

PAPER DETAILS

TITLE: Kisilerarasi atisma özme Yaklasimlarinda Kontrol Odaginin Rolü

AUTHORS: H Nejat BASIM,Fatih ETIN,Cem Harun MEYDAN

PAGES: 57-69

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1724248>

Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü*

The Role Of Locus Of Control In Interpersonal Conflict Resolution Approaches

H. Nejat BASIM**

Fatih ÇETİN***

Cem Harun MEYDAN****

ÖZET

Bu çalışmada, iletişim süreçlerine odaklanan kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ile kişisel bir değişken olan kontrol odağının bu yaklaşımların benimsenmesinde herhangi bir rolünün olup olmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini Ankara'da öğrenim gören ve yaşları 18 ile 26 arasında değişen 307 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Araştırmada anket yöntemiyle veri toplanmış ve ölçüm araçları olarak; ulusal kültüre uyarlama çalışmaları yapılmış olan Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği ve Kontrol Odağı Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen bulgular; özellikle iç kontrol odaklı kişilerin yapıcı ve olumlu çözüm süreçleri açısından yüzleşmeye daha çok önem verdiklerini, genel davranış sergilediklerini, çatışmaya yaklaşımlarını, kendilerini daha çok açtıklarını ve duygularını daha fazla sergilediklerini göstermektedir. Bununla birlikte demografik değişkenlerden cinsiyetin de çözüm yaklaşımlarının benimsenmesinde önemli rol oynadığı ve kadınların çatışma süreçlerinde daha fazla yüzleştikleri, kendilerini daha çok açtıkları ve daha fazla duygusal ifadeler sergileyerek çözüme yönelik daha aktif ve etkili davranışlarda bulundukları ortaya çıkmıştır. Tüm bu bulgular, kişilerarası çatışma çözme süreçlerinde kişilik ve cinsiyet değişkenlerinin önemli rol oynadığını göstermektedir.

Anahtar kelimeler: Çatışma, Kişilerarası çatışma, Çatışma çözme, Kontrol odağı

Çalışmanın türü: Araştırma

ABSTRACT

This study is conducted for the purpose of determining the role of locus of control as personality characteristics in adopting the communication oriented conflict resolution approaches. Conflict is regarded as an interaction process that occurs when there is disharmony or incompatibility in or between social beings. This interaction process comprises of cognitive, emotional and behavioral dimensions. Interpersonal conflict becomes a fact that originates from consequences of feeling of negative emotional reaction (emotional), realizing prevention (behavioral) and perceiving incompatibilities (cognitive). Interpersonal conflict, seen in all kinds of groups in the social life, can be a result of different needs and interests, discord and tension, the structure of conflict, individual values, communication processes, restrictions, history of conflict, anxiety, hostility, or negative statements.

Interpersonal conflict generally is seen as a negative and adverse event at first glance; however, it can be also a source of innovation and creativity. From this point of view, conflict fulfils a function that brings out a positive change. This opinion, regarding conflict as a desired situation, has many positive results; improving interpersonal relationship, creativity, new ideas, decisions, mutual understanding, work performance and constructive personal attributes.

Constructive or destructive results of conflict based on how conflict is perceived and which resolution approaches are adopted. This addresses the conflict resolution concept. Conflict resolution can be defined as making equal the resolution with the accommodation, focusing on the resolving strategies. There is several conflict resolution approaches ranging from two to five dimensions reported in the literature. Most of them focus on the results of the communication process or the interests of the involved parties, and generally are used in organizational settings to enhance the managerial process and improve dysfunctional relationships within organizations. When interpersonal conflict is seen as an interaction process which is influenced by culture, situation or personal structure, the importance of communication process comes into prominence in terms of both the reason and the resolution of conflict. In addition to this, the communication process should be taken into consideration instead of result of the interaction process in conflict situations in order to increase the interference of attitudes and behaviors in the conflict situations. One conflict resolution strategy, focusing the communication process, comprises of confrontation, public/private behavior, approach/avoidance, self disclosure and emotional expression dimensions. The adoption of these approaches can vary with personal characteristics.

There are differences between those that accept the consequences of their behaviors as rewards and punishment, and those that do not. We can argue that locus of control, may have a role in predicting the choices adopted in the conflict resolution process. Locus of control refers to an expectation that a behavior will have the desired affect, and that the expectation is

* Bu çalışmanın bir kısmı, genişletilmiş özet formatında 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde sunulmuş ve anılan genişletilmiş özet Bildiriler Kitabında yer almıştır. Bu çalışma için bkz. Basım, Çetin ve Meydan, 2009.

** Doç. Dr., Başkent Üniversitesi

*** Kara Harp Okulu

****Kara Harp Okulu

significant indicators of what the person has done. Some people suppose that there is a relationship between their own behavior and reinforcements, while others believe that there is no such relationship and assume that reinforcements are controlled by an external power. Those that believe there is a relationship between their behaviors and reinforcements or consequences are said to have an internal locus of control; those that believe that there is no such relationship are said to have an external locus of control.

People with an internal locus of control view themselves as responsible for the consequences of their actions and think that they have control over reinforcements. They are reported to be successful, effective, aggressive, enterprising, trusting, and independent. In addition, they are more successful academically, superior in a competitive context, and more socially active. People with an external locus of control think that reinforcements are a function of fate, luck, or powerful others. Believing they have no control over the environment, externals are reported to be inactive, have low self-esteem, and not trusting of others. These people also feel generally incompetent, passive, skeptical, and dogmatic, and as a result they have higher levels of anxiety, stress, and depression. Considering the interpersonal relationship domain, people with an external locus of control are reported to be less capable in interpersonal relationships and weaker in social skill than internals. While internally controlled individuals are said to adopt more compromising strategies, externally controlled people are said to use more avoidance strategies in conflict situations.

The sample of the study was composed of 307 students (180 female [%58.6] and 127 male [%41.4]) aged between 18 and 26 years (Mean= 20.56, Sd= 1.69) from universities in Ankara. The survey battery, included a demographic data form along with the Interpersonal Conflict Resolution Approaches Scale and the Locus of Control Scale, was administered to volunteer students that were studying at several universities in Ankara. The data were analyzed using SPSS v.15.0. First, correlation analysis was conducted in order to determine the relationship between the study variables. Next, hierarchal regression analysis was conducted for the purpose of determining the role of locus of control in predicting the choice of interpersonal conflict resolution approaches. Finally we conducted one-way ANOVA for comparing the means of male and female's resolution approach scores.

The results showed that people with a more internal locus of control seem to adopt more confrontation, more general behaviors, more approach, more self-disclosure and more emotional expression approaches in interpersonal conflict resolution process in terms of constructive and positive results. Besides it was determined that gender as a demographic variable played important a role in resolution process. Females employed more active and influential behaviors with using more confrontation, more self-disclosure and more emotional expression approaches. All the findings displayed that personality and gender play important roles in interpersonal conflict resolution process.

The present study has some limitations. One is the observed correlations between the conflict resolution approaches and self-concept is limited to the selected sample. The other is that resolution approaches can be more effectively explained by determining the cultural, situational, and relational factors that can affect these approaches. In addition, in order to obtain more generalizable results, it is essential to compare the existing findings with qualitatively and quantitatively different samples.

