



T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ VE
PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Mehmet AKBAYIR

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ**

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARININ PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ VE
PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ**

Mehmet AKBAYIR

**Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ**

İSTANBUL-2019

T.C.
ÜSKÜDAR ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ

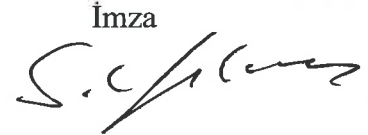
Anabilim Dalı : Sağlık Yönetimi
Program : Sağlık Yönetimi
Öğrenci No : 164201005
Öğrenci Adı Soyadı : Mehmet AKBAYIR

Sağlık Çalışanlarının Problem Çözme Becerisi ve Performansı Arasındaki İlişki isimli çalışma aşağıdaki jüri tarafından 19.09.2019 tarihinde yapılan sınavda Yüksek Lisans Tezi olarak oybirliğiyle kabul edilmiştir.

Jüri Başkanı : Prof. Dr. Haydar SUR
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza


Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ
(Üsküdar Üniversitesi)

İmza


Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ali ARSLANOĞLU
(Sağlık Bilimleri Üniversitesi)

İmza


ONAY

Bu tez, yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Türker Tekin ERGÜZEL
Enstitü Müdür V.

ÖZET

Sağlık hizmetlerinin ekibini oluşturan sağlık çalışanları; aldığı eğitim ve iletişim becerileriyle eleştirel düşünebilen, problem çözme becerilerini kullanarak sorumluluk alabilen profesyonel bir meslek gruplarıdır. Sağlık çalışanlarının problem çözme becerilerinin diğer birçok meslek gruplarında olduğundan daha gelişmiş olması bakım verdikleri hastaların zarar görmesini engelleme ve yaşamı koruma sorumlulukları gereğidir.

Problem çözme, bireyin bilgiyi almasını, bir aşamadan geçirmesini ve bu öğretiyi kullanmasını gerektirir. Sağlık çalışanları hem kişisel problemlerle başa çıkmak hem de stresli ve akut durumların yaşandığı, hızlı ve karmaşık değişim gerektiren bir iklimde olan hastanede başkalarının problemlerine çözüm bulmak zorundadırlar. Yaratıcılığın ve problem çözmenin organize bir ortam içinde oluşması, profesyonel sağlık çalışanlarının kişisel olarak gelişmesine ve çalışma performanslarının artmasına neden olacaktır. Böylece çalışanlar mesleki hayatında önemli olan kaliteli ve doğru hizmeti gerçekleştirecek ve başarıya da ulaşacaklardır. Çalışmada, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının problem çözme beceri düzeyleriyle performansları arasındaki ilişki belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların problem çözme becerileri ile sosyo-demografik özelliklere göre analizi sonrası yalnızca cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p \leq 0,05$). Bu doğrultuda çalışanların problem çözme envanteri ve performans ölçeği için güvenilirlik analizi uygulandığında da minimum cronbach's alfa katsayısı her bir ölçümde 0,70'den büyük olarak bulunmuştur. Sonuç olarak uygulanan bu ölçeklerde incelemek istediğimiz olguyu çok iyi bir şekilde ölçmektedir.

Anahtar Kelimeler: Performans, Çalışan Performansı, Problem Çözme, Sağlık.

ABSTRACT

The health workers who make up the team of health services; They are professional professional groups who can think critically with their education and communication skills and take responsibility by using problem solving skills. The problem-solving skills of healthcare workers are more advanced than in many other occupational groups, and it is necessary to protect their patients from harm and to protect their lives.

Problem solving requires the individual to receive information, pass it through, and use this doctrine. Health professionals have to cope with personal problems and find solutions to the problems of others in a hospital in a climate that requires rapid and complex change in stressful and acute situations. The creation of creativity and problem solving in an organized environment will lead to the personal development of professional health workers and increase their work performance. In this way, the employees will realize the quality and right service which is important in their professional life and they will achieve success. In this study, the relationship between problem solving skill levels and performance of health workers working in a public hospital was determined. As a result of the research, after the analysis of the problem-solving skills of the employees according to socio-demographic characteristics, only a significant difference was found between the gender variable ($p \leq 0.05$). Accordingly, when reliability analysis was applied for the problem-solving inventory and performance scale of the employees, the minimum cronbach's alpha coefficient was found to be greater than 0.70 in each measurement. As a result, it measures the case we want to examine very well in these scales.

Keywords: Performance, Employee Performance, Problem Solving, Health.

ÖNSÖZ

Bu çalışma, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının problem çözme beceri düzeyleriyle performansları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Çalışmamı yaparken bana destek olan, bilgi ve tecrübeleri ile araştırmama ışık tutan danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ' a, varlıkları benim için en büyük ilham ve mutluluk kaynağı olan, her zaman ve her konuda bana büyük fedakârlıklarda bulunarak beni sabırla destekleyen aileme sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.



BEYAN

Bu çalışmanın kendi tez çalışmam olduğunu, planlanmasından yazımına kadar hiçbir aşamasında etik dışı davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi beyan ederim.

19/ 09/ 2019

Mehmet AKBAYIR



İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
BEYAN.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar DİZİNİ.....	vii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	viii
1. GİRİŞ.....	1
2. GENEL BİLGİLER.....	3
2.1. Problem ve Problem Çözme Kavramı.....	3
2.1.1. Problem Kavramı.....	3
2.1.2. Problem Çözme Kavramı.....	4
2.1.3. Problem Çözme Becerileri.....	6
2.1.4. Problem Çözme Süreci ve Aşamaları.....	6
2.1.5. Problem Çözme Yöntemleri.....	9
2.1.6. Problem Çözmeyi Etkileyen Faktörler.....	10
2.1.7. Problem Çözme Modelleri.....	11
2.1.7.1. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlilik Modeli.....	12
2.1.7.2. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı.....	12
2.1.7.3. Karl Popper ve Problem Çözme Kuramı.....	13
2.1.7.4. Alex Osborn'un Sorun Çözme Kuramı.....	13
2.1.7.5. Mountrorse ve Beş Aşamalı Sorun Çözme Yaklaşımı.....	14
2.1.8. Problem Çözümünde Eleştirel Düşüncenin Önemi.....	14
2.1.9. Problem Çözümünde Karşılaşılan Engeller.....	15
2.1.10. Sağlık Çalışanlarında Problem Çözme.....	16
2.2. Performans ve Çalışan Performansı Kavramı.....	18
2.2.1. Performans Kavramı.....	18
2.2.2. Performansla İlişkili Diğer Kavramlar.....	20
2.2.2.1. Verimlilik.....	20
2.2.2.2. Üretim Sınırı.....	20
2.2.2.3. Etkililik.....	21

2.2.3. Performansı Belirleyen Faktörler.....	21
2.2.3.1. Örgütsel Faktörler.....	22
2.2.3.2. Kişisel Faktörler.....	22
2.2.3.3. Çevresel Faktörler.....	23
2.2.4. Performans Değerleme Kavramı.....	23
2.2.4.1. Performans Değerlemenin Önemi ve Faydaları.....	24
2.2.4.2. Performansı Değerlemenin Amaçları.....	25
2.2.4.3. Performans Değerleme Süreci.....	26
2.2.4.4. Performans Değerlemenin Sonuçları.....	27
2.2.5. Çalışan Performansı Kavramı.....	28
2.2.6. Sağlık Çalışanlarında Performans.....	29
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	31
3.1. Araştırmanın Modeli.....	31
3.2. Araştırmanın Hipotezleri.....	31
3.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme.....	31
3.4. Veri Toplama Araçları.....	32
3.5. Verilerin Analiz Yöntemleri.....	32
4. BULGULAR.....	34
5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	42
6. KAYNAKLAR.....	44
FORMLAR.....	47
Ek-1: Anket Formu.....	47
ÖZGEÇMİŞ.....	52

TABLULAR DİZİNİ

Tablo 1: Sosyo-demografik özellikler.....	34
Tablo 2: Çalışanların problem çözme envanteri ile ilgili analizi.....	35
Tablo 3: Çalışanların performans ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikleri.....	37
Tablo 4: Problem çözme envanteri ve performans ölçek puanlarının tanımlayıcı istatistikleri.....	38
Tablo 5: Ölçeklerin normallik dağılım analizi.....	38
Tablo 6: Çalışanların problem çözme puanının sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması.....	39
Tablo 7: Çalışanların performans puanının sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması.....	40

KISALTMALAR DİZİNİ

Akt : Aktaran

DSÖ : Dünya Sağlık Örgütü

s. : Sayfa

TDK : Türk Dil Kurumu

vd. : ve diğerleri



1. GİRİŞ

Problem çözme becerisi, çözüme ulaşılabilecek bilginin elde edilerek bireyin bu bilgiyi işine yarayacak şekilde değerlendirmesi ve kullanabilmesi becerisidir. Problem çözümlenirken en etkin ve verimli yöntemler tercih edilmelidir (Williams, 2001). Problem çözümünde sistematik bir düzen içerisinde hareket edilmesi kişinin kendisini daha iyi tanıyarak, korkularını öğrenmesi ve problemlere buna göre yaklaşmasında etkili olmaktadır (Altun, 2003). Sağlık çalışanlarının bireysel olarak problemlerin çözümünde kendilerini yeterli derecede algılayarak; aile, toplum ve birey sağlığı ile ilgili ortaya çıkabilecek problemleri önceden tespit ederek, çözüm bulma çabası içerisinde olması önemlidir (Abaan ve Altıntoprak, 2005).

Sağlık alanındaki gelişmelere bağlı olarak ortaya çıkan bilgi artışı sürdüğü müddetçe, teknolojik gelişmeler arttıkça karmaşık bir hal alan problemler ile karşılaşmaktadır. Sağlık sisteminde sağlık personellerinin büyük bir kısmını meydana getiren hemşireler çalışma ortamları olan hastanelerde farklı problemler ile karşı karşıya kalabilmektedirler. Hemşireler kendi kişisel problemleri ile başa çıkmanın dışında bir de stresli ve akut durumların meydana geldiği, hızlı değişiklikler gösteren karmaşık bir hastane ortamında başkalarının problemlerine çözüm bulmak mecburiyetindedirler. Kişiler karşılaştıkları problemlere karşı etkili çözüm bulma yöntemlerine sahip olmalıdır. Ortaya çıkan problemlere karşı olabildiğince az enerji ile kişiyi yormayacak şekilde müdahale edilmesi problem çözme mekanizmalarını daha etkin hale getirecektir. Meydana gelen problemlerin çözümünde hem süreç hem de teori ve uygulama açısından yeterli olması önemli bir yere sahiptir. Problem çözme yetisinin sağlık çalışanlarında güçlü olması hayati bir önem taşımaktadır.

