



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ YAŞADIĞI ÖRGÜTSEL
ÇATIŞMA, ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ
TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Fırat SEYHAN

**Tez Danışmanı
Prof.Dr. Derya SİVÜK**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

OCAK - 2020



**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ YAŞADIĞI ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA,
ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN
AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Fırat SEYHAN

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

OCAK 2020

Fırat SEYHAN tarafından hazırlanan “Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / ~~OY ÇOKLUĞU~~ ile Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Sağlık Yönetimi Anabilim Dalında Hastane İşletmeciliği Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Prof.Dr. Derya SIVÜK

Sağlık Yönetimi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Başkan : Prof.Dr. Sezer KORKMAZ

Sağlık Yönetimi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Üye : Doç.Dr. Çağdaş Erkan AKYÜREK

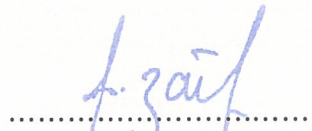
Sağlık Yönetimi, Ankara Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Tez Savunma Tarihi: 14 /01/2020

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

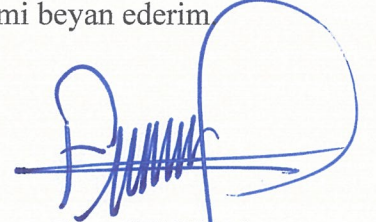


Prof. Dr. Figen ZAİF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Fırat SEYHAN

14.01.2020

Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki
(Yüksek Lisans Tezi)

Fırat SEYHAN

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Ocak 2020

ÖZET

Örgütsel çatışma, örgütsel stres, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi sağlık çalışanlarını çalışma ortamını etkileyen önemli faktörler arasında yer almaktadır. Özellikle iş ortamında yaşanan iş stresinin ve örgütsel çatışmanın sağlık çalışanlarının iş tatmini ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği değerlendirilmektedir. Çalışma bir kamu hastanesi olan Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesi çalışanlarından kota örneklem metodu ile belirlenmiş 325 sağlık çalışanına uygulanmıştır. Çalışmada ölçüm aracı olarak 5 bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Araştırmanın birinci bölümünde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini değerlendiren sorular yer alırken, ikinci bölümünde iş tatmin ölçeği, üçüncü bölümünde örgütsel çatışma ölçeği, dördüncü bölümünde işten ayrılma niyeti ölçeği, beşinci bölümünde iş yaşam kalitesi ölçeği ve son bölümünde ise örgütsel stres ölçeği yer almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yüzeyel geçerliliğinin değerlendirilmesinde uzman görüşü alınmış, yapı geçerliliğinin değerlendirilmesinde ise AMOS 24 istatistik yazılımı ile yapısal eşitlik modelinde doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır. Yüzeysel ve yapı geçerliliği elde edilen ölçeklerin güvenilirlik analizlerinde ise Cronbach Alfa ve bileşik güvenilirlik katsayılarından yararlanılmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek için Pearson korelasyonu ve stepwise metodu ile kontrol değişkenli doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre katılımcıların iş tatmini ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Katılımcıların örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetleri arasında da pozitif yönlü ilişki görülmüştür. Ayrıca katılımcıların iş tatmini ve iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetleri arasında negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Bu bulguların yanı sıra katılımcıların iş tatmininin ve iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetlerini negatif yönde etkilediği görülmüştür. Bu bulgulara göre sağlık çalışanlarının algıladıkları iş tatmin ve iş yaşam kalitelerinin yaşadıkları örgütsel stres ve örgütsel çatışma tarafından olumsuz yönde etkilendiği, ayrıca sağlık çalışanlarının algıladıkları iş tatmininin ve iş yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerini azaltıcı en önemli faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bilim Kodu : 10106.03
Anahtar Kelimeler : İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi, Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İşten Ayrılma Niyeti
Sayfa Adedi : 109
Tez Danışmanı : Prof.Dr. Derya SİVÜK

The Relationship Among Organizational Conflict, Organizational Stress, Quality Of Work-Life,
Job Satisfaction And Turnover Intention Experienced By Health Workers

(M.Sc. Thesis)

Fırat SEYHAN

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY

GRADUATE SCHOOL FOR ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY

January 2020

ABSTRACT

Organizational stress, organizational conflict, job satisfaction and quality of work-life are among the important factors affecting the working environment of health workers. It is considered that job stress and organizational conflict, especially in the work environment, adversely affect job satisfaction and the quality of work-life of health workers. The study was applied to 325 healthcare workers who were determined by the quota sampling method from the employees of Gulhane Educational Research Hospital, a public hospital. A survey consisting of 5 sections was used as a measurement tool in the study. In the first part of the survey, there are questions evaluating the socio-demographic characteristics of the participants, in the second part, there is job satisfaction scale, in the third part there is organizational conflict scale, in the fourth part there is turnover intention scale, in the fifth part there is quality of work-life scale and in the last part there is organizational stress scale. Expert opinion was taken in the evaluation of the face validity of the scales used in the research while confirmatory factor analysis (CFA) was applied in the structural equation model with the AMOS 24 statistical software in the evaluation of construct validity. Cronbach's Alpha and composite reliability coefficients were used in the reliability analyses of the scales obtained from face and construct validity. Pearson correlation and linear regression analysis with stepwise method and control variables were used to test the research hypotheses. According to the results of the analysis, a positive correlation between job satisfaction and quality of work-life was determined. A positive correlation was also found among the participants' organizational stress, organizational conflict and turnover intention. Besides, negative correlations were found between participants' job satisfaction and quality of work-life levels and organizational stress, organizational conflict, and their turnover intention. In addition to these findings, the participants' job satisfaction and quality of work-life were found to have a negative impact on their turnover intention. According to these findings, health workers' perceived job satisfaction and quality of work-life are adversely affected by the organizational stress and organizational conflict they experience, furthermore, it was concluded that the perceived job satisfaction and quality of work-life of health workers are the most important factors in reducing their turnover intention.

Science Code : 10106.03

Key Words : Job Satisfaction, Quality of Work-life, Organizational Conflict,
Organizational Stress, Turnover Intention

Page Number : 109

Supervisor : Prof.Dr. Derya SİVÜK

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vi
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	x
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xi
1. GİRİŞ	1
2. SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA VE STRES.....	3
2.1. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Çatışma Kavramı	3
2.1.2. Örgütsel Çatışma Türleri	4
2.1.3. Örgütsel Çatışmaları Ortaya Çıkaran Nedenler.....	7
2.1.3.1. Yapısal faktörler	7
2.1.3.2. Kişisel faktörler	8
2.1.4. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Çatışmaların Birey ve Örgüt Üzerine Etkileri	10
2.2. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Stres Kavramı	12
2.2.1. Örgütsel Stres Türleri.....	14
2.2.2. Stres Kaynakları	16
2.2.2.1. Bireysel stresin kaynakları	16
2.2.2.2. Örgütsel stresin kaynakları	16
2.2.3. Stresin Sonuçları.....	19
2.2.3.1. Bireysel stresin sonuçları.....	19
2.2.3.2. Örgütsel stresin sonuçları	20
2.2.4. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri	21

2.2.4.1. Bireysel stresle başa çıkma yöntemleri	21
2.2.4.2. Örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri.....	22
3. SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	25
3.1. Sağlık Kurumlarında İş Yaşam Kalitesi Kavramı.....	25
3.1.1. İş Yaşam Kalitesinin Amacı	27
3.1.2. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler	29
3.1.3. İş Yaşam Kalitesi ile ilgili Araştırmalar	32
3.2. Sağlık Kurumlarında İş Tatmini Kavramı.....	32
3.2.1. İş Tatmini ile ilgili Teoriler	34
3.2.2. İş Tatminine ve Tatminsizliğine Etki Eden Faktörler	36
3.2.3. İş Tatmininin ve Tatminsizliğinin Sonuçları.....	39
3.3. Sağlık Kurumlarında İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	41
3.3.1. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	42
3.3.1.1. Dış faktörler.....	44
3.3.1.2. İşle ilgili faktörler	44
3.3.1.3. Kişisel faktörler	46
3.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları ve Önlenmesi	47
4. SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA, ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA ARASINDAKİ İLİŞKİ....	49
5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	55
5.1. Araştırmanın Amacı	55
5.2. Araştırmanın Önemi	55
5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler.....	55
5.4. Evren ve Örneklem.....	57

5.5. Veri Toplama Aracı.....	58
5.6. Verilerin Toplanması	60
5.7. Verilerin Analizi.....	60
5.8. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	62
5.8.1. İş Tatmini Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	62
5.8.2. Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	64
5.8.3. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	67
5.8.4. Örgütsel Stres Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri	70
5.8.5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri.....	73
5.9. Varsayımlar.....	74
5.10. Kapsam ve Sınırlılıklar	75
6. BULGULAR	77
6.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	77
6.2. Hipotez Bulguları	78
6.2.1. İş Tatmini, Örgütsel Çatışma, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi Ölçekleri ve Boyutlarına İlişkin Korelasyon Bulguları.....	78
6.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Yordanmasında İş Tatmininin, İş Yaşam Kalitesinin, Örgütsel Çatışmanın ve Örgütsel Stresin Rollerini İncelemeye Yönelik Regresyon Bulguları.....	81
7. SONUÇ VE ÖNERİLER	85
KAYNAKLAR	93
EKLER.....	105
EK-1 Anket Formu.	105
EK-2 Etik Kurul Yazısı.	107
EK-3 Anket Formunun Uygulanmasına İlişkin Kurum Yazısı.	108
ÖZGEÇMİŞ	109

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. İş Bırakma Niyetinin Belirleyicileri	43
Çizelge 4.1. Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	49
Çizelge 5.1. Kota Örneklem Hesabı	58
Çizelge 5.2. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndeksleri	61
Çizelge 5.3. İş Tatmin Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analiz Bulguları	65
Çizelge 5.4. Örgütsel Çatışma Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analiz Bulguları	66
Çizelge 5.5. Örgütsel Çatışma Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları	67
Çizelge 5.6. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analiz Bulguları	69
Çizelge 5.7. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları	70
Çizelge 5.8. Örgütsel Stres Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analiz Bulguları	72
Çizelge 5.9. Örgütsel Stres Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları	73
Çizelge 5.10. Örgütsel Çatışma Ölçeği Doğrulamalı Faktör Analiz Bulguları	74
Çizelge 5.11. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımları	78
Çizelge 5.12. İş Tatmini, Örgütsel Çatışma, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi Ölçekleri ve Boyutlarına İlişkin Korelasyon Bulguları	80
Çizelge 5.13. İşten Ayrılma Niyetinin Yordanmasında, İş Tatmininin, İş Yaşam Kalitesinin, Örgütsel Çatışmanın ve Örgütsel Stresin Rollerini İncelemeye Yönelik Regresyon Modeli	83
Çizelge 5.14. Araştırma Hipotez Sonuçlarına Yönelik Bulgular	84

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. İşyerinde Stres Modeli	18
Şekil 3.1. İş Kalitesine Etki Eden Faktörler	29
Şekil 3.2. İş Yaşam Kalitesi Öncülleri ve Sonuçları	31
Şekil 3.3. Tipik bir İş Tatmin Modeli	33
Şekil 3.4. Vroom'un Güdüleme Modeli	36
Şekil 3.5. İş Tatminine Etki Eden Faktörler	37
Şekil 3.6. İş Tatminsizliğinin Birey ve Örgüt Açısından Etkileri	40
Şekil 3.7. İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri	42
Şekil 3.8. İşten Ayrılma Niyetinin Dış Faktörleri	44
Şekil 5.1. Araştırma Modeli	56
Şekil 5.2. İş Tatmin Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli	63
Şekil 5.3. Örgütsel Çatışma Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli	65
Şekil 5.4. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli	68
Şekil 5.5. Örgütsel Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli	71
Şekil 5.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Model	73

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
DFA	Doğrulayıcı Faktör Analizi
ML	Maksimum Olabilirlik
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı)

1. GİRİŞ

Günümüzde, sağlık hizmetlerinde sürekli değişen teknolojik ve ekonomik koşullar ile birlikte artan yoğun rekabet ortamı, işletmelerin mevcut pazarda varlıklarını sürdürebilmek için daha hızlı, daha girişimci ve daha yenilikçi olmasını gerektirmektedir. Yaşamsal öneme sahip olan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla sağlık kurumunda çalışan insan gücünün fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için gerekli olan unsurları çalışma ortamında bulabiliyor olması, iş tatminini arttırdığı gibi iş yaşam kalitesini de arttırmaktadır. Bahse konu kişilerin sağlık çalışanları olduğu düşünüldüğünde, iş yerinde yaşanan çatışmaların ve örgütsel stresin azaltılması, iş yaşam kalitesinin ve iş tatmininin artmasını sağlamakta buna bağlı olarak da sağlık çalışanının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği varsayımından hareketle; sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlandırılarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

Özellikle son yıllarda sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde ise, araştırmacıların iş tatmini ile işten ayrılma niyeti konusunda yoğunlukla çalışmalar yaptıkları ya da iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere yoğunlaştığı görülmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, yapılan bu araştırmada daha çok iki ya da üç değişkenli araştırma modellerinin aksine 5 ayrı değişkenin birbirleriyle ilişki ve etki düzeyleri incelenerek literatüre katkı sağlanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca yapılan literatür taramasında, bu araştırmada incelenen iş tatmini, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile ilişki düzeylerini tek bir çalışmada inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda bu araştırmada, sağlık çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları örgütsel çatışma ve örgütsel stres gibi değişkenlerin de iş tatmini ya da iş yaşam kalitesi üzerine etkileri olduğu varsayımı da ele alınarak, konuya daha bütüncül şekilde bakabilmek amaçlanmıştır. Bu holistik bakış açısıyla sağlık çalışanları arasında yaşanan çatışmaların ve iş yerindeki veya karşılaşılmaması muhtemel stresörlerin ortadan kaldırılması ya da azaltılmasının, iş yaşam kalitesi ve iş tatmininin artmasında etkili olabileceği konusu da incelenmeye çalışılmıştır.

2. SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA VE STRES

Araştırmanın ilk bölümünde; örgütsel çatışma kavram ve türleri, çatışmaları ortaya çıkaran yapısal ve kişisel nedenler ve ortaya çıkan bu çatışmaların birey ve örgüt üzerine etkileri gibi konulara değinilmiştir.

Bu bağlamda araştırmanın ikinci bölümünde ise stres ve örgütsel stres kavramı, örgütsel stresin türleri, bireysel ve örgütsel stres kaynakları ve stres sonucunda ortaya çıkan sonuçlar ile bireysel ve örgütsel stresle başa çıkabilme yöntemleri bir bütünlük içerisinde açıklanmaya çalışılmıştır.

2.1. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Çatışma Kavramı

Sağlık kurumları, karmaşık belirsizliklerin ve öngörülemeyen karmaşık işlemlerin diğer birimlerden daha sık ortaya çıktığı birimlerdir. Bugün, sağlık hizmetlerinin en önemli alt sistemleri arasında olan hastaneler, yönetimi oldukça zor olan en karmaşık organizasyonlar arasında sayılmaktadır (Kaitelidou ve diğerleri, 2012: 571).

Karşıt görüşleri veya ilkeleri olan insanlar arasında aktif bir anlaşmazlık olarak tanımlanabilen çatışma, insan yaşamının olduğu kadar örgütlerin de kaçınılmaz bir parçasıdır. İlgili literatür incelendiğinde konu ile ilgili birçok araştırmaya rastlamak mümkündür (Hansung ve Sun, 2009; Mosedeghrad, 2013; Chinenye, 2017; Liu ve ark.,2019; Flanagan, 2002). Kişiler ve örgütler açısından konunun derinlemesine analiz edildiği bu çalışmalarda çatışma konusunun olumsuz yönlerine değinildiği gibi özellikle son yıllarda yapılan birçok çalışmada ise çatışmaların bir fırsat olarak değerlendirilebileceği üzerinde durulmaktadır. Bu açıdan örgütsel çatışma konusu önemini hiçbir zaman yitirmeyen alanlardandır.

İş dünyasında, iş deneyimi, kişilik, akran grubu, çevre ve durum gibi özelliklerdeki farklılıkların tümü kişisel tutumlarda, inançlarda, değerlerde veya ihtiyaçlarda farklılıklara yol açmaktadır. Sonuç olarak, basit veya ayrıntılı olmayan bir çatışmanın tanımı yoktur. Düşünce farklılıkları olduğunda çatışma vardır (Leung, 2010: 23). Bu açıdan konuyu analiz eden Hoban (1992) bir çatışmayı, tutum, inanç, değer veya ihtiyaçlardaki farklılıklar nedeniyle, insanlar veya gruplar arasındaki görüşlerde bir anlaşmazlık olarak tanımlanmaktadır.

Örgütsel çatışma ise, aynı organizasyondaki iki veya daha fazla üye veya grubun işlevsel bağımlılık gerektiren işleri yapmak zorunda kalması halinde ya da statüleri, hedefleri, değerleri veya sorumlulukları birbiriyle etkileşime girdiğinde ortaya çıkan bir anlaşmazlık

olarak tanımlanmaktadır (Kim ve diğeri, 2015: 2074; Morreim, 2014: 28). Başka bir deyişle, örgütsel çatışma, bir organizasyonda beklentilerini gerçekleştiremedikleri zaman aynı görevi yapan iki veya daha fazla kişi veya birim tarafından sergilenen bir çelişkili koşul veya davranış olarak tanımlanmaktadır (Çıtak ve Çam, 2011: 165).

Bir sağlık kuruluşunda hastayla en yakın ilişkiyi kuracak olan hemşirelerin, yetkilerinin ve sorumluluklarının açık bir tanımının olmaması, durum farklılıkları, rol karmaşası ve/veya aşırı iş yükü gibi aşırı çatışmalar yaşadıkları bildirilmektedir (Bender ve diğeri, 2013: 165; Kim ve diğeri, 2015: 2074).

Düşük seviyeli bir çatışma günlük faaliyetler için zararlı olmayacak, ancak mevcut sorunların daha iyi anlaşılmasıyla düzgün işlevler yaratılmasına yardımcı olacaktır. İstenilen düzeyde çatışma, sorunları ele alırken ve uyuşmazlığı çözerken yaratıcılığa ilham verebilmektedir. Bu nedenle, çalışma ortamında çatışma olumlu olabilir, ancak kritik veya büyük bir çatışma meydana geldiğinde, istenmeyen çatışma düzeyi kurum için zararlı ve işlevsiz olabileceğinden çözümlenmelidir (Leung, 2010: 27-28).

Örgütsel davranış teorisinde, zaman içinde örgütsel yaşamdaki çatışmanın değeri konusunda iki temel görüş gelişmiştir. Geçmişte, klasik filozoflar ve beşeri bilimler teorisyenleri çatışmanın örgütlere zararlı olduğuna inanıyorlardı. Bununla birlikte, daha güncel teoriler, örgütsel yaşamda ılımlı miktarda çatışmanın organizasyonunun yaşamına olumlu yönde katkı sağlayacağını düşünmektedir (Rahim, 2011: 2).

Kurumların organizasyon yapısına, çalışanların birbirleriyle etkileşimine ve kişisel farklılıklar gibi birçok nedenden dolayı yaşanan örgütsel çatışmalar her kurumda aynı sıklıkta ve şiddette yaşanmamaktadır.

2.1.2. Örgütsel Çatışma Türleri

Örgütsel çatışmalar; fonksiyonel ve fonksiyonel olmayan çatışmalar, tarafları açısından çatışmalar, potansiyel, algılanan, hissedilen ve açık çatışmalar, amaç, rol ve kurumsallaşmış çatışmalar; dikey, yatay, emir komuta ve kurmay çatışması olarak sınıflandırılabilir (Luthans, 1992:370-387; Şimşek, 2002: 294-300).

Janjua (2002) gibi birçok bilim adamı, çatışmayı üç türe ayırmaktadır. İlk tür, organizasyondaki birçok faktörden meydana gelebilecek bireyler arasındaki çatışmadır. Bunlardan bazıları, işle ilgili meseleyle ilgili görüşlerin farklı olmasından kaynaklanabildiği gibi, özellikle de işteki bireylerin seviyeleri arasında ciddi fark varsa bu daha da kaçınılmaz olmaktadır (Hilton, 2009). İkinci tür ise birey ve grup arasındaki

çatışmalardır. Birey grup kurallarını ve normlarını uygulayamadığında veya kendi ya da grup görevlerini iyi bir şekilde yerine getiremediğinde bu tür çatışma ortaya çıkar. Üçüncü tür ise iki veya daha fazla grup arasındaki çatışmalardır. Maccoby ve Scudder (2011: 49), bu tür gruplar arasında yanlış anlaşılma nedeniyle çatışma yaşanabileceğini belirtmiştir. Yanlış anlaşılmalar farklı roller, değerler, beklentiler ve hedefler anlamında ortaya çıkmaktadır.

Diğer yandan, kaynaklar gruplar arasında paylaşıyorsa ve sınırlı kaynaklar varsa, bu tür çatışmalar ortaya çıkabilmektedir. Çünkü her grup kendi için kaynak istemekte ve bu kaynaklar her grup için yeterli olamamaktadır (Janjua, 2002).

Örgütsel çatışma sınıflandırmaları bilim insanları tarafından farklı farklı şekillerde yapılmıştır. Bu konu ile ilgili alan yazın çalışması yapıldığında en çok tercih edilen çatışma türleri; aşağıda kısaca açıklandığı şekilde dört grupta incelenmiştir:

a. Taraflarına Göre Çatışma Türleri: Tarafları açısından çatışmalar, bireylerin kendi içindeki, bireyler arası, bireyler ve gruplar arası, gruplar arası ve örgütler arası çatışmalardır. Bireylerin kendi içindeki çatışmalar daha çok psikolojinin konusunu oluşturmasına rağmen, bireyin diğer çatışma türlerine bakış açısını şekillendirmesi bakımından örgütsel çatışmayla ilişkilidir (Koçel, 1999: 492).

Bireylerin kendilerinden beklenenlere cevap veremedikleri ölçüde çatışmanın boyutları da büyümekte ve hem bireye hem de örgüte zarar verici bir hale dönüşebilmektedir. Bireylerarası çatışmalar örgütlerde sıklıkla kişiler arasındaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır (Stoner ve Wankel, 1986: 382).

b. Ortaya Çıkış Şekli ile ilgili Çatışma Türleri: Örgütte ortaya çıkış şekli ile ilgili çatışma türlerini “potansiyel çatışma, algılanan çatışma, hissedilen çatışma, açık çatışma ve gizli çatışma” olmak üzere 5 grupta sınıflandırılmaktadır.

Potansiyel çatışma: “henüz çatışmanın olmadığı, fakat çatışmayı yaratacak sebeplerin mevcut olduğu durumları” ifade eder. Kaynakların kıt olması, yetersiz bütçe ve ekipman, amaç farklılaşması, ortak faaliyet için iş birliğinde anlaşmazlık ve kişilerin farklılığı potansiyel çatışmaya sebeptir (Champoux, 2011: 269).

Algılanan Çatışma; çatışmaya konu olan tarafların olayları ve durumu algılama tarzları ile ilgilidir (Bumin,1990:23-24)

Hissedilen çatışma; “çatışmaya taraf olan kişilerin olayları hissetmeleri ve olaylar karşısında aldıkları tavır” ile ilgilidir. Taraflar kızgın ve öfkeli olabilmekte, hisleri çatışmaya yön vermektedir (Pondy, 1967:302).

Açık çatışma; çatışmanın sonucu ile ilgilidir. “Tarafların çatışma halinde gösterdikleri fiili davranışı” ifade eder Bu davranışlar karşılıklı çatışma, ağır dil ve söz kullanma, fiziki kuvvet şeklinde olabilir (Pondy, 1967:303). Gizli çatışma ise, “akılcı değil tepkiseldir” ve genelde resmi anlaşmazlıklarda ortaya çıkmaktadır (Koçel, 2015:760).

c. Örgütsel Yapıdaki Yerine Göre Çatışmalar: Örgüt bünyesinde bulunan bireylerin ya da kademelerin örgüt içerisindeki hiyerarşilerine göre yapılan sınıflandırmadır. Aynı hiyerarşideki çatışmalar yatay çatışma, ast-üst durumundaki birey ya da kademelerdeki çatışmalar dikey çatışma olarak nitelendirilebilir. Bu çatışmalara ek olarak emir-komuta ve kurmay personel arasındaki çatışmalarda bu sınıflandırmaya dâhildir.

Dikey çatışma, örgüt içerisinde ast-üst durumundaki kişi ya da kademeler arasında ortaya çıkan bir çatışma türü olarak ifade edilirken (Şimşek, 2003: 285), yatay çatışma; örgüt içinde aynı hiyerarşi düzeyinde bulunan kişiler arasında meydana gelen çatışmalardır. Farklı amaçları paylaşan, kıt olanaklar kullanan, birbirine rakip durumda bulunan eşit hiyerarşi seviyesindeki personel arasındaki çatışmalar olarak gösterilmektedir (Güzel, 2010: 27).

Örgütlerde en yaygın biçimde görülen Emir-Komuta ve Kurmay Personel Arasında çatışmanın kökeninde, hat ve kurmay elemanların birbirlerine ve örgütteki rollerine farklı bakış açılarına sahip olmaları olgusu yatmaktadır (Öztaş, 2005: 27).

d. Örgüt İşleyişine Etkisine Göre Çatışma Türleri: Fonksiyonel ve fonksiyonel olmayan çatışma ayrımı çatışmanın örgüt amacına hizmet edip etmemesine göre birbirinden ayrılmaktadır. Fonksiyonel çatışmalar, örgütün amaçlarına ulaşmasına hizmet eden çatışmalardır. Bu tür çatışmalar, örgüt içinde bazı rahatsızlıkların olduğunu yöneticilerin dikkatine sunarak örgüte sürekli bir dinamizm kazandırmakta ve örgütü canlı tutmaktadır. Fonksiyonel olmayan çatışmalar ise örgütün amaçlarına ulaşmasına engel olanlardır (Şimşek ve diğerleri, 2001: 243).

Çatışmalar, kişilerin karar kalitesini arttırıyorsa, yaratıcılık ve yenilikçiliğini etkiliyorsa, merak derecesini arttırıyorsa yapıcıdır. Fonksiyonel çatışmalar, örgüte yenilik katmakta ve canlılık kazandırmaktadır. Örgütlerin sorunlarına çözüm bulma açısından önemlidir (Robbins ve Judge, 2013:455).

2.1.3. Örgütsel Çatışmaları Ortaya Çıkaran Nedenler

Hayatın bir gerçeği ve doğal bir süreç olarak kabul edilen çatışma sosyal ve etkileşim halinde olan insanın bireysel ya da topluma yönelik görevlerini yerine getirirken sık sık karşılaştığı bir gerçektir.

İlgili alan yazında çatışmanın tanımı konusunda anlaşmaya varılmamasına rağmen, örgütsel davranış alanında çatışmanın bir tarafın diğer bir taraf tarafından karşı çıktığı ya da olumsuz olarak etkilendiği algısını içeren sosyal bir fenomen olduğu konusunda fikir birliği vardır (McShane ve Von Glinow 2014: 326). Literatürde çatışmayı rekabetten ayıran çok şey vardır. Rekabet çatışma değildir, ancak taraflar uyumsuz hedeflerden haberdar olduğunda çatışma sonucu ortaya çıkabilmektedir (Rahim 2011: 19). Örgütsel çatışma yapısal ve kişisel faktörlerin bir sonucu olarak ortaya çıkabilmektedir. Aşağıda yapısal ve kişisel faktörler ve bunların alt boyutlarına kısaca değinilmiştir.

2.1.3.1. Yapısal faktörler

Örgütsel çatışmayı ortaya çıkaran yapısal faktörler; uzmanlaşma, ortak kaynakların kullanımı, hedef farklılıkları karşılıklı bağımlılık, roller ve beklentiler, yetki ve sorumlulukların belirsizliği olarak kendi içerisinde altı alt boyuta ayrılmaktadır.

a. Uzmanlaşma: Sağlık kurumlarında rekabet üstünlüğü kazanmak ve hızla gelişen teknolojilere kısa zamanda ayak uydurabilmek için çalışanların kendi konularında uzmanlaşması kuruma pozitif yönde katkı sağlasa da çalışanların arasında çatışmaya neden olması da kaçınılmazdır.

b. Ortak Kaynakların Kullanımı: Yoğun rekabet ortamında kurumların ellerindeki kaynakların işletme birimleri arasındaki paylaşımının adaletli bir şekilde yapılmasını sağlaması gerekmektedir. Bunun adaletsiz bir şekilde yapılması çatışmaya neden olabilmektedir. Örgütlerde gereksinim duyulandan daha az olan (para, teçhizat, fiziki alan, statü, ilgi vb.) ve taraflara yeterince tahsis edilemeyen kaynaklar için kıyasıya bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabette bir tarafın kazancı, diğer tarafın kaybına neden oluyorsa bireyler arasında çatışmalara neden olmaktadır (Nicotera,1995:160).

c. Hedef Farklılıkları: Kurumların bünyesindeki bölümlerin farklı veya uyumsuz hedefleri olduğunda çatışma olasılığı büyük ölçüde artmaktadır. Uyumsuz hedeflerin varlığı, bir tarafın diğer tarafın amaçlarına müdahale etme kabiliyetine sahip olduğu algısıdır (Schmidt ve Kochan, 1972: 359). Bir kurumda yer alan muhasebe departmanının; harcamaları

kısmak isterken, pazarlama departmanının pazarlama faaliyetlerine yapılan harcamaları artırmak istemesi bu duruma örnek olarak gösterilebilmektedir.

d. Karşılıklı Bağımlılık: Kurumların içinde yer alan birimler amaçlarını yerine getirirken aralarındaki fonksiyonel bağımlılık kimi zaman çatışmaya neden olmaktadır. Örneğin; bir üretim bölümü içinde atölyeler ve işler birbirleri ile otomatik olarak bağımlıdır. Eğer herhangi bir bölüm, diğer bölümden kaynaklanan aksamalar nedeniyle başarılı olamıyorsa bu iki bölüm arasında çatışma olmaktadır(Çağlayan, 2006: 42).

e. Roller ve Beklentiler: Rol, bir çalışandan beklenen bir davranış olup her çalışanın organizasyonda bir veya daha fazla rolü bulunmaktadır. Bu roller, iş unvanı, görev tanımı ve çalışan ile kuruluş arasındaki anlaşma gibi unsurları içermektedir. Yönetici-çalışan çatışması, astların rolü açıkça belirlenemediğinde ve her bir taraf bu rolü farklı bir şekilde anladığında ortaya çıkabilmektedir (Dolan ve Lingham, 2011: 221).

f. Yetki ve Sorumlulukların Belirsizliği: Örgütlerde ilişki içinde olan tarafların yetki sınırlarının açık seçik olmaması ile birbirlerine bağımlı sorumlulukları olan tarafların sorumluluk sınırlarının belirsizliği, taraflar arasında çatışmanın kaçınılmaz olmasını sağlamaktadır. Öte yandan örgüt içinde rol tanımları belirlenmiş ise taraflar birbirlerinden belirli davranışlar bekleyecek ve çatışma için sebepler azalmaktadır (Çağlayan, 2006: 47).

2.1.3.2. Kişisel faktörler

Örgütsel çatışmayı ortaya çıkaran kişisel faktörler ise; kişilik farklılıkları, amaç ve değer farklılıkları, statü ve güç farklılıkları, algılama ve yorumlama farklılıkları olarak kendi içerisinde dört alt boyuta ayrılmaktadır.

a. Kişilik Farklılıkları: Organizasyonlarda görev yapan personelin kişisel farklılıkları önemli çatışma nedenlerindedir. Her bireyi farklı kültür ve aile geleneklerine, yetiştirilme tarzına sahiptir. Bireylerin bu gibi özellikleri çatışmaların önemli bir kaynağı olabilmektedir. Bireylerin bir takım kişilik özellikleri, örneğin saldırganlık, despotluk gibi özellikleri de çatışmalarda rol oynamaktadır (Demir, 2000:16). Her birey, farklı bir yetiştirilme tarzına, kültür ve aile geleneklerine sahip olduğu ve farklı sosyalleşme sürecinden geçtiğinden farklı geçmişleri vardır. Bireylerin ayrı aile geçmişi ve değerlerdeki farklılıkları çatışmaların önemli bir kaynağı olabilmektedir (Luthans, 1995: 278). Bireysel faktörler arasında kişilik farklılıkları, amaç farklılıkları, statü ve güç farklılıkları, algılama ve yorumlama farklılıkları gibi faktörler yer almaktadır. Bireysel farklılıkların ön planda olduğu faktörler bu grupta yer almaktadır (Ayan ve Yavuz, 2018: 747).

b. Amaç ve Değer Farklılıkları: Örgüt içerisindeki yer alan kişi ve grupların amaç ve değerleri birbirleriyle ya da örgütle uyuşmaması bir diğer çatışmasıdır. Amaçlar farklılık göstereceği gibi değerler ve çıkarlarda farklılık göstermektedir. Bunun nedeni farklı çalışma alanlarının olması farklı hedefler doğrultusunda başarı elde edilme arzusudur. Bir organizasyon ne kadar çok amaçlıysa o kadar çok çatışma ortamı oluşmaktadır. Aynı projede yer alan çalışanlar ortak amaca sahiptirler fakat değerler ve çıkarlar farklılık gösterebilmektedir (Gümüş ve diğ.2013: 83).

Lewis ve Resnik (1966) tarafından tıp ve hemşerilik öğrencileri ile yapılan bir çalışmada, hemşerilik öğrencilerinin hasta merkezli, tıp öğrencilerinin ise hastalık merkezli olarak çalışmalarını planlayıp uyguladıklarını saptamıştır. Bu araştırma bulgusu, bu meslek gruplarının mesleki eğitimleri dönemlerinde farklı amaç ve değer yargılarıyla yetiştirildiklerini ortaya koymaktadır. Bu farklı yetiştirilme tarzı, profesyoneller arasında çatışma olasılığını arttırmaktadır. Ergün (1999) tarafından yapılan araştırmada amaç, çıkar ve değer farklılıklarına ilişkin anlaşmazlıklar nedeniyle hemşirelerin, hekimlere göre, daha fazla çatışma yaşadıkları bulunmuştur (Gümüş ve diğ.2013: 84).

c. Statü ve Güç Farklılıkları: Statü çatışmaları en çok yaşça ve kıdemce eski olan bireylerde, kendilerinden daha genç ve kıdemsiz olan kişilerin emri altına girmekten kaynaklandığı düşünülmekte olup, yaşlı ve kıdemli bir sağlık çalışanının, kendisinden daha genç olan bir müdürden azar işitmesi ya da kendi önerisinin refüze edildiğini görmesi halinde, bahse konu sağlık çalışanının bir düşmanlığa ve bunun sonucunda da sabote edici davranışlara yönelmesi mümkündür. Diğer taraftan, kendi statülerini yüksek olarak algılayan kişi ya da grupların, diğerleri ile aynı potaya konulduklarını hissetmeleri de benzer türden tepki ve duygulara sebep olabilmektedir (Baysal ve Tekarslan, 1996:316).

d. Algılama ve Yorumlama Farklılıkları: Birey ya da grupların belirli olay ve gelişmeleri farklı şekilde algılamaları çatışmaya neden olabilir. Algılama, dış dünyanın yorumlanması ve davranışlara yansıtılması olarak tanımlandığında, algılama ile davranış arasındaki sıkı bağlantı açıkça gözlenebilmektedir. Bu nedenle, çeşitli şekillerde ortaya çıkan algılama farklılıkları, kişileri ve grupları birbirine uymayan anlamlandırmaya ve davranışlara yönlendirebilmektedir (Artan, 2002: 201-235).

Hastane çalışanları arasında oluşabilecek algılama farklılıklarının kaynaklarına inildiğinde çatışma ortamı oluşabilmekte, çoğu zaman da bu çatışma ortamının ortadan kaldırılması pek olanaklı görülmemektedir. Örneğin bir hastanede görev alan doktorlar ile diğer yardımcı sağlık personeli arasında algılama farklılığı olabilmekte, doktorun insan

hayatından sorumlu olmasının yanı sıra, bahse konu diğer sağlık personelinin hastanın tedavisi için gerekli ihtiyaçları karşılama zorunluluğu durumu, doktor ile hemşire arasındaki görev çatışmasını oluşturmaktadır (Gümüş ve diğ.2013: 83).

Düşükcan (2018) tarafından tesadüfî örnekleme yöntemi ile seçilen ve istatistiksel olarak anlamlı olan 16 işletmenin üst, orta ve alt düzeyde çalışan 250 iş gören üzerinde yapılan çalışmaya göre;

-Örgütlerde yoğun olarak çatışmalar yaşanmasına rağmen, bu çatışmaların örgütün işleyişine ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesine engel teşkil etmediği,

-Bireylerin çatışma ile ilgili değerlendirmeler yaparken, özellikle diğer bireyler, aynı düzeydeki meslektaşları ve yöneticilerine öncelik vermekte, daha çok diğer bireylerle aynı düzeydeki meslektaşları ve yöneticiler ile çatışma yaşadıkları,

-İletişim yetersizlikleri, yönetim biçimindeki farklılık ve belirsizlikler, çalışma ortamının yarattığı yoğun stres ve baskılar ve çalışanların farklı kişilik özelliklerine sahip olmasının çatışmaya neden olduğu, bahse konu çalışmada ifade edilmiştir.