Keywords: Conflict, Interpersonal Conflict, Conflict Resolution, Locus of Control

The type of research: Research

GİRİŞ

Çatışma, genel anlamda geçimsizliği, uyuşmazlığı veya ahenksizliği ifade etmekle birlikte, bir tarafın ulaşmaya çalıştığı amaçlara başka bir tarafın müdahale ettiği, kıt kaynakları ve birbiriyle uyuşmayan amaçları olan en az iki taraf arasındaki mücadele sürecidir (Deutsch, 1973; Hocker ve Wilmot, 2001: 8; Rahim, 2002). Bu süreç, kişilerarası çatışmalar bağlamında ortamsal, bilişsel, davranışsal ve duygusal unsurlar içermekte (Mayer, 2000: 4) ve karşılıklı bağımlı tarafların, hedeflerine ulaşmada müdahale ve uyuşmazlıklar algılamasıyla, birbirlerine olumsuz duygusal tepkiler hissetmeleri sonucu oluşmaktadır (Barki ve Hartwick, 2004).

Sosyal yaşam içinde her türlü gruplarda karşılaşılan kişilerarası çatışmalar, ihtiyaç ve çıkarlardan, kişi veya çatışmaya ilişkin geçmişten, çatışmanın içinde yaşandığı yapıdan, kişisel değerlerden, iletişimsel süreçlerden, karşılıklı engellemelerden, uyumsuzluk ve gerginliklerden, kaygı duygularından, düşmanlıktan veya olumsuz dışavurumlardan ortaya çıkabilen, birçok nedeni içinde barındırabilmektedir (Barki ve Hartwick, 2001; Cahn, 1990; Canary vd., 1995: 4; Cupach ve Canary, 2000: 7; Dökmen, 1994: 82; Mayer, 2000: 8; Wall ve Callister, 1995). Tüm bu nedenler kişilerarası çatışmaların, olumsuz duygular beslenen ve günlük yaşamın en önemli sıkıntı kaynağı olarak görülen (Bolger vd., 1989; Bolger ve Shilling, 1991) iletişimsel süreçler biçiminde görülmesine yol açabilmektedir.

Diğer bir bakış açısı ise çatışmanın, sosyal ve kişisel değişimin temelinde yer aldığı, etkileşimlerin ve bu etkileşimlerde yapılan seçimlerin doğal bir sonucu olarak belirli bir amacı sürdürme anlamında bir fonksiyonu yerine getirdiğidir (Lulofs ve Cahn, 2000: 12–13). Bu yönüyle çatışma, pozitif bir değişimi ortaya çıkarmak amacıyla birçok yeniliğin ve yaratıcılığın kaynağı da olabilmektedir. Günümüzde yaygın olan bu görüş, çatışmaları kaçınılması gereken bir durum değil; tam tersine arzu edilen bir durum olarak görmektedir. Bu anlayış çatışmaların; ilişkilerin gelişmesine, yaratıcılıkların ortaya çıkmasına, yeni düşünce ve fikirlerin oluşmasına, iyi karar verme ve karşılıklı anlayışın gelişmesine, iş performansının artmasına ve

kişilerin daha pozitif ve yapıcı olmasına katkıda bulunabilen birçok olumlu sonucunun da olduğunu göstermektedir (Baron, 1991; Chen, 2006; Chen vd., 2005; Deutsch, 1973; Kurtzberg ve Mueller, 2005; Pelled vd., 1999; Pitt, 2005; Rahim, 2002).

Çatışmaya yönelik tüm bu pozitif veya negatif sonuçlar, çatışmanın nasıl algılandığı ve çözümüne yönelik hangi yaklaşımların sergilendiğiyle ilişkilidir. Bu anlayış, olumlu ve yapıcı sonuçları açısından çatışma çözme kavramını ön plana çıkarmaktadır. Bu noktada çatışma çözme kavramı; mevcut uyumsuzluğun sona erdirilmesi konusundaki stratejilerin vurgulandığı ve sorunlara yönelik çözümün uzlaşma ile eşit tutulduğu bir süreç biçiminde tanımlanabilir (Jandt ve Pedersen, 1996: 5; Rahim vd., 1992).

Literatürde çatışma çözümüne yönelik birçok yaklaşım ortaya konmaktadır (Deutsch, 1973; Sillars, 1980; Putman ve Wilson, 1982; Philips ve Cheston, 1979; Blake ve Mouton, 1964; Rahim, 1983). Ortaya konan bu yaklaşımlar incelendiğinde çoğunlukla iletişim süreci sonuçlarının veya çatışmadaki tarafların çıkarlarının vurgulandığı görülmektedir. Kişilerarası çatışmaların karşılıklı taraflar arasında geçen bir etkileşim süreci olduğu, ayrıca bu sürecin kişilerin içinde bulunduğu kültür, ortam veya kişisel yapılar gibi birçok bağlamdan da etkilendiği dikkate alındığında, iletişimin bu süreçteki rolü ön plana çıkmaktadır. Tarafların tutum ve davranışları ile çatışma sürecine ilişkin müdahaleleri artırmak için, çatışma sonucunun değil; çatışmadaki iletişim sürecinin de dikkate alınması gerekmektedir (Goldstein, 1999).

Bu doğrultuda, çatışma sürecindeki etkileşimler de dikkate alınarak oluşturulan ve çalışmamızın uygulama bölümü için benimsenen bir görüş, bireyin çatışma sürecindeki iletişim biçimlerine odaklanan yüzleşme, genel/özel davranış, yaklaşma/kaçınma, kendini açma ve duygusal ifade gibi yaklaşımlardan oluşmaktadır (Goldstein, 1999). Bu yaklaşımların kısaca açıklamaları şu şekildedir;

Yüzleşme: Uyumsuzluk veya anlaşmazlığın ortadan kaldırılmasına yönelik atılan ilk önemli adım tarafların yüzleşmesidir. Yüzleşme, kişilerarası çatışmalarda, bireylerin çatışma esnasında karşı tarafla yüzleşme derecesini göstermekle birlikte, etkili ve olumlu çatışma çözmede önemli rol oynamaktadır (Goldstein, 1999).

Genel/özel davranış: Genel davranış kişilerin kendilerini her ortamda rahat hissetmeleri ve davranışlarında rahat olduklarını gösterirken; özel davranış kişilerin davranışlarını ya tam olarak sergileyememekte ya da yalnızca belirli ortamlarda sergileyebildiklerini göstermektedir. Bu bağlamda bu yaklaşım, kişilerin çatışma süreçlerinde sergiledikleri davranışlar bakımından, kendilerini rahat hissettikleri derece anlamına gelmektedir (Goldstein, 1999).

Çatışmaya yaklaşma/kaçınma: Bu yaklaşım, genel anlamda kişilerin çatışmayı nasıl algıladıklarıyla doğrudan ilişkilidir. Bazı kişiler genel olarak çatışmayı yapıcı, olumlu ve hoşgörülü karşılayarak çatışmaya yaklaşırken; bazıları tam tersine yıkıcı ve olumsuz karşılayarak çatışmadan kaçmaktadırlar. Buna karşın karşılıklı tarafların etkili ve yapıcı çözüme ulaşmasında, çatışma için belirli derecede hoşgörünün gerekli olduğu ifade edilmektedir (Goldstein, 1999).

Kendini açma: Kendini açma ise çatışma çözme süreçlerinde, tarafların amaç ve ihtiyaçlarını ortaya koyması bakımından önem taşıyan, diğer bir çözüm yaklaşımıdır. Çatışmaların yapıcı ve olumlu olarak çözümlenmesi, çatışmada bulunan tarafların rollerini, geçmişlerini, geleceğe yönelik arzu ve isteklerini ortaya koymalarıyla mümkündür.

