4 yıl arasında sürmektedir. Dava taraflarının bu tür konular hakkında bilinçlendirilmesi arabulucuların etkin faaliyetleri sayesinde olabilir. Sosyal medya ya da TV’de psikolog/psikiyatristlerle iş birliğı içerisinde programlar yapılması toplumun bilinçlenmesi adına son derece önemlidir. Bu durum, arabulucuların yükünü de hafifletebilir.

Kaynakça

- Adeyemi. M. B. (2000). *Teaching conflict resolution to social studies students in Botswana. The Social Studies*. 91(1), 38-41.
- Adler, A. (2004). Nevroz sorunları: Toplumsal duygu yoksunluğu ve erkeksi protesto. İstanbul: Say Yayınları.
- Akgün, S. ve Araz, A. (2010a). Anlaşmazlıkları çözebiliriz çatışma çözümü eğitim programı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akgün, S. ve Araz, A. (2010b). *Anlaşmazlıkları çözebiliriz çatışma çözümü eğitim programı*. Doğu Üniversitesi Dergisi, 11(1), 1-17.
- Akman, S. (2004). *Stresin nedenleri ve açıklayıcı kuramları. Türk Psikoloji Bülteni*, 34-35
- Akvardar, Y., Aslan, B., Ekici, B., Ögün, E., ve Şimşek T. (2001). Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi dönem II öğrencilerinde sigara, alkol, madde kullanımı. *Bağımlılık Dergisi*, 2(2):49-52.
- Albayrak, H. (2018). Eşitsizlik ve tarafsızlık ilkelerinin zorunlu arabuluculuk bağlamında yeniden değerlendirilmesi zorunluluğu. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Etik Özel Sayısı*, 12-24.
- Alimba, C. N (2018). Conflict management styles: Historical evolution, perspectives and rationalisation. *Review of Public Administration and Management*, 7(1),24-36
- Alkan, E., ve Özçoban, FA, (2017). Yoganın gebelik, doğum ve doğum sonuçları üzerine etkisi, *Smyrna Tıp Dergisi*, 66.
- Altay, B., ve Avcı, İ. (2009). Samsun huzurevinde yaşayan yaşlıların bazı özellikleri ile depresyon riski arasındaki ilişki. *Turkish Journal of Geriatrics*. 12(3),147-155.
- Altınok, V. (2009). İş stresinin ortaöğretim öğretmenleri üzerindeki etkisi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 513-532.
- Amerikan Psikiyatri Birliği, (2013). Ruhsal bozuklukların tanısı ve sayımsal el kitabı. E.Köroğlu, (Edt), Tanı Ölçütleri Başvuru Elkitabı (DSM-5), (5. Baskı) Hekimler Yayın Birliği.

- Andrews, B. J. (2000). *The early childhood teacher's role in conflict resolution*. (George Mason University, Virginia). UMI No: 9987981
- Arslantaş, H. İ., ve Özkan, M. (2012). Okul müdürlerinin çatışma çözmede yapıcı – yıkıcı olmaları ile öğretim liderliği arasındaki ilişki. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 34, 231-239.
- Aşkın, R. (2000). Kronik depresyon (Distimi). *Duygudurum Dizisi*, 1(1), 44.
- Atılğan, E., Tarakcı, D., Polat, B., ve Algun, ZC. (2015). Sağlıklı kadınlarda yoga temelli egzersizlerin esneklik, yaşam kalitesi, fiziksel aktivite ve depresyon üzerine etkilerinin araştırılması. *Journal of Exercise Therapy and Rehabilitation*, 41.
- Aydın, B., ve İmamoğlu, S. (2001). Stresle başa çıkma becerisi geliştirmeye yönelik grup çalışması. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 14, 41-52.
- Aydın, İ. (2007). İş Yaşamında stres. 3. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Babacan, S.S. (2003). Hastalıkta ruh ve beden etkileşimi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 11(2), 520.
- Bağdatlı, F. (2015). Okul yöneticilerinin çatışma yönetimi stilleri ile örgüt kültürü arasındaki ilişki. (İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi)
- Bakır, B., Güleç, N., Toraman, R., Yavaş, İ., ve Yılmaz, R. (1997). Tıp fakültesi öğrencilerinde sorun alanları ve sosyodemografik özelliklerin depresif belirtilerin karşılaştırılması. *Düşünen Adam*, 10(1), 5-12
- Balat, G., U. ve Dağal, A., B. (2011). *Okul öncesinde değerler eğitimi etkinlikleri*. İstanbul: Kök Yayınevi.
- Balkan, K., ve İkiz, E. F. (2021). Investigation of career adaptability according to conflict activity styles. *Eurasian Journal of Educational Research*, 92, 1-22.
- Baltaş, A., ve Baltaş, Z. (2012). Stresle başa çıkma yolları. İstanbul: Remzi kitapevi.
- Bandelow B., ve Michaelis S. (2015). Epidemiology of anxiety disorders in the 21st century. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 17(3), 327-335.