2.1.4.Sağlık Kurumlarında Örgütsel Çatışmaların Birey ve Örgüt Üzerindeki Etkileri

Doğal bir süreç olarak kabul edilen ve doğru yönetilen bir çatışma süreci, kurumda çalışanları yenilikçi düşüncelere teşvik etmekte, kurum çalışanları arasında sağlıklı rekabet ve gerçek iş birliğine ilham verebilecek bir çatışma türüne dönüşüp takımı güçlendirerek sürece büyük ölçüde fayda sağlamaktadır.

Hocker ve Wilmot'a (1995) göre, çatışmaların tamamı iyi ya da kötü olarak nitelendirilebilmektedir. İnsanlar çatışmayı, grubun veya ortak hedeflerin başarıyla tamamlanmasına karşı faaliyet gösteren olumsuz bir güç olarak görme eğilimindedir. Çatışma, gruplar üzerinde olumsuz etki yaratabilmekte, ancak çatışmanın niteliğine bağlı olarak olumlu etkilere de yol açabilmektedir. Çatışmanın olumlu etkileri; kararların kalitesini arttırmak, tartışmaya katılımı teşvik etmek ve grup uyumu oluşturmak şeklinde irdelemektedir. Bunun yanı sıra çatışmalar, özellikle kuruluşun diğer üretken faaliyetlerine odaklanmak yerine, bireysel üyelerin enerjilerini tükettiğinde, gruplar halinde potansiyel olarak yıkıcı olabilmektedir. Bununla birlikte, çatışma grup sürecine müdahale edebilir ve grup üyelerinin örgütsel hedeflere ulaşmada isteksiz veya başkalarıyla birlikte çalışamayacağı kadar kişilerarası düşmanlık yaratabilmektedir. Çözülmemiş çatışmalar daha büyük çatışmalara dönüşme eğilimindedir, büyüdükçe, daha fazla sorun oluşturma şansı da artmaktadır (Knippen ve Green, 1999: 28).

Araştırmalar ayrıca, göreve dayalı çatışmanın organizasyon için faydalı olduğunu, çünkü fikir alışverişine olanak sağladığını ve grup üyeleri arasında daha iyi performans göstermesini sağladığını göstermiştir (Jehn, 1995).

De Dreu ve Beersma (2005) tarafından yapılan araştırmada; çatışmanın iş görenlerin motivasyon ve iş tatmini seviyelerini düşürdüğü, stres hormonlarının artmasına neden olduğu ve bunun sonucunda çalışanların bazı fiziksel sistem ve baş ağrısı, mide ağrısı gibi psikosomatik sağlık sorunları yaşamalarına neden olduğu, fiziksel şiddete (bullying) varan kaba davranışlar sergilenmesine yol açtığı, işin sağlıklı bir şekilde yapılması için gerekli olan ortamın oluşmasına engel olduğu ve yaşanan bu durumların örgütlerin etkililik, verimlilik ve performanslarını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Kavacık ve diğerleri, 2013: 74).

Sağlık kurumlarında da çalışanların yaşamış olduğu çatışma oldukça dikkat çekicidir. Azoulay ve diğerlerinin (2009) 24 ülkede 323 yoğun bakım ünitesinde çalışan 7.498 kişi üzerinde yaptıkları çalışmaya göre; ekip üyelerinin % 70'inin bir çatışma yaşadığını, % 53'ünün yaşadıkları çatışmaları ciddi olarak algıladığını ve % 92'sinin ise yaşadıkları çatışmaların ekip içi ilişkiler üzerinde olumsuz etkileri olduğu şeklinde sonuçlara ulaşılmıştır.

Awan ve Anjum (2015: 92), uygun şekilde yönetilen çatışmanın açık iletişimi, işbirliğine dayalı karar vermeyi, düzenli geri bildirim ve çatışmanın zamanında çözümlenmesini desteklediğini ortaya koymaktadır. Açık iletişim ve işbirliği, yeni fikirlerin akışını artırır ve çalışanların moralini olumlu yönde etkileyebilecek olan iş ilişkisini güçlendirmektedir. Düzenli geri bildirim ve zamanında çatışma çözümü, çalışan memnuniyetini ve iş performansını geliştirme potansiyeline sahiptir.

Birbirlerinden çok farklı amaçları gerçekleştirmeye çalışan ve bazı uzmanlık alanlarının bir arada faaliyet gösterdiği hastanelerde çatışmalar genellikle, iletişim yetersizliğinden, çalışma koşullarının elverişsiz olmasından, denetim biçiminden, personelin kendi arasındaki amaç, algılama ve statü farklılıklarından, yöneticilik tarzları ve kişilik farklılıklarından kaynaklandığı sayılabilmektedir (Manisalı, 2013:63).

Toplumların sağlık hizmetlerine olan taleplerinin her geçen gün artması nedeniyle, hastanelerin verimli ve etkili bir şekilde kullanılmasını etkileyen öğelerin analizi de önem kazanmaya başlamıştır. Bunlardan biri de çatışma olgusudur. Hastaneler en karmaşık örgütler arasında yer aldığından, büyük bir çatışma potansiyeline sahiptirler. Hastane

örgütleri açısından örgütsel çatışma, hasta tedavi sürecinde yer alan personel arasındaki anlaşmazlık, rol karmaşıklığı, görev belirsizliği başta olmak üzere değişik çatışma unsurlarını içeren kapsamlı bir kavram olarak değerlendirilebilir (Ocak ve diğerleri, 2004).

Hastanelerde servisler arasında görülen çatışma şekli, bölümler arası çatışmaya örnek verilebilir. Özellikle aynı kaynak ve malzeme bağımlılığı veya görevlerin birbirine hem zamansal hem de ekip çalışmasını gerektirmesi, bölümler arası çatışmanın en büyük nedeni olarak sayılabilmektedir (Aslan, 2003: 601). Kuruluşlarından yüksek düzeyde destek algılayan çalışanlar daha düşük düzeyde ilişki çatışması ve daha az görev çatışması yaşayacaklardır (Caesens ve diğerleri, 2019: 10).

2.2. Sağlık Kurumlarında Örgütsel Stres Kavramı

Stres ve örgütsel stres konuları da özellikle son yıllarda araştırmacıların ilgisini çeken konular arasında olup her iki çalışma konusunun birlikte ele alındığı birçok araştırmada bulunmaktadır.

Stres yıllar içinde farklı şekillerde tanımlanmıştır. Başlangıçta, çevreden gelen baskı daha sonra da kişi içindeki baskı olarak düşünülmüştür. Günümüzde genel kabul gören tanım, durumla birey arasındaki etkileşimin bir tanesidir. Bireyin kaynakları, durumun talepleri ve baskıları ile başa çıkmak için yeterli olmadığında ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel durumdur. Stres hem bireyler hem de kuruluşlar için belirlenen hedeflere ulaşılmasında engel teşkil edebilmektedir (Michie, 2002: 67).

Stres, gerçek ya da hayal edilmiş olsun, fiziksel ya da duygusal tehlikelere karşı uygun şekilde tepki verememenin sonuçlarını açıklayan biyolojik bir faktördür. Stres çok eski zamanlardan beri yaşanmaktadır, ancak 21. yüzyılın başlarından itibaren daha yoğun olarak görülmüştür. Günümüzde stres tüm hastalıkların yüzde ellisinden sorumlu olarak görülmektedir (Shchuka, 2010: 5).

Stres, *“kişinin dış çevresinden veya kendinden kaynaklanan fiziksel veya psikolojik sebeplerden dolayı, davranışsal, ruhsal, fiziksel değişimin, vücut üzerinde etkisiyle ilk olarak psikolojik daha sonra fiziksel olarak görülen etki”* olarak tanımlanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 65).

Yaygın olarak kullanılan stresli durumların tanımı, durumun taleplerinin, bireyin kaynaklarını aşmakla tehdit ettiği bir ifadedir (Lazarus ve Folkman, 1984: 19). Yaşamın normal bir parçası olan stresin aşırısı, kişinin sağlığını ve duygularını etkilediğinden

kişinin üretkenliğini etkileyerek performans düşüklüğüne sebep olurken, kişinin günlük işlerini etkileyerek de çalıştığı kuruma olumsuz katkı sağlayacaktır.

Stresi; “bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret” olarak tanımlayan Cüceloğlu (1994: 321), stresin temelinde insan algılamasının ve deyimlerinin değerlendirmesinin yattığını ifade etmiştir. Bireylerin olayları anlamlandırışı, değerlendirışı ve yönlendirışı stresi azaltma veya çoğaltmada temel faktör olduğunun altını çizen Cüceloğlu stresin esas olarak insanın olayları değerlendirme ve çözümüleme biçiminden kaynaklandığını, aynı fiziksel ve sosyal ortam içinde bazı kimseler son derece gergin ve stresli, bazı kimseler ise daha rahat ve mutlu olabildiği örneği ile ortaya koymuştur.

İş stresi, sağlığa yönelik en büyük tehditlerden biridir ve birçok hastalık ve aile sorunu ile ilişkilidir. Her organizasyon farklı özelliklere ve farklı yaşam tarzlarına sahip çalışanlara sahip olduğundan, yaşanan stres ve stres seviyesi farklı olup, bazı bireyler stresi daha düşük düzeyde yaşarken, diğerleri çok yüksek bir seviyede yaşayabilmektedir.

Belirli bir işle ilgili herhangi bir olumsuz çevresel faktör ya da stres etkeni olarak tanımlanabilen iş stresi ise; kalp hastalıkları, yüksek tansiyon, migren, ülser hatta kansere kadar götürebilecek fiziksel sonuçlar; endişe, depresyon, uykusuzluk, tükenmişlik gibi psikolojik sonuçlar; alkol kullanımı, sigara ve uyuşturucu kullanımı, saldırganlık ve dikkat bozukluğu gibi davranışsal sonuçlar doğurabilmektedir.

Örgütsel stres, iş, çalışma ortamı ve örgütsel iklimin agresif ve zararlı yönlerine karşı duygusal, bilişsel, davranışsal ve fizyolojik bir cevap olarak tanımlanabilmektedir. Görevleri çözmede çaresizlik duyguları ile karakterize bir durumdur. Başka bir deyişle, işle ilgili stres, yetenekleri veya bilgileri dışında olan bazı talepler veya özel görevlerle yüzleşmek zorunda kaldıklarında insanların vermiş olduğu tepkidir (Mirella ve Adriana, 2011: 333).

Örgütlerde ön plana çıkan stres kavramı her geçen gün etkisini artıran bir sorun haline gelmekte, bu durum yönetim bilimi literatüründe stres konusunun ilgi odağı olmasına yol açmaktadır. Stres bireylerin duygularını, düşüncelerini, davranışlarını, performanslarını ve başkalarıyla olan ilişkilerini etkileyen, psikolojik ve fizyolojik yapıları üzerinde baskı yapan bir uyum sürecidir. Yaşanan bu uyum süreci insanları hem psikolojik hem de fiziksel açıdan etkilemekte ve birçok soruna yol açmaktadır. Bu bağlamda örgütsel stres, küresel olarak iş gören sağlığına karşı büyük bir tehdit olarak kabul edilmektedir. Örgütsel

stres, iş gereksinimlerinin yeteneklerini aştığını algılayan çalışanların fiziksel, zihinsel ve duygusal tepkilerini tanımlamaktadır. Çalışanlar kendileri için önemli olan durumlarda, o durumla başa çıkamadıklarını algıladıkları zaman örgütsel stres ortaya çıkmaktadır. Bir çalışanın işyerinde stres oluşturuçulara verdiği tepki, bir dizi faktöre bağılı olarak çalışanın refahı için olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Örneklerin büyük çoğunluğunda insanlar strese karşı koymakta ve normal çalışma görevlerini yerine getirmeye devam edebilmektedir. Stresin kendisi bir hastalık olmasa da aşırı ve uzun süreli hale geldiğinde zihinsel ve bedensel hastalıklara yol açabilmektedir (Altan, 2018: 138).

Risk ve belirsizlik faktörleri süreklilik gösterdiği için sağlık sektöründe yaşanan stres, diğer sektörlerde yaşanan strese göre daha önemlidir ve doğal olarak daha fazla artış göstermektedir. Sağlığın geri dönüşünün ve ikamesinin olmaması, yoğun çalışma saatlerinin ve hasta sağlığının önemi nedeniyle çalışanların yaşadığı stres diğer sektörlerle göre daha yüksektir. X sağlık kuruluşlarında yaşanan stresi örgütten kaynaklanan stres ve sağlık çalışanlarından kaynaklanan stres olmak üzere iki gruba ayırmıştır. Sağlık çalışanlarının yoğun ve düzensiz çalışmaları, yöneticilerin yanı sıra hasta yakınları tarafından strese maruz bırakılmaları ve sağlık çalışanları arasında yaşanan olumsuz ilişkiler bunlara örnek olarak gösterilebilmektedir (Senemoğlu, 2017: 42).

Bireyler, çeşitli zamanlarda yoğun strese maruz kalsalar da, bazı meslek grupları için stres işin ayrılmaz bir parçası haline gelmiş durumdadır. Koenig (2019) in yapmış olduğu araştırmalara göre dünyadaki en stresli 22 meslek arasında cerrah, paramedik, anesteziist, doktor, kardiyovasküler ruh sağlığı danışmanı, toplum sağlığı görevlisi ve rehabilitasyon danışmanı yer almaktadır. Bu çalışma, sağlık sektöründe çalışanların çoğunlukla stresli bir ortamda çalıştıklarının bir göstergesi olmuştur.

2.2.1. Örgütsel Stres Türleri

Bireyin çevreden gelen etkilere olumlu ya da olumsuz tepki vermeye yetecek enerjiden yoksun olması sıfır stres anlamına geldiğinden hem birey için hem de kurum için belli bir oranda stres mutlaka gereklidir. Fizyolojik, psikolojik ve davranışsal etkileri olan stresin bireyde ve kurumda bırakacağı etkinin doğru analiz edilebilmesi için sınıflandırılması gerekmektedir.

Mirella ve Adriana (2011) başlıca örgütsel stres türlerini Eustress bir diğer ifade ile olumlu stres (yararlı stres) ve Distress yani olumsuz stres (kötü stres) olmak üzere 2 gruba ayırmışlardır.

Eustress, olumlu bir stres türünü temsil eder ve insanların aklını ve bedenini gelecekte gerçekleşecek her şey için hazırlamasına yardımcı olur. Eustress kişinin enerjisini, yaratıcılığını veya rekabetçi ruhunu geliştirip performans elde etmek için güç sağlayabilmekte, kişiye aynı zamanda yaşam sevinci aşılayarak performansına pozitif katkı sağlamaktadır.

Kişinin mutluluğunu, özgüvenini artıran strese olumlu stres denmektedir. Olumlu stres, bireylerde yaratıcılığın gelişmesine, hedefleri ve istekleri doğrultusunda azimli olmasına, diğer çalışanlarla iletişiminin olumlu yönde olmasına, motivasyonunun yükselmesine, verimliliğinin artmasına, kişinin kendini mutlu hissetmesine, amacına ulaşmada hızlı hareket etmesine, özgüven duygusunun gelişmesine ve kendi kendini kontrol yetisinin güçlenmesine neden olmaktadır. Çalışanın yaratıcılığındaki, motivasyonundaki ve verimliliğindeki artışın yönetici tarafından gözlemlenerek ödüllendirme politikası ile kişinin terfi alması, ücret değişikliğine gidilmesi sonucu ortaya çıkabilmekte, beklentilerini daha üst düzeyde karşılayan çalışanın yaşam kalitesi artabilmektedir (Senemoğlu, 2017: 5).

Olumsuz stres, bir şeyin rutinini kısa bir süre için etkilediğinde ortaya çıkmakta olup, insanlar üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir ve bireyin kendine güvenini kaybetmesine neden olarak çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı yaşamasına sebep olmaktadır.

Olumsuz stres, karşılaşılan herhangi bir olaydan dolayı rahatsızlık duyma, bu rahatsızlığın da insan üzerinde olumsuz etki yaratmasıdır. Olumsuz etkiler; huysuzluk, gerginlik, korku ve endişe olarak bilinmektedir. Örneğin; bireyin özel yaşantısında aile arası ilişkiler, küskünlükler, boşanma, işten çıkma, rol belirsizliği, çatışmalar, iş arkadaşları arasındaki ilişkiler de bu etkiler arasında olmaktadır. Bu etkiler içinde olan kişiler, hem kendine olan güveninin eksikliğini yaşamakta hem de ne yapacağını zaman zaman bilememektedir. Genellikle olumsuz streste bireylerdeki düşünceler, ‘Yapamayacağımı biliyorum, hep böyle devam edecek, sürekli mutsuz olacağım.’ gibi sözler kullanılarak ifade edilmektedir (Senemoğlu, 2017: 6).

Distress akut stres ve kronik stres olmak üzere iki kategoriye ayrılmaktadır.

Akut stres, bir insanın yaptığı olağan işlerden birini değiştirdiğinde ortaya çıkmakta olup, yoğun bir stres tipi gibi görünse de, çok hızlı bir şekilde normale dönüş gerçekleşmektedir. Bu stresin belirtileri: baş ağrısı, hipertansiyon ve hızlı kalp atışı ve mide problemleridir.

Kronik stres ise en ciddi stres türüdür ve insanların sağlığı için oldukça zararlı olabilmektedir. Kronik stres, bir şey rutini uzun bir süre değiştirildiğinde ortaya çıkmakta

olup, bu tür bir stres, birkaç işe maruz kalmakla ya da kişisel başarısızlıkla karşı karşıya kaldığımızda ortaya çıkmaktadır.

Stresin baskısına dayanamayan organizma, kronik stresli durumlarda uyum sağlayamamakta ve direncini kaybetmekte, bu durum da tükenmeye sebep olmaktadır. Uzun süreli stres kaynakları ile mücadele edilmesi oldukça güç olup, kişi başka stres kaynaklarının etkilerine de açık hale gelmektedir. Eğer stres kaynağı ile başa çıkılmaz ve uyum sağlanamazsa, direnç aşamasında ortaya çıkan hastalıklara bağlı olarak geri dönüşü olmayan organik bozukluklar başlamakta, şok ve ölüm tablosu görülebilmektedir (Dalyan, 2010: 6).

2.2.2. Stres Kaynakları

İlgili alan yazın incelendiğinde stresin kaynakları bireysel ve örgütsel kaynaklar olarak iki başlıkta incelenmekte olup, bu kaynaklar ile ilgili çözüm önerileri ve iyileştirmeye açık alanlar da yine bu şekilde açıklanmaktadır.

2.2.2.1. Bireysel stresin kaynakları

Bireylerde görülen stres yoğunluğu örgütsel faktörlerden kaynaklanabileceği gibi kişisel stres etkenlerinden de kaynaklanabilmektedir. Bunların başında ise kişilik özelliği, cinsiyet, yaş, aile yaşamı ile iş yaşamının etkileşimi, ailede yaşanan anlaşmazlıklar ve ekonomik sıkıntılar gelmektedir. Stres oluşturan element aynı olsa bile, reaksiyonların farklılaşması durumu da söz konusu olabilmektedir. Bu nedenle, bireylerin bakış açılarını değerlendirip, olaylara verdikleri tepkileri daha iyi anlamaları, stresle başa çıkmada önemli bir adım sayılabilmektedir.

Kişinin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere ve ilişkilere nasıl bir tepki gösterdiği belirli sınırlar içerisinde ilgili kişinin kişiliği ile de yakından ilgilidir. İş görenin otoriter yapılı biri olması, cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük ya da dışa dönük bir yapı göstermesi, duygusal açıdan çok çabuk incinmesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı, örgütsel yapı içinde birer stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilmektedir (Erdoğan, 1999).

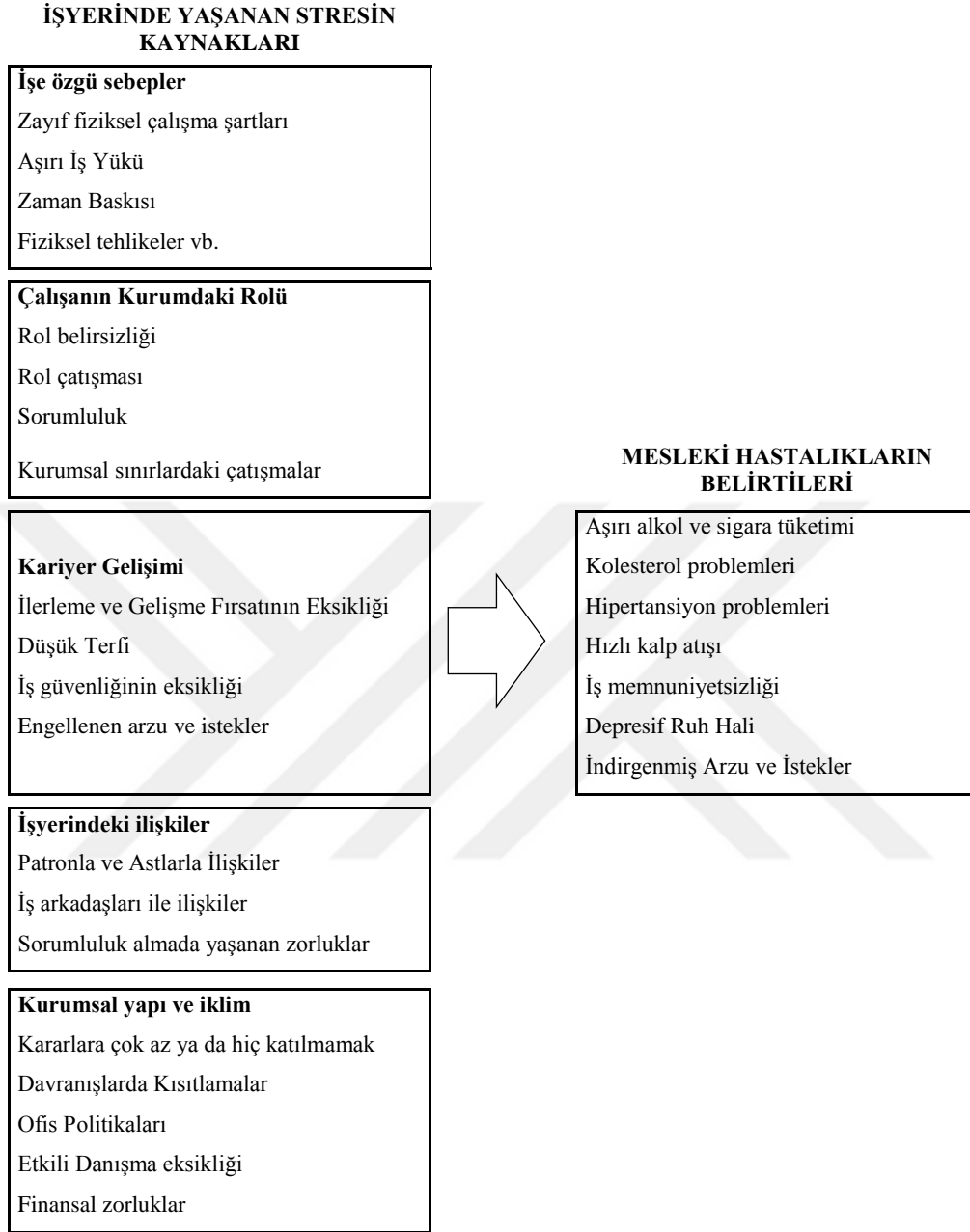
2.2.2.2. Örgütsel stresin kaynakları

Küreselleşen bir dünyada Endüstri 4.0 ile birlikte üretim ve ticarete modeller değişmiş yapay zekâ, robotik teknolojiler, akıllı üretim sistemleri, 3D yazıcılar, nesnelerin interneti, büyük veri ve bulut bilişim gibi alanlarda yaşanan gelişmeler kurumları ve çalışanlarını

hızla değişime zorlamaktadır. Hızla değişen teknolojiye uyum göstermekte yaşadığı zorluklar insanı psikolojik açıdan zorlamaya başladığında örgütsel stres ortaya çıkmaktadır.

İşyeri, strese neden olan hem taleplerin hem de baskıların önemli bir kaynağıdır. Stres ve sağlık riskleriyle ilişkili olduğu tespit edilen işyeri faktörleri Şekil 2.1’de görüldüğü üzere, iş içeriği ile ilgili olanlar ve işin sosyal ve örgütsel bağlamı ile ilgili olanlar olarak sınıflandırılabilir.

İşe özgü olanlar, uzun çalışma saatleri, iş yükü, zaman baskısı, zor veya karmaşık işler, mola eksikliği, çeşitlilik eksikliği ve kötü fiziksel çalışma koşullarını (örneğin, alan, sıcaklık, ışık) içerir. Net olmayan işler veya çelişen roller ve sınırlarda strese neden olabilir. İş geliştirme olanakları mevcut strese karşı önemli tamponken, ilerleme ve gelişme fırsatlarının azlığı, eğitim eksikliği ve iş güvensizliği stresin kaynağı olabilmektedir. Zorlu, destekleyici olmayan veya zorbalık yapan yöneticiler stres yaratırken, işin olumlu bir sosyal boyutu ve iyi takım çalışması bunu azaltmaktadır. Ödenmeyen fazla mesai organizasyon kültürü strese neden olabilmekte, öte yandan, insanları kararlara dâhil etme, organizasyonda neler olup bittiği hakkında bilgi sahibi etme ve iyi olanaklar ve dinlenme tesisleri sağlama iş yerinde yaşanan stresi azaltmaktadır. Örgütsel değişimde, özellikle danışma yetersiz olduğunda, çalışanlar büyük bir stres yaşayabilmekte olup, İşyerinde Stres Modeli Şekil 2.1’de açıklanmaktadır (Michie, 2002: 68):



Şekil.2.1. İşyerinde Stres Modeli (Michie, 2002: 68).

Strese neden olan unsurların belirlenmesi için çok sayıda çalışma yapılmıştır. Moustaka ve Constantinidis (2010: 211-215), örgütsel stresin kaynakları ve etkileriyle ilgili yaptığı sistematik derlemelerinde örgütsel stresin kaynaklarını; işin kendine özgü yönleri, iş yükü ve güç eksikliği, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi rol tabanlı faktörler, işten çıkarma da dâhil olmak üzere kariyer gelişimi ve başarısına yönelik tehditler şeklinde sıralamış ve

stres sonucunda personelde tükenme, düşük ciro ve çalışan sağlığına olumsuz etkiler görüldüğünü belirlemişlerdir.

Moustaka ve Constantinidis (2010: 211-216), örgütsel stresin kaynakları ve etkileri üzerine yapmış oldukları derlemede örgütsel stresin kaynaklarını; yanlış ya da eksik havalandırma, aydınlatma ve çalışma koşulları, yetersiz sıcaklık seviyeleri gibi işle ilgili potansiyel stres faktörlerinden oluşan çevre koşulları, iş arkadaşları ile yaşanan çatışmaları kapsayan kişilerarası ilişkiler, her kurumun kendine özgü strese sebep olan kurumsal faktörler, çalışanın hedefleri ve görevleri ile ilgili belirsizlik olan rol belirsizliği ve rol çatışması, kişinin eğitim ve tecrübesini kapsayan bireysel özellikler olarak belirlemişlerdir.

Arıcan (2011: 63-64) görev yapısına ilişkin temel stres kaynaklarını; aşırı İş Yükü, İşin Sıkıcı Olması, Ücret Yetersizliği, Yükselme İmkânı, Çalışma Saatinin Uzun Olması, Çalışma Koşulları olarak 6 maddede açıklamıştır. Manabete ve diğerleri (2016) tarafından yapılan çalışmada örgütsel stresin kaynaklarını organizasyondaki rolün belirsiz olması, işyerinde ilişkiler, kariyer gelişimi, örgütsel yapı ve örgütsel iklim olarak tanımlanmıştır.

Goswami ve Dsilva (2019: 330) tarafından yapılan çalışmada, güvensiz çalışma koşulları, iş yükü, iş ilişkisi gibi “işle ilgili” faktörlerin, katılımcılar için en belirgin stres kaynakları olduğu bulunmuştur. Tümdengelim yöntemiyle yapılan analizde, yapısal eşitlik modeliyle de doğrulanan modelde iş tatmini ve iş stresi arasındaki nedensel ilişkinin anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır.

2.2.3. Stresin Sonuçları

Strese neden olan unsurların belirlenmesi kadar stresin sonuçlarının değerlendirilmesi de büyük önem arz etmektedir. Stresin sonuçları; bireysel stres sonuçları ve örgütsel stres sonuçları olarak ikiye ayrılmaktadır.

2.2.3.1. Bireysel stresin sonuçları

Stres belirtileri, insanların davranışlarında, özellikle olumsuz davranış değişikliği olarak görülebilmektedir. Strese akut tepkiler bazı duygu (örneğin, endişe, depresyon, sinirlilik, yorgunluk), davranış (örneğin, geri çekilme, saldırgan, gözyaşı, motivasyonsuz) ve düşünce (örneğin, konsantrasyon ve problem çözme zorlukları) alanlarında olabileceği gibi bazı fiziksel semptomlar (örneğin çarpıntı, bulantı, baş ağrısı) olarak da görülebilmektedir. Stres devam ederse, nöroendokrin, kardiyovasküler, otonomik ve immünolojik fonksiyonlarda ciddi rahatsızlıklar oluşabilmekte, zihinsel ve fiziksel hastalıklara (örneğin

endişe, depresyon, kalp hastalığı) yol açan vücutta bazı değişiklikler yaşanabilmektedir (Michie, 2002: 67).

Stresin neden olduğu en sık görülen sağlık problemleri arasında; yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, yetişkin başlangıçlı diyabet veya yüksek kan şekeri, obezite, zayıf zindelik, inflamatuvar hastalık, düşük direnç, böbrek hastalığı, mide problemleri ve kanser gibi ciddi hastalıklar yer alır. Bireylerin sosyal yaşamda, toplum ve kişilerarası düzeyde stresli durumlara maruz kaldığı açıktır. Bu zorluklarla nasıl mücadele edildiği ise toplum ve bireyin sağlık durumunu göstermektedir. Genç, sağlıklı bireylerde akut stres tepkileri daha ılımlı olabilmekte ve tipik olarak sağlık yükü getirmemektedir. İyimser ve iyi başa çıkma tepkileri olan bireyler bu tür deneyimlerden yararlanabilmekte ve kronik stres etkeni ile iyi bir şekilde başa çıkabilmektedir (Garmezy, 1991: 418).

Buna karşın, strese neden olan etkenler çok güçlü ve çok ısrarcı ise; yaş, genetik ya da yapısal faktörler nedeniyle biyolojik olarak savunmasız olan kişilerde hastalığa neden olabilmektedir. Bu, özellikle kişinin yetersiz psikososyal kaynağa ve zayıf baş etme becerisine sahip olması durumunda geçerlidir. Schneiderman ve diğerleri (2005) tarafından yapılan çalışmada, stres ve hastalık arasındaki ilişkileri belgelemiş ve endokrin-immün etkileşimlerin ilişkiye nasıl aracılık ettiğini ortaya konulmuştur. Ayrıca psikososyal stres etkenlerinin ruh sağlığını nasıl etkilediğini ve psikososyal tedavilerin hem zihinsel hem de fiziksel bozuklukları nasıl iyileştirebileceğini yapmış oldukları çalışmada görmüşlerdir.

Stres ve sağlık arasındaki ilişki hakkında henüz bilimin ışık tutamadığı birçok durum mevcut olsa da, bilişsel-duygusal psikoloji, moleküler biyoloji, sinirbilim, klinik psikoloji ve tıp alanlarında yapılan bilimsel bulgular şüphesiz sağlık sonuçlarının iyileşmesine yol açacağı unutulmamalıdır (Schneiderman ve diğerleri 2005).

Friedman ve diğerleri (2000) hastaneye bağlı bir klinik departmanından elde edilen verileri kullanarak çatışmanın stresle ilişkisini tespit etmişlerdir. Etkileşimi fazla ve çatışmadan uzak bir çalışma ortamında çalışanların daha düşük düzeyde stres yaşadıklarını, bireysel ve kurumsal çatışmaların şiddetli yaşandığı çalışma ortamlarında ise personelin mutsuz olduğu ve yoğun stres yaşadıklarını yapmış oldukları çalışmada ortaya çıkarmışlardır.

2.2.3.2. Örgütsel stresin sonuçları

Sağlık çalışanlarının strese son derece yatkın olduğu ve diğer profesyonellerden daha fazla negatif sonuçlarını yaşadığı tespit edilmiştir. Hekimlerdeki iş stresi, iş hayatında

tükenmişlik sendromu, çok daha fazla sayıda intihar girişimi, alkol bağımlılığı ve diğer psikososyal problemler gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir.

Çalışanların yaşadığı stresinin çoğuna aşırı iş yükü, tekrarlayan görevler, yetersiz kaynaklar, yetersiz fiziksel ortam (aydınlatma, alan, sıcaklık ve bozulma), işyerinde psikolojik taciz (sözlü suistimal ve uygunsuz davranışlar), uzun saatler boyunca çalışma, yönetimle yaşanan sorunlar, yetersiz iş dağılımı, sürekli yeni teknolojilerin girmesi ve diğerleri neden olmaktadır (Kushwaha, 2014: 470).

İşyerinde yaşanan stres çalışanın tükenmişlik, anksiyete ve depresyon gibi zihinsel ve davranışsal bozuklukların yanı sıra kardiyovasküler hastalık gibi diğer fiziksel sorunlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Yaşanan bu bireysel sorunların etkisi kuruma erken emeklilik, iş devamsızlığı, performans düşüklüğü, düşük verimlilik, düşük hizmet, iş kazaları, ekonomik maliyetlerin artması ve yüksek iş gücü devir oranı gibi problemler şeklinde yansıyabilmektedir.

Hemşireler stres ve tükenmişliğin üstesinden gelme yeteneklerini test eden çeşitli mesleki zorluklara maruz kalmaktadırlar. Yaşlanan nüfusla ilişkili yoğun bakım sorumlulukları, tıbbi karmaşıklığın artması, çizelge ihtiyaçları, sağlık hizmetlerinde devam eden teknolojik gelişmeler ve mesleğe ilişkin kişisel ve hasta güvenliği endişeleri, hemşirelerin stresini artırmaya katkı sağlayan potansiyeli yüksek faktörlerdir. Yüksek kalitede hasta bakımı ve bir kuruluşun işgücünün sağlığı, başarının merkezinde olması önemli olsa da finansal hususları da gündeme getirmektedir. Yüksek çalışan sirkülasyonu veya iş gücü devir oranları, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde (%26,8), Yeni Zelanda'da (%44,3), Kanada'da (%19,9) ve Avustralya'da (%15,1) oranlarında ve maliyetlerinin bu ülkelerdeki hemşire başına 20,561 ila 48,790 dolar arasında olduğu tahmin edilmektedir (Duffield ve diğerleri, 2014: 288).

2.2.4. Stresle Başa Çıkma Yöntemleri

2.2.4.1. Bireysel stresle başa çıkma yöntemleri

İşyerinde stres ile ilişkili sağlık riskini azaltmak için yapılan müdahalelerin çoğu hem bireysel hem de kurumsal yaklaşımları içermektedir. Bireysel yaklaşımlar arasında eğitim ve bire bir psikoloji hizmetleri (klinik, meslek, sağlık veya danışmanlık) yer almaktadır. Bireysel becerileri ve kaynakları değiştirmeyi amaçlamalı ve bireyin durumunu değiştirmesine yardımcı olması gerekmektedir. Çok çeşitli eğitim kursları aktif başa çıkma teknikleri geliştirilmesi konusunda yol gösterici olabilmektedir. Kendine güven, iletişim

becerileri, zaman yönetimi, problem çözme ve etkili yönetim bunlara örnek olarak verilebilmektedir.

Fakat stres kaynaklarını değiştirmeden bireyi değiştirmeye odaklanan stres yönetimi yaklaşımlarının sınırlı etkinliğe sahip olduğunu ve bu kaynakları maskeleyerek üretken olabileceğini not etmek önemlidir. Örneğin, derin nefes almak ve strese neden olan bir durum hakkında olumlu düşünmek, geçici bir iyilik hissi yaratabilir, ancak zarar verici bir durumun devam etmesine, kalıcı strese ve muhtemelen başkalarına strese neden olabilir. Bireysel yaklaşımın temel amacı, stresli bir duruma adapte olmalarına ve kabul etmelerine yardımcı olmak için değil, insanların durumlarını değiştirme becerilerini ve güvenlerini geliştirmektir (Michie, 2002: 70).

