

ÇATIŞMANIN YORDAYICISI OLARAK SOSYAL DESTEK VE YAŞAM DOYUMU

Bahadır BOZOĞLAN

*Süleyman Demirel Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü,
Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Anabilim Dalı, Isparta.*

İlk Kayıt Tarihi: 28.09.2012

Yayına Kabul Tarihi: 09.07.2013

Özet

Bu çalışmada, sosyal destek değişkeninin doğrudan ve yaşam doyumu değişkenin aracılığıyla çatışma durumunu açıklama düzeyi araştırılmıştır. Çalışma grubunu Konya Selçuk üniversitesinde 2010 bahar döneminde eğitime devam eden 229 kız 175 erkek, 404 üniversite öğrencisi oluşturmaktadır. Veriler sosyal destek ölçeği, yaşam doyumu ölçeği ve çatışma çözme eğilimi ölçekleriyle toplanmış ve (AMOS 16) yapısal eşitlik modeli ile test edilmiştir. Analizler sosyal desteğin yaşam doyumu aracılığıyla çatışmayı %34 oranında yordadığı göstermiştir. Çalışma bulguları eşliğinde sonuçlar tartışılmış ve bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Çatışma, Sosyal Destek, Yaşam Doymu*

SOCIAL SUPPORT AND LIFE SATISFACTION AS THE PREDICTOR OF CONFLICT

Abstract

The study aims to find out whether social support directly or indirectly via life satisfaction predicts conflict or not. The study group consists of 229 (%57) female, 175 (%43) male, 404 students who studied at Konya Selçuk University during 2010 spring term. Social support scale, life satisfaction scale and conflict resolution scale were used to collect the data. The findings were tested by structural equation model (AMOS 16). Analyses show that social support predict % 34 of the conflict via life satisfaction. The study was discussed in the light of the findings and some suggestions were made.

Keywords: *Conflict, Social Support, Life Satisfaction*

1. Giriş

Çatışmanın İngilizce karşılığı olan ‘conflict’ kelimesi; Latince birbirine vurmak, karşı gelmek anlamında olan ‘conflictus’ kökünden gelmektedir (Pekkaya, 1994: 3). TDK (1988:283) tarafından “birbirini tutmamak, birbirini çelmek, karşılıklı vuruşmak, kavga etmek” olarak tanımlanmıştır.

Çatışma kişiler arasındaki ilgi farklarından kaynaklanan, huzursuzluk, sıkıntı, stres, düşmanlık ve kavga gibi olumsuz davranışlara neden olan sosyal bir olgudur (Akkirman, 1998:1). Başka bir deyişle, çatışma insanların farklı görüş, ilgi, değerler ve ihtiyaçlar konusunda yaşadığı duygusal, fiziksel, cinsel veya psikolojik olarak bir anlaşmazlık ya da gerginlik yaşanması durumudur (Tjosvold, 1991; Rahim, 1992; Cahn, 1992; Ömür, 1998; Deutsch ve Brickman, 2009). Çatışmanın bir başka kullanılan tanımında, şiddet, yıkım, düşmanlık, kavga ve savaş içeren anlamlar yüklenilmektedir (Mayer, 1990; Akt. Karip, 2003:2). Robbins (1994) çatışmayı kişinin ya da grubun bir seçeneği tercih etmede zorlanması ve bu zorlanma sonucu karar verme mekanizmalarında bozulma olarak tanımlamıştır (Akt. Öner, 2006:18). Robbins (1989:216) , Löfgren, Malm (2005:5) ve Den (1995:11) çatışmayı insanlar birbirleri ile iletişim içinde olduğu sürece doğal ve kaçınılmaz ve olumlu ve yapıcı olduğu kadar etkili bir performansın için de gerekli olduğunu ifade etmişlerdir.

Çatışma, kendi başına olumlu ya da olumsuz değildir. Çatışmayı olumlu ya da olumsuz sonuçlandıran çatışmaya gösterilen tepkiler veya çatışmayı yönetmede kullanılan yöntemlerdir (Boutler, Bergen, Miller ve Wells, 1995:116). Çatışmalara etkili bir başa çıkma becerisine sahip olmama ve yapıcı çatışma çözme stratejilerinin bilinmemesi ve kullanılmaması neden olmaktadır (Lulofs ve Cahn, 2000; Hendricks, 1991). Eğer çatışma, uygun yöntem ve stratejilerle ile yönetilirse olumlu sonuçlar elde edilme olasılığı yüksektir (Griffith, 1975; Eğeci, 2005). Schrupf, Crawford ve Bodine (2007) çatışma çözümünün olumlu bir şekilde ele alınıp çözümlenmesinde kişilerin çatışma sırasında dinleme becerilerinin, diğer kişiyi anlamının, karşı tarafın gereksinimlerine odaklanmanın, öfke kontrolünün ve sosyal uyumun önemine olduğunu vurgulamaktadır.