- Batıgün, A. ve Kayış, A. (2001). Üniversite Öğrencilerinde Stres Faktörleri: Kişilerarası İlişki Tarzları ve Problem Çözme Becerileri Açısından Bir Değerlendirme. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29-2), 69-80.
- Bayraktar, M. (2015). Alman ve Türk hukuk sistemlerinde arabuluculuk düzenlemelerine genel bakış. *İstanbul Barosu Dergisi*, 8(4),151-172.
- Beck, A. (2001). Bilişsel danışma temel ilkeler ve ötesi. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Blaug, R., Kenyon, A.,ve Lekhi, R. (2007). Stress at work. London: *The Work Foundation*, 58,387-400.
- Bolat, N., Doğançün, B., Yavuz, M., Demir, T., ve Kayaalp, L. (2011). Doğuştan Tam Görme Engeli Olan Ergenlerin, Depresyon Kaygı Düzeyleri ve Benlik Kavramı Özellikleri. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 77-82.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Clemente, M., ve Padilla-Racero, D. (2020). The effects of the justice system on mental health. *Psychiatry, psychology, and law: An interdisciplinary journal of the Australian and New Zealand Association of Psychiatry, Psychology and Law*, 27(5), 865–879. <https://doi.org/10.1080/13218719.2020.1751327>
- Collins, L. (2002). Teaching conflict resolution through literature. *The Delta Kappa Gamma Bulletin*, 69(1), 15-18.
- Coşar, V. A. (2011). Dünyada arabuluculuk uygulamaları, TBB Yayınları: Ankara.
- Cüceloğlu, D. (2005). İnsan ve davranışları psikolojinin temel kavramları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakır, A. (2021). Meslek yüksekokullarında görev yapan öğretim elemanlarının çatışma eylem stilleri algıları ile örgütsel bağlılık algıları arasındaki ilişki. (Aydın Adnan Menderes Üniversitesi)
- Çetin, C., ve Kurt, N.B. (2015). Mobbing ve sonuçlarından biri: Psikosomatik belirtiler. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 29-49.