Problem çözme, bireyin gerekli olan bilgiyi elde ederek bunu kendi değerlendirmesinden geçirerek gerekli olan durumlarda kullanmasını zorunlu kılmaktadır. Bilgi bireyin kişisel hayatı ile alakalı olabileceği gibi mesleki hayatı için öğrenilmesi gerekli olan bilgiler de olabilir. Hemşireler kendi kişisel problemleri ile başa çıkmanın dışında aynı zamanda çalışma ortamları olan hastanelerde, stresli ve akut durumların meydana geldiği karmaşık ve hızlı değişime uğrayan bir ortamda başkalarının problemleri ile de ilgilenerek çözüm bulmaya çalışmaktadırlar. Hemşirelerin, toplumun sağlık hizmetlerindeki ihtiyaçlarına yönelik olarak toplumsal duyarlılık içerisinde olmaları, bireylerin sağlık gereksinimlerine yeterli karşılığı

verebilecek ve politikalarda söz hakkı yüksek olan kişiler olmaları beklenmektedir. Hemşirelik mesleğinde verilen bakım hizmetinde ve niteliklerinde katkı sağlayan dinamiklerin yeterli olmaması ve problem çözmedeki yetersizlikler kişinin aldığı hizmetin kalitesini, etkinliğini ve aynı zamanda çalışan performansını da olumsuz bir şekilde etkilemektedir.

Hemşirelerin alınacak olan kararlarda etkin olması ve kararlara katılması, görevlerini planlayarak düzenli bir şekilde yerine getirmelerinde yaratıcılık ve problem çözme becerisi önemli bir yere sahiptir. Problem çözme yetisinin ve yaratıcılığın örgütsel iklim içerisinde meydana gelmesi, profesyonel anlamdaki hemşirelik uygulamalarının ilerlemesine ve sağlık çalışanlarının performansını yükseltmekte etkilidir. Bu şekilde hemşireler meslek hayatlarındaki önemli bir yeri olan kaliteli hizmet verme anlayışını yerine getirecek ve daha verimli olarak başarıyı yakalayacaklardır.

Bu kapsamda hazırlanan çalışmanın amacı, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının problem çözme beceri düzeyleriyle performansları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmanın uygulamasında veri katılımcısı sağlık alanında çoğunluğu oluşturan hemşire olarak belirlenmiştir. Hemşirelerin problem çözme becerilerini geliştirmeleri, verimlilikleri, kaliteli hasta bakımı ve profesyonel hemşirelik uygulamaları açısından büyük bir önem taşımaktadır. Araştırmada hemşirelerin problem çözme beceri düzeyleri ve performansları çeşitli demografik özellikleri ile ilişkisi incelenerek ilgili bulguların alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma dört ana bölümden oluşmaktadır. Çalışma literatürünün incelendiği ikinci bölümde problem ve problem çözme kavramı, performans kavramı, çalışan performansı kavramı ve sağlık çalışanlarında performans incelenmektedir. Çalışmanın alan araştırmasının bulunduğu üçüncü bölümde veri elde etmek için uygulanan anket çalışmasının yöntem ve analiz çözümlerine yer verilmektedir. Çalışmanın dördüncü bölümünde ise araştırma verilerinin analizleri yardımıyla ortaya çıkan bulgular değerlendirilmiş ve son olarak önerilerde bulunulmuştur.

2. GENEL BİLGİLER

Çalışmanın bu bölümünde problem kavramı, problem çözme kavramı, performans kavramı, çalışan performansı kavramı ve sağlık çalışanlarında performans incelenmektedir.

2.1. Problem ve Problem Çözme Kavramı

2.1.1. Problem Kavramı

Kişi doğumu ile başlayan hayat serüveninde yaşamının her alanında çözülmesi gereken problemler ve zorluklarla karşılaşabilir. Bu, hayatın rutin akışı içerisinde olabilecek bir durumdur. Bu gibi istenilmeyen olumsuz durumlar problem olarak görülmektedir. Bireyin yaşam süreci içerisinde de problem olmaması ya da hiç problemler ile karşılaşmaması mümkün olmayacak bir durumdur. Bu nedenle problemsiz bir hayat beklentisi sadece bir hayal olabilir. Böyle hayaller ile yaşamaktansa hayata değer katan ve hayatı anlamlandıran, kişiyi yaşadığı hayat içerisinde güdülendirerek harekete geçiren ve problemlerin çözüm yöntemlerini geliştirmesini sağlayan kaliteli bir hayat sürmesinde büyük öneme sahiptir.

Günlük hayat içerisinde sürekli olarak sohbetlerimize konu olan kişisel problemler, toplumsal problemler, ekonomik problemler, gençlerin problemleri, iletişim problemleri, sağlık problemleri gibi bu şekilde sıralayabileceğimiz ifadelerden bahsedebiliriz. Burada sıralamış olduğumuz ve hepsinin de sonuna gelen problem ifadesi herkes tarafından anlaşıldığı düşünülen bir sözcüktür. Fakat belirtilen problem sözcüğü ile tam olarak ifade edilen durum açık bir şekilde bilinmemektedir.

Türk Dil Kurumu (TDK) problemi; araştırılarak öğrenilmesi gereken, düşünülerek çözümlenmesi gereken ve bu neticeler doğrultusunda bir sonuca bağlanması gereken durum, mesele, sorun olarak ifade etmiştir (Şahin, 2015). Problem ifadesi ile ilgili olarak literatüre bakıldığında birbirinden farklı olarak birçok tanımının mevcut olduğu görülmüştür:

- Problem, kişinin ulaşmak istediği amaçlar doğrultusunda ilerlerken önüne çıkan engeller neticesinde ortaya çıkan bir durumdur (Cüceloğlu, 1999).

- Problem, karşılaşılan sorunların çözümü olsa dahi henüz çözüm aşamasına gelmemiş durumlardır (Dağlı, 2004).
- Problem, içinde bulunulan mevcut durum içerisinde karşı karşıya kalınan tehlike ve çözümlenmesi gereken sorunlardır (Aslan, 2002).
- Kişiyi düşünsel ve fiziksel olarak zor durumda bırakan ve birden fazla çözüm yolu olabilen bütün durumlar problem meydana getirir (Karasar, 2005).

Sağlık çalışanlarında problem ifadesinin tanımını değerlendirdiğimizde; “klinik problem yani hastalık; kişilerin fiziksel, akılsal ve sosyal tam bir iyilik halinin yokluğu” şeklinde ifade edilmiştir (Velioğlu, 1999). Yukarıda sıralamış olduğumuz ve ifade edilen problem tanımlarının hepsi değerlendirildiğinde ortaya çıkan üç temel özellik vardır. Bunları şu şekilde belirtebiliriz (Kalaycı, 2001):

- Problem, kişinin karşı karşıya kaldığı bir engeldir ve “engel” kelimesi birçok tanımda belirtilmiştir. Karşı karşıya kalınan problemlere göre engeller de değişiklik göstermektedir.
- Problem bireyin çözüme ulaştırmaya çalıştığı bir ihtiyaç halidir.
- Birey hazırlıksız olarak bir engelle karşı karşıya kalmıştır ve çözümü için öncesinden bir hazırlık yapmamıştır.

Problemler bilişsellik ve duygu yüklü bir bileşim özelliği gösterebilir. Gündelik hayat içerisinde karar aşamalarındaki zorluklar, birbiri ile çelişki içerisine giren amaçlar, sorumluluğu büyük olan işler, karşılaşılan engeller ve ihtiyaçların giderilmemesi gibi problemler ile karşı karşıya kalınabilmektedir (Gülbüz, 2014). Bu aşamalarda önemli olan problemler daha da büyümeden ve karmaşık bir hal almadan çözüme ulaştırılmasıdır.

2.1.2. Problem Çözme Kavramı

Kişinin doğumu ile başlayan ve hayatı boyunca süregelen hayatının birçok alanında karşılaşılabilecek çözüme kavuşturulması gereken zorluklar olacaktır. Bu hayatın normal akışı içerisinde var olan bir durumdur. Bu gibi olumsuzluk teşkil eden pozisyonlar problem olarak nitelendirilmektedir. Yaşam süreci içerisinde hiç problem ile karşılaşmamak mümkün olmayacak bir durumdur. Bu nedenle hiç problemin olmayacağı bir yaşam alanı bulmak imkânsız ve hayalidir. Bu şekilde hayaller ile

yaşamı sürdürmek yerine, hayatı anlamlandıran bireyi içinde bulunduğu yaşam sürecine güdüleyen problemlerin çözüm yollarını öğrenerek daha kaliteli bir yaşam sürmesi açısından önemli bir yere sahiptir (Şahin, 2015).

Problem çözme, amaçlanan hedefleri elde edebilmek için etkili olan araç ve eylemleri seçerek kullanma şekli olarak da ifade edilmiştir. Her bireyin karşılaştığı problemlere bakış açısı ve çözümleme yöntemleri farklılık göstermektedir. Kişilerin karşılaştıkları problemlere olan yaklaşımları ile diğer kişilik özellikleri ve içinde buldukları yaşam koşulları da önem taşımaktadır (Gülbüz, 2014).

Sonmaz farklı ifadeleri örnek olarak problem çözme; bilişsel, sosyal ve duygusal açılardan olmak üzere üç farklı alt boyutta değerlendirmiştir. Bilişsel alt boyut; karşılaşılan problemin kişi tarafından algılanarak, var olan gerçek problemin bulunması, farklı çözüm yolları oluşturularak bu çözüm yollarından en etkili olan çözüme karar verilmesi şeklinde bir takım bilişsel aşamaları kapsamaktadır. Duygusal alt boyutta, özellikle bireyler arasındaki sorunların çözümü aşamasında faydalı sonuçlar alabilmek için kişilerin kendi duyguları ile birlikte karşı taraftaki bireyin de duygularını bilerek en uygun tepkileri geliştirmesi önemlidir. Bunun yanı sıra problem çözme aşamasında kişi, çözüm odaklı olarak hareket ettiğinde karşısına çıkan engelleri gerilmeden daha rahat olarak aşabilmektedir. Problem çözmenin sosyal alt boyutu ise karşılaşılan benzer problemlerde uzman kişilerden görüş almak, farklı kişilerin bu gibi durumlarla karşılaştıklarında nasıl bir çözüm yolu izlediğini öğrenmek veya yazılı olarak yer alan mevcut çözüm yollarını aramak gibi sosyal eylemler içerisinde olmaktadır. Ayrıca bunların yanı sıra karşılaşılan problemlerin çözümünde başarılı olan bireyler toplum içerisinde önemli bir statüye sahip olabilecek yapıya sahiptir (Çetinkaya, 2013).