2.2.4.2. Örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri

Stresi yönetme ve önlemedeki başarı, organizasyondaki kültüre bağlı olmaktadır. Suçlama ve eleştiri yerine açıklık ve anlayış kültürü esastır. Bu tür bir kültürün oluşturulması, kuruluşun başından itibaren aktif liderlik ve rol modelleri, kuruluş genelinde stres politikasının geliştirilmesi ve uygulanması ve sorunları erken teşhis etmek ve bunlara yönelik stratejileri gözden geçirmek ve geliştirmek için sistemler gerektirmektedir (Michie, 2002: 70).

Khamseh (2010) ise örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri aşağıda sıralanmaktadır;

- Kurumsal hedefler, gerçekçi olmalıdır. Çok yüksek hedefler, çalışanları yalnızca gereksiz stres altında bırakmakla kalmaz, aynı zamanda sağlıksız bir çalışma ortamı yaratır.
- Örgüt politikaları, eğitim ve gelişim, terfi, izin, ücretler ve maaş idaresi, disiplin, teşvikler, vb. ile ilgili özel referanslar ile açıkça tanımlanmalıdır.
- Yetki ve sorumluluklar raporlama kanalları kurularak açıkça tanımlanmalıdır.
- Kurumsal yapı, işlerin yeniden tasarlanması ve gelişmiş iletişim, stresi azaltır.
- Kurumsal politikalar ve fiziksel çalışma ortamı yüksek verimlilik için uygun olması gerekir.
- Güncellenmiş sistemler ve işlemler verimliliği artırır.
- Yönetim, sağlıklı bir çalışma ortamı yaratmalıdır.
- Yöneticilere yönelik kariyer planı tüm çalışanlarla birlikte geliştirilmeli ve uygulanmalıdır.

- Çalışanlar güçlendirilmelidir. Tavsiye, güvence, iyi iletişim, duygusal gerilimin serbest bırakılması ve netleştirilmiş düşünme yoluyla zamana uygun danışmanlık hizmeti verilmelidir.

Örgütsel stresin neden olduğu sorunların çözümü ve stresin önüne geçilmesinin büyük önem arz ettiği belirtilen Altan (2018: 154) yapmış olduğu çalışmada örgütlere ve bireylere şu önerilerde bulunmaktadır;

- Stres kaynakları belirli aralıklarla incelenmeli ve saptanan stres kaynaklarının önlenmesi için eylem planları hazırlanmalıdır.
- Örgütsel iklim örgüt tarafından sürekli denetlenmeli ve kontrol altında tutulmalıdır. Örgütsel iklimin kontrolü ile çalışma biçimi, çalışanların algısı, yönetim şekli, liderlik becerileri doğrudan kontrol edilebilmekte ve etkili iklim sonucunda çalışanlar kendilerini daha mutlu ve huzurlu hissetmektedir.
- Örgütteki faaliyetler sürekli olarak zenginleştirilmeli ve bireylerin rolleri kesin sınırlarla belirlenmelidir. Böylece tekdüze ve rutin işler olmadığı için monotonluk yaşanmayacak, her çalışan kendi görevini bildiğinden mutlu ve huzurlu olacaktır.
- Hem örgütler hem de bireyler zamanı iyi yönetmelidir. İşin özel hayat üzerindeki etkisini belirleyen toplantılar, uzun çalışma saatleri, vardiyalı işler, iyi eğitim almamış çalışanlar ve aşırı iş yükü zamanla doğrudan ilişkilidir. Zaman etkili yönetilmediğinde çalışanlar endişe ve paniğe kapılarak strese girmektedir. Ancak zamanın etkili yönetildiği bir örgütte çalışanlar mutlu ve huzurlu olmaktadır.
- Örgütlerde ast-üst ilişkileri ve çalışanların birbirleriyle iletişiminde önem verilmelidir. Çalışanlar fikirlerini açıkça söyleyebilmeli ve kararlara katılımları sağlanmalıdır.
- Örgütlerde stresle başa çıkma ile ilgili eğitimler düzenlenmeli, çalışanlar bu konuda bilinçlendirilmelidir. Ayrıca ihtiyacı olduğu düşünülen çalışanlara bireysel rehberlik hizmeti ya da psikoterapi olanakları sunulmalıdır.
- Örgütlerde çalışanların performans değerlendirmesi, ücret düzeyleri ve terfi olanakları konusunda adaletli davranılması da oldukça önemlidir. Bu konuda şeffaf ve adil olan örgütlerde stres optimum düzeylere inmektedir.

Sıfır hatanın beklendiği ve doğrudan insan sağlığı ile ilgili olan sağlık sisteminde ve bu sistemin lokomotif konumundaki hastane çalışanlarında da örgütsel stres faktörlerini azaltıcı faaliyetlerin kurumsal bir iklim haline getirilebilmesi hem çalışanlar hem de kurumsal anlamda büyük önem taşımaktadır.



3. SAĞLIK KURUMLARINDA İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ

Araştırmanın üçüncü bölümünde; öncelikle iş yaşam kalitesi kavramı ve amacı, iş yaşam kalitesine etki eden faktörler, konu ile ilgili yapılan araştırmalar bir bütünlük içerisinde açıklanmaya çalışılmıştır.

Daha sonraki bölümde iş tatmini kavramı, bu kavramı açıklamaya yönelik olarak geliştirilen teoriler, iş tatminine ve tatminsizliğine etken olan faktörler, iş tatmini ve tatminsizliğinin sonuçları bu bölümde açıklanmıştır.

Son olarak, çalışanların mevcut çalışma pozisyonlarından farklı sebeplerden dolayı ayrılma ve başka bir pozisyonu aramak için niyet etme anlamına gelen işten ayrılma niyetine etki eden faktörlerin neler olduğu, bunların kuruma vermiş olduğu zarar ve en önemlisi bununla ilgili ne gibi tedbirlerin alınabileceği gibi hususlar bu bölümde açıklanmıştır.

3.1. Sağlık Kurumlarında İş Yaşam Kalitesi Kavramı

İş yaşam kalitesinin kökeni endüstriyel devrime dayanmaktadır. Bu dönemlerde yüksek verimlilik vurgulandığında insan faktörü tamimiyle göz ardı edilmiş ve makine statüsünde değerlendirilmiştir. Kısa süre sonra bu uygulamanın devamsızlık, moral bozukluğu, sıkıntı, yorgunluk, iş kazaları, dikkatsizlik, alkolizm, uyuşturucu bağımlılığı gibi olumsuz sonuçları görülmeye başlanmıştır. Bu nedenle, 20. yüzyılın başlarında, artan iş kazalarından ve tehlikeli çalışma koşullarından kaçınmak için mevzuatlar çıkarılmıştır. İşçi güvenliğine yönelik çalışmalar sendikalaşma hareketi ile (1930-1940) başlamıştır. 1950'lerde ve 1960'larda, psikologlar tarafından “moral ve üretkenlik arasında pozitif bir ilişki” olduğunu öne süren çeşitli teoriler geliştirildi ve insan ilişkilerinde iyileşmenin her ikisinin de gelişmesine yol açma olasılığı konuşmaya başlandı. 1970'lerde ABD'de Araştırma Dergilerinde ve basında “İş Yaşam Kalitesi” terimi ortaya çıkmıştır. Louis Davis iş yaşam kalitesi terimini ilk ortaya atan kişidir. 1972'de ilk Uluslararası İş Yaşam Konferansı Toronto'da yapılmış ve aynı yıl, iş yaşam kalitesi için uluslararası konsey kurulmuştur (Bindu ve Yashika, 2014: 14).

İş yaşam kalitesi konusunda çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. İş yaşam kalitesi, çalışanın yaşamının tüm yönünü, özellikle iş ve çalışma ortamını içermektedir. Her örgütün, insan kaynağını niteliksel olarak çekmek, tutmak ve geliştirmek için yüksek iş yaşam kalitesine sahip olması gerekmektedir (Bindu ve Yashika, 2014: 14). İş yaşam kalitesi, bir çalışanın kişisel yaşamı ve algılarına dayanarak çalışma hayatındaki öznel memnuniyetini ifade

etmektedir (O'Brien-Pallas ve Baumann, 1992: 13). İnsanların işyerinde harcadıkları zaman ve enerji miktarı dikkate alındığında, çalışanlarının işteki hayatlarından memnun olmalarını sağlamaları kuruluşların en öncelikli hedeflerinin arasında olmalıdır.

Bir kuruluşun belirlemiş olduğu hedeflerini yerine getirirken, kurumdaki çalışma koşullarının çalışanın önemli kişisel ve iş ihtiyaçlarını nasıl tatmin edeceğinin çalışan tarafından algısı olarak tanımlanan iş yaşam kalitesinin en önemli odak noktası çalışanın refahını arttırmak ve örgütsel performansı iyileştirmektir (Almaki ve diğerleri, 2012: 2).

İş yaşam kalitesi; işin içeriği, fiziksel çalışma ortamı, ücret, çalışanlara yönelik destekler, promosyonlar, esneklik (alternatif çalışma planları), takım çalışması, karar alma sürecine katılım, iş sağlığı ve güvenliği, iletişim, iş arkadaşları ve yönetici desteği ve iş-yaşam dengesi hakkındaki duyguları kapsamaktadır (Adhikari ve Gautam, 2010: 41).

İş yaşam kalitesi düzeyinin yüksek olduğu organizasyonlar yüksek verimlilik kaydetmektedir. Bunun yanı sıra, düşük personel sirkülasyonunu (devir oranı) ve yüksek iş tatminini beraberinde getirmektedir (Almaki ve diğerleri, 2012: 3).

İş yaşam kalitesinin resmi bir tanımı olmamasına rağmen, endüstriyel psikologlar ve yönetim uzmanları genel olarak iş yaşam kalitesini çalışanların refahı ile ilgilenen bir yapı olduğu ve iş tatmininden farklı bir yapıya sahip olduğu konusunda hemfikirdirler. İş yaşam kalitesi iş tatmininden farklıdır. Çünkü iş tatmini iş yaşam kalitesinin bir sonucudur. İş yaşam kalitesi sadece iş yaşamında duyulan tatmin değil bunun yanı sıra aile hayatı, boş zaman, sosyal ve finansal yaşamda dahil olmak üzere hayatın birçok alanına etkisini göstermektedir (Sirgy ve diğerleri, 2001: 241-242).

Örgütün çıkarları doğrultusunda verimliliği arttırmayı amaçlayan bir sistem olan iş yaşam kalitesi, çalışanın iş yerindeki beklentilerinin büyük oranda karşılık bulduğu, fikirlerinin değerli bulunduğu, işçi ve işveren ilişkilerini dengede tutan bir sistemdir.

1970'lerde tasarlanan açık sosyo-teknik sistem konseptinden doğan "iş yaşam kalitesi" işte özerkliğin sağlanması, karşılıklı bağımlılığın oluşması, çalışanın teknoloji ve sosyal organizasyonlar arasındaki "en uygun olan" fikir ile katılımı konusunda yardımcı olmaktadır. Açık sosyo-teknik sistem, uygulama için geleneksel bir kavram olmasına rağmen, optimum sistem performansının ve "doğru" teknik organizasyonun, işçilerin sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarının karşılandığı iş koşullarıyla çakıştığını varsaymaktadır (Bolweg, 1976). Daha iyi bir iş yaşam kalitesi girişimi kuruluşlarımızda işin teknik ve sosyal gerekliliklerini yerine getirmeyi desteklemektedir.

Son zamanlarda, iş yaşam kalitesi örgütsel etkinlik üzerinde etkili olan bir faktör olarak kabul edilmiştir. İş yaşam kalitesinden kaynaklanan, iş, tazminat, insan ilişkileri, gelişim fırsatları ve çalışanların gelişimi gibi konular, örgütsel kültürü ve örgütsel etkinliği de potansiyel olarak etkileyebilmektedir (Walton, 1973; 11).

Çalışan hakları ve iş yaşamına yönelik gelişmelerin yaşandığı günümüzde iş yaşam kalitesi insan odaklı bir anlayışın ve yönetimin ürünüdür. Küresel rekabet ortamında çalışanından yüksek performans ya da etkin ve verimli bir çalışma bekleyen kurum yöneticilerinin çalışanlarına bedensel, psikolojik ve sosyal gereksinimlerinin en üst seviyede karşılandığı çalışma ortamlarını sağlaması gerekmektedir.

Hızla değişen dünyada ayakta kalabilmek ve rekabette üstünlük sağlamak isteyen organizasyonlar sadece kullanmış oldukları teknolojiyi güncel tutma çabasının yetersiz olduğunu fark etmiş durumdadırlar. Yüksek iş motivasyonuna sahip, başarılı, fark yaratan ve çalıştığı kurumda mutlu çalışanlar ancak kendini mutlu ve huzurlu hissettiği ortamlarda çalıştıkları kurumun performansı üzerine olumlu bir etki yapmaktadır.

3.1.1. İş Yaşam Kalitesinin Amacı

İş yaşam kalitesi (QWL), organizasyonların verimli ve yetenekli insan kaynaklarını çekmek ve elde tutmak ve bu insan kaynaklarının görevlerini etkin ve gönülden yerine getirmelerini sağlamak için bir ön koşul haline gelmiştir (Sandrick, 2003: 7).

Çalışanların iş performansına katkı sağlayan iş yaşam kalitesi, bir kurumun düzgün işleyişi için büyük önem arz etmektedir. Her kuruluş, çalışanlarının işlerinde ne kadar iyi performans gösterdiğini ve performanslarının nasıl geliştirilebileceği ile ilgilenmektedir. Bir çalışanın performansını etkileyen birkaç faktör vardır. Bunlar; çalışma ortamı, tazminat, eğitim ve gelişim, profesyonel veya kariyer gelişimi için fırsatlar, iş güvenliği, iş-yaşam dengesi, moral ve motivasyon, örgüt kültürü, liderlik ve kişilerarası ilişkilerdir. İş yaşam kalitesi yukarıdaki faktörlerin çoğunu içeren bir terimdir ve bu, çalışanların iş performansını etkileyebilecek önemli bir unsur haline gelebilir. Bu nedenle, her kuruluş, insan kaynağına iyi çalışma koşulları, adil ücretlendirme, ek faydalar, yeterli kariyer gelişim fırsatları, emniyet ve güvenlik, dinlenme tesisleri, yeterli sayıda eğitim ve gelişim olanakları sunmasını sağlamalıdır. İş yaşam kalitesi kuruluş için çok büyük bir değer olan kabiliyetli ve yetenekli kişilerin işe alınmasına ve kurumun bu personeli elinde tutmasına yardımcı olmaktadır (Sandrick, 2003:7).

Çalışanların çalışma ortamında daha mutlu ve daha üretken olmalarını sağlamaya yönelik çaba olarak tanımlanan iş yaşam kalitesi, çalışma ortamındaki çalışan memnuniyeti ile desteklenmektedir. Çalışanların yapmış olduğu işlerden, çalışma ortamından, meslektaşlarından ve yönetim tarzından duymuş olduğu memnuniyet, genel olarak yaşam kalitesidir. Destekleyici bir çalışma ortamı ve çalışanlarını güçlendirmeyi amaçlayan programlar gibi kuruluşun çalışanlarına sağladığı fırsatlar, çalışanın kuruma olan bağlılığını arttırmaktadır (Uğur, 2005).

Srivastava ve Kanpur (2014: 56) iş yaşam kalitesinin amaçlarını aşağıda belirtmektedir:

- Bireysel üretkenliği, hesap verebilirliği ve bağlılığı arttırmak
- Daha iyi ekip çalışması ve iletişim sağlamak
- Çalışanların moralini artırmak
- Örgütsel stresi azaltmak
- İşin içinde ve dışındaki ilişkileri geliştirmek
- Çalışma koşullarını daha güvenli hale getirmek
- Yeterli İnsan Kaynaklarını Geliştirme Programları sağlamak
- Çalışan memnuniyetini arttırmak
- İşyerindeki öğrenme sürecini desteklemek
- Devam eden değişim ve geçişi daha iyi yönetmek
- Organizasyonun şekillendirilmesinde her kademedede yönetime katılmak.

İyi bir iş yaşam kalitesi, iyi ilişkilerin yaşandığı bir çalışma atmosferi, yüksek motivasyonlu ve işine daha fazla konsantre olan çalışan ve neticesinde üretimin ya da hizmetin daha kaliteli ve verimli olmasını sağlamaktadır.

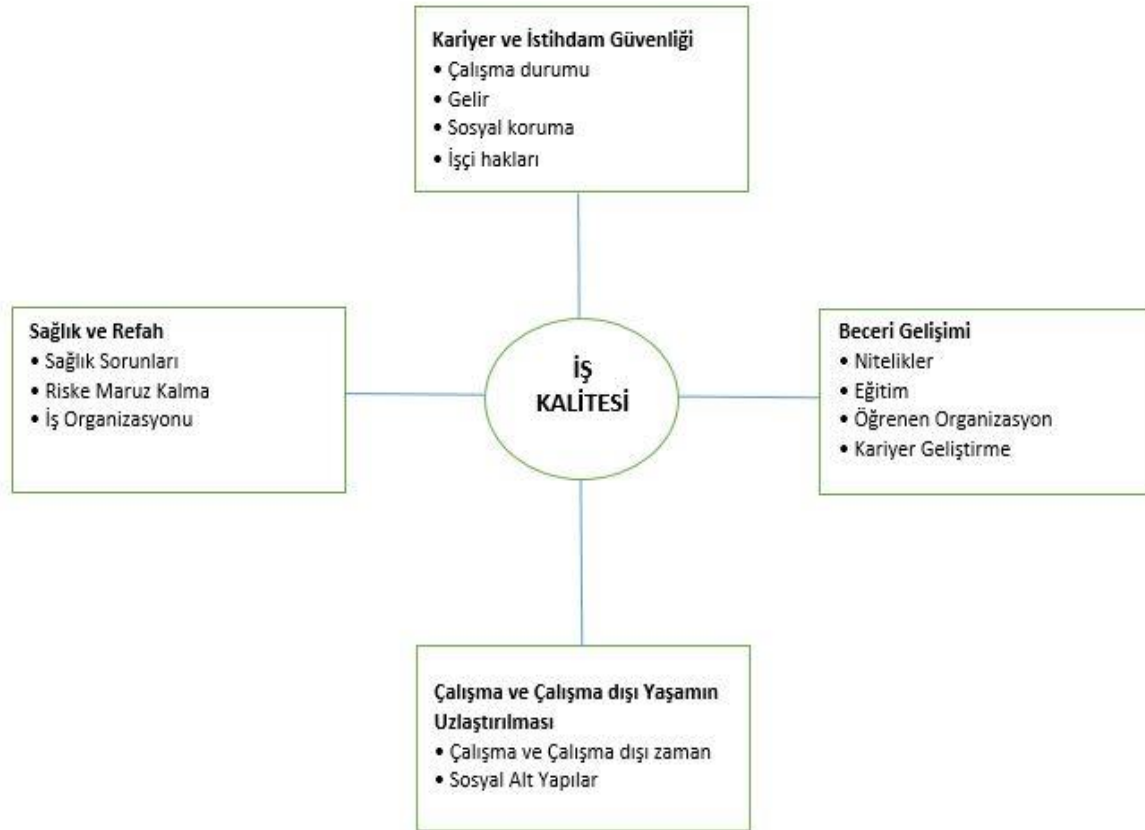
İş yaşam kalitesinin faydaları hem çalışanlara hem de işverenlere yönelik olup, iş yaşam kalitesi uygulamalarının varlığında uygun ücret alan çalışanların kendilerini güvende hissedeceklerine, işinden daha fazla tatmin olacaklarına ve insan olarak gelişim sağlayabilecekleri şeklinde ifade edilebilmektedir. İş yaşam kalitesi, kurumun hedeflerini yerine getirirken çalışanın kendi yeteneğinden kuruma maksimum şekilde fayda sağladığı, güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarının sağlandığı, iş memnuniyeti ve insan odaklı çalışmalar yolu ile saygınlığının korunduğu, kendini ifade etme özgürlüğün tadına varıldığı, çalışana kendi kapasitesini geliştirme platformunun sağlandığı ve bireysel üretimin artmasını teşvik eden bir motive unsurdur (Nachmias, 1988).

Çalışmalara göre, insanlar zamanlarının çoğunu iş yerlerinde geçirmekte olup, bunun yanı sıra istemeden yapılan çalışmaların, insan yaşamına genel olarak olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir. Böylece, çalışanlara sağlanan kurumsal imkanlar, bir işletmenin başarısında kilit bir rol oynar ve çalışanlar için sağlıklı ve mutlu bir yaşam sürdürmelerine yardımcı olmaktadır (Özsoy, 2002: 106).

3.1.2. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

İş yaşam kalitesine etki eden faktörleri bünyesinde barındıran kurumlarda çalışanların kaliteli hizmet sunmaları ve yüksek motivasyona sahip olmaları, çalışma koşullarının daha verimli hale getirilmesi anlamına gelen iş yaşam kalitesinin üst düzeyde tutulması ile mümkün olacaktır.

Avrupa Birliği'nin belirlediği iş yaşam kalitesine etki eden faktörler, aşağıdaki Şekil 3.1'de alt boyutları ile birlikte sunulmuştur; (Eurofound, 2002).

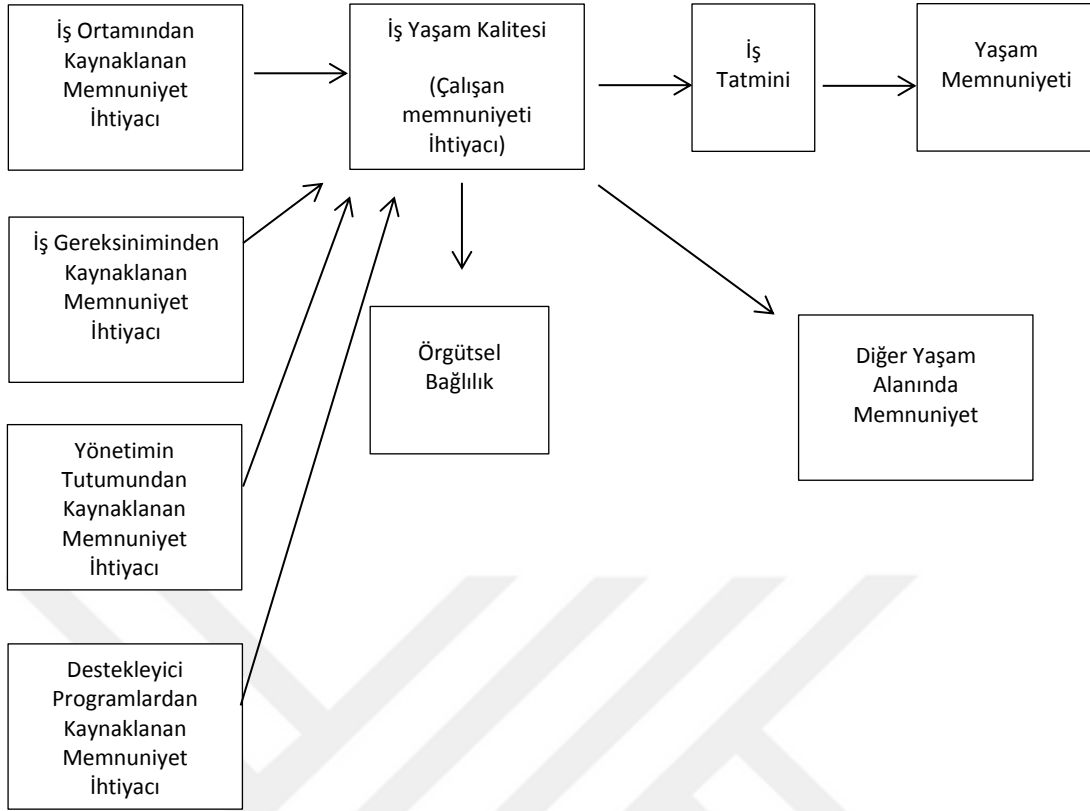


Şekil 3.1. İş Kalitesine Etki Eden Faktörler (Eurofound, 2002).

Almalki ve diğeri (2012) tarafından iş yaşam kalitesinin sağlık çalışanları üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere yapılan çalışmada; iş yaşam kalitesinin diğeri kurumlarda olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanların verimliliğine etkisi olduğu tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin arasında; uygun olmayan çalışma saatleri, tesislerin yetersizliği, iş-aile yaşam dengesinin sağlanamaması, tatil ve dinlenme zamanlarının yetersizliği, yetersiz sayıda personel, yönetim ve denetim uygulamalarında yaşanan sorunlar, mesleki gelişim fırsatlarının eksikliği, sağlık ve güvenlik açısından yetersiz çalışma ortamı ve çalışanlar için yetersiz dinlenme alanları olarak belirlenmiştir. Diğeri önemli faktörlerin arasında toplumun sağlık çalışanlarına olan bakış açısı ve yetersiz maaş bulunmaktadır. Araştırma sonucunda; cinsiyet, yaş, medeni hal, çocuk sahibi olma, milliyet, çalışma süresi, çalışılan pozisyon ve alınan maaşın iş yaşam kalitesini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Sirgy ve diğeri (2001: 249) kurumdaki kaynaklardan duyulan memnuniyeti açıklarken dört boyuttan bahsetmektedir. Bunlar; iş ortamından kaynaklanan, iş gereksinimlerinden kaynaklanan, yönetimin tutumundan kaynaklanan ve destekleyici programlardan kaynaklanan memnuniyet ihtiyacı olarak belirtilmiştir. Başka bir ifadeyle, çalışanlar çalışma ortamının, iş gereksinimlerinin, yönetimin tutum ve davranışının ve yardımcı programların işyerinde kendi ihtiyaçlarının karşıladığını düşündüğü anda iş yaşam kalitesi en iyi seviyeye gelerek kurumsal aidiyet ortaya çıkmaktadır.

Çalışanın işyerinde memnuniyet ihtiyacı giderilince iş tatmininin yanı sıra aynı memnuniyeti ailesinde, sağlık, eğitim, arkadaşlık, kültürel ve sosyal yaşamda da görerek yaşamından memnun bir birey haline gelmektedir. Sirgy ve diğeri (2001) tarafından belirlenen iş yaşam öncülleri ve sonuçları daha anlaşılır olabilmesi açısından Şekil 3.2'de verilmiştir:



Şekil 3.2. İş Yaşam Kalitesi Öncülleri ve Sonuçları (Sirgy, M.J. v.d,2001)

İş yaşam kalitesini; çalışma hayatını kişisel yaşamla birleştirmenin daha dengeli yolları olarak tanımlayan Avrupa Birliği'nin araştırma yönetimi, bilgi toplama ve bulgularını iletmeye odaklanan bir kuruluş olan Avrupa Yaşam ve Çalışma Koşullarını İyileştirme Vakfı (EUROFOUND), uzun yıllardır iş kalitesi üzerine araştırmalar yapmış ve 2002 yılında iş ve istihdam kalitesi üzerine etkili bir çerçeve geliştirmiştir.

Bu çerçeve, iş kalitesini artırmak için dört tamamlayıcı boyut tanımlamıştır (EUROFOUND, 2002):

- Beceri ve yeterliliklerin geliştirilmesi,
- Kariyer ve istihdam güvenliğinin sağlanması,
- İşçilerin sağlığını ve konforunu korumak ve teşvik etmek,
- Çalışma ve çalışma dışı yaşamın uzlaştırılması.

Bu çalışmalar; Avrupa'daki işlerin %20'sinin çalışanların sağlığı ve refahı için risk oluşturan özelliklere sahip düşük kaliteli iş olduğunu göstermektedir. Çalışma hayatının kalitesi; İşyerinin kendisi, tasarımı, ergonomik yapısı, çalışan motivasyonu derecesi, iş tatmini, modern yönetim ilkelerinin iş dünyasında uygulanması ve teknolojik yeniliklerin kullanıma bağlı olarak artırılabilir (Tavmergen, 2000: 47).

3.1.3. İş Yaşam Kalitesi ile ilgili Araştırmalar

Harris ve Mossholder (1996), örgüt kültürünün doğrudan ve dolaylı olarak iş yaşamının kalitesini etkilediğini; Thakur ve Sharma (2019) iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Torlak (2019: 6-10) tarafından, hemşirelerin çalışma ortamının yaşam kalitesine etkisini ortaya koymak üzere yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi boyutları; yeterli ve adil ücretlendirme, güvenli, sağlıklı çalışma koşulları, insan kapasitesini geliştirme fırsatları, sürekli gelişim ve kariyer fırsatları, sosyal bütünleşme, çalışan hakları, iş ve özel yaşam alanları arasındaki denge, ekip çalışması ve diğer çalışanlarla etkileşimler olarak 8 grupta ele alınmıştır. Araştırma sonucunda;

- Çalışma ortamı ile iş yaşam kalitesi arasında çok ileri düzeyde pozitif bir ilişki olduğu,
- Üst düzey çalışma ortamı çalışanların iş yaşam kalitesini olumlu yönde etkilediği,
- Eğitim durumu, cinsiyet, mesleki statüsü, deneyim süresi, fazla mesai, ücret, iş yükü, kurumdan ve kurumun sağladığı sosyal imkânlardan duyulan memnuniyet, kariyer hedefi karşılama durumu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir fark olduğu,
- Medeni durum, yaş ve çocuk sahibi olma durumu arasında anlamlı bir fark olmadığı,
- Yöneticilerin iş yaşam kalitesinin arttırılmasına dair çaba içerisinde olmaları gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

3.2. Sağlık Kurumlarında İş Tatmini Kavramı

Yapay zekâ, otomasyon ve robot teknolojilerinin hüküm sürdüğü günümüzde teknoloji ve dijitalleşme iş süreçlerini kolaylaştırıp yeni fırsatlar sunarken, insan faktörü de o derece önem kazanmaya devam etmektedir. Entelektüel sermayenin bir unsuru olarak kabul edilen günümüzün en değerli sermayesi olan insan gücü kurumların rekabetçi konumlarını korumalarında işletmeye değer katan önemli bir kaynak olarak görülmektedir.

Bir maliyet unsuru olmaktan çıkarak o kuruma değer katan bir varlık olarak görülen insan kaynağının iş tatmininin sağlanması ve çalıştığı kurumda duyduğu mutluluğun artması sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün sağlanması açısından önemlidir. Kurumların sahip olduğu fiziki şartlar, teknoloji, alt yapı gibi maddi kaynakları ne kadar iyi olursa olsun

bunların etkin ve verimli kullanılmasını sağlayan insan kaynağı olduğu unutulmamalıdır (Bingöl, 2014).

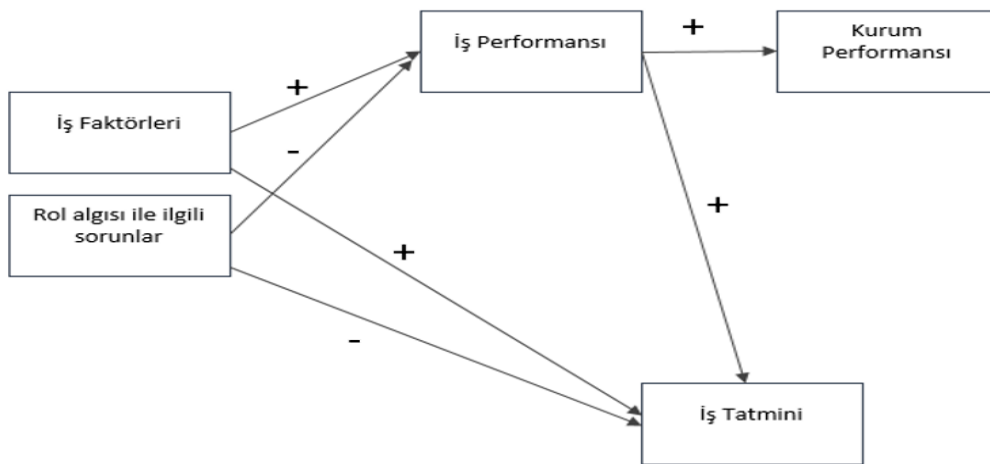
1920'lerde, Elton Mayo'nun ABD'nin Illinois eyaletindeki Hawthorne tesislerinde yapmış olduğu araştırma sonuçları insan faktörünün önemini vurgulayıp, çalışanların fizyolojik, psikolojik ve ekonomik unsurlarının iş verimliliğine etkisini ortaya koyunca iş tatmini konusu gündeme gelmeye başlamıştır (Mayo, 1945).

İş tatmini veya birinin işinden duyduğu memnuniyet duygusunun çalışan için çok büyük motive edici bir unsur olduğu yapılan birçok çalışmada tespit edilmiştir (Brief ve Howard, 2002: 280).

İş tatmininin tanımını literatüre ilk defa kazandıranların arasında ilk sıralarda yer alan Locke (1976: 1312), iş tatminini “*çalışanın kendi işini değerlendirmesi sonucunda ortaya çıkan pozitif duygusal durum ya da memnuniyet*” olarak tanımlamıştır.

Spector (1997:3) ise iş tatminini insanların işleri hakkındaki düşünceleri ve farklı bakış açıları olarak açıklamıştır. İş tatmininin, çalışanın iş devamsızlığı, işten ayrılma, iş performansı ve psikolojik sıkıntıları ile önemli ölçüde ilişkisinin olduğu gözlemlenmiştir.

Brown ve Peterson (1993) iş tatmini öncüllerinin kişisel özellikler, rol algıları ve örgütsel değişkenler olarak kategorize edilebileceğini belirtmektedirler. Christen ve diğerleri (2006) ise iş faktörleri, rol algısı ile ilgili sorunlar, iş performansı, kurum performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi Şekil.3.3.'de ki “Tipik Bir İş Tatmini Modeli” ile göstermektedirler.



Şekil.3.3. Tipik bir İş Tatmin Modeli (Christen, M., Iyer, G. ve Soberman, D.,2006)

İşletmedeki üretim düzeyini maksimuma çıkarma koşullarının başında gelen iş tatmini; bir çalışanın çalıştığı kurumda psikolojik olarak kendisini huzurlu ve mutlu hissetmesine, bunun karşılığında iş yerindeki performansının artmasına, işten ayrılma niyetinin azalmasına ve çalıştığı kuruma sadık kalmasına yarayan en önemli motive unsurudur. Bunun aksi olan iş tatminsizliği ise çalışana olumsuz etkileyerek psikolojik rahatsızlıklar yaşamasına, süreklilik arz eden devamsızlıklar, geç kalmalar, düşük verim gibi olumsuz sonuçların yaşanmasına yol açmaktadır.

Çalışanlar yaşamlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçirdiklerinden iş tatmini bu bağlamda büyük önem arz etmektedir. İş yerinde harcadığı emeğin karşılığını tam olarak almadığını düşünen çalışanın yaşadığı iş tatminsizliği, kurumda çalışanların daha farklı iş fırsatları arama yoluna gitmesine ve çalıştığı kurumdan ayrılmasına vesile olabilmektedir.

İnsan sermayesinin önemini fark eden başarılı ve yenilikçi kurumlar, çalışanlarını bünyelerinde tutabilmek için ücret, terfi, iş-özel yaşam dengesinin gözetilmesi, eğitim ve kariyer imkânlarının verilmesi, iş ortamının daha çekici hale getirilmesi gibi farklı unsurlarla çalışanın işinden tatmin olmasını sağlamaya çalışmaktadır.

3.2.1. İş Tatmini ile ilgili Teoriler

İş tatmini teorileri, hangi faktörlerin iş tatminini etkilediğini ve çalışanların iş tatminini arttırmak için neler yapılabileceğini belirlemeye yardımcı olmaktadır. İş tatminini açıklamaya yönelik olarak geliştirilen teorilerin birçoğu iş tatmini ile motivasyon arasındaki ilişkiyi temel almaktadır. Bunların başında Maslow, Herzberg, Adams ve Wroom tarafından ortaya atılan kuramlar gelmektedir.

a. Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi: Motivasyon konusunda tüm dünyada yaygın olarak bilinen Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi (1943), iş tatminine etki eden faktörleri inceleyen ilk teorilerden biridir. İnsan davranışlarını yönlendiren en önemli etkenlerin arasında ihtiyaçlar olduğunu savunan ve bu ihtiyaçları; fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik, ait olma / sevgi, değer ve kendini gerçekleştirme olmak üzere beş düzeyli bir hiyerarşide inceleyen Maslow alt basamakta yer alan ihtiyaçlar tatmin olmadan bir üst basamağa geçilemeyeceğini iddia etmektedir. Ayrıca, insan gelişimine yönelik yapmış olduğu bu çalışmaların işyerindeki motivasyonun sağlanması ve iş tatminine yönelik çalışmalara öncülük etmesi açısından önemlidir.