Duygusal ifade: Bu yaklaşım çatışma süreçlerinde duyguları rahat biçimde sergilemenin çözümüne katkı yapacağı düşüncesine odaklanmaktadır. Bu çerçevede duygular, çatışmayı olduğu kadar çatışma çözme de besleyen enerjiler olarak görülmektedir (Bodtker ve Jameson, 2001). Birçok duygu çatışmaları hafifletebilmekte, önleyebilmekte veya kontrol altına alabilmektedir. Örneğin, samimi bir üzgünlük veya endişe çatışmaya olumlu şekillerde etki edebilmekte ve çatışmaları hafifletebilmektedir.

Yukarıda ifade edilen kişilerarası çatışma çözüm yaklaşımlarının benimsenmesi, kültürel, bağlamsal, etkileşimsel ve benzeri birçok faktöre göre, kişiler arasında farklılık gösterebilmektedir. Bunlarla birlikte çatışma çözme yaklaşımlarının benimsenmesine etki eden bir diğer özellik, kişilerin davranışları ile beklentileri arasındaki ilişkiyi ortaya koyan kontrol düşüncesidir.

Kontrol odağı, kısmen kültürel etkilerle şekillenen kişisel geçmişin, genelleşmiş bir pekiştirecin olma olasılığı hakkında belirli beklentilere yol açtığı, varsayımına dayanmaktadır. (Rossier vd., 2005; Rotter, 1954). Başka bir ifadeyle, kontrol odağı, kendi davranışlarına bağlı olup olmadığı hakkında, kişinin bir pekiştiren olay ve değerlendirmenin sübjektif bakış açılarını ifade etmektedir (Steitz, 1982). Bazı kişiler, davranışlar ile pekiştireçler arasında bir ilişkinin olduğunu varsayarak, pekiştireçlerin kendi davranışları tarafından kontrol edildiğini düşünürken; diğerleri bu ilişkinin olmadığını, pekiştireçlerin kendisi dışında bir güç tarafından kontrol edildiğini düşünmektedir. Davranışları ile pekiştireçleri arasında bir ilişki olduğunu düşünen kişiler iç kontrol odaklı olarak tanımlanırken; böyle bir ilişkinin olmadığını düşünenler dış kontrol odaklı olarak tanımlanmaktadır (Twenge vd., 2004; Oliver vd., 2006; Rotter, 1954).

Dış kontrol odağına sahip bireyler, pekiştireçlerin kaderin, şansın veya kendileri dışındaki bazı güçlerin kontrolünde olduğunu düşünmektedir (Rotter, 1954: 25). Bu açıdan dış kontrol odağına sahip kişilerin, çevre üzerine denetimlerinin olmadığını düşünmeleri, bu kişilerin daha pasif ve kendilerine ve diğerlerine daha az güvenen kişiler olduklarını ortaya koymaktadır (Loosemore ve Lam, 2004; Silvester vd., 2002). Bunun yanında kendilerine karşı güvensiz bu kişiler, genel anlamda kendilerini yetersiz hissetmekte, edilgen, kuşkucu ve dogmatik olmakta ve bunun sonucunda bu kişilerin anksiyete ve stres seviyeleri daha yüksek olmaktadır (Ashby vd., 2002; Yeşilyaprak, 2000; Yağışan vd., 2007). Ayrıca, bu kişilerin kendilik algılamalarında da sorunlar yaşadığı, kendilerini daha olumsuz gördükleri (Yağışan vd., 2007), artan şizofren ve depresyon ile birlikte, öz saygı seviyelerinin de daha düşük olduğu görülmektedir (Goodman vd., 1982).

Kişilerarası ilişkiler ve sosyal beceriler açısından bakıldığında, dış kontrol odaklı kişiler, kişilerarası ilişkilerde daha yetersiz ve sosyal yetenek açısından daha zayıf olurken; iç kontrol odaklı kişiler ilişkilerinde daha başarılı ve sosyal açıdan daha güçlüdürler (Martın vd., 2005). Bu bağlamda sağlık uzmanları arasında yapılan bir çalışmada, dış odaklı kişilerin iletişim becerilerinin iç odaklılara göre daha kötü olduğu ortaya konmaktadır (Libert vd., 2003).

İç kontrol odağına sahip bireyler ise kendilerine olan olaylardan kendilerini sorumlu tutmakta ve pekiştireçlerin kendi kontrollerinde olduğunu düşünmektedir (Rotter, 1954: 25). Bu açıdan iç kontrol odaklılar, başarılı, etkili, atılgan, girişimci, güvenli ve bağımsız kişilerdir (Yeşilyaprak, 2000; Silvester vd., 2002; Loosemore ve Lam, 2004). Ayrıca akademik olarak daha başarıları, yarışma ortamlarında daha üstün ve toplumsal olaylarda daha aktif roller almaktadırlar (Diesterhaft ve Gerken, 1983; Anderson vd., 2005).

Bunlara ilaveten, iç kontrol odaklı kişilerin, kendilik algılarının yüksek olduğu (Silvester vd., 2002; Loosemore ve Lam, 2004), daha bağımsız, daha başarılı, politik açıdan aktif ve kişisel güce sahip olma eğilimde oldukları (Yağışan vd., 2007), kendilerini daha sağlıklı hissettikleri (Ozolins ve Stenstrom, 2003), başa çıkma becerilerinin daha yüksek olduğu (Elise vd., 1998) ve içsel motivasyonlarının daha fazla olduğu görülmektedir (Fazey ve Fazey, 2001).

Kişilerarası çatışma durumlarında iç kontrol odaklı kişilerin bütünleştirici çatışma çözme yaklaşımlarını benimsedikleri gözlemlenirken, dış kontrol odaklı kişilerin çatışmadan kaçınmacı bir tutum sergiledikleri gözlemlenmektedir (Canary vd., 1988). Kişilerarası çatışma çözme davranışları bir bakıma kişilerarası müzakere ve problem çözme süreçleri olarak da görülebilir. Bu açıdan ele alındığında, iç kontrol odaklı kişilerden oluşan müzakere gruplarının, iddiacı ve başarı yönelimli tutumları dolayısıyla daha yüksek beklentiler içinde oldukları ve uzlaşmalara varamadıkları belirtilmektedir (Ford, 1983). Bu durum iç kontrol odaklı kişilerin, kişilerarası ilişkilerde rekabetçi tutumlar sergileyebileceklerini ortaya koymaktadır.

Aynı zamanda kişilerarası çatışmaların yaşandığı iletişim süreçlerinde, birçok davranış biçimleri sergilenebilmektedir. Kişilerarası çatışmaların çözümüne etki edebilecek davranış biçimleri olan tartışmacılık ve sözlü saldırganlık gibi davranışlar yalnızca bunlardan ikisidir. İç kontrol odağına sahip kişiler, tartışmadan kaçma biçiminde davranışlar sergilerken; dış kontrol odaklılar sözlü saldırganlık içinde olmaktadır. Ayrıca saldırganlık seviyeleri yüksek kişilerin yaklaşma motivasyonunun yüksek, kaçınma motivasyonunun düşük olduğuna yönelik bulgular (Avtgis ve Rancer, 1997) düşünüldüğünde; iç kontrol odaklıların daha yaklaşmacı, dış kontrol odaklı kişiler ise daha kaçınmacı tutumlar benimseyebileceği varsayılabilir.