- Çetin, F., Yeloğlu, H.O., ve Basım, H.N. (2015). Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 82.
- Çevik, A. (2000). Ruh sağlığı ve hastalıkları. Ankara: ANTIP Yayınları
- Çevik, G. B. (2017). Üniversite öğrencilerinin toplumsal cinsiyet rolleri ve çatışma çözme stillerinin incelenmesi. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 1017-1034.
- Davison, G.C. ve Neale, J. M. (2004). *Anormal Psikolojisi*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 29, 256.
- Deniz, M.E., ve Yılmaz, E. (2005). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Stilleri arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(25),17-22.
- Dildar, S., Ansari, Z., ve Arshad, M. (2021). Personality traits and conflict resolution styles of single and married individuals. *Journal of Behavioural Sciences*, 31(1).
- Dökmen, Ü. (2013). Sanat ve günlük yaşamda iletişim çatışmaları ve empati. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B tipi kişilik yapısı ve bunlar arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. yönetim ve ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 191–206.
- Ejaz, S. S., Iqbal, F., ve Ara, A. (2012). Relationship among personality traits and conflict handling styles of call center representatives and appraisal of existing service model. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), 27.
- Erdoğan, E., ve Erzurumlu, N. (2016). Hukuk uyuşmazlıklarında Türkiye'nin arabuluculuk tecrübesi ve zorunlu arabuluculuk taslağı. siyaset, ekonomi ve toplum araştırmaları vakfı. İstanbul.
- Ergül, H. (2008). Müzakere (problem çözme) ve arabuluculuk eğitim programının ortaöğretim 9. sınıf öğrencilerinin çatışma çözüm becerileri, atılganlık becerileri ile saldırganlık düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi. (Dokuz Eylül Üniversitesi)

- Erkuş, A., ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin çalışanların çatışma yönetim tarzlarına etkisi: Savunma Sanayiinde bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2), 213-242.
- Gökalp, S. (2013). Lisansüstü hemşirelik öğrencilerinin stresle başa çıkma tarzları: Psikolojik güçlendirme ve çatışma yönetimi stilleri. (Haliç Üniversitesi)
- Gökçe, F.S. (2004). *Stres yönetimi ve bedene yönelik teknikler. Türk Psikoloji Bülteni Dergisi*, 34-35, 153-155.
- Güleç, M.Y. (2009). Psikosomatik hastalıklarda mizaç ve karakter. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar Dergisi*, 1, 214.
- Güney, S. (2015). Davranış bilimleri. Ankara: Nobel Yayıncılık
- Gürkan, U. (2010). Yılmazlık Ölçeği (YÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 49-50.
- Helvacı Çelik, F. ve Hocaoglu, Ç. (2016). Major Depresif Bozukluk' Tanımı, Etiyolojisi ve Epidemiyolojisi: Bir Gözden Geçirme. *Journal of Contemporary Medicine*, 6(1), 51- 66.
- Hisli-Şahin, N. (2010). *Stresle başa çıkma (Olumlu bir yaklaşım)*, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları <http://dx.doi.org/10.1108/eb022858>
- İkiz, F. E. ve Çatal, U. (2019). Öğretmen adaylarının çatışma eylem stillerinin duygusal öz-yeterlik düzeylerine göre incelenmesi. *Turkish Studies*, 14(4), 2361-2382.
- Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (2004). Implementing the teaching students to be peacemakers program. *Theory into Practice*, 43(1), 68-79.
- Johnson, D. W. ve Johnson, R. T. (2006). Peace education for consensual peace: the essential role of conflict resolution. *Journal of Peace Education*, 3(2), 147-174.
- Johnson, D. W., ve Johnson, R. T. (2008). New developments in social interdependence theory. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 131(4), 285-358.

