



Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Lider Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişki*

The Relationship between Lead Member Interaction and Conflict Management Behaviours of Nurses Working in Public Hospitals

Bilim Uzmanı Eda İŞÇİ AKBIYIK¹, Doç. Dr. Gözde MERT²

Öz

Sağlık kurumları, diğer kurumlara göre daha farklı ve daha hassas bir hizmetin sunulmasını gerektirmektedir. Hastanelerde taleplerdeki tutarsızlıklar ve belirsizlikler, hizmet süreçlerinin oldukça karmaşık olması, sunulan hizmetlerin hem karmaşık hem de büyük ekipler aracılığıyla eşgüdüm içerisinde olması gerekliliği, tıbbın ve teknolojinin hızlı bir gelişim ve değişim göstermesinden dolayı hem liderlikte hem de üyeler de gerçekleştirebilen etkileşim düzeyini önemli bir boyuta taşımıştır. Ancak bu tür durumlar aynı şekilde lider ile üye arasındaki etkileşimde, çatışmanın da yaşanabileceğini göstermektedir. Çatışma yönetimleri lider üye etkileşimlerine bağlı şekillenebilmektedir. Lider, üyeler ile etkileşimde aksaklık meydana gelmesi halinde sorunların da artabileceğini bilmeli, bu amaçla, çatışma çözümü becerisinde gelişebilecek sorunları belirlemelidir. İfade edilenler çerçevesinde lider üye etkileşimi açısından çatışma yönetim davranışları sağlık kurumları için büyük bir önem taşımaktadır. Bu noktadan hareketle çalışmanın amacı, kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışlarını belirlemek, demografik ve mesleki özellikler ile arasındaki ilişkiyi belirleyip, kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Araştırma altı kamu hastanesinde çalışan hemşirelere dağıtılan anket ile uygulanmış olup, SPSS programı ile analiz edilmiştir. Yapılan bu çalışmada kamu sağlık kurumunda çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon testleri ile ölçülmüş olup, ilişkiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Liderlik, lider-üye etkileşimi, çatışma yönetimi

Makale Türü: Araştırma

Abstract

Health institutions require a different and more sensitive service than other institutions. Inconsistencies and uncertainties in demands in hospitals, the complexity of service processes, the necessity of providing services in coordination with both complex and large teams, and the rapid development and change of medicine and technology have brought the level of interaction that can be realized both in leadership and members to an important dimension. However, such situations also show that conflict can also occur in the interaction between the leader and the member. Conflict management can be shaped by leader-member interactions. The leader should be aware that problems may increase if there is a disruption in interaction with the members, and for this purpose, he should identify the problems that may develop in conflict resolution skills. Conflict management behaviors are of great importance for health institutions in terms of leader-member interaction within the framework of what has been stated. From this point of view, the aim of the study is to determine the leader member interaction and conflict management behaviors of nurses working in public hospitals, to determine the relationship between demographic and professional characteristics and to examine the relationship between leader member interaction and

* Bu çalışma, Doç. Dr. Gözde MERT danışmanlığında Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı'nda Eda İŞÇİ AKBIYIK tarafından hazırlanan "Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

¹edaisci93@gmail.com

²Istanbul Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, gozde.mert@nisantasi.edu.tr

Atf için (to cite): İşçi Akbıyık, E. ve Mert, G. (2024). Kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişki. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 207-225.

conflict management behaviors of nurses working in public hospitals. The research was applied with the questionnaire distributed to the nurses working in six public hospitals and analyzed with the SPSS program. In this study, the relationship between leader member interaction and conflict management behaviors of nurses working in public health institutions was measured by correlation and regression tests, and there was a statistically significant relationship between them.

Keywords: Leadership, leader-member interaction, conflict management

Paper Type: Research

Giriş

Günümüzde örgütlerin başarılı ve etkili olabilmesi ve rekabet avantajı kazanabilmesi için yönetim tarzlarına önem vermelidirler. Burada ise temel süreçler, liderler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Lider ve üyeler arasında kurulan bağ; güven, sevgi, içtenlik ve saygı gibi hislerin davranışsal süreçlere etkisi bulunmaktadır. Böyle bir etki, lider ve üyeleri arasındaki bağı artırmakta ve bu bağın kuvveti arttıkça, üyelerin motivasyonları ve verimlilikleri de o denli yüksek olmaktadır. Lider-üye ilişkisi ve etkileri, özellikle de liderin çatışma yönetimlerindeki başarı düzeyi ile de ilişkilidir. Çatışmaların olumlu şekilde sonuçlanmasını sağlayabilecek bir yönetim becerisi ve iletişim şekli, lider-üye etkileşimini de olumlu düzeyde etkilemektedir (Güler, 2019, s. 1138).

Liderlerin çatışma yönetim şekilleri, çalışanların tutum ve davranışları üzerinde etkin bir yer tutmaktadır. Çalışanın tutumunda görülen farklılaşmaların önemli etkisi, çatışmalar ile beraber olmaktadır. Söz konusu etkiler arasında ise; devamsızlığın yaşanması, örgütsel bağlılığın azalması, iş yavaşlatması, hizmet sunumlarının kötüleşmesi, çalışma ortamında olumsuz davranışların görülmesi gibi sonuçlara neden olmaktadır (Gündüz Çekmecelioğlu ve Ülker, 2014, s. 36). Buna göre liderler, çatışma yönetim davranışlarını en iyi şekilde geliştirmeli ve sunmalıdır. Karcioğulları ve Alioğulları (2012) tarafından çatışma yönetimi, uzlaşmacılığı hedefleyen ve çatışmaya taraf olanlar veya üçüncü kişiler için karşılıklı etkileşimde olma boyutunu belirtmektedir. Çatışan tarafların veya çatışma dışında kalan başka tarafın karşılıklı etkileşimde bulunmaları, çatışmayı belirli yönde sonuçlandırabilme girişimleri öncelikli konulardır. Burada yönlendiricilik açısından ise liderler, problem çözme becerisini geliştiren, uzlaşmacı süreci destekleyen, zorlama gibi bir sürece maruz kalmadan yönetimi sağlayan, kaçınma stratejilerini uygulayan ve uyum sağlama becerisinin süreç içerisinde etkinliğini destekleyen lider olmaya yönlendiren şekliyle açıklanabilmektedir.

İfade edilenler çerçevesinde lider-üye etkileşimi açısından çatışma yönetim davranışları örgütler için önem taşımaktadır. Özellikle daha karmaşık ve daha hassas bir yapıya sahip olan hastanelerde ekip halinde çalışma, tıbbın ve teknolojinin hızla gelişmesi ve insan sağlığının ele alınması lider üye arasındaki etkileşim düzeyinin ve çatışma yönetimi davranışlarının önemini giderek daha da arttırmaktadır. Bu nedenle bu çalışmada kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışlarına odaklanılmıştır.

1. Lider Üye Etkileşimi

Lider ve üyeleri arasında kurulan ilişkiler, lider-üye yaklaşımına dayalı gelişmektedir. Çalışanların sadece yönetilmesi yeterli olmamakla birlikte, etkileşimler de önemli bir yer tutmaktadır. Etkin iletişim kurma becerisi, birlikte çalışabilme sürecinde olumlu bir yönetim için gereklidir. Bu tür durumlar yönetim kuramlarına da yansımaktadır. Lider-üye etkileşim odaklılığı aynı zamanda, lider-üye değişim odaklılığı şeklinde de devamlılık kazanmaktadır. Buna göre liderler ve üyeler arasındaki söz konusu gelişmeler, izleyen karşılıklı etkileşimleri sağlayabilme düzeyine göre ölçümlenmektedir. Liderlerin davranışları bu konuda önemli bir yer tutmaktadır. Bu nedenle etkileşimin en önemli boyutu, liderler ile beraber gelişme kazanmaktadır (Aslan ve Özata, 2009, s. 102).

Lider-üye etkileşiminin başarısı ve üstüyle iletişim kuran astın memnuniyet düzeyi, işe olan bağlılığını göstermektedir. Aynı zamanda lidere ve örgüte olan bağlılığı da buna göre değişmektedir. Lider-üye etkileşimlerinde söz konusu bu tür ilişkilendirmeler ise, ek görevlerin ve sorumlulukların, liderlere düşmesi anlamına gelmektedir. Liderin yönetsel stratejisi ve işlerini astları ile paylaşması, onların önerilerini alması gibi durumlar, bu açıdan daha önemli bir konudur. Karşılıklı güçlendirme davranışlarının ve zaman içerisinde gelişme gösteren davranışların özellikleri, yüksek düzeyde karşılıklı güvene, bağlılığa ve desteklerin sunulduğu bir noktaya gelmektedir. Liderlerin yüksek nitelikli etkileşimleri, bu tür durumların bir sonucu olarak işlevsellik kazanmaktadır (Özutku, Ağca ve Cevrioğlu, 2008, s. 196). Yönetim sorumluluğunun yerine getirilebilmesi ve yeterli zaman/enerji gibi önemli unsurların yeterince çalışanlara sağlanması, elde edilen faydanın da aynı şekilde çalışanlar üzerinde görülmesi şeklinde yansımaktadır. Lider-üye etkileşimlerinde bu doğrultuda liderlere önemli sorumluluklar düşmektedir. Etkileşimi tehlikeye sokabilmenin yanı sıra, olumlu bir düzeye de ulaştırma sonuçları fazladır. Bu nedenle lider-üye etkileşimlerinde liderler, birçok yönden ilişkinin de belirleyicisi olmaktadır (Maslyn ve Uhl-Bien, 2001, s. 699).

