



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri, Kişilik Özellikleri ile Depresyon, Kaygı ve Stres Düzeylerinin Yol Analizi ile İncelenmesi

Sevil GÜLER, Yüksek Lisans Öğrencisi, Yakınoğu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Lefkoşa KKTC, e-posta: [sevzade@gmail.com](mailto:sevzade@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4383-8044>

Yrd. Doç. Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER, Yakınoğu Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, Lefkoşa KKTC, e-posta: [hande.celikay@neu.edu.tr](mailto:hande.celikay@neu.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6735-1321>

#### Öz

Bu çalışmanın amacı; arabulucuların çatışma eylem stilleri, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin incelenmesidir. Araştırma nicel araştırma modeline dayalı olarak yapılandırılmıştır. Araştırmanın örneklemini, 1.032 arabulucudan oluşmakta olup araştırmada kolay ulaşılabilir durum örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu çalışmanın örnekleminin Türkiye’de henüz yeni bir kariyer alanı olarak tanımlanan ve sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığı geniş bir arabulucu grubundan oluşması araştırmanın güçlü yönlerinden biridir. Araştırma verilerini toplamak için Kişisel Bilgi Formu, Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği, Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği kullanılmıştır. Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanları ile Uluslararası Kişilik Envanteri puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı tespit edilmiştir. Ayrıca, depresyon, anksiyete ve stres ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolünün olduğu tespit edilmiştir. Arabulucuların kişilik özelliklerinin, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin çatışma eylem stilleri ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle konuyla ilişkili yapılan çalışmalarda bu değişkenler göz önünde tutulmalıdır.

**Anahtar Kelimeler:** Arabulucu, Çatışma Eylem Stilleri, Depresyon, Anksiyete, Stres.

**Makale Gönderme Tarihi:** 10.01.2023

**Makale Kabul Tarihi:** 10.02.2023

#### Önerilen Atıf:

Güler, S. ve Çelikay Söyler, H. (2023). Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri, Kişilik Özellikleri ile Depresyon, Kaygı ve Stres Düzeylerinin Yol Analizi ile İncelenmesi, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2): 242-256.



## Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2023, 6(2): 242-256. DOI:10.26677/TR1010.2023.1181

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: [www.sobibder.org](http://www.sobibder.org)



### RESEARCH PAPER

### Examination of Conflict Action Styles, Personal Characteristics, and Levels of Depression, Anxiety, and Stress of Mediators by Path Analysis

Sevil GÜLER, MSc. Student, Near East University, Institute of Graduate Programs, Nicosia TRNC, e-mail: [sevzade@gmail.com](mailto:sevzade@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4383-8044>

Assistant Prof. Dr. Hande ÇELİKAY SÖYLER, Near East University, Faculty of Arts and Sciences, Nicosia TRNC, e-mail: [hande.celikay@neu.edu.tr](mailto:hande.celikay@neu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6735-1321>

#### Abstract

This study aims to examine the effects of personality traits, depression, anxiety, and stress levels on the conflict action styles of mediators. The research was structured based on the quantitative research model. The sample of the research consists of 1.032 mediators and the easily accessible case sampling method was preferred. One of the strengths of the research is that the sample of this study consists of a large group of mediators, which is defined as a new career field in Turkey and a limited number of studies have been conducted. To collect research data, Personal Information Form, International Personality Inventory Short Form, Conflict Resolution Action Styles Scale, and Depression-Anxiety-Stress Scale were used. It was found that Depression-Anxiety-Stress Scale scores and the International Personality Traits Scale scores were found to predict Conflict Action Styles Scale scores statistically significantly. In addition, personality traits were found to mediate the relationship between depression, anxiety and stress, and conflict action styles. It was determined that the personality traits, depression, anxiety, and stress levels of the mediators were related to the conflict action styles. Therefore, these variables should be considered in studies related to the subject.

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

**Received:** 10.01.2023

**Accepted:** 10.02.2023

#### Suggested Citation:

Güler, S. and Çelikay Söyler, H. (2023). Examination of Conflict Action Styles, Personal Characteristics, and Levels of Depression, Anxiety, and Stress of Mediators by Path Analysis, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 6(2): 242-256.

## GİRİŞ

Arabuluculuk, çok eski çağlardan bu yana kullanılan bir uyuşmazlık çözüm yöntemidir. Tarih boyunca, kimi zaman devletler arası barışın sağlanması kimi zaman da komşular arasında zedelenen ilişkilerin düzeltilmesi amacıyla yapılan arabuluculuğun bir kariyer haline gelmesi dünya çapında nispeten yeni bir olgudur (Erdoğan ve Erzurumlu, 2016). Özellikle 1960'lı yıllarda Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri'nde ticari, etnik ve dinî grupların uyuşmazlık durumlarında kullanılmaya başlanmıştır (Raines vd., 2013). Türkiye'de ise 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanunu'nun 22.06.2013 tarihinde yürürlüğe girmesi ile hukuk sistemine girmiştir. Bu süreci yöneten arabulucular ise sistematik teknikler, görüşmeler ve müzakereler yoluyla tarafların bir araya gelerek çatışmalarını çözebilmeleri ve birbirlerini anlayabilmeleri için iletişim sürecinin kurulmasını sağlayan tarafsız üçüncü kişilerdir. Türkiye'de en az beş yıllık mesleki deneyime sahip ve Adalet Bakanlığının arabulucular siciline kayıtlı hukuk fakültesi mezunları arabulucu olarak görev yapmaktadır (Erdoğan ve Erzurumlu, 2016).

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Arabulucular; boşanma, ayrılık, aile içi çatışma, iş veya gayrimenkullerle ilişkili uyuşmazlıklarda taraflara sorunları tanımlama, netleştirme, farklı bakış açılarını anlama, çıkarları belirleme ve çatışmaları çözme fırsatı sunmaktadır. İşlerinin doğası gereği, arabulucular sürekli bu gibi çatışma süreçlerinde yer alırlar ve bu çatışmaların çözümü için çaba harcarlar (Malizia ve Jameson, 2018). Birçok çalışmada bireylerin çatışma eylem stillerinin kişilik özellikleriyle ilişkili olduğu kanıtlanırsa da literatürde çalışma sonuçları arasında farklılık bulunmaktadır (Anbaz, 2013; Tehrani ve Yamini, 2019). Konuyla ilişkili olarak yapılan bir çalışmada, kişilik özellikleri ile çatışma yönetim stilleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu, dışadönük ve uyumlu kişilik özelliği olanların kaçınma stilini daha sık tercih ettiği belirlenmiştir (Dildar vd., 2021). Tozkoparan (2013) tarafından yapılan çalışmada, sorumluluk kişilik özelliği ile bütünleştirme çatışma çözme stratejisi; dışa dönüklük ve uyumluluk kişilik özellikleri ile çatışmadan kaçınma arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bunların aksine Rani (2018) kişilik özellikleri ile çatışma yönetimi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını dolayısıyla kişilik özelliklerinin çatışma yönetimini etkilemediğini bildirmiştir. Ancak bu çalışmaların hiçbiri arabulucular ile yapılmamıştır. Bu nedenle arabulucuların kişilik özellikleri ile çatışma yönetim stilleri arasındaki ilişkiye dair yeterince veriye rastlanmamıştır.

