

# İŞYERİNDE KİŞİLERARASI ÇATIŞMA ÖLÇEĞİNİN GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI

Serpil AYTAÇ<sup>1</sup> & Oğuz BAŞOL<sup>2</sup>

## Özet

*Mevcut araştırmanın amacı 1998 yılında Paul E. Spector ve Steve M. Jex tarafından geliştirilen "İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği"nin (Interpersonal Conflict at Work Scale-ICAWS) Türkçeye uyarlanmasıdır. Orijinal dili İngilizce olan ölçek, önce dil geçerliği için çeviri ve tekrar çeviri işlemlerine tabi tutulmuş, 30 çalışana yapılan ön deneme sonrasında maddelerin anlaşıldığına kanaat getirilmiş ve veri toplama sürecine geçilmiştir. Araştırma bir kamu kurumunda çalışan 145 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde SPSS 22.0 ve LISREL 8.71 paket programları kullanılmış; açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonrasında Cronbach Alpha katsayısı incelenmiştir. Ölçeğe ilişkin açıklayıcı, doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ve Cronbach's Alpha katsayısı uygun olup, ölçeğin içsel tutarlılığı 0.866 olarak tespit edilmiştir. Tüm bulgular bir arada değerlendirildiğinde Paul E. Spector ve Steve M. Jex tarafından geliştirilen "İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği" nin ülkemizdeki geçerlik ve güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeğin Türk toplumunda çalışma hayatındaki bireylerin diğer bireylerle olan ilişkilerinde ne denli çatışma yaşadıklarını belirlemek amacıyla kullanılması önerilmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Çatışma, Kişilerarası Çatışma, Geçerlik, Güvenirlilik,

## VALIDITY AND RELIABILITY STUDY OF INTERPERSONAL CONFLICT AT WORK SCALE (ICAWS)

### Abstract

*The aim of this research is to adapt the Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAW), developed by Paul E. Spector and Steve M. Jex at the year of 1998, into Turkish. The scale, whose original language is English, was translated and retranslated for language validity, hereafter, it was determined that the items are understood clearly after the preliminary test made for 30 employees, and data collection process has begun. 145 public sector employees participated in the research. In the analysis of the data, SPSS 22.0 and LISREL 8.71 were conducted; Cronbach's Alpha coefficient was examined after the explanatory and confirmatory factor analyses. Regarding the scale, the explanatory and confirmatory factor analyses' results and Cronbach's Alpha coefficient are appropriate and the internal consistency of the scale has been determined as 0.866. When all the findings are evaluated together, it was resulted that the level of validity and reliability of the scale (ICAW) in Turkey is high. It is recommended that the scale can be used to determine the conflict level that the employees have in their relationships with other individuals at work.*

**Key words:** Conflict, Interpersonal Conflict at Work, Validity, Reliability,

1 Prof. Dr., Uludağ Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, saytac@uludag.edu.tr  
2 Doç.Dr., Kırklareli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, oguzbasol@klu.edu.tr

## 1.GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin rekabet edebilirlikleri, insan kaynaklarını etkin ve verimli kullanmaları sonucunda sağlanabilmektedir (Düzgün & Çetin, 2017: 499). Dolayısıyla günümüzde örgütlerin çalışanlarına yüksek motivasyon sunmaları ve çalışma yaşamı kalitesini iyileştirici adımlar atmaları beklenmekte; çalışanların ise güçlü örgütsel bağlılık ve aidiyetle çalışma hayatında bulunmaları ve örgüte katma değerde bulunmaları istenmektedir.

Bahsi geçen dinamiklerin sağlanabilmesi için çalışanların pozitif bir çalışma ikliminde bulunmaları; stres ve depresyon gibi sorunların bulunduğu bir örgüt ikliminde olmamaları gerekmektedir. Bu noktada bireylerin işyerinde karşılaştığı depresyon, stres, düşük iş doyumu ve kötü iş performansı gibi sorunların altında yatan nedenlerden birinin “kişilerarası çatışmalar” olduğu da hem ulusal hem de uluslararası yazında sıkça dile getirilmektedir (Spector & Jex, 1998: 356; Frone, 2000: 246; Dormann & Zapf, 2002: 35; Aydın, 2004: 54; Basım, Çetin & Meydan, 2009: 60; Tozkoparan, 2013: 190; Nixon, Bruk-Lee & Spector, 2017: 130).