Çatışmanın olumlu bir şekilde ele almayı etkileyen iki önemli diğer değişken ise sosyal destek ve yaşam doyumdur (Moon, 2008; O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004; Chiu, 1998). Sosyal destek bireyin güvende hissetmesi ve ruhsal olarak rahatlaması ve güvenli sorunsuz sosyal ilişkilerin kurulması için temel unsurlardan biridir (Tilly, 1990). Yapılan çalışmalar sosyal destek ile çatışma arasında ilişkinin anlamlı olduğunu göstermektedir (Moon, 2008; O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004; Sheeber ve ark., 1997; Adams ve ark., 1996). Bu çalışmalarda, sosyal desteğin, iş ortamında ve ailedeki çatışmalarda önemli rol oynadığını, yaşanan çatışmaları azalttığını ve özellikle aile desteğinin bireyin dışarıda yaşadığı çatışma durumlarını olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Bunun yanında diğer çalışmalar ise sosyal desteğin ruhsal iyi olma durumunu olumlu yönde etkilediği (O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004) depresyonu ile arasında negatif bir ilişki olduğunu (Sheeber ve ark., 1997), yaşam doyumunu olumlu yönde etkilediğini (Adams ve ark., 1996 & Choi, Jjaccard & Ramey, 1996), iş doyumunu artırdığını (Dixon & Sagas, 2007), stres düzeyini önemli ölçüde azalttığını (Malinauskas, 2010) ortaya koymuştur.

Yaşam doyumunun ise bireyin beklentilerinin, ihtiyaçlarının, istek ve dileklerinin karşılanması sonucu mutluluğu (Vara, 1999) ve günlük ilişkilerde olumlu duygula-

rı artırdığı (Aksaray, Yıldız & Ergün, 1998) görülmüştü. Yapılan çalışmalar yaşam doymu ile çatışma arasında olumlu bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Dixon & Sagas, 2007; MdSidin, Sambasivan & Ismail, 2008; Chiu, 1998; Adams ve ark., 1996; Choi ve ark., 1996). Diğer çalışmalarda yaşam doymu ile sosyal destek (O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004), yaşam doymu ve rol çatışması ve rol doymu (Chiu, 1998), yaşam doymu ve aile desteği (Dixon & Sagas, 2007), yaşam doymu sosyal destek ve aile yapısı (Choi ve ark., 1996; MdSidin ve ark., 2008), yaşam doymu stres ve sosyal destek (Malinauskas, R, 2010) arasındaki ilişki araştırılmıştır.

Problem Durumu

Yapılan çalışmalar yaşam doymu, sosyal destek ve çatışma arasındaki ilişkiler incelenmiş çatışmanın algılanışı ve çözümünü olumlu yönde etkilediği bulunmuştur. Ama sosyal destek ve yaşam doymunun çatışmayı açıklamaları ile ilgili yeteri kadar çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu açıdan sosyal destek ve yaşam doymunun ayrı ayrı çatışma ile olan ilişkisinin araştırılmasının yanında sosyal destek değişkeninin yaşam doymu aracılığıyla çatışmayı açıklaması konusunda çalışma yapılması önemlidir.

Amaç

Bu çalışmanın amacı, üniversite öğrencilerinin aile ve arkadaş desteklerinin çatışma çözümlerini doğrudan ve yaşam doymu değişkeninin aracılığıyla etkileyip etkilemediğini araştırmaktır. Bu nedenle çalışmada üç ayrı değişken arasındaki ilişkiler ağı-nı gösteren bir aracılık modeli test edilmiş ve çalışmada şu sorulara cevap aranmıştır:

1. Sosyal desteğin (aile ve arkadaş desteği) çatışma üzerinde doğrudan bir etkisi var mıdır?
2. Yaşam doymu, sosyal destek ve çatışma arasında anlamlı bir aracılık etkisi yapmakta mıdır?

2. Yöntem

Model

Bu çalışma ilişkisel tarama modeline dayalı bir çalışmadır. Çalışmada daha önce geliştirilmiş üç ölçek kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan her bir ölçeğe SPSS (AMOS) programında doğrulayıcı (confirmatory factor analysis) faktör analizi uygulanmıştır. Daha sonra bu ölçekler arasında uygun yapısal (aracılık) model oluşturulup, iyi uyum değerlerine (fit) sahip olan (Bayram,2009; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Benet, 1980) bir aracılık modeli test edilmiştir. Hu ve Bentler'e göre yapısal eşitlik model bir değişkenin diğer bağımsız değişkenler açıkladığı durumlara kullanılabilen bir yöntemdir.

Çalışma Grubu

Çalışmanın katılımcılarını 2009-2010 bahar döneminde Konya Selçuk Üniversitesinde öğrenim gören 229 (%57) kız, 175 (%43) erkek olmak üzere yaşları 18 ila 22 arasında değişen 404 öğrenci oluşturmaktadır. Aşağıdaki tabloda katılımcıların cinsiyet ve yaşa göre dağılımı tablo halinde verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Cinsiyet ve Yaş Değişkenlerine göre dağılımı

