

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNE ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Serdar DÜĞER

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

AĞUSTOS 2015

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNE ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Serdar DÜĞER

1303811853

İşletme Anabilim Dalı

İşletme Programı

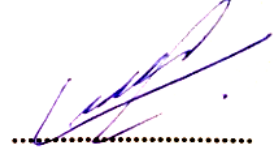
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Harun ŞEŞEN

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler, Enstitüsü'nün 1303811853 numaralı Yüksek Lisans öğrencisi Serdar DÜĞER, ilgili yönetmeliklerin belirlediği gerekli tüm şartları yerine getirdikten sonra hazırladığı “ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA” başlıklı tezini, aşağıda imzaları olan jüri önünde başarı ile sunmuştur.

Tez Danışmanı : **Doç. Dr. Harun ŞEŞEN**
Lefke Avrupa Üniversitesi



Jüri Üyesi : **Doç. Dr. Cenk SÖZEN**
Başkent Üniversitesi



: **Doç. Dr. Harun ŞEŞEN**
Lefke Avrupa Üniversitesi



: **Yrd. Doç. Dr. Asım YÜZBAŞIOĞLU**
Türk Hava Kurumu Üniversitesi



Tez Savunma Tarihi: 27 Ağustos 2015

**TÜRK HAVA KURUMU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “Örgütsel Adalet Algısının, İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan akademik etik ve kurallara aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.


20 Ağustos 2015

Serdar DÜĞER

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın hazırlanmasında değerli görüş, öneri ve yönlendirmeleriyle büyük destek veren Doç. Dr. Harun ŞEŞEN'e, veri toplama işlemlerinde ve tezimin her aşamasında desteğini esirgemeyen kıymetli eşim Ebru Zeynep DÜĞER'e en içten teşekkürlerimi sunarım.

Tezimin her aşamasında sevgimden mahrum bıraktığım oğullarıma ve bana katkısı olan bütün arkadaşlarıma teşekkür ederim.

27 Ağustos 2015

Serdar DÜĞER

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|------|
| ÖNSÖZ | iv |
| İÇİNDEKİLER | v |
| TABLO LİSTESİ | viii |
| ŞEKİL LİSTESİ | ix |
| KISALTMALAR | x |
| ÖZET | xi |
| ABSTRACT | xii |
| GİRİŞ | 1 |
| BİRİNCİ BÖLÜM | 5 |
| 1. ARAŞTIRMANIN SORUNSALI VE AMACI | 5 |
| 1.1 Araştırmanın Sorunsalı..... | 5 |
| 1.2 Araştırmanın Amacı | 8 |
| 1.3 Araştırmanın Önemi | 10 |
| İKİNCİ BÖLÜM | 13 |
| 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE | 13 |
| 2.1 Örgütsel Adalet..... | 13 |
| 2.1.1 Örgütsel Adalet Türleri | 16 |
| 2.1.1.1 Dağıtımsal adalet..... | 16 |
| 2.1.1.2 Prosedürel (İşlemsel) adalet | 18 |
| 2.1.1.3 Etkileşim adaleti..... | 19 |
| 2.1.1.4 Bilgisel (Enformasyonel) adalet..... | 21 |
| 2.1.2 Hemşire/Sağlık Memuru ve Örgütsel Adalet Algısı..... | 22 |
| 2.1.3 Örgütsel Adalet Yaklaşımları ve Modelleri | 22 |
| 2.1.3.1 Greenberg'in adalet teorileri sınıflandırmaları..... | 22 |
| 2.1.3.1.1 Reaktif içerik teorileri | 23 |
| 2.1.3.1.2 Proaktif içerik teorileri..... | 24 |
| 2.1.3.1.3 Reaktif süreç teorileri..... | 25 |
| 2.1.3.1.4 Proaktif süreç teorileri | 26 |
| 2.1.3.2 Örgütsel adaleti açıklayıcı diğer modeller ve teoriler..... | 26 |
| 2.1.3.2.1 Araçsal model - kişisel çıkar modeli | 26 |
| 2.1.3.2.2 İlişkisel model - grup değeri modeli | 27 |
| 2.1.3.2.3 Gruptaki yetkinin ilişkisel modeli..... | 27 |
| 2.1.3.2.4 Bilişsel atıf teorisi | 28 |
| 2.1.3.2.5 Adalet - doğruluk teorisi | 28 |
| 2.1.3.2.6 Doğruluk - adillik teorisi..... | 29 |
| 2.1.3.2.7 Ahlaki değerler modeli | 29 |
| 2.1.3.2.8 Adaletin çok yönlü ihtiyaç modeli | 29 |
| 2.2 İş Tatmini | 31 |
| 2.2.1 İş Tatmini Tanımı..... | 31 |
| 2.2.2 İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi..... | 32 |
| 2.2.3 İş Tatminini Etkileyen Unsurlar | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3.1 İş tatminini etkileyen bireysel özellikler | 33 |
| 2.2.3.1.1 Yaş..... | 33 |
| 2.2.3.1.2 Cinsiyet..... | 34 |
| 2.2.3.1.3 Medeni durum | 34 |
| 2.2.3.1.4 Eğitim | 34 |
| 2.2.3.1.5 Mesleki kıdem | 35 |
| 2.2.3.1.6 Statü - unvan..... | 35 |
| 2.2.3.1.7 Sosyo kültürel çevre | 35 |
| 2.2.3.1.8 Kişilik | 35 |
| 2.2.3.1.9 Çocuk sahibi olma..... | 36 |
| 2.2.3.2 İş tatminini etkileyen örgütsel/çevresel özellikler | 36 |
| 2.2.3.2.1 İşin kendisi | 36 |
| 2.2.3.2.2 Ücret | 36 |
| 2.2.3.2.3 Güvenlik | 37 |
| 2.2.3.2.4 Yükselme olanakları..... | 37 |
| 2.2.3.2.5 Gelişme olanakları | 37 |
| 2.2.3.2.6 Çalışma ortamı ve koşulları..... | 37 |
| 2.2.3.2.7 Yönetim biçimi ve yöneticilerle ilişkiler..... | 38 |
| 2.2.3.2.8 Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler | 38 |
| 2.2.3.2.9 Örgüt kültürü | 38 |
| 2.2.3.2.10 Stres | 38 |
| 2.3 Örgütsel Adalet ve İş Tatmini İlişkisi | 39 |
| 2.3.1 Hastanelerde Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Önemi..... | 40 |
| 2.4 Tükenmişlik..... | 40 |
| 2.4.1 Tükenmişlik Kavramı..... | 40 |
| 2.4.2 Tükenmişliğin Boyutları..... | 41 |
| 2.4.2.1 Duygusal tükenme | 41 |
| 2.4.2.2 Duyarsızlaşma | 41 |
| 2.4.2.3 Kişisel başarı..... | 42 |
| 2.4.3 Tükenmişliğin Nedenleri | 42 |
| 2.4.3.1 Kişisel sebepler..... | 42 |
| 2.4.3.1.1 Yaş..... | 42 |
| 2.4.3.1.2 Cinsiyet..... | 43 |
| 2.4.3.1.3 Eğitim | 43 |
| 2.4.3.1.4 Medeni durum | 43 |
| 2.4.3.1.5 Kişilik | 43 |
| 2.4.3.2 Örgütsel nedenler | 44 |
| 2.4.4 Örgütsel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları..... | 45 |
| 2.4.5 Bireysel Düzeyde Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları..... | 45 |
| 2.4.6 Hemşirelik ve Tükenmişlik | 46 |
| 2.5 Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik İlişkisi | 47 |
| 2.6 Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki..... | 47 |
| ÜÇÜNCÜ BÖLÜM | 49 |
| 3. YÖNTEM VE MODEL | 49 |
| 3.1 Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli | 49 |
| 3.2 Evren ve Örneklem..... | 50 |
| 3.3 Veri Toplama Araçları..... | 52 |
| 3.3.1 Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği..... | 52 |
| 3.3.2 Tükenmişlik Ölçeği..... | 53 |
| 3.3.3 İş Tatmin Ölçeği..... | 54 |

| | |
|---|-----|
| 3.4 İşlem ve Verilerin Analizi | 55 |
| DÖRDÜNCÜ BÖLÜM | 56 |
| 4. BULGULAR | 56 |
| 4.1 Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analiz Bulguları | 56 |
| 4.2 Regresyon Analizleri | 61 |
| 4.3 ANOVA Analizleri | 66 |
| BEŞİNCİ BÖLÜM | 76 |
| 5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER | 76 |
| 5.1 Sonuçların Değerlendirilmesi | 76 |
| 5.2 Yazına Katkısı | 89 |
| 5.3 Uygulamacılara Katkısı | 89 |
| 5.4 Araştırmanın Kısıtları | 90 |
| 5.5 Gelecek Araştırmacılara Öneriler | 91 |
| 5.6 Sonuç | 92 |
| KAYNAKÇA | 96 |
| EKLER | 110 |
| Ek A. Anket Formu | 111 |
| Ek B. İzin Onay Yazısı | 116 |
| ÖZGEÇMİŞ | 117 |

TABLO LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 2.1: Greenberg'in Adalet Kuramları Bölümlendirmesi..... | 23 |
| Tablo 2.2: İş Tatminini Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler..... | 32 |
| Tablo 2.3: Örgütsel Düzeydeki Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları..... | 45 |
| Tablo 2.4: Bireysel Düzeydeki Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları | 46 |
| Tablo 3.1: Örneklemeye İlişkin Demografik Veriler Tablosu..... | 51 |
| Tablo 4.1: Araştırma Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Korelasyon ve Güvenilirlik Değerleri..... | 57 |
| Tablo 4.2: Örgütsel Adaletin Tükenmişliğe Etkisini Gösteren Regresyon Analizi | 62 |
| Tablo 4.3: Örgütsel Adaletin İş Tatminine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi.. | 65 |
| Tablo 4.4: Yaş Değişkenine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 67 |
| Tablo 4.5: Cinsiyet Değişkenine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 68 |
| Tablo 4.6: Medeni Duruma Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları..... | 68 |
| Tablo 4.7: Çocuk Sayısına Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 69 |
| Tablo 4.8: Eğitim Seviyesine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 70 |
| Tablo 4.9: Hemşirelerin Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.... | 71 |
| Tablo 4.10: Hastanede Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 72 |
| Tablo 4.11: Mevcut Serviste Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 73 |
| Tablo 4.12: Çalışma Pozisyonuna Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 74 |
| Tablo 4.13: Çalışma Şekline Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları | 74 |
| Tablo 5.1: Araştırmaya Ait Hipotezlerin Desteklenme Durumları | 76 |

ŞEKİL LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Şekil 2.1: Adaletin Çok Yönlü İlişkisel Modeli | 30 |
| Şekil 2.2: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli | 42 |
| Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli | 49 |

KISALTMALAR

- SSH** : Servis Sorumlusu Hemşire
KBHA : Kişisel Başarı Hissi Azalması

ÖZET

ÖRGÜTSEL ADALET ALGISININ, İŞ TATMİNİ VE TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ: KAMU HASTANESİNDE BİR ARAŞTIRMA

DÜĞER, Serdar

Yüksek Lisans, İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Harun ŞEŞEN

27 Ağustos 2015, 129 sayfa

Yönetim literatüründe son dönemlerde örgütsel adalet ile alakalı araştırmalar yaygınlaşırken, sağlık sektöründe örgütsel adaletin iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkileri geniş çerçevede yer bulmadığı gözlemlenmiştir. Çalışmada, belirlenen kamu hastanesinde çalışan hemşire ve sağlık memurlarının, kurumdaki adalet algısı, tükenmişlik ve iş tatmin düzeylerini belirlemek ve bu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisini değerlendirmek amaçlanmıştır. Öncelikle örgütsel adalet, tükenmişlik ve iş tatmini kavramları açıklanmıştır. Ardından sağlık kurumu içindeki adalet algısı, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini test etmek amacıyla bir anket araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın hipotezleri; kamu hastanesinde görevli 212 hemşire ve sağlık memurundan oluşan bir örneklem üzerinde test edilmiştir. Veri toplamada anket kullanılmış ve toplanan veriler IBM SPSS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analizler neticesinde adalet algısının, hemşire ve sağlık memurlarında, tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı ilişki içinde olduğu bulunmuştur. En çok işlemsel ve dağıtımsal adaletle ilişkili boyutta adaletsizlik algıladıkları belirlenmiş, tükenmişlik açısından kişisel başarı hissi azlığı düzeylerinin yüksek olduğu, iş tatmini açısından dışsal tatminin düşük olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Örgütsel Adalet Algısı, İş Tatmini

ABSTRACT

OF ORGANIZATIONAL JUSTICE PERCEPTION, JOB SATISFACTION AND BURNOUT ON EFFECT: A STUDY IN PUBLIC HOSPITAL

DÜĞER, Serdar

Master, Department of Management

Thesis Supervisor: Assoc. Dr. Harun ŞEŞEN

27 August 2015, 129 pages

Research in management literature relevant to organizational justice more widespread recently, however, its relation with job satisfaction and burnout in the health sector is not focused enough. Recent study has aimed to evaluate the relationship between organizational justice, job satisfaction and burnout of nurses and paramedical staff of a public hospitals. In the first step, organizational justice, burnout and job satisfaction were defined. Then a survey was conducted to evaluate the level of justice, burnout and job satisfaction perceptions' of respondents. Hypotheses of the study were tested on a sample of 212 nurses and health officers in a public hospital. Data collection used in the survey and collected data were analyzed using IBM SPSS program. After the analysis it is found that there is a significant relation between the perceptions of fairness, job satisfaction and burnout of the staff.

Respondents mostly perceived unfairness in the distributive justice related dimensions such as promotion, fee, and reward; moreover decrease feelings of personal accomplishment level of the staff was found to be the highest and external burnout level of the staff was found to be the low.

Key Words: Burnout, Organizational Justice, Job Satisfaction

GİRİŞ

Ülkeler arasındaki iktisadi, sosyal, siyasal ilişkilerin gelişmesi ile organizasyonların dünyaya yelken açması, günümüzün her alanının temel, vazgeçilmez ve dinamik unsuru haline gelmiştir.

Zamanın sabit olmaması sonucunda, teknolojinin gelişmesi ile bir ürün ya da hizmeti bitirip meydana getirebilmek ve sunum yapabilmek amacıyla daha çok tecrübe gerektiren ögenin koordinasyonla işlemleri yürütmesi günümüzde bir zaruri durum olmuştur.

Günümüz, bilgileri irdelemeye kıymet veren, bilgi-işlem teknolojilerini kullanmayı önemseyen, topluma damgasını vuran, değişme ve olgunlaşmanın en kıymetlisi, sosyal yaşamdakine benzer bir şekilde, iktisadi ve insan kaynakları yönetimi alanında da insan faktörünü ön plana almıştır.

Son yıllardaki araştırmaların daha çok şahıslar arası iletişim ve bu iletişimle beraber ortaya çıkan problemler üzerinde durulduğu izlenmektedir.

Örgütteki şahısların başarıları, büyük oranda birbirleriyle ve yönetim kadrolarıyla aralarındaki iletişimle aynı eksende ilerlemektedir. Şahısların organizasyon içindeki algı öğelerini (örgütsel adalet, iş tatmini, tükenmişlik vb.) hissetme oranları iş verimini etkilemektedir.

Ortak bir hedefi icraata dökmek amacıyla, organizasyonların ya da şahısların meydana getirdiği topluluklarda örgütlerin yönetim kadrolarında görev alan personel organizasyonel ve şahıs verimliliğinin devamlılığını gerçekleştirmek durumundadır. Bunun yanında verimi maksimuma çıkarmak için, organizasyon hedeflerini uygulayan işgörenlerin tutumlarını öğrenmek ve farklı değerlendirmede bulunmak zorundadırlar.

Süreç içinde insan kaynakları yönetimi, gerek işgörenler arasındaki iletişim ile onun yanında kaynaklanan sonuçların değerlendirilmesinde, gerekse işgörenlerin organizasyonel öğelerin neden olduğu davranışların analiz edilmesiyle kıymetli bir olgu olduğu konusunda dikkat çekerek bu alanda kendini göstermektedir.

Örgütlerde insan kaynaklarının etkinliği için, işgören personelin örgütsel adalet algılarına inanmış olmaları gerekmektedir.

İşgörenlerin örgütteki çalışma şartlarını niteleyen kural ve bu kuralları icra eden çalışanların adil olup olmadıklarına ilişkin hisleri, yaptıkları çalışmalarla ilgili davranış ve tutumlarını büyük oranda etkilediği görülmektedir. Örgütsel adalet algısı pozitif işgörenler pozitif davranış gösterirken, negatif olan işgörenler iş yerlerine negatif davranışlarda bulunmaktadır. Sonucunda işgörenlerde minimum başarı, işten kaçma, kızgınlık, stres, yalan söyleme, tatminsizlik, hayal kırıklığı, dargınlık-kırgınlık davranışları belirmektedir.

İşgörenlerin örgütsel adalet algılarındaki tutumlarında meydana gelen sosyolojik uyuşmazlık, işine ilişkin olgunlaştırdığı örgütsel algılardaki (kişinin tutumu, davranışları, enerjik durumları, ait olma duygusu ve yetkinlik) yıpranmışlıklara yol açarak tükenmişliği getirmektedir. Sonucunda, işgörenin yaşadığı duygu çöküntüsü sonucu işyerine karşı duyarsızlaşma meydana getirmektedir.

Tükenmişlik, sürekli insanlarla ilişkide olan işgörenlerde beliren duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve minimum bireysel başarı hissidir. Tükenmişlik durumu, hizmetsel görev yapan meslek gruplarından doktor, hemşire, avukatlar, öğretmen, akademisyen, gibi insanla birebir çalışan meslek gruplarında, diğer meslek gruplarına oranla daha yüksektir (Ersoy, Yıldırım, Edirne, 2001).

Hemşire ve sağlık memurları sağlık çalışanları içinde tüm gün hastaların tüm sorunları ile birebir ilgilenen ve hastaların, ilk başvuru sağlık personeli olması itibariyle önem arz etmektedir. Bu kapsamda personel ile hasta arasında köprü pozisyonunda işgören sağlık personelidir. Bu nedenlerden dolayı, hemşire ve sağlık memurluğu iş ortamından kaynaklı çok fazla negatif ögenin etkilemesiyle çalışma yoğunluğu yüksek ve personeli her an strese sokan işlerdendir. Bu nedenden dolayı hastanelerde görev yapan hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri adaletin maksimuma çıkartılması; organizasyonda görev yapmaya devam etme niyetlerini ve organizasyonel adanmışlıklarını arttırarak işten ayrılma isteği oranlarını düşürecek bu durum personelin tükenmişlik oranlarını azaltacaktır. Bu hususların sağlanmasında yönetim kademelerine büyük sorumluluk düştüğü aşikârdır. Yöneticiler hastanelerde her şeyden önce yönetim politika ve uygulamalarında adaleti sağlamalı, tüm işgörelere adil aralıkta bulunmalı ve organizasyonla alakalı

yaptırımları personelin adaletli hissetmelerini sağlayacak şekilde davranmalıdır.

İş tatmini, personelin işlerine zıt işler hususundaki kıymetlerini ve çalışmalarından kazanımlarının etkilenmesi sonucunda meydana gelen yanıttır. İşe karşı duyulan olumlu tutum iş tatmini ile aynı değerdedir. İşgörenler organizasyonlarının kendilerine desteğinin olup olmadığına, şahıslarına adaletli olup olmadığına, kendilerinin rahat ve mutlu olup olmadığına, etkileri sonucunda değerinin anlaşılıp anlaşılmadığına göre kendilerini bilgi açısından olgunlaştırırlar. Organizasyondan hissettikleri ve inandığı muameleye göre tutumları ile davranışlarını biçimlendirirler.

Adaletsiz ortamlarda çalışanların organizasyona aidiyetleri düşmekte sonucu işten ayırmaya gitmektedir. Bu bakımdan, yönetim kadrolarında görev yapan personelin, örgütsel adalet önemini kavramalıdır.

Örgütsel adalet olgusunun temelinde, işgörenin organizasyon içinde aldıkları mükâfatlarla, diğer işgörenlerin mükâfatlarını değerlendirerek sonuca ulaşmaları gelmekte olduğu görülmektedir.

Örgütsel adalet ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında, örgütsel adalet algısının, organizasyondaki vatandaşlık davranışları, iş doyumunu, işgücü dönüşümü, yönetime güvenme ve örgütsel aidiyet, çalışanların ücret artışı kararlarına tepkileri, çalışan sağlığı ve örgütsel vatandaşlık karşıtı davranışlar gibi örgütsel sonuçlarla yakından ilgili olduğu ve bu sonuçları etkilediği görülmektedir.

Çalıştığı işten hoşnut bulunmayan şahıslar, zamana bağlı olarak psiko-ruhsal problemler yaşayıp tükenmişlik seviyeleri artmaktadır. İş doyumsuzluğu ile tükenmişliğin en temel sebepleri arasında organizasyonel yapı, meslektaşların ve yönetim kadrolarında görev yapan personelin tutumu gelmektedir. İş doyumsuzluğuyla tükenmişlik meydana gelen şahıslarda; işe gelmeme-geç işe gelme- iş yerine soğuma-monotonluk-fiziki ve ruhsal problemler-çatışmalar vb. görülmektedir. Bu sebeple yönetim kadrosunda görevli personelin iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarını kıymetlendirmelidirler (Serinkan ve Bardakçı, 2009: 129).

Hemşire ve sağlık memurları sayılarının azlığı ülkemizde sağlık sektöründeki gelişim ve hastalık mücadelesindeki kabiliyetlerini yüksek oranda etkilemekte olduğu görülmektedir (Yılmaz ve Karahan, 2009: 199). Sağlık ile bakım sektöründe hizmet veren organizasyonların işgörenleri, sürekli olarak rahatsız, yaralı, bakım ile yardım gereksinimi olan bireylerle birebir ilişkili olmak durumundadırlar. Sabit bir şekilde hizmet veren işgörenlerin tükenmişlik durumları ve iş doyumlarının iş

ortamından negatif yönlü etkilenmektedir (Çimen, Şahin, Akbolat ve Işık, 2012: 22).

Tükenmişlikle, iş tatmini arasındaki ilişki kesin sınırlarla birbirinden ayrılamamaktadır (Çağlıyan, 2007: 71-72). Bu iki kavram arasındaki negatif ilişki dikkat çektiği gibi, bazı teorisyenler görev tatminindeki düşmeyi tükenmenin sonuçlarından diye değerlendirmektedir (Sürgevil, 2006: 14).

Çalışma yaşamında birey istediği görevi ve bu görevin bilgisi ile kabiliyeti dâhilinde olan bölümünü kazandığı sürece görev yerinde daha etkin görev yapacaktır. Kendine uygun iş ortamı sunulan personele, bunun yanında maddi-manevi gereksinimlerini doyum imkânını sunmuş olacaktır. İstek ve gereksinimlerinin doyuma ulaşmadığını hisseden bireyler, negatif bir kısım tutuma gireceklerdir. Böylece doyumsuzluk ve uyuşamama meydana gelecektir. Kişinin iş ortamında doyumsuzluk yaşaması tükenmişlik ile sonuçlanabilir (Dinler, 2010: 48).

İşgörenlerin örgütte sergiledikleri tutumlar, örgütsel adalet algısı, iş tatmini, tükenmişlik, etkililik ve yönetsel hususlarla alakalı olarak üzerinde durulmalıdır. Bu sebeple örgütsel tutum çalışmaları, işteki doyum ile işgörenlerin motive durumu, liderlerin davranışlarıyla, şahıslar arasındaki etkileşimi, grupsal yapılanmaları ve süreçleri görme, tutum geliştirilmesi, işgören algıları, değişim süreçleri, çatışma, çalışma tasarlaması, çalışma stresi, örgütsel adalet algıları tarzındaki değişiklikleri içermektedir.

Bu kapsamda çalışmadaki amaç, bir kamu hastanesinde görev yapan hemşire ve sağlık memurlarının hastanede hissettikleri adalet algıları, tükenmişlik durumları, iş tatmin seviyelerini tespit etmek, adalet algılarının, tükenmişlik ve iş tatminine etkilerini analiz ve son olarak adalet algı boyutlarının demografik değişkenlere göre fark yaratıp yaratmadığını tespit etmektir. Örgütsel adaletin, iş tatmininin ve tükenmişliğin açıklanmasında öngörülen değişkenlerin etkilerinin bütüncül bakış açısıyla ortaya çıkarılması ortaya konulmuş analizler hastane çalışanlarına yapılan anketlerle desteklenerek adalet, iş tatmini, tükenmişlik seviyeleri ortaya çıkarılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN SORUNSALI VE AMACI

1.1 Araştırmanın Sorunsalı

İktisadi hayatın, uluslararası alanında ticarete girildikçe, hızla durmak bilmeyen sermaye ile uluslararası platformda rekabet etkinliği amacıyla minimum maliyetleri bulmak üzere çaba sarf edilmektedir. Teknolojideki yeniliklerle kurulan fabrikaların, işletmelerin ve iktisadi kuruluşların sayısı gün geçtikçe kontrol edilemez biçimde artmakta, geliştirilen en son yenilikler ve teknolojiler geç kalınmaksızın hızlı bir şekilde sistemlere aktarılabilmektedir (Cascio, 1998: 15).

Sermaye, hammadde ve teknolojinin hızla hareketlendiği rekabet ortamında organizasyonlar açısından insan unsuru; sadece bir maliyet kalemi ve kolay bir şekilde idame edilebilir olmaktan çıkarak, güncellenmesi gereken bir kaynak olarak görülmeye başlanılmıştır (Child ve McGrath, 2001). Bu kapsamda organizasyonlar, öğrenen organizasyon olma yolunda kendilerini geliştirmeye başlamış ve organizasyonlarda insana verilen kıymetin her gün biraz daha arttığı gözlemlenmiştir.

Örgütsel adalet konusu son yıllarda pek çok örgütsel psikoloji, insan kaynakları yönetimi araştırmalarında farklı şekillerde ele alınmaktadır. Bunun ana sebebi, örgütsel adalet algısının pek çok örgütsel sonuca sebep olması ve işgörenlerin tutum ve davranışlarını yönlendirmesidir. Bu sebeple, örgütsel adalet algısının örgütler tarafından çok iyi bilinmesi gerekmektedir. Konuyla ilgili araştırmalara bakıldığında, örgütsel adaletin, örgütsel vatandaşlık davranışı, iş doyumu, tükenmişlik, yönetime güvenme ve örgütsel aidiyet, çalışanların ücret artışı etkilediği görülmektedir. Bununla beraber kararlarına tepkileri, çalışan sağlığı ve örgütsel vatandaşlık karşıtı davranışlar gibi örgütsel sonuçlarla yakından ilgili olduğu ve bu sonuçları etkilediği görülmektedir (Begley, Lee, Hui, 2006: 705-721).

Adaletli olmadığı kabul edilen bir sonuçla karşılaşan işgörenin örgütteki yönetim kadrosuna ve özellikle insan kaynakları görevlisine her zaman aşırı bir düşmanlıkla yaklaşmamaktadır. Bunun ana sebebi çalışana doğru ve zamanında açıklama yapılmasıdır (Singer, 1993: 32).

Cropanzono ve Wright, işlemsel (prosedür) adaletin insan kaynakları uygulamalarının başarısını olumlu açıdan etkilediğini belirtmişlerdir. Buna göre, üretime karşı davranışlar ve geri çekilme davranışları adalet türlerinin hepsinden etkilenmektedir. Dağıtım adaletinin olmadığı durumlarda çalışanlar örgüte karşı pasif direnişe geçmektedirler (Cropanzano ve Wright, 2003:8). Bu durumda bireyler Adams'ın kuramında belirttiği gibi kendi gayretleri ile elde ettikleri sonuçları değiştirebilmektedirler.

İş tatmini, işgörenlerin fiziki, ruhi ve sosyal ihtiyaçlarının istekleri çizgisinde giderme oranını tanımlar ve şahısların işlerinde performanslı, huzurlu ve üretkenliği yüksek olmasının en temel koşuludur (Duxbury, Armstrong, Drew, Henly, 1984).

Tükenmişlik ise Maslach ve Jackson (1981) tarafından bireyin iş hayatı ile diğer bireylerle ilişkilerinde negatif sonuçlara neden olan özsaygı bitmesi, kronikleşmiş yorulma, çaresiz hissetme ve umutsuz olma durumu, duygu durumunun olgunlaşmasıyla beraber birbirini izleyen, duygusallık, tükenim, karakteristik sendrom diye ifade edilmiştir.

Çalışma ortamı işgöreni, İşgören de iş ortamını etkilemektedir. Etkileşimin pozitif çizgide bulunması şahsın sağlığı ve organizasyonun başarılı olmasıyla sonuçlandırılmaktadır (Gözüm, 1997).

Tükenmişliğin azaldığı ve iş tatmininin arttığı iş ortamlarında sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi mümkündür (Biçer, Bebiş, İnanç, 2001). Bu iyileştirmenin sağlanabilmesi için öncelikle tükenmişliğe sebep olan unsurlar üzerinde durulması gerekmektedir. Bunlar iş yükünün çok olması, az personel çalışması, çalışma şartlarının ağır olması, meslekteki toplam görev süresi, ücret azlığı, yaş, terfi olanağının olmaması ve mesleki saygınlığın olmamasıdır. (Koelbel, Fuller, Misener, 1991: 46-52; Musal, 1992; Aslan, Kesepara, Alparslan, Ünal, 1997: 24-29; Şahin ve Batıgün, 1997; Aksakal, Özkan, Baykan, Aycan, 1999:19; Piyal, Yavuz, 1995: 45-56). Çalışılan bölüm, hizmetteki toplam görev süresi ve üstlerin çalışanlarını takdir etmelerinin tükenmişlik ve iş doyumunu üzerinde etkileri olduğunu saptamışlardır.

Kocaeli’nde hemşire ve sağlık memurlarına uygulanan araştırmada yaşıyla görev süresinin artışının tükenmişliği artırdığı, iş doyumunu ise azalttığı saptanmıştır (Aslan, Kesepara, Alparıslan, Ünal, 1997; Durmuş ve Günay, 2007). Haftalık çalışma saati geniş personel, hafta sonu az olan çalışana göre sağlıksız ve hemşirelerin iş tatmin seviyeleri düşük bulmuşlardır (Seyhan, Deveci, Baydur, Kuşçu, Ertekin, 2003).

Ebelerin çalışma sırasında başlıca güvenlik, ulaşım ve iletişimle ilgili zorluklarla karşılaştıklarını saptamışlardır. Aynı çalışmada lise ve sağlık meslek lisesi mezunu olanların, toplumda yüksek düzeyde saygınlık görenlerin, eğitim yaşantısında öğretilenlerini meslek yaşamında uygulayabilenlerin, yürüttüğü hizmeti yeterli bulanların, başka bir yerde çalışmak istemeyenlerin ve iş yerinden ayrılmayı düşünmeyenlerin iş doyumunun diğerlerine göre daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur (Yavuzyılmaz, Topbaş, Çan, Özgün, 2007).

İş tatmininin düşük bulunduğu durumlarda çalışanda görülen tatminsizlik birçok olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Bu durumlar çalışmaları işlerinde ağırdan alma, yüksek derecede işe gelmeme, çalışma etkinliğinde düşüş, işgörenler arası geçinememe, depresif durum, saldırı şeklindeki tavırlar, sosyalleşememe, iştah ve uyku, problemi, çabuk yorulma, çalışma kurallarına ve emirlerine uyumsuzluk gibi tükenmişlikle örtüşen bulgular olarak ortaya çıkmaktadır.

Tükenmişlik ise, işi hakkıyla yapmama, işten çıkma düşüncesinde yükseliş, hizmetin kalitesinde bozulmalar, iş yerine izin almadan gelmeme, izin bitiminde raporla iznini uzatma düşüncesi, azalmış çalışma verimi, görevdeki tatminsizlik, nedensiz hastalık eğilimi, hizmetin niteliğinde bozulmalara yol açar. Evraklarla ilgili sahtekârlıklar, aile üyelerine uzak durma, minimum çalışma verimi, yeni bir meslek için eğitim alma, azalmış verime yol açmaktadır. Bunların yanında hasta kalış süresinde artma (maddi ve manevi yük oluşturarak), işteki kaza ve yaralanmalarda artma, doktor istemlerini erteleme, ilaç uygulama hatalarında artma (sonuçta ölümlerin bile olabilmesi) çalışmadaki kaza ve diğer çalışma kazalarının artmasına yol açar. Çalışma ve çalışma haricinde genel olarak çalışan ilişkisinde bozukluk, uyuşmazlık yönelimi ile olumsuzluklar ve hasta yakınlarının şikâyetlerinde artma gibi birçok olumsuz sonuçlara yol açmaktadır (Eisenstat ve Falner, 1984; Firth ve Britton, 1989; Çam, 1995; Uyer, 1997; Izgar, 2001; Garip, 2006).