- Jones-Woodard, S. K. (2012). *Research on teachers' understanding and implementing conflict resolution skills in the early childhood and elementary classroom*. USA: Create Space Independent Publishing Platform.
- Karabekiroğlu, A., Topçuoğlu, J., ve Gönentür, A. (2010). İlk epizod major depresyon ve yineleyici major depresyon grupları arasında yönetici işlev farklılıkları. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 21(4), 280-288.
- Karacabey, Kürşat. (2016). Zorunlu arabuluculuğun hukukun temel ilkelerine aykırılığı ve uygulanabilirliğine dair sorunlar. *Ankara Barosu Dergisi*, 1, 457-490.
- Karadağ, E. ve Tosun, Ü. (2014). Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ): Türkçe'ye uyarlanması dil geçerliği ve ön psikometrik incelemesi. *Psikoloji Çalışmaları Dergisi*, 34(1). 45-69.
- Karcıoğlu, F., ve Alioğulları, Z. (2012). Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Karip, E. (2013). *Çatışma yönetimi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Kasapoğlu, A. (2008). Giriş. A. Kasapoğlu (Ed.), Sosyal hayat ve çatışma içinde (ss.11- 32). Ankara: Phoenix Kitapevi.
- Kavas, E. (2013), Dini tutum ve stresle başa çıkma ilişkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 37, 14-148.
- Kılıkış, İ., Bağdoğan, S. Y., ve Baştürk, Ş. (2014). Türkiye'de toplu iş uyuşmazlıklarının çözümünde arabuluculuk ve uzlaştırma sisteminin evrimi ve sistemin etkinliğini arttırıcı öneriler. (Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Enstitüsü).
- Kocabaşoğlu, N. (2014). Stres ve anksiyete. <http://www.ctf.edu.tr/stek/pdfs/47/4719.pdf> (06.03.2018).
- Kocataş, S., Güler, G., ve Güter, N. (2004). 60 yaş ve üzeri bireylerde depresyon yaygınlığı. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 7(1), 8-15.
- Kocatürk, U. (2006). Tıp terimleri sözlüğü. Ankara: Nobel Tıp Kitabevi.

- Korkut, F. (2004). *Okul temelli önleyici rehberlik ve psikolojik danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kumar, K. S., Srivastava, S., Paswan, S., ve Dutta, A. S. (2012). Depression-symptoms, causes, medications and therapies. *The Pharma Innovation*, 1(3), 37.
- Kumar, K. S., Srivastava, S., Paswan, S.,ve Dutta, A. S. (2012). Depression-symptoms, causes, medications and therapies. *The Pharma Innovation*, 1(3, Part A), 37.
- Kurt, R. (2018). İş yargısında arabuluculuk. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 135, 405-444.
- Kültür, S., Mete, L., Erol, A., Güleç, C. ve Köroğlu, E. (Eds). (2007). *Psikiyatri Temel Kitabı: Şizofreni (2. Baskı)*. Ankara: Hekimler Yayın Birliği, 184-226.
- Mc Clellan, J. L. (2005). Inceasing advisor effectiveness by understanding conflict and conflict resolution. *NACADA Journal*, 25(2), (57-64).
- Messarra, L. C., Karkoulia, S., & El-Kassar, A. N. (2016). Conflict resolution styles and personality: The moderating effect of generation X and Y in a non-Western context. *International journal of productivity and performance management*. 65(6),792-810.
- Mourer, R. E. (1991). *Managing Conflict: Tactics For School Adminitrotors*. London: Jossey-Bass Publisher.
- Mutlay, F. B. (2018). İşe iade davalarında arabuluculuk. *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 2129-2154.
- Namlı, M. (2016). İş mahkemeleri kanunu tasarısı taslağı ile getirilen zorunlu arabuluculuk kurumunun medeni usul hukuku bakımından değerlendirilmesi, iş mahkemeleri kanunu tasarısı taslağının değerlendirilmesi, iş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku derneği 40. Yıl Uluslararası Toplantısı, 14 Mayıs 2016 İstanbul, 151-167.
- Nazir, A., ve Mohsin, H. (2013). Coping styles, aggression and interpersonal conflicts among depressed and non-depressed people. *Health promotion perspectives*, 3(1), 80–89. <https://doi.org/10.5681/hpp.2013.010>