Problem çözme genel olarak değerlendirildiğinde öğretilbilir bir durumdur ve kişinin iç ve dış dünya ile olan yaşam dengesini gösteren bir kabiliyet olarak ifade edilebilir. Bilişsel, davranışsal ve duyuşsal unsurları içermesinin dışında “uyum” becerisini de gerekli kılan ve birçok araştırmacı tarafından da karşılaşılan problemleri çözümleme ve başa çıkma yeteneğinin alt bileşeni olarak görüldüğünden ruh sağlığının işareti olarak düşünülmüştür (Baltacı, 2010).

Problem teşkil edebilecek bir durum ile karşı karşıya kalındığında kişiler bazen; bu süreçlere göre hareket etmek yerine problemi yok sayarak görmezden gelme, başkalarının düşünce ve yönlendirmelerine göre davranış sergileme, saldırgan bir

davranış içerisinde girmeye, düşünmeden hareket etme ve umursamadan zamana bırakma gibi yöntemleri benimseyerek bu doğrultuda hareket edebilmektedirler. Fakat problem çözme teknik bir süreç doğrultusunda hareket edilerek, öğretilen bilenecek bir durumdur (Güner, 2007).

2.1.3. Problem Çözme Becerileri

Problem çözme becerisi, bireyi belirli hedeflerine ulaştırması için gerekli olan bilginin öğrenilerek, amaçlarına faydalı olabilecek kullanıma getirilmesi ve çözüme ulaştırılması sürecini belirtmektedir (Bahar, 2006).

Kişilerin yaşamları süresince karşılaştıkları ve çözüme ulaştırmak istedikleri birçok problem olabilmektedir. Bu nedenle kişilerin olaylara bakış açıları, algılama şekilleri, hayat felsefeleri, düşünce olarak farklı düşüncelere sahip olmaları, karşılaştıkları problemlere farklı açılardan bakabilen bir yapıya sahip olmaları gibi durumları ortaya çıkarmaktadır (Kelleci ve Gölbaşı, 2004).

Yeşildere ve Tümnüklü'ye göre kişiler problemler ile karşılaştıklarında zihinleri karışmaktadır. Bu süreçte zihin ortaya çıkan problem için çözüm yolları aramakta, fakat ilk defa karmaşık bir durum içerisinde giren zihin çözüm yolu geliştirmekte zayıf kalabilmektedir. Sadece geçmişte yaşamış olduğu tecrübelerle dayalı olarak bir çözüm yolu bulma çabası içerisinde girmekte ve bu durumda kişinin geçmişte ki tecrübe, bilgi ve birikimi ile ilgilidir.

Kişilerin yaşamlarını ölene kadar sorunsuz bir şekilde geçirmesi imkânsızdır. Bütün bireyler yaşamları boyunca problemler ile karşılaşır, sadece problemin şekli farklılıklar gösterir. Kişiler karşılaştıkları problemleri sadece düşünce güçleri ile üstesinden gelerek çözüme ulaştırabilirler. Kişiler problemlerin çözümünde kendilerini yeterli gördükleri oranda strese girerler. Bu konuda yetenekli olduğunu düşünen bireyler daha az gerginlik yaşayarak çözüme ulaşırlar. Problemin kaynağını ve çözümünü bilgi ve yetenekleri ile araştırma içerisinde girerek, bakış açılarında gelişme sağlayarak çözümünü bulabilirler. Bireyler sorunların çözümünde üstbilişim olarak ifade edilen düşünce şeklinden de yararlanabilmektedir. Bu şekilde kişilerde daha basit olarak çözüm yöntemleri gelişebilir ve içsel olarak sıkıntılı oldukları durumdan kurtulabilirler (Gürleyük, 2008).

2.1.4. Problem Çözme Süreci ve Aşamaları

Problemlerin birçoğunu çözme konusunda işe yarayacak ve problem çözenlere yönelik olarak tavsiyelerde bulunulacak birçok yöntem mevcuttur. Yapılan çalışmalara göre problem çözme eylemi zamana ve duruma göre farklılık göstermektedir. Problemlere yönelik olarak çözümlerde bulunan bireylerin her basamakta farklı davranarak probleme olan yaklaşımlarının değişmesi mümkündür. Gerçekleşen problem çözme eylemleri farklılıklar göstermiş olsa bile problem çözmede kesinleşmiş ve ortak bir kabul görmüş temel faktörler vardır. Bunlar şu şekilde belirtilebilir (Bingham, 2004):

1. Problemi tanıyarak, ona zaman ayırıp uğraşma gereksinimi hissetmek
2. Problemi açıklayarak, etki alanını tanımaya, niteliğini anlamaya ve bununla ilgili olarak farklı ikincil problemleri anlamaya çalışmak
3. Probleme yönelik olarak bilgi ve verilerin toplanması
4. Probleme dair en uygun bilgileri ve verileri seçerek düzene sokmak
5. Toplanmış olan veriler doğrultusunda hareket ederek en uygun çözüm yolunu tespit ederek, kararlaştırmak
6. Probleme yönelik olarak belirlenen çözüm yollarını değerlendirerek en uygun olan çözümü tercih etmek
7. Uygun olduğu düşünülen ve tercih edilen çözüm yolunu denemek
8. Problem çözmede kullanılan yöntemin değerlendirmesini yapmak

Yukarıda da belirtildiği üzere problem çözme, detaylı bir işlemdir; bu nedenle, bireylerin karşılaştıkları problemleri çözmesi için yukarıda sıralanan ifadelerin hepsinin de kullanılması mümkün değildir ve çözüm işlemi de bu sıralama doğrultusunda yapılmayabilir. Problem çözümünü gerçekleştiren birey kendi içinde bu durumu içselleştirdiği için bu sıralamalar arasında değişiklikler yaparak çalışmalarını sürdürebilir. Var olan problemin alanına ve problemle ilgili bilgi düzeyine göre basamaklar arasında birleştirme yapabilir ya da bunlardan bazılarını atlayabilir. Bununla beraber, sürecin farklı yönleri ile ilgili olarak bilgi edinmek, problemlerin çözümüne yönelik olarak gösterilen itina bilinçli bir yaklaşım sergilendiğini göstermektedir.

Yapılan işlemlerden daha etkili çözümler alınarak geliştirilmesini sağlar (Sarıcı Bulut, 2008).

D' Zurilla ve Nezu (2007)'ya göre problem çözme süreci:

- Problem yönelimi (olumlu ve olumsuz yönelim)
- Problemin belirlenerek formüle edilmesi
- Alternatiflerin çoğaltılarak üretilmesi
- Alternatifler arasından seçim yapma, karar verme
- Tercih edilen çözümün uygulanması ve doğruluğunun kanıtlanması şeklinde sıralanan beş basamaktan meydana gelmektedir.

Decker ve Sullivan'a göre ise problem çözme süreci 8 basamakta değerlendirilmektedir. Bunlara kısaca değinecek olursak (Tercanlı, 2011):

Problemi Tanımlama: Problemi tanımlama aşaması, problemi çözenin en önemli kısmıdır. Problem tanımlanırken amaç probleme sebep olan esas sebebin tanımını yapmaktır.

Veri Toplama: Problemin ne olduğunun belirlenmesi, çözüm sürecinin oluşması ve yürütmesi, çözümün etkili bir sonuç vermesi için gerekli verilerin toplanmasıdır. Bir problemi anlayabilmek için problemin etki alanına, boyutuna, sınırına, sebebine ve önem durumuna göre veri toplanması sağlanmalıdır. Veri toplanması yapılırken sebebi detaylı olarak öğrenmek için sabırlı bir şekilde çalışma gerçekleştirmek önemlidir.

Verilerin Analizi: Veriler analiz edilirken bulunan bütün veriler birleştirilerek hepsi bir arada değerlendirmeye tabi tutulur, eleştirilerde bulunulur ve analiz işlemi yapılır.

Çözüm Geliştirme: Bu basamakta seçenekler ortaya çıkarılarak, problemin çözüme ulaşması esnasında meydana gelebilecek tepkilere yönelik olarak bir liste yapılabilir. Bu aşamada çözüm yolları üretilirken asla imkânsız ve yapılamaz gözü ile bakılarak sınırlandırmalar yapılmamalı, anlamsız ve uygulanması zor olarak görünse bile listeye yazılarak tüm seçenekler arasında bir değerlendirme yapılmalıdır.

Sonuçları Gözden Geçirme: Bu aşamada ise çözüm için oluşturulan seçeneklere yönelik olarak avantaj ve dezavantajlar farklı iki liste şeklinde sıralanarak göz önünde bulundurulmalıdır. Yani seçilen çözüm yöntemi uygulandığı zaman elde edilecek olan

kazançlar ve kayıplar yazılarak belirlenmelidir. Bir problem çözümünde onun için en uygun olan yöntem belirlenirken kısa ve uzun vadeli olarak tüm problemlerin çözümünü dikkate alarak değerlendirme yapmak önemlidir.

Karar Verme: Bu aşamada probleme yönelik olarak gerçekleştirilecek olan eylemlerde uygun olan seçeneğin tercih edilmesidir. Karar verme esnasında acele kararlar vermek kısa süreli çözümler getirirken diğer yönden birkaç seçenek arasından değerlendirme yaparak hareket etmek yanlış kararlar alınmasına sebebiyet verebilir. Karar verme sürecinde kriter kullanarak hareket etmek her zaman için faydalı olabilmektedir.

Kararı Uygulama: Probleme yönelik olarak seçilen en uygun çözümün uygulanması ve uygulanacak olan eylemlerin yapılması aşamasıdır.

Çözümü Değerlendirme: Değerlendirme, problem çözme sürecinin son aşamasıdır ve tercih edilip uygulanan seçenek sonrasında ortaya çıkan gerçek sonucu değerlendirmek amacıyla yapılmaktadır. Amaç, var olan problemin ne derecede çözüme ulaştığının değerlendirilmesinin yapılması ve çözüm istenilen düzeyde değilse farklı çözüm seçeneklerinin de değerlendirilmesidir. Yapılan değerlendirme ne düzeyde güvenilir ve sağlam yapılmış olursa bu aşamada o derece başarılı olur.