1.1. Lider Üye Etkileşimi Boyutları

Liderlik boyutlarına ilişkin yapılan çalışmalar ve liderlik türlerinin özellikleri, liderlere yüklenen birtakım misyonlarla ilişkilidir. Liderin empati kurabilme becerisi, fedakârlığı, sevgisi, şefkati, menfaatinden ödün vermesi gibi konular, liderlerin etkileşim kurabilmesi sırasında önemli faktörlerdir. Liderin bu tür özelliklere sahip olması ve iş sürecinde de bu tür unsurları, çalışanları ile paylaşabilmesi, lider-üye etkileşiminin daha olumlu düzeyde olmasına yardımcı olmaktadır (Yıldırım, 2020, s. 30-40).

Dienesch ve Liden (1986) Lider Üye Etkileşim Modelini, etki, katkı ve vefakârlık boyutları altında kavramsallaştırmışlardır. Ancak ilerleyen süreç ve çalışmalar, lider üye etkileşim modeline bir boyut daha eklenmesi gerektiğini savunmuştur. Bu boyut profesyonel saygı olarak belirlenmiş olup, lider üye etkileşiminin daha iyi açıklanmasını ortaya koymuştur.

Etki: Lider ile üyeler arasında karşılıklı hoşlanma gibi duyguları ifade edip, kişilerarası çekiciliğe dayanmaktadır. Lider ve çalışanın ilişkiyi bireysel olarak istemesiyle oluşmaktadır (Akdöl, 2018, s. 101). İş değerlerinden daha çok karşılıklı ikili etkileşimlere dayanmaktadır.

Katkı: Lider ve üyenin ortak hedefler doğrultusunda ortaya koyduğu iş kaynaklı olayların kalitesi, yönü ve miktarı ile ilgili konuları içermektedir. Katkının değerlendirilmesinde, üyenin iş tanımında yer alan görevlerini tamamlaması, yerine getirmesi ve ötesine geçmesi, sorumluluk alıp bu sorumluluklarını yerine getirmesi; liderin ise imkanları ve fırsatları çalışana için değerlendirmesi ve genişletmesidir (Çekmecelioğlu, 2014, s. 38).

Vefakarlık (Sadakat): Lider ile üyenin birbirlerinin amaçlarını, özelliklerini ve hedeflerini desteklediğini ifade etmektedir. Karşılıklı olarak güven duyma, koruma ve sadık olma davranışlarının geliştirilmesidir (Çöp, 2017, s. 41). Sadakatin yüksek olması ilişkinin güçlü olmasını sağlamaktadır.

Profesyonel Saygı: Liden ve Maslyn (1998) profesyonel saygı boyutunu, “ilişkinin taraflarından her birinin organizasyon içinde ya da dışında sahip olduğu saygınlık derecesine yönelik algı” olarak tanımlamışlardır. Bu algı, kişi hakkında yapılan yorumlara, kişiyle ilgili geçmiş tecrübelerle, alınan ödül araçlarına dayanabilir (Baş, 2010, s. 1020).

Lider-üye etkileşim boyutları, duygusal etkileşimin kurulma becerisi şeklinde de ifade edilebilmektedir. Lider ve astın, sadece iş veya mesleki değerler üzerinden etkileşim kurması yeterli olmayıp, aynı zamanda kişisel çekiciliklerin etkin bir yer kazandığı belirtilebilmektedir. Etkileşimler bu yönde olumlu sürece dönüşmektedir. Bu nedenle lider-üye etkileşiminin tam anlamıyla görülebilmesi için duygusal etkileşimi sağlamaya yardımcı boyutlarının da desteklenmesi gerekmektedir (Gündüz Çekmecelioğlu ve Ülker, 2014, s. 38).

1.2. Lider Üye Etkileşimi Teorisi

Lider Üye Etkileşimi (LMX) yaklaşımı, Graen ve arkadaşları tarafından ele alınmıştır. Bu lider-üye etkileşim teorisinin aslı, Dansereau, Cashman ve Graen tarafından 1973 yılında geliştirilmiş olup Dikey İkili Bağlantı Modeli “Vertical Dyad Linkage (VDL)” adı verilmiştir. Ancak ilerleyen zamanlarda Lider Üye Etkileşimi Teorisi (LMX) olarak değişmiştir (Aslan Ş. ve Özata M. 2009, s. 97). Lider Üye Etkileşimi Teorisi lider ve üyeler arasında, karşılıklı bir şekilde ikili ilişkiler geliştirilmesi gerektiğini öne sürmektedir. Lider Üye Etkileşimi (LMX) teorisi, liderin çalışanlara aynı şekilde ve belirli tarzlar ile yaklaşmadığı, aksine her bir çalışan ile farklı, çalışana özgü ve birebir ilişkiler geliştirdikleri varsayımına dayanmaktadır. (Akdöl, 2018, s. 100). Teorinin kapsamı da aynı şekilde, farklı bir bakış açısının geliştirilmesi, liderlerin üyeleri ile etkileşimlerinde, farklılaştırılmış davranışları geliştirmesi ve bu ilişki düzeyine ne oranda katkının sunulduğu şeklinde yorumlanabilir (Maslyn ve Uhl-Bien, 2001, s. 698).

Lider-üye etkileşim teorisi, ilgi çekici teorilerden birisi olmakla birlikte, temelde iki ayrı teori mekanizması yorumlanmaktadır. Bunlar ise, lider ve yönetici arasındaki etkileşim ile üyeler ve astlar arasındaki etkileşimin, ikili bir yaklaşım şeklinde dikkate alınmasıdır. (Özutku, Ağca ve Cevrioğlu, 2008, s. 194).

Dikey ikili ilişkilerin, etkileşim sürecinde hem grup içinde hem de grup dışında farklılaşmaktadır. Burada çalışanların liderleri ile kuracakları iletişimin yeterliliği ve olumlu süreci, anlaşma ve paylaşma odaklılığında liderleri etkileyen konular olarak belirtilebilmektedir. Lider-üye ilişkilerinin niteliği, etkileşim teorisinin kapsamı içerisinde incelenmektedir (Dansereau, Graen ve Haga, 1975, s. 47). Çalışanların liderlerini izlemeleri, iş görme süreçlerini önemsemeleri ve örgüte devamlılık sağlamaları gibi konular açısından etkileşim mekanizması, önemli birer özelliklerdir. Liderlerin yüksek nitelikteki etkileşimleri kurmaya özen göstermesi böyle bir açıdan önem arz etmektedir (House ve Aditya, 1997).

1.3. Sağlık Sektörü Bağlamında Lider-Üye Etkileşimi

Sağlık sektöründe liderlik, lider-sağlık çalışanı arasındaki etkileşimde belirli faktörlerin süreçleri etkilediği yönüyle değerlendirilebilir. Liderlerin tutum ve davranışları, sağlık sektöründeki etkilerine yönelik farklılaşmaktadır. Liderlik algılarında değişimler ise, liderlerin sağlık çalışanlarına etkileriyle başlamaktadır. Yönetim süreçleriyle devam etmektedir (Keklik, 2012, s. 81). Sağlık kurumlarının kaliteli liderlere ihtiyaçları, teknolojiye ve insan kaynaklarına özel bir önemin verilmesini gerektirmektedir. Sağlık hizmetlerinde en iyi şekilde verimin sunulması, hastanelerde liderlik esaslarının belirlenmesi ve bu aşamada da lider-sağlık çalışanı arasındaki ilişkinin kurulmasını gerektirmektedir. Bu şekilde liderlik vasfının da önemi ve kapsamı, sağlık çalışanlarının daha iyi bir performans yakalamalarında aracı bir faktördür (Keklik, 2012; Uğurluoğlu, Durukan Köse ve Köse, 2015).

Lider-sağlık çalışanı etkileşimi, çalışan performansına yönelik sonuçlarıyla incelendiği takdirde, liderlik boyutları üzerinden değerlendirilebilmektedir. Etki, katkı, sadakat ve profesyonel saygı şeklindeki boyutlarla açıklandığında, liderle çalışanlar arasında karşılıklı hoşlanma olmalıdır. Diğer yandan görev odaklı ilişkileri geliştirmede başarılı olmalıdır. Birbirlerini desteklemelidir. Vefakarlık beklediği ölçüde çalışmaları sürdürmelidir (Özer, 2019, s. 12). Çalışana saygı duymalı ve bunun ise profesyonel düzeyde saygı özelliklerinde olması gerekmektedir. Çalışanın emeğine duyulan saygı, liderlerin üyeleriyle etkileşiminde çalışan performansı açısından önemli bir konudur (Akdöl, 2018, s. 102).