	18	34
	19	133
Yaş	20	120
	21	63
	22	54
	Kız	229
Cinsiyet	Erkek	175
	TOPLAM	404

Veri Toplama Araçları

Algılanan Sosyal Destek Ölçeği: ASDÖ-R, Yıldırım (2004b) tarafından bireyin ailesinden, akraba, arkadaş ve öğretmeninden, kurum ve kuruluşlarıyla içinde yaşadığı toplumdaki elde ettiği sosyal destek düzeyini belirlemek amacıyla üniversite öğrencileri üzerinde geliştirilmiştir. Ölçekte üç alt boyut (AİD= Aile Desteği 20 madde, ARD= Arkadaş Desteği 13 madde, ÖÖD= Öğretmen Desteği 17) ve toplam 50 madde bulunan üçlü derecelendirme ölçeğidir. Puanın yüksekliği o bireyin sosyal destek düzeyinin yüksekliği anlamına gelmektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı, 0,77 olarak tespit edilmiştir. Bu çalışmada sadece aile ve arkadaş desteği boyutlarında yararlanılmıştır. Uyum değerleri GFI > .90, RMSEA < .05 ve CFI > .85 kabul edilebilir geçerli değerler olarak görülmektedir (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980). Bu çerçevede, ölçek üzerinde doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve güvenilirlik değerini düşüren 13 madde (1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 20) aile desteği boyutundan ve 6 madde (21, 22, 23, 24, 25, 26) arkadaş desteği boyutundan çıkarılmıştır.

Ölçek iyi uyum değerine sahip 19 madde üzerinden (iki faktörlü) değerlendirilmiştir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 1’de gösterilmiştir.



Chi square=118,682 df=76 p=,001

Standardized estimates

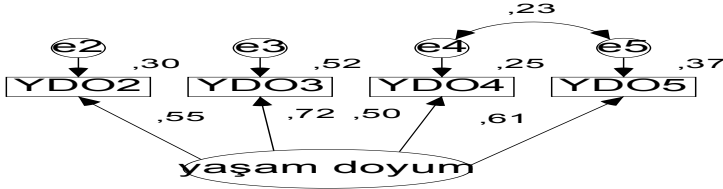
GFI=,957

CFI=,968

RMSEA=,037

Şekil 1. Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

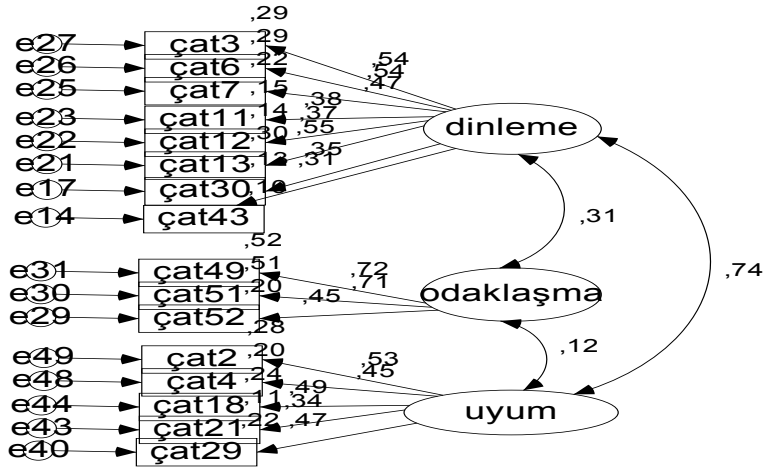
Yaşam Doyumu Ölçeği: Diener, Emmons, Larsen ve Griffin tarafından (1985) geliştirilen yaşam Doyum Ölçeği (The Satisfaction With Life Scale) Türkçeye çevrilmesi ve uyarlanması Köker (1991), tarafından yapılmıştır. 5 maddeden oluşmakta olup ölçekten alınacak en yüksek toplam puan 35 en düşük puan ise 7'dir. Ölçek 7'li likert tipi bir ölçektir. Ölçekte yüksek puan yaşam doyumunun yüksekliğini göstermektedir. Ölçeğin güvenilirlik çalışmaları sonucunda; test-tekrar test güvenilirliği 0.85, madde-test korelasyonları ise 0.71 ile 0.80 arasında hesaplanmıştır. Uyum değerleri GFI > .90, RMSEA < .05 ve CFI > .85 kabul edilebilir geçerli değerler olarak görülmektedir (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980). Bu çerçevede, bu çalışmada ise ölçek üzerinde doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve güvenilirlik değerini düşüren 1 madde çıkarılmıştır. Ölçek iyi uyum değerine sahip dört madde üzerinden (tek faktörlü) değerlendirilmiştir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 2'de gösterilmiştir.



Chi square=,001 df=1 p=,980
 Standardized estimates
 GFI=1,000
 CFI=1,000
 RMSEA=,000

Şekil 2. Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Çatışma Çözme Eğilimi Ölçeği: Ölçek Akbalık (2001) üniversite öğrencilerinin çatışma çözme becerilerini belirlemek amacıyla geliştirilen, 55 maddeden oluşan 4 dereceli (1, 2, 3, 4 şeklinde puanlanan) likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0.91 olarak belirlenmiştir. Ölçeğin korelasyon değerleri 0.27 ile 0.57 arasındadır. Ölçek 5 alt boyuta ayrılmıştır (diğer kişiyi anlama, öfke kontrolü, dineleme becerileri, iki tarafında gereksinimlerine odaklaşma ve sosyal uyum). Uyum değerleri GFI > .90, RMSEA < .05 ve CFI > .85 kabul edilebilir geçerli değerler olarak görülmektedir (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980). Bu çerçevede, bu çalışmada ise ölçek üzerinde doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve güvenilirlik değerini düşüren iki alt boyut (diğer kişiyi anlama ve öfke kontrolü) tamamen ve dineleme becerileri boyutundan 5 madde, iki tarafında gereksinimlerine odaklaşma boyutundan 7 madde ve sosyal uyum boyutundan 7 madde ölçekten çıkarılmıştır. Ölçek iyi güvenilirlik değerine sahip 3 alt boyut toplam 19 madde üzerinden (üç faktörlü) değerlendirilmiştir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Şekil 3'te gösterilmiştir.