2.1.5. Problem Çözme Yöntemleri

İnsanlar yaşamları süresince sıkıntılar ile karşılaşacaktır. Fakat önemli olan karşılaşılan bu sıkıntılar ile baş edebilmektir. Hayatın her aşamasında sıkıntılar ve zorluklar mevcuttur, bunların yokluğu hayal dahi edilemez. Bu nedenle böyle bir hayal ile yaşamak yerine karşılaşılan sorunlar ile nasıl baş edebiliriz ve üstesinden gelebiliriz anlayışı ile hareket etmenin önemi bilinmelidir (Gültekin, 2006). Problemler çözümlenirken kullanılan yöntemler ele alındığında en basit durumdan en karmaşık duruma göre şu yöntemler kullanılır (Kanbay, 2013):

- İçgüdülerden yararlanma: Problemlerin içsel duygulardan hareketle çözümlenmeye çalışılmasıdır. İnsanlara oranla hayvanlarda bu güdü daha yüksektir. İçgüdüler ile eylemde bulunma öğrenme ile gerçekleşen bir durum değildir. Bireyin doğuştan sahip olduğu hislerle hareket etme eylemidir. Örnek olarak, dünyaya yeni gelmiş olan bir bebeğin annesini emme güdüsü ile eylemde bulunması gibi. Yani daha önce karşılaşmadığı bir durum karşısında gerekli olan eylemin güdüsel olarak yapılması diyebiliriz.

- Deneme yanılma: Her bireyin karşılaştığı problemlere tepkisi farklılık göstermektedir. Verilen bu tepkilerin bazılarında problem çözümlenirken bazılarında ise başarısızlık ile neticelenebilmektedir. Bu yönetime bilinçli olarak yapılan bir öğrenme eylemi diyemeyiz. Deneme yanılma yöntemi ile gerçekleşen öğrenmeler diğer öğrenme yöntemlerinden farklı olarak daha kalıcı olmaktadır ve kolay bir şekilde unutulmaz.
- Ezber ile çözüm geliştirme: Bu çözüm yönteminde bireylerin geçmişten gelen tecrübelerinden yola çıkarak hareket edilmektedir. Karşılaşılan problem daha önce yaşanmış olan bir sorun ile aynı ya da benzer özelliklere sahip ise kişi bu sorunun çözümünde zorlanmaz. Genel olarak karşılaşılan sorunların hep aynı olmadığı düşünülürse bu durumda tek yöntem beklenen sonuca çok rahat ulaştırmayacaktır.
- Başka yaşantılardan yararlanma yöntemi: Karşılaşılan problemlerin çözüme ulaşamadığı durumlarda bireyler yakın çevrelerinden destek alma ihtiyacı hisseder. Bu şekilde davranarak farkında olmasak ta farklı bir problem çözme yöntemi kullanmış oluruz.
- Uslamlama yöntemi: Birçok teknikten farklı olarak en güvenli problem çözme yöntemlerinden biridir. Özellikle farklı bireylerin yaşamış olduğu sorunlarda gerçekleştirmiş oldukları çözüm yöntemlerini örnek alarak yapıldığında daha etkili sonuçlara ulaşılmaktadır. Zihinsel bir süreç olarak değerlendirilen bu yöntem de farklı metotların birleşiminden oluştuğu için daha etkili bir yöntem olduğu düşünülmektedir.

2.1.6. Problem Çözmeyi Etkileyen Faktörler

Problem çözme bir süreç şeklinde incelendiğinde, bu süreç üzerinde etkili olan birtakım faktörlerin varlığından söz etmek gerekmektedir. Öyle ki problem çözme sürecini etkileyen faktörleri, kişinin kendinden kaynaklı olan ‘kişisel faktörler’ ve ‘sosyal faktörler’ olarak iki başlık altında ele almak mümkündür (Develioğlu, 2006).

Kişisel Faktörler: Problem çözme yeteneğine etki eden bireysel faktörler, nitekim bir bireyin problem çözme sürecindeki verim ve performansında da etkili olduğu bilinmektedir. Daha açık bir ifadeyle kişinin problem çözmedeki başarı ya da

performansı, karşılaşılmış olan problemin kolay çözüme kavuşmasından ziyade, kişinin sahip olduğu bireysel özellikler sayesinde çözümlenmesine bağlıdır. Geçmişte edinilmiş olan tecrübeler, değerler, deneyimler, zeka seviyesi, bilgi birikimi, algı düzeyi, vb. gibi kişiye özgü nitelikler, bireyin problem çözme becerisini farklı düzeylerde etkileyen unsurlar olarak belirtilmektedir (Kasap, 1997).

Sosyal Faktörler: problem çözme aşamasında ihtiyaç duyulan etmenlerin bir kısmı, bireyin doğuştan sahip olduğu özellikleridir. Bununla birlikte bireyin karşılaştığı problemleri çözüme ulaştırma noktasında gerekli faktörlerin diğer önemli bölümünü de kişinin iletişim ve etkileşim içinde bulunduğu çevre ve toplumdan kazandığı sosyal faktörler oluşturmaktadır. Şüphesiz ki bireyde doğuştan bulunmayan fakat problem çözüme becerisinde insana, etkinlik ve yeterlilik edindiren bu unsurlara ‘sosyal faktörler’ adı verilmektedir. Sosyal faktörler, insanın çocukluk çağında öncelikle ailesi ve etkileşim içinde bulunduğu tüm çevresi ile olan ilişkileri neticesinde edinilen ve insanın tüm yaşam döngüsü boyunca süregelen değerler olarak ifade edilmektedir (Develioğlu, 2006).

Sosyal faktörlerin başında, kişinin sahip olduğu sosyal çevredeki saygınlığı, statüsü yani bir bakıma bireyin kazandığı sosyo-ekonomik durum gelmektedir. Öyle ki daha çocukluk döneminde oluşmaya başlayan problem çözme becerisi, çocuğun yetişmiş olduğu ailenin yanında bulunduğu sosyal çevrenin imkan ve olanaklarına göre şekillenmekte olup, bunun neticesinde bu becerilerin olumlu veyahut olumsuz yönde geliştiği görülmektedir. Aynı zamanda diğer bir sosyal faktör de insanın hayatında almış olduğu eğitimler olmakla birlikte, eğitimin problem çözme becerisi üzerinde oldukça önemli bir etkisi olduğu aşikardır. Verimli ve etkin eğitim süreci geçiren birey, bilgi birikimi bakımından donanımlı, analitik düşünce yapısına sahip ve geniş bir bakış açısını kendinde bulundurmasıyla birlikte gelişebilecek problemleri başarılı bir şekilde çözüme ulaştırdığı bilinmekte ve bu yönüyle eğitim hayatı olmayan ya da eğitim seviyesi yetersiz bireylere nazaran problem çözme konusunda oldukça başarılı olduğu görülmektedir (Kasap, 1997).

2.1.7. Problem Çözme Modelleri

Yıllardır problem çözme ile alakalı farklı kuramsal modeller ve kuramlar ortaya çıkmıştır. Bu modeller:

- Bandura'nın problem çözüme ve kendine yeterlilik modeli,
- Jhon Dewey'in yansıtımlı düşünce kuramı,
- Karl Popper problem çözüme kuramı,
- Alex Osborn'un sorun çözüme kuramı,
- Mountrorse ve beş aşamalı sorun çözüme yaklaşımı kuramı olarak sıralanabilir.

2.1.7.1. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlilik Modeli

Bandura'nın modelinde problem çözüme becerisini geliştirmek için bireyler çevreden izlemlerde bulunmaktadır. İnsanların olaylara vermiş oldukları tepkilerden yola çıkarak öğrendiklerini savunmuşlardır. Özellikle bireylerin yeteneklerinin sorunlarla başa çıkma becerilerindeki etkinin problem çözüme becerisini de doğrudan etkilediğini belirtilmiştir.

Bandura'nın kendine yeterlilik modelinde insanların yeteneklerine ve problemlerle başa çıkma becerilerine olan inançlarının, problem çözüme becerilerini algılaması, gösterecekleri çabanın miktarını etkileyeceği kabul edilmektedir. Kendine yeterlilik beklentileri hem davranışın başlayışını hem de devamı etkiler. Kişiler kendi yeterliliklerine olan inançlarının gücünü muhtemelen belirli problemlerle başa çıkmayı deneyip denemeyeceklerini belirler. Bu başlangıç düzeyinde kişisel yeterliliklerini algılamaları davranışsal seçimlerini etkilemektedir (Taylan, 1990). Sonuç olarak bireyler diğer bireylerin vermiş oldukları tepkilere göre davranışlarını sürdürürler ya da bırakırlar.

Bandura'nın bu modeline örnek verilecek olursa; şeker hastalığı teşhisi konulan bir hasta yaşamının geride kalan kısmında çok fazla problemle karşı karşıya kalabilir. Bu problemler; yemek yeme alışkanlıkları, devam eden kan takibi, düzenli ilaç kullanımı, yapması gereken egzersizler gibi birçok problem durumu olabilir. Bu kadar çok problemle beraber hastalarda kaygılanma, endişelenme gibi duygusal sorunlarda ortaya çıkmaktadır. Bu sorunları çözmek için hemşirelerin vermiş oldukları destekler ile onun yaptıklarını tekrar ederek öğrenen hasta bu sayede karşılaştığı sorunları çözümlenmeyi öğrenmiş sayılmaktadır (Şahin, 2015).

2.1.7.2. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Kuramı

Dewey problem çözme becerisini beş basamak ile açıklamıştır (Gökbüzoğlu, 2008):

1. Birinci basamak problemin ortaya çıktığı noktanın anlaşılmasına çalışılmasıdır,
2. İkinci basamak problemin herkes tarafından anlaşılabilir şekilde tanımlanmasıdır,
3. Üçüncü basamakta probleme yönelik varsayımların çıkartılması gerekmektedir,
4. Dördüncü basamakta bireyler problemin varsayımlarını denerler,
5. Beşinci basamakta problemlerin çözümleri için uygulamalar yapılır.

2.1.7.3. Karl Popper ve Problem Çözme Kuramı

Bu modelde bireylerin beklentilerin gerçekleşmemesi, farklılıklardan veya katı kuralların bireyleri zor durumda bırakmasından kaynaklanan sorunlar bizi öğrenmeye, bilgileri artırmaya, tecrübeye ve gözlem yapmaya yönlendirmektedir. Bundan dolayı da problem çözmek bir dünya görüşü olarak algılanmaktadır. Bütün bireyler yaşamları boyunca sorun çözmekle meşgullerdir. Popper yaşamın her şeyin üzerinde problem çözme süreci olduğunu vurgulamıştır ve bütün toplumların sorun çözmeye yatkın olması gerektiği üzerinde durmuştur. Popper sorun çözmeyi toplumsal değerler ile birlikte ele almıştır ve bilim anlayışlarını topluma uygularken, demokrasi ve yüksek hayat standartları doğrudan sorun çözme ile alakalı olduğunu söylemiştir (Sungur, 1997).

2.1.7.4. Alex Osborn'un Sorun Çözme Kuramı

Bu kurama göre problem çözme süreci üç aşamadan meydana gelmekte olup aşağıda belirtmiştir; (Sungur, 1997);

1. Sorun bulmak,
2. Düşünce bulmak,
3. Çözüm bulmak.

Sorun Bulmak: Ortaya çıkan problemlerin belirlenmesi ve problem için hazırlık yapılması gerekmektedir. Bu durumda problemin tanımlanması, onu karışık yapının

içerisinden çıkartmayı gerektirir. Hazırlık da ise bilgilerin toplanmasını ve çözümleme işlemini kapsamaktadır.