Hizmet sektöründe en önemli alt dallardan biri sağlık kurumlarıdır. Emek yoğun bir alan olmasından dolayı, günlük hayatta daha iyi şekilde anlaşılabilir, insan sağlığını ve aynı şekilde hayatını iyileştirme hedefli olduğundan, lider-sağlık çalışanı etkileşimleri de bu ölçüde

önemli bir konudur. Sağlık kurumlarının kaliteli birer liderlere duydukları ihtiyaçlar temelinde hem teknolojik hem de insan kaynakları gereği inceleme, daha kapsamlı çalışmaların aynı ölçüde yapılmasını gerçekleştirmek demektir (Keklik, 2012, s. 81). Sağlık kurumlarında bu tür konular gereğince liderin önemi yadsınamaz düzeydedir. Ancak en önemli faktörlerden biri de Özer (2019) çalışmasında değinilen performansla ilgilidir. Sağlık hizmetlerinde en iyi bakım, mesleki düzeyde bilgi ve beceri yönünden en iyi bilgi, malzeme kullanımlarında en uygun malzemelerin tercih edilmesi, sağlık hizmetlerinin zamanında verilmesi, eksiksiz yapılması, doğru ve güvenilir ölçüde yapılması, hastaya sunulması ve iletilmesi gibi birçok unsurlar gereğince lider-sağlık çalışanı etkileşimlerinde etkin performans yakalanmalıdır. Aynı şekilde Aslan ve Özata (2009) tarafından yapılan çalışmada da lider-sağlık çalışanı arasındaki etkileşim, özellikle sağlık çalışanlarının performansları üzerindeki etkileriyle açıklanmaktadır. Ayrıca liderleriyle kendilerini yakın hissetmeleri de lider-sağlık çalışanı etkileşimi başarısıyla bağlantılıdır. Dolayısıyla lider-sağlık çalışanı etkileşimlerinde asıl faktörler, liderlerin yönetim anlayışlarının sonucunda gösterdikleri tutum ve davranışlara göre değişmektedir.

2. Çatışma Yönetimi

Çatışmanın temel dayanağı, grupların ya da örgütlerin etkileşim halinde bulunmalarının sonucuna ilişkin gelişmektedir. Etkileşim dinamiğinde taraflar arasında yaşanan çatışma, uyuşmazlık ve tutarlık dinamiğinde, kıt kaynakların paylaşılmasından, ortak bir eylemin veya etkinliğin çeşitlilik dâhilinde yapılmasının istenmesinden, farklı değerlere, tutumlara ya da inançlara sahip olmalarından kaynaklıdır (Karip, 2003, s. 43). Çatışmanın çözülme aşamasında birçok yeni stratejilerin geliştirilmesi, çatışmadan en iyi şekilde yararlanma hedefine değinildiğinde, örgütler açısından önemli bir konudur (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 221).

Çatışma yönetimi, yaşanan anlaşmazlığı belirli konuya yönelik sonuçlandırabilmek için çatışmaya giren kişilerin veya üçüncü bir tarafın karşılıklı eylemlerde bulunması anlamına gelmektedir (Karip, 2003, s. 43). Örgüt bünyesindeki çalışanların hem birey hem de grup olarak çatışma seviyelerini kontrol altında tutabilmek için taraflar arasında yaşanan anlaşmazlıkları ve huzursuzlukları, örgüt yararına yönlendirme amacıyla çalışmaların da yapılmasını sağlamaktır. (Akova ve Akın, 2015, s. 522).

Çatışma yönetimi, uyuşmazlıkları giderme ve aynı zamanda uzlaşmacı bir metodu benimseme açısından önemlidir. Çatışmanın yapıcı bir şekilde çözümlenmesi açısından gerekli bir konudur (Çağlayan, 2006, s. 72). Çatışmanın olumlu yönde devam etmesinin teşvik edilmesi, çatışmanın kontrol altında tutulmasının sağlanması, çatışma çözümünde genel yöntem ve teknikleri aynı doğrultuda desteklemenin önemi, örgütsel çatışma yönetimleri açısından önemli konulardır. Aksi halde çatışma yönetilmediğinde, yaşanabilecek temel sorunlar da artabilmektedir (Kösehan, 2005, s. 117).

2.1. Çatışma Yönetimi Davranışlarına İlişkin Modeller

Çatışma yönetim şekli, birey ya da örgüt gelişimlerinde pozitif sonuçları yakalamak ve ayrıca negatif durumları önlemek amaçlıdır. Çatışmayı zamanında belirlemeyle birlikte başlayan ve önlemleri de aynı şekilde almayla birlikte devam eden süreçler gereğince bu çatışma, yönetimde farklı önceliklere sahiptir (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 221). Diğer yandan farklı yönetim biçimlerinin de kullanılması, sorunlara yöneticiler tarafından bakılması açısından kendi algılama biçimi dışında metotları geliştirmeyi gerektirmektedir. Burada ise bazı anlaşmalar, davranışların takip edilmesi ve desteklenmesi bağlamında önemli bir faktördür (Eren, 2003). Bu davranış modelleri genel bağlamda belirli konulara yönelik önem kazanmaktadır. Bu tür farklı unsurlar, şu maddeler halinde sıralanabilir:

Problem Çözme Odaklı Yönetim Davranışları: Bu strateji uygulamada temel kural, her iki taraf için de kartların net bir şekilde ortaya koyulmasını sağlamaktır. Yine aynı şekilde her iki tarafın da ne yapabileceği konusuna ilişkin sınırlar çizilmektedir (Karcıoğlu ve

Alioğulları, 2012, s. 223). Problem çözme hedefli çatışma yönetimleri, kişinin hem kendisinin hem de karşı tarafın ilgilerine ve ihtiyaçlarına yönelme derecelerinin fazla olması halinde gelişen çatışma yönetim tarzlarıdır. İki taraf için kabul edilebilecek etkili bir çözüm, taraflar arasındaki farklılıkların incelendiği, bilgi alışverişinin yapıldığı ve açıklık davranışlarında ağırlıkların hissettirildiği çatışma yönetim şeklidir (Psenicka ve Rahim, 2002, s. 307).

Uzlaşmacı Yönetim Davranışları: Taraflardan herhangi biri, tercih edilen birtakım sonuçları elde edemeyen, kazanan ya da kaybeden taraf bulunmadığı takdirde ise, kazananın ya da kaybedenin olmadığı şekilde yorumlanabilmektedir (Oktay, 2019, s. 1148). Bu açıdan karşılıklı kabul edilebilir bir karara ulaşma mantığına dayanan yönetim şeklidir. Tarafların kendi amaçlarından fedakârlık göstermesi gerekmektedir. Bu şekilde çatışma bağlamında açık ve kesin bir galip olmamakla birlikte, mağlup da yaşanmamaktadır (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 223).

Zorlama Odaklı Yönetim Davranışları: Zorlamada ilişki yerine amaçlar ön plana taşınmaktadır. Çatışmayı çözümü aşaması, belirli bir çözüm önerisini ortaya koymada zorlamaya dayalı bir metottur. Burada genel olarak hiyerarşik üstünlüğü olanların, fazlasıyla uyguladıkları bir yöntemdir. Buna göre kazan-kaybet taktiği kullanılmaktadır. Bir tarafın genel bağlamda üstünlüğü, diğer tarafın haklarını isteyememesi anlamına gelmektedir (Çarman, 2015, s. 25). Kazanmak için zorlayıcı davranışa başvurulması, zorlayıcı tarzını geliştiren bireyin kendi amaçlarına da aynı şekilde ulaşması demektir. Burada güç kullanma anlayışı, ciddi sonuçlarıyla etkisini göstermektedir. Taraflardan birisinin kazanmak amacıyla her yola başvurusu, diğer taraf için zarara uğramak demektir (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 223).

Kaçınma Odaklı Yönetim Davranışları: Çatışma yaşandığında yöneticinin kayıtsız kalması ve net bir tutumu da göstermemesi, kaçınma odaklı yönetim davranışlarına işaret etmektedir. Buna göre kaçınma odaklı yönetim şekilleri, ciddiye alınmama, katılım eksikliğine neden olma ve aynı şekilde yeni çatışma alanlarını doğurmaktır. Kaybet-kaybet şeklinde bir durum gözlemlenmektedir (Psenicka ve Rahim, 2002, s. 308). Kaçınma odaklı yönetimi destekleyenlerle birlikte süreçler daha zorlu bir sonuç doğurmaktadır. İnsanların bilişsel yapılarındaki farklılıkların sonucunda kaçınma durumları görülebilmektedir. Buna göre kaçınma odaklı yönetim davranışlarının etkileri ve sonuçları, organizasyon açısından iyi bir sonuç doğurmamaktadır (Arslan, 2015; Psenicka ve Rahim, 2002).

Taraflar Arasında Uyumluluk Açısından Yönetim Davranışları: Taraflar arasında yaşanabilecek çatışma, taraflardan en az birinin bir anlaşmazlığa neden olmasıyla başlamaktadır. Taraflar arasında uyumluluk konusu ise herhangi bir çatışmanın yaşanmaması ya da çatışma durumlarının iyi bir şekilde yönetilmesiyle sorunların da aynı ölçüde azaltılması demektir (Çarman, 2015, s. 25). Bu strateji genel bağlamda yatıştırma ya da yumuşatma şeklinde ifade edilmektedir. Çatışmayı çözümü ise böyle bir durumda, fedakarlığın gösterilmesi, ödün verme yaklaşımının benimsenmesi anlamına gelmektedir (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012, s. 224). Durumu kurtarmada izlenen strateji, bürokratik yapıya sahip olan yerlerde, üstler ile astlar arasında görülen güç mesafesinin de uzak olmasından dolayı, astların genelde boyun eğmelerini gerektiren uygulamalarda bulunmaları anlamına gelir. (Karip, 2003, s. 35).