Bunun yanında kişilerarası ilişkiler açısından evlilik literatürüne bakıldığında; iç kontrol odaklı kişilerin, evlilikle ilgili problemlerini çözmede daha aktif çabalar gösterdikleri; buna karşın dış kontrol odaklı kişilerin, kendi davranışlarının önemli olmadığını düşündükleri ve kişilerarası ilişkilerde daha pasif bir tutum sergiledikleri görülmektedir (Doherty, 1981). Benzer biçimde arkadaşlık ilişkilerinde, iç kontrol odaklı kişiler, kişilerarası ilişkiler kurmak için çalışmakta ve bu ilişkilerde ortaya çıkan problemleri daha aktif yollar kullanarak çözmektedirler (Morry, 2003).

Görüldüğü gibi kişiler, belirli beklentiler doğrultusunda hareket ederek, kişilerarası süreçlerde sergiledikleri davranışlarını belirlemektedirler. Bu anlayışla bu çalışmanın amacı, çatışma çözme süreçlerinde, kişilerin beklentileri yönünde oluşturdukları kontrol düşüncelerinin rolünü ortaya çıkarmaktır. Böylelikle bu bulgu, genel olarak hangi kontrol düşüncesine sahip kişilerin, çatışma çözme süreçlerinde hangi yaklaşımları benimseyebileceğini ortaya çıkararak, özellikle organizasyonlar açısından etkin ve yapıcı çözüme ulaşabilecek kişilik profiline ortaya çıkarılması bağlamında önem taşımaktadır. Diğer yandan yapıcı ve olumlu çözümlere ulaşmada kişilerarası iletişim süreci içindeki davranışlara odaklanılması; literatürdeki çözüm yaklaşımlarından farklı olarak, mevcut çalışmanın ayrıcalığını da ortaya koymaktadır.

YÖNTEM

Örneklem

Araştırmanın örneklemi Ankara’da öğrenim gören 307 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Katılımcıların 180’i kadın (%58.6), 127’si erkektir (%41.4). Yaşları 18 ile 26 arasında değişmekte olup, yaş ortalaması 20.56’dır ($S_d=1.69$).

Veri Toplama Araçları

Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği: Kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ölçeği Goldstein (1999) tarafından “Çatışma İletişim Ölçeği” (Conflict Communication Scale) ismiyle geliştirilmiş olup, Türkçeye uyarlama çalışmalarında “Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği” olarak adlandırılmıştır (Arslan, 2005). Toplam 75 maddeden oluşan ölçek; “*Bir tartışmada, ilgilerimi ve ihtiyaçlarımı ifade etmede rahatımdır/ Diğer insanların fikirlerine meydan okumalarından hoşlanırım*” gibi maddeler içermektedir. Yüzleşme, genel/özel davranış, duygusal ifade, yaklaşma/kaçınma ve kendini açma olarak adlandırılan alt faktörler içeren ölçekte, her faktör 15 madde ile ölçülmektedir. Her bir faktörden alınan yüksek puanlar sırasıyla, çatışma süreçlerinde tarafların daha fazla yüzleştiklerini, kendilerini açtıklarını, duygusal ifade sergilediklerini, genel davranış gösterdiklerini ve çatışmaya yaklaştıklarını göstermektedir.

Bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliğini ortaya koymak maksadıyla Amos 7.0 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tüm analizlerde maksimum olabilirlik tekniği kullanılmıştır. Modelin uygunluğu için yapılan analiz sonuçları Tablo-1’de sunulmuştur. 75 maddelik ölçek uyum değerleri incelendiğinde, modelin bu haliyle yapı geçerliliğinin uygun olmadığı görülmektedir (Arbuckle, 2006: 141). Bu bakımdan önceden belirlenmiş teorik bir model test edildiğinden, ölçek faktörlerini en iyi açıklayan maddeler tercih edilerek, faktör yükleri .40’ın altında olan maddeler ölçekten çıkarılmıştır. Böylelikle oluşturulan modeli en iyi açıklayan maddeler belirlenerek ölçeğin yapı geçerliliği artırılmaya çalışılmıştır. Bu süreçte izlenen yol; en düşük faktör yükü bulunan maddelerin sırayla ölçekten çıkarılarak, ölçeğin uyum indekslerine bakılması olmuştur. Sonuçta 43 madde kalan ölçeğin uyum indeksleri Tablo-1’de görülmektedir. Ölçeğin son halindeki uyum değerleri, ölçeğin yapı geçerliliği için yeterli kanıt sağlamaktadır. 43 maddelik ölçeğin son hali için maddelerin faktör yükleri .40 ile .67 arasında değişmekte ve toplam varyansın %49.34’ü oluşturulan bu model ile açıklanabilmektedir.

Tablo 1. Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği Model Uyum İstatistikleri

MODEL	$\chi^2(df)$	χ^2/df	RMSAE	CFI	TLI
75 maddelik Çatışma Çözme Ölçeği	4277 (2690)	1.59	.047	.80	.78
43 maddelik Çatışma Çözme Ölçeği	1556 (850)	1.83	.040	.92	.91

CFI: Comparative Fit Index; RMSEA: Root Mean Square Error of Approximation; TLI: Tucker-Lewis Index.

Ayrıca ölçeğin güvenilirliğini ölçmek amacıyla faktörlerin Cronbach alfa güvenilirlik değerlerine bakıldığında; yüzleşme faktörü için .71, genel/özel davranış faktörü için .77, yaklaşma/kaçınma faktörü için .78, kendini açma faktörü için .71 ve duygusal ifade faktörü için .75 değerleri bulunmuştur. Böylece ölçeğin, bu çalışma kapsamında geçerliliğinin ve güvenilirliğinin sağlandığı değerlendirilmektedir.

Kontrol Odağı Ölçeği: Kişilerin kontrol odaklarını ölçmek amacıyla Rotter'in (1966) "İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği" (Internal- External Locus of Control Scale) kullanılmıştır. Ölçek kişilerin genellenmiş kontrol beklentilerinin içsellik veya dışsallık boyutu üzerindeki konumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Yükselen puanlar, dış kontrol odağı inancındaki artışı göstermektedir. Ölçeğin Türkçeye uyarlaması Dağ (1991) tarafından yapılmış olup "Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği" biçiminde adlandırılmaktadır. Yapılan çalışmalarda ölçeğin güvenilirliğinin .65 ile .79 arasında olduğu belirtilmektedir (Basım ve Şeşen, 2006; Basım vd., 2006).

Bu çalışmada ölçeğin ölçüt bağıntılı geçerliliği için kişilerin kendilik algısını ölçen "Sosyal Karşılaştırma Ölçeği" (Şahin ve Şahin, 1992) kullanılmıştır. Yapılan analizde kontrol odağı ölçeğinin, sosyal karşılaştırma ölçeğiyle korelasyonunun $-.205$ ($p < .01$) olarak bulunması, ölçeğin geçerliliği için kanıt sağlamaktadır.

Ölçeğin bu çalışmada Cronbach alfa güvenilirlik değeri ise .67 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin iç tutarlılığı için yüksek puan alanlar ile düşük puan alanlar arasında oluşturulan alt ve üst %27'lik grupların ortalamaları arasındaki farkların anlamlılığına bakılmıştır. Bağımsız t-testi ile yapılan analiz sonucunda alt grup ortalamasının 7.04 ($S_s=1.71$) üst grup ortalamasının 16.03 ($S_s=1.60$) olduğu ve $p < .001$ ($t=44.003$) anlamlılık seviyesinde grupların farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Bu bakımdan ölçeğin güvenilir ve geçerli olduğuna yönelik yeterli kanıtın ortaya konduğu değerlendirilmektedir.