Tükenme durumuna uğrayan çalışanlar, yorgun, uykusuz, dikkatsiz, iştahsız, baş ağrılı, sindirimi sorunlu tarzında fiziki problemlerin ve alingan tarzda duygu

yüklülük problemlerinin çok sık hissedildiği tespit edilmiştir (Maslach, 1982; Rose, 1995; Geurts ve Gründermann, 1999; Wright ve Cropanzano, 2000; Maslach, Schaufeli, ve Leiter, 2001; Aşti ve Acaroğlu, 2000).

Araştırmalar incelendiğinde; 2004 yılında Lanschinger'in 285 servis hemşire ve sağlık memuruna uyguladığı araştırmada, etkileşimsel adalet algısının güçlü belirleyicisinin şahısların hissettikleri saygıyla olduğunu belirtmiştir. Çalışmanın sonucuna binaen hemşire ve sağlık memurları kendilerine saygıyla davranıldığını hissederse çalışma memnuniyeti oranında artış, yönetim kadrolarındaki personele güveni sağlama ile küçük oranda duygu tükenmesi yaşadıklarının sonucuna ulaşılmıştır (Laschinger, 2004: 354-364).

Literatür taraması yapıldığında, çalışmanın şimdiye kadar yapılmadığı değerlendirilmiştir. Öne sürülen bir kuramın farklı kültür ve bağlamlarda genellenebilmesi için farklı örneklem ve sektörlerde yapılacak çalışmalar ile test edilmesine ihtiyaç bulunmaktadır.

1.2 Araştırmanın Amacı

Organizasyonlardaki yönetim alanında son zamanlarda örgütsel adaletle ilgili çalışmalara geniş yer verilirken, sağlık alanında çalışan hemşire ve sağlık memurlarına yönelik boyutlarıyla beraber örgütsel adalet, iş tatmini, tükenmişlik seviyeleri ve aralarındaki ilişkilere geniş perspektiften bakan ve belirlenen hastaneye yönelik bir çalışma ülkemizde ulaşılamamıştır.

Örgütlerin tamamında işgörenler kendilerine eşit davranılmasını beklemektedir. Adalet algısının yüksek olduğu iş yerlerinde çalışanların olumlu yöndeki tutum ve davranışları dikkat çekmektedir. Bu algı ise personelin iş tatmini ve tükenmişlik seviyelerini önemli ölçüde etkilemektedir.

Sağlık Çalışanları için iş tatmininin artmasına ve tükenmişliğin azalmasına neden olan faktörlerin bilinmesi, zaman geçmeden gerekli önlemlerin alınmasını sağlayarak işgörenini psikososyal sağlığının korunması ve geliştirilmesine, etkili bir hizmet sunumuna ve dolayısıyla hastaya verilecek zararların engellenmesine katkısı olabilir.

Bu yöndeki çalışmada, belirlenen kamu hastanesinde görevli hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri örgütsel adalet algıları, duydukları iş tatminleri ve

tükenmişlik seviyeleri belirlenmesi, aralarındaki ilişkinin meydana çıkarılması, değişikliklerin birbiri üzerindeki etkinin belirtilmesi amaçlanmıştır.

Çalışmada örgütsel adalet, iş tatmini ve tükenmişlik aralarındaki ilişkiyle ilgili çalışılırken, sosyal ve demografik farklılıkların adalet algı boyutlarına, iş tatmini ve tükenmişliğe olan etkisi incelenmiştir. Bu kapsamda; çalışmanın esas sorusu: “ Kamu Hastanesinde çalışan hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri adalet algılarının iş tatmin duygularına ve tükenmişliklerine etkisi var mı?” şeklinde olacaktır.

Bu esas soru ile beraber araştırmanın alt amaçları şunlardır:

1. Hemşire ve sağlık memurlarının, genel örgütsel adalet algı seviyelerini belirlemek,
2. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet boyutlarından işlemsel adalet algı boyutu seviyelerini belirlemek,
3. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet boyutlarından dağıtımsal adalet algı boyutu seviyelerini belirlemek,
4. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet boyutlarından etkileşimsel adalet algı boyutu seviyelerini belirlemek,
5. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet boyutlarından bilgisel adalet algı boyutu seviyelerini belirlemek,
6. Hemşire ve sağlık memurlarının, genel iş tatmin seviyelerini belirlemek,
7. Hemşire ve sağlık memurlarının, iş tatmin boyutlarından içsel tatmin seviyelerini belirlemek,
8. Hemşire ve sağlık memurlarının, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmin seviyelerini belirlemek,
9. Hemşire ve sağlık memurlarının, genel tükenmişlik seviyelerini belirlemek,
10. Hemşire ve sağlık memurlarının, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik seviyesini belirlemek,
11. Hemşire ve sağlık memurlarının, tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma seviyesini belirlemek,
12. Hemşire ve sağlık memurlarının, tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azlığı seviyesini belirlemek,
13. Hemşire ve sağlık memurlarının, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azlığı) durumlarının sosyodemografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak,
14. Hemşire ve sağlık memurlarının, iş tatmin (iç ve dışsal iş doyumu)

seviyelerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak,

15. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet algıları (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, bilgisel adalet) ile tükenmişlik (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azlığı) seviyeleri arasındaki ilişkiyi bulmak,
16. Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet algılamalarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, bilgisel adalet) iş tatmin (iç ve dışsal iş doyumunu) seviyeleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek,
17. Hemşire Sağlık Memurlarının iş tatminiyle (iç ve dışsal iş doyumunu) tükenmişlik (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azlığı) seviyeleri arasındaki ilişkiyi tespit etmektir.

Bu çalışmanın planlandığı süreçte araştırma için geliştirilen model kapsamında, hemşirelik literatüründe belirlenen kamu hastanesinde örgütsel adalet algısı, tükenmişlik ve iş tatmini ile ilişkisel bir çalışma yer almamakta olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, mevzu bahis durumları belirlemek, diğer çalışmalarla hemşirelik literatürüne katkı sağlayacağı düşünülerek, bizim için henüz yeni sayılabilecek bir araştırma olan bahse konu değişkenlerin ilişkisini incelemek ve sonuçlarını değerlendirmek amacıyla tez konusunda belirttiğim çalışmaya ihtiyaç olduğu değerlendirilmiştir.

1.3 Araştırmanın Önemi

Örgütsel adalet, işgörenin organizasyondaki uygulamalarla ilgili olarak adalet algılamasıdır. İşgörenlerin organizasyondan kazandıkları mükâfatlar adaletli paylaştırılmış olmasıyla alakalı olarak hissedilen adalete dağıtımsal adalet, bu çıktıların paylaşılmasıyla alakalı süreç ve prosedürlerin adaletli şekilde hissedilmesiyle alakalı hissedilen adalet, işlemsel adalet ve organizasyondaki şahıslar arasındaki diyaloglara hedeflenen, yöneticilerin tavırları veya alınan kararlarla alakalı açıklamaların şahısların adalet ile ilgili hislerini etkilemesi sonucunda olgunlaşan algı etkileşimsel adalet, karar verilirken uygulanan işlemlerden neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı ve ya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verileri açıklığa kavuşturacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet ise bilgisel adalettir. Adalet algısının etkin olmadığı

organizasyonlarda tükenmişlik artacaktır (Çöp, 2008: 25).

Tükenmişliğin yükselmesi ve iş tatmininin azalması durumunda ruhsal sorunların yaşanması muhtemeldir. Buna karşın iş tatmini sağlanan işgören, görev yaptığı yerde fiziksel gücünü gösterirken, aynı anda düşünsel gücünden faydalandığını da görür. İş ile çalışma ortamına karşı yabancılaşma duygusundan kendisini alıkoyar, iş manalı hale gelir, çalıştığı yerin hedefleriyle daha çabuk bütünleşir ve yabancı hissetme olayı kalkar (Eren, 1989; Greenberg ve Baron, 2000; Oshagbemi, 2000). Bunlara bağlı olarak iş tatminsizliği için belirtilen problemler ortaya çıkmayacak, birey kişisel sağlığını koruyacak ve etkin ve verimi yüksek bir iş hayatına sahip olacaktır.

Tükenmişlik ve sonrasında görülen iş tatminsizliği kişilerle birebir iletişim halinde olan özellikle polis, gardiyan, kütüphaneci, yönetici, öğretmen, hemşire, ebe ve doktor gibi meslek gruplarında sık görülmektedir (Ersoy, Yıldırım, Edirne, 2001). Ancak, değişik iş gruplarının iş tatmin durumları ve tükenmişlikleri arasında yüksek önemde değişiklikler olduğu saptanmış ve bu değişikliklerin işe saygı durumunu, iş üstündeki denetleme, iş gruplarının birleşme seviyesi ve meslek grupları olmak üzere dört temel etmeden kaynaklandığı değerlendirilmiştir (McCormick ve İlgen, 1980). Değişik meslek gruplarındaki tükenmişlik sonuçlarında farklılıklar olmasına rağmen sağlık memurluğu ve hemşirelik meslekleri genellikle aynı kategoride ele alınmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusundaki öneriler her iki meslek grubunda da uygulanmıştır. Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin çoğunlukla yüksek olduğunu bildiren çalışmaların (Kurçer, 2005; Aras, 2006; Barutçu ve Serinkan, 2008) yanında düşük ya da orta düzeyde olduğunu belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Ofaşlı, 2002; Çömezöğlü, 2007; Oruç, 2008).

İnsanlarla yüz yüze çalışan bir meslek grubu olan hemşireler, yöneticileri tarafından kendilerine adil davranılmadığını hissettikleri zaman çalıştıkları kurumlara karşı aidiyet duygusu geliştirememekte, işinde mutsuz olabilmekte ve bireyde tükenmişlik belirtileri görülebilmektedir. Bu yüzden, son yıllarda sağlık sektöründe örgütsel adalet algısı kavramının önemi artmıştır.

Araştırma sonuçlarının tükenmişliği önleyici ve iş tatminini artırıcı tedbirlerin alınması açısından ilgilileri bilgilendirmesi beklenmektedir. Elde edilecek bulgular sayesinde hemşire ve sağlık memuru olarak çalışan kişilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çeşitli insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi noktasında uygulamacılara çeşitli öneriler bulunacaktır.

Hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri adalet algılarını, tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini tespit etmeyi amaçlayan çalışma beşe ayrılmıştır. İlk bölümde araştırmanın sorunsalı, amacı, önemine değinilmiştir. Bundan sonraki ikinci bölümde araştırmanın kavramsa çerçevesi kapsamında örgütsel adalet, iş tatmini ve tükenmişlik gibi değişkenler ele alınacaktır. Üçüncü bölümde araştırmanın hipotezleri yöntemi ve modeli verilerek, çalışmanın örnekleme ile çalışmada kullanılan veri toplama araçları yöntemleri tanıtılacaktır. Dördüncü bölümde çalışmanın bulguları ve yapılan bir takım analizlerden bahsedilecektir. Son bölümde ise, çalışmanın bulgularından elde edilen sonuçlar değerlendirilecek, yazına yapılan katkı ve uygulamacılara önerilerde bulunularak çalışmanın sonucu bu bölümde yer alacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İkinci bölümde, araştırmanın kavramsal alt yapısını teyit eden mevzular yer bulacaktır. Bu çerçevede ilk olarak örgütsel adalet, müteakiben sırasıyla tükenmişlik, iş tatmini, kavramları incelenecektir.

2.1 Örgütsel Adalet

Adalet tanımı, felsefe ve sosyal bilimlerde kullanılan bir tanımdır. Adalet ile ilgili ilk araştırmalar sosyal psikoloji alanında başlamış ve zamanla gelişmiştir. Adaletin tanımında; felsefe ve diğer sosyal bilimler arasında farklılıklar bulunmaktadır. Felsefede adaletle ilgili çeşitli kurallar ve normatif tanımlar geliştirilerek, kararlara bağlanırken uyulacak kurallar meydana getirilmeye çalışılmıştır. Örgütsel adalet kavramı ise, son dönemlerde, örgütsel davranış alanında önem kazanan bir konu olmuştur. Örgütsel davranışta; adaletin algısal bir durum olduğu görüşü kanıksanmıştır (Robert, 1998; Senay, 2005). Bu kapsamda, adaletle ilgili herhangi bir standart veya norm oluşturmak zaman almaktadır.

Organizasyonlarda çalışanlar arasında iletişim ve etkinleşme çıktıları önem arz etmesiyle beraber sosyal adalet olgusu değerlendirilmeye başlanmıştır. Sonucundaysa, organizasyondaki etkileşime paralel meydana gelen organizasyonel, bireysel bütün sonucun, mükâfatın adaletli paylaşılmasını niteleyen örgütsel adalet olgunlaştırılmıştır (Cohen, Charash, Spector, 2001).

Sosyal adalet tanımının olgunlaşmasının paralelinde organizasyonlarda, kazanım ve sonuçlar paylaşılması ile paylaşma kararlarına uygulanan teknikler ve işlemler analiz edilmiştir. Bununla beraber mükâfatın organizasyondaki paylaşımının yanında, paylaşım kararı alınmasıyla alınan kararların açıklanma işlemlerinde yönetim kadrolarında görev alan personelin işgörenlere karşı davranış biçimlerine göre ve şahıslar arası ilişkilere de önem gösterilmeye başlanmıştır.

Örgütsel adaletin temel tanımı, şahısların organizasyondaki hissettikleri adalettir (Schmiesing, Safrit, Gliem, 2003). Başka bir ifadeyle, işgörenin organizasyonla ilgili algılamasıdır. Bu algılama her çalışanın şahsına münhasırdır. Örgüt içinde bir kimseye adaletli olan yaptırım, başka biri tarafından adaletli hissedilmeyebilir. Beugre ve Baron, örgütsel adaleti; Çalışanın, amirleri ile işyeri arasındaki ilişki bakımından sosyalleşmiş sistemdir şeklinde ifade etmektedir (Beugre ve Baron, 2001: 326). Greenberg, örgütsel adaleti, organizasyondaki eşitlik çalışanın organizasyonda etkinliğininkilerini meydana getiren öğedir şeklinde belirtmektedir (Jerald Greenberg, 1998). Esasıyla ifade edilecek olursa örgütsel adalet, organizasyonda işgörelere çalışma ortamında hangi seviyede adaletli davranışlarda bulunulduğu hissettikleri adaletin organizasyonlar tarafından öteki çıktılarını (organizasyona aidiyet, iş doyumu v.b.) tetikleme şeklini içinde barındırmaktadır.

Örgütsel adalet algısı kişiseldir. Algılama sadece kişisel açıdan değil dil, din, ırk, kültürler, medeniyetler ve yıllar arasında da farklılıklar göstermekte olduğu görülmektedir (Constant, 1998). Bu açıdan örgütsel tutum sahasında konu ile ilgili araştırmalar ile çıktılarını ülkelere genellememekte fayda vardır. Mevcut hususla alakalı olarak Greenberg, adaletin evrenselliğine; fakat adalet normlarının uygulanabilirliği bakımından kayda değer oranda değişkenlikler gösterdiğini belirtmektedir (Greenberg, 1998). Bu sebeple Greenberg, çalışanların adaletle ilgili algılarının değerlendirilebilmeleri için çalışanların içinde yaşadıkları kültürdeki normların bilinmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Örgütsel adalet algısı ile ilgili ilk araştırmalarda genel olarak farklı organizasyonel yaptırımların işgörelenler bakımından hangi seviyede adaletli hissedildiklerini, güncel zamanlarda yapılan çalışmalar irdelendiğinde ise, daha çok organizasyon içindeki çalışanlar arası ilişkiler bakımından (yönetici ve çalışanlar arası ilişkiler) adalet algısının araştırılmaya başladığını belirtmektedir (Wasti, 2001). Örgütsel adaletin iş tatmini, tükenmişlik, örgütsel aidiyet, örgütsel vatandaşlık tutumu gibi davranışlar üzerinde etkisinin belirlenmesiyle beraber bu alandaki yapılan araştırmalarda artış yaşandığı görülmektedir.

Örnek verecek olursak, Blader ve Tyler “örgütsel adalet” anahtar kelimesiyle yaptıkları literatür taramasında 1990–1991 yılları arasında yedi çalışma ile karşılaştığı görülürken, bu miktar 2000–2001 arasında yıllarında 63 olduğu görülmüştür (Blader, Tyler, 2003: 108).

Bu sonuç son zamanlarda alanda çalışma yapanların ve organizasyonların, örgütsel adalet hususuna önem göstermeye başladıklarını göstermektedir.

Örgütsel adalet hususunda yapılan çalışmalar insanların daha çok adaletin sosyal tarafıyla ilgilendiklerini göstermektedir. Organizasyonlarda adaletli davranmanın çalışanları birbirine ve organizasyona bağladığı belirtilmektedir. Adalet algısı çalışanın davranışlarını büyük oranda etkilemektedir. Organizasyon içerisinde işgörenler, yönetici kadrolarında çalışanların şahsa adaletli tutum gösterdiklerini algıladıkları zamanda, anlaşmak basitleşerek yönetim kadrolarının verdikleri kararı desteklerler. Adil olmayan durumdaysa, çalışanlar kendi içinde intikamsal duygularla hareket etmekte, hukuk yoluna başvurup kendi aralarında gergin davranışlarda bulunmaktadır (Cropanzano, Zinta, Byrne, Bobocel, 2001: 168; Bos, 2001: 256).

Adil olmak, çalışanları organizasyona bağlarken, adil olmamaksa işgörenleri kendi aralarında, organizasyonla bağını koparmaktadır. Adaletli tutum gelecekteki hadiseleri yüksek oranda hissedebilir şartlara getirerek iş hayatında karşımıza çıkan tahmin edilemez durumları minimuma indirmektedir. Çalışma hayatında işgörenler yönetim kadrolarındaki personelin davranışlarını adaletli, ahlaklı ve objektiflik durumları bakımından analiz etmektedir (Greenberg, 2001: 213). Çalışma sahasında örgütsel adaletin inşa edilmesi yönetici personelin sorumlunda olduğundan, örgütsel adaleti inşa eden yönetim personeli ve işgörenler aracılığıyla daha fazla sevilerek verdikleri kararı, fazlasıyla desteklenmektedir (İşcan, Naktiyok, 2004: 2-3).

Örgütsel adaletin algısal olgu olduğunu daha önce belirtmiştik. Dolayısıyla, örgütsel adalet algısı, ahlak ve olması gereken seviyeye aidiyet hissettirerek çalışma hayatını fazlasıyla manalı hale getirmektedir. Örgütsel adaletle ilgili literatür incelendiğinde, kendilerine adaletli davranıldığını algılayan işgörenlerin organizasyon içinde olumlu tutum ve davranışlarda buldukları savunulmaktadır.

Adaletli olmayan yöneticilerle işgörenlerin örgüte bağlılıkları azalmakta ve bu personeli işten ayrılmaya yönlendirmektedir. Bu yüzden, yönetim kadrolarında bulunan personelin örgütsel adaletin öneminin iyi kavramaları gerekmektedir.

Özellikle işgörenlerin adaletsiz ortamlarda gösterecekleri reaksiyonların öngörülmesinin faydalı olduğu değerlendirilmektedir (Colquitt, Scott, Judge, 2003: 229). Algı ile ilgili değerlendirmeler zaman ilerledikçe davranışa dönebilmektedir. Davranışların ise çalışanların tutumlarının nitelendiricisi olacağı değerlendirilmiştir (Özdevecioğlu, 2004: 2). Dolayısıyla, örgütsel adaletin, çalışanların davranışlarını belirleyici unsur olduğunu değerlendirmek doğru olacaktır.

Sosyal bilim teorileriyle ilgilenen bilim adamları, önceleri örgütsel adaleti (daha sonra açıklanacak olan) Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Kuramı ve Crozby tarafından geliştirilen Göreli Yoksunluk Kuramıyla açıklayıcı olmuştur. Lakin zamanla kuramların örgütsel adalet algısını açıklamakta eksik olması sebebiyle adalette yeni boyut meydana gelmiştir. Adaletle ilgilenenler, adalet algısında işgörenin dört temel konuya ilgi gösterdiğini dile getirmişlerdir. Bu noktalar; çıktıların paylaşımı, paylaşımın kararlaştırılması, paylaşım esnasında uygulanan teknikler ile bireyler arasındaki ilişki sonuçlarının etkilenen işgörene açıklanması biçiminde tanımlanmaktadır. Bu bileşenlerse örgütsel adalet çeşitlerini meydana getirmektedir.

2.1.1 Örgütsel Adalet Türleri

Örgütsel adaletin türleri hususunda iki farklı ayrımın yapıldığı görülmektedir. İlki incelendiğinde; örgütsel adaletin dört unsuru olduğuna değinilmiştir. Unsurlar: Dağıtım, işlem, etkileşim ve bilgisel adalettir. Çalışmada bahse konu sınıflandırma kullanılacaktır. Bazı araştırmacılar ise etkileşim adaletiyle ilgili hususların prosedür adaletine ilişkili algılamayı etkilediğini değerlendirip işlemsel adaletle analiz ederek adaleti iki boyutlu değerlendirir (Masterson, Lewis, Goldman 2000: 790). Karşılık olarak bir grup araştırmacı ise, işgörenlerin adalet algısının, prosedürün uygulandığı zamandaki işgörenler arası diyaloglara bağımlılığını belirterek bu olguyu etkileşim adaleti diye nitelendirmekte ve örgütsel adaletin üçüncü boyutunun etkileşim adaleti olduğunu savunmaktadırlar.

Örgütsel adaletle ilgili ilk araştırmalarda daha çok dağıtım adaletinin işgören davranışları üzerindeki etkileri incelendiği, ancak son yıllarda dağıtım adaleti ile birlikte prosedür adaletinin de çalışan üzerindeki etkilerini inceleyen fazlaca çalışmaya raslandığı görülmektedir (James, DeConing, Dean, 2004: 226). Oysa her dört adalet türü de işgörenlerin davranışlarını tanımlamada oldukça kıymetlidir ve bir arada değerlendirilmesinde fayda vardır.

2.1.1.1 Dağıtım adaleti

Örgütsel adalet türlerinden öncelikle değerlendireceğimiz tür dağıtım adaletidir. Dağıtım adaleti işgörenlerin elde ettikleri çıktıların adaletliliğinin

algılanması anlamına gelmektedir. Organizasyon kapsamında dağıtım adaleti, mükâfatlar tarzındaki çıktıların işgörenlere paylaşımıyla işgörenlerin bahse konu çıktılarının adaletliliğine ilişkin hissettiklerini göstermektedir (Greenberg, 1990: 399).

Adams'ın Eşitlik kuramı paylaşım adaletinin kökünü meydana getirmektedir. Esas noktasının işgörenlerin elde ettikleri çıktılar olması nedeniyle dağıtım adaleti, bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkilerle ilişkilidir (Günaydın, 2001: 26-27). İşgörenler görevleri maksadıyla öne sürdükleri etkinlik öğelerini (deneyim, kıdem vb.) bunlara karşılık aldıkları sonuç ile (maaş ve terfi kararları v.s.) karşılaştırmaktadırlar. Bu kapsamda verimlilik girdi öğeleriyle edindikleri çıktılar arasında adaletsizlik hissedersen, kazandığı mükâfatın adaletsiz olduğunu değerlendirmektedir. Bunun sonucunda kişi, olumsuz tutumlara sürüklenmekte veya bilimsel biçimde bireyin ya da diğer şahısların sonuç ile girdi değerlerinin değiştirmesine neden olmaktadır.

Dağıtım adaletinde, kazanımların adaletli paylaşımının yanında, takdir ile cezanın hakkıyla uygulanması mevzuu önem arz etmektedir. Başka bir ifade ile dağıtım adaleti; işgörenlerin dağıtım çizgisi sonucunda kazandıklarıyla şahıslarına hak gördüğü çıktılar arasında olan mukayeseye ilişkin algı ile hissettikleri şeklinde belirtilmektedir (Skarlicki, Folger, 2003: 1).

Dağıtım adaletinde tutarlı olmak önem arz etmektedir. Tutarlı olmak, önyargıdan uzak, bireysel çıkarlara kıymet vermeyen, doğru bilgiye dayanan ve dağıtım kararlarında doğru süzgeçten geçirilmiş veriyi kullanma manasına gelmektedir (Jones, Scarpello, Bergmann, 1999: 131).

Herhangi bir durum ahlaki etik kurallara zarar vermediği sürece adaletsiz olarak hissedilmez. Adalet insanların nasıl davranması gerektiği ve diğerleriyle etkileşim içinde olması gerektiğini açıklayan ahlaki bir değerdir (Cropanzano, Zinta, Byrne, Bobocel, 2001: 167).

Araştırmalar sonucunda belirtildiği gibi dağıtım adaleti, genel organizasyonel çıktılardan daha fazla bireysel çıktıları değerlendirmektedir. Bir bireye adaletsiz gelen başkasına adaletli gelebilmektedir. Karakter yapısı, pozitif olma dağıtım adaletinin şahıslar tarafından algılanmasını etkilemektedir.

2.1.1.2 Prosedür (İşlemsel) adaleti

İşgörenler sonuçların yanında aynı zamanda işlemlerin (prosedür) de farkındadırlar. Prosedürel adalet çıktı kararlarının hangi teknikle veya hangi yolla alındığı üzerinde durur (Lambert, Hogan, Griffin, 2007: 644-656).

Thibaut ile Walker 1978 yılında uyguladığı araştırmada, organizasyonda verilen kararların verilme sürecine itirazı olanların, süreç denetimi adımı denetimi elinde tutabildikleri sürece, karar verme işlemi esnasında denetimden vazgeçme eğilimine gönüllü oldukları belirtilmiştir. Diğer bir ifadeyle, sonuca itirazda bulunanlar süreci kontrol edebildiklerine inanırlarsa, süreci adaletli olarak analiz edebilirler (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter, 2001: 425-445). Prosedürel adalet algısı işgörenlerin karar verme şekilleri yönünde sergiledikleri reaksiyondur. Prosedür adaletiyle ilgili işgörenlerin oluşturdukları yargıları belirleyen öğelerden birincisi, kararsal mekanizmanın kararı hisseden bireylere ilişkin sergilediği tavırlardır. Kararı alanların kararın etkisini hisseden bireylere doğru kibar muamele etmesi, zamanı geldiğinde geri bildirme işlemi yapması, işgörenlerin organizasyonda prosedür adaletiyle incelemenin ana niteleyicisidir. Prosedür adaletine göre yargılamaları belirten diğer öğeyse karar mekanizmasının verilen kararlara yönelik açıklamalarıdır. Verilen kararın dayanağı nedenlere yönelik açıklamanın yeterliği ile işgörenlerle sıcak etkileşim sağlanması sonuç olarak işgörenlerin, prosedür adaletine ilişkin hissettikleri algıyı pozitif çizgide etkileyecektir (Altıntaş, 2006: 19-40).

St-Pierre ve Holmes bu konuda; 1980 'de Leventhal'ın prosedürel adaletin organizasyonunu içerik yönünden aktarmıştır (St-Pierre, Holmes, 2010: 1169-1182) ve bu değerlendirmenin temelleri Leventhal'ın Adil Yargı Kuramı ile atılmıştır (Greenberg, 1998: 9-22). Leventhal, bireyler kazançlarının adaletli paylaşımı için efektif şekilde emek verirler. Kazançların katkıyla oran yönünden eşitliği kuralından esinlenerek tanımlanan adaletli paylaşım, uzunca süreçte ilgili taraflarca karlı biçimde mevcudu göstermektedir (Greenberg, 1990: 399-432).

Özdevecioğlu; Leventhal, organizasyonda adalet hislerini direk etkileyen 6 ana kuralı sunmaktadır (Özdevecioğlu, 2003: 77-96).

1. Tutarlılık Kuralı: Paylaşımın karar verilmesiyle alakalı verilecek kararın birbiri arasındaki çelişkinin olmamasıdır.
2. Önyargılı Olmamak Kuralı: Paylaşımın ya da prosedürde organizasyon içerisinde işgörenlerine önyargısız olmasıdır.

3. Doğruluk Kuralı: Bilginin doğru olduğuyla alakalı kural olarak gösterilir.
4. Düzeltebilme Kuralı: Verilen bazı kararlara işgörenlerin itiraz hakkının olmasıyla alakalı kural olarak nitelendirilir.
5. Temsilcilik Kuralları: İşgörenleri etkileyebilme kararı alınırken kararların alınmasında işgörenlerden temsili personel seçilmesi ile sorulması kuralı olarak gösterilir.
6. Etik Kural: Verilecek kararlar, paylaşım-prosedürle alakalı, işgörenlerin etik değerleriyle aynı ekseninde olması gerektiği konusunda ilgili kural olarak değerlendirilir.

Paylaşım sal adalet, işgörenlerin bazı tutumları sergilemeleri koşuluyla belli mükâfata ulaşmasını garantilerken, işlem adaletiyse işgörenlerin mükâfatlarını tespit etmede uygulanan tekniklerin meydana gelmesi veya mükâfat süreci oluşturulmasına katılmasını sağlayabilir (İşcan, 2005: 150-171). Prosedür ile dağıtım adaleti, birbiriyle alakalıdır. Bu kapsamda adaletsiz süreçler genellikle adaletsiz sonuç verir (Cihangiroğlu, Şahin ve Naktiyok, 2010: 67–82).

İşlemsel adaletin bunlar dışında sosyal bir tarafı da bulunmaktadır. İşgörenler, işlemlerin adaletli olup olmadığına ilişkin karar verirken bireylerarası ilişkilerin kalitesini de göz önünde bulundurmaktadırlar. İşlem adaleti algısı, işgörenlerin işlemler hakkında bilgisi olduğu ve karar alma sürecinde yer aldıkları sürece maksimum olmaktadır.

2.1.1.3 Etkileşim adaleti

Organizasyonlardaki uygulamaların insana bakan yönüyle ilgilidir. Etkileşim adaleti, işlemsel adaleti uygulamakla görevli şahısların karşı tarafa gösterdikleri tutum ve davranışlarla ilgili olduğu için, işlem adaletinin devamı niteliğinde geliştirilmiştir.

Etkileşim adalet hissi, işgören ile organizasyondaki işlemleri gerçekleştirmekle zorunluluğu bulunan yönetim kadrolarındaki personeller içindeki iletişim sürecini etkilemekte olduğu görülmektedir. Mevcut etkileşim yolunda önem değeri bulunan, doğruluk ile nezaketli olmak gibi öğelerdir. Bunlar, bireylerin hissettikleri adaleti yüksek oranda etkilediği görülmektedir. Çalışanın etkileşim adaletini minimum hissetmesi, yönetim kadrosunda görevli personele negatif reaksiyonlar sergilemesine neden olmaktadır (Polat, 2005: 26-27)

Hissedilen bireylerarası etkileşim adaletsizliği, şahısların tüm organizasyona değil, yönetim kadrolarındaki personele karşı tepki vermesine neden olmaktadır (Cropanzano, Wrigt, 2003: 200). Etkileşim adaleti değerlendirilirken yönetim kadrolarında görev yapan personelin davranışı sorgulanır ve şahıslardan bu eksenle karar vermesi beklenmektedir. Etkileşim adaletinin iki alt dalı bulunmaktadır. Bunlardan birincisi bireylerarasındaki duyar hissi diğeriye açıklama yapma veya sosyal sorum düzeyidir (Cropanzano ve Greenberg, 1997: 319). Bireylerarası duyarlılık, karar verilmesinden sorumlunun, kararıyla etkileşen şahıslara kibar, saygılı tutumlarının olup olmamasıyla ilgilidir. İkinci dalı olan açıklama yapma veya sosyal sorumluluk ise dağıtım kararının arkasında yer alan mananın, kararın etkilediği şahıslara detaylı ve yeteri kadar açıklık getirilmesiyle alakalıdır. Etkileşime dayalı olan adaletin bu dalı pek çok araştırmacı tarafından “bilgilendirmeye dayalı adalet algısı” (informational justice) olarak da nitelendirilmektedir. Etkileşim adaleti Moorman’ın değerlendirmesine göre, kararın verildiğinde şahıslara söylenme şekli sonucundaki adaletin hissetme şeklidir (Robert ve Moorman, 1991: 853). Bu ikinci dalı daha önce de belirttiğimiz şekilde Adaletin dördüncü boyutu olarak ele alacağız.

Etkileşim adaleti algısı da, genel adalet algısında olduğu gibi, algılayanın özelliği tarafından etkilenmektedir. Bunlar demografik yönden (örneğin; yaşı, cinsiyeti, ırkı ile görev yılları), karakterle alakalı özellikleri (örneğin; şahsına güven) içine almaktadır (Maureen ve Ambrose, 2002: 807). Bir örgütte çalışanlar özgür olarak düşündüklerini anlatabiliyorlarsa, o organizasyon işgörenler tarafından adil olarak değerlendirilmektedir.

Etkileşim adaletinin algılanmasında bireylerarası iletişimin öneminin çok büyük olduğu söylenebilmektedir. Bu iletişim şekli ile organizasyon içindeki bazı adil olmayan uygulamalar adaletli olarak algılanabilmekte ve aynı zamanda adaletsizliğin işgörenler üzerinde yaratabileceği negatif etkileri de azaltmaktadır. Örgütsel adalet türlerinin birbirleri üzerinde etkileri bulunmaktadır. Bu etkileri bir sonraki başlık altında ele alınacaktır.