Chi Square=129,878 df=102 p=,033
 Standardized estimates
 GFI=,962
 CFI=,962
 RMSEA=,026

Şekil 3. Çatışma Çözme Eğilimi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Verilerin Analizi

Çalışmada veriler SPSS Amos paket programında değerlendirilmiş ve bir yapısal eşitlik modeli geliştirilmek için bir ölçme modeli kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modelleri gözlenen değişkenler (observed variable) ve örtük değişkenler (latent variable) arasındaki nedensel ilişkilerin ve korelasyon ilişkilerinin bir arada bulunduğu modellerin test edilmesi için kullanılan istatistiksel bir teknik olup bağımlılık ilişkilerini tahmin etmek için, varyans, kovaryans analizleri, faktör analizi ve çoklu regresyon gibi analizlerin birleşmesiyle meydana gelen çok değişkenli bir yöntemdir. Yapısal eşitlik modellemesi özellikle psikoloji, pazarlama vb. bilimlerde değişkenler arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesinde ve modellerin testinde kullanılmaktadır (Tüfekçi ve Tüfekçi, 2006).

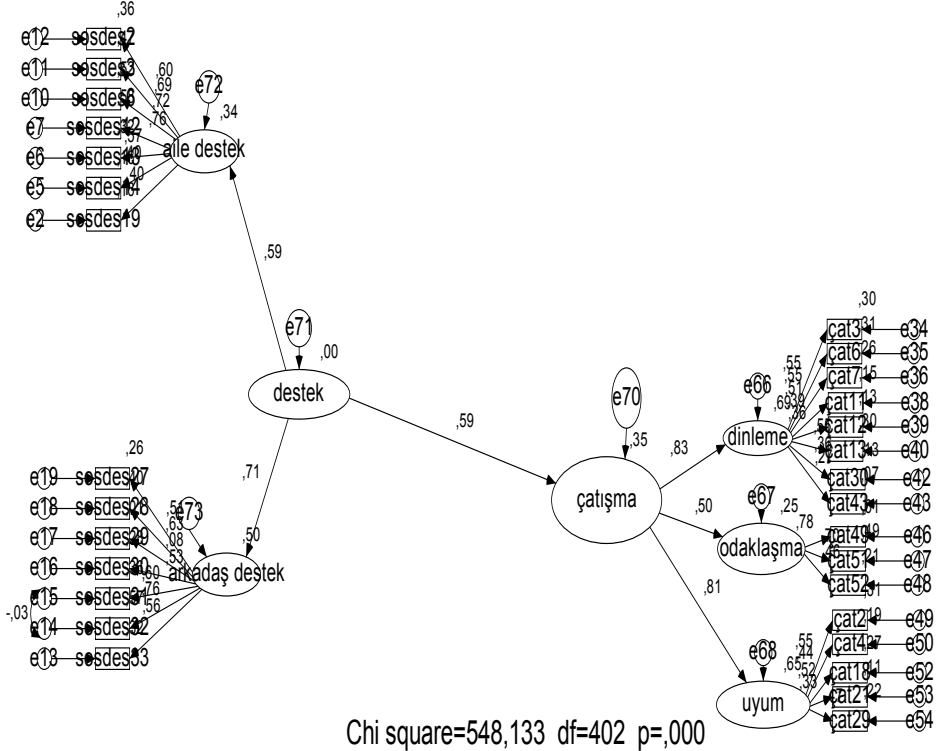
3. Bulgular

Bu bölümde sosyal destek, yaşam doymumu ve çatışma arasındaki ilişkilere ait bulgulara yer verilmiştir. Sosyal destek dışsal (exzogen) bir değişken, yaşam doymumu aracı ve çatışma da içsel (endogen) değişken olarak kabul edilmiş ve bu şekilde en iyi uyum değerine sahip aracılık modeli test edilmiştir. Verilerin analiz sonuçları, uyum

değerleri $GFI > .90$, $RMSEA < .05$ ve $CFI > .85$ kabul edilebilir geçerli değerler olarak görülerek (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980) analiz edilmiştir.

Şekil 4 incelendiğinde, aracılık modelinden önce, dış değişken olarak kabul edilen sosyal desteğin değişken olarak kabul edilen çatışmayı 0.59 düzeyinde anlamlı olarak etkilediği görülmüştür.