Kişilerarası çatışma en genel tanımıyla, “*örgütteki bireyler ve grupların kendi içindeki ya da aralarındaki amaç, davranış, değer yargıları ve inançlarındaki uyumsuzluk*” olarak tanımlanmaktadır (Rahim, 2002: 207). Dolayısıyla kişilerarası çatışma; örgütteki bireyler ve gruplar arasındaki amaç uyumsuzluğu ve beklenti farklılığı neticesinde ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmektedir (Tozkoparan, 2013: 190). Ayrıca örgüt kültürünün de kişilerarası çatışmalardan etkilenerek negatif yönde dönüşebileceği de unutulmamalıdır (Karcıoğlu, Kahya & Buzkan, 2012: 82).

Kişilerarası çatışma, örgütlerde; zihinsel ve bedensel sağlığın zedelenmesine, çalışanlar arasında düşmanlık hissine, örgütlerde zaman, para ve enerjinin boşa gitmesine, moral ve tatminin negatif etkilenmesine ve örgüte duyulan güvenin düşmesine neden olabilmektedir (Mirlioğlu, 2005: 117). Bu nedenle örgütlerde meydana gelen kişilerarası çatışmaların tespit edilmesi hem örgütün pozitif bir iklime sahip olmasını hem de çalışanların yüksek motivasyon ile çalışmasını sağlayabilecektir.

Kişilerarası çatışma konusu uluslararası yazında kendine sıkça yer bulan konulardan biridir. Örneğin, 26.01.2018 tarihinde Science Direct veri tabanında “interpersonal conflict” başlığını taşıyan 2017 yılında yayınlanmış 4.424 eser olduğu, toplamda yayınlanmış ise 54.614 eser olduğu görülmüştür (Science Direct, 2018). Bu sebeple mevcut araştırma, Paul E. Spector ve Steve M. Jex (1998) tarafından geliştirilen ulusal ve uluslararası yazında kullanılan “İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği”nin (Interpersonal Conflict at Work Scale-ICAWS) Türkçeye uyarlanmasını hedeflemiştir. Gerçekleştirilen araştırma nihayetinde ölçeğin Türkçede bazı araştırmalarda kullanıldığı ancak geçerlik ve güvenilirlik çalışmasının yapılmadığı görülmüştür (Behram & Dinç, 2014; Akdemir, 2016; Töngür, 2016). Buradan hareketle mevcut araştırma yazındaki önemli bir teknik boşluğu kapatma hedefindedir.

## **2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

### **2.1. İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği**

Bireylerin işyerinde karşılaştığı stresin temel sebeplerinden biri olarak değerlendirilen kişilerarası çatışma (Aydın, 2004: 54; Basım, vd., 2009: 60), bireyin çalışma yaşamı üzerinde negatif etki yaratmaktadır (Spector & Jex, 1998: 357). Dolayısıyla çalışma yaşamının dinamiklerini negatif etkileyen bu kavramın Türk sosyal bilimler yazınına kazandırılması önemlidir. Bu bilgiler ışığında mevcut araştırmanın amacı, Paul E. Spector ve Steve M. Jex (1998) tarafından geliştirilen “İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği”nin (Interpersonal Conflict at Work Scale-ICAWS) Türkçeye uyarlanmasıdır. Bahsi geçen ölçek, orijinal halinde 4 madde ve tek faktörden oluşan bir yapıya sahiptir. Maddeler 5’li Likert tipi derecelendirmeyle değerlendirilmiştir (1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen 4: Sık sık, 5: Her zaman). Araştırma kapsamında ölçeğin önce yapı geçerliği, ardından dil geçerliği ve güvenirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir.

### **2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırmanın evreni bir ildeki kamu kurumu çalışanlarıdır. Örneklemi ise seçilen bir kamu kurumunda çalışan 155 kişi oluşturmaktadır. Örneklemi oluşturan 155 kişiye hazırlanmış anketler kapalı zarf içerisinde dağıtılmış ve 1 hafta sonra zarflar toplanmıştır. Toplanan zarflar incelendiğinde; 153 kişinin araştırmaya katıldığı tespit edilmiştir. Ancak 8 kişinin verdiği yanıtların eksik ve hatalı olduğu görülmüş ve bu anketler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Böylece, analizlere 145 katılımcının verileri dahil edilmiştir.