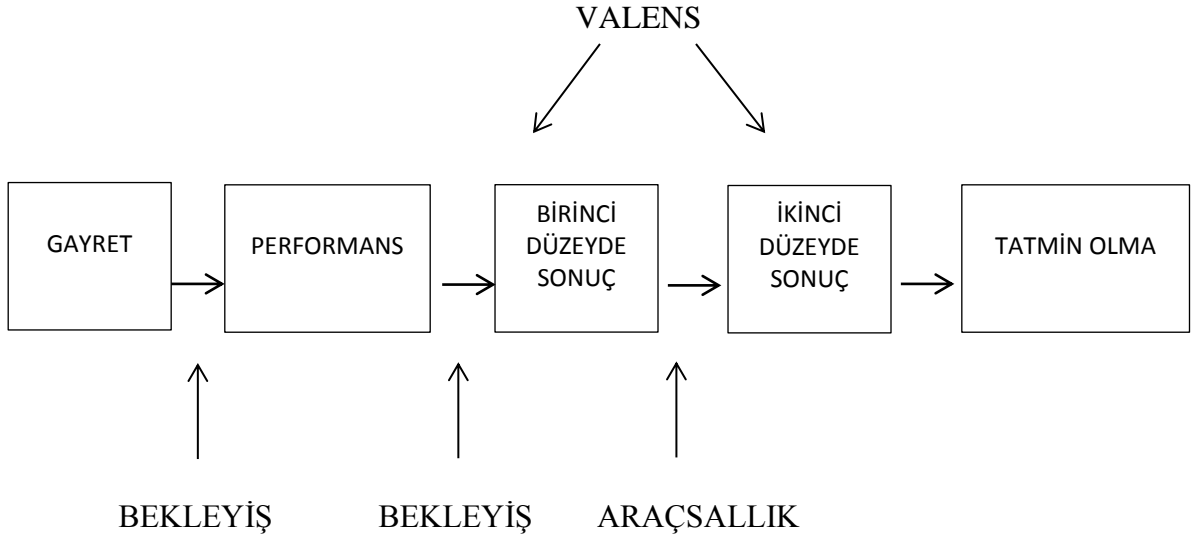
b. Fredrick Herzberg'in Çift Faktör Teorisi: Herzberg'in Motivasyon Teorisi modeli veya Çift Faktör Teorisi, bir kuruluşun işyerinde motivasyonu arttırmak için düzenleyebileceği iki faktör olduğunu savunmaktadır.

"Çift Faktör Kuramı" nı 1959 yılında çalışanların motivasyonuna yönelik geliştiren Herzberg, iş tatminini belirleyen unsurları motivasyonel faktörler (içsel) ve hijyen faktörler (dışsal) olmak üzere iki gruba ayırmıştır. İşin kendisi ile ilgili olan ve çalışanları tatmin eden; başarı, tanınma, işin niteliği, gelişme imkanları, sorumluluk sahibi olma, ilerleme ve yükselme imkanlarından oluşan faktörleri "motivasyonel faktörler", işin çalışma koşulları ile ilgili olan; denetim kalitesi, şirket kuralları ve politikası, ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği, kişisel yaşantı, statü, ast-üst-akranlarla ilişkilerden oluşan faktörleri de "hijyen faktörler" olarak tanımlamıştır (Herzberg, 1966).

Çalışanların iş tatmininin artmasını sağlayan motive unsurlarında yapılan iyileştirmeler çalışanın işyerindeki performansının artmasına sebep olmaktadır.

c. Vroom'un Beklenti Teorisi: İnsan ihtiyaçlarının insanı harekete geçirmek için yeterli olduğunu düşünen ve bu konuda teoriler ileri süren bazı araştırmacılar olduğu gibi, ihtiyacı gidermeye yönelik bir davranışın amacına ulaştıracağı yolunda kişinin bir beklentiye sahip olması gerektiğini düşünen araştırmacılarda olmuştur. Çalışma ve Motivasyon – Work and Motivation (1964) adlı eserinde Victor H. Vroom çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkilerini iş tatmini olarak tanımlarken, çalışanların beklentilerinin motivasyonu etkilediğini ve bu yaklaşımın temelinde ödüllendirme beklentisi yattığını belirtmiştir. Ayrıca iş tatminini arttırmada teşvik ve güdülenmenin çok etkili olduğu düşünülürken kişiyi teşvik eden, motive eden temel unsurun kişilerin beklentileri olduğu bu teorinin temel düşüncesini oluşturmaktadır.

Vroom'un güdüleme modeli Şekil.3.4'de görüldüğü gibi kişi, birinci veya ikinci seviyede bir sonuç almak için gayret gösterdiğinde performans göstereceğine dair bir bekleyişe sahipken, bu bekleyiş gerçekleştiğinde ve beklediği sonuca ulaştığında tatmin olmaktadır. (Koçel, 2011:633-634).



Şekil 3.4. Vroom'un Güdüleme Modeli (Koçel, T.,2011).

d. Adams'ın Eşitlik Teorisi: Amerikalı psikolog John Stacey Adams tarafından geliştirilen “Eşitlik Teorisi” (1963), bir çalışanın işine harcadığı çaba (girdi) ve karşılığında elde ettiği sonuç (çıktı) arasındaki adil bir denge kurulma çabasından oluşmaktadır. Adams'ın Eşitlik Teorisi, çalışanların iş yerinde gösterdikleri performans ve karşılığında aldıkları ödüller konusunda diğer çalışanlarla kendini kıyasladığında adaletli bir sistemin işleyişini görme beklentisine dayanır. Kurumda uygulanan adil ödül sistemi çalışanların iş tatminini arttırarak verimliliğe olumlu yönde katkı sağlamaktadır. Kurumda çalışanlar yüksek ücret alsalar da kurumda hüküm süren adaletsiz uygulamalar ve eşitsizlikler çalışanın başka kurumlarda iş aramasına sebep olabilmektedir.

3.2.2. İş Tatminine ve Tatminsizliğine Etki Eden Faktörler

Birçok yönetim konseptinin çıkış kaynağı olan iş tatminini belirlemek için günümüze kadar çeşitli yaklaşımlar geliştirilmiş ve literatürde çalışanların iş memnuniyetini etkileyen faktörler hakkında birçok çalışma yapılmıştır.

Bir kişinin iş tatmini düzeyini etkileyebilecek çeşitli faktörler vardır. Locke (1976), iş tatmini etkileyen temel faktörleri; işin kendisi, ücret, terfi, çalışma koşulları, işin faydaları, yakın iş arkadaşları, kişisel değerler, çalışanlar arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır.

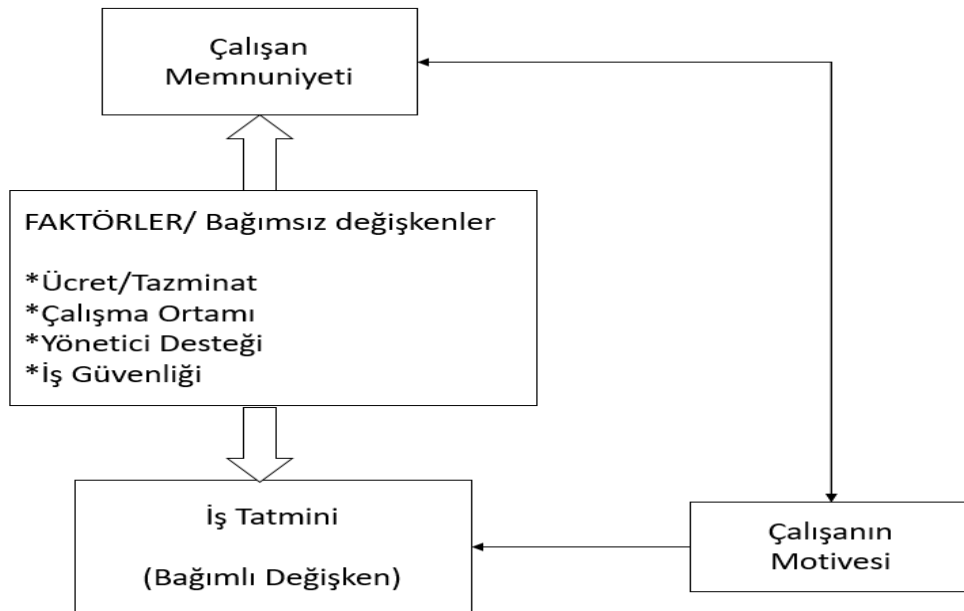
Üçüncü (2016:14) iş tatminine veya tatminsizliğine neden olan etkenleri; örgütsel etmenler (ücret, yükselme olanakları, işin niteliği, politikalar, çalışma koşulları kurum imajı), grupsal etmenler (iş arkadaşları, amirin tutumları) ve bireysel etmenler (ihtiyaçlar, istekler, bireysel çıkarlar) olmak üzere 3 gruba ayırmıştır. Sonuçları ise; iş tatmininde düşük düzeyde işten ayrılma ve düşük düzeyde işe gelmeme (devamsızlık), iş tatminsizliğinde ise

yüksek düzeyde işten ayrılma ve yüksek oranda işe gelmeme (devamsızlık) olarak tespit etmiştir.

İş tatminine etki eden işletme içi faktörlerden; cinsiyet, yaş, takdir edilme duygusu, iletişim, iş ve işin özellikleri, kurum imajı, yönetim tarzı ve çalışma koşulları, yönetici, arkadaşlık ortamı, ücret, fiziksel çalışma koşulları, kararlara katılma, mesleki düzey, geri besleme, iş gücü devri ve devamsızlık, kişisel faktörler, toplum koşulları, örgüt büyüklüğü, yükselme olanakları, denetim biçimi, yönetime katılma literatürde en çok bahsi geçen unsurlardandır (Üçüncü, 2016: 15-27).

Spector (1997) tarafından, iş tatminine etki eden faktörleri çevresel ve kişisel faktörler olarak iki gruba ayrılmıştır. Çalışma koşullarında etkenler çevresel faktörler olarak tanımlanırken, bireysel veya kişisel faktörler, insanların farklı seviyelerde tatmin edilmesini sağlayan faktörler olarak tanımlanmaktadır.

İş tatminine; denetim, zam veya terfi, ödül veya tazminat, menfaatler (ücret veya maaş), iş arkadaşları, çalışma koşulları veya işin kendisi, tanınma, şirket ve yönetim gibi birçok faktör katkıda bulunmaktadır (Herzberg ve diğerleri, 1966; Locke, 1976). Neog ve Barua (2014: 307) Şekil 3.5.'de görüldüğü üzere, yapmış oldukları çalışmada iş tatminine etki eden faktörlerin başında ücret/tazminat, çalışma ortamı, yönetici desteği ve iş güvenliğinin geldiğini ortaya koymuşlardır



Şekil 3.5. İş Tatminine Etki Eden Faktörler (Neog, B.B. ve Barua, M. ,2014).

a. Ücret/Tazminat: Genelde motivasyon sağlayıcı unsur olan, potansiyel ve mevcut çalışanları bir şirkette çalışmaya çeken en önemli şey ücrettir. Çalışanların kuruma verdikleri hizmet karşılığında aldıkları parasal menfaat ve yarar olarak tanımlanan ücret/tazminatın iş tatmini için en önemli faktör olduğunu Voydanoff (1980) ortaya koymuştur.

Bunun yanı sıra Neog ve Barua (2014: 306) da ücretin iş memnuniyetinde etkin bir rol oynadığını, çalışanın ücretlendirilmesi ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu yapmış oldukları çalışmalarda ortaya koymuşlardır.

b. Çalışma Ortamı: Renaud (2002) çalışma koşullarının iş tatminine olan etkisini belirlerken 4 değişkenin burada etkin rol oynadığını savunmuştur. Bunlar; iş ortamının terfi ve kariyer yapma fırsatı verip vermemesi, çalışılan ortamın fiziki şartlarının uygun olup olmaması, çalışanların yapılan işin nasıl yapılacağı konusunda ve diğer konularda karar verme sürecine katılımındaki etkin rolü ve bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılması ile oluşan monoton iş hayatının varlığıdır.

İş tatminine etki eden faktörleri tespit etmek için Erdil ve diğerlerinin (2004: 19) yapmış oldukları araştırmada; fiziksel çalışma koşullarının uygun olması ve stressiz bir çalışma ortamının teminatını sağlayan yönetim tarzı ve çalışma koşulları iş tatminini etkilen faktörlerin başında yer alırken, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu da bunu takip etmektedir. Bu faktörlerin iş tatmini üzerinde olumlu bir yönde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır.

c. Yönetici Desteği: Yönetici desteği, çalışanları işyerinde tutan önemli faktörlerden biridir. Araştırmacı Marcus Buckingham ile Curt Coffman (1999) yetenekli çalışanın bir kuruluşa birçok sebepten dolayı katılabileceğini ancak bu çalışanın ne kadar süre bu kurumda kalacağını ve ne kadar üretken olacağını yönetici ile olan ilişkisinin belirleyeceğini belirtmişlerdir.

Etkin olmayan veya pasif yönetim tarzları elverişsiz iş ortamı ile birleştiği zaman hem çalışanın hem de yöneticinin iş stresini artırarak iş tatminsizliğine sebep olur. Stres yaşayan yönetici çalışanlarına karşı adaletsiz muamele edebilir, çalışanın ihtiyaç duyduğu ilgi, alaka ve desteği sağlamamakta, bu durum çalışanın yaşamış olduğu iş tatminsizliğini arttırmaktadır (Galletta ve diğerleri, 2011: 185).

Araştırmacılar, görevlerle ilgili yöneticilerden gelen olumlu geribildirimlerin, özellikle sağlık endüstrisindeki çalışanların mutluluğuna veya memnuniyetine katkıda bulunduğunu

belirtmektedir. Yönetici otoritelerinin sağlıklı iletişimle işyerinde daha fazla memnuniyet sağladığından, yönettikleri kişilerle iletişimi ve geri bildirimini sürdürmeleri esastır. Bununla birlikte, iletişim ve geribildirim eksikliği, işyerinde düşük memnuniyete yol açmaktadır (Kim, 2012: 258).

Unni ve diğerlerinin (2000) Norveç'te bir hastanede yaptığı bir araştırmada, hastanede çalışan doktor, hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörlerin içerisinde yöneticilik faktörünün ön plana çıktığı görülmüştür. Bunun yanı sıra profesyonel gelişim doktorlar için en önemli faktör iken, hemşire ve diğer sağlık çalışanları için yöneticiden gelen destek ve olumlu geri bildirimlerin iş tatmininde daha fazla önem kazandığı ortaya çıkmıştır.

d. İş Güvenliği: İş güvenliği, işten çıkarılma olasılığı düşük olan bir işe sahip olma ve mevcut işini sürdürme olasılığının yüksek olma durumunu ifade etmektedir. Her ne kadar çeşitli yazarlar güvensizliği farklı şekillerde tanımlasa da tüm tanımların altında yatan temel kavram, iş güvensizliğinin öznel bir algı olduğudur (Klandermans ve diğerleri, 2010: 559).

Son dönemlerde kurumların harcamaları azaltmak, farklı dönemlerde yaşanan ekonomik krizlerden daha az etkilenmek ve teknolojik gelişmelerin bir yansıması olarak artan otomasyon kurumların çalışanlarını işten çıkartmak zorunda bırakmaktadır. Bu durum toplumda yüksek işsizlik oranının oluşmasına da sebep olmaktadır.

İşini kaybetme riski az ve kendini çalıştığı kurumda güvende hissedenden çalışanın iş tatmini yüksek olacağından çalıştığı kuruma pozitif katkı sağlamaktadır. Bunun tam tersinde ise birey ve kurum bundan negatif olarak etkilenmektedir (Mauno and Kinnunen, 1999: 148).

3.2.3. İş Tatmininin ve Tatminsizliğinin Sonuçları

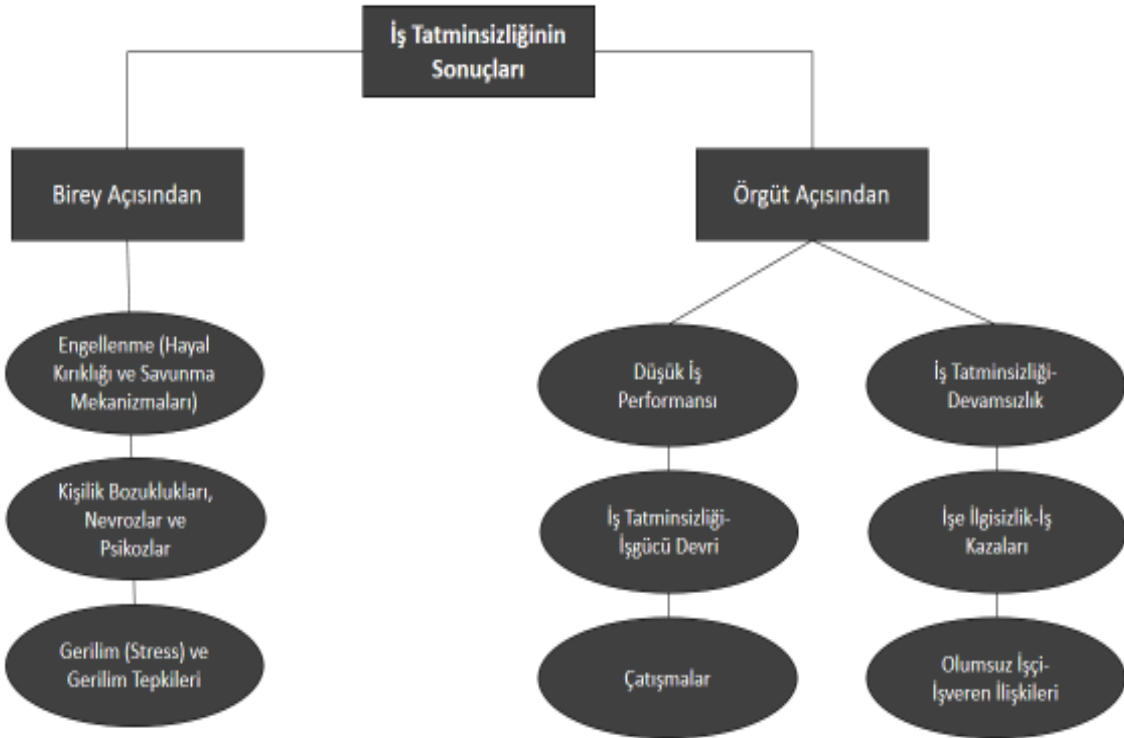
Bashor ve Purnama (2017), iş memnuniyetinin çalışanların iş performansını önemli ölçüde etkileyerek kurumların rekabet güçlerine katkı sağladıklarını ortaya koymuştur.

Çalışanlarına iş tatmini sağlayan kurumlar, küresel çapta daha başarılı olan kurumların arasında yer almakta kurum işgücü devir oranının düşmesine imkân sağlayarak çalışanlarının kurumsal aidiyet, iş verimliliği, üretkenlik, sahiplenme duyguları üzerinde olumlu etki oluşturmaktadır (Folger ve Konovsky, 1989: 116).

Birey iş tatmini, iş görenlerin işlerinden sağladıkları doyumun bir sonucu olarak örgütsel anlamda da birçok fayda sağlamaktadır. Bu nedenle özellikle küresel çapta başarılı olmuş

işletmeler, çalışanlarına yaklaşım süreçlerinde üst düzey memnuniyet oluşturma eğiliminde hareket etmektedirler. Bu açıdan iş tatmini çalışanların mutluluklarını artırmakta ve çalışanların işlerine daha fazla bağlanmalarını sağlayarak verimlilik artışlarını sağlamaktadır. Bununla birlikte iş tatminin yüksek olması örgütte işgücü devir oranının düşmesine neden olmaktadır.

Üçüncü (2016: 28-33) iş tatminsizliğinin birey ve örgüt açısından etkilerinin olabileceğini belirtirken (Şekil 3.6.) kişisel olarak iş tatminsizliğinin kişiyi hayal kırıklığına uğratabileceği, psikolojik rahatsızlıklar yaşatabileceği ve stresli bir yaşamla mücadeleye zorlayabileceğini öngörmektedir. Örgüt açısından ise; iş performansında ciddi kayıplara, çalışanın işe geç gelmesine ya da hiç gelmemesine, çalışanların çok kısa zamanda işten ayrılma eğilimine sahip olmasına, iş kazalarının artmasına, iş arkadaşı ya da yöneticilerle çatışmasına ve çalışanın daha sık grev/iş bırakma gibi yollarla hakkını aramasına sebep olabilmektedir.



Şekil 3.6. İş Tatminsizliğinin Birey Ve Örgüt Açısından Etkileri (Üçüncü, K., 2016).

Sağlık sektörü, tıbbi teknolojideki ilerlemenin ve daha sofistike hasta bakımına olan talebin bir sonucu olarak bugün daha yetenekli bir işgücüne ihtiyaç duymaktadır. Sağlık çalışanları arasındaki iş tatmini, giderek artan bir şekilde önem kazanmakta ve kalite geliştirme tekniklerinde önem verilmesi gereken konuların arasında ilk sırada yer almaktadır. Sağlık sektöründeki iş tatminsizliği sağlık hizmetlerini aksatacak derecede işgücü devir oranının artmasına ve çalışanların yüksek oranda devamsızlığına neden olmaktadır (Ramasodi, 2010:1).

3.3. Sağlık Kurumlarında İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

Bir organizasyonun büyümesinde ve başarısında rol oynan en önemli etken insan faktörüdür. Kurumların rekabet gücünü belirleyen nitelikli iş gücünün kurumda istihdam edilmesi her ne kadar kurum için önemli olsa da, insan sermayesinin bu kurumda muhafaza edilmesi daha fazla önem arz etmektedir.

Günümüzün zorlu rekabet koşulları ve yaşanan teknolojik gelişmeler insan faktörünün önemini azaltmaktan ziyade nitelikli insan sermayesini ön plana çıkarmaktadır. Bunun bilincinde olan kurumlar, yetişmiş insan sermayesinin çalıştığı kurumda nasıl tutulması gerektiği konusunda arayış içerisindeyler. Çalıştığı kurumda kendini huzurlu hisseden, olumlu bir örgüt iklimi algılayan, kurumu ile arasında yüksek düzeyde örgütsel bağ hisseden çalışan işinden ayrılmayı düşünmemektedir. İşgücü devrinin yüksek olmasının kendilerine maliyet ve ekstra işgücü olarak yansıdığını fark eden kurumlar bu konuda gerekli tedbirler almaktadırlar.

Rekabet avantajı yaratma ve sürdürmede önemli bir rol oynayan ve kurumsal varlık olarak kabul edilen çalışanların, bir kuruluş için önemi son zamanlarda daha da fark edilir hale gelmiştir. Herzberg'e (2005) göre, yüksek nitelikli çalışanları cezbetme ve elde tutma konusu, her zamankinden daha önemli olan yönetsel bir bakış açısına dayanmaktadır. Ayrıca, çalışanların motive edilmesi ve çalıştığı kurumda tutulması konusu örgütsel performansın sürdürülmesi için akıllı bir strateji olarak görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti, bireylerin belirli bir süre boyunca gönüllü olarak işlerini değiştirme olasılıklarını ifade etmektedir (Sousa-Poza ve Henneberger, 2004). İşten ayrılma niyeti bir çalışanın kuruluştan ayrılma niyetidir ve fiili işten ayrılma eyleminin hemen öncüsüdür. Dolayısıyla, bir kuruluştan ayrılma niyeti ve ayrılmayı tetikleyen tutumlar arasında bir araçtır (Glissmeyer ve diğerleri, 2007).

3.3.1. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

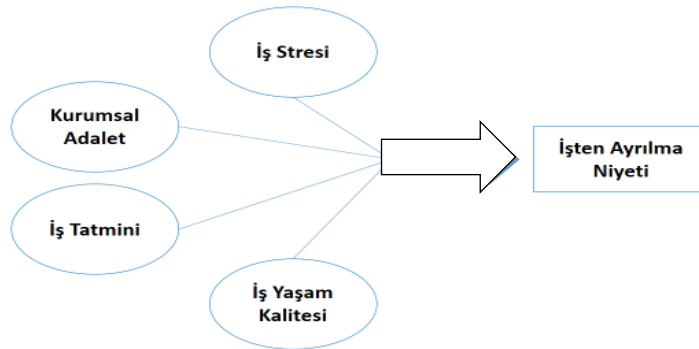
Bir çalışanın işini bırakmasının veya bırakmayı düşünmesinin birçok olası nedeni bulunmaktadır. Birçok kurum iş bırakma niyetinin temelinde finansal yönün ağır bastığını düşünmektedir. Fakat son zamanlarda yapılan araştırmalar iş bırakma niyetinin birçok faktörün birleşimi ile ortaya çıktığını göstermiştir.

İşten ayrılma niyetinin belirleyicileri ülkeler arasında da büyük ölçüde değişim göstermektedir. Bununla birlikte, iş tatmini, iş güvenliği, işyerinde ilerleme fırsatları ve kurum aidiyeti çoğu ülkede iş bırakma niyetinin oluşması için önemli etkenlerdendir. Sousa-Poza ve Henneberger (2004) yapmış oldukları çalışmada İngiltere ve Fransa'nın çalışanların işten ayrılma niyetinin en yüksek olduğu yerken Kanada'nın ise en düşük yer olduğunu tespit etmişlerdir.

Personel devir hızının yüksek olması bir çalışma ortamındaki çalışan memnuniyetsizliğinin en önemli göstergesidir. Kim ve diğerleri (2017) iş tatmini, iş stresi ve örgütsel bağın bu nedenlerin başında yer aldığını ortaya koymuşlardır.

Çalışanlar, işlerinden duydukları memnuniyetsizlikten, yöneticiden duyduğu memnuniyetsizlikten, sınırlı terfi ve yükselme imkânından ve işyerindeki gelişim fırsatlarının yetersiz olmasından, başka bir kurumun çalıştığı kurumdan daha iyi imkânların kendisine sunulmasından veya kurumsal değişikliklerin ya da yeniden yapılanmadan duyulan memnuniyetsizlik gibi çeşitli nedenlerden dolayı gönüllü olarak kurumlarından ayrılmaktadırlar (Kaur ve diğerleri, 2013: 1220).

Kaur ve diğerleri (2013) yapmış oldukları literatür çalışmasında işten ayrılma niyetinin öncüllerinin; iş yaşam kalitesi, iş tatmini, kurumsal adalet ve iş stresi olduğunu tespit etmişlerdir (Şekil 3.7.).



Şekil. 3.7. İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri (Kaur, B., Mohindru, P., 2013).

Diğer yandan, Arshad ve Puteh (2015) tarafından yapılan literatür taraması, (Çizelge 3.1) çalışanlar arasında iş bırakma niyetini belirleyen birçok faktör olduğunu ortaya çıkarmakta olup bahse konu faktörler aşağıda verilmiştir.

Yazar ve Yıl	İş Bırakma Niyetinin Belirleyicileri
Kuotsai (1998)	Cinsiyet
	İş Tatmini
	İş Güvenliği
Ucho ve ark. (2012)	İş Tatmini
Macintosh ve Doherty (2010)	Örgütsel Kültür
Shankara ve ark. (1993)	Örgütsel Bağlılık
Ali Shah ve ark. (2010)	İtici Faktörler
	Çekici Faktörler.
	Kişisel Faktörler
Albrecht ve Andretta (2011)	Liderliği Güçlendirme
	Güçlendirme
	Katılım
	Duygusal Bağlılık
Ramley Alan ve ark. (2009)	Örgütsel Adalet
	Prosedür Adaleti
	Dağıtım Adaleti
Jahangir (2006)	Prosedür Adaleti
	İş Tatmini
	Örgütsel Bağlılık
Park ve Kim (2009)	İş Tatmini
	Örgütsel Kültür

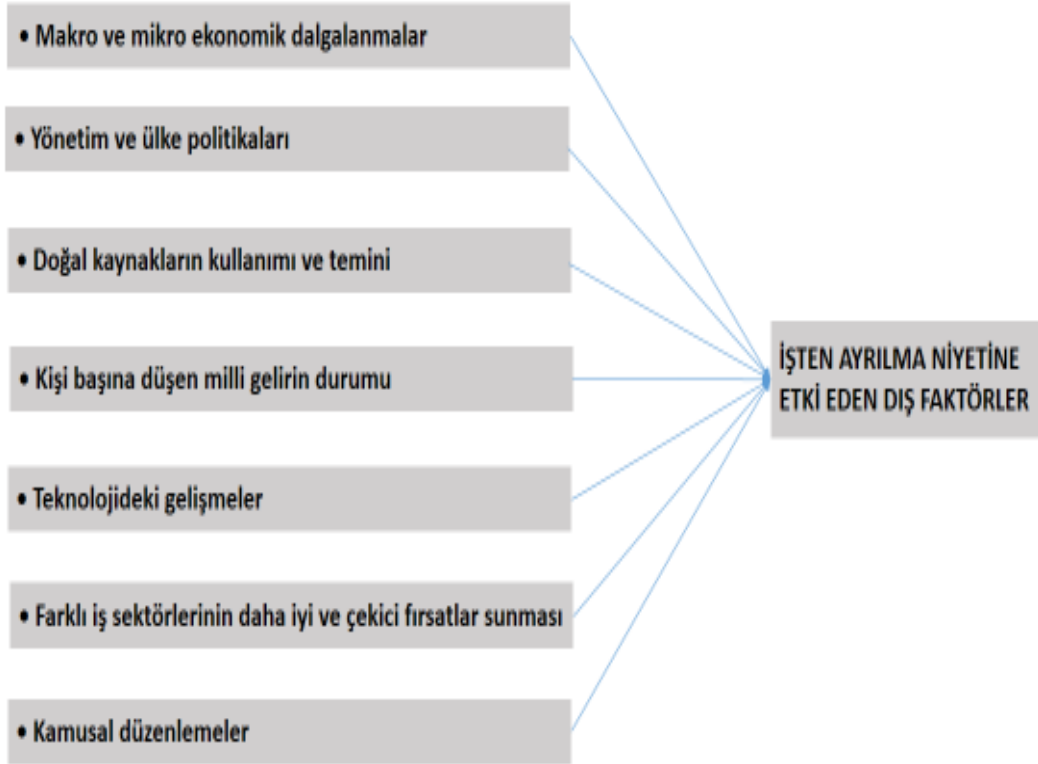
Çizelge 3.1. İş Bırakma Niyetinin Belirleyicileri (Aktaran: Arshad, H. ve Puteh, F., 2015).

Cotton ve Tuttle (1986) tarafından işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler; dış faktörler, işle ilgili faktörler ve kişisel faktörler olarak sınıflandırmışlardır. Çevresel faktörlerin arasında istihdam algıları, işsizlik oranı, katılım oranı ve sendika varlığı yer alırken, örgütsel faktörlerin arasında ücret, iş performansı, çalışma ortamı, işten memnuniyet, yöneticiden memnuniyet, iş arkadaşlarından memnuniyet, işin sunduğu imkânlardan memnuniyet ve örgütsel bağlılık olarak sınıflandırılmıştır. Bireysel faktörlerde ise yaş, görev süresi, cinsiyet, eğitim, medeni hal ve bağımlı sayısı gibi faktörler karşımıza çıkmaktadır.

Bununla birlikte, son dönemde yapılan çalışmalar, sağlık sektöründe çalışanların işten ayrılma niyetine etki eden faktörlerinin başında, yaş, eğitim, iş tatmini, tükenmişlik ve örgütsel bağlılığın geldiğini göstermektedir (Labrague ve diğerleri, 2018).

3.3.1.1.Dış faktörler

Atalar (2019) işten ayrılma niyetine etki eden bireysel ve işle ilgili faktörler olduğu gibi dönem dönem yaşanan küresel ekonomik krizler, teknolojik gelişmeler sonucu işlerin insan emeği yerine mekanik aletler, bilgisayar ve kendi kendine çalışan makinelerle yapılması olarak tanımlanan otomasyona geçiş gibi dış faktörlerden (Şekil 3.8.) dolayı çalışanların işlerinden ayrılmak zorunda kaldığını belirtmektedir.



Şekil. 3.8. İşten Ayrılma Niyetinin Dış Faktörleri (Atalar, E., 2019).

3.3.1.2. İşle ilgili faktörler

a. *Çalışma Koşulları:* Ağır ve kötü çalışma koşulları çalışanın işini bırakma niyetine etki eden faktörlerin arasında yer almaktadır (Milman, 2002).

Erdil ve diğerlerinin (2004: 19) iş tatminine etki eden faktörleri tespit ettikleri çalışmada, fiziksel çalışma koşullarının uygun olmasının ve stressiz bir çalışma ortamının

mevcudiyetinin çalışanların iş tatmininde etken rol oynadığı ortaya çıkarken bu ortam çalışanın işini bırakmasına engel olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sağlık sektöründe çalışanların çoğunun çalıştığı ortamdaki memnuniyetin olmaması Aiken ve diğerlerinin (2013) yayınladıkları raporda ortaya çıkmıştır. Avrupa'nın 12 ülkesindeki hemşirelerin çalışma koşullarını ve hastane bakım kalitesini araştıran bu çalışma ile 33.659 hemşirenin iş tatminsizliğine neden olan etkenler ve işi bırakma niyetinin arkasında yatan nedenler araştırılmıştır. Bu raporla beş hemşireden birinin işinden memnuniyetli olmadığı (%11 Hollanda, %56 Yunanistan), çalışma koşullarının yetersiz olması, ücret yetersizliği, eğitim ve ilerleme imkânlarının kısıtlı olmasının bu memnuniyetsizlikteki en önemli sebepler olduğu görülmüştür. Yakın zamanda işi bırakmak isteyen hemşirelerin büyük bir çoğunluğu, sağlıksız çalışma ortamının işi bırakmak için en büyük etken faktör olduğunu belirtmişlerdir.

b. Ücret: Genelde motivasyon sağlayıcı unsur olan, potansiyel ve mevcut çalışanları bir şirkete çalışmaya çeken en önemli unsur ücrettir. Çalışanların kuruma verdikleri hizmet karşılığında aldıkları parasal menfaat ve yarar olarak tanımlanan ücretin çalışanın çalıştığı kurumda tutan en büyük motive aracıdır.

Mevcut literatür, ücret memnuniyetinin ve maaş artışlarının iş sahiplenme ve kabullenme açısından büyük etkisi olduğunu göstermektedir. Örneğin, Currall ve diğerleri (2005), ücret memnuniyetinin katılım ve performans ile pozitif ilişkili olduğunu ve iş bırakma niyeti ile negatif ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır.

c. İş Tatmini: Kurumsal araştırmalarda kişinin çalıştığı işine karşı duyduğu pozitif duyguları yansıtan iş tatmininin iş bırakma niyeti ile ters orantıda olduğu ortaya çıkmıştır (Saari and Judge, 2004). Artan iş tatmini kişinin işyerine karşı güçlü bir sadakat geliştirerek kurumunda verimliliğini artırırken, işten ayrılma olasılığını azaltmaktadır. Tekingündüz ve diğerlerinin (2014) sağlık sektöründe çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek yapmış oldukları çalışmada; sağlık sektöründe çalışanların performans, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. İşyerindeki performansın önemli faktörlerinden olan iş tatmini ve iş stresinin işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu bulunmuştur.

d. İş Stresi: İş stresi, rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü ve iş-aile çatışmasından kaynaklanan çalışanların işi bırakma niyetlerini artıran, çalışanlar arasında stres yaratan temel bir organizasyon faktörüdür (Jha, 2009).

Sağlığın geri dönüşünün ve ikamesinin olmaması bu sektörde yaşanan stresin daha yoğun yaşanmasına sebep olmaktadır. Sağlık çalışanlarının meslek kaynaklı yaşadıkları stresin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği Kaya'nın (2010: 75) yapmış olduğu çalışmalarda ortaya çıkmıştır.

e. Örgüt Kültürü: Çalışanın çalıştığı kurumla olan uyumunu sembolize eden örgüt kültürü, çalışanın çalıştığı kuruma bağlılığını, iş doyumunu ve kalıcılığını oldukça etkileyen önemli bir unsurdur. İşten ayrılma niyeti örgüt kültüründen oldukça etkilenmektedir. Kurum çalışanlarının içsel bütünleşmesini ifade eden örgüt kültürü çalışanların devamsızlığına ve işten ayrılma niyetine negatif bir etkisi vardır (Carmeli, 2005).

f. Örgütsel Bağlılık: Örgütsel bağlılık, bir birey ile bir kuruluş arasındaki psikolojik bir bağ olarak görülmektedir. Genel olarak, örgütsel bağlılık çalışanların bir kuruma olan bağlılığını yansıtmaktadır (Angle ve Perry, 1981). Bireyin örgütsel bağlılığı, kurumun ideallerine güvenmeyi, büyük çaba harcamayı ve çalıştığı kurumunda kalmayı arzu etmeyi gerektirmektedir (Dunham ve diğerleri, 1994). Kurumsal bağlılığı yüksek olan çalışanlar daha verimli bir şekilde çalışacağından kurumun hedeflerine ulaşmasında pozitif yönde katkı sağlamaktadır.

Çalışanlarla kurum arasındaki ilişkilerin pozitif olması için karşılıklı beklentilerin de birbirleri ile uyuşması gerekmektedir. Çalışanlar organizasyonun üretkenliği ve karlılığı için çaba harcarken bunun neticesinde maddi ve manevi olarak birçok beklentiye girmektedirler. Beklentileri karşılanmayan çalışanlar ruhsal, fiziksel ve ekonomik açıdan kendini iyi hissetmemekte, işyerindeki verimlilikleri azalmakta ve sonuç olarak işten ayrılmaya karar vermektedirler. Çalışanların çalıştıkları kurumla olan bağını güçlendiren örgütsel bağ kuvvetli olduğu zaman bu bağ çalışanın kurumdan ayrılmasına engel olabilmektedir (Derin ve Demirel, 2012).

