



MUHASEBE BÖLÜMÜ ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM SORUNLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Birsel SABUNCU¹

ÖZET

Bu çalışmada, üniversitede örgün öğrenim gören ön lisans öğrencilerinin sosyo- ekonomik özellikleri (yaş, cinsiyet, öğrenim süreleri, ailelerinin gelir düzeyi, ailelerinin eğitimi) ile diğer öğrenciler, okul yönetimi ve öğretim üyeleri arasında yaşanan iletişim sorunlarının ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, Pamukkale Üniversitesi Honaz Meslek Yüksekokulu Muhasebe Bölümü'nde öğrenim gören 300 öğrenci üzerinde anket tekniği ile veri toplanmıştır. Çalışmada, anket tekniği kullanılarak elde edilen verilerin analizi istatistik programı yardımıyla analiz edilmiştir. Muhasebe Bölümü öğrencilerinin yaşı, cinsiyeti, öğrenim sürelerinin diğer öğrenciler ile yaşanan çatışmalara neden olma açısından anlamlı bir ilişki bulunmaz iken, okul yönetimi ve öğretim üyeleri ile iletişimlerinde yaşanan çatışmalar arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Çatışma, Öğrenci, Pamukkale Üniversitesi, Okul Yönetimi, Öğretim Elemanı

ACCOUNTING STUDENTS STUDY ON THE COMMUNICATION PROBLEM

ABSTRACT

In this study at the university campus studying undergraduate students 'socio-economic characteristics (age, gender, duration of education, family income level, parents' education) and the other students, school administration and faculty of the communication problems of the relationship was to determine. For this purpose, Pamukkale University Honaz Vocational College Accounting Department's over 300 students studying in the data was collected by questionnaire technique. In this study, using survey techniques to the analysis of the data obtained were analyzed using statistical software. Department of Accounting students' age, gender, years of schooling with other students conflicts cause in terms of being in a relationship are not available, the school administration and faculty to communicate with the clashes between are in a relationship.

Keywords: Conflict, Student, Pamukkale University, School Management, Academic Staff

¹ Öğr. Gör. Pamukkale Üniversitesi, Honaz Meslek Yüksekokulu, Denizli, bsabuncu@pau.edu.tr

GİRİŞ

İnsanların bir arada buldukları ve birlikte çalıştıkları her yerde önce ya da sonra çatışmalar ve fikir ayrılıkları ortaya çıkmaktadır. Burada dikkate alınması gereken; faaliyet türü ne olursa olsun herhangi bir örgütte meydana gelebilecek çatışmayı sıfıra indirmenin ne mümkün ne de gerekli olduğu hususudur. Çünkü belli bir çatışma düzeyi, örgütlerin dinamizmi, yaratıcılığı, yeniliklerin ve gelişmelerin devamı için gereklidir. O halde örgüt içerisindeki her bireyin; herhangi bir nedenden dolayı baş gösteren iletişim sorununa ilişkin sergileyeceği yaklaşımı bilmesi, gerek kişisel anlamda, gerekse örgütsel bağlamda yararlı sonuçları beraberinde getirecektir.

Özellikle hizmet alanın ve hizmet verilenin insan olduğu eğitim örgütlerinde, gerek görev alan kişiler gerekse hizmeti alan öğrencilerin bu davranış sürecine ilişkin yaklaşımları onların gelecek eğilimleri ve toplumsal fayda düzeylerine ilişkin yaklaşımlarını da etkileyecektir. Bu çerçevede, eğitimin istenilen düzeyde verilmesi ve eğitimin amaçlarına ulaşabilmesi için toplumsal yaşamın bir parçası olarak kabul ettiğimiz çatışmaların kişi veya kişilerin lehine çevrilmesi gerekmektedir. Çatışma her ne kadar olumsuz bir kavram olarak algılsa da çatışma anında verilen tepkiler, kullanılan çözüm yöntemleri çatışmaların sonucunu olumsuz veya olumlu yöne çevirebilmektedir.

Diğer taraftan, eğitim örgütlerinin en önemli unsurunu teşkil eden öğrencilerin, yaşları itibari ile de çatışmaya meyilli olmaları ve herhangi bir nedenden dolayı, her an çatışma eğilimine müsait olmaları, onlara yönelik bu konuda verilecek eğitimin de önemini artırmaktadır. Özellikle, bu öğrencileri çatışmaya yönelten etkenlerin bilinmesi, onların bu konuda daha iyi yetişim ve toplumsal fayda düzeylerinin artırılmasına da katkı sağlayacaktır.

Yukarıdaki bilgiler çerçevesinde bu araştırmada, öncelikle çatışma, süreci, nedenleri, türleri, fayda ve yararlarına ilişkin kavramsal çerçeve üzerinde durulmakta, sonrasında ise konuyla ilgili üniversite öğrencileri üzerinde gerçekleştirilen bir anket çalışmasına yer verilmektedir.

I. İLETİŞİMDE ÇATIŞMA

İnsan yaşamının önemli bir kısmı, sosyal ilişki ve etkileşim yumağı içinde geçmektedir. Birey, sosyal yaşamın kendisi üzerindeki etkileri çerçevesinde, yaşamını önceden tahmin ettiği bazı kalıplar üzerine kurmaktadır. Ancak bireyin biçimsel veya sosyal çevresi ile etkileşimlerinde kişilerle ilişkilerinde uyumsuzluklara girdiği görülebilmektedir. Bu uyumsuzlukların; bireyin sosyal ve örgütsel yaşamı üzerinde önemli rol oynadıkları ileri sürülebilir (Can, 1997: 30). Çatışma iki ya da daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık olarak tanımlanabilir. Böylelikle; anlaşmazlık, zıtlasma, uyumsuzluk, birbirine ters düşme çatışmanın temel unsurlarıdır. Bu unsurların esas olduğu bir ortamda taraflar kendi çıkarlarını gerçekleştirmek veya kendi görüşlerini hakim kılmak peşindedir (Carlisle,1976: 434).

Çatışma insan ilişkilerinde; bireylerin, karşılıklı olarak birbirlerinin ihtiyaçlarına müdahale etmesi durumunda veya değerleri uyuşmadığı zaman, kişiler arasında baş gösteren uyumsuzluk, zıtlasma, kavga ve sürtüşmedir. Diğer bir tanımlamayla çatışma, birbirlerinin amaçlarına ulaşmasına açıkça düşmanlık gösteren veya birbirlerinin amaçlarına ulaşmamasına müdahale eden iki taraf arasındaki bir tartışma ya da kavga olarak tanımlanmaktadır. Bu müdahale, karşı tarafın amacına ulaşmasına aktif olarak engelleme olabileceği gibi, bilgi saklama, kaynak vermeme gibi pasif bir eylemde olabilir (Balci, 1995: 146). Buna karşın çatışma, şiddeti yok etmeyi, insanlıktan uzaklaşmayı, barbarlığı, medeni düzeydeki kontrolün kaybedilişini, mantıksızlığı gösterdiği gibi, macerayı, yeniliği, gelişmeyi, açıklamayı, yaratmayı ve diyalektik düşünmeyi de gösterebilir (Güney, 2001: 87). Çatışmaya ilişkin ilgili literatürde yapılan tanımlar incelendiğinde, söz konusu kavramın tam olarak tanımını yapmak güç olmakla birlikte çatışmayı, iki veya daha fazla kişi-grubun; hedefler, istekler, amaçlar veya güdüler sürecinin temelinde birbirine uyumlu olmaması olarak tanımlamak mümkündür(Ertürk,1998: 199).

Çatışma kavramına ilişkin yukarıda verilen değişik tanımlardan da anlaşılacağı üzere, çatışma konusunda düşünürlerin üzerinde ittifak ettikleri bir tanım bulunmamaktadır. Çatışma ile ilgili psikologlar, sosyologlar ve insanın çalışma şartlarını inceleyen örgütsel davranış bilimcileri, bu konularda farklı tanımlarda bulunmalarına ve bu tanımların üzerinde bir anlam birliği olmamasına karşın, çatışmanın olması konusunda birbirine zıt olan iki fikrin bulunması

ve tarafların bunun farkına varması gibi iki noktada hemen hemen bir fikir birliğinde oldukları söylenebilir (Dinçer ve Fidan,1996: 358).