Literatürde kişilik özelliklerine ek olarak bireylerin kaygı, depresyon ve stres düzeylerinin çatışma eylem stillerini etkilediği bildirilmiştir. Depresyon, anksiyete ve stres durumlarında işlevsellik düzeyi sıklıkla olumsuz etkilenir (Nazir ve Mohsin, 2013; Oomen, 2013). Dolayısıyla, bu gibi durumlarda dikkatli iletişim kurma eğilimi de azalır ve bu, bireylerin çatışma eylem stillerini etkileyebilir. Konuyla ilişkili olarak Nazir ve Mohsin (2013) tarafından Pakistan'da yapılan bir çalışmada bireylerin çatışma eylem stillerinin depresyonla yakından ilişkili olduğu, depresif bireylerin daha yüksek düzeyde çatışma eğiliminde olduğu, depresif ve depresif olmayan bireylerin çatışma eylem stillerinin farklılık gösterdiği bulunmuştur. Benzer şekilde, Birleşmiş Milletler'de kaygı, depresyon ve stresin çatışma eylem stillerine (kaçınmacı, zorlayıcı, kolaylaştırıcı, uzlaştırıcı, karşı koyucu) etkisi araştırılmıştır. Çalışma sonucunda bireylerin kaygı ve depresyon düzeylerinin uzlaştırıcı stilini olumsuz yönde, kaçınma stilini ise olumlu yönde yordadığı belirlenmiştir (Oomen, 2013). Ancak bu çalışmaların örneklemini farklı meslek gruplarındaki bireyler ve öğrenciler oluşturmuştur (Chan vd., 2014; Nazir ve Mohsin, 2013; Tozkoparan, 2013). Dolayısıyla kaygı, depresyon ve stres düzeylerinin çatışma eylem stillerine etkisi arabulucu popülasyonunda ve kültürel bağlamda açıkça test edilmemiştir.

Arabuluculuk süreci, yoğun ve stresli bir süreçtir. Yüksek düzeyde depresyon, kaygı ve stres deneyimleyen arabulucuların olumsuz zihinsel ve fiziksel sağlık, düşük iş performansı, düşük iş tatmini, motivasyon kaybı ve işlevsellikte düşme riski yüksektir (Malizia ve Jameson, 2018; Raines vd., 2013). Konuyla ilişkili literatür incelendiğinde söz konusu kavramların çoğunlukla arabulucuların dışındaki farklı örneklem grupları üzerinde incelendiği, arabulucularla yapılan çalışmaların sıklıkla arabulucu stilleri, uzlaşmayla ilişkili faktörler, tarafların arabuluculuktan memnuniyeti konularına odaklandığı ancak arabulucuların kişisel özellikleri, anksiyete, depresyon ve stres düzeylerinin çatışma eylem stillerine etkisine daha az odaklanıldığı belirlenmiştir (Harmon-Darrow ve Xu, 2018). Dolayısıyla bu çalışmanın literatürdeki bu boşluğun doldurulmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışma sonucunda arabulucuların kişisel özellikleri, anksiyete, depresyon ve stres düzeyleri ile çatışma eylem stillerinin belirlenmesi, arabulucuların anksiyete, depresyon ve stres düzeylerine ilişkin verilerin literatüre kazandırılması, çatışma eylem stillerini etkileyen kişisel özelliklerin göz önünde bulundurulması arabuluculara yönelik gerekli müdahalelerin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi konusunda yarar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada arabulucuların çatışma eylem stilleri, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri yol analizi ile incelenmiştir.

## **YÖNTEM**

Bu çalışma Mart 2021-Ocak 2022 tarihleri arasında değişkenler arası ilişkileri belirlemek amacıyla ilişkisel tarama modeli kullanılarak yapılmıştır. Bu model, değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek ve muhtemel sonuçları tahmin etmek amacıyla değişkenleri etkilemek veya kontrol etmekten ziyade istatistiksel karşılaştırmalar yapmaya olanak sağlaması nedeniyle tercih edilmiştir (Mazlum ve Mazlum, 2017). Çalışmaya başlamadan önce veri toplama araçları, katılımcılara e-posta ve sosyal medya grupları aracılığıyla ulaştırılmıştır. Katılımcılara veri toplama araçlarının ön kısmında çalışmayla ilgili bilgi verilmiş ve onamları alınmıştır. Daha sonra, sırasıyla Kişisel Bilgi Formu, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ), Uluslararası Kişilik Envanteri (IPI) Kısa Formu ve Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeğini (DASS 21) doldurmuştur. Katılımcılar, uygulama için yaklaşık 15 dakika ayırmıştır.

## **ÖRNEKLEM**

Araştırmanın evrenini Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı 17.000 arabulucu oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Türkiye Cumhuriyeti Adalet Bakanlığına bağlı olarak faaliyet gösteren sicile kayıtlı 1.032 arabulucu oluşturmuştur. Kolay ulaşılabilir durum örneklem yoluyla seçilen katılımcılara e-posta ve sosyal medya grupları aracılığıyla ulaşılmış, çalışmaya katılmayı kabul eden tüm bireyler araştırmaya dahil edilmiştir.

## **Veri Toplama Araçları**

Çalışmanın verileri, Kişisel Bilgi Formu, Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ), Uluslararası Kişilik Envanteri (IPI) Kısa Formu ve Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği (DASS 21) ile elde edilmiştir.

### **Kişisel Bilgi Formu**

Araştırmacı tarafından literatür doğrultusunda hazırlanan bu form katılımcıların yaşı, cinsiyeti, medeni durumu, eğitim durumu gibi kişisel ve mesleki özelliklerini sorgulayan 10 sorudan oluşmaktadır.

### **Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği (ÇESÖ)**

Ölçeğin orijinali Johnson ve Johnson (2008) tarafından geliştirilmiş, Karadağ ve Tosun (2014) tarafından Türk kültürüne uyarlanmıştır. Ölçek, bireyin çatışma durumuyla baş edebilmek için benimsediği eylemsel hareket biçimini belirlemek için tasarlanmıştır. Ölçek 5 alt ölçekten oluşmaktadır ve bunların Cronbach alfa değerleri; kolaylaştırıcı için 0,77, uzlaştırıcı için 0,78, zorlayıcı için 0,76, karşı koyucu için 0,76 ve kaçınma için 0,79'dur. Ölçeğin toplam puanı bulunmamaktadır. Ölçeğin, her bir alt boyutunun puanı o alt boyuta ait ölçek maddelerinin puanlarının toplanmasıyla elde edilmektedir. Alt ölçekler için alınabilecek minimum puan 5, maksimum puan ise 35'tir. Ölçek, "(1) Asla böyle davranmam", "(2) Nadiren böyle davranırım", "(3) Bazen böyle davranırım", "(4) Sıklıkla böyle davranırım", "(5) Çoğunlukla böyle davranırım" şeklinde 5'li Likert türündedir.