Ölçek uyarlama çalışmalarında yeterli örneklem büyüklüğünün sağlanması modelin uygun olması için son derece önemlidir. Bu noktada Costello ve Osborne, (2005: 4) madde sayısının 10 katı kadar katılımcıyla anketin gerçekleştirilmesini tavsiye etmektedir. Örneğin 10 maddelik bir ölçek için 100 katılımcının olması gerektiği önerilmektedir. Ancak, daha güncel araştırmacılar 10 katı uygulamasının çoğu zaman yetersiz olduğunu, uygun katılımcı sayısının madde sayısının 20 katı olduğunu dile getirmektedir (Kline, 2013: 179). Buradan hareketle 10 maddelik bir ölçeğin uyarlaması için 200 katılımcıyla anketin tamamlanması tavsiye edilmektedir. Mevcut araştırmadaki ölçeğin 4 maddelik bir ölçek olduğu düşünüldüğünde, 80 kişilik bir katılımcının en az örneklem sayısını yerine getirdiğini söylemek yerinde olacaktır. Mevcut çalışmada ise 145 katılımcı yer almıştır.

### **2.3. Araştırmanın Kısıtları**

Mevcut araştırmanın en büyük kısıtı, sadece kamu kesimi çalışanlarının örnekleme dahil edilmesidir. Araştırmanın bir diğer kısıtı ise, elde edilen verilerin katılımcıların algılarına dayalı olmasıdır. Bu araştırmanın sadece bir geçerlik ve güvenirlik çalışması olduğunu düşünüldüğünde; ölçeğin Türk kültüründe başka ölçeklerle kullanılması, farklı sektörlerde ve cinsiyet faktörünü de dikkate alarak uygulanması tavsiye edilmektedir.

## 2.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini sorgulayan 5 soru bulunmaktadır (medeni durum, eğitim durumu, pozisyon, yaş ve deneyim). İkinci bölümde ise; çalışma hayatındaki bireylerin diğer bireylerle olan ilişkilerinde ne denli çatışma yaşadıklarını belirlemek amacıyla, Paul E. Spector ve Steve M. Jex (1998) tarafından geliştirilen “İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek 4 maddeden oluşmaktadır ve orijinal çalışmada içsel tutarlılık katsayısı 0.74 olarak tespit edilmiştir (Spector & Jex, 1998: 361). Ölçeğin değerlendirilmesinde maddelere ilişkin toplam değerleri alınmaktadır. Böylece ölçeğe ilişkin en düşük puan 4, en yüksek puan ise 20 olarak hesaplanmaktadır. Ölçeğin değerlendirme puanı arttığında, bireyin işyerinde daha yüksek düzeyde çatışma yaşadığı düşünülmektedir.

## 2.5. Verilerin Analizi

Verilerin analiz edilmesinde SPSS 22.0 ve LISREL 8.71 paket programları kullanılmıştır. Ölçeğin geçerlik çalışması için önce SPSS 22.0 paket programında açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiş, akabinde LISREL 8.71 paket programı vasıtasıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliği için ise Cronbach’s Alpha katsayısı hesaplanmıştır.

## 3. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde önce katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiş, sonrasında ölçeğe ilişkin geçerlik ve güvenilirlik sonuçlarına değinilmiştir. Tablo 1, katılımcıların demografik özelliklerini göstermektedir.

**Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

| Değişkenler                | Frekans    | Yüzde (%)  |
|----------------------------|------------|------------|
| <b>Medeni Durum</b>        |            |            |
| Bekar                      | 20         | 13,8       |
| Evli                       | 125        | 86,2       |
| <b>Pozisyon</b>            |            |            |
| Yönetici                   | 3          | 2,1        |
| Uzman personel             | 1          | ,7         |
| Memur                      | 124        | 85,5       |
| Teknik personel            | 14         | 9,7        |
| Yardımcı personel          | 3          | 2,1        |
| <b>Eğitim Durumu</b>       |            |            |
| İlköğretim                 | 9          | 6,2        |
| Lise veya dengi            | 83         | 57,2       |
| Yüksekokul veya üniversite | 51         | 35,2       |
| Yüksek lisans ve üstü      | 2          | 1,4        |
| <b>Toplam</b>              | <b>145</b> | <b>100</b> |