2.2. Lider Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişki

Liderin en önemli görevi, insan kaynağının örgütler için önemli olması, ancak insanların iş görme süreçleri açısından fikirlere, amaçlara ve beklentilere göre çatışmalar yaşamaması durumunda, liderin etkisi ve çatışma yönetimi, insan ilişkilerine dayalı bir sonuçla karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle lider, profesyonel yönetici olmakla birlikte, örgütte yaşanan çatışmaları, örgütün amaçları doğrultusunda etkin bir şekilde yönetmedeki başarıyla açıklanmaktadır (Yılmaz ve Görecek, 2019). Dolayısıyla lider, çatışma olması halinde uygulamaları aynı düzeyde geliştiren ve sorunları çözümleridir. Bu nedenle lider, bu iş için genel özellikleri ve becerileri taşımalıdır. Burada temel beceri kaynağı, iletişim becerisi

gelişmiş, yeniliğe ve gelişmeye açık, takım halinde çalışmaya açık olan elverişli liderler aracılığıyla işlemlerini yapmaları şeklinde belirtilebilmektedir. Buna göre sosyal, kavramsal ve yönetsel beceriler, liderlerin çatışmaları başarılı şekilde yönetmeleri açısından gerekli faktörlerdir (Maral, 2016, s. 68).

2.3. Sağlık Sektöründe Lider Üye Etkileşiminin Çatışma Yönetimine Etkisi

Sağlık kurumu olan hastaneler, diğer farklı kurumlara göre daha nazik, hassas, güvenilir ve daha farklı bir hizmetin sunulmasını gerektirmektedir. Hastanelerde taleplerdeki ve isteklerdeki tutarsızlıklar ve belirsizlikler, hizmet sunum sürecinin oldukça karmaşık olması, hizmetlerin farklı ve daha büyük ekipler aracılığıyla eşgüdüm içerisinde sunulması gerekliliği, tıbbın ve teknolojinin hızlı bir gelişme ve değişme göstermesinden dolayı liderler ve üyeler de gerçekleşen etkileşim düzeyini önemli bir boyuta taşımıştır. Ancak bu tür durumlar aynı şekilde lider ile üye arasındaki etkileşimde, çatışmanın da yaşanabileceğini göstermektedir. Çatışma yönetimleri bu nedenle lider-üye etkileşimlerine bağlı şekillenebilmektedir (Ürek, 2015, s. 28). Sağlık kalitesi çerçevesinde hizmeti kullanacak hastanın sağlık durumunda destek, güven, saygı, anlayışa yönelik yüksek kalite, sağlık çalışanlarının sunması gereken hizmetlerdir. Ancak bu yönde sunulacak hizmetin yönetiminde lider, sağlık çalışanları üzerinde etkin bir performans göstermelidir (Güler, 2019; Ürek, 2015). Çatışmayı önlemek açısından da bu konu önemlidir. Böylece sağlık sektöründe çatışma yönetimleri açısından maddeler halinde sıralanan şu yönetimler önemlidir:

- Örgütsel nedenlerden kaynaklı çatışmaların önlenmesi açısından lider-üye etkileşimi,
- İşten kaynaklı nedenlerde çatışmaların önlenmesinde lider-üye etkileşimi,
- Bireysel nedenlerden kaynaklı çatışmaların önlenmesi açısından lider-üye etkileşimi,
- İletişim nedenlerinden kaynaklı çatışmaların önlenmesi açısından lider-üye etkileşimi.

Literatür incelendiğinde bu bilgilerden yola çıkılarak aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur.

H₁: Hemşirelerin lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasında ilişki vardır.

3. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Lider üye arasındaki ilişkiler ve çatışma yönetimi davranışları sorun ortaya çıkaran konulardır. Liderler, üyelerini etkilerler ve bu durum grup içindeki çatışmayı etkileyen değişkenler üzerinde önemli bir etkiye sebep olmaktadır (Rahim, 2001, s. 150). Kurumlarda yönetici ve çalışanlar arasında ilişkilerin anlaşılmasının, var olan sorunların tespit edilip bu sorunlara doğru çözüm yollarının bulunmasının önemi giderek daha fazla artmaktadır. Sağlık kurumu olan hastaneler diğer sektörlerdeki kurumlara göre daha karmaşık, hassas ve farklı hizmet sunmaktadır. Hastanelerde isteklerin belirsizliği ve tutarsızlığı, hizmetlerin büyük ve farklı ekipler halinde sunulması ile tıbbın ve teknolojinin hızlı değişim ve gelişim göstermesi lider ile üyeler arasında gerçekleşecek iletişim ve etkileşim düzeyinin önemini artırmaktadır. Çünkü lider ile üye arasında yaşanacak iletişim bozukluğu ve bunun neden olacağı çatışmalar sağlık hizmetleri sunumunun miktarını, kalitesini ve düzenini etkileyerek hizmeti alacak olan insanların sağlık durumuna yansıtacaktır. Bu nedenlerle araştırmanın temel amacı kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişkiyi incelemektir.

4. Yöntem

Araştırma kapsamında lider-üye etkileşiminin çatışma yönetimi açısından yeri ve önemi, sağlık kurumlarında hemşirelere yönelik, liderlerin çatışma yönetim davranışlarını tespit etmek şeklinde uygulanmıştır. Bu amaçla kamu hastanelerinden örnekler belirlenmiştir. İl

Sağlık Müdürlüğü'nden alınan çalışan sayılarına göre örneklem sayısı hesaplanmıştır. Araştırma tanımlayıcı tipte tasarlanmış kesitsel ve nicel bir araştırmadır. Nicel bir araştırma olması ise verilerin ölçekler yardımı ile sayısal (nümerik) olarak elde edilmesidir. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak hastanenin yoğun bakım, yataklı servisler ve acil servis hemşirelerine anket formu dağıtılmıştır. Ankete yöneltilen cevaplar doğrultusunda SPSS veri analiz teknikleri uygulanmış ve bulgular elde edilmiştir.

Araştırma için Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan 05.01.2021 tarihinde ve İstanbul Valiliği İl Sağlık Müdürlüğünden 22.01.2021 tarihinde E-15916306-604.01.01 sayı ile araştırma etik izinleri alınmıştır.

4.1. Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Değişkenler

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde kişisel ve demografik bilgiler, ikinci bölümünde lider üye etkileşimi ölçeği, üçüncü bölümünde örgütsel çatışma envanteri-II ölçeği yer almıştır. Araştırmacı tarafından hazırlanmış olan sosyo-demografik veri formunda belirlenen kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, iş yerinizdeki pozisyon ve meslekten memnun olma durumuna yönelik sorulardan oluşmaktadır.

Araştırmada hemşirelerin Lider-Üye Etkileşim düzeyini ölçmek için Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği/LÜE-12 (Multidimensionality of Leader-Member Exchange/LMX-MDM12) kullanılmıştır. Liden ve Maslyn (1998) tarafından geliştirilen bu ölçek etki, katkı, sadakat ve profesyonel saygı olmak üzere dört boyutu ele almaktadır. Bu ölçek her boyutta yer alan 3 maddeyle beraber toplamda 12 maddeden oluşmaktadır. Araştırmada Lider-Üye Etkileşimi Ölçeği/LÜE-12'nin seçilmesinin nedeni; ölçeğin güvenilirliğinin, Liden ve Maslyn (1998) tarafından .89 olarak hesaplanması ve bu ölçeğin diğer literatürlerde araştırmacılar tarafından sık kullanılıyor olmasıdır. Baş ve diğerleri (2010) tarafından ölçeğin Türkçedeki güvenilirlik ve geçerliliği yapılmış olup ölçeğin iç tutarlılığını gösteren Cronbach alfa değerleri; etki boyutu için .920, katkı boyutu için .700, sadakat boyutu için .864, profesyonel saygı boyutu için .903 olarak bulunmuştur.

Araştırmada hemşirelerin çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek için Rahim (1983) tarafından geliştirilen Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II (ROCI-II) kullanılmıştır. Üstler, emsaller ve astlar arasındaki çatışma yönetim stillerini ölçmektedir. Likert tipi beş boyutlu ölçme aracı olan bu ölçek, 28 maddeden oluşup, üç (ROCI-II Form A, ROCI-II Form B, ROCI-II Form C) ayrı formu bulunmaktadır. ROCI-II Form A; kişilerin üstleri ile aralarında meydana gelen çatışmalarına odaklı, ROCI-II Form B; kişilerin astları ile aralarında meydana gelen çatışmalarına odaklı ve ROCI-II Form C; çalışanların emsalleri ile çıkan çatışmalarına odaklıdır. Rahim (1983) tarafından yapılan orijinal çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısı .72 ile .77 arasında bulunmuştur.