- Oldehinkel, A. J., ve Bouma, E. M. C. (2011). Sensitivity to the depressogenic effect of stress and HPA-axis reactivity in adolescence: A review of gender differences. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 35(8), 1757-1770.
- Oommen, D. (2013). The relationship between mental distress, assessed in terms of anxiety and depression, and conflict management in the context of cultural adaptation. *Journal of Intercultural Communication Research*, 42(2), 91-111.
- Ozan Demir, Y. (2009). Çocuk masallarında kişilerarasında çatışma çözme süreci. (Ankara Üniversitesi)
- Öğülmüş, S. (2006). Okullarda şiddet ve alınabilecek önlemler. *Eğitime Bakış*, 2(7), 16- 24.
- Öner, U. (2006). Çatışma çözme ve arabuluculuk eğitimi. Y. Kuzgun (Edt.), İlköğretimde rehberlik içinde (ss. 189-234). (6. Baskı) Ankara: Nobel Yayın dağıtım.
- Önertoy, A.C. (2003). *Kaygıları aşmak*, İzmir: Sistem Yayıncılık.
- Ören, N., ve Gençdoğan, B. (2007). Lise Öğrencilerinin Depresyon Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, (15)1.
- Özbek, M. (2007). Avrupa birliğinde alternatif uyuşmazlık çözümü. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 68, 265-320.
- Özcan, E. M., Ünal, A. ve Çakıcı, A. B. (2014). Sağlık çalışanlarında işe bağlı stres: Konya numune hastanesi saha çalışması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1), 125-131.
- Özdemir, A. A. (2013). *Çatışmanın doğası, çatışma ve stres yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özel, Y., ve Karabulut, B.A. (2018). Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 53-54
- Özsoy, E., Ardıç, K., Balaban, Ö., Onay, Ö. A., ve Raşıtoğlu, B. (2017). The role of type a personality in conflict handling styles. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(16), 229-240.

- Öztürk, H. (2016). *Arabuluculuk eğitimlerinde eğitimci tutum ve görüşlerine yönelik bir araştırma: Türkiye Barolar Birliği Modeli*. (Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Öztürk, O. (2001). *Ruh sağlığı ve bozuklukları*. Ankara: Nobel Tıp Kitapları Yayınevi.
- Park, H., ve Antonioni, D. (2007). Personality, reciprocity, and strength of conflict resolution strategy. *Journal of Research in Personality*, 41, 110–125.
- Plummer, D. M. (2011). *Benlik saygısı: çocuklarda nasıl geliştirilir?*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Riopel, L. (2019). *Resilience Skills, Factors and Strategies of the Resilient Person*. Positive psychology. <https://positivepsychology.com/resilience-skills/>
- Schrumpf, F., Crawford, D. K. ve Bodine, R. J. (2007). Okulda çatışma çözme ve akran arabuluculuk program rehberi. Ankara: İmge Kitabevi
- Soyhan, H. (2019). *Çatışma ve stres yönetimi: Bursa ili özel eğitim kurumlarında bir uygulama* (İstanbul Gelişim Üniversitesi)
- Sümer, H. H. (2013). *İş Hukuku*. Konya: Mimoza Yayınları
- Sünbül, D. (2008). *Müzakere (problem çözme) ve arabuluculuk eğitim programının ortaöğretim 9. sınıf öğrencilerinin çatışma çözme becerileri, öfke kontrolü ile özsaygı düzeyleri üzerindeki etkisinin incelenmesi*. (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Şahin, Z. (2012). *Depresyon tanılı hastaların fragile x yönünden değerlendirilmesi*. (Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Şensoy, Ü. (2006). *Anksiyete ve panik atak*. İstanbul: Morpa Yayınları.
- Taştan, N. (2010). *Çatışma çözme eğitimi ve akran arabuluculuğu*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Taştan, N., ve Öner, U. (2008). Akran arabuluculuğu eğitimi programının ilköğretim altıncı sınıf öğrencilerinin akran arabuluculuğu becerilerine etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 23, 160-168.