BULGULAR

Çalışmamızda; öncelikle kişilerarası çatışma çözme yaklaşımları ve kontrol odağı arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo-2'te sunulmuştur. Tabloya bakıldığında kontrol odağı ile çatışma çözme yaklaşımlarından, yüzleşme ($r = -.323$, $p < .01$), genel/özel davranış ($r = -.282$, $p < .01$), yaklaşma/kaçınma ($r = -.251$, $p < .01$), kendini açma ($r = -.247$, $p < .01$) ve duygusal ifade ($r = -.295$, $p < .01$) yaklaşımlarıyla ters yönlü ilişkilerin olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Değişkenler Arasındaki Korelasyonlar

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1)	Kontrol odağı puanı	1					
(2)	Yüzleşme	-.323**	1				
(3)	Genel/özel davranış	-.282**	.134*	1			
(4)	Yaklaşma/ Kaçınma	-.251**	.181**	.227**	1		
(5)	Kendini açma	-.247**	.175**	.036	.120*	1	
(6)	Duygusal ifade	-.295**	.282**	-.013	.054	.271**	1

N= 307, (*) $p < .05$, (**) $p < .01$

Daha sonra her bir çatışma çözme yaklaşımı ayrı ayrı ele alınarak, bu yaklaşımlarda kontrol odağının ne ölçüde rolü olduğunun ortaya çıkarılması amacıyla, hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Bu aşamada, öncelikle katılımcıların yaş ve cinsiyet gibi değişkenleri ilk aşamada analize sokularak, demografik değişkenlerin etkileri kontrol edilmiştir. Daha sonra ikinci aşamada kontrol odağı puanları analize sokulmuştur.

Çatışma çözme yaklaşımlarını yordayan değişkenlerle ilgili yapılan regresyon analizleri Tablo-3'de görülmektedir. Buna göre, ilk aşamada toplam varyansın %2,3'ünü açıklayabilen yaş ($\beta = .171$, $p < .01$) ve cinsiyetin ($\beta = -.177$, $p < .01$) yüzleşme yaklaşımını yordadığı ortaya çıkmıştır. İkinci aşamada analize sokulan ve toplam varyansın %11,3'ünü açıklayan, kontrol odağı değişkeni de yüzleşme yaklaşımını yordamaktadır ($\beta = -.307$, $p < .001$). Böylelikle çatışma çözme yaklaşımlarından yüzleşme yaklaşımının %13,6'sı oluşturulan bu model ile açıklanabilmektedir ($F_{3,303} = 11.012$, $p < .001$).

Diğer çatışma çözme yaklaşımlarından genel/özel davranış yaklaşımına bakıldığında, birinci aşamada analize sokulan demografik değişkenlerden yalnızca cinsiyetin ($\beta=.212, p<.001$) bu yaklaşımı yordadığı ve toplam varyansın %4,5'ini açıklayabildiği görülmektedir. Diğer yandan ikinci aşamada analize sokulan kontrol odağı da genel/özel davranış yaklaşımını yordamakta ($\beta=-.260, p<.001$) ve toplam varyansın %9,4'ünü açıklamaktadır. Aynı biçimde genel/özel yaklaşımının %13,9'u bu model açıklanabilmektedir ($F_{3,303}=11.459, p<.001$).

Yaklaşma/kaçınma yaklaşımına incelendiğinde ise; toplam varyansının %9,4'ünü açıklayan cinsiyetin, bu yaklaşımın yordayıcısı olduğu ($\beta=.270, p<.001$) ve ikinci aşamada sokulan kontrol odağı ise yine bu yaklaşımı yordadığı ($\beta=-.225, p<.05$) ve toplam varyansın %7,9'unu açıkladığı görülmüştür. Sonuçta yaklaşma/kaçınma yaklaşımının %17,3'ü oluşturulan modelle açıklanabilmektedir ($F_{3,303}=12.585, p<.001$).

Çözüm yaklaşımlarından kendini açma yaklaşımı ele alındığında; ilk aşamadaki değişkenlerden, yine cinsiyetin bu yaklaşımı yordadığı ($\beta=-.278, p<.001$) ve toplam varyansın %9,5'ini açıkladığı görülmektedir. İkinci aşamada ise kontrol odağı değişkeninin bu yaklaşımı yordadığı ($\beta=-.219, p<.01$) ve toplam varyansın %7,7'sini açıkladığı görülmüştür. Böylelikle bu model, kendini açma yaklaşımının %17,2'sini açıklamıştır ($F_{3,303}=11.153, p<.001$).

Tablo 3. Çatışma Çözme Yaklaşımlarını Yordayan Değişkenler

	β		t		R		R^2		R^2 Değ.	F
Yüzleşme yaklaşımı										
1. Aşama					.153		.023		.023	7.162**
Yaş	.171		2.950**							
Cinsiyet	-.177		-3.046**							
2. Aşama					.369		.136		.113	11.012***
Kontrol odağı puanı	-.307		-4.233***							
Genel\özel davranış yaklaşımı										
1. Aşama					.213		.045		.045	9.674***
Yaş	.079		1.375							
Cinsiyet	.212		3.690***							
2. Aşama					.373		.139		.094	11.459***
Kontrol odağı puanı	-.260		-3.767***							
Yaklaşma\kaçınma yaklaşımı										
1. Aşama					.307		.094		.094	11.763***
Yaş	.092		1.629							
Cinsiyet	.270		4.780***							
2. Aşama					.416		.173		.079	12.585***
Kontrol odağı puanı	-.225		-2.395*							
Kendini açma yaklaşımı										
1. Aşama					.309		.095		.095	11.925***
Yaş	.097		1.704							
Cinsiyet	-.278		-4.860***							
2. Aşama					.415		.172		.077	11.153***
Kontrol odağı puanı	-.219		-2.997**							
Duygusal ifade yaklaşımı										
1. Aşama					.259		.067		.067	9.485***
Yaş	.102		1.781							
Cinsiyet	-.247		-4.297***							
2. Aşama					.410		.168		.101	11.552***
Kontrol odağı puanı	-.280		-3.850***							

(*) $p < .05$, (**) $p < .01$, (***) $p < .001$

Son yaklaşım olan duygusal ifade yaklaşımında ise, demografik değişkenlerden toplam varyansın %6,7'sini açıklayan cinsiyetin yordayıcı olduğu ($\beta = -.247$, $p < .001$) belirlenmiştir. Ayrıca toplam varyansın %10,1'ini açıklayan kontrol odağı değişkeni de bu yaklaşımı yordamaktadır ($\beta = -.280$, $p < .001$). Sonuçta elde edilen bu model ise, duygusal ifade yaklaşımının %16,8'ini açıklamaktadır ($F_{3,303} = 11.552$, $p < .001$).

Tüm analizlerde birinci aşamada analize sokulan cinsiyet değişkeni, tüm çatışma çözme yaklaşımlarını yordamaktadır. Buradan hareketle kadın ve erkeklerin çatışma çözme yaklaşımları ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığı tek faktörlü varyans analizi yapılarak elde edilmiştir. Elde edilen sonuçlar Tablo-4'de sunulmuştur. Tablo incelendiğinde kadınlar ile erkeklerin çatışma çözme yaklaşımlarının $p < .05$ ve $p < .001$ seviyelerinde farklılaştığı ortaya çıkmıştır. Buna göre kadınların erkeklere göre; çatışmalarda özel davranış sergilemeleri ve kaçınmacı tutum izlemelerine rağmen, yüzleşmeye daha fazla önem verdikleri, kendilerini daha çok açtıkları ve duygusal ifadelerini daha çok sergiledikleri belirlenmiştir.