Sosyal Destek ve Çatışma Arasındaki İlişki

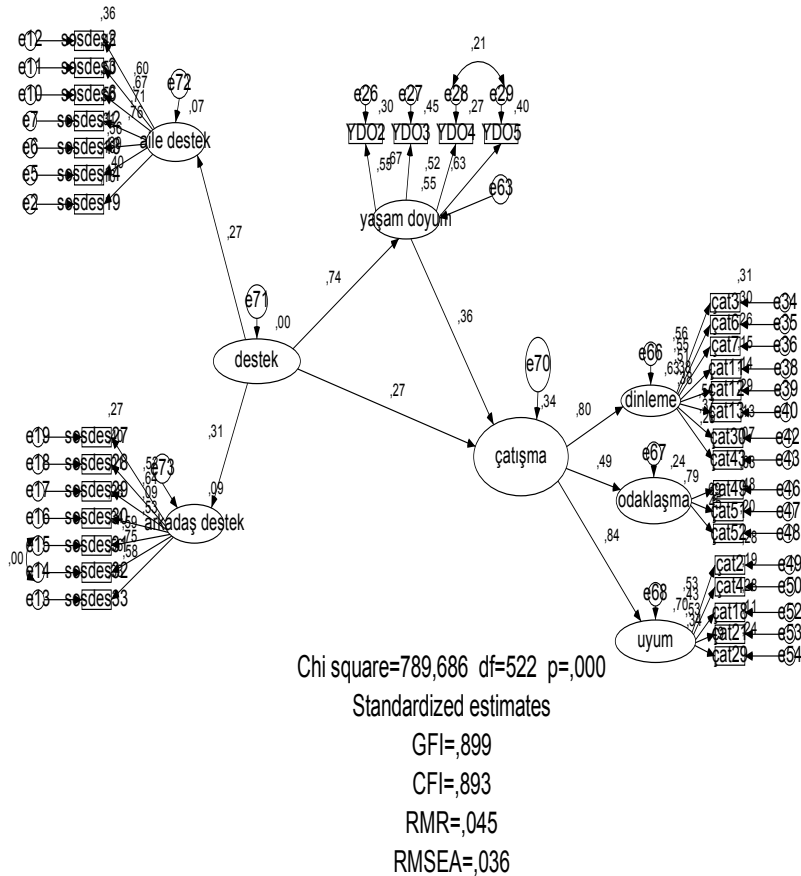


Şekil 4. Sosyal Destek ve Çatışma Arasındaki İlişki

Şekil 5 incelendiğinde, sosyal destek ile çatışma arasına yaşam doyumu aracı değişken olarak konulduğunda sosyal desteğin çatışma üzerindeki etkisinin 0.59' den

0.27 seviyesine düştüğü görülmüştür. Burada yaşam doyumunun, sosyal destek ile çatışma arasında kısmi aracılık etkisi yaptığı söylenebilir. Başka bir ifade ile katılımcıların görüşlerine göre sosyal destek doğrudan değil yaşam doymu aracılığı ile çatışma üzerinde anlamlı olarak daha güçlü etki yapmaktadır. Burada çatışmanın açıklanmasında yaşam doymu kritik bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bu modelde sosyal destek ve yaşam doyumunun çatışmayı % 22 oranında açıkladığı görülmüştür. Uyum değerlerine bakıldığında ($GFI > .90$), ($RMSEA < .05$) kabul edilebilir değerlerde olup, CFI değerinin 0.85 üzerinde ancak 0.90 altında olduğu görülmüştür. Bu şekilde modelin geçerli ölçütlere sahip olduğu söylenebilir (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980).

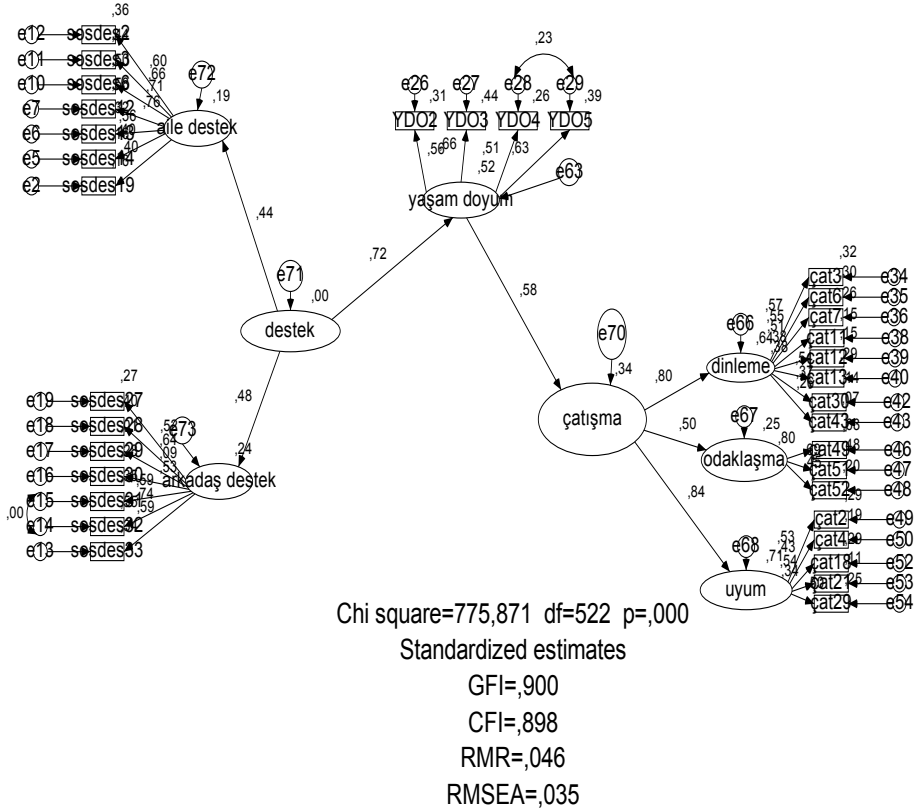
Sosyal Destek, Yaşam Doymu ve Çatışma Arasındaki İlişki