### **Uluslararası Kişilik Envanteri (IPI) Kısa Formu**

Goldberg (1999) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Güneri Yöyen (2016) tarafından yapılmıştır. Ölçek 5'li Likert tipinde ve toplam 40 sorudan oluşmaktadır. Ölçek, "dışa dönüklük", "içe dönüklük", "sorumluluk", "dağınıklık", "duygusal dengesizlik", "gelişime açıklık", "yeniliğe kapalılık", "uyumluluk" ve "düşmanlık" olmak üzere 9 alt boyuttan oluşmaktadır. Güvenilirlik çalışmasında tüm ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0,82'dir. Alt boyutlarının Cronbach alfa değerleri ise şu şekildedir; "dışadönüklük-içedönüklük" alt boyutu için 0,74, "duygusal dengesizlik" için 0,75, "sorumluluk-dağınıklık" için 0,70, "gelişime açıklık-yeniliğe kapalılık" için 0,68 ve "uyumluluk-düşmanlık" için 0,55'tir. Ölçeğin kesme puanı bulunmamaktadır, puanlamada her alt ölçek için elde edilen puanlar toplanır.

### **Depresyon, Anksiyete ve Stres Ölçeği (DASS 21)**

Brown ve diğerleri (1997) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe geçerlik-güvenilirlik çalışması Yılmaz ve diğerleri (2017) tarafından yapılmıştır. Ölçek, 4'lü Likert tipi ölçek olup "depresyon, stres ve anksiyete" boyutlarını ölçen yedişer sorudan oluşmaktadır. Ölçekte, "(0) bana uygun değil", "(1) bana biraz uygun", "(2) bana genellikle uygun" ve "(3) bana tamamen uygun" şeklinde kodlanmıştır. Ölçekte toplam puanlara göre değerlendirme yapılmaktadır. Her boyutta minimum 0, maksimum 21 puan alınabilir. Bireyin depresyon alt boyutundan 5 puan ve üzeri, anksiyeteden 4 puan ve üzeri, stresten 8 puan ve üzeri alması, ilgili probleme sahip olduğunu göstermektedir. Ölçeğin Cronbach Alpha değeri depresyon alt boyutunda 0,86, anksiyete alt boyutunda 0,79 ve stres alt boyutunda 0,80 olarak saptanmıştır.

### **Verilerin Analizi**

Araştırmadan elde edilen veriler, Statistical Package for Social Sciences (SPSS) 24.0 ve AMOS 21.0 programları aracılığıyla analiz edilmiştir. Normal dağılımın kontrolünde Kolmogorov-Smirnov

analizi kullanılmıştır. Tanımlayıcı istatistiklere ek olarak katılımcıların kişisel özelliklerine göre ÇESÖ puanlarının karşılaştırılmasında bağımsız değişken iki kategoriden oluşuyorsa bağımsız örneklem t testi, üç ve daha fazla kategoriden oluşuyorsa ANOVA kullanılmıştır. İleri analizlerde ise Tukey testi kullanılmıştır. Arabulucuların Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği, Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanları arasındaki ilişkiler Pearson testiyle incelenmiştir. Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ puanlarını yordama durumu için regresyon analizi ve yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır.

## BULGULAR

Araştırmada elde edilen veriler aşağıda verilmiştir. Çalışmaya katılan arabulucuların bireysel özellikleri Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1.** Arabulucuların Bireysel Özellikleri

Değişkenler	(n)	(%)	$\bar{x} \pm ss$
Yaş			41,93±8,89
Yaş grubu			
	35 yaş ve altı	293	28,39
	36-40 yaş	210	20,35
	41-45 yaş	196	18,99
	46-50 yaş	140	13,57
	51 yaş ve üzeri	193	18,70
Cinsiyet			
	Kadın	618	58,82
	Erkek	414	40,18
Medeni durum			
	Bekar	145	14,05
	Evli	797	77,23
	Boşanmış/Ayrı	90	8,72
Eğitim durumu			
	Lisans	828	80,23
	Lisansüstü	204	19,77
Gelir düzeyi			
	Gelir giderden düşük	90	8,72
	Gelir gidere eşit	301	29,17
	Gelir giderden yüksek	641	62,11
Daha önce psikolojik/psikiyatrik destek alma durumu			
	Alan	289	28,00
	Almayan	743	72,00
Avukatlık yapma durumu			
	Yapan	934	90,50
	Yapmayan	98	9,50
Arabuluculuk yapma süresi			
	1 yıl ve altı	462	44,77
	2 yıl	160	15,50
	3 yıl	130	12,60
	4 yıl	124	12,02
	5 yıl ve üzeri	156	15,12
Toplam alınan arabuluculuk dosya sayısı			
	40 ve altı	261	25,29
	41-80 arası	316	30,62
	81-120 arası	121	11,72
	121 ve üzeri	334	32,36
Anlaşma ile sonuçlandırılan dosya oranı			
	%10 ve altı	134	12,98
	%11-20 arası	242	23,45
	%21-30 arası	216	20,93
	%31-40 arası	184	17,83
	%41-50 arası	105	10,17
	%51 ve üzeri	151	14,63

Veriler incelendiğinde çalışmaya katılımcıların yaş ortalamasının 41,93±8,89 olduğu, %28,39’unun 35 yaş ve altında olduğu, %58,82’sinin kadın olduğu, %77,23’ünün evli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların %80,23’ünün lisans mezunu olduğu, %62,11’inin gelirinin giderinden daha yüksek olduğu ve %72’sinin daha önce psikolojik/psikiyatrik destek almadığı bulunmuştur. Ek

olarak katılımcıların %90,50'sinin avukatlık yaptığı, arabuluculuk yapma sürelerinin ortalama  $2,54 \pm 1,91$  olduğu, toplam alınan arabuluculuk dosya sayısının ortalama  $152,33 \pm 257,73$  olduğu, anlaşma ile sonuçlandırılan dosya oranının ortalama  $31,12 \pm 19,26$  olduğu saptanmıştır.