4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı altı kamu hastanesinde çalışan kadın ve erkek hemşireler oluşturmaktadır. İstanbul ilinde altı kamu hastanesinde çalışan hemşirelerin araştırma evreni olarak seçilmesinin sebebi, araştırmaya katılan hemşirelerin ulaşılabilir olması ve sağlık çalışanı sayısı bakımından en büyük il olmasıdır. Araştırmacının da hemşire olarak İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü'nde görev almasıdır. Verilerin toplanmasında "Basit Tesadüfi Örnekleme Yöntemi" kullanılıp, örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül yardımı ile belirlenmiştir.

$$1. \quad (n = Nt^2P(1 - P) / d^2(N - 1) + t^2P(1 - P))$$

(n: Örnek kütle büyüklüğü, N: Anakütle büyüklüğü, P: İncelenen olayın görülüş sıklığı, 1-P: İncelenen olayın görülmeyiş sıklığı, t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundan bulunan teorik değer, d: Örnekleme Hatası)

Büyük örneklem ile çalışabilmek için olasılıklar 0,5 olarak alınmıştır. %95 güvenirlilik ile ($\alpha=0.05$ hata ile), incelenen olayın görülüş sıklığının, (p) gerçek popülasyon oranından (P) %5 yüksek ya da %5 düşük olmasına razı olduğu, diğer ifade ile $d=0.05$ örnekleme hatası altında bu araştırma da yaklaşık 2766 çalışma evrenine göre minimum örnek büyüklüğü en az 337 olarak hesaplanmıştır. Çalışmada 422 kişiye ulaşılmış ancak, 409 kişinin verileri değerlendirilmiştir.

5. Bulgular ve Tartışma

Araştırmaya katılan hemşirelerin tanımlayıcı bulguları Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların bireysel özelliklerinin dağılımı (n=409)

Gruplar	Frekans	Yüzde	Gruplar	Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Medeni Durum		
Kadın	303	74,08	Evli	194	47,43
Erkek	106	25,92	Bekar	215	52,57
Yaş			Eğitim Durumu		
18-25	64	15,65	Sağlık Meslek Lisesi	44	10,76
26-33	250	61,12	Ön Lisans	80	19,56
34-41	72	17,60	Lisans	219	53,55
42-49	23	5,62	Yüksek Lisans/Doktora	66	16,14
Meslekteki Çalışma Süresi			Kurumdaki Çalışma Süresi		
1-5 yıl	191	46,7	1 yıldan az	27	6,6
6-10 yıl	116	28,36	1-5 yıl	218	53,3
11 yıl ve üzeri	102	24,94	6-10 yıl	98	23,96
			11 yıl ve üzeri	66	16,14
Yönetim Pozisyonunun Olma Durumu			Pozisyon		
Evet	65	15,89	Yönetici	38	9,29
Hayır	344	84,11	Çalışan	371	90,71
Liderlik Eğitimi Alma Durumu			Çalışma Şekli		
Hayır	159	3,88	Gece	54	13,2
Evet, örgün bir eğitim aldım. (Okulda ders olarak)	166	40,59	Gündüz	94	22,98
Evet, yaygın bir eğitim aldım. (Kurs, seminer, sertifika)	84	20,54	Gece/Gündüz	261	63,81
Kurumdaki Görev			Çalışılan Bölüm		
Yönetici	22	5,38	Dahiliye	39	9,54
Sorumlu Hemşire	33	8,07	Cerrahi	45	11
Servis Hemşiresi	109	26,65	Kadın Doğum	28	6,85
Yoğun Bakım Hemşiresi	127	31,05	Ortopedi	23	5,62
Acil Servis Hemşiresi	60	14,67	Çocuk	30	7,33
Ameliyathane Hemşiresi	34	8,31	Yoğun Bakım	125	30,56
Özel Dal Hemşiresi	24	5,87	Acil	64	15,65
			Psikiyatri	18	4,4
			Ameliyathane	37	9,05
Bölümdeki Hemşire Sayısı			Meslekten Memnuniyet		
1-5	26	6,36	Evet	209	51,1
10-15	89	21,76	Hayır	53	12,96
16-20	110	26,89	Kısmen	147	35,94
21-25	67	16,38			
25 ve üzeri	117	28,61			
Bölümdeki Hemşire Sayısının Yeterliliği					
Yeterli	267	65,44			
Yetersiz	141	34,56			

5.1. Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Açıklayıcı faktör ve güvenilirlik analizleri kapsamında lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları incelenmiştir. Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği ilk olarak açıklayıcı faktör analizi ile değerlendirilmiştir.

5.1.1. Lider-Üye Etkileşimi Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Lider üye etkileşim ölçeğinde veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır.

Tablo 2. Lider üye etkileşim ölçeğine ilişkin faktör analiz sonucu

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Faktör Açıklayıcılığı %
Etki	m1	0,803	25,75
	m2	0,772	
	m3	0,787	
Vefa	m4	0,798	22,73
	m5	0,872	
	m6	0,852	
Katkı	m7	0,817	16,38
	m8	0,813	
	m9	0,788	
Saygı	m10	0,717	15,15
	m11	0,793	
	m12	0,787	
		Toplam	79,99
KMO Örneklem Yeterliliği			0,917
Bartlett's Küresellik Testi		ki-kare	3534,36
		p	0,001

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri kabul edilir sınır olan 0.70'in üzerinde 0.917 olup yüksek değer tespit edilmiştir. Barlett küresellik testi de 0.50'nin üzerinde olup 0.05 önem derecesinde anlamlı olarak bulunmuştur. Bu durum veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur. Bulunan KMO katsayısı verilerin analize uygun olduğunu göstermektedir. Faktör altında kalan madde olmadığından analizden ifade çıkartılmamıştır. Özdeğerleri 1 ve üzeri olan 4 faktör elde edilmiştir. Toplam açıklanan varyans %79,99'dur. Faktörler sırasıyla "Etki", "Vefa", "Katkı" ve "Profesyonele saygı" olarak adlandırılmıştır. Tablo 2, Lider üye etkileşim ölçeğine ait faktör analizi sonuçlarını göstermektedir.

5.1.2. Çatışma Yönetimi Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Bu çalışmada Örgütsel Çatışma Envanteri ölçeğinde veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testi uygulanmıştır.

Tablo 3. Örgütsel çalışma envanterine ilişkin faktör analiz sonucu

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Ağırlığı	Faktör Açıklayıcılığı %
Baskın Olma	m14	0,607	19,297
	m17	0,736	
	m21	0,507	
	m22	0,511	
	m24	0,561	
Kaçınma	m3	0,603	12,802
	m5	0,602	
	m9	0,770	
	m11	0,707	
	m13	0,669	
	m28	0,584	
Uyma	m8	0,720	11,589
	m10	0,684	
	m16	0,572	
	m19	0,554	
	m23	0,651	
Uzlaşma	m26	0,820	10,213
	m2	0,668	
	m25	0,757	
	m27	0,763	
Problem Çözme	m1	0,540	9,846
	m6	0,523	
	m7	0,629	
	m12	0,602	
	m18	0,725	
	m20	0,508	
		Toplam	63,747
	KMO Örneklem Yeterliliği		0,918
Bartlett's Küresellik Testi		ki-kare	5601,614
		p	0,001

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri kabul edilir sınır olan 0.70'in üzerinde 0.918 yüksek değer olarak tespit edilmiş ve Bartlett küresellik testi 0.50'nin üzerinde olduğu ve 0.05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur. Faktör yükü 0,5' in altında kalan ve birden fazla faktör ile ilişkisi bulunan "m4- Görüşlerimi iş arkadaşlarımın görüşleriyle bütünleştirerek ortak bir karara varılmasına çalışırım." ve "m15- Uzlaşmaya varılabilmesi için iş arkadaşlarımla görüşmelerde bulunurum" ifadeleri analizden çıkartılmıştır. Bulunan KMO katsayısı verilerin analize uygun olduğunu göstermektedir. Yeniden yapılan faktör analizinde Özdeğerleri 1 ve üzeri olan 5 faktör elde edilmiştir. Toplam açıklanan varyans %63,75' tir. Faktörler sırasıyla "Baskın Olma", "Kaçınma", "Uyma", "Uzlaşma" ve "Problem çözme" olarak adlandırılmıştır. Tablo 3, Örgütsel çalışma düzeyine ait faktör analizi sonuçlarını göstermektedir.

5.1.3. Ölçek Puanları ve Alt Boyut Puanlarına İlişkin Güvenilirlik Analizi

Tablo 4. Ölçek puanları ve alt boyut puanlarına ilişkin güvenilirlik analizi sonucu

Cronbach' s Alpha Kat Sayısı	İfade Sayısı	
,721	3	Duygu Alt Boyut
,785	3	Katkı Alt Boyut
,736	3	Sadakat Alt Boyut
,845	3	Saygı Alt Boyut
,927	12	Lider Üye Etkileşim Ölçeği
,742	5	Baskın Olma Alt Boyut
,778	6	Kaçınma Alt Boyut
,698	6	Uyma Alt Boyut
,627	3	Uzlaşma Alt Boyut
,724	6	Problem Çözme Alt Boyut
,908	26	Çatışma Düzeyi

Ölçeklerin güvenilirliği için yapılan Cronbach's Alpha test istatistiği sonuçları Tablo 4' de gösterilmiştir. Bu istatistik değerinin 0,60'dan büyük olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

5.2. Normal Dağılım Analizi

Ölçeklere ve faktör analizi sonucu alt boyutlara ait tanımlayıcıyı istatistikler ise Tablo 5'teki gibidir.