Örgütsel adalet algısının ilişkili olduğu unsurlara genel hatlarıyla değinecek olursak, son zamanlarda pek çok örgütsel psikoloji, insan kaynakları yönetimi çalışmalarında çeşitli bilimlerde ele alınmaktadır. Bunun temel sebebi, örgütsel adalet algısının pek çok örgütsel sonuca sebep olması ve işgörenlerin tutum ve davranışlarını yönlendirmesidir. Bu sebeple örgütsel adalet algısının organizasyonlar tarafından çok iyi bilinmelidir. Örgütsel adaletle ilgili yapılan çalışmalar

incelendiğinde, örgütsel adalet algısının, işgücü dönüşümü, işgörenlerin ücret artışı kararlarına tepkileri, işgören sağlığı ve örgütsel vatandaşlık karşıtı davranışlar gibi örgütsel sonuçlarla yakından alakalı olduğu ve bu sonuçları etkilediği görülmektedir (Begley, Lee, Hui, 2006: 705-721).

Adaletli olmadığı değerlendirilen bir sonuçla karşılaşan şahısların organizasyondaki yönetim kadrolarına ve özellikle insan kaynakları yöneticilerine her zaman aşırı bir düşmanlıkla yaklaşmamaktadır (Singer, 1993: 32). Bunun ana sebebi yukarıda belirtildiği gibi çalışana gereken zamanında açıklama yapılmasıdır. Cropanzono ve Wright işlem adaletinin, insan kaynakları uygulamalarının başarısını pozitif açıdan etkilediğini belirtmişlerdir. Buna göre, üretime karşı davranışlar ve geri çekilme davranışları adalet türlerinin hepsinden de etkilenmektedir. Dağıtım adaletinin olmadığı durumlarda işgörenler organizasyona karşı pasif direnişe geçmektedirler. Bu durumda şahıslar Adams'ın kuramında belirttiği gibi kendi çabaları ile elde ettikleri sonuçları değiştirebilmektedirler (Cropanzano ve Wright 2003: 8). Organizasyonel uygulamalarda etkin kaynak kullanımı sırasında adaletli olmayan işlemlerin kullanılması sonucunda işgörenler organizasyonu adaletli hissetmezlerse, örgüte karşı negatif tutumlar (daha az güven, bağlılık ve daha fazla kızgınlık gibi) geliştirebileceklerdir. Organizasyona yönelik tutum ve duygusal tepkiler daha çok işlemsel adalet algısına bağlıdır. Örgütsel adalet algısının ilişkili olduğu unsurlar tükenmişlik, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık, güven, çalışan sağlığı, işgücü dönüşümü ve örgütsel vatandaşlık karşıtı davranışlardır.

2.1.1.4 Bilgisel (Enformasyonel) adalet

Bilgisel adalet, çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verileri açıklığa kavuşturacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalıdır (Çöp, 2008: 25).

Bilgilendirme veya açıklama yapma, dağıtımla alakalı mantıklı düşüncenin, kararlar alakalı etkilenen şahıslara açıklıkla anlatılması ve açıklanmasıyla alakalıdır. Şahıslar istemedikleri sonuçlarla karşılaştıklarında kendilerine yöneticileri tarafından yeteri kadar açıklamalar yapılırsa örgüte ve yöneticilerine karşı daha toleranslı davranabilmektedirler (Gürcü, 2012: 17-19). Açıklamalar, süreçlerin yapısal yönlerini ve sürecin nasıl işlediğini değerlendirebilmek için gerekli enformasyonu

sağlamaktadır. Ancak bu açıklamaların adaletli biçimde hissedilmeleri bakımından; içtenlikle davranmaları, bir kötü niyet düşünülmezsizin paylaşılması, gerçekçi bir enformasyon temeli ve sağlam bir mantık ilişkisi üzerine kurulmuş olmaları, keyfi değil yasal faktörlerle belirlenmesi gerekmektedir (Keskin, Akgün, Günsel, 2008: 91- 106).

2.1.2 Hemşire/Sağlık Memuru ve Örgütsel Adalet Algısı

Son yıllarda iş ortamında ve yönetim kadrolarında görevli hemşire/sağlık memurlarının görevlerinde olan değişiklikler çalışma şartlarında değişmelerle sonuçlanmaktadır. Bunlar, yönetim kadrolarında görev yapanların işgörenlere güvenme ile adil olma kültürü oluşma durumunu etkilemektedir. Yöneticiler bu nedenle örgütsel adaletin inşasında kilit görev alırlar (St-Pierre ve Holmes, 2010: 1169–1182). Bu alanda yapılan çalışmalara bakıldığında;

2009 yılında Royal'ın 91 hemşire/sağlık memuruna uyguladığı araştırmada çalışmada hemşirelerin dağıtımsal adalet algıları, örgüte aidiyetleri ve iş tatminleri arasında kayda değer ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri yüksek dağıtımsal adalet, organizasyonda kalma arzularını etkilediği görülmektedir (Royal, 2009: 57-58).

2012 yılında Owolabi 200 hemşireye uyguladığı araştırmadaysa örgütsel adalet hissini yüksek seviyede bireylerin işi bırakma arzusuna etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Owolabi, 2012: 28-34).

2.1.3 Örgütsel Adalet Yaklaşımı ile Modelleri

Örgütsel adalet kapsamında çok fazla araştırma değerlendirme yapılmıştır. Bu araştırmaların en temellerini Greenberg'in yaptığı sınıflamalar oluşturmaktadır (Yürür: 112). Greenberg, teorilerini Tablo 2.1' de gösterildiği şekilde reaktif-proaktif yönü ile süreç-içerik yönü olarak iki boyuta taşımıştır. Sonralardan geliştirilen tüm çalışmalar bu boyutları temel almışlardır.

2.1.3.1 Greenberg'in adalet teorileri sınıflandırmaları

Örgütlerde adalet hususuyla ilgili araştırmalar, Homans, Adams, Berscheid ve Walster gibi teorisyenlerin çalışmalarıyla start verilmiş ve parasal ödüllendirmelerin

paylaşım konusu 1959’lardan sonra fazlaca kuramcı tarafından ilgilenilmiştir. Greenberg kuramları Tablo 2.1’ de görüldüğü üzere reaktif- proaktif boyutlarıyla ve süreç-içerik boyutlarıyla incelemiştir.

Reaktif kuramlar, şahsın adil durumdan çekinmesi davranışını vurgularken; proaktif teoriler, şahsın organizasyon içindeki adaleti sağlamaları hususuyla ilgilenmekte ve adaleti meydana getirme, adaletli ortam meydana getirme çalışmalarını belirtmektedir. Süreç kuramı, şahsın kazanımlarının nasıl belirlendiği üzerinde çalışmaktadır. İçerik kuramları ise paylaşılan kazançların adaleti üzerine çalışılmıştır.

Tablo 2.1 Greenberg’in Adalet Kuramları Bölümlendirmesi (Greenberg, 1990: 10).

| Re- Proaktif Boyutu | İçerik-Süreç Boyutu | |
|----------------------------|---|---|
| | İçerik | Süreç |
| Reaktif | Reaktif-İçerik Kuramları Örnek: Eşitlik Kuramı (Adams, 1965) | Reaktif-Süreç Kuramları Örnek: Prosedür Adaleti Kuramı (Thibayur ve Walker, 1975) |
| Proaktif | Proaktif-İçerik Kuramları Örnek: Adalet Yargı Kuramı (Leventhal, 1980) | Proaktif-Süreç Kuramları Örnek: Dağıtım Tercihi Kuramı (Leventhal Karuza ve Fry, 1980) |

Bu yaklaşımlar organizasyondaki şahsın ya da ekiplerin kazanımlarını değerlendiren görel bir adalet konusundaki hislerini göstermektedir (Greenberg, 1990: 9). Bu kuramlar aşağıda değerlendirilecektir.

2.1.3.1.1 Reaktif - içerik teorileri

Kuramlar şahsın adaletli olmayan yaptırımlara karşı reaksiyonuna yönelmiştir. Bu kuramlardan en çok önemseneni Homans tarafından geliştirilen, Dağıtım Adaleti-Sosyal Mübadele Teorisi, Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Teorisi ve Walster’in olgunlaştırdığı Eşitlik Teorileridir.

Kuramlar arasında bazı küçük farklılıklar olmasına rağmen tümünün katıldığı ortak görüş, şahısların adaletli olmayan durumlarda negatif duygularla reaksiyon gösterdikleri ve bu adil olmayan durumları düzeltecek biçimde davranarak bu probleme çözüm bulmaya çalıştıkları istikametindedir. Bu kuramlar organizasyonlarda kaynak ve mükâfatın eşit paylaşımına yönelik tepkileri içerdiği için reaktif-süreç kuramları olarak isimlendirilmişlerdir. Eşitlik kuramı dağıtım adaleti geçerliliğine dayanmaktadır. Eşitlik teorisine göre; işgörenlerin kendilerinin organizasyona kendi katkı ve kazanım/sonuçlarını kendileriyle aynı pozisyondaki şahısların katkı ve çıktıları ile karşılaştırmakta ve adalet hissini oluşturmaktadırlar. İşgörenin elde ettiği çıktılar olarak, mükâfat, geniş bir çalışma odası, makam telefonunun olması, organizasyonun aracını kullanması v.b. sayılabilir. Sarf ettiği gayret ise; bireysel azim, eğitim seviyesi, iş tecrübesi, aldığı eğitim/kurs/seminer gibi işgörenin mükâfatlandırılması gerektiğine inandığı öğelerdir. İşgörenlerin kendi çıktıları ile başkalarının çıktılarını mukayese ettiğinde adaletsiz olursa olumsuz durumlar meydana gelmektedir. Yönetim kadrolarındaki personel bunu bilmeli ve işgörenin katkılarının değerlendirilmesi, mükâfat çıktılarının eşitlenmesi hususunda adalet duygusunu kullanmalıdırlar (Toon, Kalimo, Wilmar ve Schaufeli, 2002: 287; Sabuncuğlu, 2005: 55).

2.1.3.1.2 Proaktif içerik teorileri

Çalışanların kazançları dağıtımındaki adilliği sağlama gayretleri üzerine inşa edilmiş bir kuramdır. Bu kuramın temellerini Leventhal sunmuştur.

Şahısların zaman zaman mükâfatların eşit dağılımı için aktif bir şekilde gayret gösterdiklerini anlatmıştır. Bu kuramda, mükâfatın adaletli paylaşımı, kazanılan ödüllerle işgörenin etkilerinin oranlı olması üstüne inşa edilmiştir. Sonuçta mevcut durumu geniş süreçte bütün taraflarca kazanç getirecektir (Leventhal, 1980: 27-55).

Bazı kuramcılar, adalet normlarının ihlal edilmesine karşılık, paylaşılan mükâfatına adaletli olmasa da işgörenin ihtiyacına göre paylaşılacağı için adaleti hissetmesi gerektiğini düşünmektedir. Böyle ihlallerin adaletli olması gerektiğini savunan Leventhal “Adalet Yargı Modeli (Justice Judgement Model)”ni geliştirmiştir. Bu modele binaen, şahıslar adaletli paylaşım kararları verebilmek için karşılaşılan durumların değişkenliğine bakarak, değişik paylaşım kuralı uygulayabilmektedirler. Örnek olarak, grup içerisinde sosyal uyum sürdürmenin

önem arz ettiği durumlarda, mükâfatlar şahısların katkıları arasındaki değişkenler dikkate alınmaksızın adil paylaşım kuralına uyularak paylaşılabilir (Greenberg, Taxonom: 13). Proaktif- içerik teorileri grubunda değerlendirilen diğer bir kuram da, Lerner'in "Adalet Güdüsü Teorisi"dir (Justice Motive Theory). Kuramı, adaleti daha çok motivasyon tarafıyla değerlendirmiştir. Bu kurama göre dağıtım uygulamaları, orantılı adalet ilkesinden daha önemlidir. Dağıtım uygulamaları dört ilke ile açıklanabilir (Greenberg, Taxonomy: 13).

1. Rekabet: Dağıtımın şahısların başarılarına bağlı olmasıyla alakalıdır.
2. Eşitlik: Dağıtım eşitliğiyle alakalıdır.
3. Eşit Paylaşım: Paylaşımların görece katkıya istinaden uygulanmasını ifade eder.
4. Gerçek Adalet: Dağıtımların şahısların ihtiyaçlarına göre yapılmasını anlatan ilkedir.

2.1.3.1.3 Reaktif süreç teorileri

Greenberg'in bölümlendirdiği adalet teorilerinin üçüncüsü olan reaktif süreç kuramları, kararların alınmasında kullanılan süreçlerin adaletliliğiyle ilgilienmektedirler. 1969'lerden sonraki yılların başlarında John Thiabut ve Laurens Walker, yasal mevzuatlar üzerine yapılan çalışmalardan başlayarak, anlaşmazlıkların çözümüne ilişkin reaksiyonları temel alarak bu teoriyi geliştirmişlerdir (Thibaut, Walker, Justice, 1975: 92).

Kuramcılar, işlemsel adalet teorilerinde üç ayrı yönün bulunduğunu ve anlaşmazlığın çözümüne ilişkin de iki adım olduğunu değerlendirmişlerdir. Taraflar dendiğinde, anlaşamayan şahıslar (davacı - davalı) aracı kişi (hakem) anlaşılacaktır. Çözümle ilgili süreçte, kanıtların sunulduğu süreç aşaması ile ihtilafın çözümünde kanıtların kullanıldığı karar aşamasıdır. Kanıtların seçilmesiyle alakalı denetim süreç kontrolü, uyuşmazlığın tespitine yönelik kontrolse karar kontrolüdür (Chan, 2000: 72; Greenberg, Taxonomy: 13,14).

Kurama göre; uygulanan işlemler, kontrolün aşamasına göre farklılık göstermektedir. Taraflara süreç denetimini getiren işlemler, mevcut denetimi gerçekleştiremeyen işlemlere istinaden, bütün taraf olan insanları fazlasıyla doyuma ulaştırmaktadır. Bu işlemler sonucunda alınan kararlar daha adaletli olarak hissedilmekte ve sonuç taraflarca problem çıkmadan olgunlukla karşılanmaktadır.

2.1.3.1.4 Proaktif süreç teorileri

Kuramlar arasında kullanılma yoğunluğu yüksek kuram Leventhal, Karuzayla Fry'nin Dağıtım Tercih Teorisidir (Allocation Preference Theory). Dağıtım davranışına genel bir yapı inşa etmeyi amaçlayan bu kuram, Leventhal'ın Adalet Yargı Teorisi'nin olgunlaştırılmış biçimidir.

Kuramların tamamı incelendiğinde hemen hemen hepsinin Eşitlik Teorisi'ni temel alarak ortaya attıkları görülmektedir. Yapılan son çalışmalarda reaktif-içerik kuramına fazla talep olmadığı görülmektedir. Çalışma sırasında incelediğim araştırmalarda genellikle proaktif ve süreç kuramlarının kullanıldığı görülmüştür. Çalışmalarda dikkati çeken başka bir konu da, işgörenlerin adaletli olmayan dağıtıma nasıl reaksiyon gösterdiklerinden ziyade, adaletli dağıtımın gereğini yapmak için nasıl davrandıklarının araştırıldığı görülmüştür.

2.1.3.2 Örgütsel adaleti açıklayıcı diğer modeller ve teoriler

Örgütsel adaleti açıklayan modeller değerlendirilirken, önceki başlıkta Greenberg tarafından yapılan bölümlendirmeye değinilmişti. Konunun önemi kapsamında birçok bilim dalının örgütsel adalet araştırmaları ile ilgilendikleri görülmektedir. Ekonomi, sosyoloji, davranış bilimleri gibi bilim dalları örgütsel adalet konusunda çeşitli modeller geliştirmişlerdir.

Bu başlık altında ele alınacak modeller, Araçsal Model, Grup Değeri Modeli, Gruptaki Yetkinin İlişkisel Modeli, Bilişsel Atıf Modeli, Adalet- doğruluk Modeli, Doğruluk- Adillik Modeli, Ahlaki Değerler Modeli ve Adaletin Çok Yönlü İhtiyaçlar Modelidir.

2.1.3.2.1 Araçsal model - kişisel çıkar modeli

Araçsal Model şahısların işlemleri denetleme gereksinimi duyduğunu savunmaktadır (Blader, Tyler, 2003: 110-115). Thibaut ve Walker tarafından olgunlaştırılan Prosedür Adaleti Teorisi, araçsal modele öncülük eder. Bu model literatürde Yararlı Model olarak ifade edilmektedir (Thibaut ve Walker: 92).

Thibaut ve Walker, çalışanların karar verme süreci hakkında bilgileri olduğu durumda, kararlara efektif katılımları olmasa bile örgütsel adalet algılarının

maksimum olacağını düşünmektedirler. Bu modele göre, şahıslar, adil prosedürlerin zamanla işgörenlere büyük getiriler sağlayacağını düşünmelerinden dolayı kısa vadeli çıktılardan tasarruf edebilmektedirler. Kuramcılara göre, işgörenlerin istenen sonuçları elde etmeleri örgütsel adalet algısını etkilemektedir. Arzu edilmeyen çıktıların elde edilmesi durumunda adaletsizlik duygusu da çok fazla olacaktır. Görüldüğü üzere bu model prosedür adaletine araçsal bir bakış açısı sergilemiştir. Şahsın istediği çıktıya ulaşması için süreç üzerindeki kontrolü önem arz etmektedir.

2.1.3.2.2 İlişkisel model- grup değeri modeli

Adaletli davranış şahıs için çok önemlidir. Genel anlamda İlişkisel Model şunu tavsiye eder: Eğer teknik yönetici ile işgören arasında olumlu bir ilişki sağlıyorsa, adaletli değerlendirilmektedir. Teknik, ilişkileri olumsuz kılıyorsa adaletsiz olarak hissedilmektedir.

Grup Değeri Modeli, işlem adaleti çıktılarının bireyi nasıl etkilediğini tam olarak anlatmadığı için şahısların grup ya da organizasyon üyeliğinden beklentilerine farklı bir bakış sunmaktadır. Buna göre bireyler, fiziksel mükâfatlardan çok kendi değer duygularına önem vermektedirler (Bos, Vermunt, Wilke: 491-493).

2.1.3.2.3 Gruptaki yetkinin ilişkisel modeli

Grup Değeri modelini Linda ve Tyler geliştirerek, “Gruplardaki Yetkinin İlişkisel Modeli” (Relational Model of Authority Groups)’ni ortaya atmışlardır. Bu modelde etkili olan üç unsur vardır. Bunlar; güven, tarafsızlık ve yetkiye sahip olan şahısların tutumları. Güven, yetkinin kullanılmasında işgörenlerin yetki sahibine olan inançlarını göstermektedir. Tarafsızlık, işgörenlerin yöneticilerin karar verirken adaletli, kimseden etkilenmeden ve önyargısız olarak karar aldıklarına inanmalarınıdır. Üçüncü özellik ise, yöneticilerin işgörenlere kibar davranışlarıyla alakalıdır (Lind, Tyler: 1988: 28-39).

Adil karar yöntemlerini uygulayan, grup üyelerine nazik ve saygılı davranan yönetici bireylerin gurur duygusunu artırmaktadır. Bu da, davranışların gruba yararlı olmasını sağlamaktadır. En çok araştırmanın bu model için yapıldığı görülmüştür.

2.1.3.2.4 Bilişsel atıf teorisi

Örgütsel adalet teorilerinden bir diğeri Folger'ın olgunlaştırdığı Bilişsel Atıf Teorisidir (Referent Cognitions Theory). Teori, Adams'ın Adalet teorisini hatırlatmasının yanında, şahısların kazanımlarının sonuçlara ilişkin reaksiyonunu etkileyebilecek farklı karşılaştırmalı normlar olduğunu savunmaktadır. İşgörenlerin kendi eş düzey işgörenlerle benzer çıktılar elde etmeleridir (Folger, Robert, Cropanzano, Rusel, 1998: 60).

Bilişsel Atıf Teorisi, işgörenlerin adaletli ve adaletli olmayan durumlara gösterdikleri reaksiyonları ikiye ayırmaktadır. Bunlardan birincisi, görelî bir mukayeseye dayanan ve şahısta doyum/ doyumsuzluk duygularına sebep olan reaksiyonlardır. İkinci grup reaksiyonsa, şahsın olması gereken çıktılara ilişkin inançlarına dayanan ve şahısta öfke duygusuna sebep olan reaksiyonlardır. (Greenberg, Taxonomy: 17).

Şahsın, mevcut işlemlerin yerine uygulanması gerektiğini düşündüğü başka bir prosedürden daha iyi sonuçlar alacağına inanması, eşitsizlik algılamasına sebep olacaktır. Adaletsizlik yargısına sebep olacak atıf (referent), şahsın alternatif işlemlerin farkında olmasıdır. Bu alternatif durumun farkında olmak, farkında olmamaktan daha fazla adaletsizlik algısına sebeptir (Chan: 76).

Teori, eşit olmayan muameleden kimin sorumlu tutulabileceğini anlamayı sağlayan şartları ve bu sorumluluk hükümlerinin nasıl verileceğine ilişkin süreçleri tanımlamaktadır. Ayrıca, Eşitlik Teorisi gibi sosyal duygulardan daha çok ekonomik ve maddî tarafları çalışmaktadır.

2.1.3.2.5 Adalet - doğruluk teorisi

Örgütsel Adalet teorilerinden ele alacağımız bir diğeri teori, "Adalet-Doğruluk Teorisidir" (Fairness Theory). Bu teoriyi Folger ve Cropanzano, Eşitlik Teorisi, Görelî Yoksunluk Teorisi, Bilişsel Atıf Teorisi, etkileşim adaleti ve adaletle ilişkili yaklaşımları birleştirerek geliştirmişlerdir (Folger, Cropanzano, 1998: 60).

Doğruluk Teorisinin temelini, işgörenin kendi sonuçları ile diğeri işgören mukayesesinde onu suçlaması oluşturmaktadır. Şahıslar adil olmayan bir durum hissettiklerinde, kendilerinin maddî ve psikolojik durumlarını tehdit eden sebep olarak diğeri şahısları sorumluymuş gibi değerlendirmektedir.

2.1.3.2.6 Doğruluk - adillik teorisi

Başka bir teori Doğruluk- Adillik (Fairness Heuristic Theory) Teorisidir. Bu kuram eşitlik çalışmalarının nasıl oluşturulduğuna dair karışıklığın giderilmesine yöneliktir. Teori, doğruluk hükümlerini meydana getirmek için şahıslar tarafından kullanılan kanıtların kaynağını göstermektedir. Doğruluk- Adillik Teorisi, şahısların yetkilerini sürekli devrettikleri bir durumda olduklarını ve bu devretmenin sömürülme için bir fırsat meydana getirdiğini vurgulamaktadır. Bu durum, faydalı sosyal ikilem (fundamental social dilemma) diye isimlendirilir (Folger, Robert, Cropanzano, Rusel, 1998: 169).

Kurama göre, bireysel kaynakları ve yetkileri devretmek, şahsın hedeflerini kolaylaştırmasına yardımcı olmakta ve şahsın sosyal varlığını korumaktadır. Fakat aynı zamanda sömürge, risk, itiraz ve kimlik kaybını meydana getirmektedir.

2.1.3.2.7 Ahlaki değerler modeli

Folger'in geliştirdiği Örgütsel adaleti açıklayan model "Ahlaki Değerler Modeli" (The Moral Virtues Model) dir. Bu modele göre, işgörenin eşitliğe ağırlık ve kıymet vermesinin sebebi, bireye saygı duyup kıymet vermesinden kaynaklanmaktadır. Şahıs genellikle bu saygı ile hareket etmektedir. Bu sebeple örgütsel adalet algısı işgören için önemlidir (Folger, Cropanzano: 63).

Ahlak insan olmanın bir gereğidir. Tüm bireyler adalet ve saygılı davranılmayı hak etmektedirler. Bu sebeple tüm organizasyonlarda yönetim adaletli olmalıdır.

2.1.3.2.8 Adaletin çok yönlü ihtiyaç modeli

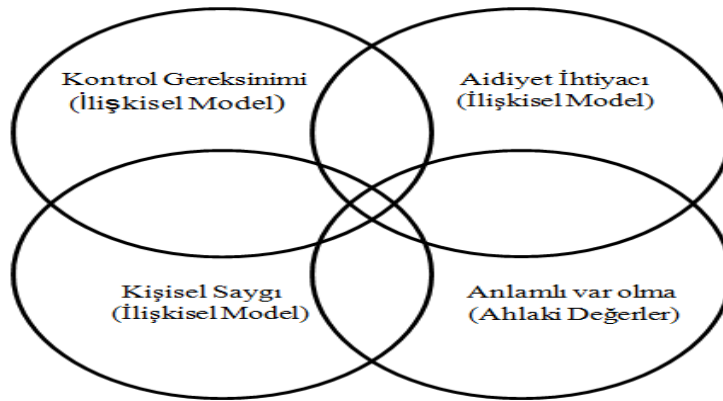
Williams tarafından olgunlaştırılmış olan bu modelde bireylerin birbirleriyle ilişkili en az dört psikolojik gereksinimi olduğu önerilmektedir. Bu gereksinimler kontrol, ait olma, bireysel saygı ve anlamlı var oluş olarak adlandırılmaktadır (Williams, 1999: 92).

Şekil 2.1' de Görülen Adaletin dört gereksinimi daha önce vurgulanan, adaletin üç boyutuyla ilgili diğer modellere uymaktadır ve tüm modelleri bir araya getirmiştir. Yararlı Model, İlişkisel Model ve Ahlaki Değerler Modeli birleştirilerek bu model

meydana getirilmiştir. Kontrol Gereksinimi; Yararlı Modele, ait olma ve kişisel saygı Bilişsel Modele, anlamlı var oluş ise Ahlaki Değerler Modeline uymaktadır ve üç modeli bir arada üzerinde durmaktadır.

Çok Yönlü İhtiyaç Modelinde mevcut kavramları irdeleyelim:

Kontrol Gereksinimi; öğrenme ve isteklendirme teorisyenleri şahısların çevrelerini denetleme ihtiyacında olduklarını söylemişlerdir. Bu gereksinim, şahısların kendi kendine önemli etkileşimleri yönetmek ve tahmin etme isteğinden kaynaklanmaktadır. Araçsal- Kişisel Çıkar Modeli bazı kaynaklarda Kontrol Modeli olarak da tanımlanmaktadır.



Şekil 2.1 Adaletin Çok Yönlü İlişkisel Modeli

(Cropanzano, Byrne, Bobocel, 2001: 176).

Modelde incelenen ikinci gereksinim “ ait olma” dır. Buna göre, bireyler genelde diğer bireylere aidiyet göstermektedirler. Şahıs sosyal kimliğini bu aidiyetle oluşturmaktadır.

Tahmin edileceği gibi, bu bağılıktan yoksun şahıslar depresif ve gergin olma eğilimindedir ve zamana bağlı olarak anti sosyal davranış bozuklukları göstermektedirler. Ait olma, ilişkisel modelin bir parçası olarak gösterilmektedir. Eşitsizlik şahısları birbirinden ayırırken, adalete yaklaştırmaktadır. Bu değerlendirme, adaletli muamelenin organizasyonda yakın ilişkilere neden olacağını anlatmaktadır.

Adalet, bireyler arasında güçlü bağlar oluşturmaktadır. Masterson etkileşim adaletinin liderler ve alt kademe işgörenleri arasında yüksek nitelikte değişiklikler meydana getirdiğini ve işgörenlerin adalet algılarının maksimum olduğu durumda yöneticilerine güvendiklerini söylemektedirler (Masterson, Lewis, Goldman: 740).

Kuramcılar, prosedür adaletinin işgörenlerin üst yönetime olan güvenlerini arttırdığını göstermişlerdir.

Üçüncü psikolojik ihtiyaç, bireysel saygıdır. Şahıs genellikle kendisiyle ilgili iyi düşünmekte fakat adaletsizlik şahıslar arası saygıya zarar vermektedir. Williams'ın ortaya koyduğu son psikolojik ihtiyaç anlamlı var oluşturmaktadır. Genellikle yazarların adaletle ahlaki bağdaştırdığı görülmektedir.

Adaletsiz durumlar, insanlığın ana özelliklerine zararı dokunmaktadır. Bahse konu ana nitelik, ekonomik yarar ve grup niteliklerini de içermektedir. Şahıslar yaşamlarını manalı kılma gereksinimi duymaktadırlar. Hangisinin kullanışlı ve uygun olduğundan fazla, neyin “doğru” olduğunu anlamak varlığını anlamak adına oldukça önem arz etmektedir (Söyük, 2007: 53).

2.2 İş Tatmini

2.2.1 İş Tatmini Tanımı

Kavram psikoloji, sosyoloji, antropoloji ve sosyal psikoloji gibi bilim dallarının katkılarıyla oluşmuştur. İş doyumunu duygusal tutumsal reaksiyon olmakla şahsın görevini, iş ortamıyla iş hayatını incelemesi sonucunda meydana gelmektedir.

Kavramın temeli 1954'de Maslow'a ait olan İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramıyla 1959'da Herzberg'e ait olan Çift Faktör Kuram çalışmaları sonucunda atıldığı tespit edilmiştir. İş tatmininin başka teorisyenlerce farklı tanımlamaları yapılmıştır. Şahsın çalışma tecrübelerini incelemesinden kaynaklı hoş görülen ya da pozitif duygusallıktır (Wroom, Work and Motivation Newyork, 1964 yılında aktarmış olan İsmail Bakan, Tuba Büyükbeşe, 2004: 2).

Çoğu yazar, iş doyumunu işgörenlerin işinden duydukları mutluluk diye tanımlamaktadır. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler aşağıda belirtildiği gibidir.

Tablo 2.2 İş Tatminini Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler
(Aksayan, 1990; Vara, 1999; Tözün, Çulhacı, Ünsal, 2008).

| Bireysel Faktörler | Örgütsel Faktörler |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Yaş• Cinsiyet• Eğitim düzeyi• Zekâ• Kişilik özellikleri• Meslek seçimi• Genel yaşam tutumu• Hizmet süresi (tecrübe)• Sosyal-kültürel çevre• Medeni durum• Değer yargıları• İnançlar• Beklentiler• Statü• İşin zorluk derecesi | <ul style="list-style-type: none">• İş ve niteliği• Yönetim ve denetim• Ücret• Gelişme ve yükselme olanakları• İş görenin övülme isteği• Sosyal imkânlar• Çalışma koşulları• Çalışma arkadaşları• Üstlerle olan ilişkiler |

2.2.2 İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi

Yönetim kadrosunda görevli personel ve işgörenlerle ilgili iş tatmini hususunda en önemli hususlardan biri çalışma motivasyonudur. Organizasyonlar bakımından motivasyon büyük önem arz etmektedir. Zira işgörenin etkinliklerinin artırılması, onları yönlendiren unsurların araştırılmasını gerektirir ve bu öğelerin en önemlisi işgörenin gereksinimlerini uyaran güdüleridir. Organizasyonlarda işgörenin genelinin etkili olmamasının sebebi icra edilen tekniklerin aksamışlığından ziyade, güdülenmelerin hatalı tespit edildiğinden kaynaklıdır. Motivasyon konusu; personelin istekleri, gereksinimleri, hedefleri, tutumlarıyla alakalıdır. Bu yüzden motivasyonu kavramak için şahısları belli biçimlerde tutuma iten sebepleri, şahısların hedefleri, davranışlarını sürdürme imkânları gibi konuların irdelenmesi gerekmektedir. İş doyumunu ile motivasyon arasındaki ilişki hakkında, yönetim literatüründe birçok araştırma vardır. Bu araştırmalardaki ortak nokta bu iki kavramın farklı oldukları fakat birbirleriyle ilişkileri olduğu yönündedir. Çalışmalar incelendiğinde: Motivasyon ile iş tatmini arasındaki ilişki, gerçekte karşılıklı etkileşim biçimindedir. İş tatmini ve çalışma motivasyonu kavramları birbirleriyle ilişkilidir, fakat birbirinin aynısı değildirler. Motivasyon kavramı amaç istikametinde harcanan gayretle ilgilidir. İş tatmini ise işle ilgili doyum veya hoşlanmaya duyulan

gereksinimle ilgilidir. Buradan hareketle iş motivasyonu yüksek olan işgörenlerin her zaman işten tatmin olacakları söylenemediği gibi, motive olmayan işgörenlerin tatminsiz olacakları gibi de bir sonuç çıkarılmaz. İş tatmini içe dönüktür ve bir tutumdan daha fazlasını ifade eder. Motivasyon bir süreçtir ve iş doyumuna yol açar (Mullins, 1996: 520). İş tatmini motivasyonu da içinde barındırır.

Motivasyonda en önemli nokta yukarıda da bahsedildiği gibi, işgören davranışlarının sebebini bilmektir. Her davranış bir arzu ve hedefe dayanır. İşgörenin gereksinimleri karşılandığında kişi motive olacaktır. Şahıs, ihtiyacı karşılandığı zaman tatmin duygusunu da yaşayacaktır.