3.3.1.3. Kişisel faktörler

Kişisel faktörlerle ilgili olarak; gençlerin yaşlılara kıyasla daha fazla işten ayrılmaya meyilli olduğu, kadınların erkeklere kıyasla daha az işten ayrılma eğiliminde olduğu, bekârların evlilere kıyasla daha fazla işten ayrılma niyetine sahip olduğu, eğitim seviyesinin artması çalışanı farklı iş arayışına sevk ettiği, çalıştığı kurumda geçen süre ile

birlikte kıdem arttıkça çalışanın iş değiştirme riskine girmek istememesi bu konu ile ilgili yapılan çalışmalarda görünmektedir.

Kaya ve Abdioğlu (2010), yaş, meslek deneyimi (görev süresi), medeni hal, meslek unvanı gibi demografik değişkenlerin iş bırakma niyetini etkilemediğini belirtmişlerdir. Fakat Chowdhury (2015), Emiroğlu ve diğerleri (2015) ve Victoria ve Olalekan (2016), yaş, medeni durum, görev süresi, ücret, görev durumu ve çalışma bölümü gibi demografik faktörlerin iş bırakma niyetinde belirleyici olduğunu belirtmişlerdir.

3.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları ve Önlenmesi

İşten ayrılma niyetinden sonra gerçekleşen eylemin işten ayrılma olduğu bilinmektedir. Dolayısıyla işten ayrılma eyleminin kuruma verebileceği zarar burada değerlendirilmektedir. Bu zarar kişiye maddi ve psikolojik olarak yansıyabileceği gibi kuruma da doğrudan ve dolaylı yollarla yansımaktadır. Paiement (2009) in tespitlerine göre; 1500 \$ maaş alan bir çalışanın işinden ayrılmasının kurumuna vermiş olduğu zararın 4000 \$ olduğu tahmin edilmektedir. Bu zararın kendisini en çok insan kaynakları bölümünde göstermektedir.

Çalışanların kendi kurumundan beklentilerinin tam olarak karşılanmadığı anlamına gelen işten ayrılma niyeti kurum için ekstra maliyet ve zaman kaybıdır. Bunun yanı sıra kurumun rekabet avantajının kaybolmasına sebep olmaktadır. Maliyet olarak aday seçiminde, oryantasyonda, yeni personeli işe alımda, ek mesai ücretlerinde ve eğitimde kendini göstermektedir. Yeni çalışanın örgüte uyum süresinde zaman kaybına sebep olan bir örnektir (Atalar, 2019).

Personel devir hızının yani bir kurumda çalışanın yeni bir çalışanla değiştirme hızının yüksek olması örgütsel etkinlik üzerinde genel olarak olumsuz bir etkiye sahip olduğu ve karlılığı azalttığı yapılan çalışmalarda kanıtlanmıştır (Price ve Mueller, 1986).

Bu olumsuz etkiler arasında kapsamlı finansal maliyetler, iş arkadaşları ile ilişkilerin bozulması, iş stresinin artması, iş kalitesinin düşmesi, belirsiz ortamlara uyum sağlama yeteneğinin azalması, kalifiye işgücünü kaybederek, kalite, verimlilik, yenilikçilik ve rekabet edebilirliğin azalması da sayılabilmektedir (MzMahon ve Denvir, 1992). Ayrıca, yeni çalışanların işe alınması ve eğitilmesi önemli bir maliyete neden olmaktadır (Abbasi ve diğerleri, 2008).

İşten ayrılma niyetinin her ne kadar olumsuz etkileri daha çok olsa da, ayrılma veya gönüllü olarak işten ayrılma niyetini teşvik eden faktörlerin anlaşılması, bir kuruluşun en

iyi yeteneklerini elde etmek için insan kaynakları yönetimi politikalarını ve stratejilerini değiştirmelerinde oldukça yararlıdır (Stewart ve diğerleri 2011).

Hastalarına en iyi şekilde hizmet verip hayat kurtarmayı amaçlayan sağlık çalışanlarının memnuniyetinin yüksek oranda olması önem arz etmektedir. Odak noktası insan olan sağlık sektöründe yapılan ufak bir hata telafisi olmayan yaralar açabilecektir. Kaliteli hizmet alımı; işinden tatmin olan, motive olmuş ve işinden ayrılmayı düşünmeden çalışan, çalıştığı kuruma bağlı olan sağlık çalışanları ile mümkündür.



4. SAĞLIK KURUMLARINDA ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA, ÖRGÜTSEL STRES, İŞ YAŞAM KALİTESİ, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu bölümde ilk iki bölümde anlatılan beş boyut ile ilgili olarak sağlık kurumlarında yapılan güncel çalışmalar ve araştırmalar incelenmiş olup, tüm alt boyutlar arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur.

Konuya daha bütüncül bir bakış açısı sunabilmek adına konu ile ilgili yayınlar ve bu yayınlarda incelenen alt boyutlar aşağıda Çizelge 4.1.'de sunulmuştur.

Makale	İş Tatmini	İş Yaşam Kalitesi	İşten Ayrılma Niyeti	Örgütsel Stres	Örgütsel Çatışma
Hansung, K., Sun Young, L. (2009). Supervisory Communication, Burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care Settings, <i>Social Work in Health Care</i> , 48:4, 364-385, DOI: 10.1080/00981380802598499			X	X	
Mosedeghrad, A.M. (2013). Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management. <i>International Journal of Health Policy and Management</i> , 2013, 1(2), 169–176.			X	X	
Chao, MC., Jou, R.C., Liao, C.C., Kuo, C.W. (2015). Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan. <i>Asia-Pacific Journal of Public Health</i> . 2015, Vol. 27(2) NP1827 –NP1836	X		X	X	
Chinenye, C-N. (2017). Workplace Conflict and Employees' Intention to Quit in Private Healthcare Organizations in Rivers State. <i>Scholarly Journal of Science Research and Essay</i> Vol. 6(3), pp. 48-60, August 2017.			X		X
Parveen, M., Maimani, K., Kassim, N.M. (2017). Quality of Work Life: The Determinants of Job Satisfaction and Job Retention among Registered Nurses (RNs) and Other Health Care Professionals (OHPs). <i>International Journal for Quality Research</i> . 11. 173-194. 10.18421/IJQR11.01-11.	X	X	X		
Lu, Y., Hu, X.M., Huang, X.L., Zhuang, X.D., Guo, P., Feng, L.F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., Hao, Y.T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work–family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. <i>BMJ Open</i> 2017;7:e014894.	X		X	X	X

Makale	İş Tatmini	İş Yaşam Kalitesi	İşten Ayrılma Niyeti	Örgütsel Stres	Örgütsel Çatışma
Srivastava S., Misra R., Madan P. (2019). 'The Saviors Are Also Humans': Understanding the Role of Quality of Work Life on Job Burnout and Job Satisfaction Relationship of Indian Doctors. <i>Journal of Health Management</i> 21(2) 210-229,2019.	X	X			
Al Sabei,S.D., Labrague,L.J., Ross,A.M., Karkada,S., Albashayreh,A., Al Masroori, F., Al Hashmi, N. (2019). Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. <i>Journal of Nursing Scholarship</i> , 2019; 0:0, 1–10.	X		X		
Chen, X., Li, R., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. <i>BMC Public Health</i> (2019) 19:1526	X		X		
Kim M.-H. & Yi Y.-J. (2019). Impact of leader-member-exchange and team-member-exchange on nurses' job satisfaction and turnover intention. <i>International Nursing Review</i> 66, 242–249.	X		X		
Suhyun, O., Hyeongsu, K. (2019). Turnover Intention and Its Related Factors of Employed Doctors in Korea. <i>Int. J. Environ. Res. Public Health</i> 2019, 16, 2509; doi:10.3390/ijerph16142509	X		X		
Zaheer, S., Ginsburg, L., Wong, H.J., Thomson, K., Bain, L., Wulffhart, Z. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing. <i>Human Resources for Health</i> (2019) 17:66		X	X		
Liu, J., Zhu, B., Wu, J., Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. <i>BMC Family Practice</i> (2019) 20:9.	X		X	X	
Flanagan, N.A., Flanagan, T.J. (2002). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Stress in Correctional Nurses. <i>Research in Nursing & Health</i> , 2002, 25, 282-294.	X			X	

Makale	İş Tatmini	İş Yaşam Kalitesi	İşten Ayrılma Niyeti	Örgütsel Stres	Örgütsel Çatışma
Cooper, C.L., Clarke, S., Rowbottom, M. (1999). Occupational Stress, Job Satisfaction and Well-Being in Anaesthetists. <i>Stress Medicine</i> . <i>Stress Med.</i> 15, 115-126 (1999).	X			X	
Mosadeghrad, AM. Ferlie, E. Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. <i>Health Services Management Research</i> 2011; 24: 170–181. DOI: 10.1258/hsmr.2011.011009.		X	X	X	
Li N, Zhang L, Xiao G, Chen J, Lu Q.(2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. <i>Int Emerg Nurs.</i> 2019 Jul;45:50-55. doi: 10.1016/j.ienj.2019.02.001. Epub 2019 Feb 21.	X		X		
Zhang, L-F. et al (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. <i>Nurs Outlook</i> 62 (2014) 128-137.	X	X	X		
Tabak N., Koprak O. (2007). Relationship between how nurses resolve their conflicts with doctors, their stress and job satisfaction. <i>Journal of Nursing Management</i> 15, 321–331.	X			X	X
Wu, T-Y., Fox, DP., Stokes, C. Adam, C. (2012). Work-related stress and intention to quit in newly graduated nurses. <i>Nurse Education Today</i> 32 (2012) 669-674.			X	X	

Çizelge 4.1. Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki (Sadece sağlık çalışanları üzerine yapılan güncel araştırmalar incelenerek çizelge yazar tarafından oluşturulmuştur).

Konu ile ilgili sadece sağlık alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde; Lu ve diğerlerinin (2017) aynı çalışmada iş tatmini, örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetini inceledikleri görülmüştür. Bunun yanı sıra Liu ve diğerlerinin (2019) iş tatmini, örgütsel stres ve işten ayrılma niyetini, Parveen ve diğerlerinin (2017) iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetini, Chao ve diğerleri (2015) ise iş tatmini, örgütsel stres ve işten ayrılma niyetinin birbirlerine olan etkilerini yapmış oldukları çalışmalarda ortaya çıkarmışlardır. Yapılan literatür taraması sonucunda; iş tatmini, iş yaşam kalitesi, örgütsel

stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile olan ilişkilerini tek bir çalışmada tespit etmek amacıyla yapılan herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır.

Kim ve Lee (2009) işyerinde yaşanan stres ve tükenmişliğin sağlık çalışanlarında işten ayrılma niyetinin oluşmasına sebep olurken, yönetici ile kurulan doğru ve etkili iletişimin buna engel olabileceğini belirtmişlerdir.

Mosadeghrad (2017) örgütsel stresin iş bırakma niyetine olan etkisini tespit etmek üzere yapmış olduğu çalışmada; kesitsel bir araştırma tasarımı kullanılmış, hastanede çalışan 296 hemşireye uyguladığı anket ile hemşirelerin stres yoğunluklarını tespit etmiştir. Hemşirelerinin üçte birinin mesleki streslerinin çok yüksek olduğu, başlıca stres kaynaklarının yetersiz ücret, işyerinde eşitsizlik, çok fazla iş, personel yetersizliği, terfi eksikliği, iş güvensizliği ve yönetim desteği eksikliği olduğu görülmüştür. Hemşirelerin % 35'inden fazlası başka bir iş fırsatı bulabilirlerse hastaneden ayrılmayı düşündüklerini bu anketlerde belirtmişlerdir. Mesleki stresin iş bırakma niyeti ile pozitif olarak ilişkili olduğu yine bu anketlerde ortaya çıkmıştır.

Gelişmiş ülkelerde örgütsel stres, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ile ilgili birçok çalışma olduğundan Chao ve diğerleri (2015) Tayvan'ın kırsal kesiminde hastanede çalışan 344 uzman personele anket uygulamış ve gelişmiş yerlerden çok farklı bir sonuç çıkmamıştır. İş stresinin, iş bırakma niyeti ve iş performansı ile pozitif bir ilişkisinin olduğu, iş tatmini ile ise negatif bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Ayrıca, iş tatmininin iş performansını da arttırdığı tespit edilmiştir (Liu ve diğerleri, 2019).

Chinenye (2017), Nijerya'da bulunan (Rivers State Bölgesi) özel sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel çatışma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelediğinde aralarında çok kuvvetli bir pozitif ilişkinin olduğunu görmüştür.

Parveen ve diğerleri (2017) Ortadoğu'da özellikle Suudi Arabistan'da bu konulara yönelik çok fazla çalışma olmadığını, yapmış oldukları bu çalışmayı Ortadoğu için ilk çalışmalardan biri olarak nitelemişlerdir. İş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile etkileşim halinde olduğunu yapmış oldukları çalışmada göstermişlerdir. İş tatminine etki eden, maaş ve işyerinde kişinin gelişiminin işten ayrılma niyetinin oluşmasına etki eden en önemli faktörler olduğunu belirtmişlerdir.

Lu ve diğerleri (2017) bu konudaki en kapsamlı çalışmayı gerçekleştirmişlerdir. Çin'in Guangdong eyaletindeki 3563 hekimle yapmış oldukları anketlerin neticesinde; iş tatmini, iş stresi, iş-aile çatışması gibi faktörlerin işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermişlerdir. Mesai saatlerinin azaltılması, maaşın yükseltilmesi, kariyer gelişimi ve eğitimi için daha

fazla fırsat sağlanması, hekimlerin üst düzey yöneticiler tarafından desteklenmesi ve teşvik edilmesi, işten ayrılma niyetindeki azalmaya potansiyel olarak katkıda bulunabileceğini belirtmişlerdir.

Srivastava ve diğerleri (2019) ise yapmış oldukları çalışmada Hindistan'da ki sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesinin, iş tükenmişliği ve iş tatmini arasındaki ilişkideki aracılık rolünü araştırmışlardır. Al Sabei ve diğerlerinin (2019) Umman'daki hastanelerde çalışan hemşirelere uyguladıkları anket, iş tatminini artırmanın hem iş yeri çalışma koşullarının iyileşmesi için katkı sağlayacağı hem de çalışanın kurumdan ayrılma düşüncesine engel olacağını göstermiştir.

Kim ve Yi (2019) sağlık kuruluşlarında çalışan, yönetici ve personel arasındaki iletişimin iş tatmininin sağlanmasında önem arz ettiğini, burada oluşan iletişim bozukluklarının çalışanın işten ayrılma niyeti ile sonuçlanabileceğinin altını çizmişlerdi. İyi iletişimin aynı zamanda iyi bir organizasyon kültürünün oluşmasına katkı sağlayacağını da yine yapmış oldukları bu çalışmada ortaya koymuşlardır.

Hansung ve Sun Young (2009) tarafından Kaliforniya eyaletinde yapılan araştırmada; sağlık sektöründe çalışanların arasındaki dayanışmanın ve destekleyici iletişimin iş bırakma niyetine engel olurken, stres ve bunun neticesinde oluşan tükenmişliğin iş bırakma niyetinin oluşmasına katkı sağladığını ortaya çıkarmışlardır.

Suhyun ve Hyeongsu (2019) ve Zaheer ve diğerleri (2019) ise sağlık sektöründe çalışan doktorların işten ayrılmasının diğer sektörlerde nazaran daha kötü sonuçlar doğuracağı gerçeğinden yola çıkarak iş tatminini arttırmaya yönelik gerekli tedbirlerin alınmasının gerekliliğini yazmış oldukları makalede belirtmişlerdir. Özellikle takım çalışmasının iş tatmininin oluşmasına katkı sağlayarak işten ayrılma niyetinin oluşmasına engel olabileceği değerlendirilmiştir.

Flanagan ve Flanagan (2002), hemşirelerin uzun yıllar aynı ünite de çalışmasının kendilerine deneyim kazandırıp iş stresini azaltacağı öngörülse de aynı işi yıllardır yapmanın bıkkınlığa ve iş stresinin artmasına neden olduğunu görmüşlerdir. Hemşirelerin iş tatminini elde etmesinin yeni sorumluluklarla ve hemşirelik kariyerlerinin zenginleşmesi için uzun süre aynı ortamda çalışmaması ile elde edileceğini değerlendirmişlerdir.

Cooper ve diğerleri (1999), sağlık çalışanları içinde en fazla iş stresine maruz kalan anestezi uzmanlarının iş tatmini ile yaşadıkları stres arasındaki ilişkiyi çoklu regresyon analizleri ile incelemişlerdir. Bu çalışma ile hastane içindeki iletişim ve kontrol eksikliği algısı gibi kurumsal sorunların, iş tatmini ve bireysel refahı belirlemede en önemli unsur olduğunu

tespit etmişlerdir. Sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesi için ciddi bir tehdit olan iş stresi, devamsızlığa, üretkenliğin azalmasına ve işten ayrılmaya neden olabilmektedir. İran'ın İsfahan hastanelerinde iş stresi ve iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek maksadı ile yapılan çalışmada; çalışanların %26'sının iş stresine maruz kaldığı ve stresin kaynaklarının arasında yetersiz ücret, eşitsizlik, iş yükünün ağırlığı, personel sıkıntısı, zaman baskısı, iş güvenliği eksikliği, yönetim desteğinin eksik olması ve terfi konusunda yaşanan sıkıntılar olduğu tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi ile iş bırakma niyeti arasında olumsuz bir ilişki varken, iş stresi ile iş bırakma niyeti arasında olumlu ilişki olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşam kalitesinin arttırmak ve mesleki stresi azaltmak için insan kaynakları politikasının tekrar düzenlenmesi gerektiği belirtilmiştir. (Mosadeghrad,2011).

Li ve diğerleri ise (2019) işyerinde şiddete maruz kalma riski yüksek Acil Servis Çalışanlarından hemşirelerin bu maruz kaldıkları şiddetin iş tatminine ve işten ayrılma niyetine olan etkilerini araştırmışlardır. Pekin devlet hastanelerinde çalışan 385 hemşire ile yapılan mülakatlar bu ilişkinin varlığını ortaya koymuştur. İşyerindeki problemler iş tatminini olumsuz etkilemekte ve işten ayrılma niyetini olumlu etkilemektedir.

Zhang ve diğerleri (2014) iş tatmininin işten ayrılma niyetine etkisini Çin'de sağlık sektöründe çalışan 9.698 hemşire ile yapılan anketler neticesinde ortaya koymuşlardır. Hemşirelerin % 45'inin yapmış olduğu işten memnun olmadığı ve %5'inin iş bırakma niyetini taşıdığı yine yapılan bu çalışmada ortaya çıkmıştır. İş memnuniyetsizliğin büyük çoğunluğu yetersiz ücret ve işyerinde yaşadıkları tükenmişlik sendromu oluştururken, iş koşullarının kötü olmasının da buna katkı sağladığı tespit edilmiştir.

Tabak ve Koprak (2007) hemşirelerin kıdemi ve statüsünün hem çatışma çözme taktiklerini hem de bunlarla ilişkili stres ve iş tatmini düzeylerini etkilediğine dair kanıtları yapmış oldukları çalışmalarda bulmuşlardır.

Yeni mezun olan hemşirelerin iş yerinde yaşadıkları stres ile iş bırakma niyetleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek maksadı ile yapılan çalışmada (Wu ve diğerleri, 2012); çoğu yeni mezun olan hemşirenin bu strese maruz kaldığını ve bunun özellikle kliniklerde yer alan cihazlara tam olarak hükmedememekten kaynaklandığı ortaya çıkmıştır. Bunun da iş bırakma niyetinin oluşmasına yol açtığı belirtilmiştir. Özellikle yeni mezun olan hemşirelerin bu stresten uzak kalması için hastane yönetimi tarafından oryantasyon eğitimlerine ve yönetim desteğinin önemine dikkat çekmişlerdir.

5. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, araştırma hipotezleri, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılacak veri araçları ve araştırmada kullanılan analiz yöntemleri hakkında bilgiler sunulacaktır.

5.1. Araştırmanın Amacı

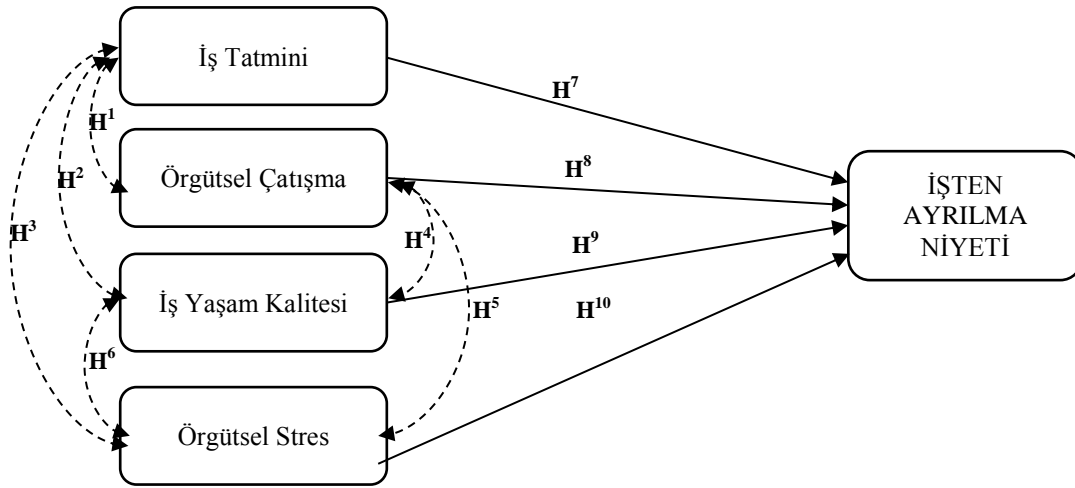
Günümüzde oldukça hızlı bir şekilde değişim ve gelişim gösteren sağlık hizmetlerinin amacı yalnızca hastalıkların ortadan kaldırılması değil, kişilerin yaşam kalitelerini arttırılmasını da hedeflemektedir. Bahse konu kişilerin sağlık çalışanları olduğu düşünüldüğünde, iş yerinde yaşanan çatışmaların ve örgütsel stresin azaltılması, iş yaşam kalitesinin ve iş tatmininin artmasını sağlamakta buna bağlı olarak da sağlık çalışanının işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği varsayımından hareketle; sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlandırılarak değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

5.2. Araştırmanın Önemi

Sağlık hizmetlerinde sürekli değişen teknolojik ve ekonomik koşullar ile birlikte artan yoğun rekabet ortamı, işletmelerin mevcut pazarda varlıklarını sürdürebilmek için daha hızlı, daha girişimci ve daha yenilikçi olmasını gerektirmekte, bu yaşamsal öneme sahip olan gereklilikleri yerine getirmek için de sağlık kurumunda çalışan sağlıkta insan gücünün fonksiyonlarını yerine getirebilmesi için gerekli olan unsurları çalışma ortamında bulabiliyor olması, çalışanları işten ayrılma niyetine iten olumsuz unsurların da bahse konu işletmede bulunmuyor oluşu, iş tatmini arttırdığı gibi iş yaşam kalitesini de arttırmaktadır. Bu noktadan hareketle, bu çalışma ile sağlık çalışanlarında değerlendirilmesi amaçlanan iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi büyük önem arz etmektedir. Bu noktadan hareketle bu araştırma bulgularının hem kamu hem de özel sağlık sektöründeki her kademedeki yöneticilere özellikle işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri ortaya koyarak yönetim politika üretmelerinde yardımcı olabileceği değerlendirilmektedir.

5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma amaçlarına ulaşabilmek için aşağıdaki araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur.



Sekil 5.1. Arastırma Modeli

Hipotez 1: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 2: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 3: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 4: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 5: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 6: Katılımcıların iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 7: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 8: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 9: Katılımcıların iş yaşam kalitesi seviyeleri (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

Hipotez 10: Katılımcıların örgütsel stres seviyeleri (a: sosyal destek, b:iş yükü, c:karar verme) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.

5.4. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Ankara'da hizmet veren ve bir kamu hastanesi olan Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesinde görev yapan personel oluşturmaktadır.

Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesi'nden alınan güncel veriler doğrultusunda araştırmanın başladığı tarih itibari ile Çizelge 5.1.'de görüldüğü üzere hastanede 377 doktor, 764 hemşire, 33 ebe, 263 sağlık teknisyeni , 563 memur ve 95 diğer meslek grupları (biyolog, eczacı, çocuk gelişim uzmanı, diyetisyen, psikolog vb.) olmak üzere toplam 2095 personel görev yapmaktadır.

Araştırma amaçlarına ulaşmak için tüm evrene ulaşmanın maliyeti ve zorlukları göz önüne alınarak olasılıksız örnekleme yöntemlerinden kota örnekleme kullanılmıştır. Kota örnekleme yöntemi diğer olasılıksız örnekleme yöntemlerine göre evreni temsil etme gücü en yüksek olan yöntemdir. Kota değişkeni olarak katılımcıların görev özelliği kullanılmıştır. Tabakalardaki katılımcılar olasılıksız yöntemle seçilmiştir (Erdoğan vd., 2014). Örneklem hesabı aşağıdaki formüle göre yapılmıştır.

$N =$ Evren

$n =$ Örneklem sayısı

$p =$ Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülme sıklığı (0,50 alınmıştır)

$q =$ Evren içinde ilgilendiğimiz özelliğin görülmemeye sıklığı (1-p)

$Z =$ Güven düzeyine göre standart değer (normal dağılım tablolarından bulunur %95 için 1,96)

$t =$ Göz yumulabilir yanılğı (0,05 alınmıştır)

$$n = \frac{N \times p \times q \times Z^2}{[(N - 1) \times t^2] + (p \times q \times Z^2)}$$

$$n = \frac{2095 \times 0,5 \times 0,5 \times 1,96^2}{[(2095 - 1) \times 0,05^2] + (0,5 \times 0,5 \times 1,96^2)}$$

$$n = \frac{2012,038}{5,235 + 0,963} = 324,83$$

Tabaka No	Tabaka Adı (Görev)	Çalışan Sayısı	Tabaka Ağırlığı	Örnekleme Giren Çalışan Sayısı
1	Doktor	377	$377/2095=0,18$	59
2	Hemşire	764	$764/2095=0,36$	117
3	Ebe	33	$33/2095=0,016$	3
4	Sağlık Teknikeri	263	$263/2095=0,126$	42
5	Memur	563	$563/2095=0,27$	88
6	Diğer	95	$95/2095=0,045$	16
<i>Toplam</i>		2095	1	325

Çizelge 5.1. Kota Örneklem Hesabı

Yapılan anket uygulamasına 59 doktor, 117 hemşire, 3 ebe, 42 sağlık teknisyeni-teknikeri, 88 memur ve 16 diğer meslek grubu (diyetisyen, eczacı, odyometrist, perfüzyonist, çocuk gelişimi uzmanı, psikolog) katılmış olup, yukarıdaki çizelgede de hesaplanmış olan “örnekleme giren çalışan sayısı” dikkate alındığında, bahse konu çalışan sayılarının tamamına ulaşılmıştır.

5.5. Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilerin toplanmasında 6 bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, görevi, görev süresi ve çalışma şartları özelliklerini içeren sosyo-demografik özelliklere yönelik sorular yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların iş tatmin seviyelerini ölçmeyi amaçlayan iş tatmin ölçeği kullanılmıştır. Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilen iş tatmin ölçeği Basım ve Şeşen (2009) tarafından Türkçe ‘ye uyarlanmıştır. İş tatmin ölçeği 5 ifade ve tek boyuttan oluşmakta olup ters kodlanmış madde yoktur. Ölçekteki her madde Likert tipinde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçek değerlendirmesi 5-25 puan arasında değerlendirilmektedir. Ancak iş tatmin ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak bu araştırmada doğrulayıcı faktör analizi yapılacağından dolayı bu araştırmada ölçek puanı 1 ile 5 seviyesinde değerlendirilecektir. Yüksek puan yüksek iş tatmin seviyesini göstermektedir.

Anketin üçüncü bölümünde ise NIOSH örgütsel çatışma ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel çatışma ölçeğinin Türkçe diline adaptasyonu bu çalışma kapsamında yapılacaktır. Örgütsel çatışma ölçeği grup içi çatışma boyutu 8 madde, gruplar arası çatışma boyutu 8 madde olmak üzere toplam 16 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki maddeleri ilk etapta Likert tipinde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır.

Ölçek maddelerinden 1, 5, 7, 8, 10, 12 ve 14'üncü maddeler ters olarak kodlanmıştır. Her boyuttan 1 ile 5 arası puan elde edilmekte olup, yüksek puan yüksek seviyede örgütsel çatışmayı ifade etmektedir. Bu çalışmada örgütsel çatışma ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanacaktır.

Anketin dördüncü bölümünde ise Yin-Fah vd. (2010) tarafından geliştirilen ve Kitapci vd. (2013) tarafından Türkçe 'ye çevrilen işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. İşten ayrılma niyeti ölçeği tek boyut üç maddeden oluşup ters kodlanan madde yer almamaktadır. Ölçekteki her ifade Likert tipinde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. İşten ayrılma ölçeğinden 1 ile 5 arası puan elde edilmekte olup, yüksek puan yüksek seviyede işten ayrılmayı ifade etmektedir. Bu çalışmada işten ayrılma niyeti ölçeğine orijinal yapısına uygun olarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanacaktır.

Anketin beşinci bölümünde ise Van Laar vd. (2007) tarafından geliştirilen Akar ve Üstüner (2017) tarafından Türkçe adaptasyonu yapılan iş yaşam kalitesi ölçeği yer almaktadır. İş yaşam kalitesi ölçeği 6 madde iş kariyer memnuniyeti, 6 madde genel iyi olma, 3 madde işi kontrol edebilme, 3 madde çalışma koşulları, 2 madde iş yaşamında stres ve 3 madde aile-iş dengesi olmak üzere 6 boyut toplam 23 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri ilk etapta Likert tipinde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. İş yaşam kalitesi ölçeği maddelerinden 7, 9, ve 19 numaralı maddeler ters olarak kodlanmıştır. İş yaşam kalitesi ölçek boyutlarından 1 ile 5 arası puan elde edilmekte olup, yüksek puan yüksek seviyede iş yaşam kalitesini ifade etmektedir. Bu çalışmada iş yaşam kalite ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanacaktır.

Anketin son ve altıncı bölümünde Theorell vd. (1988) tarafından geliştirilen ve Türkçe diline adaptasyonu Yıldırım vd. (2011) tarafından yapılan örgütsel stres ölçeğinin Türkçe adaptasyonu kullanılmıştır. Örgütsel stres ölçeği 6 madde sosyal destek boyutu, 3 madde iş yükü boyutu, 3 madde beceri kullanım boyutu ve 2 madde karar verme boyutu olmak üzere toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri ilk etapta Likert tipinde (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Örgütsel stres ölçeğinin 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14'üncü maddeleri ters olarak kodlanmıştır. Örgütsel stres ölçek boyutlarından 1 ile 5 arası puan elde edilmekte olup, yüksek puan yüksek seviyede örgütsel stresi ifade etmektedir. Bu çalışmada örgütsel stres ölçeğinin Türkçe adaptasyon yapısına uygun olarak doğrulayıcı faktör analizi uygulanacaktır.

5.6. Verilerin Toplanması

Araştırma amacına uygun olarak anket oluşturulduktan sonra anket uygulaması; araştırmanın etik yönden uygunluk izin yazısı (EK 2) ve araştırmanın Gülhane Eğitim Araştırma Hastanesinde uygulanabilmesi için gerekli izin yazısı (EK 3), ilgili birimlerin onayı sonrasında 04.10.2019-04.11.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anketlerin uygulanmasında yüz yüze görüşme metodu kullanılmıştır.

5.7. Verilerin Analizi

Araştırma amacına uygun olarak anket ile toplanan veriler SPSS 25 istatistik yazılımı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özellikleri frekans ve yüzde, iş tatmini, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ve işten ayrılma niyet seviyeleri ise ortalama ve standart sapma tanımlayıcı istatistikleri ile ortaya konmuştur.

Çalışmada kullanılan iş tatmini, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ve işten ayrılma niyet seviyelerinin orijinal kuramsal yapılarının bu araştırma örneğine uygunluğunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmıştır (Erdoğan vd., 2014; Meydan ve Şeşen, 2011). DFA analizlerinde varsayılan olarak kullanılan Maksimum Olabilirlik (ML) metodunun bazı varsayımları vardır. Bunlar; örneklem en az 200 olmalı, değişkenler eşit aralıkta ölçülmüş sürekli olmalı ve değişkenler çok değişkenli normal dağılıma sahip olmalıdır. (Bayram, 2010; Bentler, 2006; Byrne, 2016).

Bu çalışmada çok değişkenli normal dağılım varsayımının değerlendirilmesinde Mardia Katsayısı olarak bilinen Çok Değişkenli Basıklık (Multivariate Kurtosis) ve Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değerine bakılmıştır. Byrne'na (2016) göre Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değerinin 5'ten büyük olduğu durumlarda verilerin çok değişkenli normal dağılım varsayımını karşılamadığı değerlendirilmektedir. Bu çalışmada çok değişkenli normal dağılım için Kritik Oran (Critical Ratio-CR) değeri en çok 5 olarak ele alınmıştır.

Çok değişkenli normal dağılım varsayımının karşılanmadığı modellerde Ağırlıksız En Küçük Kareler Tahmin Yöntemi (Unweighted Least Squares-ULS) kullanılmıştır (Byrne, 2016; Kline, 2011). Ağırlıksız En Küçük Kareler Tahmin Yönteminin kullanıldığı modellerde özellikle orta seviyede örnekleme sahip analizlerde daha tutarlı bulgular elde edebilmek için %95 güven aralığında bootstrap tekniği de kullanılmıştır (Arbuckle, 2010; Byrne, 2016).

Yapısal eşitlik modelinin değerlendirilen teoriye uygunluğu model uyum indekslerine bakılarak değerlendirilmektedir. Literatürde yaygın olarak kullanılan model uyum değerleri ve ölçütleri Çizelge 5.2.'de görülmektedir. Araştırma modellerin test edilen teoriye uygunluğu Çizelge 5.2.'deki uyum indekslerine göre değerlendirilmiştir (Meydan ve Şeşen, 2011). Araştırmada kullanılan ölçeklerin DFA uygulamasında AMOS 24 istatistik yazılımı kullanılmıştır.

Uyum İndeksleri	İyi Uyum Ölçütleri	Kabul Edilebilir Uyum Ölçütleri
χ^2/sd	≤ 3	4- 5
NFI	0,95-1,00	0,90-0,94
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06- 0,08
GFI	0,90-1,00	0,85-0,90
RMR	$\leq 0,05$	0,06-0,08
SRMR	$\leq 0,05$	0,05 - 0,10
AGFI	0,90 - 1,00	0,85 - 0,90

Çizelge 5.2. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İndeksleri (Meydan ve Şeşen, 2011).

Araştırmada kullanılan iş tatmini, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ve işten ayrılma niyet ölçeklerinin içsel tutarlılığını ölçmek için Cronbach's Alpha Katsayısı ile bileşik güvenilirlik katsayısı kullanılmıştır. Cronbach's Alpha değeri güvenilirliği hesaplanacak ölçekteki tüm ikiye ayırma alternatiflerinin korelasyon ortalaması bulunarak hesaplanıp 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. 0,60 üstünde değer ilgili ölçeğin iç tutarlılığını göstermektedir (Alpar, 2010). Ancak Cronbach's Alpha değerinin güvenilirliği düşük tahmin etme eğilimi bulunması nedeni ile bu çalışmada bileşik güvenilirlik katsayısı da ölçek güvenilirliğini değerlendirmek için kullanılmıştır (Peterson ve Kim, 2013). Bileşik güvenilirlik katsayısının 0,70 üzerinde olması ölçek iç tutarlılığını göstermektedir (Yaşlıoğlu, 2017). Araştırmada kullanılan ölçeklerin Cronbach's Alpha değerinin hesaplanmasına SPSS 25 istatistik yazılımı, birleşik güvenilirlik katsayılarının hesaplanmasında ise Microsoft Excel 2016 yazılımı kullanılmıştır.

Araştırma amacına uygun olarak belirlenen hipotezlerin test edilmesinde Pearson korelasyon katsayısı ile kontrol değişkenli doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişmektedir. 0,70 üstü istatistiksel anlamlı korelasyon katsayısı kuvvetli yüksek ilişkiyi ifade etmektedir (Alpar, 2010).