Düşünce Bulma: Bu kısımda yapılması gereken en önemli işlem düşünce üretmek ve düşünceyi geliştirmektir. Düşünce üretirken dikkat edilmesi gereken en önemli şey ise çok sayıda düşüncenin üretilmesidir. Düşünce geliştirmek ise ortaya atılan düşünceleri birbirlerine ekleyerek, bu düşünceleri yeniden değerlendirerek en doğru sonuç belirlenmelidir. Bu basamağa bir başka farklı ifade ile denence geliştirme olarak da söylenebilmektedir.

Çözüm Bulma: Bu aşama genel olarak değerlendirme ve seçme işleminin yapıldığı aşamadır. Değerlendirme işlemi ortaya çıkan birbirinden farklı çözümlerin denenmesi veya başka şekillerde kontrol edilmesi işlemidir. Seçme işlemi ise herhangi bir düşünceyi başka düşüncelerle karşılaştırma ve onu üretilen son çözüme eklemeyi içermektedir.

2.1.7.5. Moutrose ve Beş Aşamalı Sorun Çözme Yaklaşımı

Bu yaklaşımda problem çözme sürecinde özellikle içeriğinde duyguların bulunduğu beş aşaması olan bir yöntem üzerinde durulmuştur. Moutrose eğer davranışın değiştirilmesi isteniyorsa davranışın altında bulunan duygu ve düşüncelerin ortaya çıkarılması gerektiğini vurgulamaktadır. Problem çözme sürecinde kullanılan beş aşama şu şekilde sıralanmıştır (Gökbüzoğlu, 2008):

1. Sorunları tanımlamak,
2. Duyguların ifade edilmesi,
3. Olumsuz inancı bulmak,
4. Olumlu inancı bulmak,
5. Geleceği zihinde canlandırmak.

2.1.8. Problem Çözümünde Eleştirel Düşüncenin Önemi

Dewey problem çözme ve eleştirel düşüncenin birbirinden ayrılamayacağını, problem çözenin eleştirel düşüncenin alt boyutu olduğunu ve bu iki konunun iç içe olan beceriler olduğunu belirtmiştir. Eleştirel düşünceye sahip olan bireyler kendilerini

etkili bir problem çözücü olarak gördüklerini, sorun karşısında karar verme ve karar verme süreci içerisinde kendilerinin daha programlı hareket ettiklerini ve problemden kaçmaktansa karşılaştıkları problemlerin üzerine giden kişiler olarak görmektedirler (Abaan ve Altıntoprak, 2005).

Cüceloğlu eleştirel düşüncenin normal düşünce sürecinin üzerine kurulduğunu ve bir sorunu çözmek için eleştirel düşüncenin kullanımını beş aşamada gerçekleştirdiğini ifade etmektedir (Cüceloğlu, 2001):

1. Sorunun Tanımı: Sorunu tanımlarken hangi sonuçlara ulaşılmak istendiği ve sorunun açık bir şekilde nasıl ifade edileceği yanıtlanır.
2. Sorunun Kapsamlarını Belirlemek: İkinci aşamada sorunun sınırları ve bu sınırlar içerisindeki seçeneklerin neler olduğu belirlenir.
3. Seçeneklerin Avantaj ve Dezavantajlarını Belirleme: Bu aşamada bütün seçeneklerin avantaj ve dezavantajları belirlenip tam değerlendirme sağlanabilmesi için başka bilgilere gereksinim olup olmadığı dikkate alınır.
4. Çözüm: Bu aşamada da hangi seçeneklerin uygulanacağına ve uygulamaya koyabilmek için hangi adımların atılacağına karar verilir.
5. Uygulanan Seçeneğin Değerlendirilmesi: Uygulamanın sorunu çözüme ulaştırıp ulaştırmadığı gözlemlenir. Çözüm sağlanmadıysa ne tür değişikliklere gereksinim olduğuna karar verilir.

Ayrıca Cüceloğlu başka bir ifadesinde kişilerin karşılaştıkları herhangi bir problem çözümünde değişik davranışlar sergilediğini, bu davranışların da kişinin iç dünyasındaki önem derecesine göre kişiden kişiye değişiklik gösterebileceğini söylemiştir.

2.1.9. Problem Çözümünde Karşılaşılan Engeller

Problem çözüme üzerine yapılan araştırmalar göstermektedir ki; çözüm aşamasında birçok olumsuz etki oluşturabilecek faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler problem çözümündeki engeller olarak karşımıza çıkmaktadırlar.

Çözüm aşamasında yaşanan engellerden en önemlisi bireyin problemle karşılaştığında kendisini olumsuz davranışlara yönlendirmesidir. Bu tutum sonucunda

başarısızlığın meydana gelme ihtimalini arttıracak engeller aşağıdaki gibidir (Saygılı, 2000):

- Duygusal Engeller: Bu engel biçimi bireyin özgüven eksikliğinden kaynaklanıp hata yapmaktan duyduğu endişe ve korkudan dolayı sorumluluktan kaçarak, çözüm üretmek için çalışmak ve mücadele etmekten uzak durduğu duygu durumudur.
- Algılama Engelleri: Bireyin problemin asıl nedenini algılayamayıp, problemi çözmek için neden sonuç ilişkisini kurmaktaki başarısızlığından kaynaklanmaktadır.
- İfade Engelleri: Sözel olsun veya olmasın iletişim eksikliğinin meydana getirdiği engel türüdür. İletişim tekniklerinin yetersiz kullanımı sonucunda problem çözüm sürecinin bilgi alışverişi esnasında yaşanılmaktadır.
- Entelektüel Engeller: Burada bireyin geçmiş kazanımları, edindiği tecrübeler, bilgi birikimi ön plana çıkmaktadır. Yaşadığı problem karşısında çözümü nasıl, nereden bulacağı ve bunu kullanma yolundaki eksikliklerden kaynaklanan çözüm üretme konusundaki zayıflığı ve bilgi eksikliğidir.
- Çevresel Engeller: Mekanın fiziki olumsuzlukları, maddi zorluklar, zamanın yetersizliği, ortamdaki olumsuz şartlar çözüm sürecindeki engellerdendir.

Karşılaşılan problem sonrasında çözüme giden yolda yaşanan en büyük zorluk bireylerin kendilerini olumsuz durumlara yönlendirmesi; duygu, düşünce ve davranış olarak olaylara negatif yönde yaklaşım çözümü üretme noktasında gerekli olan güçlerini kaybetmeleridir (Kanbay, 2013).

2.1.10. Sağlık Çalışanlarında Problem Çözme

İçerisinde bulunduğumuz global çağ ve değişen çevresel şartlar, bireyin her bakımdan donanımlı bir şekilde yetiştirilmesini ve hayatta gelişebilecek ya da karşılaşılabilecek olumsuzluklar ve zor şartlarla başa çıkabilmesini gerekli kılmaktadır. Değişen ve gelişen dünyada, toplumların gelişimi için insanların yenilikleri benimseyip uyum sağlamaları, her yaşa mensup insanların bireysel gelişimlerini tamamlamaları önemlidir. Nitekim tüm meslek gruplarında olduğu gibi sağlık sektörüne ait çalışanların yeniliklere açık olmaları, mevcut bilgi ve deneyimlerine yenilerini ekleyerek kişisel

gelişimlerine sürekli katkı sağlamaları, onların sundukları bakım kalitesini olumlu yönde etkilemektedir.

Sağlık ekibine mensup olan hemşire ve hekimler aldıkları eğitim ile sahip oldukları bilgi, beceri, etkin iletişim ve donanımla, hizmet sundukları ve hitap ettikleri kitleye ulaşabilen ve onlarla yakın bir temas halinde olan oldukça önemli aktörlerdir. Bunun yanında gözlem becerileri üst düzeyde olan, araştırma yönü güçlü, problem çözme yeteneğine sahip, ekip içi ve kişiler arasında etkin iletişim ile koordinasyon ve organizasyonu sağlayan bireylerdir. Bilhassa hemşirelerin problem çözme konusundaki yetenekleri diğer meslek gruplarından daha kapsamlı, etkin ve yeterli düzeylerde olması beklenmektedir. Öyle ki hemşirelerin bakım altına aldıkları ve sağlık hizmeti sundukları tüm insanların yarar sağlamasını, bundan ziyade zarar görmemesini ve onların yaşamlarını koruma gibi oldukça ciddi sorumlulukları mevcuttur.

Kuşkusuz hasta ve hastalıklara yönelik gelişen olumsuzluklar ile problemlerin çözümü, sağlık sistemi ve yönetim sürecinden kaynaklı sorunların çözümünden daha kolay olduğu bilinmektedir. Bu doğrultuda sağlık mesleğine mensup tüm bireylerin; kişisel değerler ve inançlar karşısında gerekli olan tutum ve hassasiyetin sağlanmasında tüm adımların atılması gerekmektedir. Sağlık profesyonelliğinin getirileri, gerekleri ve değerleri kapsamında hareket edilmesi ve bunlar ile kişisel değerler arasında dengeli bir ilişkinin kurulması gerekmektedir. Nitekim aksi halde bu durum yaratıcı ve akılcı problem çözme yetisine sahip, becerilerini etkin ve güçlü kullanabilen lider niteliklerini kendinde bulunduran bireyler olmasını zorunlu hale getirmektedir. Liderlik özelliklerine sahip olan sağlık profesyonelleri; problem çözme aşamalarını etkili bir şekilde çözüme kavuşturabilen ve bununla birlikte sorunları çözme süreçlerinde değişim de meydana getirebilen hemşirelerdir (Bahar, 2006).

Sağlık sektöründe emek veren ve çalışan bireyler alanlarında her gün gelişebilen birbirinden farklı problemlerle yüz yüze kalabilmektedirler. Bahsi geçen bu sorunlar yönetim süreçlerinden kaynaklanabildiği gibi, ekipler içi ve arasında da gelişebilmekte ve sağlık hizmeti sunulan hastadan kaynaklı da olabilmektedir. Dolayısıyla çalışanın etkinliğini ve verimini düşüren bu farklı ve karmaşık durumlar karşısında bireyler, mevcut olumsuzlukları ortadan kaldırmak ve etkin bir çözüm geliştirmek durumundadırlar. Farklı talep ve istekleri olan ihtiyaç sahibi hastalara bakım verirken öncelikle hastaların sorunları tespit etmek, aciliyet ve öncelikli durumları gözden geçirilerek sıralamak, acil durumlarda ve girişimsel işlemlerde bulunmak, sonuçları

öngörmek gibi kritik karar alma gibi durumlarında olan hemşireler, hasta bakım kalite düzeyini yükseltmek, devam ettirmek ve ihtiyacı olan insanlara yardımcı olabilmek adına problem çözme yeteneklerini etkin bir şekilde kullanmak zorundadırlar (Kelleci ve Gölbaşı, 2004).