**Tablo 2.** Arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve Uluslararası Kişilik Envanteri Kısa Formu Puanlarının Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinin Alt Boyut Puanlarını Yordama Durumu

	Tahminciler	Standart Olmayan Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	p	F	R <sup>2</sup>
		$\beta$	S.H.	$\beta$				
							p	AdjR <sup>2</sup>
Kaçınmacı	(Sabit)	12,55	1,52		8,268	0,000*		
	Depresyon	0,13	0,07	0,10	1,890	0,059		
	Anksiyete	0,09	0,07	0,07	1,283	0,200		
	Stres	0,09	0,07	0,07	1,360	0,174	16,416	0,114
	Dışa dönüklük	0,07	0,04	0,06	2,018	0,044*	0,000*	0,107
	Yumuşak başlılık	0,14	0,04	0,12	3,707	0,000*		
	Sorumluluk	0,00	0,04	0,00	0,117	0,907		
	Duygusal denge	0,04	0,02	0,09	2,259	0,024*		
	Açıklık	-0,09	0,03	-0,08	-2,544	0,011*		
Zorlayıcı	(Sabit)	8,53	1,44		5,939	0,000*		
	Depresyon	0,03	0,07	0,02	0,380	0,704		
	Anksiyete	0,16	0,07	0,13	2,450	0,014*		
	Stres	-0,13	0,06	-0,11	-2,031	0,043*	13,989	0,099
	Dışa dönüklük	0,07	0,03	0,06	1,940	0,053	0,000*	0,092
	Yumuşak başlılık	0,09	0,03	0,08	2,653	0,008*		
	Sorumluluk	0,10	0,03	0,10	2,996	0,003*		
	Duygusal denge	-0,05	0,02	-0,11	-2,841	0,005*		
	Açıklık	0,23	0,03	0,22	7,026	0,000*		
Kolaylaştırıcı	(Sabit)	14,36	1,57		9,166	0,000*		
	Depresyon	0,02	0,07	0,02	0,296	0,767		
	Anksiyete	-0,03	0,07	-0,02	-0,362	0,718		
	Stres	-0,04	0,07	-0,03	-0,641	0,521	21,171	0,142
	Dışa dönüklük	0,17	0,04	0,14	4,583	0,000*	0,000*	0,135
	Yumuşak başlılık	0,11	0,04	0,09	2,900	0,004*		
	Sorumluluk	0,12	0,04	0,10	3,313	0,001*		
	Duygusal denge	-0,15	0,02	-0,29	-7,745	0,000*		
	Açıklık	0,12	0,04	0,11	3,484	0,001*		
Uzlaştırıcı	(Sabit)	13,34	1,44		9,275	0,000*		
	Depresyon	-0,07	0,07	-0,06	-1,089	0,277		
	Anksiyete	0,12	0,07	0,09	1,763	0,078		
	Stres	-0,02	0,06	-0,02	-0,364	0,716	10,484	0,076
	Dışa dönüklük	0,13	0,03	0,12	3,813	0,000*	0,000*	0,069
	Yumuşak başlılık	0,09	0,03	0,08	2,651	0,008*		
	Sorumluluk	0,07	0,03	0,07	2,056	0,040*		
	Duygusal denge	-0,06	0,02	-0,12	-3,225	0,001*		
	Açıklık	0,16	0,03	0,15	4,822	0,000*		
Karşı koyucu	(Sabit)	17,11	1,37		12,493	0,000*		
	Depresyon	-0,11	0,06	-0,09	-1,707	0,088		
	Anksiyete	0,07	0,06	0,06	1,135	0,257		
	Stres	0,03	0,06	0,03	0,584	0,559	12,209	0,087
	Dışa dönüklük	0,08	0,03	0,07	2,335	0,020*	0,000*	0,080
	Yumuşak başlılık	0,05	0,03	0,05	1,584	0,113		
	Sorumluluk	0,05	0,03	0,05	1,492	0,136		
	Duygusal denge	-0,07	0,02	-0,16	-4,104	0,000*		
	Açıklık	0,20	0,03	0,21	6,490	0,000*		

Tablo 2'de araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ alt boyut puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ-Kaçınmacı puanlarını yordama durumunun incelendiği

modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan tahmincilerin ÇESÖ-Kaçınmacı puanlarındaki varyansın %10,7'sini açıkladığı belirlenmiştir. Arabulucuların IPI'de yer alan dışa dönüklük ( $\beta=0,07$ ;  $p<0,05$ ), yumuşak başlılık ( $\beta=0,14$ ;  $p<0,05$ ) ve duygusal denge ( $\beta=0,04$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanların ÇESÖ-Kaçınmacı puanlarını pozitif yönde, açıklık ( $\beta=-0,09$ ;  $p<0,05$ ) puanların ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ-Kaçınmacı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre dışa dönüklük, yumuşak başlılık ve duygusal denge puanları ÇESÖ-Kaçınmacı puanlarını artırıcı, açıklık ise azaltıcı etkiye sahiptir.

Tablo 2 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ-Zorlayıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiş olup modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve açıklanan toplam varyansın %9,2 olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeğindeki anksiyete ( $\beta=0,16$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının ÇESÖ-Zorlayıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, stres puanlarının ( $\beta=-0,13$ ;  $p<0,059$ ) ise negatif yönlü olarak yordadığı tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Arabulucuların IPI'de yer alan yumuşak başlılık ( $\beta=0,09$ ;  $p<0,05$ ), sorumluluk ( $\beta=0,10$ ;  $p<0,05$ ) ve açıklık ( $\beta=0,23$ ;  $p<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, duygusal denge ( $\beta=-0,05$ ;  $p<0,05$ ) puanlarının ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir.

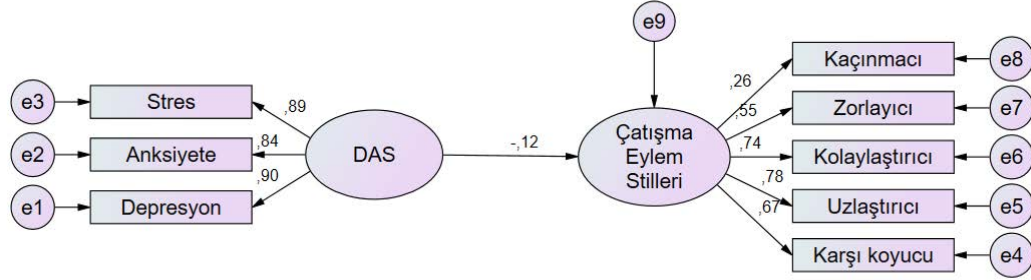
Tablo 2 incelendiğinde, araştırmaya dahil edile arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ-Kolaylaştırıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları verilmiş olup modelde yer alan tahmincilerin ÇESÖ-Kolaylaştırıcı puanlarındaki varyansın %13,5'ini açıkladığı saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ-Kolaylaştırıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı saptanmıştır ( $p>0,05$ ). Arabulucuların IPI'de yer alan dışa dönüklük ( $\beta=0,17$ ;  $p<0,05$ ), yumuşak başlılık ( $\beta=0,11$ ;  $p<0,05$ ), sorumluluk ( $\beta=0,12$ ;  $p<0,05$ ) ve açıklık ( $\beta=0,12$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanların ÇESÖ-Kolaylaştırıcı puanlarını pozitif yönde, duygusal denge ( $\beta=-0,15$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanları ise negatif yönde yordadığı belirlenmiştir.

Arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ-Uzlaştırıcı puanlarını yordama durumunun incelendiği doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde, gösterilen modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve modelde yer alan tahmincilerin ÇESÖ-Uzlaştırıcı puanlarındaki varyansın %6,9'unun açıkladığı saptanmıştır ( $p<0,05$ ). Arabulucuların IPI'de yer alan dışa dönüklük ( $\beta=0,13$ ;  $p<0,05$ ), yumuşak başlılık ( $\beta=0,09$ ;  $p<0,05$ ), sorumluluk ( $\beta=0,07$ ;  $p<0,05$ ) ve açıklık ( $\beta=0,16$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanların ÇESÖ-Uzlaştırıcı puanlarını pozitif yönde, duygusal denge ( $\beta=-0,06$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanların ise negatif yönde yordadığı saptanmıştır. Arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ-Uzlaştırıcı puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ).

Tablo 2'de arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği ve IPI puanlarının ÇESÖ-Karşı Koyucu puanlarını yordama durumuna ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiş olup modelin istatistiksel olarak anlamlı ve açıklanan varyansın %8 olduğu tespit edilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde, arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ-Karşı Koyucu puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Araştırmaya katılan arabulucuların IPI'de bulunan dışa dönüklük ( $\beta=0,08$ ;  $p<0,05$ ) ve açıklık ( $\beta=0,20$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanların ÇESÖ-Karşı Koyucu puanlarını pozitif yönde yordadığı belirlenirken, duygusal denge ( $\beta=-0,07$ ;  $p<0,05$ ) alt boyutundan aldıkları puanları negatif yönde yordadığı görülmüştür.

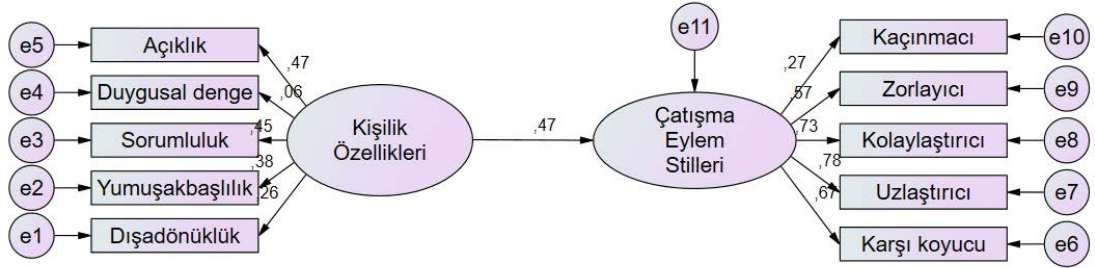


Araştırmaya dahil edilen arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeğinden aldıkları puanlar ile Çatışma Eylem Stilleri Ölçeğinden aldıkları puanlar arasındaki ilişkide IPI'nin aracı rolünün incelenmesi için yapısal eşitlik modellemesi kullanılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.



**Şekil 1.** Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği Puanlarının ÇESÖ Puanlarını Yordama Durumu

Şekil 1'de arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ puanlarını yordama durumu incelendiği yol analizi gösterilmiş olup Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği puanlarının ÇESÖ puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı tespit edilmiştir ( $\beta = -0,12$ ;  $p < 0,05$ ).

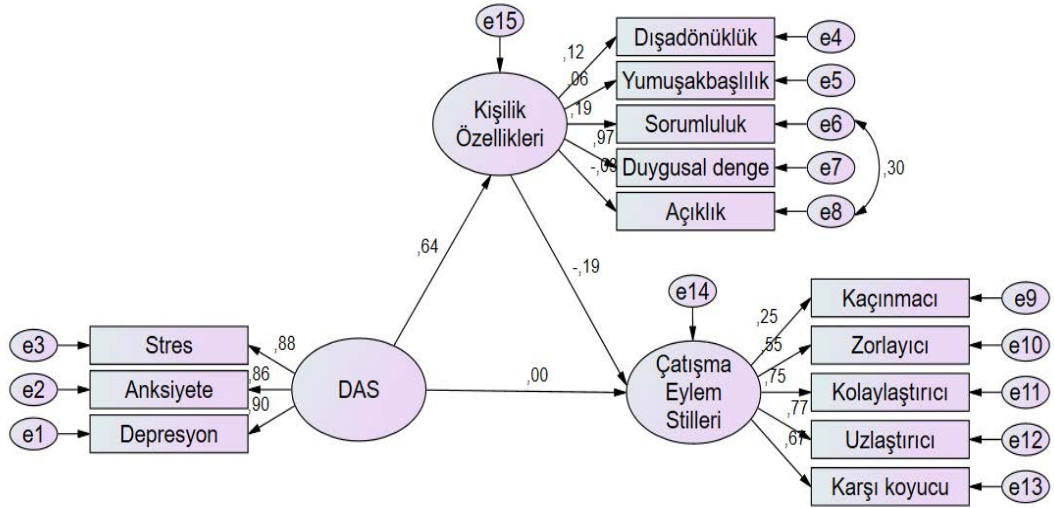


**Şekil 2.** Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği Puanlarının ÇESÖ Puanlarını Yordama Durumu

Şekil 2'de araştırma kapsamına alınan arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının ÇESÖ puanlarını yordama durumunun incelenmesine ilişkin yol analizi gösterilmiştir. Şekil 2 incelendiğinde, araştırmaya katılan arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının ÇESÖ puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı saptanmıştır ( $\beta = 0,47$ ;  $p < 0,05$ ).

Depresyon, anksiyete, stres ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolünün incelenmesi için; depresyon, anksiyete, stres ve kişilik özellikleri aynı anda çatışma eylem stillerini yordama durumu incelenmiş ve elde edilen bulgular Şekil 3'te gösterilmiştir. Şekil 3'te gösterilen modele ilişkin uyum iyiliği indeksi değerlerinin tamamının uygun olduğu belirlenmiştir ( $X^2/sd = 4,687$ ,  $NFI = 0,944$ ,  $CFI = 0,955$ ,  $GFI = 0,964$  ve  $RMSEA = 0,60$ ). Şekil 3 incelendiğinde, arabulucuların Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanlarının ÇESÖ puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordadığı saptanmıştır ( $\beta = -0,19$ ;  $p < 0,05$ ). Araştırmaya katılan arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeğinden aldıkları puanların

ÇESÖ puanlarını ise istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ). Görüleceği üzere arabulucuların Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeğinden aldıkları puanlar tek başına ÇESÖ puanlarını yordarken, modele Uluslararası Kişilik Özellikleri Ölçeği puanları dahil edildiğinde söz konusu yordama durumun ortadan kalktığı belirlenmiştir. Buna göre depresyon, anksiyete, stres ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolünü olduğu tespit edilmiştir.