Çok değişkenli regresyon çözümlemesinde amaç bir bağımlı değişkende birden fazla bağımlı değişkenin ilişkisini, ilişki yönünü, yordama gücünü yani bağımlı değişkendeki değişime etkisini hesaplanmaktadır. Özellikle çok değişkenli doğrusal regresyonun en önemli

avantajı bağımsız değişkenlerin etkisini göstermenin yanında diğer bağımlı değişkenlerin etkisi sabit tutularak her bağımlı değişkenin etkisini gösterebilmesidir (Erdoğan vd., 2014). Bu çalışmada kontrol değişkenli doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Sosyo-demografik özellikler kontrol değişkeni olarak ele alınmıştır.

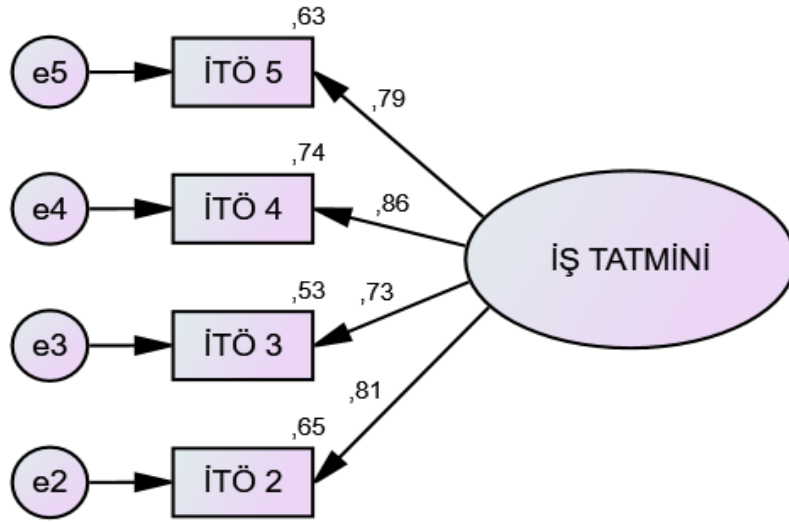
5.8. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Bu bölümde araştırma kapsamında kullanılan iş tatmin ölçeği, örgütsel çatışma ölçeği, işten ayrılma niyeti ölçeği, iş yaşam kalitesi ve örgütsel stres ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine yönelik bulgular yer almaktadır.

5.8.1. İş Tatmini Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

İş tatmini ölçeğinin yüzeysel geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Ölçek maddeleri sağlık yönetimi uzmanı olan üç akademisyenden; maddelerin anlaşılabilirliği, maddelerin araştırılan konu ile ilgisi ve katılımcıların maddelere cevap verebilirliği yönünden görüşleri alınmıştır. Uzmanların değerlendirilmeleri sonunda iş tatmini ölçeğinin yüzeysel geçerliliğinin olduğu sonucuna varılmıştır.

İş tatmini ölçeğinin yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirildiği orijinal halinde olduğu gibi tek boyutlu olarak yapısal eşitlik modelinde DFA uygulanmıştır. Modeldeki değişkenlerin ML tahmin yönteminin gereği olan çok değişkenli normal dağılımı karşılamadığı için (Multivariate Kurtosis= 8,644; c.r.=7,642) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi kullanılmıştır. Model uyum değerlerinden (X^2/sd : 11,36; GFI: 0,983; AGFI: 0,950; NFI: 0,971; SRMR: 0,080) sadece X^2/sd değerinin kabul edilebilir değer sınırlarının üstünde yer aldığı görülmektedir. Bu nedenle en küçük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan İTÖ 1 "*İşim benim için hobi gibidir.*" maddesi ($\beta=0,593$, $p=0,008$) modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=5,137; c.r.=6,683) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Şekil 5.2.'de yeni modelin uyum iyilik değerlerinin iyi model uyum değer sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 5.2.'deki modelin uyumu kabul edilmiştir.



χ^2/sd : 5,00; **GFI**: 0,996; **AGFI**: 0,980; **NFI**: 0,993; **SRMR**: 0,040

Şekil 5.2. İş Tatmin Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

İş tatmini gizil değişkeni ile gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayıları Çizelge 5.3.'de görülmektedir. Gizil değişken ile gözlenen değişkenler arasındaki regresyon katsayılarının 0,729 ile 0,860 arasında olduğu ve tamamının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Bu bulgulara göre Şekil 5.2.'deki iş tatmin ölçeğinin yapısal geçerliliğinin olduğu görülmektedir.

Yordanan ← Yordayan Değişkenler	Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı (β)	p
İş Tatmini ← İTÖ 2	0,809	0,005
İş Tatmini ← İTÖ 3	0,729	0,011
İş Tatmini ← İTÖ 4	0,860	0,010
İş Tatmini ← İTÖ 5	0,792	0,010

Çizelge 5.3. İş Tatmin Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analiz Bulguları

Yapısal geçerliliği kabul edilen iş tatmini 2,77 ($\pm 0,97$) ölçeğinin güvenilirlik analizleri sonrasında Cronbach Alpha değeri 0,874, Bileşik güvenilirlik değeri 0,875 bulunmuştur. Buna göre yapısal geçerliliği kabul edilen iş tatmin ölçeğinin içsel tutarlığının olduğu görülmektedir. Yapısal geçerliliği ve içsel tutarlılığı kabul edilen iş tatmin ölçeği hipotez analizlerine temel teşkil edecektir.

5.8.2. Örgütsel Çatışma Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

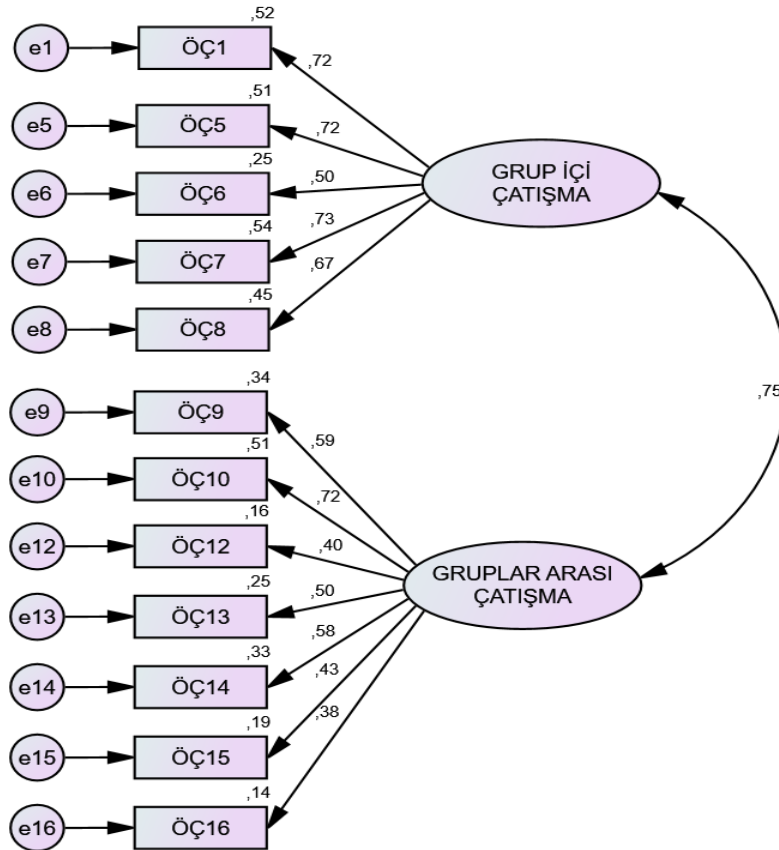
Örgütsel çatışma ölçeğinin Türkçe diline çevirisinde geriye çeviri metodu kullanılmıştır. Türkçe ve İngilizce diline hâkim bir akademisyen tarafından ölçek maddeleri Türkçe 'ye çevrilmiştir. Ölçeğin Türkçe çevirisi Türkçe ve İngilizce diline hâkim başka bir akademisyen tarafından tekrar İngilizce çevrilmiştir. Araştırmacının ve çeviriyi yapan iki akademisyenin bir araya gelmesi ile orijinal İngilizce ve geri çeviri metodu ile elde edilen İngilizce tercüme karşılaştırılmıştır. Anlamsal sapmanın olmadığı görülerek Türkçe çeviri Türk kültürüne uygunluğu açısından kontrol edilerek son şekli verilmiştir. Elde edilen Türkçe Örgütsel Çatışma Ölçeği yüzeysel ve yapı geçerliliği yönünden değerlendirmeye alınmıştır.

Örgütsel çatışma ölçeğinin yüzeysel geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Ölçek maddeleri sağlık yönetimi uzmanı olan üç akademisyenin; maddelerin anlaşılabilirliği, maddelerin araştırılan konu ile ilgisi ve katılımcıların maddelere cevap verebilirliği yönünden görüşleri alınmıştır. Uzmanların değerlendirilmeleri sonunda örgütsel çatışma ölçeğinin yüzeysel geçerliliğinin olduğu sonucuna varılmıştır.

NIOSH örgütsel çatışma ölçeğinin yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla, orijinal halinde olduğu gibi iki boyutlu olarak yapısal eşitlik modelinde DFA uygulanmıştır. Modeldeki değişkenlerin maksimum olabilirlik tahmin yönteminin gereği olan çok değişkenli normal dağılımı karşılamadığı için (Multivariate Kurtosis= 60,683; c.r.=22,791) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi kullanılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd : 8,04; GFI: 0,852; AGFI: 0,805; NFI: 0,722; SRMR: 0,131) kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en küçük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖÇ 11 "*Diğer birimler, çalışmalarımızın gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgileri saklı tutar*" ($\beta=-0,079$, $p=0,287$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=50,523; c.r.= 20,166) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd : 8,21; GFI: 0,865; AGFI: 0,818; NFI: 0,746; SRMR: 0,137) halen kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en küçük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖÇ2 "*Çalıştığım birimde kimin hangi işi yapması gerektiği konusunda çok fazla çekişme var.*" ($\beta=-0,206$, $p=0,038$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=45,359; c.r.= 19,317) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd :5,56; GFI: 0,910; AGFI: 0,876; NFI:

0,831; SRMR: 0,113) halen kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en küçük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖÇ4 “Çalıştığım birimden ayrılmalar vardır.” ($\beta=-0,208$, $p=0,035$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=39,635; c.r.= 18,091) tekrar %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile çalıştırılmıştır. Model uyum değerlerinden ($X^2/sd:3,79$; GFI: 0,944; AGFI: 0,920; NFI: 0,893; SRMR: 0,952) NFI değerinin kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en küçük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖÇ 3 “Çalıştığım birimin üyeleri arasında görüş ayrılığı vardır.” ($\beta=0,228$, $p=0,005$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=35,397; c.r.= 17,404) tekrar %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile çalıştırılmıştır.

Şekil 3’te yeni modelin uyum iyilik değerlerinin iyi model uyum değer sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 5.3.’teki modelin uyumu kabul edilmiştir.



$X^2/sd:2,94$; GFI: 0,961; AGFI: 0,942; NFI: 0,927; SRMR: 0,085

Şekil 5.3. Örgütsel Çatışma Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

Gruplar arası çatışma ve grup içi çatışma gizil değişkenleri ile bu boyutlara ait gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayıları ve istatistiksel anlamlılık değerleri Çizelge 5.4.'te görülmektedir. Gizil değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki regresyon katsayılarının 0,733 ile 0,378 arasında olduğu ve tamamının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 5.3.'teki örgütsel çatışma ölçeğinin yapısal geçerliliğinin olduğu görülmektedir.

Boyutlar Arası Kovaryanslar	Regresyon Katsayısı (B)	p
Grup İçi Çatışma ↔ Gruplar Arası Çatışma	0,191	0,006
Yordanan ← Yordayan Değişkenler	Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı (B)	P
ÖÇ7 ← Grup İçi Çatışma	0,733	0,007
ÖÇ1 ← Grup İçi Çatışma	0,724	0,005
ÖÇ5 ← Grup İçi Çatışma	0,715	0,010
ÖÇ10 ← Gruplar Arası Çatışma	0,715	0,010
ÖÇ8 ← Grup İçi Çatışma	0,674	0,006
ÖÇ9 ← Gruplar Arası Çatışma	0,586	0,003
ÖÇ14 ← Gruplar Arası Çatışma	0,576	0,006
ÖÇ13 ← Gruplar Arası Çatışma	0,501	0,006
ÖÇ6 ← Grup İçi Çatışma	0,500	0,007
ÖÇ15 ← Gruplar Arası Çatışma	0,434	0,003
ÖÇ12 ← Gruplar Arası Çatışma	0,401	0,006
ÖÇ16 ← Gruplar Arası Çatışma	0,378	0,004

Çizelge 5.4. Örgütsel Çatışma Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analiz Bulguları

Yapısal geçerliliği kabul edilen örgütsel çatışma ölçeğinin güvenilirlik analizleri Çizelge 5.5.'te görülmektedir. Grup içi çatışma (\bar{x} :3,04; Ss:0,78) boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,798, bileşik güvenilirlik değeri 0,805 bulunmuştur. Gruplar arası çatışma (\bar{x} :3,17; Ss:0,56) boyutunun ise Cronbach Alpha değeri 0,714, bileşik güvenilirlik değeri 0,717 tespit edilmiştir. Örgütsel çatışma ölçeğinin (\bar{x} :3,12;Ss:0,58) genel olarak Cronbach Alpha değeri 0,832, bileşik güvenilirlik değeri 0,860 olarak tespit edilmiştir. Buna göre yapısal geçerliliği kabul edilen örgütsel çatışma ölçeğinin içsel tutarlığının olduğu görülmektedir. Yapısal geçerliliği ve içsel tutarlılığı kabul edilen örgütsel çatışma ölçeği hipotez analizlerine temel teşkil edecektir.

Ölçek/Boyut	Ort.	Ss.	Cronbach Alpha	Bileşik güvenilirlik
Grup İçi Çatışma	3,04	0,78	0,798	0,805
Gruplar Arası Çatışma	3,17	0,56	0,714	0,717
Örgütsel Çatışma (Genel)	3,12	0,58	0,832	0,860

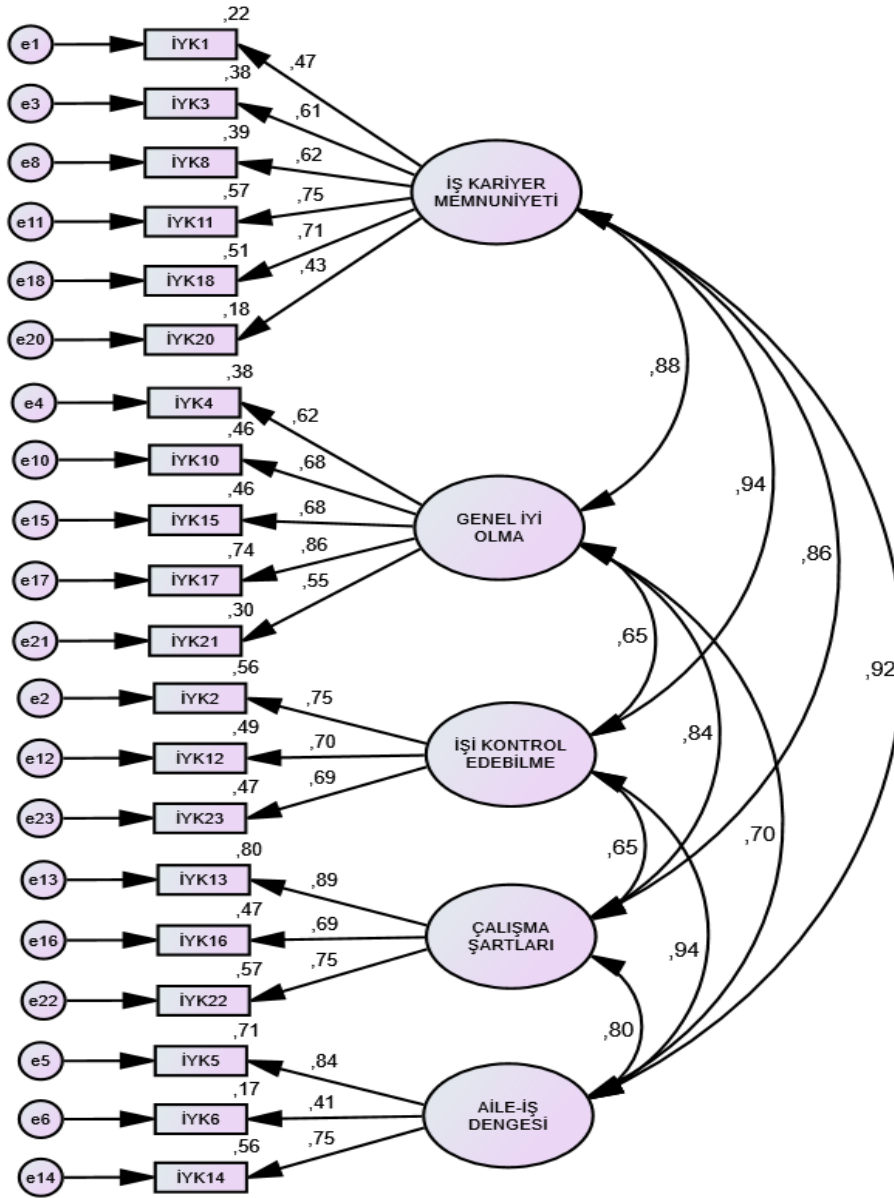
Çizelge 5.5. Örgütsel Çatışma Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları

5.8.3 İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

İş yaşam kalitesi ölçeğinin yüzeysel geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Ölçek maddeleri sağlık yönetimi uzmanı olan üç akademisyenden; maddelerin anlaşılabilirliği, maddelerin araştırılan konu ile ilgisi ve katılımcıların maddelere cevap verebilirliği yönünden görüşleri alınmıştır. Uzmanların değerlendirilmeleri sonunda iş yaşam kalitesi ölçeğinin yüzeysel geçerliliğinin olduğu sonucuna varılmıştır.

İş yaşam kalitesi ölçeğinin yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla Akar ve Üstüner (2017) tarafından ortaya konan Türkçe adaptasyonunda olduğu gibi altı boyutlu olarak yapısal eşitlik modelinde DFA uygulanmıştır. Modeldeki değişkenlerin ML tahmin yönteminin gereği olan çok değişkenli normal dağılımı karşılamadığı için (Multivariate Kurtosis=146,463; c.r.=38,931) ULS tahmin yöntemi kullanılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd : 7,13; GFI: 0,924; AGFI: 0,902; NFI: 0,898; SRMR: 0,113) kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en düşük regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken İYK9 “*Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresyonda hissediyordum.*” ($\beta=-0,032$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=137,127; c.r.= 36,650) tekrar ULS tahmin yöntemi çalıştırılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd : 5,24; GFI: 0,947; AGFI: 0,931; NFI: 0,930; SRMR: 0,096) halen kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en düşük regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken İYK7 “*Sık sık iş yerinde baskı altında hissediyorum*” maddesi ($\beta=0,304$) maddesi modelden çıkarılmıştır. Ayrıca İYK7 maddesinin bulunduğu boyut olan iş yaşamında stres boyutunun geriye tek madde kalması nedeni ile diğer madde olan İYK19 “*Sık sık işyerinde aşırı stres hissediyorum*” modelden çıkarılarak iş yaşamında stres boyutu modelden kaldırılmıştır. Yeni model (Multivariate Kurtosis=115,202; c.r.= 35,005) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Şekil 5.4.’te yeni model uyum değerlerinin (X^2/sd :4,73; GFI: 0,956; AGFI: 0,946; NFI: 0,947; SRMR: 0,092) kabul edilebilir değer

sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 5.4.'deki modelin uyumu kabul edilmiştir.



$\chi^2/sd: 4,73$; **GFI:** 0,956; **AGFI:** 0,946; **NFI:** 0,947; **SRMR:** 0,092

Şekil 5.4. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

İş yaşam kalitesi ölçeğinin iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, çalışma şartları ve aile-iş dengesi gizil değişkenleri ile bu boyutlara ait gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayıları ve istatistiksel anlamlılık değerleri Çizelge 5.6.'da görülmektedir. Gizil değişkenler ile gözlenen değişkenler arasındaki regresyon katsayılarının 0,409 ile 0,895 arasında olduğu ve tamamının istatistiksel olarak

anlamli olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 4'deki iş yaşam kalitesi leğinin yapısals geçerliliğinin olduğu görülmektedir.

Boyutlar Arası Kovaryanslar	Regresyon Katsayısı (B)	p
İŞ Kariyer Memnuniyeti ↔ Genel İyi Olma	0,180	0,003
İŞ Kariyer Memnuniyeti ↔ İŞi Kontrol Edebilme	0,276	0,009
İŞ Kariyer Memnuniyeti ↔ Çalışma Koşulları	0,232	0,003
İŞ Kariyer Memnuniyeti ↔ Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,275	0,005
Genel İyi Olma ↔ İŞi Kontrol Edebilme	0,259	0,002
Genel İyi Olma ↔ Çalışma Koşulları	0,308	0,005
Genel İyi Olma ↔ Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,287	0,003
İŞi Kontrol Edebilme ↔ Çalışma Koşulları	0,342	0,005
İŞi Kontrol Edebilme ↔ Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,544	0,008
Çalışma Koşulları ↔ Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,429	0,004
Yordanan ← Yordayan Değişkenler	Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı (B)	P
İYK20 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,427	0,004
İYK18 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,713	0,008
İYK11 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,753	0,008
İYK8 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,623	0,005
İYK3 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,613	0,006
İYK1 ← İŞ Kariyer Memnuniyeti	0,471	0,006
İYK21 ← Genel İyi Olma	0,546	0,004
İYK17 ← Genel İyi Olma	0,862	0,005
İYK15 ← Genel İyi Olma	0,682	0,011
İYK10 ← Genel İyi Olma	0,678	0,012
İYK4 ← Genel İyi Olma	0,617	0,007
İYK23 ← İŞi Kontrol Edebilme	0,687	0,009
İYK12 ← İŞi Kontrol Edebilme	0,697	0,005
İYK2 ← İŞi Kontrol Edebilme	0,748	0,005
İYK22 ← Çalışma Şartları	0,752	0,011
İYK16 ← Çalışma Şartları	0,687	0,008
İYK13 ← Çalışma Şartları	0,895	0,002
İYK14 ← Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,750	0,005
İYK6 ← Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,409	0,010
İYK5 ← Aile-İŞ Yaşam Dengesi	0,841	0,006

Çizelge 5.6. İŞ Yaşam Kalitesi leği Doğrulayıcı Faktör Analiz Bulguları

Yapısal geçerliliği kabul edilen iş yaşam kalitesi leğinin güvenilirlik analizleri Çizelge 5.7.'de görülmektedir. İŞ kariyer memnuniyeti (\bar{x} :2,96; Ss:0,73) boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,717, bileşik güvenilirlik değeri 0,775, genel iyi olma (\bar{x} :3,03; Ss:0,78)

boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,802, bileşik güvenilirlik değeri 0,811, işi kontrol edebilme (\bar{x} :3,06; Ss:0,89) boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,754, bileşik güvenilirlik değeri 0,754, çalışma şartları (\bar{x} :2,76; Ss:0,93) boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,813, bileşik güvenilirlik değeri 0,824 ve aile iş dengesi (\bar{x} :2,86; Ss:0,83) boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,682, bileşik güvenilirlik değeri 0,719 bulunmuştur. İş yaşam kalitesi (\bar{x} :2,93; Ss:0,70) ölçeğinin genel olarak Cronbach Alpha değeri 0,927, bileşik güvenilirlik değeri 0,944 tespit edilmiştir. Buna göre yapısal geçerliliği kabul edilen iş yaşam kalitesi ölçeğinin içsel tutarlılığının olduğu görülmektedir. Yapısal geçerliliği ve içsel tutarlılığı kabul edilen iş yaşam kalitesi ölçeği hipotez analizlerine temel teşkil edecektir.

Ölçek/Boyut	Ort.	Ss.	Cronbach Alpha	Bileşik güvenilirlik
İş Kariyer Memnuniyeti	2,96	0,73	0,717	0,775
Genel İyi Olma	3,03	0,78	0,802	0,811
İş Kontrol Edebilme	3,06	0,89	0,754	0,754
Çalışma Şartları	2,76	0,93	0,813	0,824
Aile-İş Yaşam Dengesi	2,86	0,83	0,682	0,719
İş Yaşam Kalitesi (Genel)	2,93	0,70	0,927	0,944

Çizelge 5.7. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları

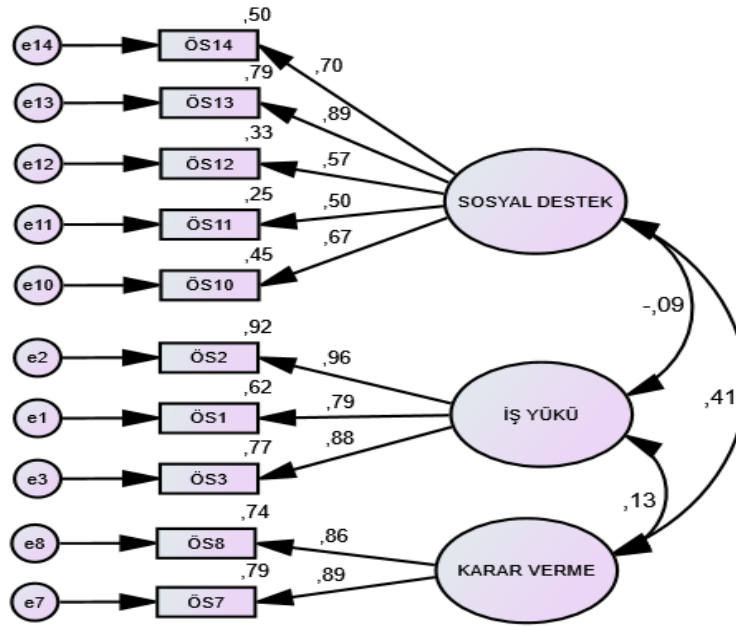
5.8.4. Örgütsel Stres Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Örgütsel stres ölçeğinin yüzeysel geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Ölçek maddeleri sağlık yönetimi uzmanı olan üç akademisyenden; maddelerin anlaşılabilirliği, maddelerin araştırılan konu ile ilgisi ve katılımcıların maddelere cevap verebilirliği yönünden görüşleri alınmıştır. Uzmanların değerlendirilmeleri sonunda örgütsel stres ölçeğinin yüzeysel geçerliliğinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Örgütsel stres ölçeğinin yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla Yıldırım vd. (2011) tarafından yapılan Türkçe diline adaptasyonunda olduğu gibi dört boyutlu olarak yapısal eşitlik modelinde DFA uygulanmıştır.

Modeldeki değişkenlerin ML tahmin yönteminin gereği olan çok değişkenli normal dağılımı karşılamadığı için (Multivariate Kurtosis= 44,535; c.r.=18,9661) ULS tahmin yöntemi kullanılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2 /sd: 7,19; GFI: 0,892; AGFI: 0,841; NFI: 0,800; SRMR: 0,141) kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en düşük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖS6 “Yaptığım iş ilk olarak benim harekete geçmemi gerektiriyor.” (β =0,014, p=0,850) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=40,187;

c.r.=18,343) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile çalıştırılmıştır. Model uyum değerlerinin (X^2/sd : 5,31; GFI: 0,919; AGFI: 0,876; NFI: 0,848; SRMR: 0,125) halen kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en düşük standardize regresyon katsayısına sahip gözlenen değişken olan ÖS5 “İşim üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor” maddesi ($\beta=-0,308$, $p=0,012$) modelden çıkarılmıştır. Ayrıca ÖS5 maddesinin bulunduğu boyut olan kavramsal beceri boyutunda geriye tek madde kalması neden ile diğer madde olan ÖS4 “Sık sık işyerinde aşırı stres hissediyorum” modelden çıkarılarak beceri kullanım boyutu modelden kaldırılmıştır. Yeni model (Multivariate Kurtosis=37,136; c.r.= 19,793) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Yeni model uyum değerlerinin (X^2/sd :4,73; GFI: 0,917; AGFI: 0,866; NFI: 0,838; SRMR: 0,129) halen kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer almadığı görülmektedir. Bu nedenle en düşük standardize regresyon katsayısına sahip ÖS9 “İş ortamım sakın ve hoştur” ($\beta=0,303$, $p=0,006$) maddesi modelden çıkarılarak model (Multivariate Kurtosis=30,043; c.r.=17,480) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi ile tekrar çalıştırılmıştır. Şekil 5.5.’te yeni model uyum değerlerinin (X^2/sd :2,92; GFI: 0,963; AGFI: 0,938; NFI: 0,928; RMR: 0,074) kabul edilebilir değer sınırları içerisinde yer aldığı görülmektedir. Bu bulgulara göre Şekil 5. 5.’teki modelin uyumu kabul edilmiştir.



X^2/sd :2,87; GFI: 0,963; AGFI: 0,938; NFI: 0,928; RMR: 0,074

Şekil 5.5. Örgütsel Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Modeli

Örgütsel stres ölçeğinin sosyal destek, iş yükü ve karar verme gizil değişkenleri ile bu boyutlara ait gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayıları ve istatistiksel anlamlılık değerleri Çizelge 5.8.'de görülmektedir. Gizil değişkenler gözlenen değişkenler arasındaki regresyon katsayılarının 0,572 ile 0,961 arasında olduğu ve tamamının istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgulara Şekil 5.5.'deki örgütsel stres ölçeğinin yapısal geçerliliğinin olduğu görülmektedir.

Boyutlar Arası Kovaryanslar	Regresyon Katsayısı (B)	P
Sosyal Destek ↔ İş Yükü	-0,033	0,668
Sosyal Destek ↔ Karar Verme	0,158	0,008
İş Yükü ↔ Karar Verme	0,080	0,010
Yordanan ← Yordayan Değişkenler	Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı (B)	P
ÖS10 ← Sosyal Destek	0,668	0,011
ÖS11 ← Sosyal Destek	0,496	0,009
ÖS12 ← Sosyal Destek	0,572	0,003
ÖS13 ← Sosyal Destek	0,891	0,003
ÖS14 ← Sosyal Destek	0,705	0,005
ÖS3 ← İş Yükü	0,879	0,011
ÖS1 ← İş Yükü	0,787	0,008
ÖS2 ← İş Yükü	0,961	0,001
ÖS7 ← Karar Verme	0,888	0,008
ÖS8 ← Karar Verme	0,810	0,005

Çizelge 5.8. Örgütsel Stres Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analiz Bulguları

Yapısal geçerliliği kabul edilen örgütsel stres ölçeğinin güvenilirlik analizleri Çizelge 5.9.'da görülmektedir. Sosyal destek boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,807, bileşik güvenilirlik değeri 0,805, iş yükü boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,902, bileşik güvenilirlik değeri 0,909, karar verme boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,865, bileşik güvenilirlik değeri 0,883 bulunmuştur. Örgütsel stres ölçeğinin genel olarak Cronbach Alpha değeri 0,715, bileşik güvenilirlik değeri 0,940 tespit edilmiştir. Buna göre yapısal geçerliliği kabul edilen örgütsel stres ölçeğinin içsel tutarlığının olduğu görülmektedir. Yapısal geçerliliği ve içsel tutarlılığı kabul edilen örgütsel stres ölçeği hipotez analizlerine temel teşkil edecektir.

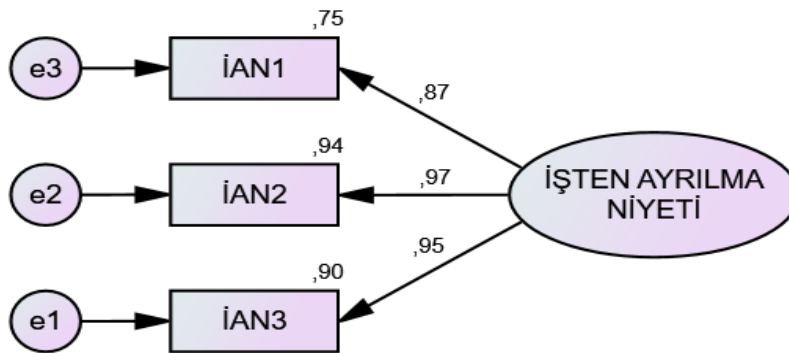
Ölçek/Boyut	Ort.	Ss.	Cronbach Alpha	Bileşik güvenilirlik
Sosyal Destek	2,12	0,59	0,807	0,805
İş Yüğü	4,00	0,89	0,902	0,909
Karar Verme	3,30	1,01	0,865	0,883
Örgütsel Stres (Genel)	2,92	0,48	0,715	0,940

Çizelge 5.9. Örgütsel Stres Ölçeği Güvenilirlik Analiz Bulguları

5.8.5. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin yüzeysel geçerliliği için uzman görüşü alınmıştır. Ölçek maddeleri sağlık yönetimi uzmanı olan üç akademisyenden; maddelerin anlaşılabilirliği, maddelerin araştırılan konu ile ilgisi ve katılımcıların maddelere cevap verebilirliği yönünden görüşleri alınmıştır. Uzmanların değerlendirilmeleri sonunda işten ayrılma niyeti ölçeğinin yüzeysel geçerliliğinin olduğu sonucuna varılmıştır.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin yapı geçerliliğini değerlendirmek amacıyla Yin-Fah vd. (2010) tarafından geliştirildiği orijinal halinde olduğu gibi tek boyutlu ve üç maddeli olarak yapısal eşitlik modelinde DFA uygulanmıştır. Modeldeki değişkenlerin ML tahmin yönteminin gereği olan çok değişkenli normal dağılımı karşılamadığı için (Multivariate Kurtosis= 8,920; c.r.=14,679) %95 güven aralığında bootstrap ile ULS tahmin yöntemi kullanılmıştır. Şekil 5.6.'da işten ayrılma niyeti doğrulayıcı faktör analiz model uyum değerlerinden bakıldığında (X^2/sd : 0,00; GFI: 1,000; NFI: 1,000; SRMR: 0,000) model uyum değerlerinin tam uyum değerlerinde olduğu görülmektedir.



X^2/sd : 0,000; GFI: 1,000; NFI: 1,000; SRMR: 0,000

Şekil 5.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Ölçüm Model

İşten ayrılma niyeti gizil değişkenleri ile bu boyuta ait gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayıları ve istatistiksel anlamlılık değerleri Çizelge 5.10.'da görülmektedir. Gizil değişkenle gözlenen değişkenler arasındaki standardize regresyon katsayılarının 0,950 ile 0,867 arasında olduğu ve tamamının istatistiksel olarak anlamlı

olduğu görülmektedir. Bu bulgulara Şekil 5.6.'daki işten ayrılma ölçeğinin yapısal geçerliliğinin olduğu görülmektedir.

Yordanan ← Yordayan Değişkenler	Standardize Edilmiş Regresyon Katsayısı (B)	P
İAN2 ← İşten Ayrılma Niyeti	0,970	0,987
İAN1 ← İşten Ayrılma Niyeti	0,950	0,972
İAN3 ← İşten Ayrılma Niyeti	0,867	0,890

Çizelge 5.10. Örgütsel Çatışma Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analiz Bulgular

Yapısal geçerliliği kabul edilen işten ayrılma niyeti (\bar{x} :3,31; Ss:1,14) ölçeğinin güvenilirlik analizleri sonucunda Cronbach Alpha değeri 0,948, bileşik güvenilirlik değeri 0,950 bulunmuştur. Buna göre yapısal geçerliliği kabul edilen işten ayrılma niyeti ölçeğinin içsel tutarlılığının olduğu görülmektedir. Yapısal geçerliliği ve içsel tutarlılığı kabul edilen işten ayrılma niyeti ölçeği hipotez analizlerine temel teşkil edecektir.

5.9. Varsayımlar

Sürdürülebilir rekabetin giderek önem kazandığı iş çevresinde, ortak unsurlardan birisi olan iş yaşam kalitesi; bireylerin örgüte bağlılık düzeylerini arttırarak işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilemekte, söz konusu bireylerin sağlık çalışanları olduğu düşünüldüğünde iş yerinde yaşanan stres ile örgütsel çatışmalar da bahse konu bireylerin sağlık kurumundaki etkinliğini negatif yönde etkilediği varsayımından hareketle, bu çalışmada; sağlık çalışanlarının yaşadığı örgütsel stres, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında bütüncül bir ilişkinin de olduğu varsayılmaktadır.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, genellikle araştırmacıların iş tatmini ile işten ayrılma niyeti ya da iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere yoğunlaştığı görülmekte olup, bu tez çalışmasında söz konusu unsurların yanı sıra sağlık çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları örgütsel çatışmalar ve örgütsel stres gibi değişkenlerin de iş tatmini ya da iş yaşam kalitesi üzerine etkileri olduğu varsayımı da ele alınacak olup, sağlık çalışanları arasında yaşanan çatışmaların ve iş yerindeki mevcut veya karşılaşılmaması muhtemel stresörlerin ortadan kaldırılması ya da azaltılmasının iş yaşam kalitesinin ve iş tatmininin artmasında etkili olacağı değerlendirilmekte olup, seçilen araştırma yönteminin araştırmanın amacına ve konusuna uygun olduğu düşünülmektedir.