Araştırma 145 kamu kurumu çalışanının katılımıyla gerçekleşmiştir. Katılımcıların 20'si bekar (%13,8), 125'i ise evlidir (%86,2). Çalışanların büyük çoğunluğu memur olarak çalışırken (124 kişi, %85,5), teknik personel (14 kişi, %9,7), yardımcı personel (3 kişi, %2,1), yönetici (3 kişi, %2,1) ve uzman personel de (1 kişi, %0,7) araştırmaya katılmıştır. Katılımcıların önemli bir bölümü lise veya dengi bir eğitim düzeyine sahipken (83 kişi, %57,2), yüksekokul veya üniversite düzeyinde eğitim alan 51 kişi bulunmaktadır (%35,2). Diğer yandan az sayıda ilköğretim düzeyinde eğitim görmüş (9 kişi, %6,2) ve son olarak da yüksek lisans ve üstü seviyesinde eğitim düzeyine sahip (2 kişi, %1,4) katılımcılar da yer almaktadır. Katılımcıların yaşları 24 ile 58 arasında değişmekte olup ortalama yaş 41 (ss: 9,51) olarak gerçekleşmiştir. Katılımcılar mesleklerini 1 ile 35 yıl arasında sürdürmekte olup ortalama deneyim 13 yıl (ss: 9,71) olarak tespit edilmiştir.

### 3.1. Dil Geçerliği

İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği dil geçerliği için; alanında görev yapan ve iki dili de iyi seviyede kullanabilen (Türkçe ve İngilizce) 3 akademisyen tarafından ölçeğin çevirisi yapılmıştır. Türkçe çevirisi yapılan ölçek daha sonra yine alanında yetkin olan ve İngilizceye hakim bir akademisyene gönderilmiş ve Türkçeden İngilizceye tekrar çeviri işlemi tamamlanmıştır. Ölçeğin orijinal hali ile tekrar çevirisi yapılan İngilizce hali karşılaştırılmış ve araştırmacılar tarafından uygun bulunmuştur. Ölçeğin orijinal dilden çevirisi yapılan ilk Türkçe hali, ön deneme amaçlı 30 çalışana uygulanmış ve maddelerin anlaşıldığı tespit edilmiş, böylece ölçek uygulamaya hazır hale getirilmiştir.

### 3.2. Yapı Geçerliği

Ölçeğin yapı geçerliğinin incelenmesi için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir (Kalaycı, 2010: 321). Açıklayıcı faktör analizi, ele alınan faktör yapısını tahmin etmek için kullanılırken (Haig, 2005: 325), doğrulayıcı faktör analizi kuramsal bir temele dayanarak çeşitli değişkenlerden oluşturulan faktörlerin gerçek verilerle ne kadar uyumlu olduğunu belirlemek amacıyla kullanılmaktadır (Keser, Öngen Bilir & Aytaç, 2017: 60).

Herhangi bir veri setinin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemesi amacıyla iki ayrı yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemlerden ilki; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi; ikincisi ise Bartlett testidir (Bartlett Test of Sphericity). KMO değerlerinin 0,70'in üzerinde olması ve Bartlett testinin p değerinin 0,05'den küçük olması veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (Dülgeroğlu, 2012: 106; Keser, vd., 2017: 61).

**Tablo 2: KMO ve Bartlett's Testi**

|  |                     |         |
|--|---------------------|---------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliğinin Ölçülmesi |                     | 0.812   |
| Bartlett Testi                                       | Ki-kare             | 280.912 |
|  | Serbestlik derecesi | 6       |
|  | p                   | 0.00    |

Tablo 2, KMO ve Barlett testi sonuçlarını göstermektedir. Buna göre verilerin açıklayıcı faktör analizine uygun olduğunu söylemek mümkündür (KMO: 0.812; Barlett's p: 0.00).

Açıklayıcı faktör analizi çalışmasında faktör türetme yöntemi (extraction method) olarak temel bileşen analizi (principal component analysis) tercih edilmiştir. Döndürme yöntemi (rotation method) olarak da Kaiser Normalleştiricili Varimax (Varimax with Kaiser Normalization) kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda her bir faktör yükü değerinin 0,45'den büyük olması halinde iyi bir ölçü olabileceği tavsiye edilmiş ve en küçük faktör yükü 0,45 olarak belirlenmiştir (Bayram, 2004: 136).