**Şekil 3.** Depresyon Anksiyete ve Stres ile Çatışma Eylem Stilleri Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Aracı Rolü

## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışma, arabulucuların çatışma eylem stilleri, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeyleri incelenmiştir. Gerçekleştirilen kapsamlı literatür taraması neticesinde, daha önce arabulucuların çatışma eylem stilleri, kişilik özellikleri, depresyon, kaygı ve stres düzeylerinin ölçüldüğü ve bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisinin değerlendirildiği herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Çalışma sonucunda, katılımcıların depresyon, anksiyete ve stres puanlarının kaçınmacı çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı belirlenmiştir. Ancak Oommen (2013) tarafından yapılan depresyon ve anksiyete ile çatışma yönetimi stilleri arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmada, kaygı ve depresyon düzeylerinin çatışmadan kaçınma stili tercihini pozitif yönde yordadığı belirlenmiştir. Öğrencilerin depresyon, anksiyete, stres puanları ve çatışma eylem stilleri arabulucularınkinden farklı olabilir. Bu çalışmada dışa dönüklük, yumuşak başlılık ve duygusal denge puanlarının kaçınmacı çatışma eylem stili puanlarını artırıcı, açıklık alt boyutunun ise azaltıcı etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Benzer şekilde literatürde dışa dönük ve uyumlu kişilik özelliği olanların kaçınma stilini tercih ettikleri bildirilmiştir (Basım vd., 2009; Dildar vd., 2021). Ayrıca kişilik özellikleri ve çatışma yönetim stilleriyle ilişkilerin incelendiği bir meta-analiz çalışmasında uyumluluk kişilik özelliğinin, kaçınmacı ve zorlayıcı stillerle en güçlü korelasyona sahip olduğu saptanmıştır (Tehrani ve Yamini, 2019). Kaçınmacı anlayışa göre bireyler çatışma durumunu oluşturacak durum, kişi ve

eylemlerden mümkün olduğunca uzak durmaya çalışırlar. Dışa dönüklük, yumuşak başlılık ve duygusal denge düzeyi yüksek arabulucuların çatışma durumunda kaçınmacı eylem stilini daha fazla kullanmaları, problemleri daha demokratik ve yapıcı bir anlayışla çözmek istemelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Bu çalışmada arabulucuların anksiyete puanlarının zorlayıcı çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, stres puanlarının ise negatif yönlü olarak yordadığı tespit edilmiştir. Işık ve Kaya (2022) tarafından yapılan çalışmada artan stres ve anksiyete düzeylerinin bireylerin çatışma çözme stillerini etkilediği bulunmuştur. Çatışma stillerinin tipik olarak belirli durumlara yanıt olarak ortaya çıktığı, çatışma seviyesini ve bireyin stres deneyimini etkileyebileceği bildirilmiştir (Tirumalaiah vd., 2014). Kaya ve Odacı (2021) tarafından yapılan çalışmada öz yeterliliğin genel olarak istenen bir sonuca ulaşmaya ilişkin inançları yansıttığını, bireylerin öz yeterlik düzeylerinin anksiyete, depresyon ve stres ile ilişkili olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla bu sonuçlar, arabulucuların stres durumunda düşük öz yeterlik hissetmeleri, anksiyete durumunda ise çatışmayı kazanabilmek için daha fazla mücadele etmeleri sonucu ortaya çıkmış olabilir. Arabulucuların yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık puanlarının, zorlayıcı çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde, duygusal denge puanlarının ise negatif yönde yordadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç literatürdeki bazı çalışma sonuçlarından farklıdır. Örneğin konuyla ilişkili yapılan bir çalışmada duyguları düzenleme puanları ile zorlayıcı çatışma eylem stili arasında ilişki olduğu, duygusal öz yeterlik düzeyi yüksek olan bireylerin zorlayıcı çatışma eylem stillerinin daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Zorlayıcı çatışma çözme stilinin ilişkiye değil amaçlarına önem verme olduğu düşünüldüğünde arabulucuların mesleki özellikleri gereği kişiler arası ilişkilerden ziyade mesleki bir zorunluluk olduğu göz önünde bulundurulduğunda yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık özelliğine sahip arabulucuların çatışmayı çözmek için zorlayıcı tutum sergilemeleri beklenen bir sonuçtur (İkiz ve Çatal, 2021). Kadınların erkeklere kıyasla zorlayıcı çatışma stilini daha az tercih ettikleri saptanmıştır (Priyadarshini, 2017). Bu örnekteki katılımcıların çoğunlukla kadınlardan oluşması bu sonucu ortaya çıkarmış olabilir.

Arabulucuların depresyon, anksiyete ve stres puanlarının kolaylaştırıcı çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı saptanmıştır. Arabulucuların dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık puanlarının kolaylaştırıcı çatışma eylem stili puanlarını pozitif yönde, duygusal denge alt boyutundan aldıkları puanları ise negatif yönde yordadığı belirlenmiştir. Bir meta-analiz çalışmasında dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık özellikleri ile kolaylaştırıcı çatışma eylem stili arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin olduğu duygusal denge ile ise ters bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir (Tehrani ve Yamini, 2019). Başka bir çalışmada kültürel duyarlılığı yüksek olan katılımcıların kolaylaştırıcı çatışma eylem stilini daha sık kullandıkları saptanmıştır (Baba Öztürk ve Öksüz, 2016). Kolaylaştırıcı anlayış, bireyin ilişkilerine zarar vermemek ve ilişkilerinin devamlılığını sağlamak için kişisel amaç ve çıkarlarından fedakârlık etmesini gerektirir. Arabulucuların çatışma çözme sürecinde bu stratejiyi sıklıkla kullanmaları, ilişkilerin devamlılığına verdikleri önemi ortaya koyması açısından son derece önemlidir (Ünlü ve Turan Eroğlu, 2020). Çalışma sonuçları dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık özelliği olan arabulucuların olumlu sözlü iletilerin işleri kolaylaştırdığı ve çatışmaların güzel sözlerle kolayca çözülebileceğine olan inançları, diğer insanların bakış açılarını anlamaya açık olmaları, anlayışlı, uyumlu ve işbirlikçi davranışları ile duygusal olarak dengede olan arabulucuların, rahat bir etkileşim oluşturmaya katkıda bulunabilecek sabırlı ve sakin bireyler olmalarıyla ilişkili olarak ortaya çıkmış olabilir.