Konuyla ilgili literatürde çatışmaya ilişkin çeşitli yaklaşımlar bulunmaktadır. Söz konusu bu yaklaşımları; geleneksel, davranışsal ve etkileşimci yaklaşım başlıkları altında toplamak mümkündür. Çatışma olgusuna yönelik geleneksel yaklaşım; çatışmanın kötü olduğunu varsaymıştır. Çatışma olumsuz olarak görülmüş ve olumsuz anlamını pekiştirmek için şiddet, yıkım ve mantıksızlık gibi terimlerle eş anlamlı olarak kullanılmıştır. Dolayısı ile çatışmanın önlenmesi gerekmektedir anlayışı hâkim olmuştur. Bu görüş 1930'larda ve 1940'larda grup davranışı hakkında hüküm süren tutumlarla örtüşmektedir. 1927 ve 1932 yılları arasında Elton Mayo ve arkadaşları tarafından Western Electric'in Hawthorne'da bulunan fabrikasında yapılan araştırma neticesinde, çatışmanın zayıf iletişim, insanlar arasında açıklık ve güven olmaması, yöneticilerin çalışanların gereksinim ve isteklerine duyarlı olamaması gibi olguların işlevsel olmayan sonuçlar doğurduğuna karar verilmiştir (Atiker, 2004: 3).

Çatışmanın tüm grup ve örgütler için doğal bir oluşum olduğunu temel alan davranışsal yaklaşım ise, bireysel ve grup ilişkilerinde çatışmayı kaçınılmaz kabul etmektedir. Bu yaklaşımda, çatışmanın varlığını bu mantıkla açıklanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, çatışma ortadan kaldırılamaz ve çatışmanın örgütün performansına fayda sağlayabileceği zamanlar bile vardır.

Örgütlerde çatışmanın kaçınılmaz olduğunu kabul eden ve günümüzde de geçerli olan bu görüş, yoğunlaşan, aşırıya kaçılan çatışmaların örgüte zarar vereceğini, bu nedenle bu tür çatışmaların zorunlu olarak çözülmesi gerektiğini vurgulayan etkileşimci yaklaşım ise, davranışçı görüşten farklı olarak, sadece çatışmayı kabul etmekle kalmaz, son derece uyumlu, barışçıl ve işbirliği içindeki bir grubun değişime ve yeniliklere karşı duyarsız kalacağını öne sürerek gerektiğinde çatışmanın bilinçli olarak teşvik edilmesini savunur. Bu görüşe göre, belirli bir düzeydeki çatışma, grup içindeki yarışmayı ve eleştirmeyi artırmakta, bunun sonucu olarak da grup performansı artmaktadır (Atiker, 2004: 3).

Çatışmaların, her zaman belirgin ve tek bir sebebe bağlı olduğunu söylemek güçtür. Eğer kişisel ilişkilerde bir sorun yok ise, taraflar farklı düşünceleri daha kolay kabul etme eğilimindedirler. Diğer yandan örneğin, bir paylaşım çatışması, kişisel farklılıkların ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Örgütlerde çatışmalara yol açan sebepleri ve bunların etkilerini

birbirinden ayırmak oldukça güç bir husus olup, çatışmaların birçok sebebi bulunmaktadır (Asunakutlu ve Zeybekoğlu, 1999: 12). İster kişiler arası ister örgüt içi veya örgütler arası olsun bütün ilişkilerde sürekli bir çatışma ve uyuşmazlık vardır. Dolayısıyla her türlü ilişki içindeki kişiler arasında çatışma yaşanır. Bu çatışmaların varlığı olağan ve kaçınılmazdır (Korkut, 2000: 223). Çatışmaların yapıcı bir biçimde çözülmesi, toplumda ve örgütlerde bir çatışma çözüme anlayışının oluşturulmasını gerektirir. Çatışmaları yönetmede eski alışkanlıkların yerine sağlıklı, yapıcı, ilkeli tutum ve davranışlar geliştirilmelidir. Başta okullar olmak üzere, sivil toplum örgütlerinin de katkı ve katılımlarıyla toplumda ve tüm örgütlerde diğerlerine zarar vermeye yönelik tutum ve davranışların yerine çatışma yönetme bilgi ve becerilerini sürekli geliştirmeye yönelik tutarlı, kararlı ve uzun soluklu bir çaba içine girilmelidir (Karip, 2003: 4).

Toplumsal yapısal kuram ve psiko-kültürel çatışma kuramı, çatışmanın kaynaklarını birbirinden oldukça farklı biçimlerde açıklamaktadırlar. Yapısal çatışma kuramına göre çatışmalar grupların birbiri ile rekabet halinde olan amaçlarından kaynaklanır. Gruplar çıkarlarını korurlar ve çıkarları korumaya yönelik eylemleri ödüllendirirken, grup çıkarına ters düşen eylemleri cezalandırırlar. Psiko- kültürel kuram ise çatışmayı bireyin kendisi, değerleri ve davranışlara ilişkin inançlarını biçimlendiren psikolojik ve kültürel güçlerle açıklamaya çalışır (Karip, 2000: 12). Çatışmanın nedenleri çeşitli şekillerde gruplanabilir. Söz konusu bu nedenler çeşitli kaynaklarda değişik şekillerde sınıflandırılmakla birlikte genel olarak şu başlıklar altında gruplandırılmak mümkündür (Akat, Budak ve Budak; 2002: 405) :

- İşler arası işlevsel karşılıklı bağlılık,
- Belirli kaynakların paylaşılması,
- Amaç farklılıkları,
- Algılama farklılıkları,
- Yönetim alanı ile ilgili belirsizlik,
- İletişim eksiklikleri,
- Yönetim stilleri arasındaki farklılıklar,
- Kişilik farklılıkları.

Genel olarak bireysel ve toplumsal ilişkilerde çatışmadan kaçınabilmek olanağı yoktur. Bu yüzden, ondan korkmak yerine yararlanmak gerekir. Çatışma hakkında olumsuz düşüncelere

sahip ve gönüllü olarak veya yeteneklerimiz çerçevesinde çatışmaya karşı engel oluştururuz (Bursalıoğlu, 1994: 156).

Çatışma süresince her aşamasını anlamak çatışmayı yönetmenin temel işlevidir. Ancak, bu yolla etkin önlemler almak ve çatışma kaynaklarını en alt düzeye indirgemek söz konusu olabilir. Fakat, çatışmanın yukarıda sözü edilen safhaların her birinden geçmesi gerekmez. Bir başka deyişle, çatışma içinde olan taraflar aynı aşamada olmaya bilirler. Bir taraf belirgin davranış düzeyinde olduğu zaman, öteki taraf algılama düzeyinde olabilir (Bumin, 1990: 22).

Genellikle, çatışmaya fırsat olarak bakmama, diğer bir ifade ile, çatışmanın; hoş olmayan, verimlilik azaltıcı, zaman kaybettirici bir süreç olarak düşünme eğilimi olduğu yönündeki kişi sayısının fazlalığından söz eden Bacal (1998); örgütlerde ortaya çıkan çatışmaların iyi yönetildiği takdirde yıkıcı olmaktan ziyade, örgüt üyelerinin enerjilerini, sorun çözme ve nihayetinde de örgütsel iyileştirme yönünde olumlu yönde etkileme gibi yararlarının olduğu üzerinde durmaktadır. Birçok yönetici, çatışma ile grup ve örgüt başarısının düşük olması arasında doğru bir ilişki olduğunu öne sürmektedir. Ancak bu varsayım doğru değildir. Gerçekte çatışma, bir grubun ya da bölümün işleyişinde yapıcı ya da yıkıcı olabilir. Bir örgütte çatışma düzeyleri çok yüksek ya da çok düşük olabilir. Bu uçların her ikisi de örgüt ve çalışan başarısını olumsuz olarak etkiler. Önemli olan örgütte çatışmanın; durgunluğu önleyecek, yenilikçiliği motive edecek, gerginliklerden kurtulmayı sağlayacak, değişim ve gelişim tohumlarını atacak, yıkıcı olmayacak düzeyde kontrol edilmesidir. Çatışmanın birey ve örgüt için sayısız yararlar sağlamasına karşın, çatışma etkili bir biçimde yönetilmediğinde kaynakların verimsiz kullanımı, tarafların stres düzeyinin yükselmesi ve enerjilerinin yanlış yönde kullanılması gibi birçok olumsuz duruma neden olabilmektedir (Karip, 2000: 23).