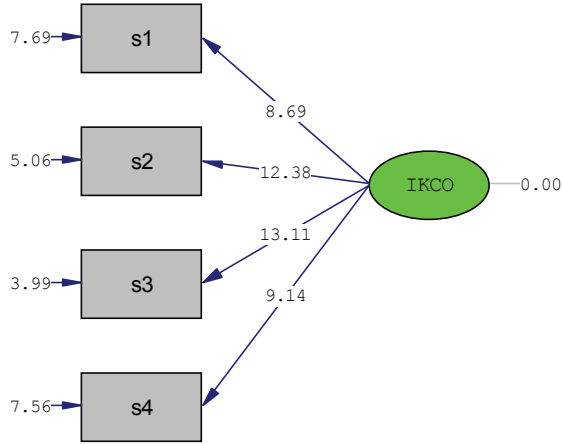
**Tablo 3: İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

| Maddeler   | Faktör Yükleri | Ortalama | Standart Sapma |
|--|----------------|----------|----------------|
| 1. İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz? (s1)     | 0.807          | 1.93     | 1.24           |
| 2. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırır? (s2)                  | 0.869          | 1.77     | 1.17           |
| 3. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır? (s3)            | 0.894          | 2.02     | 1.45           |
| 4. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar? (s4) | 0.815          | 1.54     | 1.14           |
| Toplam Varyans   | %71.725        |          |                |

Tablo 3, ölçeğe ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçlarını göstermektedir. Buna göre, orijinal ölçekte olduğu gibi tek faktörlü bir yapı elde edildiği sonucuna ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonrasında elde edilen tek faktörlü yapının sınanması için doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

LISREL paket programında doğrulayıcı faktör analizinde maddelerin anlamlı olup olmadığı iki ayrı yöntem ile belirlenebilmektedir. Bu yöntemlerden ilki; t değerlerinin mavi ya da kırmızı oklarla gösterilmesidir. Mavi oklar ilişkinin anlamlı olduğunu ( $p < 0,05$ ), kırmızı oklar ise ilişkinin anlamsız olduğunu göstermektedir ( $p > 0,05$ ). İkinci yöntem ise; modelin t değerlerine (t-values) bakılmasıdır. Herhangi bir t değerinin 1,96'dan küçük olması, o yolun anlamsız olduğunu, 1,96'dan büyük olması ise, o yolun anlamlı olduğunu göstermektedir (Taşkın, 2008: 140). Mevcut araştırmada ikinci yöntem tercih edilmiştir.

### Şekil 1: İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları t Değerleri



*IKCO: İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği*

Şekil 1, ölçeğe ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları t değerlerini göstermektedir. Buna göre modeldeki maddelerin t değerleri 8.69 ile 13.11 arasında değişmektedir ve tüm maddeler anlamlıdır. İlaveten, doğrulayıcı faktör analizi aşamasında modelin geçerli ve anlamlı olduğunun anlaşılması için ulaşılmaması gereken bazı uyum iyiliği indeksi değerleri bulunmaktadır ve bu değerler Tablo 4’de gösterilmiştir.

**Tablo 4: Uyum İyiliği İndeksleri ve Elde Edilen Bulgular**

| Uyum İyiliği İndeksi | Kabul Edilebilir Uyum İyiliği Değeri | Ölçek           |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------|
| $X^2/sd$             | <5                                   | $2.73/2 = 1.36$ |
| RMSEA                | <0.08                                | 0.045           |
| NFI                  | >0.90                                | 0.99            |
| NNFI                 | >0.95                                | 0.99            |
| CFI                  | >0.95                                | 0.99            |
| GFI                  | >0.90                                | 0.99            |
| AGFI                 | >0.85                                | 0.96            |

**Kaynak:** Şimşek (2007); Çelik ve Yılmaz (2013); Kurtuldu (2016)

Tablo 4, uyum iyiliği indekslerini ve ölçüğe ilişkin elde edilmiş bulguları göstermektedir. Buna göre, İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği uyum iyiliği indeksi değerlerini karşılamakta ve anlamlı bir model olarak değerlendirilmektedir. Bu bilgiler ışığında modelin iyi uyuma sahip olduğunu söylemek mümkündür.