Tablo 4. Cinsiyete Göre Çözüm Yaklaşımlarının Varyans Analiz Sonuçları

	GRUP	N	ORT.	S.	F
Yüzleşme	Erkek	127	3.67	.43	5.486*
	Kadın	180	3.79	.48	
Genel/özel davranış	Erkek	127	2.68	.66	17.408***
	Kadın	180	2.37	.64	
Yaklaşma/kaçınma	Erkek	127	2.87	.57	28.715***
	Kadın	180	2.53	.53	
Kendini açma	Erkek	127	3.55	.47	20.816***
	Kadın	180	3.81	.49	
Duygusal ifade	Erkek	127	3.66	.48	15.686***
	Kadın	180	3.88	.47	

(*) $p < .05$, (**) $p < .01$, (***) $p < .001$

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışma, kişisel bir faktör olan kontrol odağının kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarının tercih edilmesinde rol oynayıp oynamadığını ortaya çıkarmak amacıyla ele alınmıştır. Elde edilen en önemli bulgu, çatışma çözme yaklaşımlarının benimsenmesinde, kişisel bir değişken olan kontrol odağının önemli rol oynadığı ve özellikle iç kontrol odaklı kişilerin bu süreçlerde daha başarılı olduğunun ortaya çıkmasıdır.

Kişiler arasındaki anlaşmazlığın ortadan kaldırılması yönünde atılan ilk önemli adım olan yüzleşme çözüm yaklaşımı, çatışmanın yapıcı ve olumlu sonuçlanması açısından önemli rol oynamaktadır. Bu yaklaşımla ilgili çalışmada elde edilen bulgu, iç kontrol odaklı kişilerin, çözme süreçlerinde yüzleşme davranışını benimsedikleri; dış kontrol odaklı kişilerin ise, yüzleşmeden kaçtıklarıdır. Davranışları sonucunda elde edilen cezaları veya ödülleri; kaderin, şansın veya kendileri dışındaki bazı güçlerin kontrol ettiğini düşünen dış kontrol odaklı kişilerin yüzleşmeden kaçmaları, bu kişilerin çevre üzerinde denetimlerinin olmadığını düşünceleri sonucu, daha pasif ve kendilerine ve diğerlerine daha az güvenen kişiler olarak (Loosemore ve Lam, 2004; Silvester vd., 2002); kendilerini daha yetersiz hissetmeleri, anksiyete, stres ve depresyon seviyelerinin daha yüksek olması (Ashby vd., 2002; Yeşilyaprak, 2000; Yağışan vd., 2007) gibi kişisel özellikler taşımalarıyla açıklanabilir.

Diğer yandan, çatışmanın olumlu ve yapıcı çözümünde rol oynayan diğer bir faktör, kişilerin bu süreçlerde sergiledikleri davranışlarda rahat olmalarıdır. Bu bağlamda bazı kişiler, özellikle arabuluculuk gibi üçüncü bir tarafın varlığında bile, çatışma çözme süreçlerinde kendilerini rahat hissederek, genel davranış sergilerken; bazıları bu durumlarda özel davranış sergilemektedirler. Çatışmaların olumlu ve yapıcı çözümü açısından kişilerin rahat olmaları konusunda elde edilen bulgu, iç kontrol odaklı kişilerin daha genel; dış kontrol odaklı kişilerin daha özel davranış sergiledikleridir. Üçüncü bir tarafın bulunduğu çatışma süreçlerinde kişinin rahat olabilmesi, kendilik algısı ve öz saygı seviyesinin yüksek olmasıyla ilişkili olabilmektedir. Bu bağlamda dış kontrol odaklı kişilerin kendilik algılamalarında sorunlar yaşadığı, kendilerini daha olumsuz gördükleri (Yağışan vd., 2007), artan şizofren ve depresyon ile birlikte, öz saygı seviyelerinin de daha düşük olduğu (Goodman vd., 1982) yönünde elde edilen bulgular; mevcut çalışmada elde edilen dış kontrol odaklıların çözme süreçlerinde rahat olamadıkları yönündeki bulguları destekler niteliktedir.

Bir diğer çatışma çözme yaklaşımı olan yaklaşma kaçınma, kişilerin çatışma ve çatışma çözme süreçlerini genel olarak nasıl algıladıklarıyla ilgili bir yaklaşımdır. Bazı kişiler çatışmaları, doğal, kaçınılmaz hatta bazı durumlarda gelişim açısından bir fırsat olarak görüp, olumlu algılarken; bazıları kaçınılması gereken bir durum gibi görüp, olumsuz olarak algılamaktadır. Bunun yanında çatışmalarda etkili ve yapıcı bir çözüme ulaşma, çatışmadan kaçınmayı değil; çatışmaya yaklaşmayı öngörmektedir. Mevcut çalışmada elde edilen bulgu, iç kontrol odaklı kişilerin çözme süreçlerinde çatışmaya yaklaştıkları; dış kontrol odaklıların ise çatışmadan kaçındıklarıdır. İç kontrol odaklı kişilerin, etkili, atılgan, girişimci ve bağımsız olmaları (Yeşilyaprak, 2000; Silvester vd., 2002; Loosemore ve Lam, 2004), toplumsal olaylarda daha aktif roller almaları (Anderson vd., 2005) gibi özellikler, bu kişilerin neden çatışma süreçlerinden kaçmadıklarını açıklayan özelliklerdir. Ayrıca yapılan bazı çalışmalarda elde edilen bulgular, iç kontrol odaklıların çatışmaya

yaklaştıklarını; dış kontrol odaklıların ise çatışmadan kaçtıklarını ortaya koyarak (Avtgis ve Rancer, 1997; Canary vd., 1988), bu çalışmada elde edilen bulguları desteklemektedir.

Çatışma süreçlerinde yapıcı sonuçlara ulaşma konusunda, diğer bir yaklaşım tarafların kendilerini açmalarıdır. Kendini açma, çatışma süreçlerinde kişilerin rollerini, geçmişlerini, ihtiyaçlarını ve geleceğe yönelik amaçlarını karşısındakine ifade etmeleridir. Çatışma sonuçlarının yapıcı ve olumlu olması açısından önem taşıyan bu yaklaşımın benimsenmesi, kültürel veya ilişkisel faktörlerle olduğu kadar, çatışan tarafların kişilik özellikleriyle de ilişkilidir. Kişilerin kontrol düşünceleri ele alındığında çalışmada, iç kontrol odaklı kişilerin dış kontrol odaklı kişilere göre çatışma çözme süreçlerinde kendilerini daha fazla açtıkları ortaya çıkmıştır. Bu bulgu, iç kontrol odaklı kişilerin atılgan ve kendine güvenen kişiler olmaları (Loosemore ve Lam, 2004; Yeşilyaprak, 2000) yanında, anksiyete ve depresyon seviyelerinin daha düşük olması (Ashby vd., 2002; Yağışan vd., 2007) ve kişilerarası ilişkilerde ortaya çıkan problemleri çözmede daha aktif çabalar göstermeleri (Doherty, 1981; Morry, 2003) konularında elde edilen bulgularla tutarlılık göstermektedir.