Tablo 5. Ölçek puanlarına ilişkin normallik testi sonucu

	Skewness	Kurtosis
Etki	-1,264	2,400
Vefa	-0,659	-0,052
Katkı	-0,932	1,016
Profesyonele Saygı	-1,819	2,270
Lider Üye Etkileşimi	-1,245	2,056
Baskın Olma	-0,909	1,073
Kaçınma	-0,243	-0,014
Uyma	-0,743	0,886
Uzlaşma	-0,589	0,230
Problem Çözme	-1,195	2,834
Çatışma Düzeyi	-0,856	1,302

Normallik testi için çarpıklık ve basıklık katsayıları dikkate alınarak, Örgütsel çatışma düzeyi puanları ve alt boyut puanları ile Lider üye etkileşim toplam puan ve alt boyut puanlarının -3 ile +3 arasında değer aldığı için normal dağıldığı görülmektedir ($p < 0,05$). Buna göre parametrik karşılaştırma testleri yapılacaktır.

5.3. Hipotez Testi

Araştırmaya katılan hemşirelerin lider- üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları ölçeklerinden aldıkları puanlar Pearson korelasyon analizi ile ele alınmıştır. Korelasyon analizi Tablo 6'dadır.

Tablo 6. Korelasyon analizi

	Baskın Olma	Kaçınma	Uyma	Uzlaşma	Problem Çözme	Çatışma Yönetimi Düzeyleri
Etki	,485**	,449**	,502**	,397**	,545**	,549**

Vefa	,434**	,447**	,481**	,410**	,496**	,531**
Katkı	,542**	,517**	,535**	,377**	,603**	,599**
Profesyonele Saygı	,518**	,470**	,461**	,308**	,547**	,537**
Lider Üye Etkileşimi	,547**	,532**	,550**	,416**	,607**	,615**

**0,01

Yapılan analiz sonucunda lider üye düzeyleri ile çatışma yönetimi düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Aralarındaki ilişki aynı yönlü ve gücü orta derecedir ($r = 0,615$).

5.3.1. Lider Üye Etkileşiminin Çatışma Yönetimi Davranışları Üzerindeki Etkisine Ait Bulgular

Bu aşamada hemşirelerin lider üye etkileşiminin çatışma yönetimi davranışları üzerindeki etkisi kesitsel doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Kurulan regresyon modeline ait denklem aşağıdadır:

$$2. (Lider\ üye\ etkileşimi = Sh (6,409) + B (0,393) (Örgütsel\ Çatışma\ Envanteri\ II))$$

Lider-üye etkileşim düzeyinin çatışma yönetimi davranışlarına olan etkisini inceleyen regresyon tablosu Tablo 7' de yer almaktadır.

Tablo 7. Regresyon testi sonucu

	B	Sh	Beta	T	P	R	R ²	F	p
Örgütsel Çatışma Düzeyi	0,393	6,409	0,615	2,53	0,012	0,615	0,378	247,3	0,001*

Örgütsel çatışma düzeyleri Lider üye etkileşim düzeyinin anlamlı bir yordayıcısıdır. Tablo 7'ye göre yapılan F testi sonucundan modelin bir bütün olarak istatistiksel açıdan anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F = 247,3$; $p < 0,05$). Örgütsel çatışma düzeyleri lider üye etkileşim düzeylerinin varyansın yüzde 38'ini açıklamaktadır.

Elde edilen sonuçlar H_1 hipotezini desteklemektedir. Buna göre hemşirelerin lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Lider üye etkileşim düzeyi olumlu düzeyde oldukça çatışma yönetimi o kadar olumlu olmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada kamu hastanelerinde çalışan hemşirelerin lider-üye etkileşimi ve çatışma yönetimi davranışları arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında kamu hastanesinde aktif olarak çalışan 409 hemşireye ilişkin veriler kullanılmıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin bireysel özelliklerinin dağılımı incelendiğinde; frekanslarda kadınların, bekârların, lisansını tamamlayanların, 1-5 yıl arası çalışanların, kurum içerisinde 1-5 yıl arası çalışanların, iş yerinde yönetsel pozisyon görevinde oranı hayır şeklinde cevaplandırılan, iş yerindeki pozisyonu genelde çalışanların liderlik konusunda eğitim alanların, yoğun bakım hemşireliğinde çalışanların, çalıştıkları bölümde 25'den fazla olanların, çalıştığı bölümde yeterli hemşire olduğunu belirtenlerin, çalışma şeklini genelde gece/gündüz şeklinde gösterenlerin, mesleğinden memnun olan kişilerin oranlarının fazla olduğu belirlenmiştir. Ancak bunların yanı sıra, mesleğinden kısmen memnun olanların da oranları yüksektir. Hemşirelerin çalışma koşulları ve hem hasta ile hem de hasta yakını ile etkileşimlerin yüksek olması, tempolu bir çalışma sürecinde yer almalarına ortam hazırlamaktadır. Bu bağlamda iş memnuniyeti ile hemşirelerin iş görme sürecinde yansıttıkları davranışlar, hastaların görüşlerini de etkilemektedir. Buna göre Temizyürek Yavuz (2019:40) çalışmasında hastaların genel olarak tedavi sürecine katılımında hemşirelerin yaklaşımlarının önemli bir yere sahip olduğu belirtilmiştir. Buna göre hemşirelerin etkin ve etkili bir iletişim kurmasının sonucunda hastaların memnuniyetlerinin artırıldığı ifade edilebilmektedir. Bu kapsamda hemşirelerin iş sürecinden memnuniyetleri ile hastalarla kurdukları iletişim arasında bir ilişki olduğundan, hemşirelerin iş görme sürecinde verimliliklerinin ve performanslarını yüksek olması önemlidir. Öztürk ve diğerleri (2013, s. 167) tarafından yapılan bir çalışmada ise hemşirelerin iş yaşam

kaliteleri ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda hemşirenin iş sürecinden memnuniyetinin hasta ile etkileşimlerini olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir. İletişim kurmanın güçleştiği yoğun bakım, hemşirelerin hem gündüz hem de gece saatlerinde çalışmalarının getirdiği güçlük ve düzensizlik ile yaşam kalitelerinin düşmesine neden olan bir sonuç doğurduğu belirtilebilmektedir. Altınöz ve Demir (2017, s. 95) çalışmalarında yoğun bakımda çalışan hemşirelerin psikolojik açıdan daha çok yıpranmalarından dolayı, ruhsal sorunların görülme risklerinin azaltılması temelli çalışmanın yapılmasının önemli bir yere sahip olduğu belirlenmiştir. Ören ve Dağcı (2020, s. 170) çalışmalarında da yoğun bakım hemşirelerine yönelik bir değerlendirmede bulunulmuştur. Yoğun bakım birimlerinin stresli bir birim olduğuna değindikleri çalışmada, hemşire sayısının ve niteliğinin artırılmasının önemli yere sahip olduğunu ifade etmektedirler. Dikkate alınan bu çalışmalar doğrultusunda, araştırma sonucunda elde edilen bulgularda, kısmen memnuniyetin olması ile hemşirelerin çoğunluğunun yoğun bakımda çalışanlardan oluşması arasında bir ilişkinin olduğu belirtilebilmektedir. Ancak araştırma sonucunda hemşire sayısının yeterli olduğu tespit edilmiştir. Buna göre hemşirelerin niteliklerinin artırılması, liderlik özelliklerinin geliştirilmesi gibi birtakım unsurlar, verimlilik düzeyinin ve memnuniyetin de aynı oranda artırılmasına katkı sunması açısından önemli kabul edilebilmektedir.