- Thorpe, K., Rutter, M. ve Greenwood, R. (2006). Twins as a natural experiment to study the causes of mild language delay: II: Family interaction risk factors. *Journal of Child Psychology Psychiatry* 44(3), 342-55.
- Toprak, M. (2014). *Hukuk uyuşmazlıklarında arabuluculuk mevzuatı*. Ankara: Türkiye Barolar Birliği
- Tural Ü. (2014). *Anksiyete Bozuklukları, Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Dönem-5 Ders Notları*. 2014. http://tip.kocaeli.edu.tr/docs/ders_notlari/u_tural/anksiyete.pdf (21.02.2018).
- Tümekaya, S. ve İflazoğlu, A. (2009). Ç.Ü. sınıf öğretmenliği öğrencilerinin otomatik düşünce ve problem çözme düzeylerinin bazı sosyo-demografik değişkenlere göre incelenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(6), 143-158.
- Tümöklü, A. (2009). Liselerde öğrenci şiddetinin önlenmesi anlaşmazlık çözümü, müzakere ve akran-arabuluculuk eğitim programı. Ankara: Maya Akademi.
- Tümöklü, A., Kaçmaz, T., Gürler, S., Kalender, A., Zengin, F., ve Şevkin, B. (2009). Çatışma çözümü ve akran arabuluculuk eğitiminin öğrencilerin empati becerileri üzerindeki etkileri. *Eğitim ve Bilim*, 34(153),15-24.
- Türkay, İ. (2018). İşçi-işveren ihtilaflarında açılan davalarda arabulucuya başvuru şartı ve arabuluculuk faaliyetlerinin değerlendirilmesi. *Emek ve Toplum Dergisi*, (7)17: 10-35.
- Türkiye Arabulucular Etik Kuralları, Temel Arabuluculuk Eğitimi Kitabı, Arabuluculuk Daire Başkanlığı, (2019).
- Türnöklü, A. (2006). *Sınıf ve okul disiplinine çağdaş bir yaklaşım onarıcı disiplin*. Ankara: Ekinoks Yayınları
- Türnöklü, A., Kaçmaz, T., Gürler, S., Yaka, A., Türk, F., Kalender, A., Şevkin, B. ve Zengin, F. (2009b). Anlaşmazlık çözümü, müzakere ve akran-arabuluculuk. Okul Temelli Çatışma Çözümü ve Akran Arabulucuk projesi, no: 106K094.
- Tüylü, İ. (2017). *Yetişkin seperasyon anksiyetesinin somatik belirtiler üzerine etkisi* (Üsküdar Üniversitesi)
- Uçum, M. (2000). Türkiye' de Toplu İş Uyuşmazlıklarının Çözümünde Resmi Arabuluculuk. İstanbul: Selüloz İş Sendikası Yayınları

- Ümmet, D. (2020). Conflict activity styles of psychological counsellor candidates: a study of based on forgiveness and psychological well-being. *World Journal of Education*, 10(4), 35-44.
- Ünlü, F. S., ve Eroğlu, D. T. (2020). Çatışma eylem stilleri. *Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Uluslararası Hakemli Dergisi*, 28(1), 119-137.
- Wang, X. (2010). *The relationship between the five-factor personality and conflict management styles in a manufacturing setting*. University of Phoenix,
- Wheeler, E. J. (2004). *Conflict resolution in early childhood helping children understand and resolve conflict*. USA: Pearson Prentice Hall.
- WHO. (2020). Health at a Glance: Asia/Pacific 2020 Measuring Progress Towards Universal Health Coverage: Measuring Progress Towards Universal Health Coverage: OECD Publishing, 80.
- Wittchen, H.U., Perkonigg, A., Lachner, G. ve ark. (2003). Early developmental stages of psychopathology study: Objectives and design. *Eur Addict Res*, 4, 18-27.
- Yağcıoğlu, K. M. (2018). Yeni İş Mahkemeleri Kanunu uyarınca arabuluculuk ve arabuluculuğun iş yargılanmasına etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 20(2): 457-486.
- Yakut, B. (2009). ABD’de avukatların müvekkillerine arabuluculuğa tavsiye etme yükümlülüğü. *Ankara Barosu Dergisi*, 67(4),31-44.
- Yörükoğlu, A. (2004). *Gençlik çağı ruh sağlığı ve ruhsal sorunlar*. İstanbul: Özgür Yayınları.
- Yöyen Güneri, E. (2016). Uluslararası kişilik envanteri (IPI) kısa versiyonu’nun Türkçe’ye uyarlanması: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 2(4),138-1315.