2.2.3 İş Tatminini Etkileyen Unsurlar

Şimdiye kadar bahsedilen teoriler ve çalışmalar yönünde iş doyumunu meydana getiren öğeler iki temel esasta toplanmaktadır. İlki, şahısların karakteristik durumları ile önceden yaşadığı durumları kapsar. Diğeri ise, çalışma sahası ile çalışmayla ilintili öğelerdir. Bunlar, şahsa hangi biçimde tutum gösterildiği, kendine tevdi edilen iş özellikleriyle, iş sahasındaki diğer çalışanlarla alakalı, mükâfatları içerir. İkiye ayrılan değişkenlerden birbirleriyle etkileşimde bulunarak iş doyumunu meydana getirmektedirler.

2.2.3.1 İş tatminini etkileyen bireysel özellikler

Kimi şahıslar başkalarına nazaran çok daha iş tatmin duygusu hissetmesi şahısların özellikleri ile iş doyumlarının epeyce fazla oranda rol aldığı düşüncelerini aklımıza getirmiş ve icra edilen çalışmalara binaen şahısların özellikleri iş tatmin duygusunu etkilemekte olduğu sonucu çıkmıştır. İş tatminine etken olan bireylerin özellik gösterdikleri; yaşı, cinsiyeti, eğitimi, mesleki, statüsü, sosyal ve kültür özellikleri, çevresi, kişiliği ile zekâsı sayılmaktadır. Tezin bu bölümünde aşağıdaki sunduğum öğelerle iş doyumunu arasındaki alaka incelenmiştir.

2.2.3.1.1 Yaş

Tez araştırması esnasında icra edilen çalışmalarda, yaşın ilerlemesiyle iş ile ilgili duyulan tatmin duygusunun yükseldiği fark edilmiştir.

Yaşlı olmayan hemşirelerin yaşlı hemşirelere nazaran daha az işle ilgili doyum yaşadığı birçok araştırma sonucunda görülmüştür (Lee, Wilbur, 1985: 781-791).

2.2.3.1.2 Cinsiyet

Cinsiyet farklılığının iş doyumuna etken olması görüşü etkin olmasına karşın bay ya da bayanlardan hangilerinin fazla tatmin yaşadığı hususu tutarlı değildir. Kimi çalışmalarda erkek tatmini yüksek düzeydeyken, kimi çalışmalarda tersine sonuca ulaşılmaktadır. Kimi çalışmalarda doyumla cinsiyet arasında anlamsız farklar bulunmaktadır. Bayanın evde erkeğe nazaran çok iş verilmesi bazı yorgunlukları yanında getirerek doyum seviyesini etkilemektedir. Bu hususta mutlak bir sonuç bulunamamaktadır.

2.2.3.1.3 Medeni durum

Çalışmalarda sonuçlarda farklılıklar olduğu görülmektedir. Fakat teorisyenlerin ortak görüşü evli işgörenlerin iş doyumları yüksek bulunmuştur. Uyargil'e göre evli olup da çalışanların bekar çalışana oranla fazla doyum seviyesi olduğu bulunmuş (Uyargil, 1988: 22) fakat kesinliği yoktur. Araştırmalarda evlilik kurumu insanı sorumlu, düzenli hale getirmesi bakımından düşünüldüğünde iş doyumuyla pozitif yönlü alakalı olmaktadır.

2.2.3.1.4 Eğitim

Eğitim seviyesiyle iş doyumunu arasında ilişki boyut net değildir. Kimi zaman yükseköğretim seviyesine sahip şahısların doyumsuzluğa girdikleri izlenirken, kimi zamansa organizasyondaki mükâfatları kazanmaları açısından maksimum seviyede iş tatmini hissettirdiği değerlendirilmektedir. Ayriyeten şahısların eğitim seviyesine bağlı durumlarıyla aldıkları ücret yükseldikçe iş doyumları yükselmektedir (Lankau, Carlson, Nielson, 2006: 309).

2.2.3.1.5 Mesleki kıdem

İş doyumunu fazla olan işgörenler, emekliliği hak etseler dahi çalışmalarına devam etmekte oldukları görülmektedir. Tatmin olmadan işgörenlerse emekli olduklarında tamamen işi bırakma eğilimindedirler. Kıdemle iş tatmini arasında ilişkinin varlığını düşünenler çalışmalarda, yaşı arttıkça beklentinin azalması nedeniyle doyumun yükseldiği görüşünü düşünmektedirler (Oshagbemi, 2000: 217).

2.2.3.1.6 Statü - unvan

Oshagbemi, unvanı organizasyon çalışmalarının iş doyumunu üzerinde olan etkinliği üzerinde çalıştığı ve İngiliz akademik personelinde uyguladığı araştırma sonucunda, unvan-iş doyumuyla olumlu yönde alaka olduğu gözlemlenmektedir. Oshagbemi, iş doyumunun seviyesi kazanılan unvanla beraber artmakta olduğu görülmekte olduğunu belirtmektedir. Bu kapsamda söz konusu çalışmanın sonuçlarına istinaden, bayan akademik personelin iş tatmin seviyeleri kendiyle eşit değerde ünvana sahip bay akademik personelin doyum düzeyine oranla daha fazla bulunmuştur. Devamındaysa cinsiyet tatmin üzerine yalnız başına etkisi yoktur; iş tatmini ücret, terfi imkânlarıyla ve iş şartlarından sağlanan tatmin üzerinde unvan ile cinsiyetin etkili olduğu bilinmektedir (Oshagbemi, 1997: 511-520).

2.2.3.1.7 Sosyo- kültürel çevre

Ailesel bağları güçlü olmayan, birey standartlarının aşağısında yaşam süren, sabit yapıda olan, çalışma alışkanlığı olmayan şahısların, araştırmalar sonucu iş doyumları genelde az görülmüştür. Yetişme tarzlarına göre sorumsuz olan, gelişme ve yaşam standardını artırmak için istekli olmayan çalışan beklenti içinde değildir. İşle alakalı beklenti içinde olmaması çalışanın işiyle duygu bağını azaltıp, iş tatmin duygusunu ötelemektedir (Erdoğan, 1996: 235).

2.2.3.1.8 Kişilik

İş yerinde maddi problem yaşayan arkadaşlarına borç verip üzülmeyle sevinme duygu durumlarını paylaşıp, meslek ile sosyalleşme açısından ona destek olarak

yardım etmeye çalışmaktalar. Bu sebeple iş yerinde işgörenlerin bireysel özellikleri, ortamının etkin, işleyişini yüksek oranda etkilediğinden olgunlaşmış kişiliği olanların, işletmede üretkenlik ile etkinliği yükselteceği doğrudur (Aytaç, 1997).

2.2.3.1.9 Çocuk sahibi olma

Acar'ın, araştırmaları sonunda çocuğa sahip olmak erkek işgörenlerde iş doyumunun negatif etkilediği üzerinde durmaktadır. Yine aynı çalışmada sahip olunan çocuk miktarının, kadın işgörenlerde iş doyumunu negatif olarak etkilediği sonucunu almıştır (Acar, 1992: 211). Araştırmalar sonucunda yaptığım literatür taramalarımnda çocuk miktarının, iş doyum oranıyla arasında az kaynak olduğu tespit edilmiştir.

2.2.3.2 İş tatminini etkileyen örgütsel/ çevresel özellikler

İşin kendi, ücreti, güvenliği, yükselme-gelişme imkânları, iş ortamıyla koşullar, yönetim tarzı, yöneticinin iş arkadaşları ile ilişkisi gösterilebilir. Öğeler bireysel değildir analiz edilerek ölçülebilmesi mümkündür.

2.2.3.2.1 İşin kendisi

İşin enteresan yönlerini olması, şahsın öğrenmesine fırsat sunması, sorumluluğa sokması, işgöreni iş doyumunu açısından doyurmaktadır. Şahıslar genelde sınırları zorlamaya çalışan görevleri seçmektedirler (Bingöl, 1997: 244).

2.2.3.2.2 Ücret

Ücret mekanizmasının adaletli olması başlı başına tatmin için yeterli değildir. Şahıs ücretlendirme sisteminin adaletli olduğunu hissederse dahi, ücret gereksinimlerini gidermiyorsa doyumsuzluk meydana gelmektedir. (Erdoğan: 239).

2.2.3.2.3 Güvenlik

Çalışan genel olarak kendine çalışma güvencesinin sağlandığı organizasyonlarda çalışmayı talep etmektedirler. Özellikle yaşı ilerlemiş çalışanlar genç çalışanlara nazaran bu hususta daha fazla dikkat göstermektedirler (A.E. : 244).

2.2.3.2.4 Yükselme olanakları

İlerleme olanağının yüksek olması, sıklık durumu, adaletli yapılması da çalışanda iş doyumuna sebep olacaktır. Fakat yükselme manası çalışandan çalışana farklılaşmaktadır. İlerleme bazı çalışanlara göre psikolojik gelişim manası taşımaktayken kimilerine göreyse aldığı ücretin yükselmesi, güvende ve onure edilme, kazanç manasına gelmekte olduğu görülmektedir. Her çalışanın yükselmeye bakışı farklılaşınca, ilerlemenin meydana getireceği doyum veya doyumsuzluk hissi kişiden kişiye değişmektedir (Gordon, 1999: 94).

2.2.3.2.5 Gelişme olanakları

Hizmet içindeki eğitimler; oryantasyon beceri ve liderlik eğitimi olarak üçe ayrılır. Eğitim, işgörenlerin işine biçtikleri kıymetin seviyesini algılamalarını sağlayarak iş doyumlarını yükseltmektedirler. Diğer taraftan organizasyon işgörenini eğitimi maksadıyla bedel ödemekte olması işgörenin daima aidiyeti üzerine etkili olur. Kendisine yeni bilgi verilen şahsın görevini etkin biçimde icra etmekte ve özgüveni yükselmektedir (Mc Elroy, 2001: 332).

2.2.3.2.6 Çalışma ortam ve koşulları

Hemşire ve sağlık memurlarına uygulanan araştırmanın sonuçları: daima gece görev yapan hemşire ve sağlık memurlarının işe aidiyetinin az olduğu tespit edilmiştir. İlave olarak aynı çalışmada, hemşire ve sağlık memurlarının iş düzeni üzerine söz sahipliği olmasının hemşireliğe aidiyetleriyle anlamlı ilişkiler görülmüştür (Brooks, Swailes, 2002: 124).

2.2.3.2.7 Yönetim biçimi ve yöneticilerle ilişkiler

İş ortamında yöneticiler işgörenleri tatmin etmeleri için; takım çalışmasına geçilerek işgörenlerde aidiyet, benimseme duygusu geliştirilmelidir ve gerektiği zaman yetki devri olanağı sağlanmalıdır. Bunların yanında, işgören başarısı uygunluğu değerlendirilerek takdir edilmesine ortam yaratılmalıdır (A.E., 869).

2.2.3.2.8 Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler

Şahsın iş arkadaşlarıyla işbirliği içinde bir mekânda görevini yapması işinden hissettiği tatmin duygusunu etkiler. Kendini yalnız yaşamaya bırakan işgörenlerin moralmen çökmekte, işine olan sevgisi azalmakta, dolayısı ile de iş tatminini algılatamamaktadır. Bunların yanı sıra, iş arkadaşlarıyla şahısların aynı davranış ile değere sahip olmaları iş doyumunu yükseltici başka bir öğedir. Aynı kıymet ile davranışı olan işgörenlerin olduğu organizasyonda, çatışma aza inmektedir (Arnold, Feldman: 90).

2.2.3.2.9 Örgüt kültürü

Son zamanlarda iş tatminine karşı ilginin yükselmesi ve işletme yönetiminde insan öğesinin öne çıkmasıyla organizasyonlarda işgörenlerin duygusal yaşamını önemsemesi çoğu ülkelerde yönetim biçimiyle organizasyon ortamının değişmesine sebep olmaktadır. Farklılaşan anlayış ile beraber, efektif örgüt kültürü oluşturarak işgören tatmini inşa edilmesi ve bu yol ile organizasyonun hedeflerine varması verimin yükselmesi günümüzdeki organizasyonların önemli amaçlarından birisi halini almıştır (Işıkhan, 1996: 119).

2.2.3.2.10 Stres

Stresle iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki mevcuttur. Stres yükseldikçe iş tatmini düşmektedir (Hong, Alison, While, Barribal, 2006: 623). Bütün sektörlerde değişik stres etkenleri mevcuttur. İşin kendisi de stres kaynağı olabilmektedir. İş ortamı çok fazla stres etkenini içermektedir. Şahsın dış çevresinde, aile ve arkadaşla yaşadığı stres zamanla işine yansiyabilir. İşteki hem başarıma hem de başarısız olma

strese neden olmaktadır. Organizasyonlarda stres olmazsa olmazlardandır. Stresli ortamlar şahsın işten ayrılma hissine sebep olabileceği gibi ruh dengesini de negatif etki yapmaktadır (Herdis, Pall, Alfons, 2005: 582).

2.3 Örgütsel Adalet ve İş Tatmini İlişkisi

Çalışmanın bu bölümünde, şimdiye kadar incelenenlerin doğrultusunda örgütsel adaletin iş tatmini üzerine etkileriyle bu konuda yapılan çalışmalar üzerinde durulacaktır. Öncelikle örgütsel adaletin türleri, süreçleri ve teorileri inceledik, daha sonraysa iş tatminine etki eden öğelere yer verdik. Literatür tarandığında iş tatmini ve örgütsel adalet algısına sebep olan öğelerin hemen hemen aynı olduğunu görüyoruz. Aralarındaki ilişkiyi araştıran çalışmalar;

2003 yılında Schmiesing, Safrit ve Gliem, 232 işgören üstünde yapmış oldukları araştırmalarda iş tatminiyle örgütteki adalet aralarındaki olumlu ilişkiler tespit edilmiştir. Özellikle, prosedürle etkileşim adaletinin iş tatmininde önemli olduğunu, dağıtım adaletinin ise daha az etkili olduğunu savunmuşlardır (Schmiesing, Safrit, Gliem, 2003: 25-31). 1989 yılında Folger ve Knovsky yaptıkları araştırmada, dağıtım ve prosedür adaletinin yüksek seviyede algılanmasının iş tatminini arttıracığını bulmuşlardır (Folger, Knovsky, 1989: 1663). Field ve arkadaşları Hong Kong'da istatistik bölümünde görevli 1014 kişi üzerinde telefonla yaptıkları bir araştırmada prosedür ve etkileşim adaletinin yüksek algılanmasının iş tatminini de olumlu yönde etkilediğini ve bu şahıslarda iş tatmininin de yüksek olduğunu bulmuşlar ve örgütsel adalet çeşitleri arasında en çok dağıtım adaleti algısının iş tatmininde etkisinin olduğu sonucuna varmıştır (Fields, Pang, Fields, Chiv, 2000: 547-562). Cohen, Charash ve Spector yaptıkları meta-analizde yaş, cinsiyet ve ırkın örgütsel adalet ve iş tatmininde etkili olduğunu bulmuşlardır (Cohen, Charash, Spector, 2001: 278-282). İşgörenlerin elde ettikleri kazanımların örgüte yaptıkları katkılarla veya kendileriyle benzer işleri yapan çalışma arkadaşlarının aldıkları ödüllerle uyumsuz ve yöneticilerin karar verme usullerini tutarsız, taraflı ve yanlış olarak değerlendirmeleri adalet algılarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu negatif algıların artması da çalışanların iş performanslarının, yönetime olan güvenlerinin, iş memnuniyetlerinin ve örgütsel bağlılıklarının azalması ile örgütsel sinizm tutumlarının ve işten ayrılma niyetlerinin artması gibi olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Efeoğlu, Esengül, 2011: 343-360).

2.3.1 Hastanelerde Örgütsel Adalet ve İş Tatmininin Önemi

Tarihin en eski organizasyonlarından biri olan hastaneler, toplumda önemli bir yere sahiptir. Hastaneyi kıymetli yapan etmenlerin başında, uygulanan hizmet maliyetlerinin çok fazla olması gelmektedir. Hastanede bir gün kalmanın bedeli, ortalama kişi başına düşen ortalama günlük milli gelirin 4-5 katına eşittir (Seçim, 1991: 10). Hastaneler, insana dayalı emeğin yoğun olduğu örgütlerdir. Hastaneler birer açık sistemlerdir. Bu sistemlerin en önemli girdileri ve çıktıları insandır. Hastanelerin toplumun sağlık hizmetini karşılamak amacıyla kurulduğu düşünüldüğünde, hastanenin belirlenen amaca ulaşabilmesinde çalışanların işten sağladığı tatmin ve tatminsizliğin önemi ortaya çıkmaktadır. Birçok çalışma, hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin temel göstergesi olarak iş tatminsizliğini işaret etmektedir. İşten ayrılma niyeti, hemşirelerin işten gerçek olarak ayrılmalarını tahmin eden temel bir göstergedir (Çarıkçı, Oksay, 2006: 28-40).

Hastaneler vardiyalı çalışmanın yoğun olduğu kurumlardır. Bu kurumlarda, özellikle gece vardiyasında çalışan işgörenler yöneticilerinin kendi performanslarını yeterince iyi takip edemediklerini düşünürler. Genelde gece vardiyasında çalışanlarda bu nedenle tatminsizlik görülmektedir.

2.4 Tükenmişlik

2.4.1 Tükenmişlik kavramı

1970'li yıllarında konuşulmaya başlayan kavram, ilk 1974'de Freudenberg'in kalemiyle makalesinde ele alınmıştır (Arı, Bal, 2008: 131-148). Teorisyen tükenmişliği, Başarısızlık, yıpranmışlık, enerjinin bitmesi ya da karşılanamayan gereksinimlerle şahsın içsel kaynaklarının bitmesi biçiminde tanımlamıştır (Yıldırım, Ekinci, Öter, 2012: 327-345, Lin, John, McVeigh, 2009: 294-301). Yaygın en kabul gören tanımsa, tükenmişliğin envanterlerini çıkaran, geliştiren Christina Maslach'ındır (Budak, Sürgevil, 2005: 95-108). Maslach'a göre tükenmişlik sendromunu: İş icabı insanlarla yüksek yoğunluk ilişkisi içinde izlenen duygu tükenmesi, duyarsızlık ile bireysel başarısızlık hissi biçiminde tanımlar (Maslach, Schaulefi and Leiter, 2001: 397-422; Maslach, Jackson, 1981: 99-113).

Maslach'a göre tükenmişlik üç boyuttan oluşmaktadır. Boyutlarsa; duygusal tükenme, duyarsızlaşmayla, bireysel başarı algısı azlığıdır (Maslach, Jackson, 1981: 99-113).

2.4.2 Tükenmişliğin Boyutları

2.4.2.1 Duygusal tükenme

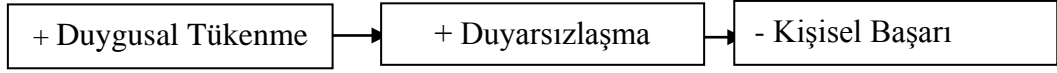
Bireyin yaptığı görevi sebebiyle çok fazla yüklenmesiyle tükenmiş olma duyguları olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenme, halsiz, yorgun, güçsüz, kişinin özgüveniyle ilgisinin bitimidir. Bu boyut fiziksel ve duygusal yorgunluk durumlarını gösterir ve tükenmişliğin merkezindeki en önemli boyuttur. Duygusal tükenmeyi hisseden birey, hizmeti sunduğu bireylere geçmişteki gibi sorumluluğu yüksek davranmalarla ilgili çelişkiler yaşar geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünerek, gergin duygularını yaşar. Dolayısıyla işgören ve işyeri açısından etkinliği azalmış durumlar meydana gelir (Maslach, Goldberg, 1998: 63-74, Lee, Akhtar, 2007: 63-84).

2.4.2.2 Duyarsızlaşma

Kişinin hizmet verdiği şahıslara nispeten, onların şahıs olduğunu göz ardı ederek duygusuzlaşmış tutumlar göstermesiyle belirir. Duygu tükenmesi karşılığında başa çıkma stratejileri olarak birey diğer bireylerle ilişkisinde duyarsızlaşma neticesinde onlara mesafe koymaya başlamaktadır. Hizmette buldukları şahıslara karşı nesneymiş tarzında davranışlarda bulunarak, küçük düşürücü laflar söyler. Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tutumlar içerir ve bunlara sinirlilik ve kişinin idealizm kaybı eşlik eder. Birey insancılıktan uzaklaşmış, duygudan yoksun tavır takınır. Duyarsızlaşmışlık aşamasında kişi işini teknik anlamda sürdürür ve bu durum kişinin işe ilişkin performansına yansır (Maslach, Goldberg, 1998: 63-74; Lee, Akhtar, 2007: 63-84).

2.4.2.3 Kişisel başarı hissinde azalma

Üretkenlik, yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını belirtir. Bireysel başarıların azlığı, sorunların başarıyla çözülememesi akabinde de o konuda eksik hissetme durumu diye tanımlanır. Kişisel başarıda azalma hisseden birey, yetersiz olduğunu değerlendirir ve motivasyonu konusunda azalma yaşamaktadır. (Kaçmaz, 2005: 29-32; Maslach, Goldberg, 1998: 63-74; Lee, Akhtar, 2007: 63-84).



Şekil 2.2: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli (Ardıç ve Polatçı, 2008: 71).

Tükenmişlik boyutları ayrı olarak tanımlanmış olsa da birbirleriyle ilişkilidir. Ardıç ve Polatçı'nın belirttiğine göre; Maslach Modelinde duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmaya, o ise kişisel başarı duygusunda azalmaya neden olmaktadır (Şekil 2.2). Şahıslarda tükenmişlik, duygusal tükenmeyle duyarsızlık durumunun yükselmesi, bireysel başarı hissini düşmesiyle meydana gelmektedir (Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001: 397-422; Maslach, Jackson, 1981: 99-113).

2.4.3 Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe sebep olan etkenler, kişisel sebepler ve örgütsel sebepler olarak ikiye ayrılır (Akça, 2008: 107-123; Akbolat, Işık, 2008: 11; Derin, Demirel, 2012: 509-530).

2.4.3.1 Kişisel sebepler

2.4.3.1.1 Yaş

Maslach, Schaufeli ve Leiter'in 2001 yılında yaptığı araştırmada, yaşın tükenmişlik ile ilişkili bir değişken olduğunu belirtmişler ve genç işgörenlerde tükenmişlik seviyesinin daha fazla olduğunu bulmuşlardır (Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001: 397-422). Başka bir ifade ile tükenmişlik, daha çok işe yeni başlayanlarda ortaya çıkan bir durumdur (Maslach, Jackson, 1981: 99-113). Yaş

ilerledikçe tükenmişliğin azaldığını ve bunun da deneyimle, olgunlukla ve iş stresine karşı direncin artmasıyla ilişkili olduğunu belirtmişlerdir (Maslach, Leiter, 2007: 368-371).

2.4.3.1.2 Cinsiyet

Ergin'in 1993 yılında yaptığı çalışmasında, duygusal tükenmişlik açısından kadınların erkeklerden daha fazla yaşadıkları görülmektedir (Ergin, 1992: 143-154). Ayrıca, Maslach ve Jackson'ın 1981 yılında yaptıkları çalışmada, bayanlarda duygu tükenmişliği fazla, erkeklerdeyse duyarsızlıkla kişisel başarıma eksikliği daha fazla görülmüştür (Maslach, Jackson, 1981: 99-113).

2.4.3.1.3 Eğitim

Şahısların eğitim seviyeleri tükenmişliğe etmemdir. Eğitimin yükselmesiyle tükenmişlik seviyesinin yükseldiği izlenmiştir. Sonucun, eğitimin artmasıyla personeli strese sokan durumlarla sorumlulukların artma olasılılığı yükselmesi tükenmişliği artırıcı olarak açıklanır (Maslach, Schaulefi, and Leiter, 2001: 397-422).

2.4.3.1.4 Medeni durum

Medeni durumun tükenmişlik ile ilişkisinde; bekarların ve boşanmış kişilerin evlilere nazaran daha çok tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach, Jackson, 1981: 99-113). Aynı zamanda, bekarlar boşananlardan daha yüksek bir oranda tükenmeye maruz kalmaktadır (Maslach, Schaulefi, and Leiter, 2001: 397-422).

2.4.3.1.5 Kişilik

Gürboyoğlu'nun belirttiğine göre; Maslach'ın öğrencileri Maxime Gann ve Steve Heckman'ın araştırmasında, güçsüz kişiliğe sahip olan şahıslar, gerginliği olan, pasifize olmuş şahıslardır. Sabırsız kişilikler kolaylıkla kızıp, öfkelenebilirler, hastalara kolaylıkla duyarsızlaşabilirler (Liljegren, Ekberg, 2008: 1-10).

2.4.3.2 Örgütsel nedenler

Doğrudan insana hizmet veren hemşirelik, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, doktorlar, psikiyatristler, kliniklerdeki psikologlar, avukatlar, polisler, müşavirler, milletvekilliği vb.iş gruplarında tükenmişlik daha yoğun yaşanmaktadır (Demir, 2004: 7).

Tükenmişlik olgusu, organizasyonel kökü olan başka strese etki eden kaynaklardan farklı kılan, işgörenlerin görevi gereğince karşı karşıya geldikleri şahıslarla çok fazla etkileşime geçmesiyle meydana gelmektedir. Yani tükenme durumu stres kaynağını oluşturmayıp, bu durumun başarısız yönetildiğinden oluşmaktadır. Şahsı strese sokan durumlarda meydana gelen tükenmişlik hayatımızda farklı evrelerde karşımıza çıkmaktadır. Çalışmalar incelendiğinde tükenme durumunun, insanlığa hizmet eden iş kollarında ve duygu talebinin yoğunlaştığı ortamda, görüldüğü izlenmektedir (Şeşen, 2011: 69).

Hemşirelerde vardiya usulü görev, iş süresi, gelirin az olması, meslekle ilgili statüyle saygın bir durumda görülmemesi, görevin fiziki ve zihni olarak personeli yorması, zamanla yarışır gibi çalışma durumu, tükenmişlik durumuna sebep olmayla alakalı etkenler arasında sayılabilir (Kaya, Ayık ve Uygur, 2010: 401-419).

İşgörenler açısından önem arz eden problem olan tükenmişlik belirtileri fiziki, davranış olarak, örgütsel, sosyal olarak dörde ayrılır (Cronin ve Rooks, 1985: 31; Cullen, 1995: 22; Çam, 1999: 90).

1.Fiziksel belirtiler: Yorgun, bitkin, uykusuz, solunum güçlüğü belirtileri, kilosel kayıplar, ağrı ile sızlanmalar tarzında belirtiler.

2.Davranışsal belirtiler: Hızlı öfke, işe gitmeyi istememe veya hiç gitmeme, özgüven ve özsaygıda azalma, unutkanlık, ani sinirlenme ve engellenme, kolay ağlama, başarısızlık hissi, küçümseme ve alay etme, davranışta katı olma gibi ifade edilebilir.

3.Örgütsel belirtiler: Mesaiye zamanından gelmemek, görevini kalitesiz yapmak, kuruma yönelik ilgisizlik, rol çatışması, değişime direnme, işi bırakma tarzında görülen belirtiler.

4.Sosyal belirtiler: Çevreye karşı negatif davranış ve tavırlar içine girme, insanlığa ilginin azalması, suçlayan tavır takınma, genel olarak huzursuzluk durumuyla görevini aksatarak çalışmak.

2.4.4 Örgütsel Düzeydeki Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları

Örgütsel düzeyde tükenmeyi önlemek ve mücadele kapsamında uygulanabilecek yöntemler Tablo 2.3' de gösterilmiştir (Rogers, 1984; Izgar, 2001: 29-42). Tükenmişlik yaşanan örgütlerde, işgören devir hızında artış, işte devamsızlık, işten kaytarma gibi yaşanan durumlardan ötürü örgüte ek maliyet getirmekte ve verimlilik ile etkinliği azalmaktadır (Demirel, 2014: 14).

Tablo 2.3: Örgütsel düzeydeki tükenmişlik ile başa çıkma yolları (Ardıç ve Polatçı, 2008: 76).

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">* Çalışanlarda örgütsel bağlılığı oluşturmak,* Çalışanları, takım çalışmalarına yönlendirmek,* Çalışanların işlerinde karar alma aşamasında bulunmalarını sağlamak,* Örgütsel değişimi sağlamak,* Ödül sisteminin adil olmasını sağlamak ve geliştirmek,* Örgüt içinde oluşacak çatışma ortamının önüne geçecek yönetim sistemi kullanmak,* Çalışanlara işle ilgili yetki ve sorumluluğu eşit ve adil dağıtmak,* Görev tanımlarını açık ve kesin olarak ortaya koymak,* İş yükünün önüne geçmek gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanıma başvurmak,* Kişisel gelişim imkânları sunmak,* Çalışanların, mesai saati içerisinde dinlenebilecekleri yeterli zamanı ayarlamak, | <ul style="list-style-type: none">* Örgüt içi iletişimi geliştirmek ve kalitesini artırmak,* Doğru bir terfi politikası uygulamak,* Uzun çalışma yerine esnek çalışma saatleri uygulamak,* Öğle yemeği ve dinlenme ortamlarını rahatlatıcı ve dinlendirici yerler olarak ayarlamak,* Çalışanları farklı görevlerde çalıştırmak,* Üst yönetimin desteğini sağlamak,* Sıklıkla pozitif geri bildirimde bulunmak,* Astlara yetki devrederek yönetsel becerilerini artırmak,* Örgütte çalışanlar için danışmanlık hizmeti oluşturmak,* Tatil ve sosyal etkinlik imkânlarını artırmak,* Çalışanların gelişimine katkıda bulunmak için eğitimler planlamak ve uygulamak,* Örgüt içinde kariyer fırsatları oluşturmak. |
|--|--|

2.4.5 Bireysel düzeydeki tükenmişlik ile başa çıkmanın yolları

Tükenmişlikle mücadelede örgüt kadar bireylere de görevler düşmektedir. Bireyler açısından uygulanabilecek yöntemler Tablo 2.4'de gösterilmiştir (Izgar, 2001: 46; Taycan, Kutlu, Çimen ve Aydın, 2006). Tükenmişlik çalışanları fiziksel olarak yıpratdığı, mutsuzluğa götürdüğü, yaşam kalitesini ve sonuç olarak enerjisini düşürdüğü düşünülürse, sonuçları itibari ile tükenmişlikten yine bireyin kendisi etkilenmektedir. Dolayısıyla bireylerinde tükenmişlikle mücadelede aktif rol alması gereklidir.

Tablo 2.4: Bireysel düzeydeki tükenmişlik ile başa çıkma yolları (Ardıç ve Polatçı, 2008: 77).

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">*Tükenmişliğin ne demek olduğu hakkında bilgili olmak,* Kendisini ve sınırlılıklarını tanıyarak gereksinimlerini ortaya koymak,* Görevle alakalı beklentileriyle hedeflerini ortaya koymak,* Bireysel gelişme imkânlarından faydalanmak* Danışman hizmetlerinden faydalanmak,* Yaşam tarzını, huzurlu, monotonluğun önüne geçecek şekilde ayarlamak, | <ul style="list-style-type: none">* İşe başlamadan önce iş hakkında her yönüyle bilgi sahibi olmak,*Tatil yapmak,*Zaman yönetimini bilmek ve aktif uygulamak,* Tatile çıkmak,* Duygusal tükenmeye yer vermemek, rahatlamak için düzenli spor aktivitelerinde bulunmak, müzik dinlemek,* Hobi edinmek, |
|---|--|

Hatırlanacağı üzere bu araştırmada ele alınacak ikinci temel değişken, işe adanmadı. Bireylerin iş yaşamındaki karşılaştıkları tükenmişliğin karşıtı, bireyin işine adanmasıdır. Buna göre tükenmişlik, başarısızlık, yıpranmışlık veya bitkinlik gibi özellikleri içerirken (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001); işe adanma ise, enerjik, şevkli, coşkulu ve katılımcı olma gibi özellikleri içermektedir.

2.4.6 Hemşirelik ve Tükenmişlik

Son yıllarda post-endüstriyel ülkelerde hemşire sıkıntısı büyük bir problem haline gelmiş (Leiter, Maslach, 2009: 331-339) ve sağlık sisteminde mevcut hasta ihtiyaçlarını karşılayacak yeterli hemşire yoktur. Bu da, çalışan hemşirelerde tükenmişlik düzeylerinde artışa neden olmuştur (Brooks, Bradt, Eyre, Hunt, and Dileo, 2010: 255–263). Bunun yanı sıra yetki devri azlığı, yöneticinin ya da çalışanların birbirlerine nezaketsiz davranışları tükenmişliği arttırmakta ve kişinin iş memnuniyetini, kuruma bağlılığını azaltmaktadır (Laschinger, Leiter, Day and Gilin, 2009: 302–311). Bu alanda yapılan çalışmalar incelendiği zaman;

Billeter-Koponen ve Freden'in 2005 yılında farklı birimlerde çalışan 10 hemşire ile yaptıkları nitel çalışma sonucunda hemşirelerin değişimler ve yenilikler olduğu zaman uzmanlıklarının dikkate alınmaması ve bilgi, deneyim ve yeteneklerini kullanamamaları tükenmişliği arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır (Billeter-Koponen, Freden, 2005: 20–27).