Arabulucuların depresyon, anksiyete ve stres puanlarının uzlaştırıcı çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı görülmüştür. Ayrıca arabulucuların dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık alt boyutundan aldıkları puanların

uzlaştırıcı çatışma eylem stili puanlarını pozitif yönde, duygusal denge alt boyutundan aldıkları puanların ise negatif yönde yordadığı saptanmıştır. Yıldızoğlu ve Burgaz (2014) tarafından yapılan çalışmada açıklık, sorumluluk ve yumuşak başlılık ile uzlaştırıcı stil arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Yapılan başka bir çalışmada, duygusal denge düzeyi düşük bireylerin stresli, endişeli, üzüntülü olabildikleri, bu nedenle de çatışma durumlarında olumsuz tepki verebilecekleri ve uzlaşma yerine geri çekilebilecekleri bildirilmiştir (Ayub vd., 2017). Alanyazında girişken ve cesur yönelimlerle tanımlanan dışa dönük kişilerin, çatışma durumlarında sıklıkla hem başkaları hem de kendileri için ılımlı bir sonuç içeren ara yaklaşımları tercih ettikleri; açıklığı yüksek olan bireylerin ise diğer insanların düşüncelerini dikkate aldığı, yaratıcı çözümler üretmeye çalıştığı, yeni fikirleri keşfetmeye açık olduğu bu nedenle de sıklıkla uzlaştırıcı stili tercih ettikleri saptanmıştır (Tehrani ve Yamini, 2019). Bu sonuçlar, çatışan tarafların tamamını memnun edecek bir çözüm bulmanın zor olduğu durumlarda dışa dönüklük, yumuşak başlılık, sorumluluk ve açıklık özellikleri aracılığıyla her iki tarafın da fedakârlık yapmasını ve ortak bir paydada buluşmasını sağlamaya çalışmaları sonucu ortaya çıkmış olabilir. Ancak bu çalışmadan farklı olarak Erdenk ve Altuntaş (2017) hemşire katılımcılar ile yaptıkları bir çalışmada duygusal denge ile uzlaştırıcı çatışma stili arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu bulmuştur. Çalışma sonuçları arasındaki bu farklılık hemşire ve arabulucuların mesleki özellikleri ve çalışma koşullarının farklı olmasından kaynaklanmış olabilir.

Arabulucuların depresyon, anksiyete ve stres puanlarının karşı koyucu çatışma eylem stili puanlarını istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yordamadığı, arabulucuların dışa dönüklük ve açıklık alt boyutundan aldıkları puanların karşı koyucu çatışma eylem stili puanlarını pozitif yönde, duygusal denge alt boyutundan aldıkları puanlarını ise negatif yönde yordadığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar alanyazınla uyumludur (Ayub vd., 2017; Erdenk ve Altuntaş, 2017). İkiz ve Çatal (2019) duyguları düzenleme çabası fazla olan bireylerin daha sık karşı koyucu çatışma eylem stilini kullandıklarını saptamıştır. Karşı koyucu eylem stili, çatışma sırasında amaçlara ve ilişkilere değer vererek çatışmanın yararını görme, kendisine ve karşı taraftaki bireylere yararlı olacak çözümler araştırma olarak tanımlanmaktadır (Ünlü ve Turan Eroğlu, 2020). Dışa dönüklük ve açıklık özelliği olan arabulucuların etkileşim sürecinde aktif olma, süreçten hem kendileri hem de diğer bireyler için pozitif çıktılar elde etme, diğerlerinin ilgi, istek ve ihtiyaçlarına açık olma özellikleri nedeniyle çatışma sürecinde karşı koyucu stili kullanmalarına neden olmuş olabilir.

Bu çalışmada arabulucuların depresyon anksiyete ve stres puanları tek başına çatışma eylem stilleri puanlarını yordarken modele kişilik özellikleri puanları dahil edildiğinde söz konusu yordama durumunun ortadan kalktığı, dolayısıyla depresyon anksiyete ve stres ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolünün olduğu bulunmuştur. Önceki çalışmalar, çatışma stillerinin belirli durumlara yanıt olarak ortaya çıktığı, anksiyete, stres ve depresyon düzeylerinin bireylerin çatışma çözme stilleri ile ilişkili olduğunu bildirmiştir (Işık ve Kaya, 2022; Nazir ve Mohsin, 2013; Tehrani ve Yamini, 2019; Tirumalaiah vd., 2014). Farklı çalışmalarda ise çatışma eylem stillerinin kişilik özellikleri ile ilişkili olduğu saptanmıştır (Messarra vd., 2016). Önceki çalışmalarla karşılaştırıldığında mevcut çalışma farklı bir örnekleme çatışma yönetim stilleri hakkında bilgi sahibi olmaya ve çatışma yönetim stillerini yordayan özellikleri anlamaya olanak sunmaktadır.

Bu çalışmanın sonuçları, depresyon anksiyete ve stres ile çatışma eylem stilleri arasındaki ilişkide kişilik özelliklerinin aracı rolünün olduğunu göstermektedir. Arabulucuların kendi depresyon anksiyete, stres düzeyleri ve kişilik özelliklerinin farkında olmaları çatışma eylem stili tercihlerini değiştirme, geliştirme ve çatışma çözümü açısından önemlidir. Bu nedenle arabulucuların bağlı oldukları kurum tarafından depresyon anksiyete ve stres açısından değerlendirilmesi, gerekli durumlarda uygun psikoterapi ve danışmanlık müdahalelerin uygulanması önemlidir.

Ayrıca arabulucuların çatışma eylem stillerine yönelik planlanacak psikoeğitim vb. müdahalelerde kişilik özelliklerine uygun programların oluşturulması önerilmektedir. Arabulucuların mesleki rolleri gereği sıklıkla çatışma süreçlerinde yer almaları nedeniyle bu müdahalelerin mesleğe başlar başlamaz yapılmalıdır. Konuyla ilişkili kaynakların sınırlılığının göz önünde bulundurularak konuya ilişkin aynı veya farklı örneklem grupları ile yeni araştırmaların planlanması alanyazını zenginleştirecektir. Farklı örneklem gruplarında yapılacak çalışmalarda kişisel özelliklerin yanı sıra çatışma içeriği ve süreci gibi değişkenlerin de çalışmaya dahil edilmesi sonuçların zenginliği açısından faydalı olacaktır.

### Sınırlılıklar

Bu çalışmanın örnekleminin Türkiye’de henüz yeni bir kariyer alanı olarak tanımlanan ve sınırlı sayıda çalışmanın yapıldığı geniş bir arabulucu grubundan oluşması araştırmanın güçlü yönlerinden biridir. Yapılan çalışma, Türkiye çapında arabuluculuk siciline kayıtlı olup fiilen arabuluculuk yapan arabulucu kişiler ve araştırmanın yapıldığı zaman dilimiyle sınırlıdır. Çalışmaya gönüllü olarak katılan kişilerin oluşturulan anketi samimi cevaplar vererek yanıtladıkları düşünülmektedir.

**Destek Bilgisi:** Bu çalışma, kamu, ticari veya kâr amacı gütmeyen kuruluşlar gibi herhangi bir organizasyondan destek almamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Tüm yazarlar adına, sorumlu yazar çıkar çatışması olmadığını belirtir.