Hemşirenin problem çözme süreci, sorumluluğunda olan hastanın sorununu anladığı anda ortaya çıkmakta olup, bu durum problem neticeye ulaşmaya değin sürmektedir. Hemşirelik disiplininde sahip olunan çoğu bilgi, deneme, yanılma, analitik düşünce, akıl yürütme, deneyimler, otoriteler ve geleneksel yöntemler sonucunda kazanılmıştır. Hemşireler karşılaştıkları birçok sorun ve problemleri gözlem ve tecrübeleri ile çözüme ulaştırmışlardır. Ne var ki hastanın bakımına ilişkin ortaya çıkacak her yeni problem için kullanılacak gözlem ve deneyimlerin sorunları çözmeye yetmediği görülebilir. Nitekim meydana gelen problemlere etkin bir şekilde odaklanılmalı ve bilgi ile mantık çerçevesinde hareket edilerek çözüm getirilmelidir. Bu bağlamda hemşirelik mesleği gücünü ve ışığı her daim bilimden alarak ilerlemekte ve bu sayede bilimselleşmesi adına akılcı ve bilinçli bilgi üretimine olan ihtiyacı her geçen gün artarak devam etmektedir (Başar, 2011).

Genel olarak sağlık çalışanları problem çözme beceri ve yeteneklerini geliştirdikleri takdirde, sağlık hizmeti sundukları kitle ve toplumun mevcut sağlığını koruma, sağlığa olumlu katkılar sağlama, iyileştirme, geliştirme ve yaşam kalitesini yükseltme konularında daha verimli ve etkili olabilecekleri aşikardır.

2.2. Performans ve Çalışan Performansı Kavramı

2.2.1. Performans Kavramı

Türk Dil Kurumu (TDK), performans kavramını “başarım” kelimesi ile ifade etmektedir. Belli bir işi yapan insanların, bir ekibin ya da bir kuruluşun amaçlarına yönelik oluşturulan planlar dahilinde ulaşılan noktaları yani amaçlanan iş ile nereye varıldığının, neyin sağlanabildiğinin değerlendirilmesi şeklinde ifade edilen kavrama performans adı verilmektedir. Performans, çalışma hayatındaki bireylerin, ortaya koydukları iş neticesinde hedeflenen amaçlara ne ölçüde ulaşılabilmiş, gerçekleşen iş sonucunda elde edilen işin değerinin ne ölçüde olduğunu belirleyen nicel ve nitel

verileri kapsayan sistematik bir ölçme ve elde edilen iyi bir sonuç şeklinde açıklan bir olgudur (Çöl, 2008).

Performans kavramı amaçlı hedefler ve planlı faaliyetlerin, görevlerin, denklemin yürütülmesi ya da yerine getirilmesiyle yakında ilişkilidir. Performans, planlar ve amaçlar doğrultusundaki belli hedeflerin, belirlenen zaman diliminde elde edilmesi sonucunda onun miktar veya kalite şeklinde değerlendirilebilir ve ölçülebilir olması şeklinde açıklanmaktadır. Örneğin; bir imalat yapan iş yerinde belirlenen bir imalat miktarı ve planlar dahilinde istenilen imalat miktarı mevcuttur. Dolayısıyla da mevcut imalatın, planlanan imalata oranından elde edilen veriler gibi mutlaklık ve göreceli olarak veriler performansı ortaya koymaktadır. Performansın değerlendirilebilir olması onun kanıtlanması anlamına gelmektedir. Sonuç olarak performansın belirlenmesi için, yapılan faaliyetlerin bir netice vermesi ve onun da ölçülebilir olması gerekmektedir (Akal, 2005).

Performans, belli bir iş ortamındaki çalışanların yaptıkları işi ne kadar zamanda yaptığı ve yapılan işten ne ölçüde verimlilik ve kalite alındığıdır. İşgörenin üstlenmiş olduğu vazifenin, edindiği sorumluluğun ve yaptığı işin sonucunda yüksek performans sağlamış olduğu söyleniyorsa, ortaya iyi bir iş çıkmış ve sonuçlar pozitif demektir. Fakat çalışan kişinin performansının kötü veya başarısız olduğu iletilindiğinde ise, elde edilen verilerin iyi olmadığı ve sonucun negatif olarak değerlendirilmesi anlamına gelmektedir (Bingöl, 2003).

Literatürde çalışma hayatındaki insanların performans düzeyleri ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan bu çalışmaların bir tanesinde işgören performansı, işgörenin ihtiyaçlarını karşılamak için bir organizasyonda yetki sahibi kişilerin verdikleri sorumluluklar ve vazifeler sonucunda, ulaşmak istenilen hedefi olumlu yönde elde etmek için gösterilen çaba ve harcanan zaman olarak ifade edilmektedir (Uygur, 2007). Başka bir çalışmada çalışan bireylerin performansı ise; belli bir işi ortaya koyan işgörenin, bir takımın veyahut organizasyonun, ulaşmak istenilen amaçlar doğrultusunda erişim sağlanan verilerin ne ölçüde olduğunun, meydana çıkan işin ne kadar iyi sağlayabildiğinin nicelik ve nitelik olarak ölçülmesi şeklinde açıklanmaktadır. Neticede performansı seviyesi yüksek olarak belirtilen işgörenler, örgütsel performansa olumlu katkılar sağlamakta ve bu katkılar sayesinde işletmeler oldukça önemli rekabet gücü sağlamaktadırlar (Turunç, 2010).

Performans ölçütlerinin belirlenmesi ve belirtilmesi, çalışanlar ve kurumlar için performansın ne olduğunun anlaşılmasına olanak vermekte ve bu da büyük önem taşımaktadır. Ayrıca her işletme için performans değerlendirme çok önemli olup, işletmelerin kendine özgü performans ölçme belirteçleri vardır. İşgören performans düzeylerini etkileyen önemli faktörler olarak örgütsel kültür, örgütsel iklim, kurumun sağlamış olduğu destek, çalışmaya heveslendirmede, kurum ya da kuruluşa olan bağlılığı artırma gibi oldukça etkili psikolojik unsurlarla birlikte, örgütsel faaliyet ve yapılan işlerde kullanılmak üzere yeterli miktarda bir takım fiziksel araçların sağlanmasıdır. Buna ek olarak performansın yönetsel yaklaşımlardaki değişimle ilişkili olarak, konjonktürel olarak farklılık gösterdiği su götürmez bir gerçektir. Öyle ki “tutumluluk” ve “verimlilik”, kısıtlı kaynakların varlığında etkili ve önemli bir performans ölçütüyken, “etkinlik” olgusu ise çoğu zaman ve kriz dönemlerinde bunlardan daha ehemmiyetli bir performans kriteri olduğu düşünülmektedir. Aynı zamanda insan kaynaklı ve insan haklarının ön planda tutulduğu kurumlarda “Kurumsal demokrasi algısı”, “kurumsal güven”, “açıklık”, “yasallık” ve “insan merkezli yönetim” gibi ilkeler önemli performans ölçütleri olarak ortaya konabilir (Tutar ve Altınöz, 2010).

2.2.2. Performansla İlişkili Diğer Kavramlar

2.2.2.1. Verimlilik

Verimlilik kavramı, performansı belirleyen en önemli ve ilk sırada yer alan kriter olarak ifade edilebilir. Verimlilik bir kurum, kuruluş ya da işletmenin mal ve hizmet üremi sırasında mevcut kaynaklarını ne ölçüde kullandığını ifade eden bir kavramdır. Aynı zamanda verimlilik “üretim sürecinde yer alan mal ile ortaya çıkan hizmet miktarı ve bu üretim sürecindeki faaliyetler yani girdiler ile hizmet miktarının ortaya koyulmasında kullanılan çıktılar arasındaki oran” olarak açıklanmaktadır (Özçer, 2008). Nitekim çıktı/girdi olarak gösterilen kavram verimliliği ifade edilir. Son zamanlarda verimlilik ve verimlilik artışı hakkında tüm dünya ülkelerinin geniş çaplı araştırmalar yaptıkları görülmektedir. Buna göre verimlilik artışında öncelikli faktörün etkili kaynak kullanımını olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

2.2.2.2. Üretim Sınırı

Etkinlik, işletmenin saptadığı amaçlara ne kadar etkin ulaşıldığının ve işçilik, hammadde ve diğer girdi fonksiyonlarının ne derece kullanıldığını gösteren bir ölçüt ve performans kriteridir. Başka bir tanım ise etkinliği, tüketilen girdilerle olabildiğince en üst seviyede çıktı üretebilme yeteneği şeklinde belirtilirken, üretim sınırı; etkinlik ölçümünde üretim fonksiyonunun en yüksek düzey olma özelliğini açıklar. Çoğunlukla etkinlik ölçümleri, daha önceden oluşturulmuş üretim sınırları ile ortaya çıkan üretim sınırlarının mukayese edilmesi şeklinde gerçekleştirilir. Teorik olarak bakıldığında ulaşılabilen maksimum seviye, mutlak etkinlik standardı olarak düşünülür. Her ne kadar şirketler tüm kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmak istese de bu pek mümkün olmayabilir. Dolayısıyla birçok faktör kaynak kullanımını etkileyebilir. Bu yüzden işletmeler, teorik hedefleri ortaya koyarken zorlanabilir ve nitekim mevcut gözlemleri daha dikkate alarak bahsi geçen bu mukayeseleri etkin bir şekilde yapabilir. Kıyaslanmanın iyi gözlemler sonucunda yapılması genellikle daha anlamlı neticeler elde edilmesini sağlar (Çakar, 2002).

2.2.2.3. Etkililik

Etkililik, duruma uygun olarak belirlenen en iyi hedefleri seçme ve bu hedeflere erişim sağlama yeteneği olarak açıklanabilir. Etkililik hakkında yapılan başka bir tanıma göre ise; işletmelerin ya da örgütlerin planlanan amaçlara ulaşma derecelerini ortaya koyan, üretim faaliyetlerinde gerekli olan, yararlı mal ve hizmetleri üretmede elde edilen başarının derecesini belirleyen bir performans boyutudur. Etkililik kavramı, örgütün arzu ettiği neticeleri elde etmek için gereksinimlere cevap veren düzeyi ve derecesini ifade etmektedir. Nitekim, bu kavram fiziksel değerlerle gösterilen çıktıdan daha farklı bir anlama karşılık gelmektedir (Çelikten, 2001).