Şekil 5.Sosyal Destek, Yaşam Doymu ve Çatışma Arasındaki İlişki

Şekil 6 incelendiğinde, sosyal desteğin çatışma üzerindeki etkisini gösteren yol kaldırıldığında uyum iyiliği değerlerin yükseldiği görülmüştür. Bu modele göre sosyal destek yaşam doyumu aracılığıyla çatışmayı daha yüksek oranda etkilemektedir. Uyum değerlerine bakıldığında ($GFI > .90$), ($RMSEA < .05$) kabul edilebilir değerlerde olup, CFI değerinin 0.85 üzerinde ancak 0.90 altında olduğu görülmüştür. Bu şekilde modelin geçerli ölçütlere sahip olduğu söylenebilir (Şimşek,2007; Hu ve Bentler, 1998; Bentler ve Bonet, 1980). Seçilen indeks değerlerinin hangisinin kullanılacağına dair de literatürde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır. Bu çalışmada ülkemizde de sıklıkla kullanılan (Şimşek,2007) uyum değer aralıkları tercih edilmiştir.

Aradaki Yol Kaldırılarak Sosyal Destek, Yaşam Doymu ve Çatışma Arasındaki İlişki



Şekil 6. Aradaki Yol Kaldırılarak Sosyal Destek, Yaşam Doymu ve Çatışma Arasındaki İlişki

4. Tartışma

Daha önce yapılan çalışmalara (Adams ve ark., 1996; Choi, Jjaccard & Ramey, 1996; Sheeber ve ark., 1997 & O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004) paralel olarak bu çalışmada da çatışma yaşam durumu ile bireye verilen destek ve yaşam doyumunu değişkenleri arasında ilişki bulunmuştur. Çatışma bireyin belir bir durumda değerlendirme ve karar vermede zorlanması olarak açıklanırsa (Robbins, 1994), sosyal destek ise bu karar süreçlerini kolaylaştıran etken olarak ortaya çıkmaktadır ve yaşam doyumuna ise çatışma ile ilgili olumlu bir farkındalık sağlamaktadır (O' Driscoll, Brough & Kalliath, 2004).

Yapılan bu çalışmada sosyal desteğin değişken olarak kabul edilen çatışmayı anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Bu bulgu sosyal destek ve çatışma arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar tarafından da doğrulanmıştır (Moon, 2008; O' Driscoll ve ark., 2004; Sheeber ve ark., 1997; Adams ve ark., & Daniel, 1996). Yapılan bu çalışmalar sosyal desteğin, iş ortamında ve ailede yaşanan çatışmalarda önemli rol oynadığını, yaşanan çatışmaları azalttığını ortaya koymuştur. Ayrıca, aile desteğinin bireyin dışarıda yaşadığı çatışmaları olumlu yönde etkilediğini bulunmuştur ve sosyal desteğin yaşamda sorunları çözmeye katkıda bulunduğunu ve sosyal desteğin eksikliğinin çatışma sıklığını artırdığını göstermiştir. Sheeber ve ark. (1997) sosyal desteğin bireyin etrafını algılamasını olumlu yönde etkilediğini ve bu olumlu algının ise bireyin çatışma çözümünde yapıcı yaklaşımlar sergilemesini kolaylaştırdığını ortaya koymuştur. Choi ve ark. (1996) sosyal desteğin yaşam doyumunu olumlu yönde ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu araştırmacılara göre sosyal destek stres oluşturan faktörleri azaltmakta, bireylerin çevresine, sosyal olaylara bakışını ve sosyal etkinliklere katılımını, dolayısıyla yaşam doyumunu artırmaktadır. Başka bir deyişle sosyal destek yaşam doyumunu artırmada önemli etken olarak gözükmektedir.

Ayrıca araştırmanın sonuçlarına göre sosyal destek doğrudan değil yaşam doyumunu aracılığı ile çatışma üzerinde daha olumlu bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Burada çatışmanın açıklanmasında yaşam doyumunu kritik bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Bu modelde sosyal destek ve yaşam doyumunun çatışmayı % 22 oranında açıkladığı görülmüştür. Sosyal desteğin çatışma üzerindeki etkisini gösteren yol kaldırıldığında uyum iyiliği değerlerin yükseldiği görülmüştür. Kısaca bu modele göre sosyal desteğin yaşam doyumunu aracılığıyla çatışmayı daha yüksek oranda etkilediği görülmüştür. Adams ve ark. (1996) sosyal destek ve yaşam doyumunu arasında olumlu yönde ilişki olduğunu ve dolaylı olarak yaşam doyumunun çatışma durumlarını olumlu yönde etkilediğini göstermişlerdir. Benzer şekilde, Dixon & Sagas (2007) sosyal desteğin yaşam doyumunu önemli oranda açıkladığını ve yaşanan çatışmaları da gözle görülür ölçüde açıkladığını çalışmalarında ortaya koymuşlardır.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları sahiptir. Bu sınırlılıklarından biri sosyal destek ve yaşam doyumunu değişkenleri ile çatışma arasındaki ilişki açıklamada kullanılan verilerin sadece üniversite öğrencilerinde elde edilmesidir. Diğer bir kısıtlılık ise faktör

analizi çalışması için ve çalışma sonuçlarını değerlendirmek için veri aynı kaynaktan toplanmıştır. Bir başka sınırlılık ise çalışmada uyum değerini düşüren alt boyut ve maddelerin çıkarılmasıdır.