Lider-üye etkileşim ölçeğine göre üyelerin liderlerine yönelik geliştirdikleri yorumlar için en yüksek değer, liderlerin üyelerle etkileşim kurmayı seven kişiler aracılığıyla olabildiği, herhangi bir konu açısından başkaları üzerine geldiğinde liderlerinin kendilerini savunma oranlarının ise en düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. En düşük değer ilişkisi, çatışma kaynağında önemli faktörlerdendir. Çünkü çatışma kapsamında müdahaleci durumlardan ziyade üyelerin iletişimlerinin kalitesini artırıcı uygulamalarda bulunma yaklaşımı daha etkin bir avantaj kazandırabilmektedir. Dolayısıyla lider-üye etkileşimlerinde temel konu, çatışma yönetimini sağlamadaki başarıdır. Liderlerini bir birey olarak sevdiklerini ifade eden çalışanlar fazladır. Çoğunluk görüşlerinde bu husus, lider-üye etkileşimleriyle bağlantılı da incelenmektedir. Hemşirelerin liderlik algıları ve yetenekleri, özellikle de yoğun insan ilişkilerinin kurulmasını gerektiren bir meslek olarak görüldüğünden, yönetici pozisyonunda belirli davranışları sergilemeleri önemli kabul edilebilmektedir. Buna göre Yılmaz ve Kantek (2016, s. 111) çalışmalarında liderlik, hemşirelik hizmetlerinin tamamında önemli bir yere sahip olan ve beklenen bir yeterlilik olarak ifade edilmiştir. Buna göre görev ve sorumluluk açısından grupları doğru hedeflere yönlendirmede, etkili olmada hemşirelerin iş doyumlarını ve motivasyonlarını yüksek tutmaları gerekmektedir. Diğer yandan aynı çalışmada çatışmaların etkin yönetilmesi bağlamında da hemşireler, liderlik potansiyellerini geliştirme ve yöneticilikleri sırasında göstermede önemli bir sonuç yaratmaktadır. Dolayısıyla lider hemşirelerin çatışma yönetim davranışlarının etkisi, üyelerle olan ilişkilerin artırılmasında etkili bir fonksiyon olduğunu göstermektedir. Araştırma kapsamında liderin beklenilenden öte çaba gösterdiği, mesleki becerilerine de hayranlık duyulduğu üzerine değerlendirmenin yapıldığı, yine aynı şekilde ifade edilen konulara işaret etmektedir. Bu bağlamda Kütahya (2019, s. 49-51) çalışmasında yönetici hemşirelerin güçlendirme algısı ve liderlik uygulamaları incelenmiştir. Araştırmada liderlerin üyelerle olan etkileşimlerinin daha kaliteli olması için önemli olduğu belirlenmiştir. Aynı zamanda psikolojik güçlendirme algıları yüksek olan liderlerin üyeleri ile etkileşimlerinin de daha kaliteli olduğu tespit edilmiştir. Bu açıdan liderden beklenen davranışlar, üyelerle etkileşimlerin de güçlendirildiği ve iş memnuniyetlerinin artırıldığı bir etki şeklinde yorumlanmıştır. Çamlıbel ve diğerleri (2013, s. 89) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise, çalışan hemşireler tarafından yönetici hemşirelerden beklenen liderlik davranışları incelenmiştir. Çalışma sonucunda, beklenen ve algılanan liderlik davranışları arasında farklılıkların olduğu belirlenmiştir. Bu durum göstermektedir ki, liderlik davranışlarının üyelerin beklentisi doğrultusunda geliştirilmesi gerekmektedir.

Bu araştırma kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda, liderden beklenen davranış ile liderin algıladığı davranış arasındaki ilişkinin olumlu olduğu belirlenmiştir. Bu araştırma kapsamında liderlerin yaklaşımlarının hemşireler üzerinde belirleyici bir faktör

konumunu taşıdığı belirlenmiştir. Sonuçlar birbirlerini destekler niteliktedir. Ayrıca bu araştırma kapsamında lider-üye etkileşimlerinin kalitesine yönelik bir örnek, liderin çalışanları koruması açısından incelenmiştir. Çatışma yönetim davranışlarının niteliği bu çerçevede mevcuttur. Çatışma ortamının yaygın olduğu sağlık sektöründe yönetim süreçlerinin zorluğu ve tartışmaların fazla olmasına neden olan gelişmeler, liderlerin korumacı yaklaşımları göstermesini önemli kılmaktadır. Bu bağlamda liderlerin üyeleri ile olan etkileşimlerin bu yönde sağlanabildiği ifade edilebilecek bir sonuçtur.

Araştırma kapsamında diğer konu yine lider-üye etkileşimlerinde, faktör yüklerine ilişkin sonuçlarla açıklanabilmektedir. Bu kapsamda elde edilen sonuçlara göre, üyelerin inciten duygulara yol açmaması için anlaşmazlıkları kendine saklaması yönü incelenebilir. Bu ise çatışma kaynağının temel basamağı olmakla birlikte, çatışmada başarılı yönetim de yaşanabilecek sorunları önlemede bir ayrıcalık kazandırmaktadır. Yine en düşük değerler arasında fikirleri kabul ettirmede bilgi ve beceriyi kullanmak hedeflenmektedir. Üyelerin görüşlerini ifade etme açısından kendilerini ortaya koymaktan sakınmadıkları da dikkate alınabilecek faktörlerden biridir. Yine çatışmanın yaşanabileceği konulardan biri olan iş arkadaşlarıyla hoş olmayan konuya yönelik konuşmadan uzaklaşma durumu önemli bir ölçüttür. Faktör yükleri açısından en yüksek değer, iş arkadaşlarıyla etkileşimlerin daha çok artırılması amacıyla dileklerin yerine getirilmesini sağlamaktır. Bu nedenle çalışanlar arasında yaşanabilecek çatışma kaynağı da bu doğrultuda azaltılabilecek unsurlardandır. Bu kapsamda Aydın (2018, s. 11) çalışmasında liderlerden beklenen temel unsurlar arasında ideal etkiyi yaratma, ilham veren motivasyon sağlama, zihinsel uyarılarda bulunma ve bireysel ilgi gösterme konularının öne çıktığı ifade edilmiştir. Buna göre hemşirelerin liderliğe bakış açısından bu faktörler, sorumlu hemşirelerin astlarıyla iletişimlerini güçlendirme sırasında belirli yeteneklere sahip olmaları ile birlikte olumlu sonuçların alındığını göstermiştir. Örneğin liderlerin ikna edici konuşmaları yapması, cesaret verici ve güçlendirici davranışları sergilemesi, bu araştırma kapsamında da elde edilen bulguyu doğrular nitelikte bir etkinin yarattığını göstermektedir. Arabacı (2012, s. 7, 20), liderlerin ilişkiye yönelik davranışları gösteren bir lider potansiyeline sahip olmaları ve böylece üyelerin sorunlarıyla ilgilenen ve arkadaşça yaklaşarak iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri kuvvetlendirmeye odaklanan kişi olmalarının önem taşıdığını belirtmektedir. Aynı zamanda çatışma ve problemlerin çözümlenmesinde liderlerin önemli bir potansiyele sahip olduklarını da vurgulamaktadır. Bu ise iyi bir rol model liderlerin davranışlarının en tipik özellikleri olarak aktarılmıştır. Bu araştırma kapsamında da ifade edilen davranışların üyeler tarafından liderlerden beklenen davranışlar olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada lider-üye etkileşiminin yanı sıra, örgütsel çatışma düzeyleri de aynı şekilde incelenmiştir. Buna göre etki, vefa, katkı ve profesyonele saygı faktörleri hem lider-üye hem de örgütsel çatışma düzeyleri kapsamında değerlendirilmiştir. Profesyonele saygı açısından elde edilen sonuçların normallik testi bulgusu en yüksek düzeydedir. Örgütsel çatışma düzeyleri puanları ile lider-üye etkileşim toplam puan ve alt boyut puanlarının normal dağılmadığı belirlenmiştir. Örgütsel çatışma düzeyleri kriterlerinin cinsiyete yönelik değerlendirmelerinde, anlamlı farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca lider-üye etkileşimi açısından da bulunmamaktadır. Örgütsel çatışma düzeyleri kriterlerinin medeni duruma yönelik değerlendirmeleri, anlamlı bir farklılığın bulunduğunu göstermiştir. Evlilerin puanının yüksek olduğu ve etki, vefa, katkı kriterleri için anlamlı farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Profesyonele saygı açısından ise anlamlı derecede farklılık vardır. Lider-üye etkileşimi açısından anlamlı bir fark yoktur. Örgütsel çatışma düzeyleri kriterlerinin iş yerinde yönetsel pozisyonda olma, çalışılan pozisyon arasındaki farklılık, hemşire sayısının yeterli olma durumu açısından değerlendirmeleri, meslekteki çalışma süreleri arasında, liderlik konusunda eğitim alma durumları arasında, çalışma şekilleri arasında, meslekten memnun olma durumları arasında, eğitim durumları arasında ve kurumda çalışma süreleri arasında anlamlı farklılığın bulunduğunu göstermiştir. Bütün alt kriterlerin de hepsi anlamlı derecede yüksektir. Kerim (2010: 4, 40) çalışmasında liderlerin güven, saygı, itaat, bağlılık gibi unsurları sağlamasının önemi yadsınamaz düzeydedir. Liderin bu özellikleri kabul ettirme yeteneğinin olmasının ise