Araştırmacılar, çatışmanın insanları onunla uğraşmakta daha etkin yollar aramaya sevk ettiği ve örgüt işleyişini, ilişkileri açığa kavuşturmak ve yeni problem çözme teknikleri bulmaya teşvik etmesi sayesinde iyileştirdiği konusunda görüş birliğindedir. Grup içindeki çatışmaların var olan normların canlanmasına ve yeni normların ortaya çıkmasına yardım ettiği belirtilmektedir. Çatışmaların sakıncaları olsa da örgütün amaçları çerçevesinde yönetildiği sürece faydaları daha çoktur. Söz konusu bu fayda ve sakıncaların sayısı örgütten örgüte

değişiklik arz etse de, genel olarak başlıklar halinde şöyle sıralanabilir (Dinçer ve Fidan,1996: 374; Başaran, 1992: 266):

Tablo 1: Çatışmanın Fayda ve Sakıncaları

Faydaları	Sakıncaları
<p>1. Örgütlerde çeşitli davranış biçimleri ve karar alternatiflerinin ortaya çıkması bakımından esneklik sağlar.</p> <p>2. Bireylerin zihinsel çabalarını artırarak yenilikçiliği güçlendirir, üstün nitelikli yeni fikirlerin ortaya çıkmasını sağlar.</p> <p>3. Modern örgütlerin yaşaması için gerekli uzmanlık alanlarının artarak yayılmasına yardımcı olur.</p> <p>4. Tarafsız kalmaya özen gösteren bireylerin düşünce ve fikirlerini açıklamalarını sağlar.</p> <p>5. Verimliliği ve etkinliği etkileyen olumsuzluklar su yüzüne çıkar ve bunlara çözüm bulunması motivasyonu artırır.</p> <p>6. Çatışma ile bireyler kendi bilgi, yetenek ve kapasitelerini değerlendirme imkanı bulabilir.</p> <p>7. Örgüte yeni amaçlar kazandırabilir.</p> <p>8. Personel arasındaki iletişim kanallarının açılmasına, böylece bilgi akışının hızlanmasına yardım edebilir.</p> <p>9. Personelin görüşlerini genişleterek ilgilerini yeni alanlara yöneltebilir ve dostluğu pekiştirir.</p> <p>10. Personelin motivasyonunu sağlayarak tembelliği ortadan kaldırabilir.</p> <p>11. Çatışma sırasında taraflar, pek çok simge kullanarak anlatım düzeylerini normalin üstüne çıkararak iletişimin kalitesini artırır.</p> <p>12. Anlaşmazlıklar ve fikir ayrılıkları nedeniyle, kişiyi daha önceden gözden kaçırdığı hususlarla karşı karşıya getirmek suretiyle kişinin kendisinin ve diğerlerinin durumlarını sentezleyerek daha kapsamlı düşünmesini sağlar.</p>	<p>1. Personelin ruh sağlığını bozarak, örgüt için tehlikeli bir ortam oluşturabilir.</p> <p>2. Örgütün verimliliği düşmeye başlayabilir,</p> <p>3. Örgütte emek, para, zaman savurganlıkları artmaya başlayabilir,</p> <p>4. Örgüt amaçlarından sapmalar olabilir,</p> <p>5. Takım çalışmalarına karşı pasif ve aktif direnmeye yol açabilir,</p> <p>6. Bireyler arasındaki mesafenin artmasına, güvensizlik, şüphencilik ortamının doğmasına ve bazı kişilerin karışıklıktan dolayı örgütü terk etmelerine neden olabilir.</p> <p>7. İyi yönetilemediği takdirde örgütün amaçlarından sapmalar meydana getirebilir.</p>

II. LİTERATÜR TARAMASI

Yeşilyurt (1996), çalışmasında gençlerin çatışma eğilimleri ile ana babalarının onlarda algıladıkları çatışma eğilimlerini karşılaştırmıştır. Çalışmaya 30 erkek 30 kız olmak üzere 60 katılımcı katılmıştır. Babaların kızlarında algıladıkları çatışma düzeyi, kızların kendilerinde algıladıkları çatışma düzeyinden daha yüksek olduğu, erkeklerde aktif çatışmanın hoş görüldüğü

ama kızlarda ise aktif çatışmanın değil pasif çatışmanın hoş görüldüğü, genel olarak anne babaların çocuklarıyla empati kuramadıkları bulunmuştur.

Cai ve Fink (2002), çatışma çözme stilleri ile kültürlerarası inançları araştırılmıştır. Bulgular çatışma çözme stilleri ile kültürler arası varsayımların doğru olmayabileceği yönündedir.

Longaretti ve Wilson (2006), öğretmen ve öğrencilerin çatışma algısı üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya 18 kişi katılmıştır. Çalışma sonucunda, genel olarak verilen yanıtlardan çatışmayı negatif olarak algıladıkları, katılımcıların çok sınırlı sayıda ve bildikleri çatışma çözüm stratejisi kullandıkları ve çatışmayı nadir olarak uzlaşma ve problem çözme yöntemleriyle çözdükleri görülmüştür.

Sargın, Tor, Bozoğlan ve Köroğlu (2008), yaptıkları çalışmada öğretmen adaylarının çatışmayı çözümünde kullandıkları yöntemler çeşitli değişkenler açısından belirlemeye çalışılmıştır. Çalışmada öğretmen adayların çatışma çözümünde kullandıkları yöntemler ile öğrencilerin yaş, cinsiyet, yerleşim yeri, anne baba eğitimi, gelir düzeyi gibi değişkenler arasındaki ilişki araştırılmıştır. Olumlu çatışma çözüm yöntemlerinin olumsuzlara göre daha etkili olduğu ve yaş, cinsiyet, gelir durumu, anne baba eğitimi ve kardeş sayılarına göre çatışma çözümlerinin farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir.

Sargın ve Köroğlu (2008) ise, öğretmenlerin çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeyleri araştırılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcıların cinsiyetleri, evlilik durumları çalıştıkları okullar, eşlerinin durumlarına göre çatışma ve şiddete ilişkin farkındalık düzeylerinde farklılıklar bulunmuştur.

Sargın ve Bozoğlan (2010), üniversite öğrencilerinin çatışma ve şiddete ilişkin görüşlerini araştırmıştır. Çalışma Azarbaycan'ın Bakü şehrinde yapılmıştır. Çalışmaya 21 ve 25 yaşları arasında Gürcistan, Romanya, Polonya ve Türkiye'den 28 gönüllü katılmıştır. Çalışma sonucunda Türk ve Romanyalı katılımcıların bir çatışma durumunda pasif yöntemleri kullandıkları ve Gürcü ve Polonyalı katılımcıların ise pasif çatışma yöntemleri kullandıkları bulunmuştur