EKLER

Ek 1.

Katılımcı Bilgilendirme ve Onam Formu

Katılımcı Bilgilendirme Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, arabulucuların çatışma eylem stillerine kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin etkisinin incelenmesi ve aralarında bir ilişki olup olmadığına dair bilgi edinebilmemiz için yapmakta olduğumuz araştırmanın bir parçasıdır. Bu anket aracılığıyla toplanan veriler Klinik Psikoloji Yüksek Lisans tez araştırması için kullanılacaktır. Aşağıda bulunan anketi doldurarak, araştırmaya katılmayı kabul etmiş olacaksınız.

Katılımcının Adı/Soyadı

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

☐ Evet

☐ Hayır

Tarih _____

Aydınlatılmış Onam Formu

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayalıdır. Kimlik bilgileriniz araştırma ekibi dışında kimse ile paylaşılmayacaktır. Bu çalışma süresince toplanan veriler, yalnızca akademik araştırma amacı ile kullanılacaktır ve yalnızca ulusal/uluslararası akademik toplantılarda ve/veya yayınlarda sunulacaktır. Bizimle iletişime geçerek istediğiniz zaman çalışmadan çekilebilirsiniz. Eğer çalışmadan çekilirseniz, sizden toplanan tüm veriler veri tabanımızdan silinecektir ve sizinle ilgili olan veriler çalışmada kullanılmayacaktır. Bu konu ile ilgili herhangi bir sorunuz veya endişeniz olursa, bize aşağıdaki iletişim bilgilerinden ulaşabilirsiniz.

İlginiz ve katılımınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarız.

Araştırma Ekibi:

Yrd. Doç. Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER

Sevil GÜLER

Sosyal Bilimler Enstitüsü / Klinik Psikoloji Yüksek Lisansı

Yakın Doğu Üniversitesi

Tel: 0532 506 42 46

E-posta: sehzade@gmail.com

Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul ediyorum.

Evet ()

Hayır ()

Ek 2.**Sosyodemografik Veri Formu**

Lütfen aşağıda size uygun olan seçeneklerden yalnızca bir tanesine (X) işareti koyunuz.

Arabuluculuk yapıyor musunuz: () Evet () Hayır

1) Cinsiyetiniz : () Kadın () Erkek

2) Yaşınız :

3) Medeni Durumunu: () Evli () Bekar () Boşanmış/Ayrı

4) Eğitim Durumunuz: () Lisans () Yüksek lisans () Doktora

5) Kaç yıldır arabuluculuk yapıyorsunuz:

6) Toplam kaç adet Arabuluculuk dosyası aldınız:

7) Aldığınız Arabuluculuk dosyalarından kaçını anlaşıma ile sonuçlandı? ()

8) Avukatlık yapıyor musunuz: Evet () Hayır ()

9) Gelir düzeyinizi lütfen belirtiniz:

Gelir Giderden Düşük () Gelir Gidere Eşit () Gelir Giderden Yüksek ()

10) Daha önce psikolojik/psikiyatrik destek aldınız mı : () Evet () Hayır

Ek 3.**Etik Kurul Onayı**


YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU

24.03.2021

Sayın Sevil Güler

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na yapmış olduğunuz YDÜ/SB/2021/946 proje numaralı ve **“Arabulucuların Çatışma Eylem Stillerine Kişilik Özelliklerinin, Depresyon, Kaygı ve Stres Düzeylerinin Etkisi”** başlıklı proje önerisi kurulumuzca değerlendirilmiş olup, etik olarak uygun bulunmuştur. Bu yazı ile birlikte, başvuru formunuzda belirttiğiniz bilgilerin dışına çıkmamak suretiyle araştırmaya başlayabilirsiniz.