Olumlu ve yapıcı çatışma çözme yaklaşımlarından birisi de duygusal ifadelerin sergilenmesidir. Duygular çatışmayı olduğu kadar çatışma çözme de besleyen enerjiler olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin samimi bir üzgünlük, çatışmaları hafifletebilmekte, önleyebilmekte ve bu yönüyle çözme süreçlerinde de aktif rol oynamaktadır. Duygusal ifade sergileme konusunda elde edilen bulgu; kişilerin kontrol düşüncelerine göre duygularını sergileme konusunda da farkları gösterdiklerinin ortaya çıkmasıdır. Bu bağlamda etkili, atılgan, girişimci (Silvester vd., 2002; Loosemore ve Lam, 2004) olmaları yanında içsel motivasyonları yüksek olan (Fazey ve Fazey, 2001) iç kontrol odaklı kişiler, çatışma çözme süreçlerinde duygularını daha fazla sergileme eğiliminde olurken; dış kontrol odaklı kişilerin duygularını gizleme eğiliminde oldukları ortaya çıkmıştır. Dış kontrol odaklı kişilerin kişilerarası ilişkilerin olup olmaması yönünde fazla çaba göstermemeleri ve kişilerarası ilişkilerde daha pasif tutumlar sergilemeleri konusundaki bulgular (Doherty, 1981; Morry, 2003), bu kişilerin çatışma çözme süreçlerinde duygularını gizleme davranışlarını açıklamaktadır.

Bir kişilik değişkeni olan kontrol odağına ilişkin bulgulara ilave olarak, elde edilen bir bulgu da demografik değişkenlerden cinsiyetin, çözme süreçlerinde benimsenen yaklaşımın açıklanmasında etkili olduğudur. Buna göre kadınların erkeklere göre; çatışma süreçlerinde özel davranış sergilemelerine ve kaçınmacı bir tutum izlemelerine karşın, yüzleşmeye daha çok önem verdikleri, kendilerini daha çok açtıkları ve duygularını daha çok ifade ettiklerine yönelik bulgular elde edilmiştir. Cinsiyete ilişkin önceki çalışmalar incelendiğinde, kadınların iş ortamında çatışmadan kaçındıkları buna karşın evde yaşanan çatışmalarda kaçınmayarak işbirlikçi tutumlar takındıkları, erkeklerin ise tam tersine iş ortamında daha işbirlikçi tutumlar sergiledikleri belirtilmiştir (Chusmir ve Mills 1989). Ayrıca diğer bir çalışmada, kadınların çatışma çözme süreçlerinde kaçınma yaklaşımını, erkekler ise baskınlık yaklaşımını tercih ettikleri (Brewer vd., 2002), yine ayrı bir çalışmada, kadınların erkeklere göre çatışma çözme süreçlerinde daha problem çözücü, geri çekilmeci ve uyumlu davrandıkları ortaya konmaktadır (De Wied vd., 2007). Bu bulgular, mevcut çalışmada elde edilen kadınların çatışma çözme süreçlerinde özel davranış sergilemelerini ve daha kaçınmacı davranmalarını, bunun yanında çatışmanın yapıcı ve olumlu çözümü için yüzleşmeye önem vermelerini, kendilerini ve duygularını daha çok açmalarını destekler niteliktedir.

Sonuçta, kültürel, ortamsal, ilişkisel faktörlerin yanında bir kişisel faktör olan ve kişilerin davranışları ile beklentileri arasındaki ilişkiyi ortaya koyan kontrol odağının, kişilerarası çatışma çözme süreçlerinde önemli rol oynadığının görülmesi, bu bağlamda iç kontrol odaklı kişilerin çatışma çözme süreçlerinde daha olumlu, etkili ve yapıcı yaklaşımlar benimsemeleri yönündeki bulgular, organizasyonlarda çeşitli karar verme süreçlerine katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Bunun yanında elde edilen sonuçlar araştırmanın örnekleme ile sınırlı olmakla birlikte, çatışma çözme yaklaşımlarının daha iyi açıklanabilmesi, bu yaklaşımlara etki eden kültürel, ortamsal ve ilişkisel faktörlerin de ortaya çıkarılmasıyla mümkündür. Bu bağlamda nicel ve nitel olarak farklı özelliklere sahip örneklemelerle yapılacak çalışmalar daha genellenebilir sonuçlara ulaşılabilmesi açısından önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Anderson A., Hattie, J. ve Hamilton, R.J. (2005). Locus of Control, Self-Efficacy, and Motivation in Different Schools: Is Moderation the Key to Success? *Educational Psychology*, Vol. 25(5): 517-535.
- Arbuckle, J.L. (2006). *Amos 7.0 User's Guide*. Amos Development Corporation.
- Arslan, C. (2005). *Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Konya, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ashby, J.S., Kottman, T. ve Draper, K. (2002). Social Interest and Locus of Control: Relationship and Implications. *The Journal of Individual Psychology*, Vol. 58(1): 52-61.
- Avtgis, T.A. ve Rancer, A.S. (1997). Argumentativeness and Verbal Aggressiveness as a Function of Locus of Control. *Communication Research Reports*, Vol. 14, 441-450.
- Barki, H. ve Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict and Its Management in Information System Development. *MIS Quarterly*, Vol. 25(2): 195-228.
- Barki, H. ve Hartwick, J. (2004). Conceptualizing The Construct of Interpersonal Conflict. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 15(3): 216-244.
- Baron, R.A. (1991). Positive Effects of Conflict: A Cognitive Perspective. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, Vol. 4(1), 25-36.
- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006). Kontrol Odağının Çalışanların Nezaket ve Yardım Etme Davranışlarına Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16: 159-168.
- Basım, H.N., Tatar, İ., Şahin, N.H. (2006). İzlenim Yönetiminde Kendilik Algısı, Kontrol Odağı; Mesleki Hedeflere Ulaşma Düzeyi ve Stres: Bir Kamu Sektörü Örneği. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21(58): 1-14.
- Basım, H.N., Çetin, F. ve Meydan, C.H. (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü. 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, 21-23 Mayıs 2009, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, 792-798.
- Blake, R.R. ve Mouton, J.S. (1964). *The Managerial Grid: Key Orientations for Achieving Production Through People*, Houston, Gulf Pub. Co.
- Bodtker, A.M. ve Jameson, J.K. (2001). Emotion in Conflict Formation and Its Transformation: Application to Organizational Conflict Management. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 12(3): 259-276.
- Bolger, N. ve Schilling, E.A. (1991). Personality and the Problems of Everyday Life: The Role of Neuroticism in Exposure and Reactivity to Daily Stressors, *Journal of Personality*, Vol. 59(3): 355-386.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R.C. ve Schilling, E.A. (1989). Effects of Daily Stress on Negative Mood, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 57, 808-818.
- Brewer, N., Mitchell, P., Weber, N. (2002). Gender Role, Organizational Status and Conflict Management Styles. *International Journal of Conflict Management*, Vol. 13(1): 78-94.
- Cahn, D.D. (1990). *Intimates in Conflict: A Communication Perspective*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Canary, D. J., Cunningham, E. M. ve Cody, M. J. (1988). Goal Types, Gender, and Locus of Control in Managing Interpersonal Conflict, *Communication Research*, Vol. 15(4), 426-446.
- Canary, D.J., Cupach, W.R. ve Messman, S.J. (1995). *Relationship Conflict: Conflict in Parent-Child, Friendship, and Romantic Relationships*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Chen, G., Liu, C. ve Tjosvold, D. (2005). Conflict Management for Effective Top Management Teams and Innovation in China. *Journal of Management Studies*, Vol. 42(2): 277-300.
- Chen, M. (2006). Understanding the Benefits and Detriments of Conflict on Team Creativity Process. *Creativity and Innovation Management*, Vol. 15(1): 105-116.
- Chusmir, L.H. ve Mills, J. (1989). Gender Differences in Conflict Resolution Styles of Managers: At Work and at Home. *Sex Roles*, 20(3): 149-163.
- Cupach, W. R. ve Canary, D. J. (2000). *Competence in Interpersonal Conflict*, Waveland Pres, s.279.
- Dağ, İ. (1991). Rotter'in İç-Dış Kontrol Odağı Ölçeği'nin (RİDKOÖ) Üniversite Öğrencileri İçin Güvenirliği ve Geçerliği. *Psikoloji Dergisi*, Vol. 7(26): 10-16.