Laschinger, Finegan, Shamian ve Wilk'in 2003 yılında üç yılı kapsayan longitudinal çalışmaları sonucunda yetki devrinin tükenmişliği önlemede önemli bir rol oynadığı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, tükenmişlik sendromunun yaşanmaması için çalışanlara yönelik yaratıcı iş koşullarının sağlanması ve yönetimde bütüncül

yaklaşım tarzının olması gerektiği sonucuna ulaşmışlardır (Laschinger, Finegan, Shamian and Wilk, 2003: 1-11).

2.5 Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik İlişkisi

Şahısların organizasyondaki yaptırımları adaletli şekilde hissetmeleri, şahısların gösterdiği davranışları yumuşatabilmektedir. Şahıslar organizasyonda adaletsiz bir durum hissettiklerinde, gönüllülük esasına dayanan tutumları azalmakta ve ya gizleme eğilimlerine yönelmektedir (Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 175-200).

İşgörenlerin adalet hislerindeki eğilim ekseninde meydana gelen olumsuz tutumlar, yıranmışlıklara ve akabinde tükenme durumuna sonunda ise işine karşı duyarsızlaşmaya neden olur (Yeniçeri, Demirel ve Seçkin, 2009: 83-99; Maslach, Schaulefi and Leiter, 2001: 397-422).

Bu hususların tersine şahsın adalet algı seviyesinin yükselmeye çıkması, personelin motivasyonunu sağlayarak şahısta tükenme seviyesini azaltmaktadır. Mevcut durumu tükenme boyutlarına indirgeyerek ifadeye bulunmak gerekirse, yükselen adalet algısı şahısların duygu yönünden tükenme hislerini azaltabilmekte akabinde duyarsızlaşma hissini engelleyebilmektedir. Sonuç itibariyle bireysel başarıma hissi de yüksek olabilmektedir (Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 175-200).

2014 yılında Uluköy'ün Örgütsel adalet algısıyla tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlemeye çalışıldığı çalışmada 384 sağlık çalışanından elde edilen verilere uygulanan analizler sonucunda, örgütsel adalet zayıfladıkça tükenmişliğin arttığı görülmüştür. Adalet ve tükenmişlik konularındaki algıların cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği, medeni durum olarak bekârların evlilere göre daha fazla duyarsızlaştığı görülmüştür (Uluköy, 2014:1-9).

2.6 Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki

Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007: 241) de yaptıkları araştırmada 117 asistan hekim yer almış ve çıkan sonuçlara göre erkek hekimlerde duyarsızlaşmanın kadınlara göre daha fazla görüldüğü, medeni durumun ise hiçbir farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. Çalışma saatleri ve nöbet sayısı arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığı ancak yaş ve hekimlik süresinin artması ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın

anlamli derecede azaldığı görülmüştür. Ayrıca asistan hekimlerde kişisel başarı ile iş tatmininin doğrusal yönde ilişki içerisinde olduğu da gözlenmiştir.

Sever'in hemşire/sağlık memurlarının çalışma stresiyle baş etme yollarını, iş tatmini ve tükenmişlik seviyelerine etkisi olan etkenleri İstanbul'da 5 hastanede 374 hemşire üstünde incelediği çalışmasında, işten ayrılmayı düşünen hemşirelerin iş stresiyle tükenme seviyelerinin yüksekliği, çalışma tatmin seviyesinin düşüklüğü ve etkin başa çıkmayı daha az kullandıkları, etkisiz başa çıkma yollarını kullanan hemşirelerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyinin yüksek, iş tatmininin ise düşük olduğu saptanmıştır (Şanlı, 2006: 43).

Trabzonda mevcut sağlık ocaklarında çalışan 227 sağlık personeli arasında yapılan araştırmada sağlık personeli içinde kadınların, evli olanların, çalışma şartlarından memnun olmayanların tükenmişlik düzeyi yüksek; hekimlerin, çocuğu olmayanların, eşi çalışmayanların, sigara içenlerin duyarsızlaşma düzeyi yüksek; evlilerin kişisel başarı düzeyi düşük bulunmuştur. Sonuçta cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, iş şartlarıyla ilgili memnuniyetiyle gelir, tükenme seviyesi ve iş tatmin hissi arasında ilişki olduğu görülmüştür (Yavuzylmaz, Topbaş, Çan, Özgün, 2007: 41).

Bu çalışmalara bakıldığında, iş tatmini ve tükenmişliğin etkileşim içinde olduğu görülmektedir. Aralarındaki ilişki negatif yönlü doğrusal bir ilişkidir. Tükenmişlik düzeyindeki artış, iş tatminindeki düşüş olarak görülmektedir. Ayrıca her ikisini de etkileyen etmenle ortaklık göstermektedir (yönetimin tutumu, işten memnuniyet, medeni durum, cinsiyet, statü, v.b.). Geçmişte yapılan araştırmaların bulgularına göre de pek çok öneri getirilmiştir (Çağlıyan, 2007: 77).

İş yaşamının yoğun temposunda çalışanların iş tatmininin yüksek olması çalışanlar açısından önemli olduğu kadar örgütler açısından da önemlidir. Tükenmişliğin tümüyle ortadan kaldırılması mümkün değildir. Önemli olan çalışanların tükenmişliğe göre daha fazla iş tatmini elde etmeleri ve bunun genel tatmin olarak yaşantılarına da yansiyabilmesidir. Bu amaçla iş tatminini artıracak ve tükenmişliği azaltacak uygulamalar gerçekleştirilmelidir (Alp, 2007: 67).

Örgütsel strese bağlı olarak oluşan tükenmişlik ve iş tatmini, hem gelişim evresinde hem de sebep oldukları sonuçlar itibariyle ortak özellikler göstermektedirler. Bu nedenle örgütler işgörenlerinin yaşamlarının büyük bir kısmını geçirdikleri çalışma ortamlarına özen göstermeli, bu ortamlardan kaynaklı stresin işgörenler üzerinde oluşturduğu tatminsizlik ve tükenmişlik gibi olumsuz etkileri gidermek amacıyla çalışmalar yapmalıdırlar (Berber, 2011: 57).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

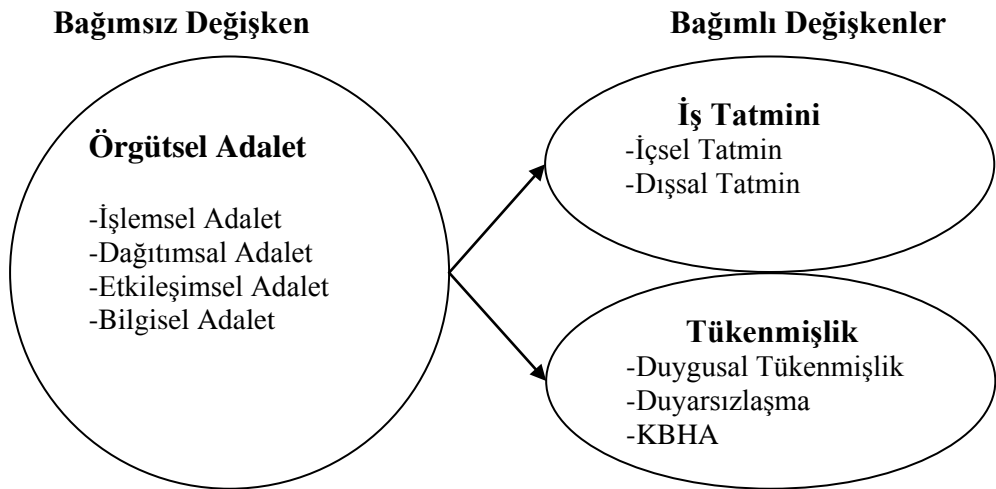
YÖNTEM VE MODEL

Tezin bu kısmında Araştırmamın modeli, evreni, örnekleme ve veri toplama araçlarıyla alakalı bilgiler sunulacaktır. Toplanan veri analizlerinin hangi program, analiz tekniğiyle analizi yapılacağı belirlenecektir.

3.1 Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

Araştırmada hemşirelerin ve sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları, iş tatmini seviyeleri ve tükenmişlik durumları incelenmiştir. Çalışmada, konuyla alakalı literatür ayrıntılarıyla taranarak, bir araştırma modeli geliştirilmiştir. Modelde bağımsız değişken adalet algısı bağımlı varsayılarsa iş tatmini ve tükenmişliktir. Araştırma Ankara ilinde bir kamu hastanesinde görev yapan hemşire/sağlık memurlarını kapsamaktadır.

Araştırmamda ele alınan değişkenler, Şekil 3.1'de belirtilen modelde incelenerek analiz edilecektir.



Şekil 3.1: Araştırmanın Modeli

Hastanenin Eğitim Planlama ve Koordinasyon Kurulundan gerekli izin alınmıştır. Araştırmada anket uygulanan hemşirelerin ve sağlık memurlarının sektördeki hemşireleri ve sağlık memurlarını temsil etme özelliğine sahip olduğu varsayılmıştır. Araştırmaya gönüllülük esasına göre katılım sağlanmıştır.

Araştırmada hemşire ve sağlık memurları arasında, yaş, cinsiyet, medeni hal, çocuk sayısı, çalıştığı hastane, eğitim seviyesi, hemşirelikteki çalışma süresi, normal-sorumlu hemşire mi olduğu, çalışma şekli bakımından incelemeye alınmıştır.

Hipotez 1: Hemşire/Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Hemşire/Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları tükenmişliklerini negatif etkiler.

Hipotez 3: Hemşire/Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları iş tatminlerini pozitif etkiler.

Hipotez 4: Hemşire/Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Demografik değişkenler hemşire / sağlık memurlarının örgütsel adalet algılarını farklılaştırır.

Tezin bu bölümünde değişkenler ele alınarak araştırmada teste tabi tutulacak hipotezler oluşturulmuş bulunmaktadır. Devam eden bölümdeyse araştırmadaki yöntem üzerinde çalışılacaktır.

3.2 Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini, Ankara'da belirlenen kamu hastanesinde görevli 412 hemşire ve sağlık memuru meydana getirmektedir. Değerlendirmeye gönüllülük esasına göre anketleri doldurarak katılan hemşire ve sağlık memurlarının doldurduğu toplam anket sayısı 212 olarak tespit edilmiş denek sayısının yeterli olacağına kararlaştırılmıştır.

Ankete katılan ve kamu hastanesi hastanesinde görev yapan hemşire ve sağlık memurlarından, deneklerin yaş, cinsiyet, medeni hal, çocuk sayısı, çalıştığı hastane, eğitim seviyesi, hemşirelikteki çalışma süresi, normal-sorumlu hemşire mi olduğu, çalışma şekli bakımından (sürekli gece, sürekli gündüz ve vardiyalı) temsil etmesi sağlanmaya çalışılmıştır.

Tablo 3.1: Örnekleme İlişkin Demografiksel Veriler Tablosu.

| Demografik Değişkenler | Sayı | Oran (%) | |
|------------------------|----------------------|----------|-------|
| Eğitim Durumu | Sağlık Meslek Lisesi | 22 | 10,2 |
| | Ön Lisans | 59 | 27,4 |
| | Lisans | 123 | 57,2 |
| | Yüksek Lisans | 10 | 4,7 |
| | Doktora | 1 | 0,5 |
| Medeni Durum | Evli | 143 | 67,5 |
| | Bekar | 69 | 32,5 |
| Cinsiyet | Bay | 30 | 14,1 |
| | Bayan | 183 | 85,9 |
| Hizmet Süresi | 5 Altı | 90 | 42,45 |
| | 5-10 | 70 | 33,01 |
| | 10-15 | 22 | 10,37 |
| | 15-20 | 20 | 9,43 |
| | 20 Üstü | 10 | 4,71 |
| Yaş | 25 Altı | 32 | 15,09 |
| | 25-30 | 77 | 36,32 |
| | 30-35 | 67 | 31,60 |
| | 35-40 | 24 | 11,32 |
| | 40 Üstü | 12 | 5,66 |
| Hastanedeki Görev | Hemşire | 209 | 98,6 |
| | Sorumlu Hemşire | 3 | 1,4 |
| Çalışma Şekliniz | Sürekli Gündüz | 47 | 21,9 |
| | Sürekli Gece | 36 | 16,7 |
| | Vardiya(Gündüz-Gece) | 132 | 61,4 |
| Çocuk Sayısı | 1 | 53 | 48,18 |
| | 2 | 46 | 41,81 |
| | 3 | 11 | 10 |
| | 4 | - | |
| | 5 | - | |

Örnekleme oluşturan deneklerin 1'i (%0,5) Doktora, 10'u (%4,7) Yüksek Lisans, 123'ü (%57,2) Lisans 59'u Ön Lisans ve 22 (%10,2) Sağlık Meslek Lisesi mezunundan oluşmaktadır. Deneklerin 143'ü (%67,5) evli ve 69'u(%32,5) bekârdır.

Deneklerin 30'u (%14,1) bay, 183'ü (%85,9) bayandır. Deneklerin 209'u (%98,6) hemşire, 3'ü (%1,4) sorumlu hemşiredir. Deneklerin 47'si (%21,9) sürekli gündüz, 36'sı(%16,7) sürekli gece, 132'si(%61,4) vardiya(gündüz-gece) şeklinde çalışmaktadır. Ortalama hizmet süresi 7,976 yıldır. Denekler arasındaki en düşük hizmet süresi 1, en yüksek hizmet süresi ise 27 yıldır. Örnekleme ilgili demografik verileri Tablo 3.1' de görebilirsiniz.

3.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmada anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Ankette bulunan demografik sorularla aşağıdaki ölçekler kullanılmıştır. Anket çalışması 4 bölüm ve 74 sorudan oluşmaktadır. Anketlerde kullanılan ölçekler için beşli likert formatı kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketler Ekler bölümünde arz edilmiştir. Anket Bölümleri:

1.Birinci Bölüm: Demografik Özellikler (12 Soru)

2.İkinci Bölüm: Örgütsel Adalet Algısı Soruları (20 Soru: İşlemsel adalet:1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 (1.Bölüm), Dağıtımsal Adalet 1, 2, 3, 4 (2.Bölüm), Etkileşimsel Adalet:1, 2, 3, 4 (3.Bölüm), Bilgisel Adalet:5, 6, 7, 8, 9 (4.Bölüm).

3.Üçüncü Bölüm: Tükenmişlik Ölçeği (22 Soru: Duygusal Tükenmişlik: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), Duyarsızlaşma: 5, 10, 11, 15, 22, Kişisel Başarı Hissi Azalması: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

4.Dördüncü Bölüm: İş Tatmini Ölçeği (20 Soru: İç Kaynaklı Tatmin Maddeleri: 1, 2, 3, 4, 8, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 20, Dış Kaynaklı Tatmin Maddeleri: 5, 6, 7, 13, 14, 17, 18, 19)

Araştırmada veriler “Sosyodemografik Sorular”, “Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği”, “Tükenmişlik Ölçeği”, “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılarak toplanmıştır.

Sosyodemografik Soru Formu: Hemşirelerin yaşı, cinsiyeti, medeni hali, sahip olduğu çocuk sayısı, çalıştığı hastane, çalıştığı klinik, en son mezun olduğu okul, hemşirelik mesleğinde çalışma süresi, hastanede çalışma süresi, şu anki klinikte çalışma süresi, pozisyonu (Hemşire, Servis Sorumlu Hemşiresi (SSH)) ve çalışma şeklini içeren 12 soru yer almaktadır.

3.3.1 Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği:

Colquitt'in 2001'de geliştirdiği ölçekle ilgili Türkçemize geçerli ve güvenilir olma bakımından çalışma Özmen, Arbak ile Özer tarafından 2007'de yapılmıştır. (Özmen, Arbak, ve Özer, 2007: 17–33). Colquitt ölçekte, dağıtım adaletiyle ilgili dört (4), işlemsel adaletle ilgili yedi (7), kişilerarası adaletle ilgili dört (4), bilgisel adaletle ilgili beş (5) toplamda yirmi (20) ölçüm ifadesi bulunmaktadır (Colquitt, 2001: 386-400). Ölçeğin ilk 7 sorusu işlemsel adalet, sonraki 4 soru dağıtımsal adalet, ondan sonraki 4 soru kişilerarası adalet ve son 5 soru ise bilgisel adalet algısı

ile ilgili sorulardır. Soru formunda 5'li likert kullanılmıştır. Colquitt çalışmasını hem üniversite de hem de fabrikada yürütmüştür. Örgütsel adalet ölçeğindeki yüksek puanlar, adalet algısındaki artışı ifade etmektedir. Çalışmanın alt bileşenleri için iç tutarlılık katsayısı olarak alfa değerleri, işlemsel adalet için üniversite örnekleminde 0,78 bulunmuştur. Fabrika örnekleminde 0,93; dağıtımsal adalet için üniversite örneklemi 0,92, fabrika örneklemi 0,93; kişilerarası adalet için üniversite örneklemi 0,79, fabrika örneklemi 0,92; bilgisel adalet için üniversite örneklemi 0,79 ve fabrika örneklemi 0,90 olarak bulunmuştur. Özmen ve diğerlerinin yaptığı güvenilirliği gösteren analize göre Cronbach Alpha değerlerinin, dağıtımsal adalet algı boyutu 0,94, işlem adaleti algı boyutu 0,86, etkileşme adalet algı boyutu 0,88 değerlerinde tespit edilmiştir. Çalışmadaki Cronbach Alpha değerleri, Tablo 4.1'de sunulduğu gibi; dağıtım adaleti algısı boyutu 0,94, işlem adaleti algısı boyutu 0,90, etkileşme adalet algısı boyutu 0,89, bilgisel adalet algısı boyutu için 0,85 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS ile Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmış, elde edilen değerler ölçeğin üç faktörlü yapısını doğrulamıştır ($\chi^2 = 11.14$, $p < .01$; $df = 3$, $GFI = .90$, $CFI = .89$, $RMSEA = .05$, $IFI = .91$).

3.3.2 Tükenmişlik Ölçeği:

Maslach ve Jackson tarafından 1981'de geliştirdikleri ölçeğin dilimizce geçerlilik-güvenirlilik çalışmaları Ergin'in çalışmasıyla 1992 yılında oluşturulmuştur (Barutçu, Serinkan, 2008: 541-561). Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde duygusal tükenmişlikle dokuz (9), duyarsızlaşmayla beş (5) ve kişisel başarı eksikliği boyutu için sekiz (8) olmak üzere toplam 22 ifade yer almaktadır. Alt ölçeklere karşılık gelen soru dağılımı; Duygusal tükenmişlik için 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı sorular, Duyarsızlaşma için 5, 10, 11, 15 ve 22 numaralı sorular, Kişisel Başarı için 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı soruları içeren ifadelerdir. Soru formunda 5'li likert kullanılmıştır (0: hiçbir zaman, 1: nadiren, 2: bazen, 3: çoğu zaman, 4: her zaman). Ölçekleme puanı, kişisel başarı için ters olarak (kişisel başarı azaldıkça tükenmişlik artar) hesaplanmıştır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puanlarının yüksekliği; kişisel başarı puanınınınsa düşüklüğü tükenmişliği nitelendirir. Yüksek seviyede tükenmeden duygusal tükenmişlik ve duyarsızlık altındaki ölçeklerden alınmış yüksek puan, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan anlaşılmalıdır. Orta düzeyde tükenme, her üç alt ölçekte de orta düzeyi

yansıtmaktadır. Düşük düzey tükenmişlikten ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki düşük, kişisel başarı alt ölçeğindeki yüksek puan anlaşılmaktadır. Ergin, 297 hemşire ile 255 doktora çalışmasını yapmıştır. Yapılan güvenilirlik analizine göre Cronbach Alpha değerleri; duygusal tükenme boyutu için 0,83, duyarsızlaşma boyutu için 0,65 ve kişisel başarı boyutu için 0,72 olarak bulunmuştur (Ergin, 1992: 143-154). Ayrıca, Çam tarafından 1992 yılında 276 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirlik çalışmasında ise Cronbach Alpha değerleri; duygusal tükenme boyutu için 0,89, duyarsızlaşma boyutu için 0,71 ve kişisel başarı boyutu için 0,72 olarak bulunmuştur (Çam, 1992: 155-159). Çalışmadaki Cronbach Alpha değerleri Tablo 4.1’de sunulduğu gibi; duygusal tükenmişlik boyutu 0,84, duyarsızlık boyutu 0,79 ve kişisel başarı boyutu 0,82 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS ile Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmış, elde edilen değerler ölçeğin üç faktörlü yapısını doğrulamıştır ($\chi^2 = 8.35$, $p < .01$; $df = 3$, $GFI = .91$, $CFI = .94$, $RMSEA = .04$, $IFI = .90$).

3.3.3 İş Tatmini Ölçeği:

Araştırmada hemşirelerin iş tatmin düzeylerini ölçme maksadıyla, Minnesota İş tatmini Ölçeklendirmesinden faydalanılmıştır. Ölçeklendirme, 1967’ de Weiss, Dawis, England ile Lofquist’in geliştirdiği bir ölçektir. 1985’de Aslı Baycan Türkçeleştirmiştir (Baycan, 1985). Ölçek pek çok değişik noktalardan sorguladığı için bu çalışmada kullanmaya karar verilmiştir.

Ölçekte yer alan ifadeler yine 5’li Likert tipinde olup değerlendirmelerin kesinlikle katılıyorum 5, kesinlikle katılmıyorum 1 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. Buna göre ölçekten alınan yüksek puan hemşirenin ve sağlık memurunun iş tatmini algısının yüksek olduğunu ifade etmektedir. Ölçek değerlendirilirken, katılımcının işaretlediği puanlar toplanarak ham puan elde edilir. Puanlar toplamında değerlendirme yapılırken, 75 ‘in üstü yüksek derecede iş tatminini, 25 ve altı ise düşük iş tatminini ifade eder. 26 ile 74 puanlar arasında ise normal-orta derece iş tatminini ifade eder. Testin tutarlılığı ve güvenilirliği Gillet ve Schwab tarafından saptanmıştır (Telman, 1998: 35).

İş tatmini ölçeğinin iç kaynaklı tatmini (Soru formundaki 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20 nolu sorular) ve dış kaynaklı tatmini (Soru formundaki 5, 6, 12, 13, 14,

17, 18, 19 nolu sorular) ölçebilen boyutları mevcuttur. İçsel tatmini ölçen soru çeşitleri işgörenlerin işle alakalı ne hissettiğini, dışsal tatmini ölçen soru çeşitleri işgörenlerin işletmeyle alakalı ne hissettiğini yansıtmaktadır. Çalışmadaki Cronbach Alpha değerleri Tablo 4.1’ de sunulduğu gibi; iç tatmini=0,85, dış tatmini= 0,81) ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek üzere AMOS ile Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmış, elde edilen değerler ölçeğin üç faktörlü yapısını doğrulamıştır ($\chi^2 = 5.22$, $p < .01$; $df = 2$, $GFI = .89$, $CFI = .92$, $RMSEA = .06$, $IFI = .92$).

3.4 İşlem ve Verilerin Analizi

Araştırmacı tarafından hemşirelere araştırmanın kapsamı hakkında bilgi verilip, araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelerin mail adresleri alınmış ve olmayanlar içinse hastane yönetiminden anket çalışmasıyla alakalı izin alındıktan sonra hastanenin WEB sayfasına 10.04.2014 - 31.05.2015 tarihleri arasında konulmuş ve yanıtlamaları sağlanmıştır. Özellikle, Servis sorumlu hemşirelerine ulaşılmış, kendilerinin ve servis hemşirelerinin anket uygulaması için telkinlerde bulunulmuştur. İlk aşamada veriler incelenerek eksik ve yanlış doldurulmuş olan 4 anket değerlendirmeye alınmamış, değerlendirmeye alınan anket sayısı 212 olarak çalışmalara başlanmıştır.

Elde edilen verilerin analizi IBM SPSS programı kullanılarak yapılmıştır. Öncelikle ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik kat sayıları belirlenmiş, daha sonra değişkenler arası ilişkilerin belirlenmesi için ortalama, standart sapma ve korelasyonlar bulunmuştur. Tükenmişlik boyutları regresyon analizi, iş tatmini boyutları regresyon analizi ve katılımcıların yaş, hizmet süresi, eğitim durumu ve medeni durum, çocuk sayısı, hemşire ve sağlık memurlarının genel çalışma süresi, hastanedeki çalışma süresi, mevcut servisteki çalışma süresi, çalıştığı pozisyonu, çalışma şekli, gibi demografik değişkenlere göre farklılığının analizinde ise ANOVA kullanılmıştır.

Araştırmanın bu bölümünde evren ve örneklem ile ilgili bilgiler verilmiş, veri toplam araçlarından bahsedilmiş ve işlem ve verilerin analizi yapılmıştır. Beşinci bölüm olan bir sonraki bölümde ise araştırmanın analizleri yapılarak hipotezler test edilecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Dördüncü bölümde araştırmanın, tanımlayıcı istatistik, korelasyon, regresyon ve ANOVA analizleri yapılarak hipotezler test edilecektir.

4.1 Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analiz Bulguları

Değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma, korelasyon ve güvenilirlik değerleri Tablo 4.1.'de gösterilmiştir.

Örgütsel adalet bağımsız değişkeninin boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, bilgisel adalet), tükenmişlik boyutlarıyla (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissini azaltması) ve iş tatmini boyutlarıyla (iç tatmin, dış tatmin) incelenmiştir. Ölçeklerde yer alan maddelere verilen cevaplar toplu şekilde değerlendirmeye alınarak aritmetik ortalaması alınmış ve tabloda gösterilmiştir. Alınan aritmetik ortalamaların yorumlanmasında 3 orta değer olarak alınmakta ve yorumlar buna göre yapılmaktadır. Boyut ortalamaları ayrıntılı olarak incelendiğinde İşlemsel Adalet 2,93; Dağıtımsal Adalet 2,70; Etkileşimsel Adalet 3,60 Bilgisel Adalet 3,44; Duygusal Tükenme 2,66; Duyarsızlaşma 2,27; Kişisel Başarı Hissi Azalma 2,79 İçsel Tatmin 3,18; Dışsal Tatmin 2,80 olduğu tespit edilmiştir. Alınan aritmetik ortalamalardan yola çıkılarak:

Çalışanların hissettikleri örgütsel adalet algılarının genel itibarıyla yüksek olduğu (ort: 3,16), boyutlarına bakıldığında işlemsel (ort: 2,93) ve dağıtımsal adalet (ort: 2,70) algılarının düşük bunlara rağmen etkileşimsel (ort: 3,60) ve bilgisel adalet (ort: 3,44) algılarının yüksek seviyede olduğu,

Çalışanların tükenmişlik durumlarının düşük seviyede olduğu tespit edilmiş (ort: 2,57), tükenmişliğin alt boyutlarına göre değerlendirmeye tabi tutulduğundaysa, duyarsızlaşma durumunun genel tükenmişlik durumuna nazaran daha iyi seviyelerde olduğu (ort: 2,27) görülmektedir. Duygusal tükenme (ort: 2,66) durumunusa genel tükenmişlikten biraz daha yüksek seviyede olduğu, kişisel başarı hissi azlığı (ort: 2,79) seviyesininse ortalamanın biraz altında olduğu,

Çalışanların iş tatmin durumlarının düşük olduğu (ort: 2,99) fakat boyutlarına bakıldığında içsel tatminin yüksek (ort: 3,18), dışsal tatminin düşük olduğu (ort: 2,80) görülmektedir.

Tablo 4.1 Araştırma Değişkenlerinin Ortalama, Standart Sapma, Korelasyon ve Güvenilirlik Değerleri.

| Boyut | Ort. | S.S. | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. |
|------------------------------|------|------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|
| 1.İŞLEMSEL ADALET | 2,93 | ,791 | (.90) | | | | | | | | |
| 2.DAĞITIMSAL ADALET | 2,70 | ,975 | ,625** | (.94) | | | | | | | |
| 3.ETKİLEŞİMSEL ADALET | 3,60 | ,766 | ,573** | ,494** | (.89) | | | | | | |
| 4.BİLGİSEL ADALET | 3,44 | ,611 | ,443** | ,033 | ,506** | (.85) | | | | | |
| 5.DUYGUSALTÜKENME | 2,66 | ,617 | -,334** | -,057 | -,285** | -,396** | (.84) | | | | |
| 6.DUYARSIZLAŞMA | 2,27 | ,651 | -,112 | ,355** | -,093 | -,375** | ,611** | (.79) | | | |
| 7.KİŞİSEL BAŞARI HİSİ AZALMA | 2,79 | ,571 | -,157* | ,286** | -,022 | -,341** | ,457** | ,618** | (.82) | | |
| 8.İÇSEL TATMİN | 3,18 | ,565 | ,490** | ,256** | ,410** | ,390** | -,587** | -,435** | -,468** | (.85) | |
| 9.DIŞSAL TATMİN | 2,80 | ,589 | ,536** | ,252** | ,427** | ,495** | -,551** | -,399** | -,366** | ,757** | (.81) |

**p<0,05; *p<0,10

Tablo 4.1'de değişkenler arası ilişkilere bakıldığında, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,334$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet, yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,285$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının etkileşimsel adalet, yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,396$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,375$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları duyarsızlaşma düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,157$ $p < ,1$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları kişisel başarı azalma hissi düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,341$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı algı seviyeleri arttığında yaşadıkları kişisel başarı azalma hissi düzeylerinin azalacağını göstermektedir.

Bu bulgular doğrultusunda, araştırmanın birinci hipotezi (*Hipotez 1*) kabul edilmiştir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,490$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet, yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin arttığını göstermektedir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından dağıtımsal adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,256$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının dağıtımsal adalet algı seviyeleri yani hemşire ve sağlık memurlarına verilen mükâfatların adaletli paylaşılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin arttığı görülmektedir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,410$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının etkileşimsel adalet yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin artmasına neden olduğu görülmektedir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,390$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları içsel tatminin arttığını göstermektedir.

Bu bulgular doğrultusunda, araştırmanın dördüncü hipotezi (*Hipotez 4*) kabul edilmiştir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,587$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duygusal tükenmişlik seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağı görülmektedir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,435$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duyarsızlaşma his seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = -0,468$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri kişisel başarı hissi azalması (KBHA) seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,536$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri işlemsel adalet seviyeleri yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından dağıtımsal adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,252$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri dağıtımsal adalet seviyeleri yani hemşire ve sağlık memurlarına verilen mükâfatların adaletli paylaşılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r = 0,427$ $p < ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri etkileşimsel adalet yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından bilgisayarlı adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r= 0,495$ $p< ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri bilgisayarlı adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r= -0,551$ $p< ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duygusal tükenmişlik seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r= -0,399$ $p< ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duyarsızlaşma seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağına işaret etmektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuştur ($r= -0,366$ $p< ,05$). Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri kişisel başarı hissi azalması (KBHA) seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağını göstermektedir.

4.2 Regresyon Analizleri

Araştırmanın bu aşamasında bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı; olası bir ilişkide, ilişkinin gücü ve yönünün tespit edilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanarak hipotezler test edilmiştir. Hipotezler sırasıyla takip edilerek, bağımsız değişkenlerin (İşlemsel Adalet, Dağıtımsal Adalet, Etkileşimsel Adalet, Bilgisel Adalet) öncelikle tükenmişlik ve boyutları (duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması (KBHA) üzerindeki etkisi, müteakiben iş tatmini (içsel ve dışsal tatmin) üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu doğrultuda regresyon analizinin ilk aşamasında kontrol değişkenleri (yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışma süresi, pozisyon, çalışma şekli) modele dâhil edilerek kontrol altına alınmış; diğer aşamalarında bağımsız değişkenlerin etkisi incelenmiştir.

Tablo 4.2 Örgütsel Adaletin Tükenmişliğe Etkisini Gösteren Regresyon Analizi.

| BOYUTLAR | DUYGUSAL TÜKENME | | DUYARSIZLAŞMA | | KBHA | |
|----------------------|------------------|----------|---------------|-----------|----------|-----------|
| | Model-1 | Model-2 | Model-1 | Model-2 | Model-1 | Model-2 |
| YAŞ | ,094 | ,070 | -,210 | -,071 | -,363*** | -,232** |
| CİNSİYET | ,126* | ,131** | ,124 | ,134** | ,033 | ,049 |
| MEDENİ DURUM | ,083 | ,124** | ,224** | ,169** | ,181** | ,143** |
| ÇALIŞMA SÜRESİ | -,293** | -,224** | -,225** | -,171 | -,121 | -,099 |
| POZİSYON | -,070 | -,009 | -,093 | -,088 | -,143** | -,131** |
| ÇALIŞMA ŞEKLİ | -,153** | -,161** | -,139** | -,095 | -,047 | -,013 |
| İŞLEMSEL ADALET | | -,307*** | | -,299*** | | -,295*** |
| DAĞITIMSAL ADALET | | ,116 | | ,498*** | | ,352*** |
| ETKİLEŞİMSSEL ADALET | | -,055 | | -,063 | | ,079 |
| BİLGİSEL ADALET | | -,213** | | -,201** | | -,229** |
| R ² | 0,08 | 0,27 | 0,17 | 0,39 | 0,20 | 0,36 |
| F | 3,335** | 7,440*** | 7,362*** | 13,296*** | 8,814*** | 11,529*** |

*p<0,10 **p<0,05 ***p<0,001

Örgütsel adalet algı boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini görmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları Tablo 4.2’de sunulmuştur.