**Etik Kurul İzni:** İnsan katılımcıları içeren çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürler, kurumsal ve / veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki deklarasyonuna ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygundur. Bu araştırma için Yakın Doğu Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu’ndan 24.03.2021 tarih ve YDÜ/SB/2021/946 sayılı karar numarası ile Etik Kurul Onayı alınmıştır.

**Bilgilendirilmiş Onam Formu:** Çalışmaya katılan tüm bireysel katılımcılardan bilgilendirilmiş onam formu alınmıştır.

### KAYNAKÇA

Anbaz, K. (2013). The relationship between personality traits and conflict management strategies in physical education managers of Isfahan province. *Advances in Environmental Biology*, 7(8), 1454-1459.

Ayub, N., Alqurashi, S., Al-Yafi, W. A. and Jehn, K. A. (2017). Personality traits and conflict management styles in predicting job performance and conflict. *International Journal of Conflict Management*, 28(5), 671-694. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-12-2016-0105>

Baba Öztürk, M. ve Öksüz, Y. (2016). Öğretmen adaylarının çatışma eylem stilleri ile kültürlerarası duyarlılık düzeyleri arasındaki ilişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(4), 1-12.

Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A. (2009). Beş faktör kişilik özelliklerinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla ilişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.

Brown, T. A., Chorpita, B. F., Korotitsch, W. and Barlow, D. H. (1997). Psychometric properties of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) in clinical samples. *Behaviour Research and Therapy*, 35(1), 79–89. [https://doi.org/10.1016/s0005-7967\(96\)00068-x](https://doi.org/10.1016/s0005-7967(96)00068-x)

Chan, J. C. Y., Sit, E. N. M. and Lau, W. M. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study.

- Nurse Education Today*, 34(6), 934-939. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2013.10.012>
- Dildar, S., Ansari, Z. and Arshad, M. (2021). Personality traits and conflict resolution styles of single and married individuals. *The Journal of Behavioral Science*, 31(1), 161-181.
- Erdenk, N. and Altuntaş, S. (2017). Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies?. *Journal of Nursing Management*, 25(5), 366-374. <https://doi.org/10.1111/jonm.12474>
- Erdoğan, E. ve Erzurumlu, N. (2016). *Hukuk uyumsuzluklarında Türkiye'nin arabuluculuk tecrübesi ve zorunlu arabuluculuk taslağı*. Ankara: Seta Yayınları.
- Goldberg, L. R. (1999). *A broad-bandwidth, public domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models: Personality Psychology in Europe*. Netherlands: Tilburg University Press.
- Güneri Yöyen, E. (2016). Uluslararası Kişilik Envanteri (IPI) kısa versiyonunun Türkçeye uyarlanması: Güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 2(4), 1058-1069. <https://doi.org/10.24289/ijsser.278983>
- Harmon-Darrow, C. and Xu, Y. (2018). Retaining volunteer mediators: Comparing predictors of burnout. *Conflict Resolution Quarterly*, 35(4), 367-381. <https://doi.org/10.1002/crq.21216>
- Işık, R. A. and Kaya, Y. (2022). The relationships among perceived stress, conflict resolution styles, spousal support, and marital satisfaction during the COVID-19 quarantine. *Current Psychology*, 41(6), 3328-3338. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02737-4>
- İkiz, F. E. ve Çatal, U. (2019). Öğretmen adaylarının çatışma eylem stillerinin duygusal öz-yeterlik düzeylerine göre incelenmesi. *Journal of Turkish Studies*, 14(4), 2361-2382. <http://dx.doi.org/10.29228/TurkishStudies.23415>
- Johnson, D. W. and Johnson, F. P. (2008). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. Boston: Allyn & Bacon.
- Karadağ, E. ve Tosun, Ü. (2014). Çatışma Eylem Stilleri Ölçeği [ÇESÖ]: Türkçe'ye uyarlanması dil geçerliği ve ön psikometrik incelemesi. *Psikoloji Çalışmaları*, 34(1), 45-69.
- Kaya, F. ve Odacı, H. (2021). Başa çıkma Öz-yeterliği Ölçeği'nin psikometrik özellikleri: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 54(54), 129-150. <https://doi.org/10.15285/maruaebd.846981>
- Malizia, D. A. and Jameson J. K. (2018). Hidden in plain view: The impact of mediation on the mediator and implications for conflict resolution education. *Conflict Resolution Quarterly*, 35(3), 301-318. <https://doi.org/10.1002/crq.21212>
- Mazlum, M. M. ve Atalay Mazlum, A. (2017). Sosyal bilimlerde araştırma yönteminin belirlenmesi. *Route Educational and Social Science Journal*, 4(16), 1-21. 10.17121/ressjournal.705
- Messarra, L. C., Karkoulian, S. and El-Kassar, A. (2016). Conflict resolution styles and personality. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 792-810. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2016-0014>
- Nazir, A. and Mohsin, H. (2013). Coping styles, aggression, and interpersonal conflicts among depressed and non-depressed people. *Health Promotion Perspectives*, 3(1), 80-89. 10.5681/hpp.2013.010
- Oommen, D. (2013). The relationship between mental distress, assessed in terms of anxiety and depression, and conflict management in the context of cultural adaptation. *Journal of Intercultural*

*Communication Research*, 42(2), 91-111. <https://doi.org/10.1080/17475759.2012.744341>

Priyadarshini, S. (2017). Effect of personality on conflict resolution styles. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences*, 7(2), 196-207. <http://dx.doi.org/10.21013/jmss.v7.n2.p9>

Raines, S. S., Kumar Pokhrel S. and Poitras, J. (2013). Mediation as a profession: Challenges that professional mediators face. *Conflict Resolution Quarterly*, 31(1), 79-97. <https://doi.org/10.1002/crq.21080>

Rani, P. (2018). Impact of personality traits on leadership. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 6(6), 610-617.

Tehrani, H. D. and Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109794>

Tirumalaiah, K., Sreecharan, V. and Sony, W. R. (2014). A study on stress factors influencing conflict management. *International Journal of Scientific Research and Management*, 2(3), 2321-3418. <https://www.ijstrm.in/index.php/ijstrm/article/view/396>

Tozkoparan, G. (2013). Beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetim tarzlarına etkisi: Yöneticiler üzerinde bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 189-231.

Ünlü, F. S. ve Turan Eroğlu, D. (2020). Çatışma eylem stilleri. *Anadolu Üniversitesi İletişim Bilim Fakültesi Uluslararası Hakemli Dergisi*, 28(1), 119-137.

Yıldızoğlu, H. and Burgaz, B. (2014). The relationship between school administrators' five factor personality traits and their conflict management style preferences. *Hacettepe University Journal of Education*, 29(2), 295-310.

Yılmaz, Ö., Boz, H. ve Arslan, A. (2017). Depresyon anksiyete stres ölçeğinin (dass 21) Türkçe kısa formunun geçerlilik-güvenilirlik çalışması. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 78-91.