Örgütsel etkililiğin oluşturulması ve sağlanmasında en etkin görev yönetime düşmektedir. Bundan dolayı yönetim sürecini yürüten yönetici, örgütün istediği etkililiği sağlama noktasında üstünde düşen sorumluluğu kendinde bulundurmalıdır. Bununla birlikte yöneticiler tüm koşullar için uygun etkililik kriterlerini bulundurarak eşleştirmelerini yapmalıdırlar. Bazı araştırmacılar genel etkililik kriterlerini düzenleyerek, bu ölçütleri dört ana başlık altında ifade etmişlerdir:

- Amacın gerçekleşmesi- hedeflere ulaşma ve oluşturulan amaçların hayata geçmesi,
- Kaynak elde etme- kaynakların etkin bir şekilde kullanılarak, gerekli üretim girdilerin geniş tutulması,
- İ süreçler – sağlıklı örgüt sistemleri meydana getirme ve bu sistemlerin devamlılığını sağlama,
- Stratejik oluşumların doyumunu – örgüte önemli katkılar sağlayan tüm kilit hissedarların veya katılım sağlayanların doyumunun sağlanması (Yükçü ve Atağan, 2009).

2.2.3. Performansı Belirleyen Faktörler

Kurumlarda performansı etkileyen çeşitli faktörler vardır. Bu faktörleri örgütsel, kişisel ve çevresel faktörler olmak üzere ayırmak mümkündür.

2.2.3.1. Örgütsel Faktörler

İşletmelerin performansının belirlenmesinde belirleyici faktörlerden biri olan örgütsel faktörler, işletmedeki fiziki ortam ve o işletmenin hedeflerini kapsamaktadır. Fiziksel faktörlere ortamdaki ses düzeyi, sıcaklık durumu, aydınlatmanın uygunluğu, temizlik ve hijyen durumu, havalandırma sistemi gibi örnekler verilebilmektedir. Kurumun hedefinin belli ve o hedef için uygulanacak yöntemlerin net olması da performans için pozitif yönde bir etmendir. Buradan yola çıkarak Tokay'ın belirttiği kurumdaki personellerin performansına etki edebilecek örgütsel faktörler aşağıdaki gibi sıralanmıştır;

- Kurum içi İşbirliğinde ve iletişimde yetersizlik
- Disiplinsizlik ve otorite boşluğu
- Çalışanların kapasitelerinden çok daha fazla performans beklenmesi
- İş bölümünde yapılan hatalardan dolayı meydana gelen zaman kaybı

- Kurumun hedefine ulaşması için gerekli olan malzeme ve teknik desteğin yetersizliği, sistemi oluşturmada yapılan hatalar şeklinde sıralanabilir (Tokay, 2001).

2.2.3.2. Kişisel Faktörler

İşletmelerdeki performansın belirlenmesindeki diğer önemli bir faktör de çalışanın yaşı, eğitim düzeyi, dilsel özellikleri, algı düzeyi, sağlık durumu, fiziksel yapısı, psikolojik durumu, sosyal yapısı, hal, hareket ve tutumları, bireyin kendini gerçekleştirme, içsel motivasyonu, medeni durumu, başarı güdüsü, kişisel ilişkiler ve davranışları, iş doyumu gibi etmenleri barındıran kişisel faktörlerdir.

İşgörenlerin özlük hakları, ihtiyaçları, motivasyon düzeyleri, işletmenin çalışana sağlamış olduğu ücret-ekonomik politikaları, güvenlik ve teşvik sağlayan ödüller gibi kişisel faktörler de performansa da etki ettiği bilinen faktörlerdir. Bunun yanında ekonomik araçlar, iş ve işyerindeki bağımsızlık, kişinin kendinde bulunan sorumluluk, görev ve yetki, kişisel mevki ve değerler, kişisel gelişim düzeyi, bireysel başarı seviyesi, rekabet ortamının varlığı ve danışmanlık hizmetleri gibi performansa oldukça etkisi olan psiko-sosyal özelliklerdir. Aynı zamanda kişinin stres ve zorluklar karşısında baş etme yöntemlerinin varlığı, eğitim seviyesi ve kişisel kariyer planları, etkin iletişim kurabilmek, amaç birliği, organizasyonda söz sahibi olabilme ve kararlara dahil olmak, örgütün kişiye sağladığı yetki ve sorumluluk dengesi, örgütün ortaya koyduğu işin çekici bir hale gelmesi için yapılan çalışmalar gibi yönetsel ve örgütsel bazda olan faktörler de performansa etki eden önemli kişisel unsurlar arasında bulunmaktadır (Yener, 2007).

2.2.3.3. Çevresel Faktörler

Çalışanın kendisinden kaynaklanmayıp onun performansı üzerinde etkisi olan bazı faktörler vardır ki onları da dışsal, çevresel faktörler adı altında tanımlamak mümkündür. Bu bağlamda çalışanın performansına etki eden çevresel faktörler; çalışma ortamının fiziksel özellikleri ve yapısı, örgütün bulunduğu çevre ve kurumun yapısı, ailesel özellikler, kişinin hayatı boyunca almış olduğu eğitimler, kişinin içinde bulunduğu sosyal çevre, sosyal gruplara müdahil olma, toplumsallaşma, toplumun var olan kuralları ve bunu benimseme gibi faktörler sayılabilir (Ergenç, 2003). Nitekim,

aile, dernekler, sendika ve bunun gibi sosyal faktörler ve eğitim düzeyi ile inanç değerleri gibi toplumsal faktörlerin tamamını belirtmekle beraber ve tüm bu etmenlerin çalışan bireyin verimliliğini, etkinliğini ve performansını etkilediği düşünülmektedir.

2.2.4. Performans Değerleme Kavramı

Performans değerlendirme tüm işletmeler ve örgütler için önemli bir boyuttur. Örgütlerin, toplulukların ve çalışan bireylerin ürettikleri işin etkinlik düzeyini, çalışanın işiyle ilgili etkinliğini, ortaya çıkan işten sağlanan verimliliğin ölçülmesi için daha önceden oluşturulmuş olan birtakım kriterlere göre performanslarının değerlendirilmesi ya da “benzer diğerlerinin performansı” ile mukayese edilerek ölçülmesinin kapsayan bir süreç olarak ifade edilmektedir (Palmer ve Kenneth, 1993’den Akt: Aktuna, 2016).

Örgütsel ya da kurumsal performans değerlendirme, örgütsel başarımının oluşturulmuş belli ölçütler ile değerlendirilmesi ve benzer düzeydekilerle kıyaslanarak yorumlanmasıdır. İşletmelerin belli bir zaman diliminde ortaya koyduğu tüm faaliyetlerin neticesinde elde edilen tüm veriler işletmenin etkinliğini ve başarısını dolayısıyla da performansını ortaya koymaktadır. Bu sonuçlar ile birlikte işletmenin erişmek istediği ve amaçladığı bir performans düzeyi de söz konusudur. İşletmenin elde ettiği bulgular gerçekleşen ya da gösterilen performans ifade etmiş olsa da istenilen örgütsel amaçlara ne ölçüde ulaşıldığının mukayese edilmesi de bir performans değerlemesidir (Tekeli, 2003).

2.2.4.1. Performans Değerlemenin Önemi ve Faydaları

Devamlı değişen dünya koşulları ve gün geçtikçe artan rekabet şartları göz önünde bulundurulduğunda işletmeler yönünden performans değerlemesinin önemi oldukça fazladır. İşletmeler bu rekabet ortamından karlı çıkabilmek ve firmanın devamlılığını sürdürebilmek açısından yüksek bir performans ile çalışmalarını devam ettirmek mecburiyetindedirler. Bu sebepten dolayı işletmeler performanslarını ölçmek zorundadırlar. Performans yönetiminin gerçekleşmesi performans ölçülmesine bağlıdır (Çotul, 2014).

Performans değerlendirme işletme içi insan kaynakları yönetimi bakımından ehemmiyet arz eden kritik bir maddedir. İşletmede yer alan iş görenlerin yapmış oldukları işleri hangi başarı oranı ile yapabildikleri, yöneticilerin iş görenleri hangi

başarı oranı ile yönetebildiği işletme açısından önemli bilgilerdir. Performans değerlendirme, çalışanların günlük performansların ölçme ve gelecek dönemde çalışanlarla alakalı alınması gerekli olan kararları planlayabilmek bakımından önem arz etmektedir (Turnalı, 2013).

Bununla birlikte performans değerlendirme, örgütün tanımlanması ve çalışanların performansı içindeki zayıf yönleri de ortadan kaldırmak için kullanılır (Korkmaz, 2011). Performans değerlendirme, çalışanların performanslarının gelişmesine ciddi derecede katkıda bulunarak performansın gelişmesine de neden olmaktadır (Durai, 2010).

Performans değerlendirme yapısının işletmelere sağlamış olduğu faydaları aşağıdaki biçimde sıralamak mümkündür (Bruns, 1992'dan Akt: Aktuna, 2016):

- İşletme içerisinde güçlü ve sağlam bağların oluşmasında katkı sağlamakla birlikte, örgüt içinde çift taraflı iletişimin kurulmasını sağlayıp, işletme karlılığının ve verimliliğinin yükselmesine sebep olmaktadır.
- İnsan kaynakları yapısının işlerliğinin sağlam olabilmesi için denetim mekanizmalarına girdi oluşturmaktadır.
- Örgütsel performansın değişik bölümler bazında incelenmesini kolaylaştırır.
- İşletmelerin amaç ve hedeflerini personele net bir biçimde ileterek çalışanların performanslarının gelişmesine katkıda bulunmaktadır.
- İşletmenin genelinde çalışanların motivasyonuna olumlu yönden etki etmektedir
- Yönetim raporlama ve insan kaynakları bilgi sistemine kaynak oluşturarak, işletme kontrolünün daha kolay yapılabilmesine ve bölümlerin performanslarının geliştirilmesine destek olabilmektedir
- İnsan kaynakları, maaş zammı, nakil ve terfi durumlarında verilecek kararlar açısından bir temel oluşturmaktadır.

2.2.4.2. Performansı Değerlemenin Amaçları

Performans değerlemesi; herhangi bir çalışanın kendisine verilmiş olan hedefleri ne denli gerçekleştirip gerçekleştirmediğini anlayabilmek için uygulanan resmi olan bir metottur. Bu değerlemenin esas amacı, kişisel amaçları karşılıklı bir şekilde konuşmak,

yüksek performansı heveslendirmek, yapıcı geri bildirimlerde bulunarak daha etkin bir gelişme için gereken ortam koşullarını oluşturmaktır (Luecke, 2008).