Tablo 4.2'deki sonuçlar incelendiğinde demografik değişkenlerden yaşın, tükenmişlik boyutlarından KBHA'nı, açıklama gücünün olduğu ($\beta=-,232$; $p<,05$) yaşın, kişisel başarı hissini negatif yönde etkilediği görülmüştür.

Demografik değişkenlerden;

Cinsiyetin, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişliği ($\beta=,131$; $p<,05$) ve duyarsızlaşmayı ($\beta=,134$; $p<,05$) açıklama gücünün olduğu görülmüştür.

Medeni durumun, tükenmişlik boyutlarından, duygusal tükenmişliği ($\beta=,124$; $p<,05$), duyarsızlaşmayı ($\beta=,169$; $p<,05$) ve kişisel başarı hissi azalmasını ($\beta=,143$; $p<,05$) açıklama gücünün olduğu görülmüştür.

Çalışma süresinin, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişliği açıklama gücünün olduğu ($\beta=-,224$; $p<,05$) ve negatif yönde etkilediği görülmüştür.

Demografik değişkenler kontrol altına alınarak yapılan ikinci aşamada, işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adaletin regresyona dâhil edilmesi ile modelin açıklama gücünde yükselme tespit edilmiştir.

İşlemsel adaletin duygusal tükenmişliği olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,307$; $p<,001$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır.

İşlemsel adaletin duyarsızlaşmayı olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,299$; $p<,001$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır.

İşlemsel adaletin kişisel başarı hissi azalmasını (KBHA) olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,295$; $p<,001$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların kişisel başarı hissi azalması düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır.

Bilgisel adaletin duygusal tükenmişliği olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,213$; $p<,05$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, bilgisel adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş

şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır.

Bilgisel adaletin duyarsızlaşmayı olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,201$; $p<,05$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, bilgisayarlı adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır.

Bilgisel adaletin kişisel başarı hissi azalmasını (KBHA) olumsuz yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=-,229$; $p<,05$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, bilgisayarlı adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların kişisel başarı hissi azalması düzeylerinin de azalmasına sebep olmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda, araştırmanın ikinci hipotezi (*Hipotez 2*) kabul edilmiştir.

Örgütsel adalet algı boyutlarının iş tatmin boyutları üzerindeki etkisini görmek için yapılan regresyon analizinin sonuçları Tablo 4.3'de sunulmuştur.

Tablo 4.3 Örgütsel Adaletin İş Tatminine Etkisini Gösteren Regresyon Analizi.

| BOYUTLAR | İÇ TATMİN | | DIŞ TATMİN | |
|---------------------|-----------|----------|------------|-----------|
| | Model-1 | Model-2 | Model-1 | Model-2 |
| YAŞ | -,057 | ,053 | -,093 | ,011 |
| CİNSİYET | -,043 | -,041 | -,230** | -,234*** |
| MEDENİ DURUM | ,100 | ,019 | ,065 | -,019 |
| ÇALIŞMA SÜRESİ | ,238** | ,154 | ,310** | ,226** |
| POZİSYON | ,145** | ,064 | ,131** | ,043 |
| ÇALIŞMA ŞEKLİ | -,022 | ,010 | -,037 | -,006 |
| İŞLEMSEL ADALET | | ,266** | | ,282*** |
| DAĞITIMSAL ADALET | | ,052 | | ,085 |
| ETKİLEŞİMSEL ADALET | | ,112 | | ,042 |
| BİLGİSEL ADALET | | ,181** | | ,303*** |
| | | | | |
| R ² | 0,09 | 0,31 | 0,16 | 0,45 |
| F | 3,604** | 9,282*** | 6,515*** | 16,871*** |

*p<0,10 **p<0,05 ***p<0,001

Tablo 4.3'deki sonuçlara göre demografik değişkenlerden cinsiyetin, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmini, açıklama gücünün olduğu ($\beta=-,234$; $p<,001$) cinsiyetin, dışsal tatmini negatif yönde etkilediği görülmüştür.

Demografik değişkenlerden çalışma süresinin, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmini, açıklama gücünün olduğu ($\beta=,226$; $p<,05$) çalışma süresinin, dışsal tatmini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Demografik değişkenler kontrol altına alınarak yapılan ikinci aşamada, işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adaletin regresyona dâhil edilmesi ile modelin açıklama gücünde yükselme tespit edilmiştir.

İşlemsel adaletin iş tatmini boyutlarından içsel tatmini olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=,266$; $p<,05$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların içsel tatmin hissini artırmasına sebep olmaktadır.

İşlemsel adaletin iş tatmini boyutlarından dışsal tatmini olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=,282$; $p<,001$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç

ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların dışsal tatmin hissini artmasına sebep olmaktadır.

Bilgisel adaletin iş tatmini boyutlarından içsel tatmini olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=,181$; $p<,05$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, bilgisayarlı adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların içsel tatmin düzeylerinin de artmasına sebep olmaktadır.

Bilgisel adaletin iş tatmini boyutlarından dışsal tatmini olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir ($\beta=,303$; $p<,001$). Dolayısıyla hemşire ve sağlık memurları üzerinde, bilgisayarlı adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında hemşire ve sağlık memurlarının dışsal tatmin düzeyinin artmasına sebep olmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda, araştırmanın üçüncü hipotezi (*Hipotez 3*) kabul edilmiştir.

4.3. ANOVA Analizleri

Örgütsel Adalet Algısı Boyutlarının, demografik değişkenlere göre (yaş, cinsiyete, medeni duruma, çocuk sayısına, eğitim seviyesine, hemşirelik mesleğinde çalışma süresine, şu anki hastanesinde çalışma süresine, şu anki çalıştığı klinikte çalışma süresine, çalıştığı pozisyona göre, çalışma şekli değişkenine göre) farklılık gösterip göstermediğini belirlemede One Way Anova (Tek Yönlü Varyans Analizi)'dan yararlanılmıştır.

Tablo 4.4 Yaş Değişkenine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|------------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | 25'den Az | 2,8065 | 4,599 | ,001 |
| | 25-30 | 2,7752 | | |
| | 30-35 | 3,2489 | | |
| | 35-40 | 2,7321 | | |
| | 40'dan Çok | 2,7143 | | |
| Dağıtımsal adalet | 25'den Az | 3,0242 | 7,342 | ,000 |
| | 25-30 | 2,6622 | | |
| | 30-35 | 2,9403 | | |
| | 35-40 | 2,2500 | | |
| | 40'dan Çok | 1,6667 | | |
| Bilgisel Adalet | 25'den Az | 3,3355 | 1,616 | ,172 |
| | 25-30 | 3,3973 | | |
| | 30-35 | 3,5424 | | |
| | 35-40 | 3,3000 | | |
| | 40'dan Çok | 3,6909 | | |
| Etkileşimsel adalet | 25'den Az | 3,6667 | 3,381 | ,011 |
| | 25-30 | 3,5219 | | |
| | 30-35 | 3,8333 | | |
| | 35-40 | 3,3056 | | |
| | 40'dan Çok | 3,2778 | | |

Örgütsel Adalet Algı seviyesi yaşa göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.4' den katılımcıların bilgisel adalet algılarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir ($p = ,172$). Ancak işlemsel ($p = ,001$), dağıtımsal ($p = ,000$) ve etkileşimsel adalet ($p = ,011$) algıları yaşlarına göre farklılaşmaktadır. Buna göre işlemsel adalet algısı en küçük yaştan (Ort=2,80) - 35 yaşa (Ort=3,24) kadar artmakta, ancak 35 yaşından sonra bu algı azalmaktadır. Dolayısıyla belirli bir yaşa kadar katılımcıların işlemsel adalet algılarının yükseldiği, daha sonra azaldığı; en yaşlı grupta (Ort=2,71) ise en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı 25 yaşından küçük (Ort=3,02) personelde en yüksek seviyede 40 yaşından büyük (Ort=1,66) personelde ise en düşük seviyede hissedildiği söylenebilir. Etkileşimsel adalet algısı 30-35 yaşları (Ort=3,83) arasında en yüksek seviyede, 40 yaşından büyüklerde (Ort=3,27) ise en düşük seviyede hissedildiği söylenebilir.

Tablo 4.5 Cinsiyet Değişkenine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|-------|--------|------|------------|
| İşlemsel adalet | Bayan | 2,9390 | ,040 | ,842 |
| | Bay | 2,9704 | | |
| Dağıtımsal adalet | Bayan | 2,7121 | ,037 | ,847 |
| | Bay | 2,7500 | | |
| Bilgisel Adalet | Bayan | 3,4475 | ,037 | ,848 |
| | Bay | 3,4714 | | |
| Etkileşimsel adalet | Bayan | 3,6313 | ,549 | ,460 |
| | Bay | 3,5172 | | |

Tablo 4.5' den katılımcıların cinsiyete göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde (sırasıyla $p = ,842$, $p = ,847$, $p = ,848$, $p = ,460$) hiçbirinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir.

Tablo 4.6 Medeni Duruma Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|-------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | Bekâr | 2,7079 | 7,983 | ,005 |
| | Evli | 3,0370 | | |
| Dağıtımsal adalet | Bekâr | 2,5423 | 2,312 | ,130 |
| | Evli | 2,7643 | | |
| Bilgisel Adalet | Bekâr | 3,4119 | ,404 | ,526 |
| | Evli | 3,4701 | | |
| Etkileşimsel adalet | Bekâr | 3,5075 | 1,604 | ,207 |
| | Evli | 3,6524 | | |

Tablo 4.6' den katılımcıların medeni duruma göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde dağıtımsal, bilgisel ve etkileşimsel adalet (sırasıyla $p = ,130$, $p = ,526$, $p = ,207$,) anlamlı bir farklılık yaratmadığı söylenebilir. Ancak işlemsel adaletin medeni duruma göre ($p = ,005$) farklılaştığı, bekârlarda (Ort=2,70) işlemsel adalet algısının evlilere (Ort=3,03) nazaran daha düşük hissedildiği söylenebilir.

Tablo 4.7 Çocuk Sayısına Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|-------------|-------------|----------|-------------------|
| İşlemsel adalet | 0 | 2,8317 | 2,298 | ,079 |
| | 1 | 3,0604 | | |
| | 2 | 2,8952 | | |
| | 3 | 3,3896 | | |
| Dağıtımsal adalet | 0 | 2,7015 | ,109 | ,955 |
| | 1 | 2,7028 | | |
| | 2 | 2,7337 | | |
| | 3 | 2,5455 | | |
| Bilgisel Adalet | 0 | 3,3560 | 3,463 | ,017 |
| | 1 | 3,5333 | | |
| | 2 | 3,4311 | | |
| | 3 | 3,9273 | | |
| Etkileşimsel adalet | 0 | 3,5875 | ,258 | ,856 |
| | 1 | 3,5769 | | |
| | 2 | 3,6594 | | |
| | 3 | 3,7576 | | |

Tablo 4.7' den katılımcıların çocuk sayısına göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet (sırasıyla $p = ,079$, $p = ,955$, $p = ,856$.) anlamlı bir farklılık yaratmadığı söylenebilir. Ancak bilgisel adaletin çocuk sayısına göre ($p = ,017$) farklılaştığı, 3 çocuğu olanların (Ort=3,92) çocuğu olmayanlara (Ort=3,35) nazaran bilgisel adalet algılarının daha yüksek hissedildiği söylenebilir.

Tablo 4.8 Eğitim Seviyesine Göre Çalışanların Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|---------------|-------------|----------|-------------------|
| İşlemsel adalet | Lise | 2,5102 | 3,946 | ,004 |
| | Ön lisans | 3,0739 | | |
| | Lisans | 2,9298 | | |
| | Yüksek Lisans | 2,7937 | | |
| | Doktora | 5,0000 | | |
| Dağıtımsal adalet | Lise | 2,2857 | 3,186 | ,025 |
| | Ön lisans | 2,6034 | | |
| | Lisans | 2,8542 | | |
| | Yüksek Lisans | 2,2500 | | |
| | Doktora | . | | |
| Bilgisel Adalet | Lise | 3,6100 | 3,826 | ,005 |
| | Ön lisans | 3,5828 | | |
| | Lisans | 3,3378 | | |
| | Yüksek Lisans | 3,4667 | | |
| | Doktora | 5,0000 | | |
| Etkileşimsel adalet | Lise | 3,7619 | 2,641 | ,035 |
| | Ön lisans | 3,7529 | | |
| | Lisans | 3,4848 | | |
| | Yüksek Lisans | 3,8519 | | |
| | Doktora | 5,0000 | | |

Tablo 4.8’ den katılımcıların bütün adalet algılarının eğitim seviyelerine göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlı farklılık yarattığı görülmektedir (sırasıyla $p = ,004$, $p = ,025$, $p = ,005$, $p = ,035$). Buna göre işlemsel adalet algısı doktora (Ort=5,00) yapanların en yüksek, lise mezunlarında (Ort=2,51) ise bu algının en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı lisans mezunlarında (Ort=2,85) en yüksek seviyede yüksek lisans mezunlarında (Ort=2,25) ise en düşük seviyede olduğu söylenebilir. Bilgisel adalet algısı doktora yapanlarda (Ort=5,00) en yüksek seviyede, lisans mezunlarında (Ort=3,33) ise en düşük seviyede hissedildiği söylenebilir. Etkileşimsel adalet algısı doktora yapanlarda (Ort=5,00) en yüksek seviyede, lisans mezunlarında (Ort=3,48) ise en düşük seviyede hissedildiği söylenebilir.

Tablo 4.9 Hemşirelerin Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|---------------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | 5 Yıldan Az | 2,7127 | 7,494 | 000 |
| | 5-10 | 3,1534 | | |
| | 10-15 | 3,4740 | | |
| | 15-20 | 2,5714 | | |
| | 20 Yıldan Çok | 2,9000 | | |
| Dağıtımsal adalet | 5 Yıldan Az | 2,6076 | 7,272 | ,000 |
| | 5-10 | 3,0893 | | |
| | 10-15 | 2,7045 | | |
| | 15-20 | 2,1875 | | |
| | 20 Yıldan Çok | 1,8000 | | |
| Bilgisel Adalet | 5 Yıldan Az | 3,3494 | 2,912 | ,023 |
| | 5-10 | 3,4765 | | |
| | 10-15 | 3,7545 | | |
| | 15-20 | 3,2900 | | |
| | 20 Yıldan Çok | 3,7200 | | |
| Etkileşimsel adalet | 5 Yıldan Az | 3,4532 | 3,223 | ,014 |
| | 5-10 | 3,7874 | | |
| | 10-15 | 3,9091 | | |
| | 15-20 | 3,4000 | | |
| | 20 Yıldan Çok | 3,5333 | | |

Tablo 4.9' den katılımcıların bütün adalet algılarının hemşirelik mesleğinde çalışma süresine göre $p < ,05$ düzeyinde anlamlı farklılık yarattığı görülmektedir (sırasıyla $p = ,000$, $p = ,000$, $p = ,023$, $p = ,014$). Buna göre işlemsel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin (Ort=3,47) en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin (Ort=2,57) ise bu algının en düşük olduğu söylenebilir. Mesleğe bağladıktan 15 yıla kadar işlemsel adalet algıları arttığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı 5-10 yıldır görev yapan hemşirelerin (Ort=3,08) en yüksek olduğu, mesleğe başladıktan 10 yıla kadar dağıtımsal adalet algılarının arttığı 10 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı, 20 yıldan çok görev süresi olan hemşirelerin (Ort=1,8) ise bu algılarının en düşük seviyede olduğu söylenebilir. Bilgisel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin (Ort=3,75) en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin (Ort=3,29) ise bu algının en düşük olduğu söylenebilir. Mesleğe bağladıktan 15 yıla kadar bilgisel adalet algıları arttığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı söylenebilir. Etkileşimsel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin

(Ort=3,90) en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin (Ort=3,4) ise bu algının en düşük olduğu söylenebilir. Mesleğe bağladıktan 15 yıla kadar etkileşimsel adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı söylenebilir.

Tablo 4.10 Mevcut Hastanede Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|-------------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | 5 Yıldan Az | 2,9465 | ,261 | ,854 |
| | 5-10 | 2,9357 | | |
| | 10-15 | 2,7959 | | |
| | 15-20 | 2,7143 | | |
| Dağıtımsal adalet | 5 Yıldan Az | 2,8257 | 4,378 | ,005 |
| | 5-10 | 2,4940 | | |
| | 10-15 | 2,0714 | | |
| | 15-20 | 1,8571 | | |
| Bilgisel Adalet | 5 Yıldan Az | 3,4549 | ,507 | ,678 |
| | 5-10 | 3,3650 | | |
| | 10-15 | 3,5429 | | |
| | 15-20 | 3,6286 | | |
| Etkileşimsel adalet | 5 Yıldan Az | 3,6624 | ,965 | ,410 |
| | 5-10 | 3,4715 | | |
| | 10-15 | 3,4762 | | |
| | 15-20 | 3,3810 | | |

Tablo 4.10' den katılımcıların mevcut hastanesinde çalışma süresine göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde işlemsel, bilgisel ve etkileşimsel adalet (sırasıyla $p = ,854$ $p = ,678$, $p = ,410$,) anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak dağıtımsal adaletin hemşirelerin mevcut çalıştığı hastanedeki çalışma durumuna göre ($p = ,005$) farklılaştığı, 5 yıldan az bu hastanede çalışanların (Ort=2,82) dağıtımsal adalet algısının en yüksek seviyede olduğu ve 15-20 yıl boyunca bu hastanede çalışanlarınsa (Ort=1,85) dağıtımsal adalet algısının düşük seviyede hissedildiği söylenebilir.

Tablo 4.11 Mevcut Serviste Çalışma Süresine Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|-------------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | 5 Yıldan Az | 2,9491 | 4,770 | ,009 |
| | 5-10 | 2,6643 | | |
| | 10-15 | 5,0000 | | |
| Dağıtımsal adalet | 5 Yıldan Az | 2,7620 | 8,728 | ,000 |
| | 5-10 | 2,0125 | | |
| | 10-15 | 5,0000 | | |
| Bilgisel Adalet | 5 Yıldan Az | 3,4449 | ,010 | ,990 |
| | 5-10 | 3,4632 | | |
| | 10-15 | 3,4000 | | |
| Etkileşimsel adalet | 5 Yıldan Az | 3,6296 | ,941 | ,392 |
| | 5-10 | 3,4000 | | |
| | 10-15 | 4,0000 | | |

Tablo 4.11' den katılımcıların mevcut servisinde çalışma süresine göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde bilgisel ve etkileşimsel adalet (sırasıyla $p = ,990$ $p = ,392$,) anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak işlemsel adalet ve dağıtımsal adaletin (sırasıyla $p = ,009$ $p = ,000$) hemşirelerin mevcut çalıştığı serviste çalışma durumuna göre ($p = ,005$) farklılaştığı söylenebilir. İşlemsel adalet algısı kapsamında bakılacak olursa 10-15 yıldır aynı serviste çalışanların (Ort=5,00) işlemsel adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların (Ort=2,66) işlemsel algı seviyesi en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı kapsamında bakılacak olursa 10-15 yıldır aynı serviste çalışanların (Ort=5,00) dağıtımsal adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların (Ort=2,01) dağıtımsal adalet algı seviyesi en düşük olduğu söylenebilir.

Tablo 4.12 Çalışma Pozisyonuna Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|------------|--------|--------|------------|
| İşlemsel adalet | Hemşire | 2,9163 | 10,778 | ,001 |
| | SS Hemşire | 4,3810 | | |
| Dağıtımsal adalet | Hemşire | 2,6894 | 3,559 | ,061 |
| | SS Hemşire | 3,7500 | | |
| Bilgisel Adalet | Hemşire | 3,4446 | ,652 | ,420 |
| | SS Hemşire | 3,7333 | | |
| Etkileşimsel adalet | Hemşire | 3,6111 | 1,972 | ,162 |
| | SS Hemşire | 4,2222 | | |

Tablo 4.12' den katılımcıların çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde dağıtımsal, bilgisel ve etkileşimsel adalet (sırasıyla $p = ,061$ $p = ,420$, $p = ,162$) anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak işlemsel adalet hemşirelerin mevcut çalıştığı pozisyona göre ($p = ,001$) farklılaştığı söylenebilir. İşlemsel adalet algısı servis sorumlusu hemşirelerin (Ort=4,38), hemşirelere (Ort=2,91) göre işlemsel adalet algılarının yüksel olduğu söylenebilir.

Tablo 4.13 Çalışma Şekline Göre Tek Yönlü Varyans Sonuçları.

| Boyut | Grup | Ort. | F | Anlamlılık |
|---------------------|----------|--------|-------|------------|
| İşlemsel adalet | S.Gündüz | 3,1429 | 1,967 | ,142 |
| | S.Gece | 2,8532 | | |
| | Vardiya | 2,8835 | | |
| Dağıtımsal adalet | S.Gündüz | 2,8125 | 1,313 | ,271 |
| | S.Gece | 2,8681 | | |
| | Vardiya | 2,6152 | | |
| Bilgisel Adalet | S.Gündüz | 3,5636 | 4,474 | ,013 |
| | S.Gece | 3,1833 | | |
| | Vardiya | 3,4803 | | |
| Etkileşimsel adalet | S.Gündüz | 3,7273 | ,810 | ,446 |
| | S.Gece | 3,5143 | | |
| | Vardiya | 3,5954 | | |

Tablo 4.13' den katılımcıların çalışma şekline göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarının $p < ,05$ düzeyinde işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet

(sırasıyla $p=,142$ $p=,271$, $p=,446$) anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak Bilgisel adalet hemşirelerin çalışma şekline göre ($p=,013$) farklılaştığı söylenebilir. Bilgisel adalet algısı sürekli gündüz görev yapan hemşirelerin (Ort=3,56), sürekli gece görev yapan hemşirelere (Ort=3,18) göre daha yüksek algılandığı söylenebilir.

Yapılan tek yönlü varyans analizi test edilen beşinci hipotezi (*Hipotez 5*) kısmen kabul edilerek desteklemektedir. Buradan hareketle katılımcıların örgütsel adalet algıları demografik özelliklerden yaşa, medeni duruma, çocuk sayısına, eğitim seviyesine, hemşirelerin çalışma süresine, mevcut hastanede çalışma süresine, mevcut serviste çalışma süresine, çalışma pozisyonuna, çalışma şekline, göre farklılaşmakta, fakat cinsiyete göre anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır.

Bu bölümde araştırmanın, tanımlayıcı istatistik, korelasyon, regresyon ve ANOVA analizleri yapılarak hipotezler test edilmiştir. Bundan sonraki bölümde yapılmış olan analizlerin sonuçları üzerinde durulacaktır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Beşinci bölümde, çalışmanın analizleri tartışılarak sonuçlar ortaya konacak; yazı ve uygulamacı personele katkıları vurgulanarak gelecek araştırmacılara önerilerde bulunulacaktır.

Bu çalışmada örgütsel adalet algısının (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, bilgisel adalet) , tükenmişlik (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmini (içsel tatmin, dışsal tatmin) ile olan ilişkisi boyutlarıyla beraber incelenmesi amaçlanmıştır. Bu kısımda çalışmanın sonuçları detaylarıyla yorumlanarak yazına katkısı vurgulanmaya çalışılmıştır.

5.1 Sonuçların Değerlendirilmesi

Çalışmada, hipotezlerin hepsinin desteklendiği görülmektedir. Tablo 5.1’de araştırmaya ait hipotezlerin kabulü ve reddedilme durumu sunulmuştur.

Tablo 5.1: Araştırmaya Ait Hipotezlerin Desteklenme Durumları.

| Hipotez | Sonuç | Tablo |
|--|--------------|----------------|
| Hipotez 1: Hemşire ve Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları ile tükenmişlikleri arasında negatif yönlü bir ilişki vardır. | Kabul | Tablo 4.1 |
| Hipotez 2: Hemşire ve Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları tükenmişliklerini negatif etkiler. | Kabul | Tablo 4.2 |
| Hipotez 3: Hemşire ve Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları iş tatminlerini pozitif etkiler. | Kabul | Tablo 4.3 |
| Hipotez 4: Hemşire ve Sağlık memurlarının örgütsel adalet algıları ile iş tatminleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. | Kabul | Tablo 4.1 |
| Hipotez 5: Demografik değişkenler hemşire ve sağlık memurlarının örgütsel adalet algılarını farklılaştırır. | Kısmen Kabul | Tablo 4,4-4,13 |

Belirlenen kamu hastanesindeki hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri örgütsel adalet algılarının genel itibariyle yüksek olduğu (ort: 3,16) görülmektedir. Örgütsel Adalet algı boyutlarıyla incelendiğindeyse hastanede çalışan hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet algısının düşük seviyede olduğu (Ort.: 2,93) yani çalışanların fikir ve duygularını yeterince ifade genel olarak edemediklerini değerlendirdikleri görülmektedir. Hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamında; süreçteki kazanımlara etkilerinin azlığı, mevcut süreçlerin tutarsızlığı, ön yargı bulunduğu durumu, süreç içindeki bilgilerin doğru ve tutarlılık göstermediği görülmektedir. Devamındaysa süreçler sonunda kazanılan kazanımların düzeltilme ihtiyacının olduğu, bu süreçlerin etik ve ahlaki standartlara uygunluk hissi seviyelerini düşük algıladıkları görülmektedir.

Örgütsel adalet boyutlarından en düşük seviyede algılanan adalet algısı ise dağıtımsal adalet algısı olduğu (Ort.: 2,70) görülmektedir. Hemşire ve sağlık memurlarının elde ettikleri kazanımlarının işteki çabalarını tam olarak yansıtmadıklarına, bu kazanımların tamamladıkları işe tam olarak uygun olmadıklarına, kazanımlarının hastaneye yaptığı katkıyı tam olarak yansıtmadıklarını hissettikleri görülmektedir.

Hemşire ve sağlık memurlarının, örgütsel adalet algısı boyutlarından en yüksek seviyede hissettikleri adalet algısı boyutu etkileşimsel adalet boyutudur (Ort.: 3,60). Yönetici konumdaki personelin hemşire ve sağlık memurlarına davranma şeklinin genel olarak nazik, olduğu personele değer verdiği, personele saygılı davrandığı, haksız yorum ve eleştirilerde bulunmadığı algılarının personelde hissedildiği görülmektedir.

Etkileşimsel adalet boyutundan sonra en yüksek hissettikleri adalet algısı boyutuysa bilgisel adalet olduğu görülmektedir (Ort.: 3,44). Bilgisel adalet boyutunu da biraz açacak olursak hemşirelerin yöneticilere karşı samimiyetlerinin, süreçleri bütünüyle hemşire ve sağlık memurlarına açıklama seviyelerinin, süreçle ilgili açıklananların mantıkla ilgili algı seviyelerinin, ayrıntıları da personelle paylaşma durumlarının, bilgileri aktarırken herkesin anlayabileceği seviyede bilgiyi aktarmaları ile ilgili algılarının yüksek seviyede oldukları görülmektedir.

Tükenmişlik, sürekli insanlarla ilişkide olan işgörenlerde beliren duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve minimum bireysel başarı hissidir. Tükenmişlik durumu, hizmetsel görev yapan meslek gruplarından doktor, hemşire, avukatlar, öğretmen,

akademisyen, gibi insanla birebir çalışan meslek gruplarında, diğer meslek gruplarına oranla daha yüksektir (Ersoy, Yıldırım, Edirne, 2001). Tükenmişliğin azaldığı ve iş tatmininin arttığı iş ortamlarında sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi mümkündür (Biçer, Bebiş ve İnanç, 2001). Bu iyileştirmenin sağlanabilmesi için öncelikle tükenmişliğe sebep olan unsurlar üzerinde durulması gerekmektedir. Bunlar iş yükünün çok olması, az personel çalışması, çalışma şartlarının ağır olması, meslekteki toplam görev süresi, ücret azlığı, yaş, terfi olanağının olmaması ve mesleki saygınlığın olmamasıdır (Koelbel, Fuller, Misener, 1991: 46-52; Musal, 1992; Aslan, Kesepera, Alparslan, Ünal, 1997: 24-29; Şahin ve Batıgün, 1997; Aksakal, Özkan, Baykan, Aycan, 1999:19; Piyal, Yavuz, 1995: 45-56). Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin çoğunlukla yüksek olduğunu bildiren çalışmaların (Kurçer, 2005; Aras, 2006; Barutçu ve Serinkan, 2008) yanında düşük ya da orta düzeyde olduğunu belirten çalışmalar da bulunmaktadır (Oflaşlı, 2002; Çömezoglu, 2007, Oruç, 2008).

Doğrudan insana hizmet veren hemşirelik, öğretmenlik, sosyal hizmet uzmanlığı, doktorlar, psikiyatristler, kliniklerdeki psikologlar, avukatlar, polisler, müşavirler, milletvekilliği vb. iş gruplarında tükenmişlik daha yoğun yaşanmaktadır (Demir, 2004: 7). Buna karşın tükenmişlik durumlarına bakılacak olursa tükenmişlik seviyelerinin (ort: 2,57), genel olarak ortalamanın altında yani düşük seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişliğin alt boyutlarına göre değerlendirmeye tabi tutulduğundaysa, hizmette buldukları şahıslara karşı nesneymiş tarzında davranışlarda bulunarak, küçük düşürücü laflar söyler. Hizmet verilen kişilere karşı olumsuz tutumlar içerir ve bunlara sinirlilik ve kişinin idealizm kaybı eşlik eder. Birey insancılıktan uzaklaşmış, duygudan yoksun tavır takınır. Duyarsızlaşmışlık aşamasında kişi işini teknik anlamda sürdürür ve bu durum kişinin işe ilişkin performansına yansır (Maslach, Goldberg, 1998: 63-74, Lee, Akhtar, 2007: 63-84). Çalışmada duyarsızlaşma durumunun genel tükenmişlik durumuna nazaran daha iyi seviyelerde olduğu (ort: 2,27) görülmektedir. Biraz duyarsızlaşmayı açacak olursak, hastaları kişilikten yoksun objeymiş gibi değerlendirdikleri, hastalara karşı giderek sertleştikleri, bu şekilde devam ederse giderek daha da katılaştırdığı, hastaların problemleriyle karşı karşıya geldiğinde hastanın problemlerini sanki hemşire yüzünden meydana gelmiş gibi hissettirdiklerini düşünmekte şekilde algıların genel tükenmişliğe göre daha iyi seviyede olduğu görülmektedir.

Bireyin yaptığı görevi sebebiyle çok fazla yüklenmesiyle tükenmiş olma duyguları olarak tanımlanmaktadır. Duygusal tükenme, halsiz, yorgun, güçsüz, kişinin özgüveniyle ilgisinin bitimidir. Bu boyut fiziksel ve duygusal yorgunluk durumlarını gösterir ve tükenmişliğin merkezindeki en önemli boyuttur. Duygusal tükenmeyi hisseden birey, hizmeti sunduğu bireylere geçmişteki gibi sorumluluğu yüksek davranmalarla ilgili çelişkiler yaşar geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünerek, gergin duygularını yaşar. Dolayısıyla işgören ve işyeri açısından etkinliği azalmış durumlar meydana gelir (Maslach, Goldberg, 1998: 63-74, Lee, Akhtar, 2007: 63-84). Çalışmada tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik durumununsa genel tükenmişlikten bira daha yüksek seviyede olduğu (ort: 2,66) olduğu görülmektedir. Personelin ortalamanın üzerinde oranla işten soğuduğu, iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hissettiği, sabah kalktığında yeni iş günü olmasına rağmen kendini yorgun hissettiği, insanlarla uğraşmanın kendisi çok yıpratıldığını düşünmektedir. Bunun yanında genel olarak hemşire ve sağlık memurları işlerinin onları tükettiğini düşünmektedirler. İşyle alakalı hayal kırıklığına uğrayan hemşire ve sağlık memuru sayısı oldukça fazladır. Genel olarak işinde gücünün çok üzerinde çalışıldığını düşünmektedirler. Direk insanlarla uğraşmanın fazlasıyla hemşire ve sağlık memurlarını strese soktuğu görülmektedir.

Son olarak görülense hemşire ve sağlık memurlarının ortalamanın altında bir oranda kendini çok çaresiz hissettiği görülmektedir.

Son tükenmişlik boyutunda kişisel başarı hissi azalması hususundaysa, genel seviyenin altında olduğu göze çarpmaktadır. (ort: 2,79). Bu boyutu da biraz açacak olursak tükenmişlik kapsamında ortalamanın üzerinde bir seviyede hastalarının çoğu zaman hissettiklerini anlayamamakta ve hastalarına genel olarak uygun çözümler üretilmediklerini değerlendirdikleri görülmektedir. Yaptıkları işin insanların yaşamına katkı sağladıkları düşüncesi de çok fazlasıyla görüldüğü söylenemez. Kendilerini enerjik hissetmedikleri ve hastalarıyla yakın ilişki kuramadıkları gözlemlenmektedir. Meslekteki başarı elde etmeleri hususundaki seviyeleri ve işlerinde serinkanlı olma durumları da düşük olduğu tespit edilmiştir.