III. MUHASEBE BÖLÜMÜ ÖN LİSANS ÖĞRENCİLERİNİN İLETİŞİM SORUNLARINA YÖNELİK ARAŞTIRMA

A. Araştırmanın Amacı, Kapsam ve Yöntemi

Araştırmanın amacı, ön lisans düzeyinde örgün öğrenim gören muhasebe bölümü öğrencilerinin diğer öğrenciler, yönetim ve öğretim üyeleri ile aralarında yaşanan iletişim çatışmalarının nedenleri ve bu iletişim çatışmalarına neden olan etmenlerin belirlenmesini amaçlanmaktadır. Ön lisans öğrencileri tarafından yaşanan iletişim çatışmaları ile yaşlarının, cinsiyetlerinin, öğrenim sürelerinin, ailelerinin gelir durumunun ve ailelerinin eğitimi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Araştırmanın evreni, Pamukkale Üniversitesi Honaz Meslek Yüksekokulu Muhasebe Bölümü ön lisans düzeyinde 2013- 2014 bahar yarıyılında öğrenim gören ikinci yarıyıl, dördüncü yarıyıl ve altıncı yarıyıl öğrencilerinden 340'ını kapsamaktadır. Araştırmada herhangi bir örneklem seçim yöntemi kullanılmadan evrenin tamamına ulaşılmak hedeflenmiş ancak araştırmayı katılmayı kabul etmeme, araştırmanın yapıldığı tarihlerde okula gelmeme vb. gibi nedenlerle toplam 300 öğrenciye ulaşılabilmektedir. Anketlere katılım oranı yaklaşık % 90 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırmada, veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Dört bölümden oluşan anket formu, Emin Karip' in "Çatışma Yönetimi" adlı kitabından, Seda Ünver'in "Çatışma ve Çatışma Çözümleme Yaklaşımlarının İncelenmesi" adlı yayınlanmamış tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Anketin birinci bölümü, öğrencinin bireysel özellikleri (cinsiyet, yaş, sınıf, anne-baba eğitim durumu, anne-baba meslek, aile gelir durumu ve disiplin cezası) ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. İkinci, üçüncü ve dördüncü bölüm ise sırasıyla kendisi ve arkadaşlarıyla (26 madde), okul yönetimiyle (11 madde) ve öğretim elemanlarıyla (10 madde) yaşanan çatışmaların muhtemel sebeplerini içermektedir. Anketin son üç bölümünde yer alan ifadelerle ilişkin 5'li likert tipi derecelendirme yapılmış ve "hiçbir zaman"=1, "nadiren"=2, "ara sıra-bazen"=3, "çoğunlukla"=4 ve "her zaman-daima"=5 şeklinde puanlandırılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır.

B. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırı, anketi cevaplayan öğrenci sayısı ile sınırlıdır. Araştırma, özellikle Pamukkale Üniversitesi Honaz Meslek Yüksekokulu'nda 2013-2014 öğretim yılında ön lisans düzeyinde birinci ve ikinci sınıfta öğrenim gören muhasebe bölümü öğrencilerini kapsamaktadır. Ancak diğer üniversitelerin ve meslek yüksekokullarının muhasebe bölümü ön lisans düzeyinde öğrenim gören öğrenciler de araştırmaya dahil edilmemektedir. Elde edilen bilgiler, geliştirilen anket formundaki sorularla sınırlandırılmaktadır.

C. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amaçları dikkate alınarak beş temel hipotez belirlenmiş ve $\alpha=0,05$ anlamlılık düzeyinde test edilmiştir. Çalışmanın amacı; meslek yüksekokulunda öğrenim gören muhasebe bölümü ön lisans öğrencilerinin diğer arkadaşları, okul yönetimi ve öğretim elemanları ile aralarında hangi konularda çatışma yaşanmakta, bu çatışmada öğrencinin sınıfı, yaşı, cinsiyeti, ailesini gelir düzeyi ve ailesinin eğitim düzeyinin etkili olup olmadığını belirlemektir. Bu amaca ilişkin aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

H₁ Öğrencilerin, okuldaki öğrenim sınıfı, yaşı, cinsiyet özellikleri diğer öğrenciler ile yaşanan çatışmalar arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂ Öğrencilerin, okuldaki öğrenim sınıfı, yaşı, cinsiyet özellikleri okul yönetimi ile yaşanan çatışmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃ Öğrencilerin, okuldaki öğrenim sınıfı, yaş, cinsiyet özellikleri öğretim elemanları ile yaşanan çatışmalar arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄ Öğrencilerin, ailelerinin eğitim düzeyi ile iletişimde yaşanan çatışmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅ Öğrencilerin, ailelerinin gelir düzeyi ile iletişimde yaşanan çatışmaları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

IV. ANALİZ VE BULGULAR

Çalışmada, anket tekniği kullanılarak elde edilen verilerin analizi "IBM SPSS Statistics 20" olarak adlandırılan istatistik programı yardımıyla analiz edilmiştir. Öğrencilerin bireysel

özellikleri frekans ve yüzde dağılımları ile verilmiş olup, kendisi ve arkadaşları, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan iletişim sorunlarının nedenlerine ilişkin görüşleri her bir ifadeye ait frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinin hesaplanması ile betimlenmiştir. Öğrencilerin iletişim sorunlarının nedenlerine ilişkin görüşlerinin bireysel özellikleri ile karşılaştırılması ise (iki grup için) (in dependent samples t-test) t-testi ve (üç ve daha fazla grup için) varyans analizi yapılmıştır.

Ayrıca, ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha (α) katsayısı kullanılmış olup, kendisi ve arkadaşları, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında çıkabilecek çatışmanın muhtemel nedenlerine ilişkin ölçeklere ait güvenilirlik katsayıları sırası ile $\alpha=0.84$, $\alpha=0.83$ ve $\alpha=0.79$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Çalışmada, elde edilen verilerin analizi araştırmanın örneklem grubunu oluşturan öğrencilerin bireysel özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımı (n=300)

Değişken	Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	184	61.3
	Bay	116	38.7
Yaş	18 ve altı	45	15.0
	19 ve üzeri	255	85.0
Sınıf	1. sınıf	129	43.0
	2. sınıf	171	57.0
Anne Öğrenim Düzeyi	İlkokul ve daha az	206	68.7
	Ortaokul	50	16.7
	Lise	28	9.3
	Üniversite	16	5.3
Baba Öğrenim Düzeyi	İlkokul ve daha az	132	44.0
	Ortaokul	76	25.4
	Lise	61	20.3
	Üniversite	31	10.3
Anne Meslek	Memur	10	3.3
	Emekli	21	7.0
	İşçi	16	5.3
	Ev Hanımı	242	80.7
	Diğer	11	3.7

Baba Meslek	Memur	29	9.7
	Emekli	100	33.3
	İşçi	51	17.0
	Serbest meslek	56	18.6
	İşsiz	14	4.7
	Diğer	50	16.7
Aile Gelir Düzeyi	Asgari ücret ve daha az	74	24.6
	847 - 1.500 TL arası	104	34.7
	1.501 - 2.500 TL arası	83	27.7
	2.501 TL ve üzeri	39	13.0
Disiplin Cezası	Almadı	275	91.6
	Sözlü uyarı	11	3.7
	Yazılı uyarı ve daha üst ceza	14	4.7

Tablo 2'deki bulgulara göre, ankete katılanların %61.3'ü (f=184) bayan ve %38.7'si (f=116) bay öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (%85) 19 yaş ve üzerinde olup, %43'ü 1. sınıf, %57'si 2. sınıfta öğrenim görmektedir. Öğrencilerin annelerinin %68.7'si ilkököl ve daha düşük seviyede eğitim almış ve büyük bir bölümü (%80.7) ev hanımı iken, babalarının %44'ü ilkököl ve daha düşük seviyede eğitim almış olup %33.3'ü emeklidir. Ankete katılan öğrencilerin %34.7'si ailesinin 847- 1.500 TL arasında gelire sahip olduğunu belirtirken %91.6'sı hiçbir disiplin cezası almadığını ifade etmiştir.

Öğrencilerin kendisi ve arkadaşları, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışmanın nedenlerine ilişkin görüşlerine yönelik bulgular Tablo 3 (kendisi ve diğer öğrenciler), Tablo 4 (okul yönetimi) ve Tablo 5'te (öğretim elemanları) verilmiştir.