### 3.3. Güvenirlilik

İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğinin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach's Alpha içsel tutarlık testi uygulanmıştır. Test sonucunda 0.866 değerine ulaşılmıştır. Buradan hareketle ölçeğin içsel tutarlığa sahip olduğunu söylemek yerinde olacaktır. Ayrıca, maddelerin herhangi birinin silinmesi durumunda içsel tutarlık katsayısının azalmadığı böylece 4 maddelik ölçeğin bu haliyle daha yüksek güvenirlilik düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Son olarak da madde toplam madde korelasyonlarının 0.66 ile 0.78 arasında değiştiği ve uygun olduğu görülmüştür.

**Tablo 5: Güvenirlilik Testine İlişkin Bulgular**

| Madde  | Madde Silindiğinde Cronbach's Alpha Değeri | Madde – Toplam Madde Korelasyonu |
|--|--|----------------------------------|
| 1. İş yerinde kişilerle hangi sıklıkla tartışmalara girersiniz? (s1)     | 0.849                                      | 0.664                            |
| 2. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla bağırrır? (s2)                 | 0.815                                      | 0.756                            |
| 3. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla kaba davranır? (s3)            | 0.801                                      | 0.786                            |
| 4. İş yerinde kişiler size hangi sıklıkla hoş olmayan şeyler yapar? (s4) | 0.845                                      | 0.678                            |

## 4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Ölçek uyarlama çalışmalarının kendine has zorlukları bulunmaktadır. Farklı dildeki ölçeklerin uyarlanmasında; önce çeviri ve tekrar çeviri işlemlerinin tamamlanması ve sonuçların uzmanlar gözetiminde karşılaştırılması gerekmektedir (Akbaş & Korkmaz, 2007: 15). Uygun bulunan ölçek formundaki maddelerin anlaşıldığından emin olmak için küçük bir gruba (Örneğin 30 kişi) ön deneme testi yapılmalı, katılımcıların soruları anlama seviyeleri anket sırasında izlenmeli ve katılımcıların geri bildirimlerine göre maddeler revize edilmelidir. Ölçek uyarlamasında sonraki adım ise veri girişi yapılan anketlerin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi işlemlerine tabi tutulmasıdır (Güngör, 2016: 108). Açıklayıcı faktör analizi aşamasında KMO ve Barlett testi gerçekleştirilmeli ve sonuçların beklenen düzeyde olduğu tespit edilmelidir. Son aşamada ise doğrulayıcı faktör analizi işlemine geçilmeli ve LISREL, AMOS, vb. bir yapısal eşitlik modellemesi programında modele ilişkin t değerleri ve uyum iyiliği değerleri elde edilmeli ve sonuçların beklenen düzeyde olduğu görülmelidir. Bahsi geçen bu aşamaların doğru ve eksiksiz



yapılması ölçek uyarlama çalışmalarının uygun şekilde gerçekleştirilmesini sağlama adına önemlidir.

Ülkemizde farklı kişilerarası çatışma ölçekleri de kullanılmaktadır. Bu ölçeklerden bazıları; Rahim (1983) tarafından geliştirilen ve Niederauer (2006) tarafından uyarlaması yapılan ve 28 maddeden oluşan “Örgütsel Çatışma Ölçeği”; Goldstein (1999) tarafından geliştirilen ve Arslan (2005) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan ve 75 maddeden oluşan “Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği”; Goldstein (1999) tarafından geliştirilen ve Basım ve diğerleri (2009) tarafından uyarlaması yapılan ve 43 maddeden oluşan “Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımları Ölçeği”dir. Görüldüğü üzere ülkemizde uyarlaması yapılan ölçeklerden en kısa olanı 28 madde, en uzun olanı ise 75 maddeden oluşmaktadır. Ancak, çok maddeli ölçeklerin yanıtlanması daha uzun zaman aldığından dolayı, günümüzde ölçeklerin daha az maddeden oluşması tercih edilmeye başlanmıştır (Korkmaz, 2007: 10). Dolayısıyla mevcut araştırma 4 maddeden oluşan kısa ölçeğin uyarlamasını gerçekleştirerek Türk sosyal bilimler yazınındaki önemli bir boşluğu kapatmayı hedeflemiştir.