İş tatminsizliği kişilerle birebir iletişim halinde olan özellikle polis, gardiyan, kütüphaneci, yönetici, öğretmen, hemşire, ebe ve doktor gibi meslek gruplarında sık görülmektedir (Ersoy, Yıldırım, Edirne, 2001). Çalışma bu kanıyı desteklemektedir. Çalışanların iş tatmin durumlarından genel iş tatmin seviyesinin düşük olduğu (ort: 2,99) görülmektedir. Çalıştığı işten hoşnut bulunmayan şahıslar, zamana bağlı olarak

psiko-ruhsal problemler yaşayıp tükenmişlik seviyeleri artmaktadır. İş doyumsuzluğu ile tükenmişliğin en temel sebepleri arasında organizasyonel yapı, meslektaşların ve yönetim kadrolarında görev yapan personelin tutumu gelmektedir. İş doyumsuzluğuyla tükenmişlik meydana gelen şahıslarda; işe gelmeme-geç işe gelme- iş yerine soğuma-monotonluk-fiziki ve ruhsal problemler-çatışmalar vb. görülmektedir. Bu sebeple yönetim kadrosunda görevli personelin iş doyumunu ve tükenmişlik durumlarını kıymetlendirmelidirler (Serinkan ve Bardakçı, 2009: 129). Çalışmada boyutlar incelendiğindeyse içsel tatmin düzeyinin yüksek (ort: 3,18) olduğu görülmektedir. Bağımsız çalışma olanağı bakımından hemşire ve sağlık memurlarının tatmin olduğu, toplumda saygın kişi olma bakımından genelde ortalamanın üzeri bir seviyede olduğu, sabit iş sağlaması bakımından personelin genelde tatminkar olduğu görülmektedir. Bunun yanında başkalarına bir şeyler söyleme şansı açısından tatminkar oldukları, kendi yeteneklerini kullanabilme açısından orta seviye üstünde olduğu, hastane kararları açısından uygulama kapsamında etkin olduğunu, düşündüğü görülmektedir. Bunların yanında kendi kararlarını uygulama serbestliği ve kendi yöntemlerini uygulama açısından tatmin seviyelerinin yüksek olduğu ve bunun yanında kendini başarılı görme açısından da iyi seviyede oldukları görülmektedir bu da kanıyı desteklemektedir.

Dışsal tatmininse düşük olduğu (ort: 2,80) görülmektedir. Biraz açacak olursak yöneticilerin idare şekli açıdan, amirinin karar verme yeteneği açısından yaptığı iş konusunda aldığı ücretten ve iş içinde terfi imkânının olmaması bakımından iş tatmin seviyesi düşüğü görülmektedir. Bu kanıya ilave olarak çalışma şartları, çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşamaması, yaptığı iş karşılığında takdir edilme seviyeleri açısından düşük seviyede oldukları görülmektedir.

Şahsın adalet algı seviyesinin yükseklerle çıkması, personelin motivasyonunu sağlayarak şahısta tükenme seviyesini azaltmaktadır. Mevcut durumu tükenme boyutlarına indirgeyerek ifadeye bulunmak gerekirse, yükselen adalet algısı şahısların duygu yönünden tükenme hislerini azaltabilmekte akabinde duyarsızlaşma hissini engelleyebilmektedir. Sonuç itibariyle bireysel başarıma hissi de yüksek olabilmektedir (Meydan, Basım ve Çetin, 2011: 175-200). Çalışma bu kanıyı desteklemektedir. Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet, yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli

hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azaldığını göstermektedir.

2004 yılında Lanschinger'in 285 servis hemşire/sağlık memuruna uyguladığı araştırmada, etkileşimsel adalet algısının güçlü belirleyicisinin şahısların hissettikleri saygıyla olduğunu belirtmiştir. Çalışmanın sonucuna binaen hemşire ve sağlık memurları kendilerine saygıyla davranıldığını hissederse çalışma memnuniyeti oranında artış, yönetim kadrolarındaki personele güveni sağlama ile küçük oranda duygu tükenmesi yaşadıklarının sonucuna ulaşılmıştır (Laschinger, 2004: 354-364). Çalışma bu kanıyı destekler niteliktedir. Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının etkileşimsel adalet, yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azaldığı sonucu çıkarılmıştır.

Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet algı seviyeleri yani çıktılarla ilgili karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları duygusal tükenmişlik düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında negatif yönde anlamlı vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet yani hastanede ödül, mükâfat gibi

çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları kişisel başarı azalma hissi düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı algı seviyeleri arttığında yaşadıkları kişisel başarı hissi azalma düzeylerinin azalacağına işaret etmektedir.

2003 yılında Schmiesing, Safrit ve Gliem, 232 işgören üstünde yapmış oldukları araştırmalarda iş tatminiyle örgütteki adalet aralarındaki olumlu ilişkiler tespit edilmiştir. Özellikle, prosedürle etkileşim adaletinin iş tatmininde önemli olduğunu, dağıtım adaletinin ise daha az etkili olduğunu savunmuşlardır (Schmiesing, Safrit, Gliem, 2003: 25-31). 1989 yılında Folger ve Knovsky yaptıkları araştırmada, dağıtım ve prosedür adaletinin yüksek seviyede algılanmasının iş tatminini arttıracaklarını bulmuşlardır (Folger, Knovsky, 1989: 1663). Field ve arkadaşları Hong Kong'da istatistik bölümünde görevli 1014 kişi üzerinde telefonla yaptıkları bir araştırmada prosedür ve etkileşim adaletinin yüksek algılanmasının iş tatminini de olumlu yönde etkilediğini ve bu şahıslarda iş tatmininin de yüksek olduğunu bulmuşlardır. Örgütsel adalet çeşitleri arasında en çok dağıtım adaleti algısının iş tatmininde etkisinin olduğu sonucuna varmıştır (Fields, Pang, Fields. Chiv, 2000: 547-562). Çalışmada bu kanının desteklendiği görülmüştür İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet, yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin arttığı görülmüş ve kanıyı destekler nitelikte sonuçlar alındığı görülmektedir.

2009 yılında Royal'ın 91 hemşire/sağlık memuruna uyguladığı araştırmada çalışmada hemşirelerin dağıtımsal adalet algıları, örgüte aidiyetleri ve iş tatminleri arasında kayda değer ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri yüksek dağıtımsal adalet, organizasyonda kalma arzularını etkilediği görülmektedir (Royal, 2009: 57-58). Çalışmada Royal'i destekler nitelikte

sonuçlar çıkmıştır. İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından dağıtımsal adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının dağıtımsal adalet algı seviyeleri yani hemşire ve sağlık memurlarına verilen mükâfatların adaletli paylaştırılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesi artmaktadır.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının etkileşimsel adalet yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesi artmaktadır.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş Şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın Şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesi artmaktadır.

İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duygusal tükenmişlik seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağını gösterir.

Sever'in hemşire ve sağlık memurlarının çalışma stresiyle baş etme yollarını, iş tatmini ve tükenmişlik seviyelerine etkisi olan etkenleri İstanbul'da 5 hastanede 374 hemşire üstünde incelediği çalışmasında, işten ayrılmayı düşünen hemşirelerin iş stresiyle tükenme seviyelerinin yüksekliliği, çalışma tatmin seviyesinin düşüklüğü ve etkin başa çıkmayı daha az kullandıkları, etkisiz başa çıkma yollarını kullanan hemşirelerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyinin yüksek, iş tatmininin ise düşük olduğu saptanmıştır (Sever, 2006: 43). Çalışma Sever'i destekler nitelikte çıkmış iş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duyarsızlaşma his seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağını göstermektedir.

Bu çalışmalara bakıldığında, iş tatmini ve tükenmişliğin etkileşim içinde olduğu görülmektedir. Aralarındaki ilişki negatif yönlü doğrusal bir ilişkidir. Tükenmişlik düzeyindeki artış, iş tatminindeki düşüş olarak görülmektedir. Ayrıca her ikisini de etkileyen etmenle ortaklık göstermektedir (yönetimin tutumu, işten memnuniyet, medeni durum, cinsiyet, statü, v.b.). Geçmişte yapılan araştırmaların bulgularına göre de pek çok öneri getirilmiştir (Çağlıyan, 2007: 77). Çalışmada Çağlıyanı destekler nitelikte sonuçlar alınmıştır. İş tatmini boyutlarından içsel tatmin ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri kişisel başarı hissi azalması (KBHA) seviyeleri arttığında yaşadıkları içsel tatmin seviyesinin azalacağını göstermektedir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından işlemsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri işlemsel adalet seviyeleri yani hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağını gösterir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından dağıtımsal adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri dağıtımsal adalet seviyeleri yani hemşire ve sağlık memurlarına verilen mükâfatların adaletli paylaşılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağını gösterir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından etkileşimsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri etkileşimsel adalet yani hastanedeki servis sorumlusu hemşirelerin (SSH) ve yönetim kadrolarındaki personelin normal hemşirelerle arasındaki diyaloglara hedeflenen, yönetim tavırları ve aldıkları kararlarla alakalı etkilenmeleri sonucu oluşan algı seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağını gösterir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile adalet algısı boyutlarından bilgisel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri bilgisel adalet yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktıların neden belirlenmiş şekilde paylaşıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın

şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyesi arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin artacağını gösterir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duygusal tükenmişlik seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağını gösterir.

Tükenmişlikle, iş tatmini arasındaki ilişki kesin sınırlarla birbirinden ayrılamamaktadır (Çağlıyan, 2007: 71-72). Bu iki kavram arasındaki negatif ilişki dikkat çektiği gibi, bazı teorisyenler görev tatminindeki düşmeyi tükenmenin sonuçlarından diye değerlendirmektedir (Sürgevil, 2006: 14). Çalışma yaşamında birey istediği görevi ve bu görevin bilgisi ile kabiliyeti dâhilinde olan bölümünü kazandığı sürece görev yerinde daha etkin görev yapacaktır. Kendine uygun iş ortamı sunulan personele, bunun yanında maddi-manevi gereksinimlerini doyum imkânını sunmuş olacaktır. İstek ve gereksinimlerinin doyuma ulaşmadığını hisseden bireyler, negatif bir kısım tutuma gireceklerdir. Böylece doyumsuzluk ve uyuşmama meydana gelecektir. Kişinin iş ortamında doyumsuzluk yaşaması tükenmişlik ile sonuçlanabilir (Dinler, 2010: 48). Çalışmadaki çıkan sonuç da bu kanıyı desteklemektedir. İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından duyarsızlaşma arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri duyarsızlaşma seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağını gösterir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin ile tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı hissi azalması (KBHA) arasında negatif yönde anlamlı ilişki vardır. Bu bulgu hemşire ve sağlık memurlarının hissettikleri kişisel başarı hissi azalması (KBHA) seviyeleri arttığında yaşadıkları dışsal tatmin seviyelerinin azalacağını göstermektedir.

Maslach, Schaufeli ve Leiter'in 2001 yılında yaptığı araştırmada, yaşın tükenmişlik ile ilişkili bir değişken olduğunu belirtmişler ve genç işgörenlerde tükenmişlik seviyesinin daha fazla olduğunu bulmuşlardır (Maslach, Schaufeli, and Leiter, 2001: 397-422). Başka bir ifade ile tükenmişlik, daha çok işe yeni başlayanlarda ortaya çıkan bir durumdur (Maslach, Jackson, 1981: 99-113). Yaş ilerledikçe tükenmişliğin azaldığını ve bunun da deneyimle, olgunlukla ve iş stresine karşı direncin artmasıyla ilişkili olduğunu belirtmişlerdir (Maslach, Leiter, 2007: 368-371). Buna karşın demografik değişkenlerden yaşın, tükenmişlik boyutlarından

KBHA'nı, açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Yaşın, kişisel başarı hissini negatif yönde etkilediği değerlendirilmektedir. Yani yaş arttıkça kişisel başarı hissi de azalmaktadır.

Medeni durumun tükenmişlik ile ilişkisinde; bekarların ve boşanmış kişilerin evlilere nazaran daha çok tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Maslach, Jackson, 1981: 99-113). Aynı zamanda, bekarlar boşananlardan daha yüksek bir oranda tükenmeye maruz kalmaktadır (Maslach, Schaulefi and Leiter, 2001: 397-422). Çalışmada kanıyı destekler nitelikte sonuç alınmıştır. Demografik değişkenlerden medeni durumun, tükenmişlik boyutlarından, duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarı hissi azalmasını açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Bu da evlilerde tükenmişliğin bekârlara nazaran daha az olduğu göstermektedir.

Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişliği açıklama gücünün olduğu ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Çalışma süresi atıkça personelin tükenmişlik seviyesinin arttığı şeklinde değerlendirilmektedir.

Cohen, Charash ve Spector yaptıkları meta-analizde yaş, cinsiyet ve ırkın örgütsel adalet ve iş tatmininde etkili olduğunu bulmuşlardır (Cohen, Charash ve Spector: 282). Kadınlar ve erkekler farklı prosedürlere farklı tepkiler verebilmektedirler. Çalışmada Cohen, Charash ve Spector'u destekler nitelikte sonuçlar alınmıştır. Demografik değişkenlerden cinsiyetin, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmini, açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Erkeklerin dışsal tatmin düzeyleri bayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hemşire ve sağlık memurlarının bilgisel adalet algılarının yaşlarına göre anlamlı bir farklılık yaratmadığı, ancak işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet algıları yaşlara göre farklılaşmaktadır. Buna göre işlemsel adalet algısı 35 yaşa kadar artmakta, ancak 35 yaşından sonra bu algı azalmaktadır. Dolayısıyla belirli bir yaşa kadar katılımcıların işlemsel adalet algılarının yükseldiği, daha sonra azaldığı; en yaşlı grupta ise en düşük seviyede olduğu görülmüştür. Dağıtımsal adalet algısı 25 yaşından küçük personelde en yüksek seviyede, 40 yaşından büyüklerde ise en düşük seviyede hissedildiği görülmüştür. Etkileşimsel adalet algısı 30-35 yaşları arasında en yüksek seviyede, 40 yaşından büyüklerde ise en düşük seviyede hissedildiği görülmektedir.

Cinsiyete göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının hiçbirinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmektedir.

Kocaeli’nde hemşire ve sağlık memurlarına uygulanan araştırmada yaşıyla görev süresinin artışının tükenmişliği artırdığı, iş doyumunu ise azalttığı saptanmıştır (Aslan, Kesepara, Alparıslan, Ünal, 1997; Durmuş ve Günay, 2007). Buna karşın çalışmada demografik değişkenlerden çalışma süresinin, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmini, açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Çalışma süresinin uzun olduğunda dışsal tatmininde arttığını göstererek kanıyı desteklemektedir.

Medeni duruma göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının dağıtımsal, bilgisel ve etkileşimsel adaletin anlamlı bir farklılık yaratmadığı ancak işlemsel adaletin medeni duruma göre farklılaştığı, bekârlarda işlemsel adalet algısının evlilere nazaran daha düşük hissedildiği görülmektedir.

Çocuk sayısına göre incelendiğinde örgütsel adalet algısı boyutlarından işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet anlamlı bir farklılık yaratmadığı ancak bilgisel adaletin çocuk sayısına göre farklılaştığı, 3 çocuğu olanların çocuğu olmayanlara nazaran bilgisel adalet algılarının daha yüksek hissedildiği görülmektedir.

Eğitim seviyelerine göre anlamlı farklılık yarattığı görülmektedir. Buna göre işlemsel adalet algısı doktora yapanların en yüksek, lise mezunlarında ise bu algının en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı lisans mezunlarında (en yüksek seviyede yüksek lisans mezunlarında ise en düşük seviyede olduğu söylenebilir. Bilgisel adalet algısı doktora yapanlarda en yüksek seviyede, lisans mezunlarında ise en düşük seviyede hissedildiği söylenebilir. Etkileşimsel adalet algısı doktora yapanlarda en yüksek seviyede, lisans mezunlarında ise en düşük seviyede hissedildiği görülmektedir.

Hemşirelik mesleğinde çalışma süresine göre anlamlı farklılık yarattığı görülmektedir. Buna göre işlemsel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar işlemsel adalet algıları arttığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı görülmektedir. Dağıtımsal adalet algısı 5-10 yıldır görev yapan hemşirelerin en yüksek olduğu, mesleğe başladıktan 10 yıla kadar dağıtımsal adalet algılarının arttığı 10 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı, 20 yıldan çok görev süresi olan hemşirelerin ise bu algılarının en düşük seviyede olduğu görülmektedir. Bilgisel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin ise bu algının en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar bilgisel

adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı görülmektedir. Etkileşimsel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin ise bu algının en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar etkileşimsel adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı görülmektedir.

Mevcut hastanesinde çalışma süresine göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının işlemsel, bilgisel ve etkileşimsel adalet anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak dağıtımsal adaletin hemşirelerin mevcut çalıştığı hastanedeki çalışma durumuna göre farklılaştığı, 5 yıldan az bu hastanede çalışanların dağıtımsal adalet algısının en yüksek seviyede olduğu ve 15-20 yıl boyunca bu hastanede çalışanlarınsa dağıtımsal adalet algısının düşük seviyede hissedildiği görülmektedir.

Mevcut servisinde çalışma süresine göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının bilgisel ve etkileşimsel anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak işlemsel adalet ve dağıtımsal adaletin hemşirelerin mevcut çalıştığı serviste çalışma durumuna göre farklılaştığı söylenebilir. İşlemsel adalet algısı kapsamında bakılacak olursa 10-15 yıldır aynı serviste çalışanların işlemsel adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların işlemsel algı seviyesi en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı kapsamında bakılacak olursa 10-15 yıldır aynı serviste çalışanların dağıtımsal adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların dağıtımsal adalet algı seviyesi en düşük olduğu görülmektedir.

Çalışma pozisyonuna göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının dağıtımsal, bilgisel ve etkileşimsel adalet anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak işlemsel adalet hemşirelerin mevcut çalıştığı pozisyona göre farklılaştığı söylenebilir. İşlemsel adalet algısı servis sorumlusu hemşirelerin hemşirelere göre işlemsel adalet algılarının yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışma şekline göre incelendiğinde, örgütsel adalet algısı boyutlarının işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet anlamlı bir farklılık yaratmamaktadır. Ancak bilgisel adalet hemşirelerin çalışma şekline göre farklılaştığı söylenebilir. Bilgisel adalet algısı sürekli gündüz görev yapan hemşirelerin, sürekli gece görev yapan hemşirelere göre daha yüksek algılandığı görülmektedir.

5.2 Yazına Katkısı

Mevcut çalışmanın başka çalışmalardan farklı kılan yönleri bulunmaktadır. Öncelikle hemşirelik literatüründe örgütsel adalet algısının (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) tükenmişlikle (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmini (içsel ve dışsal tatmin) üzerine etkisiyle (bütün değişkenler boyutlarıyla) alakalı yapılan ilk çalışma olmasından dolayı, literatüre sağlayacağı katkı açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Hemşire ve sağlık memurlarında örgütsel adalet algısı, tükenmişlik durumu ve iş tatmin seviyesi açısından gelecekte sağlık sektörüne ve başka sektörlerde yapılacak çalışmalara büyük katkısı olacağı değerlendirilmektedir.

İkinci olarak, bu hastanede yapılan çalışma açısından Türkiye bağlamında örgütsel adalet algısının boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) beraber tükenmişlikle boyutlarına (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmini boyutları (içsel ve dışsal tatmin) üzerine etkisiyle ilgili ilk çalışmadır.

5.3 Uygulamacılara Katkısı

Yazın örgütsel adalet algısının boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) beraber tükenmişlikle boyutlarına (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmin boyutlarına (içsel ve dışsal tatmin) etkisi konulu araştırma hemşire ve sağlık memurlarına yapılmıştır. Araştırmanın hemşire ve sağlık memurlarına yapılması, adalet, iş tatmini ve tükenmişlik hakkında yapılan araştırmaların farklı sektör ve örgütlerde de uygulanabildiğinin bir göstergesidir. Aynı zamanda elde edilen bulgular hem yazına hem de sağlık çalışanlarına performans açısından anlamlı ve olumlu katkıda bulunmaktadır.

Çalışmada elde ettiğim sonuçlar asıl olarak hastanede görev yapan servis sorumlusu hemşirelere ve yönetim kadrosundaki personel için de önem arz etmektedir. Hemşire ve sağlık memurlarının adalet algısının, tükenmişliğin ve iş tatminin nasıl etkilediğini anlamalarına yardımcı olacaktır. Hemşire ve sağlık memurlarının tükenmişlik yaşamalarına engel olacak tedbirler almak, iş tatmin seviyelerini yükseltmek ve esas olarak yapılan uygulamaların adaletli olarak

hissedilmesini sağlamak yöneticilerin asli görevlerindedir. Aksi halde hastanede personel veriminden ve performansından bahsetmek mümkün olamaz ve sonucunda da hastalara kaliteli hizmetin verilmesi mümkün olmamaktadır. Bu da hastanenin kuruluş amacına ters düşmektedir. Örgütsel Adalet algı boyutlarından hastanede çalışan hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet algısının düşük seviyede olduğu yani çalışanların fikir ve duygularını yeterince ifade etmeleri sağlanmalıdır. Hastanede ödül, mükâfat gibi çıktıların dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri konusunda daha hassas davranılmalı, süreçteki kazanımlara etkilerinin artırılması sağlanmalı, mevcut süreçlerin daha hissedilebilir olarak tutarlılığı üzerinde durulmalı, ön yargılı olunmamalı, süreç içindeki bilgilerin doğru ve tutarlılığı konusunda özen gösterilmeli. Devamındaysa süreçler sonunda kazanılan kazanımların düzeltilmesi, bu süreçlerin etik ve ahlaki standartlara daha da uygun olması sağlanmalıdır. Bunların olmaması ise hemşire ve sağlık memurlarında orta seviyede duygusal tükenmişliği ve düşük seviyede de olsa kişisel başarı azalma hissine neden olduğu görülmekle beraber bu durumlarsa içsel ve dışsal tatmin duygularına olumsuz yönde etki etmektedir.

Dağıtımsal adalet algısı açısından hemşire ve sağlık memurlarının elde ettikleri kazanımlarının işteki çabalarını tam olarak yansıtmasına dikkat edilmeli, bu kazanımların tamamladıkları işe tam olarak uygun olduğu konusunda hemfikir olunmalı, kazanımlarının hastaneye yaptığı katkıyı tam olarak yansıtması sağlanmalı, olmadığı durumlarda düşük seviyede içsel ve dışsal olarak tatminsizlik meydana getirdiği görülmektedir. Bu hususlara dikkat edilmesi hemşire ve sağlık memurları açısından yararlı olacağı ve çalışanları olumlu yönde anlamlı motive edebileceği değerlendirilmektedir.

5.4 Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın evreni belirlenen hastanedeki toplam görevli 412 hemşire ve sağlık memurları oluşturduğundan toplamda veriler 212 hemşire ve sağlık memurundan gönüllülük esasına göre toplanmıştır. Bu örneklemin evreni tam homojen olarak temsil etmesinde bir kısıtlılıktır. Adalet algısının boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) beraber tükenmişlikle boyutlarına (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmin boyutlarına (içsel ve dışsal tatmin) etkisi incelenmiş ve ayrı ayrı durumları

çıkarılmıştır. Ancak daha çok örgütsel davranış durumları araştırmaya bağımsız birer değişken olarak katılabilir ve ayrı ayrı etkisi incelenebilir. Örnek verecek olursak iş-aile çatışması, işe adanma, iş yükü, kişi-örgüt uyumu, bunlar da detaylandırılarak, duygusal talepler, duygusal uyumsuzluklar, iş değişkenleri, arkadaş değişkeni, personel gelişim fırsatları, mobing, vb. hususları ölçmek maksadıyla kullanılabilir.

Diğer bir kısıtla çalışma sadece hemşire ve sağlık memurlarına yapılmıştır. Aynı çalışma aynı esaslar doğrultusunda doktorlar, hastanedeki diğer görevlilere de yapılabilir. İlave olarak ve değerlendirmeye yönetim kadrolarındaki personele de uygulanarak bu kısıt kaldırılabilir.

Tez bitirme süresi ayrı bir kısıt olarak değerlendirilebilir. Bundan sonraki çalışmalarda, veriler belli zaman diliminde değil de geniş yayılarak toplanması araştırmaya daha da derinlik katacağı değerlendirme kısıtını da ortadan kaldırabilir.

5.5 Gelecek Araştırmacılara Öneriler

Bu araştırmada Adalet algısının boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) beraber tükenmişlikle boyutlarına (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmin boyutlarına (içsel ve dışsal tatmin) etkisi incelenmiş ve ayrı ayrı durumları incelenmiştir. Değişkenlerin sayısı artırılarak geniş çerçevede içinde değerlendirilmesi yararlı olacaktır.

Gelecekte yapılacak çalışmalarda araştırmaların evrenini belirlenen bir hastanede değil de aynı değişkenler veya değişkenler sayısı artırılarak bütün Ankara ilindeki hemşireler ya da tüm Türkiye'deki hemşireler çalışma evrenine dâhil edilebilir. Bunların yanında sadece kamu değil de özel hastanelerdeki hemşireler de değerlendirmeye alınarak genel hemşirelerin durumları değerlendirilebilir.

Araştırma sadece hemşire ve sağlık memurları sınırlanmayabilir. Doktorlar ve diğer hastane görevlileri pek çok farklı çalışan örneklemini üzerinde de bu çalışma yapılabilir ve yazına katkısı olacaktır.

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Sonraki çalışmalarda yararlı olacağı düşünülen farklı yöntem teknikler (görüşme tekniği, gözlem, vb.) kullanılabilir.

Örneklemin yurt içi ve dışı aynı görevi yapan çalışanlar arası kıyaslama yapılabilir. Her iki grup arasındaki örgütsel adalet, tükenmişlik ve iş tatmin durumları farklılıkları ve sebepleri üzerine çalışma yapılabilir.

Araştırmada örgütsel adalet algısının iş tatmini ve tükenmişlik üzerine etkisi ele alınmıştır. Daha sonra yapılacak olan çalışmalarda bu araştırmanın devamı olarak adalet algısının örgütsel bağlılığa, işten ayrılma niyetine vb. gibi durumlara ilişkin araştırmalar yapılabilir.

5.6 Sonuç

Tez çalışması Ankara il sınırları içinde bulunan bir kamu hastanesinde çalışan hemşire ve sağlık memurları üzerinde yapılmıştır. Bu bakımdan çıkarılan sonuçlar evrene genellenmemeli fakat fikrîsel açıdan değerlendirilebilir. Ayrıca, daha önce belirtildiği gibi hemşirelik literatüründe belirtilen hastanedeki hemşire ve sağlık memurlarının örgütsel adalet algısının boyutlarıyla (işlemsel adalet, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve bilgisel adalet) tükenmişlik boyutlarına (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı hissi azalması) ve iş tatmini boyutları (içsel ve dışsal tatmin) üzerine etkisiyle alakalı yapılan ilk çalışma olmasından dolayı, literatüre sağlayacağı katkı açısından önemli olduğu düşünülmektedir. Hemşire ve sağlık memurlarında örgütsel adalet algısı, tükenmişlik durumu ve iş tatmin seviyesi açısından gelecekte sağlık sektörüne ve başka sektörlerde yapılacak çalışmalara büyük katkısı olacağı değerlendirilmektedir.

Yazında vurgulanan hastanedeki hemşire ve sağlık memurlarının belirlenen kamu hastanesindeki hissettikleri örgütsel adalet algılarının genel itibarıyla yüksek olduğu, örgütsel adalet algı boyutlarıyla incelendiğindeyse işlemsel adalet ve dağıtımsal adalet algısının düşük seviyede olduğu, örgütsel adalet algısı boyutlarından en yüksek seviyede hissettikleri adalet algısı boyutu etkileşimsel adalet boyutu olduğu sonucu çıkarılmıştır.

İşlemsel adalet algısı doktora yapanların en yüksek, lise mezunlarında bu algının en düşük olduğu, dağıtımsal adalet algısı lisans mezunlarında en yüksek, yüksek lisans mezunlarında en düşük seviyede olduğu sonucu çıkarılmıştır. Bilgisel adalet algısı doktora yapanlarda en yüksek seviyede, lisans mezunlarında en düşük seviyede olduğu, etkileşimsel adalet algısı doktora yapanlarda en yüksek, lisans mezunlarında en düşük seviyede hissedildiği sonucu çıkarılmıştır.

Hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet algısı 35 yaşa kadar artmakta, ancak 35 yaşından sonra bu algı azalmaktadır. Dolayısıyla belirli bir yaşa kadar katılımcıların işlemsel adalet algılarının yükseldiği, daha sonra azaldığı; en yaşlı

grupta ise en düşük seviyede olduğu görülmüştür. Dağıtımsal adalet algısı 25 yaşından küçük personelde en yüksek seviyede, 40 yaşından büyüklerde ise en düşük seviyede hissedildiği görülmüştür. Etkileşimsel adalet algısı 30-35 yaşları arasında en yüksek seviyede, 40 yaşından büyüklerde ise en düşük seviyede hissedildiği sonucu çıkarılmıştır. Bekârlarda işlemsel adalet algısının evlilere nazaran daha düşük hissedildiği, 3 çocuğu olanların çocuğu olmayanlara nazaran bilgisel adalet algılarının daha yüksek hissedildiği sonucu çıkarılmıştır.

İşlemsel adalet algısı 10-15 yıl hemşire ve sağlık memurluğu yapanların en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar işlemsel adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı sonucu çıkarılmıştır. Dağıtımsal adalet algısı 5-10 yıl süreyle hemşire ve sağlık memurluğu yapanların en yüksek olduğu, mesleğe başladıktan 10 yıla kadar dağıtımsal adalet algılarının artığı 10 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı, 20 yıldan çok görev süresi olan hemşirelerin ise bu algılarının en düşük seviyede olduğu sonucu çıkarılmıştır. Bilgisel adalet algısı 10-15 yıl hemşire ve sağlık memurluğu yapanların en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin ise bu algının en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar bilgisel adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı görülmektedir. Etkileşimsel adalet algısı 10-15 yıldır görev yapan hemşirelerin en yüksek, 15-20 yıl arasında görev süresi olan hemşirelerin ise bu algının en düşük olduğu görülmektedir. Mesleğe başladıktan 15 yıla kadar etkileşimsel adalet algıları artığı 15 yıldan sonra bu algının düşmeye başladığı sonucu çıkarılmıştır. 5 yıldan az bu hastanede çalışanların dağıtımsal adalet algısının en yüksek seviyede olduğu ve 15-20 yıl boyunca bu hastanede çalışanlarınsa dağıtımsal adalet algısının düşük seviyede hissedildiği görülmüştür.

10-15 yıl aynı serviste görev yapan hemşire ve sağlık memurlarının işlemsel adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların işlemsel algı seviyesi en düşük olduğu söylenebilir. Dağıtımsal adalet algısı kapsamında bakılacak olursa 10-15 yıldır aynı serviste çalışanların dağıtımsal adalet algısı en yüksek, 5-10 yılları arasında aynı serviste çalışanların dağıtımsal adalet algı seviyesi en düşük olduğu görülmüştür.

İşlemsel adalet algısı servis sorumlusu hemşirelerin normal hemşirelere göre yüksek olduğu görülmektedir. Bilgisel adalet algısı sürekli gündüz görev yapan hemşirelerin, sürekli gece görev yapan hemşirelere göre daha yüksek algılandığı

görülmektedir. Tükenmişlik durumlarına bakılacak olursa tükenmişlik seviyelerinin düşük seviyede olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Genel iş tatmin seviyesinin düşük olduğu, fakat boyutlar incelendiğindeyse içsel tatmin düzeyinin yüksek olduğu, fakat dışsal tatmininse düşük olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve KBHA düzeylerinin de azalmasına sebep olduğu görülmüştür.

Karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve KBHA düzeylerinin de azalmasına sebep olduğu görülmüştür.

Hastanede ödül, mükâfat gibi çıktılarının dağıtımıyla alakalı süreç ve işlemlerin adaletli hissedilmeleri kapsamındaki algı seviyeleri arttığında çalışanların içsel ve dışsal tatmin hissini artmasına sebep olduğu görülmüştür.

Bilgisel adalet algı seviyeleri yani karar verilirken uygulanan işlemlerin neden belirlenmiş biçimde kullanıldığıyla alakalı veya çıktılarının neden belirlenmiş şekilde paylaştırıldığıyla alakalı verilerin açıklığa kavuşturulacak açıklamanın şahıslara yapılmasıyla alakalı adalet algı seviyeleri arttığında çalışanların içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin de artmasına sebep olduğu görülmüştür.