5.10. Kapsam ve Sınırlılıklar

Tezin kapsamı, Ankara ilinde hizmet sunmakta olan eğitim ve araştırma hastaneleri olup, verilerin toplanmasında ana kütlenin tamamını incelemek, zaman ve maliyet bakımından mümkün olmadığından örnekleme yoluna gidilmiştir. Bu nedenle Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan sağlık çalışanlarından tabakalı örnekleme yöntemiyle örneklem seçilmesi planlanmaktadır. Araştırma, Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde görev yapmakta olan sağlık çalışanları ile sınırlı tutulmuştur.





6. BULGULAR

Bu bölümde araştırma bulguları iki kısımda sunulmuştur. İlk kısımda araştırma katılımcılarına yönelik tanımlayıcı bulgular yer almaktadır. İkinci kısımda ise araştırma hipotezlerine ait analiz bulguları sunulmaktadır.

6.1. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine yönelik tanımlayıcı bulgular yer almaktadır.

Çizelge 5.11.'de katılımcıların sosyo-demografik özellikleri görülmektedir. Katılımcıların %61,2'si (n=199) erkektir. Katılımcıların %3,4'ü (n=11) 18-24 yaş aralığında, %23,7'si (n=77) 25-31 yaş aralığında, %37,2'si (n=121) 32-38 yaş aralığında, %28,6'sı (n=93) 39-45 yaş aralığında ve %7,1'i (n=23) yaş aralığında yer almaktadır. Katılımcıların %70,5'i (n=229) evlidir. Katılımcıların eğitim seviyelerine bakıldığında %4,6'sı (n=15) lise, %16,3'ü (n=53) ön lisans, %49,5'i (n=161) lisans, %15,7'si (n=51) yüksek lisans ve %13,8'i ise (n=45) doktora mezunudur. Katılımcıların %19,4'ü (n=63) doktor, %36,6'sı (n=118) hemşire, %12,9'u (n=42) sağlık teknisyeni, %27,4'ü (n=89) memur ve %4'ü (n=13) diğer meslek (ebe:3, eczacı:3, çocuk gelişim uzmanı:1, fizyoterapist:1, pefrüzyononist:1, psikolog:2, biyolog:2) gruplarındandır. Görev süresi dağılımlarına bakıldığında katılımcıların %36,9'ü (n=120) 16 ve daha fazla yıl, %32,6'sı (n=106) 11- 15 yıl, %16,9'u (n=55) 6-10 yıl ve %13,5'i (n=44) 0-5 yıl süreyle görev yapmaktadır. Katılımcıların %45,8'i (n=149) gündüz, %38,2'si (n=124) nöbet ve %16'sı (n=52) ise vardiya şeklinde çalışmaktadır.

Sosyo-Demografik Özellikler		n	%
Cinsiyet	Erkek	126	38,8
	Kadın	199	61,2
Yaş	18-24 Yaş	11	3,4
	25-31 Yaş	77	23,7
	32-38 Yaş	121	37,2
	39-45 Yaş	93	28,6
	46 ve Üstü Yaş	23	7,1
Medeni Durum	Evli	229	70,5
	Bekar	96	29,5
Eğitim Durumu	Lise	15	4,6
	Önlisans	53	16,3
	Lisans	161	49,5
	Yüksek Lisans	51	15,7
	Doktora	45	13,8
Görevi	Doktor	63	19,4
	Hemşire	118	36,3
	Sağ. Tek./Tekns.	42	12,9
	Memur	89	27,4
	Diğer(biyolog, eczacı, çocuk gelişim uzmanı, diyetisyen, psikolog)	13	4
Görev Süresi	0-5 Yıl	44	13,5
	6-10 Yıl	55	16,9
	11-15 Yıl	106	32,6
	16 ve Üstü Yıl	120	36,9
Çalışma Şekli	Gündüz	149	45,8
	Nöbet	124	38,2
	Vardiya	52	16,0
Toplam		325	100

Çizelge 5.11. Katılımcıların Sosyo-Demografik Özelliklere Göre Dağılımları

6.2. Hipotez Bulguları

Bu bölümde araştırma amacına ulaşmak için geliştirilen hipotezlerin analiz bulguları yer almaktadır.

6.2.1. İş Tatmini, Örgütsel Çatışma, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi Ölçekleri ve Boyutlarına İlişkin Korelasyon Bulguları

Çizelge 5.12.'de araştırmada kullanılan iş tatmini, örgütsel çatışma, işten ayrılma niyeti, örgütsel stres, iş yaşam kalitesi ölçekleri ve boyutlarına ilişkin korelasyon bulguları görülmektedir. Bulgulara göre araştırmada kullanılan her ölçeğin kendi boyutları ve ölçek ortalamaları arasındaki korelasyon katsayıları hem istatistiksel olarak anlamlı hem de kuvvetli ilişki görülmektedir.

Çizelge 5.12.'de görüldüğü üzere, araştırma hipotezlerinden 1, 2, 3, 4, 5, ve 6'yı test etmek amacı ile uygulanan Pearson korelasyon analiz bulgu ve hipotez sonuçları aşağıdaki gibidir:

Katılımcıların iş tatmini seviyeleri ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında ($r: -0,447$; $p < 0,01$) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre *“Hipotez 1: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir.

Katılımcıların iş tatmini seviyeleri ile iş yaşam kalitesi seviyeleri arasında ($r: 0,513$; $p < 0,01$) istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır. Buna göre *“Hipotez 2: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir.

Katılımcıların iş tatmini seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında ($r: -0,481$; $p < 0,01$) istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü ilişki vardır. Buna göre *“Hipotez 3: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalitesi seviyeleri arasında ($r: -0,585$; $p < 0,01$) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre *“Hipotez 4: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında ($r: 0,526$; $p < 0,01$) istatistiksel olarak anlamlı pozitif yönlü ilişki vardır. Buna göre *“Hipotez 5: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir.

Katılımcıların iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında ($r: -0,639$; $p < 0,01$) istatistiksel anlamlı olarak negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Buna göre *“Hipotez 6: Katılımcıların iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır”* kabul edilmiştir. Özet olarak, yapılan korelasyon analizi sonrasında Hipotez 1, 2, 3, 4, 5 ve 6 kabul edilmiştir.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. İş Tatmini	1													
2. Grup İçi Çatışma	-,401**	1												
3. Gruplar Arası Çatışma	-,394**	,580**	1											
4. Örgütsel Çatışma	-,447**	,887**	,891**	1										
5. İşten Ayrılma Niyeti	-,542**	,367**	,355**	,406**	1									
6. Kariyer Memnuniyeti	-,481**	-,433**	-,419**	-,479**	,309**	1								
7. Genel İyi Olma	,554**	-,340**	-,364**	-,396**	-,416**	,713**	1							
8. İş Kontrol Edebilme	,435**	-,654**	-,588**	-,698**	-,382**	,734**	,514**	1						
9. Çalışma Şartları	,366**	-,335**	-,272**	-,341**	-,284**	,662**	,688**	,522**	1					
10. Aile- İş Dengesi	,345**	-,541**	-,426**	-,543**	-,366**	,682**	,557**	,675**	,650**	1				
11. İş Yaşam Kalitesi	,513**	-,549**	-,491**	-,585**	-,416**	,890**	,817**	820**	,843**	,847**	1			
12. Sosyal Destek	-,197**	,300**	-,388**	,388**	,104	-,331**	-,323**	-,392**	-,232**	-,225**	-,355**	1		
13. İş Yükü	-,266**	,366**	,085	,253**	,198**	-,253**	-,297**	-,207**	-,485**	-,451**	-,407**	-,118*	1	
14. Karar Verme	-,357**	,261**	,362**	,351**	,114*	-,533**	-,331**	-,516**	-,235**	-,371**	-,466**	,323**	,113*	1
15. Örgütsel Stres	-,481**	,497**	,438**	,526**	,222**	-,567**	-,502**	-,572**	-,510**	-,544**	-,639**	-,685**	,529**	,680**

*p<0,05; **p<0,01, Pearson Korelasyon Katsayısı

Çizelge 5.12. İş Tatmini, Örgütsel Çatışma, İşten Ayrılma Niyeti, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi Ölçekleri ve Boyutlarına İlişkin Korelasyon Bulguları

6.2.2. İşten Ayrılma Niyetinin Yordanmasında İş Tatmininin, İş Yaşam Kalitesinin, Örgütsel Çatışmanın ve Örgütsel Stresin Rollerini İncelemeye Yönelik Regresyon Bulguları

Bu bölümde araştırma hipotezlerinden Hipotez 7, 8, 9, ve 10'nu test etmek amacıyla uygulanan kontrol değişkenli doğrusal regresyon analiz bulguları ve hipotez sonuçları yer almaktadır.

Katılımcıların işten ayrılma niyetine, iş tatmininin, iş yaşam kalitesinin, örgütsel çatışmanın ve örgütsel stresin yordama etkisini belirlemek amacı ile kontrol değişkenli regresyon analizi uygulanmıştır. Cinsiyet özelliğinde “erkek”, medeni durumda “bekar”, görevde ise “doktor” kategorileri gösterge değişken olarak atanmış, diğer kategoriler dummy değişken olarak analize alınmıştır. Sosyo-demografik özelliklerden yaş ve görev süresi arasında yüksek seviyede korelasyon ($r=0,878$; $p<0,001$) olması nedeni ile görev süresi modele dahil edilmemiştir. Analizin ikinci bloğunda ise iş tatmini, örgütsel çatışma ölçeği boyutları grup içi çatışma, gruplar arası çatışma, örgütsel stres boyutları sosyal destek, iş yükü ve karar verme, iş yaşam kalitesi boyutları iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, çalışma şartları ve aile iş dengesi “stepwise” metodu ile yordayan değişken olarak regresyon modeline dahil edilmiştir.

Analiz sonucunda, kontrol değişkenlerinden yaş, erkek olma, nöbette çalışma, sağlık teknisyeni olma ve diğer meslek gruplarından olma değişkenleri ile analizin ikinci bloğundaki iş yaşam kalitesi boyutlarından iş kariyer memnuniyeti, işi kontrol edebilme, çalışma şartları, aile iş dengesi ve örgütsel stres boyutu iş yükü değişkenleri işten ayrılma niyeti boyut puanı varyansını açıklamada anlamlı olmadıkları için model dışı kalmışlardır. Son aşamadaki istatistiksel olarak anlamlı regresyon modeli Çizelge 5.13.'te görülmektedir ($F: 31,254$, $p<0,001$).

Çizelge 5.13.'de görüldüğü üzere kontrol değişkenlerinden hemşire olmanın doktor referans değişkenine göre işten ayrılma niyeti puanlarındaki varyansın %12'sini açıkladığı görülmektedir. Hemşire olmanın varyansa olan bu katkısı istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,001$). Diğer kontrol değişkeni öğrenim durumu hemşire olma değişkeni ile birlikte ayrılma niyeti puanındaki varyansın %22'sini açıklamaktadır. Öğrenim durumunun varyans açıklanmasına katkısı (%9,7) istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,001$). Çalışma şekillerinden vardiya, gündüz çalışma şekline göre hemşire olma ve öğrenim durumu değişkeni ile birlikte işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %27'sini açıkladığı görülmektedir. Vardiya şekli çalışmanın varyansa bu katkısı (%5,4) istatistiksel olarak

anlamlıdır ($p<0,001$). Kontrol değişkenlerinden hemşire olmak, öğrenim durumu, vardiyada çalışma ile birlikte evli olma değişkeni işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %28'ini açıkladığı görülmektedir. Evli olmanın varyansı açıklamadaki katkısı (%1,2) istatistiksel olarak anlamlıdır ($p=0,023$).

Modeldeki hemşire olma, öğrenim durumu, vardiya çalışma şekli ve evli olma değişkenleri kontrol edildiğinde, modele iş tatmini eklendiğinde işten ayrılma niyeti puanındaki varyansın %43'ünün açıklandığı görülmektedir. İş tatmininin varyans açıklamaya olan bu katkısı (%14) istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,001$). Bu bulguya göre “*Hipotez 7: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*” kabul edilmiştir.

İş tatmininden sonra modele giren diğer değişken grup içi çatışma değişkeni ile birlikte işten ayrılma niyet puanı varyansının %45'inin açıklandığı görülmektedir. Grup içi çatışma değişkeni işten ayrılma niyeti puan varyansını açıklamaya olan katkısı (%2,5) istatistiksel olarak anlamlıdır ($p<0,001$).

Grup içi çatışma değişkeninden sonra modele dahil olan örgütsel stres karar verme (%1,4, $p=0,004$), iş yaşam kalitesi genel iyi olma (%1,3, $p=0,006$), örgütsel stres sosyal destek (%0,7, $p=0,040$) ve gruplar arası çatışma (%1 $p=0,014$) değişkenlerinin işten ayrılma niyeti puan varyansının çalışmadaki katkıları istatistiksel olarak anlamlıdır. Model kapsamındaki yordayıcı değişkenler işten ayrılma niyeti puanındaki toplam varyansın %49,9'unu açıkladığı görülmektedir. Katılımcıların işten ayrılma niyetlerini yordamada en yüksek katkının iş tatmini değişkeninden kaynaklandığı görülmektedir. Bu bulgulara göre “*Hipotez 8: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*” kabul edilmiştir.

“*Hipotez 9: Katılımcıların iş yaşam kalitesi seviyeleri (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*” ise genel iyi olma boyutun işten ayrılma niyetindeki varyansa istatistiksel olarak anlamlı katkısı nedeni ile kısmi olarak kabul edilmiştir.

“*Hipotez 10: Katılımcıların örgütsel stres seviyeleri (a: sosyal destek, b: iş yükü, c: karar verme) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır*” ise örgütsel stres boyutlarından sosyal destek ve karar verme boyutlarının işten ayrılma

niyetindeki varyansa istatistiksel olarak anlamlı katkısı nedeni ile kısmi olarak kabul edilmiştir.

Değişkenler	R	R ²	β	R ² Değişim	F Değişim	F Değişim Anlamlılık
İlk Blok						
Hemşire ^a	,351	,123	,239	,123	45,445	,000
Öğrenim Durumu	,469	,220	,264	,097	39,837	,000
Vardiya ^b	,523	,274	,090	,054	23,793	,000
Evli ^c	,534	,285	,122	,012	5,200	,023
İkinci Blok						
İş Tatmini	,656	,430	-,304	,145	80,978	,000
Grup içi Çatışma	,675	,455	,132	,025	14,835	,000
Örgütsel Stres Karar Verme	,685	,470	-,147	,014	8,495	,004
İş Yaşam Kalitesi Genel İyi Olma	,694	,482	-,149	,013	7,697	,006
Örgütsel Stres Sosyal Destek	,699	,489	-,120	,007	4,246	,040
Gruplar Arası Çatışma	,706	,499	,137	,010	6,084	,014

a: Referans: Doktor., b:Referans: Gündüz çalışma, c: Referans: Bekar

Çizelge 5.13. İşten Ayrılma Niyetinin Yordanmasında, İş Tatmininin, İş Yaşam Kalitesinin, Örgütsel Çatışmanın ve Örgütsel Stresin Rollerini İncelemeye Yönelik Regresyon Modeli

Çizelge 5.14.'te araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin sonuçlarına yönelik özet bulgular yer almaktadır.

Hipotezler	Hipotez Sonuç	Alt Hipotezler Sonuç
Hipotez 1: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 2: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 3: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 4: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 5: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 6: Katılımcıların iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	-
Hipotez 7: Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	
Hipotez 8: Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri (a: grup içi çatışma, b: gruplar arası çatışma) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KABUL	a. Kabul b. Kabul
Hipotez 9: Katılımcıların iş yaşam kalitesi seviyeleri (a: iş kariyer memnuniyeti, b: genel iyi olma, c: işi kontrol edebilme, d: çalışma şartları, e: aile iş dengesi) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KISMI KABUL	a. Red b. Kabul c. Red. d. Red e. Red
Hipotez 10: Katılımcıların örgütsel stres seviyeleri (a: sosyal destek, b: iş yükü, c: karar verme) ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır.	KISMI KABUL	a. Kabul b. Red c. Kabul

Çizelge 5.14. Araştırma Hipotez Sonuçlarına Yönelik Bulgular

7. SONUÇ VE ÖNERİLER

Değişimin ve rekabetin hızla arttığı sağlık sisteminde, işletmeler için çalışanların iş yaşam kaliteleri ve iş tatminlerini artırarak, örgütsel çatışma ve stres faktörlerini azaltabilmek sadece sağlık profesyonelleri ve kurumlar için değil hastalar içinde hayati öneme sahiptir. Çünkü olumsuz bir hastane atmosferi, birbiri içerisine bir zincirin halkası gibi bağlı olan sağlık sistemi zincirinin zayıflamasına yol açar ki “bir zincirin gücü en zayıf halkasının gücü kadardır” sözünden yola çıkarak çatışma ve stres ortamının sağlık sistemi ve tüm alt süreçlerini zayıflatacağı gerçeği unutulmaması gereken önemli bir unsurdur. Bu açıdan oluşturulacak olumlu kurumsal aidiyet ve başarı iklimi ile çalışan memnuniyetinin ve aidiyetinin artırılacağı ve işten ayrılma niyetinin de minimize edilebileceği de unutmamak büyük öneme sahiptir.

Bu noktadan hareketle birçok araştırmacı örgütlerin rekabet avantajı elde edebilmesi için özellikle iş tatmini ve iş yaşam kalitesi gibi konuları irdeleyerek, oluşacak olumlu atmosfer ile çalışanların performansını arttırmanın mümkün olacağını vurgularken (Chao ve ark, 2015; Prveen ve ark, 2017; Lu ve ark.,2017, Srivastava ve Ark., 2019; Kim ve Yi, 2019; Cooper ve Ark.,2019) bazı araştırmacılar ise bu olumlu atmosferi bozan örgütsel stres ve örgütsel çatışma ortamlarını derinlemesine analiz etmişlerdir (Hansung ve Sun, 2009; Mosedeghrad, 2013; Chinenye, 2017; Liu ve ark.,2019; Flanagan, 2002). Bunun yanı sıra, bir diğer grup araştırmacı ise olumlu ve olumsuz unsurları içeren bu dört boyutun, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini inceleyerek başarının en önemli faktörünün çalışanların iş yerindeki olumlu çalışma atmosferi olduğuna vurgu yapmışlardır (Parveen ve ark., 2017; Lu ve ark., 2017; Al Sabei ve ark., 2019; Suhyun ve Ark., 2019; Zhang ve ark.,2014).

Şu ana kadar özellikle son yıllarda sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde ise, araştırmacıların iş tatmini ile işten ayrılma niyeti konusunda yoğunlukla çalışmalar yaptıkları (Al Sabei ve Ark., 2019; Chen ve Ark., 2019; Kim ve Yi, 2019; Suhyun ve Hyeongsu, 2019); ya da iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere yoğunlaştığı görülmektedir (Parveen ve Ark.,2017; Zaheer ve Ark.2019; Zhang ve Ark., 2014).

Bu bulgular ışığında yapılmış olan çalışmalarla ilişkilendirilen tarafımızdan yapılmış olan araştırmaya göre sağlık çalışanlarının algıladıkları iş tatmini ve iş yaşam kalitelerinin yaşadıkları örgütsel stres ve örgütsel çatışma tarafından olumsuz yönde etkilendiği, bunun

yanı sıra sağlık çalışanlarının algıladıkları iş tatmininin ve iş yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetlerini azaltıcı en önemli faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde; katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel çatışma seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, Lu ve diğerleri (2017) Çinli hekimler üzerine yaptıkları araştırma ile 3563 hekimle yapmış oldukları anket uygulamasının sonucunda; iş tatmini, iş stresi, iş-aile atışması gibi faktörler ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş, Tabak ve Koprak (2007) tarafından yapılan çalışmada ise, iş tatmini, örgütsel stres ve örgütsel çatışma arasında anlamlı ilişki olduğu belirlenmiş olup, yukarıda bahse konu her iki çalışma da araştırmamızı destekler niteliktedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde; katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, Srivastava ve diğerleri (2019) yapmış oldukları çalışmada; hastanelerin alışma Şartlarının fiziksel, psikolojik ve duygusal ortamının geliştirilmesi gerektiğini, bunun çalışanların son zamanlarda oldukça yoğun olarak yaşadığı tükenmişlik duygusunun azalmasına ve iş tatmininin artmasına katkı sağlayacağını belirtmiş olup, bunun yanı sıra Parveen ve diğerlerinin (2017) ve Zhang ve diğerlerinin (2014) iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti üzerine yapmış olduğu çalışmalardan elde edilen sonuçlar da tarafımızca yapılan araştırmayı desteklemektedir.

Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin bulunduğu tarafımızca yapılmış olan bu araştırmayı, Lu ve diğerlerinin (2017) yapmış oldukları çalışma ile elde edilen veriler, Tabak ve Koprak (2007) tarafından yapılan çalışmada elde edilen veriler, Chao ve diğerlerinin (2015) iş tatmini, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapmış olduğu çalışmada elde edilen veriler ile Liu ve diğerlerinin (2019) iş tatmini, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapmış olduğu çalışma sonucu elde edilen veriler destekler niteliktedir.

Tarafımızca yapılmış olan bu araştırmada katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, yine Lu ve diğerlerinin (2017) yapmış oldukları çalışma ile elde edilen veriler, Tabak ve Koprak (2007) tarafından yapılan çalışmada elde edilen veriler tarafından desteklenmektedir.

Mosadeghrad ve diğ erleri (2017) tarafından iş yaşam kalitesi ve örgütsel stresin iş bırakma niyetine olan etkisini tespit etmek üzere hastanede çalışan 296 hemşireye anket uygulayarak yapılmış oldu ğ u çalışmada elde edilen sonuçlar, katılımcıların iş yaşam kalite seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunan tarafımızca yapılmış bu araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğ inde; katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, Zhang ve diğ erleri (2014) tarafından Çin'de sağlık sektöründe çalışan 9.698 hemşire de iş tatmininin işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik yapmış oldu ğ u çalışma ile elde edilen sonuçların yanı sıra, Al Sabei ve diğ erleri (2019) tarafından Umman'daki hastanelerde çalışan hemşirelerde iş tatmini, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapmış oldu ğ u çalışmadan elde edilen sonuçlar tarafımızca yapılmış olan araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir.

Katılımcıların örgütsel çatışma seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasında yapılmış olan araştırma ve elde edilen veriler ışığında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuş olup, Lu ve diğ erleri(2017) tarafından yapılmış olan çalışma ile elde edilen verilerin yanı sıra, Chinenye (2017) tarafından Nijerya'da bulunan özel sağlık kurumlarında çalışan personelin örgütsel çatışma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelediğ i çalışmada elde edilen bulgular ve Azoulay ve diğ erleri (2009) tarafından 24 ülkede 323 yoğun bakım ünitesinde çalışan 7.498 kişi üzerinde örgütsel çatışma seviyeleri ile işten ayrılma niyet seviyeleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapmış oldukları çalışma sonucu elde edilen sonuçlar tarafımızca yapılmış olan araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir.

Zhang ve diğ erleri (2014) tarafından iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapmış oldu ğ u çalışma sonucu elde edilen veriler, Mosadeghrad ve diğ erleri (2017) tarafından iş yaşam kalitesi ve örgütsel stresin iş bırakma niyetine olan etkisini tespit etmek üzere yapmış oldu ğ u çalışma sonucu elde edilen veriler, Suhyun ve Hyeongsu (2019) ve Zaheer ve diğ erleri (2019) tarafından iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yapmış oldu ğ u çalışmalar sonucu elde edilen veriler ve yine ,Parveen ve diğ erlerinin (2017) hemşirelerde iş tatmini, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetini arasındaki ilişkiyi tespit etmek için yapmış oldu ğ u çalışmadan elde edilen sonuçlar, katılımcıların iş yaşam kalitesi seviyeleri ile işten

ayrılma niyet seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunan tarafımızca yapılmış olan bu araştırma sonuçlarını destekler nitelikteki çalışmalardır.

Tumba (2019)'nın yapmış olduğu ve sonucunda örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu araştırmasının sonuç ve öneriler bölümünde, iki boyutlu araştırmaların yerine özellikle işten ayrılma niyeti ile stres, tükenmişlik, liderlik, motivasyon ve iş tatmini gibi diğer değişkenler arasındaki ilişkilerin çok boyutlu şekilde incelenmesi önerisinde bulunmuştur. Bu açıdan değerlendirildiğinde, yapılan bu araştırmada daha çok iki ya da üç değişkenli araştırma modellerinin aksine 5 ayrı değişkenin birbirleriyle ilişki ve etki düzeyleri incelenerek literatüre katkı sağlanabileceği düşünülmektedir. Ayrıca yapılan literatür taramasında, bu araştırmada incelenen iş tatmini, iş yaşam kalitesi, örgütsel stres, örgütsel çatışma ve işten ayrılma niyetinin birbirleri ile ilişki düzeylerini tek bir çalışmada inceleyen başka bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu bağlamda bu araştırmada, sağlık çalışanlarının iş yerinde karşılaştıkları örgütsel çatışma ve örgütsel stres gibi değişkenlerin de iş tatmini ya da iş yaşam kalitesi üzerine etkileri olduğu varsayımı da ele alınarak, konuya daha bütüncül şekilde bakabilmek amaçlanmıştır. Bu holistik bakış açısıyla sağlık çalışanları arasında yaşanan çatışmaların ve iş yerindeki veya karşılaşılması muhtemel stresörlerin ortadan kaldırılması ya da azaltılmasının, iş yaşam kalitesi ve iş tatmininin artmasında etkili olabileceği konusu da incelenmeye çalışılmıştır.

Oh ve Kim (2019) sağlık sektöründe çalışan doktorlar arasında iş tatmini artırmak ve işten ayrılma niyetlerini azaltmak için sağlık kuruluşlarında makul bir performans değerlendirme ve ücretlendirme sistemi ve daha az çalışma saatleri uygulanması gerektiğini önerdiği, ayrıca işyeri koşullarını iyileştirmek için kurumsal politika değişikliklerinin yapılması gerektiğini vurguladığı çalışması, iş tatmininin işten ayrılma niyetini azaltıcı en önemli etken olduğu sonucuna varılmış olan tarafımızca yapılan araştırma sonucunu destekler niteliktedir

Yukarıdaki bahse konu çalışmalara benzer nitelikteki başka bir araştırmada, Tekingündüz, Top ve Seçkin (2015) tarafından, hastanede görev yapan 196 kişiye uygulanan anketlere dayalı kesitsel araştırma sonucunda çalışanların, performans, iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. İş tatmini ve iş stresinin, performansın önemli birer belirleyicisi olduğu; performansın ise işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu bulunmuştur. Ayrıca bahse konu çalışmada iş tatmin düzeyinin ortalamasının üzerinde olması ancak bunun yanında iş stres düzeyinin de kısmen

ortalamanın üzerinde olmasına rağmen her iki değişkenin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Araştırmacılar tarafından bu durum, sağlık çalışanlarının devlet memuru (iş güvencesi açısından kadrolu) olmasına ve aynı zamanda araştırmanın yapıldığı ilde hastane personelinin çalışabileceği özel sektör kuruluşlarının sayısının sınırlı olması ve alternatif iş imkânlarının çok az olmasına bağlanmıştır. Tarafımızca yapılmış olan bu araştırmada ise yukarıda bahse konu çalışmanın aksine, katılımcıların iş tatmini ve iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Karabay (2015) ise sağlık personeli üzerinde yaptığı araştırmasında iş stresinin, işten ayrılma niyetini arttırdığı ve iş-aile çatışmasını pozitif olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca bu araştırmada, iş-aile çatışmasının da işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu belirtilmiştir. İş stresinin işten ayrılma niyetini arttırması bulgusu tarafımızca yapılmış olan bu araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir.

Avcı ve Pala (2004)'nin araştırma görevlisi ve uzman doktorların yaşam kalitesinin değerlendirildikleri araştırma sonucunda, özellikle araştırma görevlilerinin bedensel, sosyal ve çevre alanında yaşam kalitesi alan puanları düşük olarak bulunurken, hekimlerin verimli olarak çalışmalarını sağlayacak etmenlerin başında ise yaşam kalitesinin geldiğini belirterek bazı önerilerde bulunulmuştur. Tarafımızca yapılmış olan bu araştırmanın bulgularında verilmiş olan; iş yaşam kalitesi azaldığında işten ayrılma niyetinin artacağı, yukardaki bahse konu çalışma ile ilişkilendirilen önemli benzerliklerden birisidir. Tıp fakültelerinde çalışan hekimlerin yaşam kalitelerini yükseltilmeye yönelik olarak, mesleklerinden kaynaklanan olumsuzluklar önlenmeye çalışılmalı; özlük hakları düzeltilmeli, kendine zaman ayırabilme, yeterli uyku ve dinlenme olanağı sağlanmalıdır. Özellikle araştırma görevlilerinde yaşam kalitesi daha kötü bulunduğu için, bunu etkileyen uzun çalışma saatleri, yorucu iş temposu, kendine zaman ayıramama ve sosyal aktivitelere katılamama gibi bileşenlerin incelendiği daha ileri araştırmalar yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

Tüm bu veriler ve elde edilen bulgular ışığında araştırmacılar, sağlık sistemi aktörleri ve konunun tüm paydaşları açısından aşağıdaki öneriler verilebilir:

- Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlandırılarak değerlendirilmesi amaçlanarak hazırlanan bu çalışma konuya holistik bir bakış açısı sunmuştur. Bu bağlamda elde edilen bulgularının hem kamu hem de özel sağlık sektöründeki her kademedeki yöneticilere ve

politika koyuculara, özellikle işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri ortaya koyması açısından politika üretme sürecinde de bir kaynak oluşturabileceği değerlendirilmektedir.

- Özellikle girdi ve çıktısında insan faktörü olan, çok riskli ve bütünlük bir yapıya sahip olan sağlık sistemi çalışanlarının stres ve çatışma ortamlarını minimize edecek, bunun sonucu olarak da iş tatminlerini ve yaşam kalitelerini artırıcı bir atmosfer oluşturulabilmesi yönündeki tüm çabalar desteklenmelidir.
- Hasta hakları ve hasta güvenliği konularının oldukça gündemde olduğu son yıllarda çalışan hakları ve çalışan güvenliği konularında da farkındalığı artırıcı çalışmalar desteklenmelidir.
- Tarafımızca yapılmış olan bu araştırma sonucunda katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile iş yaşam kalite seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunması, özellikle ülkemizde kalite ve akreditasyon çalışmaları ile çalışan memnuniyeti bağlamında elde edilen bilgi ve bulguların kağıt üzerinde kalmayıp, tüm çalışanları kapsayıcı, bütüncül ve çalışanların iş tatminlerini ve yaşam kalitelerini artıracak şekilde somut girdiler ile sağlık sistemine entegrasyonunun sağlanması yönünde çalışmalar artırılması konusunda da yönlendirici olacağı değerlendirilmektedir.
- Katılımcıların iş tatmin seviyeleri ile örgütsel stres seviyeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin bulunmuş olması, Altan (2018: 154) 'ın da araştırmasına paralellik göstermiş olup; bu veriler ışığında sağlık kurumlarında da stres kaynakları belirli aralıklarla incelenmeli, saptanan stres kaynaklarının önlenmesi için eylem planları hazırlanmalı, örgütteki faaliyetler sürekli olarak zenginleştirilmeli ve bireylerin rolleri de kesin sınırlarla belirlenmelidir.
- Zamanın etkili yönetildiği bir örgütte çalışanlar mutlu ve huzurlu olmaktadır. Bu bağlamda hem zaman yönetimi uygulamaları, hem de çalışanların iş ve görev tanımlarının netleştirilmesi yoluyla olumlu bir çalışma atmosferi oluşturulmalıdır.
- Örgütlerde çalışanların birbirleriyle ve üst yönetimle iletişim kanalları her zaman açık tutulmalıdır.
- Sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel çatışma, örgütsel stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin değerlendirildiği bu çalışmada elde edilmiş olan istatistiksel veriler ışığında, sağlık kurumlarında verimlilik, kalite, stresle başa çıkma,

iletişim becerileri, çatışma yönetimi, kriz yönetimi gibi konularla ilgili hizmet içi eğitimler düzenlenmeli, çalışanlar bu konuda bilinçlendirilmeli ve bu doğrultuda bahse konu eğitimlerin sonucu olarak işten ayrılma düzeylerinin azalacağı değerlendirilmiştir.

- Adil, hakkaniyetli ve eşit bir yaklaşım ve şeffaf bir yönetimin sergilendiği örgütlerde stres faktörlerinin minimize edilebildiği birçok araştırmada belirtilmiştir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, etik ve ahlaki temel değerlerin kurum kültürü haline gelebilmesi yönünde tüm çabalar desteklenmelidir.
- Misyon, vizyon ve temel değerlerin tüm çalışanlar tarafından iyi anlaşılabilmesi ile iyi bir ekip çalışma ruhu, kurumsal aidiyet ve başarı iklimi oluşturularak, ortaya çıkacak kurumsal kültürle birlikte çalışanların bu sinerji ve uyumlu ekip çalışması ile işe olan bağlılıklarını artırıcı eylem planları hazırlanmalı ve hayata geçirilmelidir.
- Avrupa Birliği'nin (Eurofound, 2002) belirlediği iş kalitesini artırmak için dört tamamlayıcı boyut olan; beceri ve yeterliliklerin geliştirilmesi, kariyer ve istihdam güvenliğinin sağlanması; işçilerin sağlığını ve konforunu korumak ve teşvik etmek; çalışma ve çalışma dışı yaşamın doğru şekilde entegrasyonu konuları tüm sağlık kurumları içinde vazgeçilmez bir unsur olarak kabul edilmelidir.
- Hastane yönetimi açısından iş tatminini yükseltici, stres azaltıcı önlemler ve uygulamalar hayata geçirilerek ödül-ceza dengesi çok iyi kurgulanmalıdır.
- Hastane yönetimi çalışanlarla düzenli aralıklarla bir araya gelmeli, kurumsal performansa ilişkin bilgi paylaşımında bulunmalı, kurumsal performansın en önemli girdisi olan çalışanların performansları konusunda da geri bildirimlerde bulunarak ve aynı zamanda çalışanları da karar alma sürecine dahil ederek kişi ve kurumun performansının artırılması sağlanmalıdır.
- Çalışanların yenilikçi fikir ve eylemlerinin desteklendiği, işlerini anlamlı ve önemli buldukları, özgür oldukları, fikirlerinin objektif değerlendirildiği ve farkına varıldığı, projelerine kaynak ayrıldığı, yönetimin kontrolcü olmak yerine destekleyici olduğu bir örgüt iklimi sayesinde iş tatmininin artacağı ve çalışanların işten ayrılma niyetinin azalacağı bir atmosfer oluşturulmalıdır.



KAYNAKLAR

- Abbasi, S. M., Hollman, K. W., Hayes, R. D. (2008). Bad Bosses And How Not to Be One, *Information Management Journal*, 42, pp. 52-56.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Adhikari D. ve Gautam D. (2010). *Labour legislations for improving quality of work life in Nepal*. Int J Law Manag. 2010; 52:40–53.
- Aiken, L.H., Sloane, D.M., Bruyneel, L., Van Den Heede, K., Sermeus, W. (2013). Nurses' reports of working conditions and hospital quality of care in 12 countries in Europe. *International Journal of Nursing Studies*, 50, 143–153.
- Al Sabei,S.D., Labrague,L.J., Ross,A.M., Karkada,S., Albashayreh,A., Al Masroori, F., Al Hashmi, N. (2019). Nursing Work Environment, Turnover Intention, Job Burnout, and Quality of Care: The Moderating Role of Job Satisfaction. *Journal of Nursing Scholarship*, 2019; 0:0, 1–10.
- Almalki M.J., Fitzgerald G., Clark M.(2012). *Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study*. Hum Resour Health. 2012; 10:30. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-10-30> PMID: 22971150
- Altan, S.(2018). *Örgütsel yapıya bağlı stres kaynakları ve örgütsel stresin neden olduğu başlıca sorunlar*. Stratejik ve Sosyal Araştırma Dergisi. ISSN: 2568-2621 Volume 2 Issue 3, November 2018.
- Angle, H.L. ve Perry, J.L.(1981). *An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness*. Administrative Science Quarterly, pp. 1-14.
- Arıcan, K. (2011). Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme. *Eğitim ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, Vol 2, No 4, 2011, ss. 55-76.
- Arshad, H. ve Puteh, F. (2015). *Determinants of Turnover Intention among employees* Journal of Administrative Science Vol.12, Issue 2, 2015.
- Artan, E.İ. (2002). *Çatışma Yönetimi, Örgütte Kişisel Gelişim*, (Ed. E. A. Aslan), Nobel Yayıncılık, ss: 201-235, Ankara.
- Aslan, Ş. (2003). *Hastane İşletmelerinde Örgütsel Çatışma: Teori ve Örnek Bir Uygulama*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atalar, E. (2019). *İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Ve Örgütsel Destek Algısının Moderatör Rolü*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Avcı, K., Pala, K., (2004), Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Araştırma Görevlisi ve Uzman Doktorların Yaşam Kalitesinin Değerlendirilmesi, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30 (2) 81-85.