145 kamu çalışanın katılımıyla gerçekleşen araştırma, İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğinin Türkçe uyarlamasını yapmayı hedeflemiştir. Önce ölçek, uzmanlar tarafından İngilizceden Türkçeye ve sonrasında ise Türkçeden İngilizceye çevrilmiş, ön deneme amaçlı 30 çalışana anket uygulanmış ve maddelerin anlaşıldığı görülmüştür. Açıklayıcı faktör analizi aşaması SPSS 22.0 paket programında gerçekleştirilmiş, ölçeğin KMO ve Barlett testi sonuçlarının uygun olduğu (KMO: 0.812; Barlett’s p: 0.00) sonucuna ulaşılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi aşaması LISREL 8.71 paket programı ile gerçekleştirilmiş ve modele ilişkin t değerlerinin 8.96 ile 13.11 arasında değiştiği ve uygun olduğu tespit edilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi aşamasında modelin geçerli ve anlamlı olduğunun anlaşılması için uyum iyiliği indeksi değerlerine bakılmış ve  $X^2/sd = 1.36$ ; RMSEA: 0.045; NFI: 0.99; NNFI: 0.99; CFI: 0.99; GFI: 0.99 ve AGFI: 0.96 olduğu görülmüştür. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach’s Alpha içsel tutarlık testi uygulanmış ve test sonucunda 0.866 değerine ulaşılmıştır. Ayrıca madde ve toplam madde korelasyonlarının 0.66 ile 0.78 arasında değiştiği ve uygun olduğu görülmüştür. Tüm analizler sonrasında İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğinin Türk toplumu için geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sonuç olarak, Paul E. Spector ve Steve M. Jex (1998) tarafından geliştirilen orijinal dili İngilizce olan İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeğinin Türkçe geçerlik ve güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüş olup ölçeğin, çalışma hayatındaki bireylerin diğer bireylerle olan ilişkilerinde ne denli çatışma yaşadıklarını belirlemek amacıyla kullanılması önerilmektedir.

**Tablo 6: Ölçeğe İlişkin Bilgiler**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Ölçeğin Özgün Adı                | Interpersonal Conflict at Work Scale – ICAWS   |
| Ölçeğin Türkçe Adı               | İşyerinde Kişilerarası Çatışma Ölçeği  |
| Ölçeğin Tanıtıldığı Özgün Makale | Spector, P.E., Jex, S.M. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Inter personal Conflict at WorkScale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i> , 3(4): 356-367. |
| Ölçeği Türkçeye Uyarlayanlar     | Prof. Dr. Serpil AYTAÇ, Dr. Oğuz BAŞOL   |
| Türkçe Ölçeğin Güvenilirliği     | Cronbach's Alfa katsayısı 0,866 olarak hesaplanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına göre; $X^2/sd = 1.36$ ; RMSEA: 0.045; NFI: 0.99; NNFI: 0.99; CFI: 0.99; GFI: 0.99 ve AGFI: 0.96 olarak tespit edilmiştir.  |
| Ölçtüğü Nitelik                  | Bireyin çalıştığı ortamda diğerleri ile yaşadığı çatışmaya etki eden duygular. Algılanan işyerinde kişilerarası çatışma  |
| Ölçek Türü                       | Algılanan kendini değerlendirme ölçeği   |
| Uygulanacak Grup                 | Tüm iş yerlerinde çalışanlar   |
| Kapsamı                          | Dört madde ve 5'li Likert tipi derecelendirmeden oluşan değerlendirme ölçeğidir.   |
| Materyal                         | Kişiler ölçeğin üzerine işaretleyerek yanıt verirler.  |
| Uygulama                         | Kısa ve anlaşılır olduğundan uygulaması kolaydır. Katılımcılar ölçeği kendileri doldurur.  |
| Puanlama                         | Toplam puan hesaplamak için ölçeğin dört maddesinin toplamı alınarak her birey için toplam puan bulunur.   |