profesyonel iş seviyesini sağlaması şeklinde açıklanabilmektedir. Aynı zamanda araştırmada idealleştirilmiş etki sunan davranışların, saygı ve güven oluşturacak potansiyeli yarattığı yine araştırma kapsamında tespit edilen unsurlardır. Dolayısıyla bu araştırma kapsamında üyelerin saygı duymasının sağlanması, liderlerin yaklaşımlarına bağlı olarak elde edilen bir sonuç yaratmıştır. Bir diğer görüş, Kütahya (2019, s. 18) çalışmasında, hemşirelik mesleğinde profesyonelliğin sağlanmasının önemli konulardan biri olduğu ifade edilmektedir. Liderlerin hemşireleri yetiştirme sırasında profesyonellik algısını hedeflemesi gerekliliğini öne çıkaran unsurlar, liderlerin çalışanlarla etkileşimlerini artıran bir konu olarak değerlendirilmiştir. Bir başka değerlendirme, lider-üye etkileşimlerinin Erdoğan (2014, s. 118-123) çalışmasında etki, katkı, vefa, profesyonele saygıyı kapsayan çok boyutlu yaklaşımında incelenmiştir. Araştırma sonucunda lider-üye etkileşimlerinin iç grup ve dış grup algısını oluşturmada başarılı olduğu belirlenmiş ve bunun ise duygusal zekânın etkili olduğu belirtilmiştir. Buna göre temelde lider-üye etkileşimlerinde bu faktörler, liderlerin duygusal zekâlarını kullanma becerilerinin ve üyeler üzerindeki etkilerinin sonuçları olarak ifade edilebilmektedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, lider-üye etkileşimleri açısından yönetimin ve liderin davranışlarının, tutumlarının sonuçlarını görmede belirleyici bir unsurdur. Lider-üye etkileşimleri ve örgütsel çatışma düzeyleri ilişkisinde anlamlı farklılıklar görülmekle birlikte, sağlık kurumları açısından bu farklılıkların etkileri, daha hassas, kompleks ve insan sağlığına hizmette önemli bir görev üstlendiklerinden, çalışanların motivasyonları ve performansları, hizmet kalitesine de etki edebilecek unsurlardır. Bu nedenle lider-üye etkileşiminde kazanım, çalışanın örgüte bağlılığı, örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemesi açısından değerlendirilebilmektedir. Ayrıca hemşirelerin, yoğun bakım biriminde görev yapmaları halinde daha stresli ve yoğun çalıştıkları belirlenmiştir. Bu ise özelden araştırma kapsamında da yoğun bakım hemşireliği yapanların daha fazla olmasına yönelik incelendiğinde, bulguları da doğrulayan konular olmasıyla ilişkili incelenebilir.

Bu araştırma sadece İstanbul ili sınırında yer alan altı kamu hastanesinde aktif olarak çalışan hemşireler ile sınırlı tutulmuştur. Bu sebeple ilerleyen zamanlarda yapılacak olan çalışmalarda daha büyük bir örneklem ile çalışılması daha güçlü ve güvenilir sonuçlara varılmasına yardımcı olacaktır. Örnekleme daha fazla il, daha fazla kamu hastanesi, özel hastaneler dahil edilebilir. Ayrıca sağlık sektörü ekip halinde çalışmayı gerektirmekte olup yapılacak olan diğer araştırmalar sadece hemşireler ile kısıtlı kalmadan tüm sağlık çalışanları ile birlikte yapılabilir. Sağlık kurumlarında yönetici ve çalışan hemşirelere yönelik lider üye etkileşimi ve çatışma yönetimine yönelik eğitim ve seminerler düzenlenebilir. Lider üye etkileşimini arttırmak için hastanelerde sosyal etkinlikler oluşturulabilir. İnsan sağlığının önemli olduğu bu kurumlarda yöneticilerin lider özelliği olan kişiler arasından seçilmesi ve yöneticilerin çatışmadan kaçmak yerine çatışmayı yönetmeyi amaç edinmesi önerilmektedir.

Kaynakça

- Akdöl, B. (2018). *Liderlik*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi.
- Akova, O. ve Akın, G. (2015). *Çatışma Yönetimi*. İstanbul: Adra Yayıncılık.
- Altınöz, Ü. ve Demir, S. (2017). Yoğun Bakımda Çalışan Hemşirelerde Çalışma Ortamı Algısı, Psikolojik Distres ve Etkileyen Faktörler. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 8(2), 95-101.
- Arabacı, S. (2012). *Yoğun Bakımlarda Görevli Hemşire Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Motivasyonu Üzerine Etkisi (Yüksek Lisans Tezi)*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, Ş. ve Özata, M. (2009). Lider-Üye Etkileşiminin (LMX) Yöneticiye Duyulan Güven Düzeyine Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(17), 95-116.

- Aydın, O. (2018). *Hemşirelerin Liderliğe İlişkin Değerlendirmeleri ve Sorumlu Hemşirelerin Sahip Oldukları Liderlik Özellikleri (Yüksek Lisans Tezi)*. Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Baş, T., Keskin, N. ve Mert, İ.S. (2010). Lider Üye (LÜE) Etkileşimi Modeli ve Ölçme Aracının Türkçede Geçerlik ve Güvenilirlik Analizi. *Ege Akademik Bakış*, 10(3), 1013-1039.
- Çamlıbel, N., Gül, G., Bol, P. ve Erbaycu, A.E. (2013). Çalışan Hemşireler Tarafından Yönetici Hemşirelerden Beklenen ve Algılanan Liderlik Davranışlarının Karşılaştırılması (Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği). *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, 6(2), 89-112.
- Çarman, K. (2015). *Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarının, Psikolojik Sağlık ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi (Yüksek Lisans Tezi)*. Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çöp, S. ve Öztürk, Y. (2017). Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2) 37-68.
- Dansereau, F., Graen, G.B. ve George, W. (1975). A Vertical Dyad Linkage Approach to Leadership within Formal Organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 46-78.
- Erdoğan, S. (2014). *Lider ve Astarın Duygusal Zekâ Faktörleri ile Lider Üye Etkileşimi Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi)*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Eren, E. (2003). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Güler, M. (2019). Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetim Stili İlişkisi: Bir Alan Araştırması. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18), 1136-1166.
- Gündüz Çekmecelioglu, H. ve Ülker F. (2014). Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışan Tutumları Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 35-58.
- House, R. ve Aditya, R. (1997). The Social Scientific Study of Leadership; Qua Vadis?. *Journal of Management*, 23(3), 409-473.
- Karçioğlu, F. ve Alioğulları, Z.D. (2012). Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Karçioğlu, F. ve Kahya, C. (2011). Lider-Üye Etkileşimi ve Çatışma Yönetim Stili İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 337-352.
- Karip, E. (2003). *Çatışma Yönetimi*. Ankara: Pegem A Yayınları.
- Keklik, B. (2012). Sağlık Hizmetlerinde Benimsenen Liderlik Tiplerinin Belirlenmesi: Özel Bir Hastane Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, XIV(I), 73-93.
- Kerim, N. (2010). *İstanbul İli Avrupa Bölgesinde Kamu ve Özel Hastanelerinde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Liderlik Davranış Özellikleri (Yüksek Lisans Tezi)*. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kösehan, A. (2005). *Örgütlerde Çatışma ve Yönetimi, Denizli'de Bir Örnek (Yüksek Lisans Tezi)*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Kütahya, D. (2019). *Yönetici Hemşirelerin Güçlendirme Alguları ve Liderlik Uygulamaları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi (Yüksek Lisans Tezi)*. Akdeniz Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Antalya.

- Liden, R. and Maslyn, J. (1998). Multidimensionality of Leader-Member Exchange: An Empirical Assessment Through Scale Development. *Journal of Management*, 24(1), 43-72.
- Maral, M. (2016). *Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Çatışma Çözme Stratejileri Arasındaki İlişki (Yüksek Lisans Tezi)*. Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Maslyn J. ve Uhl-Bien, M. (2001). Leader-Member Exchange and Its Dimensions: Effects of Self-Effort and Other's Effort on Relationship Quality. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 697-708.
- Oktay, F. (2019). Çatışma Yönetimi ile Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 15(4), 1146-1155.
- Ören, B. ve Dağcı, S. (2020). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerin Karşılaştıkları Sorunlar. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 24(3), 170-183.
- Özer, Ö. (2019). Hemşirelerde Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışan Performansının İncelenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 6(1), 11-21.
- Öztürk, R., Güleç, D., Güneri, S.E., Sevil, Ü. ve Gürmen N. (2013). Hemşirelerin İş Yaşamı Kaliteleri ile Hasta Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(3), 167-174.
- Özutku, H., Ağca V. ve Cevrioğlu E. (2008). Lider-Üye Etkileşim Teorisi Çerçevesinde, Yönetici-Ast Etkileşimi ile Örgütsel Bağlılık Boyutları ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Ampirik Bir İnceleme. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2), 193-210.
- Psenicka, C. and Rahim, A. (2002). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 302-326.
- Sayın, Ç. (2008). *Yönetici Hemşirelerde Algılanan Liderlik Tarzlarının Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi (Yüksek Lisans Tezi)*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uğurluoğlu, Ö., Köse, S.D. ve Köse, T. (2015). Sağlık Çalışanlarının Hizmetkâr Liderlik Algılarının Lider-Üye Etkileşimi ve Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 239-262.
- Ürek, D. (2015). *Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi (Yüksek Lisans Tezi)*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ürek, D. ve Uğurluoğlu Ö. (2015). Sağlık Çalışanlarının Lider-Üye Etkileşim Düzeylerinin Çeşitli Özellikler Açısından Değerlendirilmesi. *Sosyoekonomi*, 23(25), 7-30.
- Yıldırım, F. B. (2020). *Hizmetkâr Liderliğin Kariyer Başarısı Üzerindeki Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracı Rolü: Belediye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi)*. İstinye Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, H. ve Kantek, F. (2016). Türkiye'deki Yönetici Hemşirelerin Liderlik Tarzları: Literatür İnceleme. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 110-117.
- Yılmaz, S. ve Görecek, P. (2019). Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Stratejileri. *Journal of Social and Humanities Sciences Research*, 6(42), 2768-2779.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

Kurul adı: Nişantaşı Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu

Tarih: 05.01.2021

No: E-15916306-604.01.01

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50

2. yazar katkı oranı : %50