Tablo 3: Öğrencilerin Kendisi ve Arkadaşlarıyla İlgili Değerlendirmelerine Yönelik Betimsel İstatistikler (n=300)

İFADELER		Dağılım	Hiçbir Zaman (1)	Nadiren (2)	Ara Sıra/ Bazen (3)	Çoğunlukla (4)	Her Zaman/ Daima (5)	\bar{X}	s.s.
1	Bulduğum bölümde kendimi yetersiz buluyorum. (-)	f	61	77	116	34	12	2.53	1.06
		%	20.3	25.7	38.7	10.3	4.0		
2	Geleceğim için belirlediğim hedeflere uygun bir bölümde eğitim alıyorum. (+)	f	49	34	53	81	83	3.38	1.42
		%	16.3	11.3	17.7	27.0	27.7		
3	Verilen görevleri tek başıma yapmaktan hoşlanırım. (+)	f	6	19	79	91	105	3.90	1.02
		%	2.0	6.3	26.3	30.3	35.0		
4	Bir arkadaş grubuna bağlı olmalıyım. (-)	f	33	60	70	72	65	3.25	1.30
		%	11.0	20.0	23.3	24.0	21.7		
5	Bulduğum ortamdaki gerginlikten rahatsız oluyorum. (-)	f	20	20	37	70	153	4.05	1.23
		%	6.7	6.7	12.3	23.3	51.0		
6	Kendimi bulduğum bölüme ait hissetmiyorum. (-)	f	100	62	74	31	33	2.45	1.34
		%	33.3	20.7	24.7	10.3	11.0		
7	Etrafımdaki kişilere güvenmiyorum. (-)	f	28	82	113	52	25	2.88	1.07
		%	9.3	27.3	37.7	17.3	8.3		
8	Kendi düşüncelerimi kabul ettirmekte ısrarcı davranırım. (-)	f	43	59	86	75	37	3.01	1.23
		%	14.3	19.7	28.7	25.0	12.3		
9	Arkadaşlarımda gördüğüm yanlışları sürekli olarak eleştirmekten hoşlanırım (-)	f	102	99	69	19	11	2.13	1.07
		%	34.0	33.0	23.0	6.3	3.7		
10	Maddi olanaklarımın kısıtlı oluşundan rahatsız oluyorum. (-)	f	84	68	76	37	35	2.57	1.33
		%	28.0	22.7	25.3	12.3	11.7		
11	Kendi haklarımı korumak önceliğimdir (-)	f	6	9	21	86	178	4.40	.90
		%	2.0	3.0	7.0	28.7	59.3		
12	Yapmak istediğim herhangi bir şeyi gerçekleştirmek için her yolu denerim.	f	3	5	35	116	141	4.29	.81
		%	1.0	1.7	11.7	38.7	47.0		
13	Arkadaşlarımda bildiklerini ve öğrendiklerini benden saklamasına sinirlenirim. (-)	f	24	28	65	66	117	3.75	1.28
		%	8.0	9.3	21.7	22.0	39.0		
14	Arkadaşlarımda haksız yere beni suçlamalarına sinirlenirim. (-)	f	9	6	16	47	222	4.56	.91
		%	3.0	2.0	5.3	15.7	74.0		
15	Arkadaşlarımda bana ön yargılı yaklaşmasından rahatsız olurum. (-)	f	8	21	29	57	185	4.30	1.08
		%	2.7	7.0	9.7	19.0	61.7		
16	Sorduğum sorulara o anda cevap verilmemesine sinirlenirim. (-)	f	16	33	54	86	111	3.81	1.20
		%	5.3	11.0	18.0	28.7	37.0		
17	Arkadaşlarımda okul eşyalarımı izinsiz almalarına sinirlenirim. (-)	f	43	46	72	64	75	3.27	1.37
		%	14.3	15.3	24.0	21.3	25.1		

Tablo 3 (devamı)									
18	Arkadaşlarımın fiziki görünümümle dalga geçmesinden hoşlanmam. (-)	f	47	29	29	47	148	3.73	1.52
		%	15.7	9.7	9.7	15.7	49.3		
19	Arkadaşlarımla rekabet halinde olmayı seviyorum. (-)	f	32	34	86	73	75	3.42	1.27
		%	10.7	11.3	28.7	24.3	25.0		
20	Arkadaşlarımın yaptıkları şakalardan hoşlanmıyorum. (-)	f	43	85	123	24	25	2.68	1.08
		%	14.3	28.3	41.0	8.0	8.3		
21	Arkadaşlarımın, gelenek, görenek ve inancıma ilişkin kötü konuşmalarına sinirlenirim. (-)	f	45	47	34	52	122	3.53	1.51
		%	15.0	15.7	11.3	17.3	40.7		
22	Arkadaşlarımın, beni dinlememesine sinirlenirim. (-)	f	14	23	59	71	133	3.95	1.17
		%	4.7	7.7	19.7	23.7	44.3		
23	Arkadaşlarımın, hakkımda asılsız söylentiler çıkarmasına sinirlenirim. (-)	f	12	8	19	51	210	4.46	1.01
		%	4.0	2.7	6.3	17.0	70.0		
24	Arkadaşlarımın, düşünce ve davranışlarımdaki hataları belirtmelerine ve kanıtlamaya çalışmalarına sinirlenirim. (-)	f	68	69	82	37	44	2.73	1.33
		%	22.7	23.0	27.3	12.3	14.7		
25	Arkadaşlarımın, kişisel tercihlerim (tuttuğunuz takım, sevdiğiniz sanatçı vb.) hakkında kötü konuşmalarına sinirlenirim. (-)	f	71	53	59	56	61	2.94	1.46
		%	23.7	17.7	19.7	18.7	20.3		
26	Arkadaşlarımın bana hakaret etmelerine sinirlenirim. (-)	f	10	10	15	43	221	4.53	.98
		%	3.3	3.3	5.0	14.3	73.7		

(-): olumsuz ifadeler (+): olumlu ifadeler

Katılımcıların kendisi ve arkadaşlarıyla ilgili çatışmaya neden olabilecek en önemli konuların Tablo 3'te ortalamaları 4'ten büyük olan (koyu renkte belirtilen ve $\bar{x} > 4$ olan) maddeler olduğu değerlendirilebilir. Tablo 3'teki dağılım incelendiğinde, ankete katılan öğrenciler, “arkadaşlarımın, haksız yere beni suçlamalarına sinirlenirim” maddesine %74 , “arkadaşlarımın bana hakaret etmelerine sinirlenirim” maddesine %73.7 ve “arkadaşlarımın, hakkımda asılsız söylentiler çıkarmasına sinirlenirim” maddesine ise %70 oranında “her zaman/ daima” cevabı vererek kendileri için çatışmaya neden olabilecek en önemli hususları ifade etmişlerdir.

Öğrenciler arasında çatışmaya neden olabilecek diğer önemli konular ise; kendi haklarının öncelikli korunması ($\bar{x}=4.40$), arkadaşların ön yargılı yaklaşımından duyulan rahatsızlık ($\bar{x}=4.30$), herhangi bir şeyi gerçekleştirmek için her yolun denenmesi ($\bar{x}=4.29$) ve bulunulan ortamdaki gerginlikten rahatsız duyulması ($\bar{x}=4.05$) olarak sıralanmaktadır (Tablo 3).

Ayrıca, arkadaşlarda görülen yanlışların sürekli olarak eleştirmekten hoşlanılması ($\bar{X}=2.13$), kendisini bulunulan bölüme ait hissetmemesi ($\bar{X}=2.45$) ve bulunulan bölümde kendisinin yetersiz bulması ($\bar{X}=2.53$) konularında ise ankete katılan öğrenciler ön düşük ortalamaları veren görüşler belirtmişlerdir (Tablo 3). Daha açık bir ifade ile öğrencilerin söz konusu bu maddelere ilişkin olumlu yaklaşımları, çatışma nedenleri çerçevesinde en az öneme sahip konular olduğu şeklinde değerlendirilebilir.