## KAYNAKÇA

- Akbaş, G. & Korkmaz, L. (2007). Ölçek Uyarlaması (Adaptasyon). *Türk Psikoloji Bülteni*, 13(40): 15-16.
- Akdemir, E. (2016). Kişilerarası Çatışma ile Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Arslan, C. (2005). Kişilerarası Çatışma Çözme ve Problem Çözme Yaklaşımlarının Yükleme Karmaşıklığı Açısından İncelenmesi, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Konya, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 49-74.
- Basım, H. N., Çetin, F. & Meydan, C. H. (2009). Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarında Kontrol Odağının Rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21: 57-69.
- Bayram, N. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Behram, N. K. & Dinç, E. (2014). Algılanan Kişi - Örgüt Uyumunun Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 115-124.
- Costello, A. B. & Osborne, J. W. (2005). Best Practices in Exploratory Factor Analysis: Four Recommendations for Getting the Most from Your Analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 10(7): 1-9.
- Çelik, H. E. & Yılmaz, V. (2013). *Lisrel 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Dormann, C. & Zapf, D. (2002). Social Stressors at Work, Irritation, and Depressive Symptoms: Accounting for Unmeasured Third Variables in a Multi-wave Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75: 33-58.
- Dülgeroğlu, İ. (2012). Marka Kişiliği, Hizmetin Kalitesi, Hizmete Duyulan Güven ve Sadakat İlişkisi Üzerine Yapısal Eşitlik Modellemesi Analizi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Bursa.
- Düzgün, A. & Çetin, C. (2017). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Performans Arasındaki İlişkide Rekabet Stratejilerinin Aracı Etkisi: Antalya İli Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICMEB 17 Özel Sayısı: 498-511.
- Frone, M. R. (2000). Interpersonal Conflict at Work and Psychological Outcomes: Testing a Model among Young Workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2),

246–255.

Goldstein, S. B. (1999). Construction and Validation of a Conflict Communication Scale. *Journal of Applied Social Psychology*, 29(9): 1803-1832.

Güngör, D. (2016). Psikolojide Ölçme Araçlarının Geliştirilmesi ve Uyarlanması Kılavuzu. *Türk Psikoloji Yazıları*, 19(38): 104-112.

Haig, B. D. (2005). Exploratory Factor Analysis, Theory Generation, and Scientific Method. *Multivariate Behavioral Research*, 40(3): 303-329.

Kalaycı, Ş. (2010), “Faktör Analizi”, içinde: *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ed: Şeref Kalaycı, Asil Yayınları. Ankara, 321- 331.

Karcıoğlu, F., Kahya, C. & Buzkan, K. (2012). Çatışma Yönetim Stratejisinin Tahmin Edicileri Olarak Örgütsel Kültür Tipleri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(1): 77-91.

Keser, A., Öngen Bilir, B. & Aytaç, S. (2017). Niceliksel İş Yükü Envanterinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *İş-Güç Endüstri İlişkileri Dergisi*, 19(2): 55-78.

Kline, R. B. (2013). Exploratory and Confirmatory Factor Analysis, Y. Petscher ve C. Schatsschneider, (Ed.), *Applied Quantitative Analysis in the Social Sciences* içinde (171-207). New York: Routledge.

Korkmaz, N. (2007). Psikolojik Ölçmenin Yeni Kuralları ve Türkiye’deki Durumu. *Türk Psikoloji Bülteni*, 13(40): 8-14.

Kurtuldu, G. (2016). Tüketicilerin Toplulukçuluk Değerlerinin Ölçülmesi Hakkında Bir Ölçek Geçerlemesi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1): 100-117.

Mirlioğlu, İ. (2005). İş Yaşamında Çatışma. *Verimlilik Dergisi*, 2005(3): 105-124.

Niederauer, S. (2006). Üniversite Üst Düzey Yöneticilerinin Kişilik Tipleri ve örgütsel Çatışma Çözme Stilleri. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İzmir.

Nixon, A. E., Bruk-Lee, V. & Spector, P. E. (2017). Grin and Bear It?: Employees’ Use of Surface Acting During Co-worker Conflict. *Stress & Health*, 33(2): 129-142.

Rahim, M. A. (1983). A Measure of Styles of Handling Interpersonal Conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.

Rahim, M. A. (2002). Toward a Theory of Managing Organizational Conflict. *The International Journal of Conflict Management*, 3(13): 206-235.

Science Direct (2018). Research Results for “Interpersonal Conflict” <https://www.sciencedirect.com/search?q=interpersonal+conflict&authors=&pub=&volume=&issue=&page=&origin=home&zone=qSearch> (Erişim Tarihi: 26.01.2018).

Spector, P. E. & Jex, S.M. (1998). Development of Four Self-report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraint Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 356-367.

Şimşek, Ö. F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*, Ekinoks, Ankara.

Taşkın, Ç. (2008). Pazarlama Stratejilerinin Oluşturulmasında Marka Değerinin Etkisi ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Bursa.

Tozkoparan, G. (2013). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(9): 189-231.

Töngür, A. (2016). İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi. *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7(13): 547-565.