- Awan, A.G. ve Kaleemullah, A. (2015). *Cost of High Employess turnover Rate in Oil industry of Pakistan*, Information and Knowledge Management Vol 5 No.2 pp 92-102.
- Ayan, B. ve Yavuz, E. (2018). Örgütsel Çatışma ve Yönetimi: Kamu Örgütlerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10/1 745-762.
- Azeivedo-Maia P, Owczuk R, Benbenishty J, de Vita M, Valentin A, Ksomos A, Cohen S, Kompan L, Ho K, Abroug F, Kaarlola A, Gerlach H, Kyprianou T, Michalsen A, Chevret S, Schlemmer B; (2009). Conflicus Study Investigators and for the Ethics Section of the European Society of Intensive Care Medicine. "Prevalence and factors of intensive care unit conflicts: the conflicus study." *Am J Respir Crit Care Med*. 2009 Nov 1;180(9):853-60. doi: 10.1164/rccm.200810-1614OC. Epub 2009 Jul 30.
- Azoulay E, Timsit JF, Sprung CL, Soares M, Rusinová K, Lafabrie A, Abizanda R, Svantesson M, Rubulotta F, Ricou B, Benoit D, Heyland D, Joynt G, Français A,
- Bashor, C., ve Purnama, C. (2017). Factors Affecting Performance Manager and Its Impact on Competitive Advantage: Studies Small Medium Enterprises (SMEs) in The Shoes Industry. Mojokerto East Java Province. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 8(4), 153–162. <https://doi.org/10.1515/mjss-2017-0014>.
- Baysal, A.C. ve Tekarslan, E. (1996). *İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri*, 2. Baskı, Avcıol Basım-Yayın, İstanbul.
- Bender, M., Connelly, C. D., Brown, C. (2013). Interdisciplinary Collaboration: The Role of The Clinical Nurse Leader. *Journal of Nursing Management*, 21, 165–174.
- Bindu, Y. ve Yashika, S. (2014). Quality of Work Life with Special Reference to Academic Sector. *Research Journal of Management Sciences*. Vol. 3(1), 14-17 January 2014.
- Bingöl, D. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (9. Baskı). İstanbul: Beta.
- Bolweg JF (1976). *Job design and industrial democracy: The case of Norway*. International Series of Quality of Work Life, Martinus Nijhoff Social Sciences Division, 139p.
- Brief, A.P. ve Howard M.W. (2002). *Organizational Behavior: Affect in the Workplace*. Annual Review of Psychology 53(1): 279–307.
- Brown, S.P. ve Peterson R.A. (1993). Antecedents and Consequences of Salesperson Job Satisfaction: Meta-Analysis and Assessment of Causal Effects, *Journal of Marketing Research*, 30 (February), 63–77.
- Bumin. B. (1990). *İşletmelerde Organizasyon Geliştirme ve Çatışmanın Yönetimi*, Ankara: G.Ü.İ. ve İ.B.F. Yayını
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Stephanie, D., Wilde, M., Mierop, A. (2019). Perceived Organizational Support and Workplace Conflict: The Mediating Role of Failure-Related Trust. *Frontiers in Psychology*, 2019. Gale Academic Onefile.

- Carmeli, A. (2005). *The Relationship between Organizational Culture and Withdrawal Intentions and Behavior*. *Int J Manpow* 26: 177-195.
- Chao, MC., Jou, R.C., Liao, C.C., Kuo, C.W. (2015). Workplace Stress, Job Satisfaction, Job Performance, and Turnover Intention of Health Care Workers in Rural Taiwan. *Asia-Pacific Journal of Public Health*. 2015, Vol. 27(2) NP1827 –NP1836.
- Chen, X., Li, R., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: across-sectional study. *BMC Public Health* (2019) 19:1526
- Chinenye, C-N. (2017). Workplace Conflict and Employees' Intention to Quit in Private Healthcare Organizations in Rivers State. *Scholarly Journal of Science Research and Essay* Vol. 6(3), pp. 48-60, August 2017.
- Chowdhury F. (2015). Demographic Factors Impacting Employee Turnover in The Private Banking Sector of Bangladesh. *International Journal of Business and Management Invention* 4: 46-54. 23.
- Christen, M., Iyer, G. ve Soberman, D. (2006). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory, *Journal of Marketing*, January, Vol. 70, pp. 137-150.
- Cooper, C.L., Clarke, S., Rowbottom, M. (1999). Occupational Stress, Job Satisfaction and Well-Being in Anaesthetists. *Stress Medicine*. *Stress Med.* 15, 115-126 (1999).
- Cotton, J. L., ve Tuttle, J. M. (1986). *Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research*. *Academy of Management Review*, Vol.11, No.1, 55-70.
- Currall, S.C., Towler, A.J., Judge, T.A., Kohn, L. (2005). *Pay satisfaction and organizational outcomes*. *Personnel Psychology*, 58 (3), 613-640.
- Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi
- Çağlayan, O. A. (2006). *Örgütsel Çatışma Yönetimi ve Bir Araştırma*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli.
- Champoux, J. E. (2010). *Organizational Behaviour Integrating Individuals, Groups and Organizations*, 4th Edition, Routledge, New York <https://doi.org/10.4324/9780203872918>.
- Çıtak, E. A. ve Çam, O. (2011). *Hemşirelere Verilen Eğitimin Çatışma Çözme Becerisine, Yöntemine ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi*, *DEUHYO ED*, 4(4), 165–171.
- Dalyan, Z. (2010). *Servis Sorumlu Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi*. Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- De Dreu, C. ve Beersma, B. (2005). Conflict In Organizations: Beyond Effectiveness And Performance, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2005, 14(2), 105-117.
- Demir, E. (2019). *Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ile Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Demir H. (2000). Türk Hizmet Sektöründe Yönetici Profili, *Verimlilik Dergisi*, ss.16-23, 2000.
- Derin, N. ve Demirel, E.T. (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2, 509-530.
- Dolan, S. Ve Lingham, T. (2011). *Introduction to International Organizational Behavior*, Arkansas City (United States of America): Book Educators, 11/2011 361 p.
- Duffield, C. M., Roche, M. A., Homer, C., Buchan, J., Dimitrelis, S. (2014). A comparative review of nurse turnover rates and costs across countries. *Journal of Advanced Nursing*, 70, 2703-2712. doi:10.1111/jan.12483.
- Dunham, R. B., Grube, J. A., Castaneda, M. B. (1994). *Organizational commitment: the utility of an integrative definition*. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), pp. 370-380.
- Düşükcan, M. (2018). İş Örgütlerinde Çatışmaların Oluşum Kaynakları ve Türleri: Büyük Ölçekli Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2018:(40):32-43.
- Emiroğlu B.D., Akova O, Tanrıverdi H. (2015). *The Relationship Between Turnover Intention and Demographic Factors in Hotel Businesses: A Study at Five Star Hotels in Istanbul*. *Procedia Soc Behav Sci* 207: 385-397.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1) 2004, 17-26.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul.
- Eurofound, (2002). *Quality of work and employment in Europe Issues and challenges*. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*. Foundation paper. No.1 February 2002.
- Ergün, Y.A. (1999). *Hastanelerde Hekim – Hemşire İlişkilerinde Yaşanan Çatışma Kaynaklarının Belirlenmesi ve Çözüm Önerileri*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.

- Flanagan, N.A., Flanagan, T.J. (2002). An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Stress in Correctional Nurses. *Research in Nursing & Health*, 2002, 25, 282-294.
- Folger, R. ve Konovsky, M.A. (1989). Effects of Procedural and Distributive Justice on Reactions to Pay Raise Decisions, *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Friedman, R.A., Tidd, S.T., Curall, S.C., Tsai, J.C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *The International Journal of Conflict Management*, 2000, Vol.11, No.1, pp.32-55.
- Galletta, M., Portoghese, I., Penna, M., Battistelli, A., ve Saiani, L. (2011). *Turnover intention among Italian nurses: The moderating roles of supervisor support and organizational support*. *Nursing and Health Sciences*, 13, 184–191.
- Garmezy, N. (1991). *Resiliency and Vulnerability to Adverse Developmental Outcomes Associated with Poverty*. *American Behavioral Scientist*, 34, 416-430.
- Glissmeyer, M., Bishop, J. W., Fass, R. D. (2007). Role Conflict, Role Ambiguity and Intention to Quit the Organization: The Case of Law Enforcement Officers. *Academy of Management Journal*, 40(1), pp. 82-111.
- Goswami, I. ve Dsilva, N.R. (2019). Impact of Job Satisfaction and Job Stress on Employees' Life in Mumbai's Hospitality Sector- An Empirical Study Using SEM. *Journal of Strategy and Management*, Vol.12 No:3, 2019.
- Gümüş, S., Öngür, N., Bilim H.G.G. (2013). *Sağlık İőletmelerindeki atıőmaların Hizmetlerin Pazarlanmasına Etkileri*. Hiperlink Yayınları:62.
- Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A.B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2004.
- Güzel, H. M. (2010). *Yüksek Öğretim Kurumlarında Örgütsel atıőma ve Yönetimi (Ankara İli Örneği)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hansung, K., Sun Young, L. (2009). Supervisory Communication, Burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care Settings. *Social Work in Health Care*, 48:364–385, 2009.
- Harris, S. G., ve Mossholder, K. W. (1996). The affective implications of perceived congruence with culture dimensions during organizational transformation. *Journal of Management*, 22, 527-547.
- Herzberg, F. (1966). *The Theory of Motivational and Maintenance Needs*, Arizona State University.
- Herzberg, F. (2005). *Motivation-hygiene theory*. In *Organizational Behavior: Essential theories of motivation and leadership*. Miner, J. B. (E.D.), pp. 61-74.

- Hilton, B. (2009). *Organizational Culture*. <https://organizationalclimate.wordpress.com/category/types-of-organizational-conflict/>, Erişim: 01 Eylül 2019
- Hoban, J.T. (1992). *Managing Conflict, a Guide for Watershed Partnerships*, *College of Natural Resources*, Utah State University, s. 2.
- Hocker, J.L. ve Wilmot, W.W. (1995). *Interpersonal Conflict*. 4th Edn., The McGraw-Hill Companies Inc., USA.
- Janjua, M. (2002). *Managing organizational conflict*. <http://www.pakistaneeconomist.com/issue2002/issue35/etc4.htm>, Erişim: 01 Eylül 2019.
- Jehn, K.A. (1995). *A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict*. *Administr. Sci. Q.*, 40: 256-282.
- Jha, S. (2009). *Determinants of Employee Turnover Intentions: A Review*. *Management Today* 9: 26-33.
- Kaitelidou, D., Kontogianni, A., Galanis, P., Siskou, O., Mallidou, A., Pavlaki, S. A., Liaropoulos, L. (2012). *Conflict management and job satisfaction in paediatric hospitals in Greece*. *Journal of Nursing Management*, 20, 571–578.
- Karabay, M. E. (2015). *Sağlık personelinin iş stresi, iş-aile çatışması ve iş-aile-hayat tatminlerine yönelik algılarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi, 13(26), 113-134.
- Kaur, B., Mohindru, Pankaj (2013). *Antecedents of Turnover Intentions: A Literature Review*. *Global Journal of Management and Business Studies*. ISSN 2248-9878 Volume 3, Number 10 (2013), pp. 1219-1230.
- Kavacık, M. Baltacı, F., Yıldız, A. (2013). *Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Çatışma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. *Journal of Alanya Faculty of Business / Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*. Dec2013, Vol. 5 Issue 3, p73-85. 13p.
- Kaya, H. ve Abdioğlu, H. (2010). *An Empirical Study on Employee Turnover Tendency*. *Amme Administration Magazine* 4: 141-183.
- Kaya, E. (2010). *İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Sağlık personeli üzerinde bir uygulama*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze.
- Khamseh, S. (2010). *Organizational Strategies for Coping with Stress*. 07 Eylül 2019 tarihinde <http://saeedkhamseh.blogspot.com/2010/12/organizational-strategies-for-coping.html> (Erişim Tarihi: 01.09.2019)
- Kim, S. (2012). *The impact of human resource management on state government IT employee turnover intentions*. *Public Personnel Management*, 41(2), 257 – 278. doi: 10.1177/009102601204100204.

- Kim, S., Tam, L., Kim, J., Rhee, Y. (2017). *Determinants of employee turnover intention: Understanding the roles of organizational justice, supervisory justice, authoritarian organizational culture and organization-employee relationship quality*. *Corporate Communications*, 22(3), pp. 308-32.
- Kim, W. S., Nicotera, A. M., McNulty, J. (2015). Nurses' perceptions of conflict as constructive or destructive. *Journal of Advanced Nursing*, 71(9), 2073–2083.
- Kim M.-H. & Yi Y.-J. (2019). Impact of leader-member-exchange and team-member-exchange on nurses' job satisfaction and turnover intention. *International Nursing Review* 66, 242–249.
- Klandermans B., Klein Hesselink J. ve Van Vuuren T. (2010). *Employment status and job insecurity: on the subjective appraisal of an objective status*. *Economic and Industrial Democracy* 31(4): 557–577.
- Knippen, J.T. ve Green, T.B. (1999). *Handling conflicts*. *J. Workplace Learning*, 11: 27-32.
- Koçel, T. (1999). *İşletme Yöneticiliği*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. 13. Baskı. İstanbul: Beta Yayın Dağıtım. s. 634.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*, 16. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Koenig, R. (2019). *The Most Stressful Jobs*. 07 Eylül 2019 tarihinde <https://money.usnews.com/careers/company-culture/slideshows/the-most-stressful-jobs?slide=2> adresinden erişildi.
- Kushwaha, S. (2014). Stress management at workplace, *Global Journal of Finance and Management*, vol. 6, no. 5, pp. 469–472, 2014.
- Labrague L.J., Gloe D., Mcenroe DM. (2018). *Factors influencing turnover intention among registered nurses in Samar Philippines*. *Appl Nurs Res* 2018;39:200–6.
- Lazarus, R.S. ve Folkman S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer; 1984.
- Leung, Y.F. (2010). *Conflict Management and Emotional Intelligence*. Thesis for Degree of Business Administration, Southern Cross University, Lismor.
- Lewis, C.E ve Resnik, B.A. (1966). Relative Orientations of Students of Medicine and Nursing to Ambulatory Patient Care, *Journal of Medical Education*.
- Li N, Zhang L, Xiao G, Chen J, Lu Q.(2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *Int Emerg Nurs*. 2019 Jul;45:50-55. doi: 10.1016/j.ienj.2019.02.001. Epub 2019 Feb 21.
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice* (2019) 20:9.

- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*, In M.D. Dunnette (ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp.1297-1349), Chicago
- Maslow, A. H (1943). *A theory of human motivation. Psychological Review*, July, 370-396.
- Lu, Y., Hu, X.M., Huang, X.L., Zhuang, X.D., Guo, P., Feng, L.F., Hu, W., Chen, L., Zou, H., Hao, Y.T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: a cross-sectional study. *BMJ Open* 2017;7:e014894.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behaviour*, Seventh Ed., New York: McGraw- Hill Inc.
- Maccoby, M., ve Scudder, T. (2011). *Leading in the heat of conflict*. T&D, 65(12), 46-51.
- Manabete, S.S., John, C.A., Makinde, A.A. ve Duwa, S.T. (2016). *Job Stress Among School Administrators and Teachers in Nigerian Secondary Schools and Technical Colleges*, *International Journal of Education, Learning and Development*, Vol 4, No 2, 2016, pp. 1-9.
- Manisalı, A. (2013). *Hekim-Hemşire Arasındaki Çatışma Nedenleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Marcus Buckingham ve Curt Coffman (1999). *First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers do Differently*, Simon & Schuster; 1 Edition.
- Mauno S. and Kinnunen U. (1999). *Job insecurity and well-being: A longitudinal study among male and female employees in Finland*. *Community, Work and Family* 2(2): 147-171.
- Mayo, E. (1945). *The Social Problems of an Industrial Civilization. Division of Research*, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- Mcshane, S. ve Von, M.(1997). *Glinow Organizational Behavior*. Published by McGraw-Hill/Irwin, a business unit of The McGraw-Hill Companies, Inc., 1221 Avenue of the Americas, New York, NY, 10020.
- Michie, S. (2002). *Causes and Management of Stress at Work*. *Occup Environ Med* 2002; 59: 67-72.
- Milman, A., (2002). *Hourly employee retention in the attraction industry: Research from small and medium-sized facilities in Orlando, Florida*. *J. Retail Leisure Property*, 2: 40-51. DOI: 10.1057/palgrave.rlp.5090138.
- Mirela, B. ve Adriana, C.M. (2011). *Organizational Stress And Its Impact On Work Performance*, *Annals of Faculty of Economics, University of Oradea, Faculty of Economics*, vol. 1(special), pages 333-337, July.
- Morreim, E. H. (2014). Conflict resolution in healthcare connections. *Health Lawyer*, 26(3), 10-15.

- Mosadeghrad, AM. Ferlie, E. Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research* 2011; 24: 170–181. DOI: 10.1258/hsmr.2011.011009.
- Mosedeghrad, A.M. (2013). Occupational Stress and Turnover Intention: Implications for Nursing Management. *International Journal of Health Policy and Management*, 2013, 1(2), 169–176.
- Moustaka, E. ve Constantinidis, T.C. (2010). Sources And Effects Of Work-Related Stress In Nursing, *Health Science Journal*, Vol 4, No 4, 2010, pp. 210-221.
- MzMahon, F. ve Denvir, A. (1992). Labour Turnover in London Hotels and the Cost Effectiveness of Preventative Measures, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 11, no. 2, pp.143-154. DOI: 10.1016/0278-4319(92)90007-I.
- Nachmias, D. (1988). *The quality of work life in the federal bureaucracy: conceptualization and measurement*, American Review of Public Administration, Vol. 18 No. 2, pp. 167-73.
- Neog, B.B. ve Barua, M. (2014). Factors Influencing Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study among Employees of Automobile Service Workshops in Assam. The SIJ Transactions on Industrial, *Financial & Business Management (IFBM)*, Vol. 2, No. 7, September 2014.
- Nicotera, A.M. (1995). *Conflict and Organizations Communicative Processes*, , State University of New York Press, Albany, N.Y. 12246 USA.
- O'Brien-Pallas L. ve Baumann A. (1992). Quality of nursing worklife issues – a unifying framework. *Canadian Journal of Nursing Administration* 5 (2), 12–16.
- Ocak, S., Gider, Ö., Top, M. (2004). *Muğla Devlet Hastanesinde Hemşirelerde Rol Belirsizliğine İlişkin Bir Çalışma*. *Modern Hastane Yönetimi* 8(1): 54–62.
- Özsoy, O. (2002). *Geleceğin Meslekleri*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Öztaş, U. (2005). *Örgütsel Çatışma ve Yönetiminde Cinsiyet Faktörünün Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Paiement, N. (2009). *It Will Cost You \$4,000 to replace just one \$8 per hour employee*. Charity Village, Erişim tarihi, 28 Ekim 2019. https://charityvillage.com/cms/content/topic/it_will_cost_you_4_000_to_replace_just_one_8_per_hour_full_time_employee/last/216#.XbliW-gzbIU
- Parveen, M., Maimani, K., Kassim, N.M. (2017). Quality of Work Life: The Determinants of Job Satisfaction and Job Retention among Registered Nurses (RNs) and Other Health Care Professionals (OHPs). *International Journal for Quality Research*. 11. 173-194. 10.18421/IJQR11.01-11.
- Pondy, L.R. (1967). *Organizational Conflict: Concepts and Models*, *Administrative Science Quarterly*, Vol.12, No.2 (Sep 1967), 296-320.

- Price, J.L. ve Mueller, C.W. (1986). *Absenteeism and Turnover among Hospital Employees*. JAI Press, Greenwich.
- Rahim M.A. (2011). *Managing conflict in organizations*, 4th edn. Transaction Publishers, New Brunswick.
- Ramasodi, J.M.B. (2010). *Factors Influencing Job Satisfaction Among Healthcare Professionals at South Rand Hospital*. Faculty of Health Systems. Management and Policy. University of Limpopo.
- Renaud, S. (2002). Rethinking the Union Membership / Job Satisfaction Relationship: Some Empirical Evidence in Canada. *International Journal of Manpower*, Vol. 23 No. 2, pp. 137-150.
- Robbins, S.P. ve Judge, T.A. (2013). *Organisational Behavior*. 15th edition, Pearson, Boston.
- Saari, L.M., Judge, T.A. (2004). *Employee attitudes and job satisfaction*. *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Sandrck, K. (2003). Putting the emphasis on employees. Trustee, *The Journal for Hospital Governing Boards*, 56(1), 6–10.
- Schmidt, S.M. ve Kochan, T.A. (1972). *Conflict: Toward Conceptual Clarity*, *Administrative Science Quarterly* 17(3):359.
- Schneiderman, N., Ironson, G., Siegel, S.D. (2005). *Stress and Health: Psychological, Behavioral and Biological Determinants*, *Annu Rev Clin Psychol.* 2005 ; 1: 607–628. doi:10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141.
- Senemoğlu, P. (2017). *Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Mümessilleri Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Shchuka, A. (2010). *Stress at Work - Stress Management*, HAAGA-HELIA University of Applied Science, Bachelor's Thesis Degree Programme for Multilingual Management Assistance, 18.02.2010.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., ve Lee, D.-J. (2001). *A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories*. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.
- Srivastava S., Misra R., Madan P. (2019). ‘The Saviors Are Also Humans’: Understanding the Role of Quality of Work Life on Job Burnout and Job Satisfaction Relationship of Indian Doctors. *Journal of Health Management* 21(2) 210-229, 2019.
- Sousa-Poza, A. and Henneberger, F. (2004). *Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study*. *Journal of Economic Issues*, 38(1), pp. 113-137.
- Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications, Inc.

- Srivastava, S. ve Kanpur, R. (2014). A Study On Quality Of Work Life: Key Elements & It's Implications. *IOSR Journal of Business and Management*. e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 16, Issue 3. Ver. I (Mar. 2014), PP 54-59.
- Stewart, R., Volpone, S., Avery, D. McKay, P. (2011). You support effects of diversity and ethical climate perceptions on turnover intentions. *Journal of Business Ethics*, 99(3), pp. 453-465.
- Stoner, J. A. T. ve Wankel, C. (1986). *Management*, Third Ed., New Jersey: Prentice- Hall Int. Inc.
- Suhyun, O., Hyeongsu, K. (2019). Turnover Intention and Its Related Factors of Employed Doctors in Korea. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2019, 16, 2509; doi:10.3390/ijerph16142509.
- Şimşek M. Ş. Akgemci T., Çelik A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, 2. Baskı; Nobel Yayınevi, Ankara
- Şimşek, M. Ş. (2002). *Yönetim ve Organizasyon*, 6. Baskı, Konya: Günay Ofset.
- Şimşek, M. Ş. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Tabak N., Koprak O. (2007). Relationship between how nurses resolve their conflicts with doctors, their stress and job satisfaction. *Journal of Nursing Management* 15, 321–331.
- Tavmergen, İ. (2000). Turizm Sektörü ve Çalışma Hayatında Kalite, *Standart Dergisi*, Şubat, 39 (458): 47-50.
- Tekingündüz, S , Top, M , Seçkin, M . (2015). İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Hastane örneği, *Verimlilik Dergisi*, 0 (4) , 39-64 . <https://dergipark.org.tr/pub/verimlilik/issue/21773/234017>.
- Thakur, R. ve Sharma, D., (2019). *A Study of Impact of Quality of Work Life on Work Performance*. *Management and Labour Studies* 44(3) 326-344, 2019.
- Torlak, K. (2019). *Hemşirelik Çalışma Ortamının Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesine Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Koç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Tumba, A.D. (2019). *Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Özelleştirme Sürecinin Etkileri*, Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Uğur E. (2005). *Hemşirelerin İş Yaşamının Kalitesi ve Etkileyen Faktörlere İlişkin Görüşleri*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Unni, K., Dag, H., Veenstra, M. ve Per, H. (2000). *Predictors of job satisfaction among doctors, nurses and auxiliaries in Norwegian hospitals: Relevance for micro unit culture*, *Human Resources for Health*. Vol.4: 3.

- Üçüncü, K. (2016). İş Tatmini ve Motivasyon. Trabzon: : Karadeniz Teknik Üniversitesi Yayınları.
- Victoria OA. ve Olalekan U. (2016). *Effects of Demographic Factors on Employees Intention to Leave in Selected Private Universities in Southwest*. Babcock University Publication Portal.
- Voydanoff, P. (1980). *Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction among Men and Women*, Psychology of Women Quarterly, Vol. 5, Pp. 177–185.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*, John Wiley and Sons, New York, p.99.
- Walton, R. (1973). *Quality of Working Life: What is it?* Sloan Management Review, Fall 1973; 15; 1 ; ABI/INFORM Global pg.11.
- Wu, T-Y., Fox, DP., Stokes, C. Adam, C. (2012). Work-related stress and intention to quit in newly graduated nurses. *Nurse Education Today* 32 (2012) 669-674.
- Zaheer, S., Ginsburg, L., Wong, H.J., Thomson, K., Bain, L., Wulffhart, Z. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing. *Human Resources for Health* (2019) 17:66.
- Zhang, L-F. et al (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction, and intention to leave. *Nurs Outlook* 62 (2014) 128-137.

EKLER

EK-1

ANKET FORMU

Bu anket formu Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü bünyesinde yürütülmekte olan “Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki” başlıklı yüksek lisans tez çalışması için hazırlanmış olup, elde edilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçla kullanılacaktır. Ankette yer alan sorulara içtenlikle ve hiçbir soruyu atlamadan yanıt vermeniz, araştırmanın bilimsel geçerliliği ve güvenilirliği açısından büyük önem taşımaktadır. Çalışmaya katıldığınız için teşekkür ederim.

Uzm. Fırat SEYHAN
Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Hastane İşletmeciliği Bölümü

1- Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz.

KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz	: Erkek () Kadın ()
2. Yaşınız	: 18-24 () 25-31 () 32-38 () 39-45 () 46 ve Üstü ()
3. Medeni Durumunuz	: Evli () Bekar () Diğer ()
4. Öğrenim Durumunuz	: Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()
5. Göreviniz	: Doktor () Hemşire () Ebe () Sağ.Tek./Tekns. () Memur () Diğer ()
6. Sağlık Çalışanı Olarak Görev Yaptığınız Süre	: 0-5 () 6-10 () 11-15 () 16 ve Üstü ()
7. Çalışma Şekliniz	: Gündüz () Nöbet () Vardiya ()

2- Lütfen yaptığınız görev düşünüldüğünde iş tatmini konusunda verilen sorulara uygun bulduğunuz cevabı belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
8. İşim benim için hobi gibidir.	()	()	()	()	()
9. İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
10. Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
11. İşimden çok keyif alıyorum.	()	()	()	()	()
12. Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	()	()	()	()	()

3- Lütfen yaptığınız görev düşünüldüğünde iş yerinde yaşanan çatışmalar konusunda verilen sorulara uygun bulduğunuz cevabı belirtiniz.

13. Çalıştığım birimde uyum vardır.	()	()	()	()	()
14. Çalıştığım birimde kimin hangi işi yapması gerektiği konusunda çok fazla çekişme var.	()	()	()	()	()
15. Çalıştığım birimin üyeleri arasında görüş ayrılığı vardır.	()	()	()	()	()
16. Çalıştığım birimden ayrılmalar vardır.	()	()	()	()	()
17. Çalıştığım birimin üyeleri birbirlerinin fikirlerini destekliyor.	()	()	()	()	()
18. Çalıştığım birimin üyeleri arasında çatışmalar vardır.	()	()	()	()	()
19. Çalıştığım birimin üyeleri arasında dostluk vardır.	()	()	()	()	()
20. Çalıştığım birimin üyeleri arasında “biz” hissi vardır.	()	()	()	()	()
21. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasında anlaşmazlıklar vardır.	()	()	()	()	()
22. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasında uyum vardır.	()	()	()	()	()
23. Diğer birimler, çalışmalarımızın gerçekleştirilmesi için gerekli olan bilgileri saklı tutar.	()	()	()	()	()
24. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasındaki ilişki genel organizasyonun hedeflerine ulaşmada uyumludur.	()	()	()	()	()
25. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasında karşılıklı yardım eksikliği vardır.	()	()	()	()	()
26. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasında işbirliği var.	()	()	()	()	()
27. Çalıştığım birim ile diğer birimler arasında kişilik çatışmaları var.	()	()	()	()	()
28. Diğer birimler, çalıştığım birim için sorun yaratır.	()	()	()	()	()

4- Lütfen yaptığınız görev düşünüldüğünde işten ayrılma konusunda verilen sorulara uygun bulduğunuz cevabı belirtiniz.

29. Sık sık şu anki işimden ayrılmayı düşünüyorum.	()	()	()	()	()
30. Yakın gelecekte muhtemelen yeni bir iş arayacağım.	()	()	()	()	()
31. En kısa zamanda bu organizasyondan ayrılacağım.	()	()	()	()	()

LÜTFEN ARKA SAYFAYI ÇEVİRİNİZ.

LÜTFEN ARKA SAYFAYI ÇEVİRİNİZ.

5- Lütfen yaptığımız görev düşünüldüğünde iş yaşam kalitesi konusunda verilen sorulara uygun bulduğunuz cevabı belirtiniz.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Fikrim Yok	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
32. Net bir hedeflerim var ve beni işimi yapmam konusunda motive ediyor.	()	()	()	()	()
33. Çalışma alanımdaki görüşlerimi dile getirip gerekli değişiklikleri sağlayabildiğimi hissediyorum	()	()	()	()	()
34. Yeteneklerimi işte kullanma fırsatım var	()	()	()	()	()
35. Şu an kendimi iyi hissediyorum	()	()	()	()	()
36. İşverenim, işe uyum sağlamak için yeterli olanaklar ve esneklik sağlıyor	()	()	()	()	()
37. Mevcut çalışma saatlerim kişisel durumuma uyar	()	()	()	()	()
33. Sık sık iş yerinde baskı altında hissediyorum.	()	()	()	()	()
39. İyi bir iş yaptığımda, amirim tarafından onaylanır.	()	()	()	()	()
40. Son zamanlarda kendimi mutsuz ve depresyonda hissediyordum.	()	()	()	()	()
41. Hayatımdan memnunum.	()	()	()	()	()
42. İşyerinde yeni beceriler geliştirmeye teşvik ediliyorum.	()	()	()	()	()
43. Beni kendi çalışma alanımda etkileyen kararlara katılıyorum.	()	()	()	()	()
44. İşverenim bana işimi etkin bir şekilde yapmam için gerekenleri sağlıyor.	()	()	()	()	()
45. Çalıştığım birimdeki amirim esnek çalışma saatlerini aktif olarak teşvik ediyor.	()	()	()	()	()
46. Birçok yönden hayatım ideal olana yakındır.	()	()	()	()	()
47. Güvenli bir ortamda çalışıyorum.	()	()	()	()	()
48. Genellikle işler benim için iyi gidiyor.	()	()	()	()	()
49. Burada benim için mevcut olan kariyer fırsatlarından memnunum.	()	()	()	()	()
50. Sık sık işyerinde aşırı stres hissediyorum.	()	()	()	()	()
51. Şu anki işimi yerine getirmek için aldığım eğitimden memnunum.	()	()	()	()	()
52. Son zamanlarda, göz önünde bulundurulmuş her şeyden kendimi oldukça mutlu hissediyorum	()	()	()	()	()
53. Çalışma koşulları tatmin edicidir.	()	()	()	()	()
54. Kendi çalışma alanımda grubun diğer üyelerini etkileyen kararlara katılıyorum.	()	()	()	()	()

6- Lütfen yaptığımız görev düşünüldüğünde iş stresi konusunda verilen sorulara uygun bulduğunuz cevabı belirtiniz.

55. Çok hızlı çalışmak zorundayım.	()	()	()	()	()
56. Çok yoğun çalışmak zorundayım.	()	()	()	()	()
57. Yaptığım iş çok fazla çaba gerektirir.	()	()	()	()	()
58. Her şeyi yapmak için yeterli zamanım vardır.	()	()	()	()	()
59. Yaptığım işte sık sık istemediğin taleplerle karşılaşıyorum.	()	()	()	()	()
60. İşim yeni şeyler öğrenmeme imkan sağlıyor.	()	()	()	()	()
61. İşim üst düzeyde beceri ve uzmanlık istiyor.	()	()	()	()	()
62. Yaptığım iş ilk olarak benim harekete geçmemi gerektiriyor.	()	()	()	()	()
63. Tekrar ve tekrar aynı şeyleri yapmak zorunda kalıyorum.	()	()	()	()	()
64. İşimde nasıl çalışacağımın kararını kendim verebiliyorum.	()	()	()	()	()
65. İşimde ne yapacağımın kararını kendim verebiliyorum.	()	()	()	()	()
66. İş ortamım sakin ve hoştur.	()	()	()	()	()
67. İş yerimde diğer çalışanlarla iyi geçinirim.	()	()	()	()	()
68. İş arkadaşlarım beni destekler.	()	()	()	()	()
69. Eğer kötü günümdeysem iş arkadaşlarım beni anlar.	()	()	()	()	()
70. Üstlerim ile iyi geçinirim.	()	()	()	()	()
71. İş arkadaşlarım ile çalışmaktan zevk alırım.	()	()	()	()	()

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER.

EK-2



T.C.
SAĞLIK BİLİMLERİ ÜNİVERSİTESİ
Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu

Sayı : 46418926

Konu : Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurul Kararları

ARAŞTIRMA PROJESİ DEĞERLENDİRME RAPORU


TOPLANTI TARİHİ : 08 EKİM 2019 SALI
TOPLANTI NO : 2019/14
PROJE/ KARAR NO : 19/306 (Değerlendirilme Tarihi: 25.09.2019-08.10.2019)

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi-Sağlık Yönetiminde görevli Doç. Dr. Derya SIVUK'un sorumlu araştırmacı, Öğr.Gör. Fırat SEYHAN'ın yardımcı araştırmacı olduğu, 19/306 kayıt numaralı, "**Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki**" başlıklı yüksek lisans tezi önerisi, araştırmacının gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.


BAŞKANAhmet COŞAR
Prof. Dr.**ÜYE**TOPLANTIYA KATILMADI
Alper GÖZÜBÜYÜK
Prof. Dr.**ÜYE**Selâhattin BEDİR
Prof. Dr.**ÜYE**Levent KENAR
Prof. Dr.**ÜYE**Yusuf İZCİ
Prof. Dr.**ÜYE**TOPLANTIYA KATILMADI
Ayten TÜRKCANI
Prof. Dr.**ÜYE**TOPLANTIYA KATILMADI
Ali Kağan COŞKUN
Doç. Dr.**ÜYE**Canlırık TAŞÇI
Doç. Dr.**ÜYE**Suat DOĞANCI
Doç. Dr.**ÜYE**Dilek YILDIZ
Doç. Dr.**ÜYE**Gülten GÜVENÇ
Doç. Dr.**ÜYE**Mustafa GÜNEY
Dr. Öğr. Üyesi

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu
Etilik-Ankara
Telefon: 0 (312) 304 6135

EK-3



T.C.
 ANKARA VALİLİĞİ
 İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
 Sağlık Bakanlığı Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI GÜLHANE EĞİTİM VE
 ARAŞTIRMA HASTANESİ - T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI
 GÜLHANE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
 06/09/2019 10:41 - 50687469 - 044 - E 15077

 #0:00784419

Sayı : 50687469-044
 Konu : Anket Uygulaması.

Sayın, Fırat SEYHAN
 (Sağlık Bilimleri Üniversitesi Gülhane Meslek Yüksekokulu)

İlgili: 02.09.2019 tarihli dilekçeniz.

"Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki" isimli yüksek lisans tezinize ait anket uygulamasının, hastanemizde görevli sağlık çalışanlarına yapılabilmesi için gerekli izin verilmesi hakkındaki talebiniz ilgi ile bildirilmiştir.

Bahse konu talebiniz, Başhekimliğimizce uygun görülmüştür.

Bilgilerinize ve gereğini rica ederim.

e-izmalıdır.
 Dr. Ebubekir ARDIÇ
 Başhekim V.

Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi Emrah Mah. Gülhane Cad. 06010
 Keçiören/Ankara Personel Birimi (Yazı İşleri)
 Telefon: Faks No: +90 312 304 21 00
 e-Posta: nurten.muhacir@saglik.gov.tr İnternet Adresi:

Bi gi için: Nurten MUHACİR
 Veri Hazırlama ve Kontrol İşlt.
 Telefon No: +90 312 304 21 41

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden bbfe692b-55e6-48a4-95c7-65d50cc1e85e kodu ile erişebilirsiniz.
 Bu belge 507C sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : SEYHAN, Fırat
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri : 17.07.1985 - Ankara
Medeni hali : Evli
E-mail : firatseyhanfirat@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Türk Hava Kurumu Üniversitesi	2014
Lisans	Anadolu Üniversitesi	2007
Lise	Gülhane Askeri Tıp Akademisi	2003

Yabancı Dil

İngilizce

Yayımlar

-

Hobiler

-