Tablo 4: Öğrencilerin Okul Yönetimiyle İlgili Değerlendirmelerine Yönelik Betimsel İstatistikler (n=300)

	İFADELER	Dağılım	Hiçbir Zaman (1)	Nadiren (2)	Ara Sıra/ Bazen (3)	Çoğunlukla (4)	Her Zaman/ Daima (5)	\bar{X}	s.s.
1	Okul yönetiminin, öğrencileri ciddiye almamasından rahatsız olurum. (-)	f	11	11	30	54	193	4.36	1.05
		%	3.7	3.7	10.0	18.0	64.3		
2	Okul yönetiminin, öğrencileri sürekli ve yakın denetim altında tutmasından rahatsız olurum. (-)	f	70	56	71	60	43	2.83	1.37
		%	23.3	18.7	23.7	20.0	14.3		
3	Okul yönetiminin, öğrencilerle ilgili bilgi ve duyuruları geç veya eksik vermesinden sıkıntı duyarım. (-)	f	13	14	28	69	176	4.27	1.39
		%	4.3	4.7	9.3	23.0	58.7		
4	Okul yönetimine istediğim zaman şikâyetlerimi iletememekten olumsuz yönde etkilenirim. (-)	f	17	26	56	94	107	3.83	1.17
		%	5.7	8.7	18.7	31.3	35.7		
5	Okulda öğrencilerle ilgili kararlara katılmamaktan rahatsız olurum. (-)	f	25	39	86	74	76	3.46	1.23
		%	8.3	13.0	28.7	24.7	25.3		
6	Okulda kuralların eşit-adil şekilde uygulanmamasından rahatsız olurum. (-)	f	23	17	22	57	181	4.19	1.25
		%	7.7	5.7	7.3	19.0	6.3		
7	Okulda kırtasiye, kantin, yemek, kütüphane vb. ihtiyaçlarımı karşılayamamaktan sıkıntı duyarım. (-)	f	44	36	51	42	127	3.57	1.49
		%	14.7	12.0	17.0	14.0	42.3		
8	Yönetimin, meslek alanıyla ilgili seminer, konferans, fuar vb. etkinliklere katılım sağlamamıza yardımcı ve destek olmamasından sıkıntı duyarım. (-)	f	46	25	43	61	125	3.65	1.47
		%	15.3	8.3	14.3	20.3	41.7		
9	Okul yönetiminin, sosyal faaliyetlerle ilgilenmemize fırsat tanınmamasından rahatsız olurum. (-)	f	36	42	46	52	124	3.62	1.44
		%	12.0	14.0	15.3	17.3	41.3		

		f	35	23	39	49	154		
10	Okulun temiz ve düzenli olmayışından rahatsız olurum. (-)	%	11.7	7.7	13.0	16.3	51.3	3.88	1.41
11	Okulda yetenek, bilgi ve becerilerimi göstereceğim faaliyetler düzenlenmemesi beni olumsuz etkiler (Bilgi-beceri yarışmaları vb.) (-)	f	50	40	66	54	90	3.31	1.45
		%	16.7	13.3	22.0	18.0	30.0		

(-): olumsuz ifadeler (+): olumlu ifadeler

Tablo 4'teki dağılım incelendiğinde, "Okul yönetiminin, öğrencileri ciddiye almamasından rahatsız olurum" ankete katılan öğrencilerin %3.7'si (f=11) "hiçbir zaman", %3.7'si (f=11) "nadiren", %10'u (f=30) "bazen/ara sıra", %18'i (f=54) "çoğunlukla" ve %64.3'ü (f=193) ise "her zaman/daima" cevabı vermişlerdir. Tablo 4'teki ortalama değerlerine göre, öğrencilerin okul yönetimiyle aralarında çıkabilecek çatışmanın muhtemel nedenlerinden en önemlilerinin; öğrencilerin ciddiye alınmaması ($\bar{x}=4.36$), öğrenciler ile ilgili bilgi ve duyuruların eksik veya geç verilmesi ($\bar{x}=4.27$) ve kuralların eşit ve adil uygulanmaması ($\bar{x}=4.19$) olduğu görülmektedir. "Okul yönetiminin, öğrencileri sürekli ve yakın denetim altında tutmasından rahatsızlık duyarım" ifadesine katılımcıların %23.3'ü (f=70) "hiçbir zaman", %18.7'si (f=56) "nadiren", %23.7'si (f=71) "bazen/ara sıra", %20'si (f=60) "çoğunlukla" ve %14.3'ü (f=43) ise "her zaman/daima" cevabı vermişlerdir (Tablo 4). Söz konusu madde $\bar{x}=2.83$ ortalama değeri ile diğer maddeler içerisinde öğrencilerin en olumlu yaklaşım gösterdiği konu olmuştur.

Tablo 5: Öğrencilerin Öğretim Elemanlarıyla İlgili Değerlendirmelerine Yönelik Betimsel İstatistikler (n=300)

	İFADELER	Dağılım	Hiçbir Zaman (1)	Nadiren (2)	Ara Sıra/ Bazen (3)	Çoğunlukla (4)	Her Zaman/ Daima (5)	\bar{x}	s.s.
1	Öğretim elemanlarının; Sürekli uyarılarda bulunmasından rahatsız olurum. (-)	f	35	43	89	70	63	3.28	1.27
		%	11.7	14.3	29.7	23.3	21.0		
2	Uyarılarını baskıcı ve sert tavırla yapmasından rahatsız olurum. (-)	f	27	24	47	63	139	3.88	1.32
		%	9.0	8.0	15.7	21.0	46.3		
3	Bizlere güvenmediklerini hissettirmelerinden sıkıntı duyarım. (-)	f	24	16	49	76	135	3.94	1.24
		%	8.0	5.3	16.3	25.3	45.0		

Tablo 5 (devamı)									
4	Bizlerden beklentilerini açık ve net bir şekilde belirtmemelerinden sıkıntı uyarım. (-)	f	33	31	60	71	105	3.61	1.35
		%	11.0	10.3	20.0	23.7	35.0		
5	Bizimle iletişim kurmaması beni rahatsız eder. (-)	f	18	25	40	80	137	3.98	1.21
		%	6.0	8.3	13.3	26.7	45.7		
6	Meslek alanıyla ilgili projelerde işbirliği içinde olması beni mutlu eder. (+)	f	6	11	27	56	200	4.44	.94
		%	2.0	3.7	9.8	18.7	66.7		
7	Söylediklerinde tutarsızlık olmasından rahatsız olurum. (-)	f	10	17	40	75	158	4.18	1.08
		%	3.3	5.7	13.3	25.0	52.7		
8	Öğrenciler arasında ayırım yapmasından sıkıntı duyarım. (-)	f	8	14	28	45	205	4.42	1.02
		%	2.7	4.7	9.3	15.0	68.3		
9	Öğrencileri not ile tehdit etmesinden rahatsız olurum. (-)	f	11	5	21	47	216	4.51	.97
		%	3.7	1.7	7.0	15.7	72.0		
10	Sınıf içi disiplini sağlayamamasından dolayı rahatsız olurum. (-)	f	17	20	59	66	138	3.96	1.20
		%	5.7	6.7	19.7	22.0	46.0		

(-): olumsuz ifadeler (+): olumlu ifadeler

Tablo 5'teki dağılım incelendiğinde, ankete katılan öğrencilerin, öğretim elemanlarının; “öğrencileri not ile tehdit etmesinden rahatsız olurum” ifadesine %87,7’si, “öğrenciler arasında ayırım yapmasından sıkıntı duyarım” ifadesine %83.3’ü ve “söylediklerinde tutarsızlık olmasından rahatsız olurum” ifadesine ise %77.7’si “her zaman/daima” ve “çoğunlukla” cevabı vermişlerdir. Bu bulgular, öğrenciler için öğretim elemanları ile ilgili olarak çatışmaya neden olan en önemli hususların not ile tehdit ($\bar{X}=4.51$), ayırım yapılması ($\bar{X}=4.42$) ve söylemlerdeki tutarsızlık ($\bar{X}=4.18$) olduğunu ortaya koymaktadır.

“Öğretim elemanlarının sürekli uyarılarda bulunmasından rahatsız olurum” ifadesine katılımcıların %11.7’si (f=35) “hiçbir zaman”, %14.3’ü (f=43) “nadiren”, %29.7’si (f=89) “bazen/ara sıra”, %23.3’ü (f=70) “çoğunlukla” ve %21’i (f=63) ise “her zaman/daima” cevabı vermişlerdir (Tablo 5). Söz konusu maddeye ait $\bar{X}=3.28$ ortalama değeri, diğer maddeler içerisinde öğrenciler tarafında öğretim elemanları konusunda en olumlu veya en az olumsuz değerlendirme yapılan madde olduğunu vurgulamaktadır.