Yapılan çalışmalarda sosyal destek, ruhsal iyi olma durumu, depresyon, yaşam doyumu, iş doyumu, stres düzeyi ve çatışma arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılacak olan diğer çalışmalarda sosyal destekle birlikte yaşam doyumu gibi çatışma ile olumlu yönde ilişkisi olduğu bilinen problem çözme becerileri ve duygusal zekâ ve çatışma arasındaki ilişki ve açıklama düzeyi araştırılabilir. Bunun yanında sosyal destek ve yaşam doyumu, duygusal zeka ve problem çözme becerileri arasındaki ilişki ve bunların çatışmayı açıklama düzeyi araştırılabilir. Danışma ve rehberlik faaliyetlerinde sistematik olarak aile ve arkadaş gibi sosyal çevre desteği de değerlendirilmesi önemli olduğu doğrulanmış, dolayısıyla yapılan çalışmalarda dikkate alınması önerilebilir. En önemlisi düzenlenecek olan çatışma çözme eğitimlerinde sosyal desteğin ve yaşam doyumu etkisi de dikkate alınarak, sosyal ilişkileri geliştirmeye ve bireysel doyumu ve farkındalığı artırmaya yönelik aktiviteler eklenebilir.

5. Kaynakça

- Adams, B, Gary, A, Lynda, A. K. & Daniel, W. K. (1996). Relationship of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 421-420.
- Akkirman, A. D (1998). Etkin çatışma yönetimi ve müdahale stratejileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13, 11-1.
- Aksaray S; Yıldız, A; Ergün, A. (1998, Temmuz). *Huzurevi ve evde yaşayan yaşlıların umutsuzluk düzeyleri*. (1. Ulusal Evde Bakım Kongresinde sunulan bildiri.) Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Boutler, A, Bergen, V, Miller, M. J. & Wells, D. (1995). Conflict resolution: An abbreviated review of current literature with suggestions for counselors. *Education*, 116 (1), 93-97.
- Cahn, D. D. (1992). *Conflict in Intimate Relationships*. New York: The Guildford
- Chiu, R. K. (1998). Relationship among role conflicts, role satisfaction and life satisfaction: Evidence from Hong Kong. *Social Behavior and Personality*, 26 (4), 409 -425.
- Choi, W K, Jaccard, J. & Ramey, S. L. (1996). The relationship between social support and life satisfaction as a function of family structure. *Journal of Family and Family*, 58 (2), 502.
- Den, Z. (1995). *A Comparison of conflict management styles of Hispanic and Anglo administrators in elementary and secondary schools*. Unpublished Doctorate Dissertation. University of La Verne. CA.
- Deutsch, M. & Brickman, E. (2009). Conflict resolution. Erişim tarihi 10 Haziran 2011 [Http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordsDetails/](http://eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordsDetails/).
- Diener, E, Emmons, R. A., Larsen, J. R. & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life. *Journal of Personality Assessment*, 49, 1

- Dixon, M.A., & Sagas, M. (2007). The Relationship between organizational support, work-family conflict, and the job-life satisfaction of university coaches. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 78, 236-248.
- Eğeci, S. İ. (2005). Conflict distress, conflict attributions and perceived conflict behaviors as predictors of relationship satisfaction. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Griffith, L. C. (1975). The effects of personal preferences for conflict management on decision quality under cooperative and competitive conditions. Unpublished Doctorate Dissertation, Texas A&M University, USA.
- Hendricks, W. (1991). *How to Manage Conflicts*. Kansas: National Press Publications.
- Hu, L. H., & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: Sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3, 424-453.
- Karip, E. (2003). *Çatışma Yönetimi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Köker, S. (1991). Normal ve sorunlu ergenlerin yaşam doyumları düzeylerinin karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Löfren, H. & Malm, B. (2005). Bridging the fields of drama and conflict management: empowering students to handle conflicts through school based programmes. Sweden: DRACON International, Malmö University.
- Lulofs, R. S., Cahn, D. D. (2000). *Conflict From Theory To Action*. Boston: Allyn & Bacon, A Person Education Company.
- Malinauskas, R. (2010). The associations among social support, stress, and life satisfaction as perceived by injured college athletes. *Social Behavior and Personality*, 38 (6), 741.
- MdSidin, S, Sambasivan, M. & Ismail, I (2008). Relationship between work-family conflict and quality. *Journal of Managerial Psychology*, 25 (1), 58-81.
- Moon, S. S. (2008). Acculturation, social support, and family conflict: Korean-American adolescents' perceptions. *Springer Science, Child adolescence and social Work*, 25, 227-240.
- O' Driscoll, M P, Brough, P & Kalliath, T J (2004). Work/family conflict, Psychological well-being, satisfaction and social support: A Longitudinal study in New Zealand. *Equal Opportunities International*, 23 (1), 36.
- Öner, U. (2006). *Çatışma Çözme Eğitimi ve Akran Arabuluculuğu*. Ankara: Nobel Yayıncılık, 17-22.
- Ömür, S. (1998). Çatışma yönetiminde uluslararası kültürel farklılıkların etkisi ve bir anket çalışması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Pekkaya, B. (1994). Arabulucu yolu ile çatışmalara çözüm bulma, arabuluculuk eğitiminin okullarda uygulanması ve bu eğitimin öğrencilerin benlik gelişmelerine, liderlik becerilerine, saldırgan davranışlarına ve algıladıkları problem miktarına etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Rahim, M. A. (1992). *Managing Conflict in Organizations*. Connecticut: Praeger.
- Schrumpf, F , Crawford, D. K. & Bodine, R. J. (2007). Okullarda Çatışma Çözme ve Akran Arabuluculuk (çev. Gül Akbalık). Ankara: İmge Kitabevi.