- De Wied, M., Branje, S.J.T., Meeus, W.H.J. (2007). Empathy and Conflict Resolution in Friendship Relations Among Adolescents. *Aggressive Behavior*, Vol. 33: 48-55.
- Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict*, New Haven and London: Yale University Pres,
- Diesterhaft, K. ve Gerken, K. (1983). Self-Concept and Locus of Control as Related to Achievement of Junior High Students. *Journal of Psychoeducational Assessment*, Vol. 12(1): 367-375.
- Doherty, W.J. (1981). Locus of Control Differences and Marital Dissatisfaction. *Journal of Marriage and the Family*, Vol. 43(2): 369-377.
- Dökmen, Ü. (1994). *İletişim Çatışmaları ve Empati*, Sistem Yayıncılık.
- Elise, R.H., Bryan, H., Kathleen, C. (1998). Adolescent Health: The Relationships Between Health Locus of Control, Beliefs and Behaviours. *Guidance & Counseling*, Vol. 13(3): 23-30.
- Fazey, D.M.A. ve Fazey, J.A. (2001). The Potential for Autonomy in Learning: Perceptions of Competence, Motivation and Locus of Control in First-year Undergraduate Students. *Studies in Higher Education*, Vol. 26(3):345-361.
- Ford, D.L. (1983). Effects of Personal Control Beliefs: An Explanatory Analysis of Bargaining Outcomes in Intergroup Negotiations. *Group & Organization Management*, Vol. 8(1): 113-125.
- Goldstein, S.B. (1999). Construction and Validation of a Conflict Communication Scale. *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 29(9): 1803-1832.
- Goodman, J.H., Cooley, E.L., Sewel, D.R. ve Leavitt, N. (1982). Locus of Control and Self-esteem in Depressed, Low Income African-American Women. *Community Mental Health Journal*, Vol. 30(3): 259-269.
- Hocker, J. L ve Wilmot, W.W. (2001). *Interpersonal Conflict*, Benchmark Boston, MA: McGraw-Hill.
- Jandt, F.E. ve Pedersen, P.B. (1996). *Constructive Conflict Management: Asia-Pacific Cases*, Sage Publications.
- Kurtzberg, T.R. ve Mueller, J.S. (2005). The Influence of Daily Conflict on Perceptions of Creativity: A Longitudinal Study. *The International Journal of Conflict Management*, Vol. 16(4): 335-353.
- Libert, Y., Janne, P., Razavi, D., Merckaert, I., Scalliet, P., Delvaux N., Etienne, A-M., Conradt, S., Klustersky, J., Boniver J. ve Reynaert, Ch. (2003). Impact of Medical Specialists' Locus of Control on Communication Skills in Oncological Interviews. *British Journal of Cancer*. Vol. 88(4): 502-509.
- Loosemore, M. ve Lam, A.S.Y. (2004). The Locus of Control: A Determinant of Opportunistic Behaviour in Construction Health and Safety. *Construction Management and Economics*, Vol. 22: 385-394.
- Lulofs, R.S. ve Cahn, D.D. (2000). *Conflict from Theory to Action*, Boston: Allyn and Bacon.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki, O. ve McNamara, R. (2005). The Role of Leader-member Exchanges in Mediating the Relationship Between Locus of Control and Work Reactions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 78: 141-147.
- Mayer, B. (2000). *The Dynamics of Conflict Resolution*, San Francisco: Jossey-Bass.
- Morry, M.M. (2003). Perceived Locus of Control and Satisfaction in Same-sex Friendships, *Personal Relationships*, Vol. 10, 495-509.
- Oliver, J.E., Jose P.E. ve Brough, P. (2006). Confirmatory Factor Analysis of the Work Locus of Control Scale, *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 66: 835-851.
- Ozolins, A.R. ve Stenstrom, U. (2003). Validation of Health Locus of Control Patterns in Swedish Adolescent. *Adolescence*, Vol. 38(152): 650-658.
- Pelled, L.H., Eisenhardt, K.M. ve Xin, K.R. (1999). Exploring the Black Box: An Analysis of Work Group Diversity, Conflict and Performance. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 44: 1-28.
- Phillips, E. ve Cheston, R. (1979). Conflict Resolution: What Works? *California Management Review*, Vol. 21(4): 76-84.
- Pitt, M. (2005). A Dynamic Model of Strategic Change in Growth-oriented Firms. *Strategic Change*, Vol. 14: 307-326.
- Putnam, L.L. ve Wilson, C.E. (1982). Communicative Strategies in Organizational Conflicts: Reliability and Validity of a Measurement Scale. Burgoon, M. (Editör), *Communication Yearbook*. Newbury Park, CA: Sage. 629-652.
- Rahim, M.A. (1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, Vol. 26(2): 368-376.

- Rahim, M.A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, Vol. 13(3): 206-235.
- Rahim, M.A., Garrett, F.E. ve Buntzman, G.F. (1992). Ethics of Managing Interpersonal Conflict in Organizations. *Journal of Business Ethics*, Vol. 11: 412-439.
- Rossier, J., Dahourou, D. ve McCrae, R.R. (2005). Structural and Mean-Level Analyses of the Five-Factor Model and Locus of Control: Further Evidence From Africa, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol. 36: 227-246.
- Rotter, J.B. (1954). *Social Learning and Clinical Psychology*, New York, Prentice-Hall.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcements. *Psychological Monographs*, Vol. 80:1-28.
- Sillars, A.L. (1980). Attributions and Communication in Roommate Conflicts. *Communication Monographs*, Vol. 47(3): 180-201.
- Silvester, J., Anderson-Gough, F.M., Anderson, N.R. ve Mohamed, R. (2002). Locus of Control, Attributions and Impression Management in the Selection Interview. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 75: 59-76.
- Steitz, J.A. (1982). Locus of Control as a Life-Span Developmental Process: Revision of the Construct. *International Journal of Behavioral Development*, Vol. 5(3): 299-316.
- Şahin, N.H, Şahin, N. (1992). Adolescent Guilt, Shame and Depression in Relation to Sociotropy and Autonomy. *World Congress of Cognitive Therapy*. Haziran 17-21, Toronto, Canada.
- Twenge, M.J., Zhang L. ve Im C. (2004). It's Beyond My Control: A Cross-Temporal Meta-Analysis of Increasing Externality in Locus of Control, 1960-2002. *Personality and Social Psychology Review*, Vol. 8(3): 308-319.
- Wall, J.A. ve Callister, R.R. (1995). Conflict and Its Management. *Journal of Management*, Vol. 21(3): 515-558.
- Yağışan, N., Sünbül, A.M., Yücalan, Ö.B. (2007). Müzik Bölümü Öğrencilerinin Benlik İmgeleri ve Denetim Odaklarının İncelenmesi, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol. 22: 243-262.
- Yeşilyaprak, B. (2000). *Eğitimde Rehberlik Hizmetleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.