Öğrencilerin çatışma nedenlerine ilişkin görüşlerinin bireysel özellikleri ile karşılaştırılmasına yönelik t-testi ve varyans analizi sonuçları Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Çatışma Nedenlerine İlişkin Görüşlerinin Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılması (n=300)

Değişken	Gruplar	Kendisi ve Arkadaşları			Okul Yönetimi			Öğretim Elemanları		
		\bar{X}	s.s.	P	\bar{X}	s.s.	P	\bar{X}	s.s.	p
Cinsiyet	Bayan	3.39	.43	.543	3.82	.75	.009*	3.81	.61	.007*
	Bay	3.36	.45		3.57	.86		3.60	.68	
Yaş	18 ve altı	3.35	.43	.592	3.63	.80	.452	3.53	.65	.029*
	19 ve üzeri	3.38	.44		3.73	.64		3.76	.64	
Sınıf	1. sınıf	3.40	.43	.472	3.65	.82	.209	3.60	.72	.003*
	2. sınıf	3.36	.45		3.77	.79		3.82	.57	
Anne Öğrenim Düzeyi	İlkokul ve daha az	3.41	.44	.387	3.69	.84	.827	3.71	.67	.534
	Ortaokul	3.29	.46		3.77	.78		3.81	.63	
	Lise	3.37	.39		3.76	.64		3.63	.54	
	Üniversite	3.32	.44		3.84	.72		3.86	.48	
Baba Öğrenim Düzeyi	İlkokul ve daha az	3.43	.43	.194	3.67	.79	.175	3.75	.63	.238
	Ortaokul	3.38	.47		3.66	.85		3.60	.67	
	Lise	3.29	.43		3.85	.70		3.80	.62	
	Üniversite	3.31	.42		3.84	.92		3.80	.67	
Anne Meslek	Memur	3.48	.44	.897	3.86	.84	.670	4.09	.35	.328
	Emekli	3.43	.51		3.75	.57		3.61	.60	
	İşçi	3.36	.47		3.53	.87		3.61	.86	
	Ev Hanımı	3.37	.43		3.71	.82		3.72	.64	
	Diğer	3.32	.44		3.98	.74		3.85	.71	
Tablo 6 (devamı)										
Baba Meslek	Memur	3.31	.40	.667	3.78	.88	.360	3.76	.65	.256
	Emekli	3.41	.46		3.76	.86		3.76	.62	
	İşçi	3.44	.46		3.69	.71		3.84	.60	
	Serbest meslek	3.35	.48		3.79	.70		3.68	.62	
	İşsiz	3.32	.29		3.27	.90		3.40	.88	
	Diğer	3.33	.38		3.68	.81		3.65	.67	
Aile Gelir Düzeyi	Asgari ücret ve daha az	3.37	.43	.129	3.65	.77	.270	3.58	.68	.113
	847- 1.500 TL arası	3.40	.47		3.67	.85		3.76	.62	
	1.501- 2.500 TL arası	3.30	.42		3.87	.67		3.82	.61	
	2.501 TL ve üzeri	3.49	.40		3.68	.96		3.72	.66	
Disiplin Cezası	Almadı	3.37	.43	.469	3.71	.80	.434	3.72	.64	.714
	Sözlü uyarı	3.48	.50		4.03	.57		3.88	.76	
	Yazılı uyarı ve daha üst ceza	3.48	.54		3.69	1.04		3.76	.57	

*: $P < .05$

Tablo 6'daki bulgulara göre, araştırma kapsamındaki öğrencilerin kendisi ve arkadaşlarıyla aralarında yaşanan çatışmaların sebeplerine yönelik görüşleri ile ankette sorgulanan bireysel özellikleri (cinsiyet, yaş, sınıf, anne-baba eğitim durumu, anne-baba meslek, aile gelir durumu ve disiplin cezası) arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bununla birlikte, öğrencilerin okul yönetimi ve sadece cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki gözlenmiş olup ($0,009 < 0,05$), öğretim elemanlarıyla ilgili görüşleri ile de cinsiyet ($0,007 < 0,05$), yaş ($0,029 < 0,05$) ve sınıf değişkeni ($0,003 < 0,05$) arasında anlamlı bir ilişki gözlenmiştir.

Tablo 6'da verilen grup ortalama değerleri incelendiğinde, bayan öğrencilerin okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışmaların sebeplerine yönelik görüşlerinin bay öğrencilerden daha olumsuz olduğu görülmektedir. Diğer bir anlatım ile bayan öğrenciler, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan olumsuzluklar karşısında erkeklere göre daha eleştirel bir tutum sergilediklerini belirtmektedirler. Bu da bayanların okul yönetimi ve öğretim elemanları konusunda çatışmaya daha yakın olduğunu göstermektedir.

Ayrıca, 19 ve daha büyük yaşlardaki öğrencilerin 18 ve daha küçük yaşlardaki öğrencilere, 2. sınıftaki öğrencilerin de 1. sınıftaki öğrencilere göre, öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışmaların sebeplerine yönelik görüşlerinin daha olumsuz olduğu görülmektedir (Tablo 6). Bu bulgu, 2. sınıf ve 19 yaş üzerindeki öğrencilerin, öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan sorunlarda daha eleştirel bir yaklaşım içerisinde olduklarını göstermektedir. Bu durum ise, öğrencilerin okulda öğrenim gördüğü süre arttıkça öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışma artmaktadır şeklinde yorumlanabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitim ve öğretim veren kurum ve kuruluşlar, bireye istendik davranışlar edindirme amacı ile faaliyet göstermektedirler. Bu sürecin fayda veya verimlilik düzeyi ise yöneticiler, öğretim üyeleri ve öğrenciler arasındaki davranış ve iletişim ile doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda üniversitede ön lisan düzeyinde eğitim gören öğrencilerin birbirleri, yöneticileri ve öğretim üyeleri ile olan ilişkilerinde yaşanan çatışmalar dikkate alınmaktadır. Öğrencilerin kendisi ve arkadaşları, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışmaların

sebeplerinin ortaya konulmasının amaçlandığı bu çalışmada elde edilen sonuçlar aşağıda kısaca özetlenmiştir:

1. Araştırma kapsamındaki öğrencilerin, diğer öğrencilerle aralarında yaşanan çatışmaların sebeplerine yönelik görüşleri ile ankette sorgulanan bireysel özellikleri (cinsiyet, yaş, sınıf, anne-baba eğitim durumu, anne-baba meslek, aile gelir durumu) arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

2. Bununla birlikte, öğrencilerin okul yönetimine yönelik yaşanan çatışma ile sadece cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Öğrenciler ve okul yönetimi ile yaşanan çatışmalarda cinsiyet faktörü önemlidir, kız öğrenciler çatışmaya daha yatkındırlar.

3. Öğrencilerin cinsiyeti, yaşı ve sınıf değişkeni ile öğretim elemanlarıyla yaşanan çatışma arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Sınıf yani yarıyıl arttıkça, öğrencinin okulunun uzaması durumunda ve yaşı büyük ise çatışma yaşaması öğretim elemanları ile daha fazla mümkün olmaktadır.

4. Aynı zamanda, öğrencilerin öğretim süresince diğer öğrenciler, okul yönetimi ve öğretim üyeleri ile olan iletişim çatışma nedenleri arasında ailelerinin gelir düzeyi etkisi olarak anlamlı bulunmamaktadır. Ailenin gelir durumu, yaşanan çatışmada etken teşkil etmemektedir.

5. Öğrencilerin öğrenim süresince diğer öğrenciler, okul yönetimi ve öğretim üyeleri ile olan ilişkilerinde, ailelerinin eğitim durumu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Ailenin eğitim düzeyi, öğrencinin iletişiminde yaşanan çatışmada etkili değildir.