- Sheeber, L., Hops, H., Alpert, A., Davids, B. & Andrews, J. (1997). Family support and conflict: prospective relations to adolescent depression. *Journal of Abnormal Psychology*, 25 (4), 333-344.
- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal eşitlik modellemesine giriş. İstanbul: Ekinoks Yayınları.
- Tilly, C. (1990). Transplanted networks. Akt. V. Yans-McLaughlin (Ed.), Migration reconsidered: History, sociology, and politics (syf. 79–95). New York: Oxford University Press.
- Tjosvold, D. (1991a). The Conflict-Positive Organization. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, Reading.
- Tüfekçi, N. & Tüfekçi, Ö. & K. (2006). Bankacılık sektöründe farklı olma bütünlüğünün ve müşteri sadakatinin yarattığı değer: Isparta ilinde bir uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (4), 170-183.
- Vara, Ş. (1999). Yoğun bakım hemşirelerinde iş doyumunu ve genel yaşam doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, İzmir.
- Yıldırım, İ. (2004). Algılanan sosyal destek ölçeğinin revizyonu. *Eğitim Araştırmaları, Eurasian Journal of Educational Research*, 17, 221-236.
- www.dictionary.com (2011, Mayıs 04).

EXTENDED ABSTRACT

Introduction: Conflict occurs due to conflicting aims, limited resources or competition to reach these aims or resources. Conflict is a phenomenon that exists when people or groups have different interests, when one loses and the other one wins and it is a phenomenon that causes somebody to lose and causes discomfort, stress, enmity and fight and other negative results. The two important concepts that affect the way of conflict management and resolution are social support and life satisfaction. The researches that have been conducted so far have searched the relationship between life satisfaction, social support and conflict perception, conflict resolution. They found that social support and life satisfaction were two important things that affected the conflict and its resolution in a positive way. However, there is not any work that studies the effect of social support on conflict via life satisfaction. Thus, this study is important as it searches the relation between social support and conflict and the relationship between social support and conflict via life satisfaction.

Purpose: The aim this study is to find out whether family and friend support affects the way of conflict resolution ways such as listening skill, focusing on the both parties' needs and social adjustment directly and indirectly via life satisfaction. Thus, structural equation model was tested to see if social support such as family and friend support have effect on conflict and if life satisfaction had mediation effect between social support and conflict.

Method:

Model: This study is a research that is based on correlational survey model. The surveys were tested by using confirmatory factor analysis technique with SPSS (Amos). Appropriate models were formed and those with good fit values were tested as a mediation model. According to Hu and Bentler, structural equation model is an appropriate model to put forward the relation between dependent and independent variables.

The Scope of the Research: The scope of the research consists of 404 university students of which 229 (%57) of them are girls and 174 (%43) of them boys between 18 and 22 years old that studied at Selcuk University in 2009 – 2010 Spring.

Data Collection Procedure :The data of the research was analyzed by SPSS Amos Program. As a result of the study, a structural equation model was developed.

Findings : In the structural equation model, it was found that social support that was accepted as external variable significantly explained 59% of the conflict. When life satisfaction was used as a mediator between social support and conflict, it was seen that the effect of social support on conflict went down from 59% to 27%. It could be inferred that life satisfaction was an important factor affecting the relationship between social support and conflict. When the path showing the effect of social support on conflict was taken out, it was seen that effect of social support was higher according to this model; social support has higher effect on conflict via life satisfaction.

Discussion and Conclusion: In this study, it was found that social support had significant effect on conflict 0.59, which was supported by researches that studies the relationship between social support and conflict. In these studies, it was found that social support had effect on work, family conflicts, it decreased the level of conflict, and especially family support had positive effect on social problems. It was in this study found that social support had higher effect when life satisfaction mediated between social support and conflict. It could be concluded that life satisfaction is an important factor between social support and conflict. In this mode, it was found that social support and life satisfaction together explained % 22 of conflict. Adams concluded that social support and life satisfaction had positive significant relationship and indirectly life satisfaction affected conflict. One of the limitations of this study is that the data that was used to explain the relation between social support, life satisfaction and conflict was limited to university students. In future studies, the relationship between conflict and problem solving skill and emotional intelligence can be studied.