İçsel tatmin ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve KBHA arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu, dışsal tatmin ile işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkarılmıştır. Dışsal tatmin ile duyarsızlaşma ve KBHA arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu sonucu çıkarılmıştır. Yaşın, tükenmişlik boyutlarından KBHA'nı, açıklama gücünün olduğu, demografik değişkenlerden medeni durumun, tükenmişlik boyutlarından, duygusal tükenmişliği, duyarsızlaşmayı ve kişisel başarı hissi azalmasını açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Cinsiyetin, iş tatmin boyutlarından dışsal tatmini, açıklama gücünün olduğu görülmüştür. Erkeklerin dışsal tatmin düzeylerinin bayanlara göre daha yüksek olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Sonuç olarak, yapılan araştırma sonunda ele alınan bağımsız değişken olan örgütsel adalet ile bağımlı değişkenler tükenmişlik ve iş tatmini arasında anlamlı biçimde olumlu ve olumsuz yönlü ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Örgütsel adalet algısı boyutlarının iş tatmini ve tükenmişlik boyutlarına farklı oranlarda etkisinin olduğu görülmüştür. Örgütsel adalet algı seviyelerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği sonucu çıkarılmıştır.

KAYNAKÇA

- Acar, A. C. (1992). Kadınların İşletmelerde İstihdamı ve Kadınların Çalışmasına Karşı Tutumlarla İlgili Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 211.
- Akbolat, M., Işık, O. (2008). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11(2).
- Akça, F. (2008). Örgütsel Adaletsizlik Kavramı, Boyutları ve Yönetimi. M. Özdevecioğlu ve H. Karadal. (Editörler). Örgütsel Davranışta Seçme Konular. *Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar. Birinci Basım. Ankara. İlke Yayınevi*, 107-123.
- Aksakal, N., Özkan, S., Baykan, Z., Aycan, S. (1999). Gölbaşı Bölgesinde Birinci Basamak Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Sağlık Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumları, *Sağlık ve Toplum Dergisi*, 9(4), 19.
- Alp, H.Ü. (2007). İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu İle İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Malatya, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Altıntaş, F. Ç. (2006). Bireysel değerlerin örgütsel adalet ve sonuçları ilişkisinde yönlendirici etkisi: akademik personel üzerinde bir analiz. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 7 (2), 19-40.
- Aras, Z. (2006). Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İstanbul.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G. S., Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), 131-148.
- Arnold ve Feldman A.G.E., 90

- Aslan, S.H., Aslan R.O., Kesepara C, Alparslan N, Ünal, M. (1997). Kocaeli’nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu, *Toplum ve Hekim*, 12 (82), 24-29.
- Aşti, T., Acaroğlu, R. (2000). Hemşirelikte Sık Karşılaşılan Hatalı Uygulamalar, *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 4(2), 22-27
- Aytaç, S. (1997). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi, *İş Güç Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1, 2001, <http://www.isgucdergi.org/index>, (Çevrimiçi) 15 Ocak 2007.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of The Art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.
- Barutçu, E., Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Çalışma, *Ege Akademik Bakış*, 8(2), 541-561
- Baş, G., Şentürk, C. (2011). İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel güven algıları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, *Educational Administration: Theory and Practice*, 17(1), 29-62.
- Baycan, A. (1985). Farklı Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi, Boğaziçi Üniversitesi Bilim Uzmanlığı Tezi,
- Begley, T.M., Lee, C., Hui, C. (2006). Organizational Level As A Moderator of The Relationship Between Justice Perceptions And Work-Related Reactions, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 26, 705-721.
- Berber, S. (2011). Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma, Ankara, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Beugre, C.D., Baron, R.A. (2001). Perceptions of Systemic Justice: The Effects of Distburitive, Procedural and Interactional Justice”, *Journal of Aplied Psychology*, Vol.31, No: II, 326.
- Biçer T, Bebiş, H., İnanç, N. (2001). Temel Sağlık Hizmetleri ve Toplum Sağlığı Hemşireliği Eğitiminin İrdelenmesi, *Hemşirelik Forumu*, 4, 26-31.
- Billeter-Koponen, S., Freden, L. (2005). Long-term stress, burnout and patient–nurse relations: qualitative interview study about nurses’ experiences, *Nordic College of Caring Sciences*, 19, 20–27.
- Bingöl, D. (1997). Personel Yönetimi, *Beta Yayınevi*, 3.bs, İstanbul, 244

- Blader, S.L., Tyler, T.R. (2003). What Constitutes Fairness in Work Settings? A Four Component Model of Procedural Justice”, *Human Resource Management Review*, Vol. 13, 108.
- Britton, P. (1989). Burnout: Absence and Turnover Amongst British Nursing Staff, *Journal of Occupation Psychology*, 62, 55-59.
- Brooks, D. M., Bradt, J., Eyre, L., Hunt, A., and Dileo, C. (2010). Creative approaches for reducing burnout in medical personnel. *The Arts in Psychotherapy*, 37, 255–263.
- Brooks, I., Swailes, S. (2002). Analysis of the Relationship Between Nurse Influences Over Flexible Working and Commitment to Nursing”, *Journal of Advanced Nursing*, Vol.38, No:II, 124.
- Bos, K.V, Vermunt, R., Wilke, H.Procedural and Distrubutive Justice: What Is Fair Depends More on What Comes First than on What Comes Next”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 72, No:1, 491-493
- Budak, G., Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Cascio, W.F. (1998). Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits, 5.Edition, *International Edition, McGraw Hill*.
- Cavide, U. (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 22*.
- Child, J. ve Rita, G. (2001). Organizations unfettered: organizational form in an information-intensive economy, *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 6, 1135-1148.
- Cihangiroğlu, N., Şahin, B., ve Naktiyok, A. (2010). Hekimlerin örgütsel adalet algıları üzerine bir araştırma. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (12), 67–82.
- Cohen, Y. Charash, C., Spector, P. E. (2001). The Role of Justice in Organizations: A Meta- Analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 86, No: II, 278-282.
- Constant, D. B. (1998). Managing Fairness in Organizations, *Westport, Greenwood Publishing Group*, 84.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M.J., Porter, C. O. H. L., and Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.

- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: a construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*. 86 (3), 386-400.
- Cronin, S.D. ve Rooks, C.A. (1985). The Stress, Social Support, and Burnout of Critical Care Nurses: The Results of Research. *Heart & Lung: the Journal of Critical Care*, 14(1), 31-39.
- Cropanzano, R. Thomas, A. W. (2003). Procedural Justice and Organizational Staffing: A Tale of Two Paradigms”, *Human Resource Management Review*, Vol. 13, 8,187-211.
- Cropanzano, R., Zinta, S., Byrne, D., Bobocel, R., (2000-2001). Moral Virtues, Fairness Heuristics, Social Entities, and Other Denizens of Organizational Justice, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, , s.167-168. ve Kees van den Bos, Fundamental Research by Means of Laboratory Experiments Is Essential for a Better Understanding of Organizational Justice, *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 58, 176-256
- Cropanzano, R., Greenberg, J. (1997). Progress in Organizational Justice: Tunneling Through The Maze.” Cooper& T. Robertson (Ed.) *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, New York, John Wiley and Sons, 319.
- Cullen, A. (1995). Burnout. Why Do We Blame The Nurse? *Am J Nurs*, 95, 22-27.
- Çağlıyan, Y. (2007). Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması), Kocaeli, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Çam, O. (1999). Tükenmişlik Üzerine Yapılmış Bir Değerlendirme. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 14(1).
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenilirliğinin araştırılması. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 155-159.
- Çam, O. (1995). Tükenmişlik, 2. baskı, Saray Medikal Yayıncılık, İzmir.
- Çarıkçı, İ., Oksay, A. (2006). Doktorlar ve Hemşireler Aynı Ekipte Farklı Tutumlar” *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, Ocak- Şubat-Mart 2006, 28-40.
- Çimen, M., Şahin, B., Akbolat, M. ve Işık, O. (2012). Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, 21- 31.
- Çömezoğlu, E. (2007). Ebelerin İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Çöp, S. (2008). Türkiye Ve Polonya'da Turizm Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Bağlılık Algılarına İlişkin Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 25.
- Derin, N., Demirel, E. T. (2012). Tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığı zayıflatıcı etkilerinin Malatya Merkez’de görev yapan hemşireler üzerinde incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (2), 509-530.
- Demir, A. (2004). Hemşirelikte tükenmişliğe bir bakış. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(1).
- Demirel, T. (2014). Tükenmişlik ve İşe Adanmanın Öncülleri: Uçuş Teknisyenleri Üzerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 14.
- Dinler, A. (2010). Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Isparta.
- Duxbury, M.L., Armstrong, G.D., Drew, D.J., Henly, S.J. (1984). Head Nurse Leadership Style with Staff Nurse Burnout and Job Satisfaction in Neonatal Intensive Care Unit, *Nursing Research*, 33(2), 97-101.
- Durmuş, S, Günay, O. (2007). Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler, *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139-146.
- Efeoğlu, İ.E., Esengül, İ. (2011). Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 20 Sayı: 3, 343-360.
- Eisentat, R.A., Falconer, R.D. (1984). Toward a Differentiated View of Burnout: Personal and Organizational Mediators of Job Satisfaction and Stres, *American Journal of Communication Psychology*, 12 (4), 411-430.
- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İşletme Fakültesi Yayın No: 266, *İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 158*, İstanbul, 235.
- Eren, E. (1989). Yönetim psikolojisi, *İstanbul Üniversitesi Yayınları*, No: 3182, İstanbul, 139.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 143-154.
- Erol, A., Sarıçiçek, A. ve Gülseren, Ş. (2007). Asistan Hekimlerde Tükenmişlik: İş Doyumu ve Depresyonla İlişkisi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, Sayı: 8, 241-247.

- Ersoy F, Yıldırım, R.C., Edirne, C. (2001). Tükenmişlik Sendromu, *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 10(2), 78-81
- Francesco, A. M., Gold, B. A. (2005). International organizational behavior (Second Edition). *New Jersey: Pearson Prencite Hall*, 180.
- Fields, D., Pang, M., Fields V.D., Chiv, C. (2000). Distributive and Procedural Justice As Productors of Employee Outcomes in Hong Kong”, *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 21, 547- 562.
- Folger ve Knovsky, (1989). *A.G.E.* 1663.
- Folger, R., Cropanzano, R. (1998). Organizational Justice and Human Resource Management, *Sage Publication Inc. USA*, 42-60
- Garip, Y, Sevil, Ü. (2006). Acil Servis Hemşirelerinin Tükenmişlik Durumlarının İncelenmesi, Türkiye Sosyal Psikiyatri Derneği, *II. Ulusal Kadın Ruh Sağlığı Kongresi Kitabı*, İstanbul, 8-11.
- Geurts, S. Gründerman R. (1999). Workplace Stres and Stres Prevention in Europe, Preventing Stres, Improving Productivity; *European Case Studies in the Workplace*, Compier, M. ve Cooper, C. *Routledge, London*, 9-32.
- Gözüm, S. (1997). Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerde İş Doyumunu Etkileyen Örgütsel Faktörlerin ve İş Doyumu, Tükenmişlik ve İş Devamsızlık Arasındaki İlişkinin Araştırılması, *Türk Hemşireler Dergisi*, 47(2-3), 37-45.
- Gordon, J.R. (1999). *Orgaizational Behaviour*, New Jersey, Prentice Hall,.
- Greenberg, J. A. (1987). Taxonomy of Organizational Justice. *Theories Academy of Management Review*, 12 (1), 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: yesterday, today and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Greenberg, J. (1998). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow”, *Journal of Management*, Vol. 16, 339.
- Greenberg, J, Baron, R.A. (2000). Behavior in Organizations, *Seventh Edition*, *Prentice Hall, New Jersey*, 177.
- Greenberg, J. (2001). Setting the Justice Agenda: Seven Unanswered Questions About “ What, Why, and How, *Journal of Vacotional Behavior*, Vol 58, 213
- Greenberg, J. (2005). Managing behavior in organizations (Fourth Edition).*New jersey: Pearson Prencite Hall*, 36-40.
- Günaydın, S.C. (2001). İşletmelerde Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Güven Değişkenlerinin Politik Davranış Algısı Ve İşbirliği Yapma Eğilimine

Etkisini İnceleyen Bir Çalışma, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul, 2001, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, 26-27.

- Gür, E. (2014). Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Gürcü, Ö. D. (2012). Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Yabancılaşmaya Etkisi Üzerine Yalova İli Kamu Ve Özel Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 17-19.
- Herdis, S., Pall, B., Alfons, R. (2005). Occupational Stres, Job Satisfaction and Working Environment Among Icelanding Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey”, *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 42, 582.
- Hong, L., Alison, E.While, K. Barribal, L. (2006). Job Satisfaction And Its Related Factors: A Questionnaire Survey of Hospital Nurses in Mainland China, *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 43, 623
- Ian B., Stephen, S. (2002). Analysis of the Relationship Between Nurse Influences Over Flexible Working and Commitment to Nursing”, *Journal of Advanced Nursing*, Vol.38, No: II, 124.
- Işık, O., Uğurluoğlu, Ö., Akbolat, M. (2012). Sağlık kuruluşlarında örgütsel adalet algılarının örgütsel bağlılığa etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 254–265.
- Işıkhan, V, (1996). Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu, *Verimlilik Dergisi, Cilt 1, Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları*, 119
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 7(3), 335-346.
- İşcan, Ö. F. (2005). Siyasal arena metaforu olarak örgütler ve örgütsel siyasetin örgütsel adalet algısına etkisi. *Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 60 (1), 150-171.
- İşcan, Ö.M., Naktiyok, A. (2004). Çalışanların Örgütsel Bağdaşımının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Adalet Algıları, *Ankara Üniversitesi, Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 59, Sayı I, 2-3.
- İnternet: Bilazer, F. N., Konca, G. E., Uğur, S., Uçak, H., Erdemir, F., ve Çıtak, E. (2008). 7 gün-24 saat/hasta başında Türkiye’de hemşirelerin çalışma koşulları. *Web: http://www.turkhemsirelerdernegi.org.tr/menu/yayinlar/turkiyede_hemsirelerin-calisma-kosullari.aspx*, Son Erişim Tarihi: 01.12.2012.

- James, B., DeConing, C., Dean S. (2004). Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction And Supervisor Satisfaction In A Model of Turnover Intentions, *Journal of Business Research*, Vol. 57, 226.
- Jones, F.F., Scarpello, V., Bergmann, T. (1999). Pay Procedures- What Makes Them Fair? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 72, June, 131.
- Jason, A., Colquitt, Brent, A., Scott, T., Judge A. (2003). Justice and Personality: Using Integrative Theories to Derive Moderators of Justice”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2005, s.2. ve Denise M. Anderson, Kimberly J. Shinew, “Gender Equity In the Context of Organizational Justice: A Closer Look At A Reoccurring Issue In The Field”, *Journal of Leisure Research*, Vol. 35, No: II, 229.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S. E., ve Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 401-419.
- Keskin, H., Akgün, A. E., ve Günsel, A. (2008). Örgütsel Adaletsizlik Kavramı Boyutları ve Yönetimi. M. Özdevecioğlu ve H. Karadal. (Editörler). Örgütsel Davranışta Seçme Konular. Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar. *Birinci Basım. Ankara. İlke Yayınevi*, 91-106.
- Koelbel, P.W., Fuller, S.G., Misener, T.R. (1991). Job Satisfaction of Nurse Practitioners: *An Analysis Using Herzberg's Theory*, *Nurse Practitioner*, 16(4), 46-52.
- Kuçer, M.A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri, *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., and Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Custice*, 35, 644-656.
- Lankau, M.J., Carlson, D.S., Nielson, T.R. (2006). The Mediating Influence of Role Stressors In The Relationship Between Mentoring And Job Attitudes”, *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 68, 309
- Laschinger, H. K. S. (2004). Hospital nurses' perceptions of respect and organizational justice. *Journal of Nursing Administration*, 34 (7/8), 354-364.

- Laschinger, H. K. S., Leiter, M., Day, A., and Gilin, D. (2009). Workplace empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes, *Journal of Nursing Management*, 17, 302–311.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., Shamian, J., and Wilk P. (2003). Workplace empowerment as a predictor of nurse burnout in restructured healthcare settings. *Longwoods Review*, 1 (3), 1-11.
- Lee, J. S. Y., Akhtar, S. (2007). Job burnout among nurses in Hong Kong: implications for human resource practices and interventions. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 45(1), 63-84.
- Lee, R., Wilbur, E.R. (1985). Age, Education, Job Characteristics and Job Satisfaction *Human Relations*, Vol. 38, No: VIII, 781-791.
- Leiter, M. P., Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17, 331-339.
- Liljegren, M., Ekberg, K. (2008). The longitudinal relationship between job mobility, perceived organizational justice, and health. *Biomedcentral Public Health*, 8(164), 1-10.
- Lin, F., St-John, W., and McVeigh, C. (2009). Burnout among hospital nurses in China. *Journal of Nursing Management*, 17, 294–301.
- Lind, A.E., Tyler, T.R. (1988). *The Social Psychology of Procedural Justice*, Plenum Press New York,
- McElroy, J.C. (2001). Managing Workplace Commitment by Putting People First, *Human Resource Management Review*, Vol.11, 327-335.
- Mullins, L.J. (1996). *Management and Organizational Behaviour*, Pitman Publishing, London, 520.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*, Englewood Cliffs & Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Maslach, C., Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C, Leiter, M. P. (2007). Burnout. *Encyclopedia of Stress*, 368-371.

- Masterson, S., Lewis, K. Barry, M. Goldman v.d. Integrating Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships”, *Academy of Managemet Journal*, Vol. 43, No: IV, 790.
- McCormick, E.J., Ilgen, D.R. (1980). Job Satisfaction, Attitudes and Opinions, Industrial Psychology, Engewood Cliffs, 7th Ed., *Prentice-Hall, New Jersey*.
- Meydan, C.H., Basım, H.N., ve Çetin, F. (2011). Örgütsel adalet algısı ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Türk kamu sektöründe bir araştırma. *Bilig*, 57, 175-200.
- Musal, B. (1992). Pratisyen Hekimlerde Mesleki Doyum ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Uzmanlık Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı, İzmir.
- Oflaslı, F. (2002). Denizli İlinde Sahada Çalışan Ebelerde İş Doyumu Düzeylerinin Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı, Denizli.
- Oruç, P. (2008). Ebe ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu, İzmir.
- Oshagbemi, T. (1997). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.12, No: VII, 511-520.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of service Related to the Level of Job Satisfaction *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226.
- Owolabi, A.B. (2012). Effect of organizational justice and organizational environment on turn-over intention of health workers in *Ekiti State, Nigeria. Research in World Economy*, 3 (1), 28-34.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21, 77-96.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusalığın Algılanan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 59, Sayı III, 2.
- Özmen, Ö. N. T., Arbak, Y., ve Özer, P.S. (2007). Adalet verilen değer in adalet algıları üzerindeki etkisinin sorgulanmasına ilişkin bir araştırma Ege Akademik Bakış / *Ege Academic Review*, (1), 17–33.
- Polat, Ş. (2005). Mesleğe-Örgüte Bağlılık Ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma İlişkisi Ve Hemşireler Üzerine Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler

Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul, , Yayınlanmamış Doktora Tezi, 26-27.

- Polatçı, S. ve Cindiloğlu, M. (2013). Kişi-örgüt Uyumunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Duygusal Bağlılığın Aracılık Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 299-318.
- Piyal, B., Yavuz, İ, Yavuz, A. (1995). Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler, *Kriz Dergisi* 10(1), 45-56.
- Robert, H. M. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?, *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No: VI, 853.
- Rogers, D.P. (1984). Helping Employees Cope With Burnout. *Business*, 3 – 7.
- Rose, J. (1995). Stress and Residential Staff: *Towards An Integration of Existing Research*, *Mental Handicap Research*, 8(4), 220-236.
- Royal, D.R. (2009). Nurses' Perceptions of Organizational Justice, Commitment, and Job Satisfaction in the Workplace. *Doctoral Thesis, University of Phoenix Health Administration, Arizona*, 57-58.
- Ryan, J. S., Safrit, R.D., Joseph, A. G. (2003). Factors Affecting O.S.U. Extension Agents' Preceptions of Organizational Justice and Job Satisfaction, *Journal of International Agricultural and Extension Education*, Vol. 10, No: II, 28.
- Schmiesing, R.J., Safrit, R. D., Gliem, J.A. (2003). Factors Affecting O.S.U. Extension Agents' Preceptions of Organizational Justice and Job Satisfaction", *Journal of International Agricultural and Extension Education*, Vol.10, No: II, 25-31.
- Skarlicki, D.P., Folger, R. (2003). HRM Special Issue: Fairness and Human Resources Management, *Human Resource Management Review*, Vol. 13, 1.
- Seçim, H. (1991). Hastane Yönetim Ve Organizasyonu, Türkiye 'de Hastanelerin Organizasyonu İçin Bir Model Önerisi, *İşletme İktisadi Yayınları*, No: 145, İstanbul,
- Serinkan, C. ve Bardakçı, A. (2009); Pamukkale Üniversitesi'ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri Ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Dergisi* Sayı: 21, 115- 132.
- Sever, Ş. (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Adana, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.

- Seyhan, L., Deveci, B., Baydur, H., Kuşçu, E.A., Ertekin, E. (2003). Ebelerde Çalışma Yaşantısı ve İş Doyumunun Değerlendirilmesi, *Erişim: [http://www.manisa.saglik.gov.tr/yillik_2003/s_113.117.doc]*, Erişim Tarihi: 10.03.2007
- Singer, M. (1993). *Fairness in Personnel Selection*, London: Ashgate Publishing, 32.
- Söyük, S. (2007). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul, 53.
- St-Pierre, I., Holmes, D. (2010). The relationship between organizational justice and workplace aggression. *Journal of Advanced Nursing*, 66 (5), 1169–1182.
- Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, 1. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Şahin, N.H., Batıgün, A.D. (1997). Bir Özel hastane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres, *Türk Psikoloji Dergisi*, 2(39), 57-70
- Şeşen, H. (2011). Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli İle Testi, *Savunma Bilimleri Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 2, 67- 90.
- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N. (2006), Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anatolian Journal Of Psychiatry*, 7, 100 – 108.
- Telman, N. (1998). Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Buna bağlı Yabancılaşmayla Olan İlişkisi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları*, İstanbul, 35.
- Thibaut, J., Walker, L. (1975). *A Psychological Analysis*, Hillsdale Inc., 92.
- Tutar, H. (2007). Erzurum’da devlet ve özel hastanelerde çalışan sağlık personelinin işlem adaleti, iş tatmini ve duygusal bağlılık durumlarının incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*; 12(3), 97-120.
- Tözün, M., Çulhacı, A., Ünsal, A. (2008). Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu, *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(5), 377-384
- Toon, W.T., Kalimo, R., Wilmar, B. S. (2002-2005). Inequity at Work: Its Measurement And Association With Worker Health, Work and Stres”*Journal of Organizational Behavior*, Vol. 16, No: IV, October-December, s.287 ve Zeyyat Sabuncuğlu, Melek Tüz, *Örgütsel Psikoloji*, Furkan Ofset, Bursa, 55.

- Uluköy, M. (2014). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algısı ile Tükenmişlik Duyguları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı 39, 1-9.
- Uyargil, C. (1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları*, İstanbul,
- Uyer, G. (1997). Hemşirelik ve Yönetim, 3. Baskı, *Hürbilek Matbaacılık, Ankara*, 205– 275.
- Vara, Ş. (1999). Yoğun Bakım Hemşirelerinde İş Doyumu ve Genel Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Vroom, V. H. (2004) Work and Motivation, Newyork”, 1964 aktaran Bakan İsmail, Büyükbeşe Tuba, Örgütsel İletişim ile İş tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, *Akdeniz Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, No:VII, 1-30.
- Yazıcıoğlu, İ., Topaloğlu, I.G. (2009). Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 3-16.
- Yavuzyılmaz, A., Topbaş, M., Çan, E., Çan, G., Özgün, Ş. (2007). Trabzon il Merkezindeki Sağlık Ocakları Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu İle İş Doyumu Düzeyleri ve İlişkili Faktörler, *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(1), 41-50.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y., ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki. İmalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11(16), 83-99.
- Yıldırım, M. C., Ekinci, A., ve Öter, Ö. M. (2012). The effect of education supervisor assistants’ organizational justice perceptions on their level of professional burnout. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences*, 45(1), 327-345.
- Yürür, S. (2005): “Ödüllendirme Sistemleri İle Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkinin Analizi ve Bir Uygulama”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Bursa, 112.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt:14, Sayı: 3, 197-214.
- Wasti, A. (2001). “Örgütsel Adalet Kavramı ve Tercüme Bir Ölçeğin Türkçe ’de Geçerlik ve Güvenirlik Analizi”, *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı I, 27

Wright, T.A., Cropanzano, R. (2000). Psychological Well-being and Job Satisfaction as Predictors of Job Performance”, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84-94.

Williams, S. (1999). The Effects of Distributive and Procedural Justice on Performance” *Journal of Psychology*, Vol.133, No: II, 92.

EKLER

| | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. Ek A: Anket Formu..... | 111 |
| 2. Ek B: İzin Onay Yazısı..... | 116 |

Ek A - Anket Formu

Kıymetli Hemşire ve Sağlık Memuru Arkadaşım,

Bu çalışma, Serdar DÜĞER tarafından yürütülen bir yüksek lisans tezi çalışması olup hastanenizde çalışan hemşire ve sağlık memurlarında ADALET ALGISI – TÜKENMİŞLİK - İŞ TATMİN düzeylerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Ankete vereceğiniz cevaplar bütünüyle gizli tutulacaktır. Ankette katılımcının kimliğini ortaya çıkaracak hiçbir soru bulunmamaktadır. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayalıdır. Araştırmaya gönüllü katılan tüm hemşire ve sağlık memurları dâhil edilecektir. Sorulara vereceğiniz yanıtlar, araştırma sonucunu doğrudan etkileyeceği için kendi düşüncelerinizi işaretlemeniz ve soruları boş bırakmamanız rica olunur. Çalışmaya yapacağınız önemli katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ediyoruz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi almak için Tel: 0546 7619950; E-posta: serdarduger.sd@gmail.com ile iletişim kurabilirsiniz.

Araştırmacı:

Serdar DÜĞER

THK Üni. Sos. Bil. Ens.

İşletme Programı

Yüksek Lisans Öğrencisi

Danışman:

Doç. Dr. Harun ŞEŞEN

Lefke Avrupa Üniversitesi

Öğretim Üyesi

SOSYO-DEMOGRAFİK BİLGİLER

1-Yaşınız:

2. Cinsiyetiniz: () Bayan () Bay

3. Medeni Haliniz: () Bekâr () Evli

4. Sahip olduğunuz çocuk sayısı:

5. Çalıştığınız hastane: () Kamu () Özel () Üniversite

6. Çalıştığınız klinik:

7. En son mezun olduğunuz okul:

() Sağlık Meslek Lisesi

() Ön lisans

() Lisans

() Yüksek Lisans

() Doktora

8.Hemşirelik mesleğindeki çalışma süreniz:

9.Bu hastanedeki çalışma süreniz:

10.Şu anki çalıştığınız klinikte çalışma süreniz:

11.Şu anki pozisyonunuz : () Hemşire () Servis Sorumlu Hemşiresi

12.Çalışma şekliniz

() Sürekli gündüz

() Vardiya (gündüz ve gece)

() Sürekli gece

Örgütsel Adalet Algısı Ölçeği:

Soru formunda yer alan “kazanımlar” aldığımız ücret, ilerleme, takdir vb. ifade eder. “Süreçler” ifadesi ise; kazanımlarınız ile ilgili karar vermede yöneticinizin kullandığı işlemleri ifade eder. Yöneticilere yönelik cevaplanan sorularda; servis hemşireleri Servis Sorumlu Hemşirelerini, SSH ise Yönetici hemşirelerini (Başhemşire) değerlendirecektir. Sizden istenen bu ifadelerin sizin açınızdan ne ölçüde doğru olduğunu gösteren ifadeyi, uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtmenizdir.

| Çok Az | Az | Kısmen | Yeterince | Büyük Ölçüde |
|--------|----|--------|-----------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

I. Aşağıdaki ifadeler sizi kazanımlarınıza ulaştırın süreçler ile ilgilidir.

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | Fikirlerinizi ve duygularınızı bu süreçler esnasında ifade edebiliyor musunuz? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Bu süreçler esnasında elde edilen kazanımlar üzerinde etkiniz var mıdır? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Bu süreçler tutarlı bir şekilde uygulanıyor mu? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Bu süreçler önyargılardan uzak uygulanıyor mu? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Bu süreçler doğru ve tutarlı bilgilere mi dayandırılmıştır? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Süreçler sonucu ulaşılan kazanımların düzeltilmesini talep edebilir misiniz? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Bu süreçler etik ve ahlaki standartlara uygun mudur? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. Aşağıdaki ifadeler elde ettiğiniz kazanımlarla ilgilidir.

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1. | Elde ettiğiniz kazanımlar işteki çabanızı yansıtır mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Elde ettiğiniz kazanımlar tamamladığınız işe uygun mudur? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Elde ettiğiniz kazanımlar kuruma yaptığınız katkıyı yansıtır mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Elde ettiğiniz kazanımlar göstermiş olduğunuz Performansa uygun mudur? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

III. Aşağıdaki ifadeler süreçleri yönlendiren yöneticiniz ile ilgilidir.

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Size nazik davranır mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. | Size değer verir mi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. | Size saygılı davranır mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. | Size haksız yorum ve eleştiriler yönelir mi? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. | Sizinle olan diyaloglarında samimi midir? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. | Süreçleri bütünüyle açıklar mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. | Süreçlere yönelik açıklamaları mantıklı mıdır? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. | Süreçlere yönelik ayrıntıları zamanında aktarır mı? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. | Bilgi aktarırken herkesin anlayabileceği dilden konuşur mu? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Tükenmişlik Ölçeği:

Bu ölçek insanların tükenmişlik düzeyini belirlemektedir. Sizden istenen bu ifadelerin sizin açınızdan ne ölçüde doğru olduğunu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtmenizdir.

| Hiçbir Zaman | Nadiren | Bazen | Çoğu Zaman | Her Zaman | | | | | | |
|--|---------|-------|------------|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | |
| 1.İşlerimden soğuduğumu hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 2.İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 3.Sabah kalkıp, yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 4.Hastalarımın pek çok şey hakkında ne hissettiğini hemen anlarım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 5.Bazı hastalarımın onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığını hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 7.Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 8.İşimin beni tükettiğini hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 12.Kendimi çok enerjik hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 13.İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 14.İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 17.Hastalarımın rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 18.Hastalarımınla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi neşeli hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 19.Bu meslekte kayda değer birçok başarı elde ettim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 20.Kendimi çok çaresiz hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 21.İşimdeki duygusal sorunları serinkanlılıkla hallederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 22.Hastaların bazı problemleri sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |

İş Tatmin Ölçeği:

Bu ölçek insanların İş Tatmin düzeyini belirlemektedir. Sizden istenen bu ifadelerin sizin açınızdan ne ölçüde doğru olduğunu uygun yanıt aralığına bir (X) işareti koyarak belirtmenizdir.

| Hiç Memnun Değilim | Memnun Değilim | Ne Memnunum, Ne Memnun Değilim | Memnunum | Çok Memnunum | | | | | | |
|---|----------------|--------------------------------|----------|--------------|---|--|--|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | | |
| 1.Beni her zaman meşgul etmesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 2.Bağımsız çalışma olanağının olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 3.Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 4.Toplumda ‘saygın’ bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 5.Amirimin emrindeki kişileri idare şekli bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 6.Amirimin karar verme yeteneği bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 7.Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 8.Bana sabit bir iş sağlaması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 9.Başkaları için bir şeyler yapabilme şansına sahip olmam bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 10.Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 11.Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 12.İş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya konması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 13.Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 14.İş içinde terfi olanağının olması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 15.Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 16.İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 17.Çalışma şartları bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 18.Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşılması bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 19.Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |
| 20.Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | | | |

Ek B - İzin Onay Yazısı



T. C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU
Ankara İli 1. Bölge Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
Ankara Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Hematoloji Onkoloji
Eğitim ve Araştırma Hastanesi

Eğitim Planlama ve Koordinasyon Kurulu

KARAR TARİHİ :03.12.2014
KARAR NO :256

KARAR

Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi İşletme Yüksek Lisans öğrencisi Serdar DÜĞER'in sorumlu olduğu "Örgütsel Adalet Algısının, İş Tatminine ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kamu Hastanesinde Bir Araştırma" başlıklı tezini hastanemizde yapması uygun görülmüştür.

Prof. Dr. Nurgün Yaşar ÖZBEK
Eğitim Görevlisi

Doç. Dr. Emine DİBEK MİSİRLİOĞLU
Eğitim Görevlisi

Doç. Dr. Emrah ŞENEL
EPK Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Serdar DÜĞER
Uyruğu : T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi: Ankara / 29 Kasım 1984
Medeni Hali : Evli
Adres : Bademlik Mahallesi Bozkır Sokak 4/15 Keçiören/ANKARA
E-Posta Adresi : serdarduger@hotmail.com
İletişim(Telefon) : 546-7619950

EĞİTİM

Lise : Çok Programlı Astsubay Hazırlama Okulu - 2001
Lisans : Anadolu Üniversitesi - 2013
Yüksek Lisans : Türk Hava Kurumu Üniversitesi - 2015

YABANCI DİL

İngilizce