6. Bayan öğrenciler, okul yönetimi ve öğretim elemanlarıyla iletişimlerinde aralarında yaşanan olumsuzluklar karşısında erkeklere göre daha eleştirel bir tutum sergilediklerini belirtmektedirler. Bu da bayanların, okul yönetimi ve öğretim elemanları konusunda çatışmaya daha yakın olduğunu göstermektedir.

7. Ayrıca, 19 ve daha büyük yaşlardaki öğrencilerin 18 ve daha küçük yaşlardaki öğrencilere, 2. sınıftaki öğrencilerin de 1. sınıftaki öğrencilere göre, öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışmaların sebeplerine yönelik görüşlerinin daha olumsuz olduğu görülmektedir. Bu bulgu, 2. sınıf ve 19 yaş ve üzerindeki öğrencilerin, öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan sorunlarda daha eleştirel bir yaklaşım içerisinde olduklarını göstermektedir.

Bu durum ise, öğrencilerin okulda öğrenim gördüğü süre arttıkça öğretim elemanlarıyla aralarında yaşanan çatışma artmaktadır şeklinde yorumlanabilir.

8. Araştırmanın önemli bir kısıtı, sadece bir meslek yüksek okulunda yapılmasıdır. Farklı meslek yüksek okullarında araştırmanın tekrarlanması ile farklı sonuçlara ulaşılabilir.

9. Araştırmanın diğer bir kısıtı ise sadece muhasebe bölümü öğrencileri üzerinde araştırma yapılmasıdır. Farklı bölümlerdeki ön lisans öğrencileri ile araştırmanın yapılması ile farklı sonuçlar elde edilebilir.

10. Bu alanda bundan sonra yapılacak araştırmalarda, farklı iletişim engellerinin araştırılması ve iletişimi engelleyen farklı değişkenler ile farklı modeller oluşturulması ve araştırmanın farklı coğrafi alanlardaki meslek yüksek okullarında ve farklı alanlardaki bölümlerde yenilenmesi önerilebilir.

KAYNAKÇA

AÇIKALIN, Aytaç; (1996), **Çağdaş Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetimi**, Pegem Eğitim Merkezi Yayın, No: 7, Ankara.

AKAT, İlter, BUDAK Gönül; (2002), **İşletme Yönetimi**, Barış Yayınları, Fakülteler Kitabevi, İzmir.

ASUNAKUTLU, Tuncer, ZEYBEKOĞLU Sezai; (1998), “*Yöneticiler Çatışmalarda Nasıl Davranır?*”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt: 14, Sayı: 2.

ATİKER, Mustafa; (2004), **Çatışma**, Konya Ticaret Odası Etüt Ve Araştırma Servisi, Bilgi Raporu.

BALCI, Ali; (1995), **Örgütsel Gelişme**, Pegem Yayıncılık, Ankara, 276s.

BAŞARAN, İ. Ethem; (1992), **Yönetimde İnsan İlişkileri**, Gül Yayınevi, Ankara,

BAŞARAN İ.Ethem; (1994), **Örgütsel Davranış**, Gül Yayınevi, Ankara.

BAYSAL. A.Can, TEKARSLAN Erdal; (1996), **İşletmeciler için Davranış Bilimleri**, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

- BOZOĞLAN, Bahadır; (2010). **Balkan Ülkeleri Üniversite Öğrencilerinin Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeyleri ve Çatışma Çözme Stilleri**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi.
- BUMİN, Birol; (1990), **Organizasyonlarda Çatışmanın Yönetimi**, Bizim Büro Basımevi, Ankara.
- BURSALIOĞLU, Ziya; (1994), **Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış**, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- CAN, Halil; (1997); **Organizasyon ve Yönetim**, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- CARLISLE, H;(1976), “*Management; Concepts and Situations*”, **Science Research Associates**”, Chicago.
- ÇAĞLAR, İrfan; (2002)., “*Organizasyonlarda Çatışma Yönetiminin Sektörler Arası Karşılaştırılması Ve Çorum Örneği*”, **Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı 2, Ankara.
- CAI, A. Deborah, FİNK, L. Edward; (2002). “*Conflict Style Differences Between Individualists and Collectivists*”, **Communication Monographs, National Communication Association**, 69, 1.
- DİNÇER, Ömer, FİDAN, Yahya; (1996)., **İşletme Yönetimi**, Beta Basım Yayım A.Ş., İstanbul.
- DOĞRUSÖZ, Sıdıka; (1987); **Hastanelerde Örgütsel Çatışmanın Yönetimi**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- EREN, Erol; (1996). **Yönetim ve Organizasyon**, Beta Yayınları, İstanbul.
- EREN, Erol; (2000); **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERTÜRK, Mümin; (1989), **İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon**, Beta Yayınları, İstanbul.
- GÜNEY, Salih; (2001), **Yönetim Ve Organizasyon**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

- KARADAĞ, Engin, TOSUN, Ülkü; (2014), “Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği [ÇESÖ]: Türkçe’ye Uyarlanması Dil Geçerliliği ve Ön Psikometrik İncelemesi”, **Psikoloji Çalışmaları Dergisi** 34-1 (2014), ss. 45-69.
- KARİP, Emin; (2000), **Çatışma Yönetimi**, Pegem A Yayıncılık Tic. Ltd. Şti., Ankara.
- KOÇEL, Tamer; (2001), **İşletme Yöneticiliği**, Beta Yayınları, İstanbul.
- KORKUT, Fidan; (2006), **İletişim Becerileri Ve Sendikal Eğitim**, Eğitici ve Yönetici Eğitimi Seminer Notları, 2. Baskı, Ankara, Eğitim-Sen Eğitim Bilim ve Kültür Emekçileri Sendikası.
- LONGARETTI, Lynette; WILSON, James; (2006). “*The Impact of Perceptions on Conflict Management*”, **Educational Research Quarterly (Pro Quest Educational Journals)**, 29 (4), 3.
- ROBBİNS, S, James; (1991) **Organizational Behavior**, Prentice-Hall Inc., New Jersey.
- SARGIN, Nurten; (2010), “*Öğretmen Adaylarının Çatışma ve Şiddete İlişkin Farkındalık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*”, **Educational Administration: Theory And Praticce**, Vol.16, Issue4, pp:601-616.
- SARGIN, Nurten, TOR, Hacer, BOZOĞLAN, Bahadır, KÖROĞLU, M; (2007), “*Öğretmen Adaylarının Çatışma Çözümünde Kullandıkları Yöntemlerin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, **Selçuk Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 23: 379-389.
- SARGIN, Nurten, BOZOĞLAN, Bahadır; (2010), **Views on Conflict and violence: The Case of Turkey, Poland, Romania and Georgia, A study into University Students**, **88, European Turks: Education and Integration**, Erciyes University Press, 1.
- SARGIN, Nurten, KÖROĞLU, M; (2008). “*A Study Related to Teachers’ Awareness Level Concerning Conflict and Violence. Further Education in the Balkan Countries. Balkan Society for Pedagogy and Education*” **Eğitim Akademi**, ss. 705-712.

- SARGIN, Nurten, TOR, Hacer, BOZOĞLAN, Bahadır., KÖROĞLU, M., (2008); “A study Related to Teacher Candidates' Conflict Resolution Methods”, **Bulletin, Educational Sciences Series**. Petroleum-Gas university of Ploiești, Vol. LX, 2, pp. 76-82..
- SEVAL, Halil; (2006), “Çatışmanın Etkileri ve Yönetimi”, **Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, sayı 15, ss 245-254.
- YEŞİLYURT, Özlem, (1996). **Gençlerin Çatışma Eğilimleri ile Ana Babaların Onlarda Algıladıkları Çatışma Eğilimlerinin Karşılaştırılması**, Yüksek lisans Tezi., Ankara: A.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÜNVER, Seda; (2002), **Örgütlerde Çatışma ve Çatışma Çözümleme Stratejileri**, Yayınlanmamış. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi işletme Anabilim Dalı, Yönetim Organizasyon Programı, İzmir.