Doçent Doktor Direnç Kanol

Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu Raportörü

Direnç Kanol

Not: Eğer bir kuruma resmi bir kabul yazısı sunmak istiyorsanız, Yakın Doğu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu'na bu yazı ile başvurup, kurulun başkanının imzasını taşıyan resmi bir yazı temin edebilirsiniz.

 Scanned with CamScanner

Ek 4.

İntihal Raporu

sevil güler			
ORJİNALLİK RAPORU			
%15	%15	%3	%
BENZERLİK ENDEKSİ	İNTERNET KAYNAKLARI	YAYINLAR	ÖĞRENCİ ÖDEVLERİ
BİRİNCİL KAYNAKLAR			
1	docs.neu.edu.tr İnternet Kaynağı	%6	
2	www.researchgate.net İnternet Kaynağı	%1	
3	dergipark.org.tr İnternet Kaynağı	%1	
4	oaji.net İnternet Kaynağı	%1	
5	adudspace.adu.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1	
6	i-rep.emu.edu.tr:8080 İnternet Kaynağı	%1	
7	www.acarindex.com İnternet Kaynağı	%1	
8	acikerisim.gelisim.edu.tr İnternet Kaynağı	%1	
9	71c4bfdd-0b7a-4860-afbd-bac6bc15df9c.filesusr.com İnternet Kaynağı	<%1	

Ek 5.

Depresyon- Anksiyete- Stres Ölçeği (DASS) 21

No	Son 1 haftadaki durumunuz	Hiçbir zaman	Bazen ve ara sıra	Oldukça sık	Her zaman
1.	Ağzımda kuruluk olduğunu fark ettim	0	1	2	3
2.	Hiç olumlu duygu yaşayamadığımı fark ettim	0	1	2	3
3.	Soluk almada zorluk çektim (örneğin fizik egzersiz yapmadığım halde aşırı hızlı nefes alma, nefessiz kalma gibi)	0	1	2	3

Ek 6.**Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu (IPISV)**

Aşağıdaki tabloda 1-40 arası her ifade için 1-5 arasında bir puan seçerek verilen ifadeyle ne derecede mutabık olduğunuzu ifadenin solundaki kutucukta belirtiniz.

	Ben....	1: Katılmıyorum	2: Kısmen katılmıyorum	3: Kararsızım	4=Kısmen katılıyorum	5: Katılıyorum
1.	Etrafa neşe saçan biriyim					
2.	Başkalarına karşı fazla alaka duymam					
3.	Her zaman hazırlıklıyım					

Ek 7.

Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ)

Madde No	MADDELER	Asla böyle davranmam	Nadiren böyle davranırım	Bazen böyle davranırım	Sıklıkla böyle davranırım	Çoğunlukla böyle davranırım
1.	Tartışmadan sakınmak, tartışma sırasında geri çekilmekten daha kolaydır	1	2	3	4	5
2.	Bir insanın; senin yaptığını anlamasını sağlayamıyorsan, seni anlamasını sağla	1	2	3	4	5
3.	Tatlı dil yılanı deliğinden çıkarır	1	2	3	4	5

Özgeçmiş

Sevil GÜLER İstanbul doğumlu olup; ilk, orta ve lise öğrenimini aynı ilde tamamlamıştır. Beykent Üniversitesi Hukuk Fakültesi mezunu olduktan sonra Ankara Barosu'nda avukatlık stajını tamamlayarak Avukatlık ruhsatını almış ve 2019 yılındaki Arabuluculuk sınavını kazanarak Adalet Bakanlığının Arabulucular Siciline kayıtlı Arabulucu olmuştur. Halen 2019 yılında kaydolduğu Yakın Doğu Üniversitesi Klinik Psikoloji Yüksek Lisansı ile İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Lisansını birlikte yürütmektedir. Bir kız çocuğu annesi olan Sevil Güler, Merkez Bankası Memuru olarak görev yapmaktadır.