Performans değerlemenin bir diğer kullanım amacı, işgörenler ile alakalı yönetsel kararlar alınabilmesi sağlamaktır. Maaş zammı, işten çıkarma, yer değiştirme, terfi gibi yönetsel konular ile alakalı karar verme yetkisi olan yöneticiler performans değerlendirme çalışmalarında bulunarak, yönetim faaliyeti sınırlarını genişletip bu bilgileri kullanmaları gerekmektedir (Budak vd., 2004).

Performans değerlendirme çalışmalarının işletme açısından stratejik önemi bulunan aşağıda verilen amaçlara ulaştırılması söylenebilir (Can vd., 2001):

- Performans değerlendirme sonuçları, başarılı olmaya yönelik olarak bir ödül ya da ücret alınmasında katkıda bulunur.
- Performans değerlemesi, işletmede bulunan mevcut iş gören kaynaklarını değerlendirdiği için ele alınan veriler ve sonuçları personel planlaması hakkında yol gösterir.
- Performans değerlendirme, çalışanın işletmeye sağlamış olduğu faydayı tespit etmektedir.
- Performans değerlendirme, çalışana başarılı olmanın devamlı olması yönünden isteklendirerek, çalışanın daha etkili ve verimli olabilmesi için kendisinde bulunan zayıf taraflarını geliştirebilmesine katkıda bulunur.
- Performans değerlendirme iş görenin mevcut olan başarısı ile hedeflenen başarı durumunu açığa çıkarır ve çalışanların yerine getirmiş oldukları görevlerdeki başarıları ile alakalı geri bildirim yaparak motivasyonlarının artmasını sağlar.

2.2.4.3. Performans Değerleme Süreci

Performans değerlendirme esnasında sırası ile hangi becerilerin, yetenek ve sonuçların göz önünde bulundurulacağı tespit edilmeli; o örgüt için, o örgütün isteğine ve yapısına göre uygun olan değerlendirme sistemi tercih edilmeli; değerlendirme yapacak yöneticilere eğitim verilmeli; metotlar, çalışanlar ile tartışılıp çalışan kişilere bildirilmeli, işgörenlerin işlerini doğru ve iş tanımlarına uygun bir şekilde yaptıkları ya da yapmadıkları incelenmeli, nesnel bir değerlemede bulunulmalı; iş görenlere

geribildirimde bulunulmalı; son olarak gelecek ile alakalı performans hedefleri tespit edilmelidir (Geylan, 2007).

Performans değerlendirme süreci aşağıdaki aşamalardan oluşur (Torun, 2013):

- Kişisel performansın ast ile üst arasında dönem başında yapılan hedef tespit toplantıları aracılığı ile planlanması.
- Performansı kişisel olarak değerlendirebilmek için gereken ölçütlerin tespit edilmesi (performans değerlendirme yöntemlerinin tercihi).
- Seçilen yöntemlerden hareketle performans değerlemesi (değerleme formlarının daha önce tespit edilen unsurlardan yola çıkarak doldurulması ve performans değerlendirme)
- Performansı değerlendirilmiş iş görene performans ile ilgili geri bildirimde bulunulması (değerleme görüşmelerinde bulunulması)
- İş görene yapılan geri dönüş sonucunda iş görenin performansını arttırmaya yönelik tavsiyelerde bulunulması.
- İş gören ile ilgili karar alınmasında (kariyer geliştirme, terfi, eğitim, ücretlendirme, yer değiştirme vb.) elde edilen performans çıktılarının baz alınması.

2.2.4.4. Performans Değerlemenin Sonuçları

İş görenlerin potansiyel görev ve yeteneklerinden hareketle başarı düzeyini tespit eden değerlendirme, kişinin görevinde terfiine, maaşının arttırılmasına, görevinin değiştirilmesine, işten çıkarılmasına ve benzer kararların alınmasını sağlayabilen bir süreçtir. Bu süreçte sistematik ve etkin bir şekilde işleyebilmesi için gereken sistemin tespit edilebilmesi konusu önem arz etmektedir (Yatkın, 2008).

Performans değerlendirme sonuçlarının personelin maaş ve kariyer yönetiminde, motivasyonu sağlayan diğer sosyal ve maddi isteklendirici unsurların tespit edilmesinde, rotasyon, terfi, iş genişletme, işten uzaklaştırma, eğitim gereksinimlerinin tespiti ve iş zenginleştirme gibi pek çok alanda kullanımına başvurulmaktadır (Fındıkçı, 1999). Değerleme sonuçlarının pek çok alanda kullanılması ve kullanılmış olduğu alanların personel bakımından büyük önem arz etmesi, performans değerlendirme sistemine

hassasiyet ile yaklaşılmasını gerektirir. İlk etapta oluşturulacak sistem, performans için gereken ve ölçülebilir kriterlerden oluşmalıdır. Sistem içerisinde, personelin gelişiminin takip edildiği bilgi haneleri yer almalıdır. Kısaca bütün sistem, dikkatli bir biçimde kullanılmalı ve tespit edilen prosedürlere riayet edilmelidir. Performans değerlendirme sonuçları ile ilgili konularda personelinde bilgilendirilmesi gerekmektedir.

Performans değerlemenin personel için geri besleme özelliğinin bulunması, performans değerlendirmesinin çift taraflı katkısını da açığa çıkarmaktadır. İyi bir geri bildirim gerek personelin eksik olduğu yönlerin tespitinde yardımcı olabilecek gerekse örgütler arasında karşılıklı bilgi iletişiminin olabilmesi bakımında faydalı olacaktır. Bununla birlikte örgütün personellerle ve örgütün uzun süreli yatırımlarına dair karar verebilme sürecinde performans değerlemenin getirmiş olacağı katkıların etki ettiği olumlu alanlar bulunacaktır (Saldamlı, 2009).

Performans değerlendirme personele, yönetici pozisyonundakilere ve işletmeye pek çok fayda oluşturmaktadır. Performans değerlendirme sisteminin uygulanmış olduğu örgütler içerisinde, mal ve hizmet kalitesi yükselir, başarılı ve güven duygusu oluşturan firma imajı oluşturulur, eğitim gereksinimleri açığa çıkar ve gereksinimlerin giderilmesi için önlem alınır, işten çıkarılmada ve terfilerde vicdani rahatlama oluşturur. Gerek yöneticilerin gerekse personelin eksik taraflarını görebilme şansı tanıyarak, iş tatminini ve örgütsel bağlılıklarını arttırmada fayda sağlar (Yılmazer, 2013).

2.2.5. Çalışan Performansı Kavramı

Çalışan performansı, kurumun o iş ile alakalı erişmek istediği hedefler yönünde kişinin ya da grubun kendisi için belirlenmiş hedeflere ve kriterlere ne ölçüde erişebildiğini göstermektedir. Örgütsel performans, organizasyon içerisindeki toplam performansını ifade etmektedir. Örgütler bakımından öncelik önem arz eden performans, iş gören performansıdır. Zira bir örgüt sadece iş görenin oluşturduğu performans kadar iyi olabilmektedir (Geylan, 2007).

İş performansı, çalışan kişilerin donanımlarına ve kabiliyetlerine göre olan, kendilerine verilmiş olan görev veya yetkileri, elde olan kaynaklar ile belirli sınırlar içerisinde kullanılabilmesi için başarılı bir biçimde uygulanabilme faaliyeti olarak ifade edilebilir. Kişisel seviyede performans, iş görenin bilgisi, kabiliyeti ve yeteneklerini şahsi gayret ve davranışlar ile birleştirip istenilen düzeye kalite ve miktarda bireysel

sonuç elde edebilmesidir. Çalışanın sahip olduğu bu bilgi, kabiliyet ve yetenek aynı zamanda örgütsel performansa da etki edecek biçimde gözlemlenmelidir. Açıklamadan da anlaşılacağı gibi, bir işletme içerisinde personelin performansından söz edebilmek için, ilk etapta kişinin tanımlanmış bir iş ile karşılaşması ve bu işin personelin becerileri ve nitelik seviyelerine uygun olması, dolayısı ile personelin işini yerine getirme düzeyinin tespit edilebilmesi açısından belirli bir prosedürün bulunması gereklidir (Tokay, 2001).

İş görenlerin yapmış oldukları işe dair kendi planlarını uygulayabilmesi, verecekleri kararlarda bağımsız olabilmesi, taze fikirler oluşturabilmesi, ürün/hizmet süreçlerin iyileştirilmesi için katkıda bulunulması performansın artmasını sağlayacak önem arz eden kriterlerdendir. Bununla birlikte işini kendinden beklenecek özellikte yerine getiren personele ödül verilmesi de çalışanların kişisel performanslarının artırılması yönünde ciddi bir yönetsel araç olarak ifade edilmektedir (Pekdemir vd., 2014).

Çalışanların performanslarını açıklamak için, öncelikle kişinin tespit edilmiş bir iş ile karşılaşması gereklidir. Bununla birlikte, iş görene verilmiş olan görevin iş görenin bilgi ve becerisine elverişli olması, kişinin işini yapabilme düzeyini ölçebilmek için belirli prosedürlerin bulunması gerekir. Dolayısı ile hedeflenen standarda erişebilmek kişinin iyi bir performans sergilediğini ortaya çıkarırken, kötü performans başarısız bir performans sergilediğini göstermektedir.

Yayımlanan literatürler incelendiğinde çalışan performansı ile alakalı pek çok tanımlamanın bulunduğu gözlemlenmiştir. Bu tanımlar arasında dikkat çeken ortak nokta ise performansın, şahsi beklenti ve kurumsal hedefler arasında tanımlanmış ilişkiler sonucunda ortaya çıktığıdır. İş görenlerin kalitatif ve kantitatif olarak hedeflerine ulaşabilmesi için örgütsel iklime dair bazı psikolojik şartların bulunması gerekmektedir. Bunu yerine getirmek için iş görenlerin ücret ve görevlerinde yükselme gibi ekonomik koşulların meydana getirilmesi bununla birlikte, kendi kimliğine kurumsal dayanak hissettirilmesi, alınan kararlarda düşüncelerinden faydalanılması gibi, kısaca kendisini gösterebilmesine olanak tanıyacak bir kurumsal sistemin meydana getirilmesi çok önemlidir (Tutar ve Altınöz, 2010).

Her ne kadar ilk bakışta çalışan performansının kişinin kendi ile alakalı olduğu görülse de aslında yönetim anlayışı, liderliğin uygulama biçimi ve örgüt iklimindeki

algısı ile alakalı bir gerçekliktir. Dolayısı ile performans kavramının kişisel olabileceği gibi örgütsel olarak da tanımlanan çok yönlü bir kavram olduğu ifade edinilebilir. Çalışan performansında oluşan değişim kişiden takıma, takımdan örgüt fonksiyonlarına veya birimlerine, oradan da örgütün bütününe, nihayet kuruluş bazında iç ve dış bütün paydaşlara yansır.

2.2.6. Sağlık Çalışanlarında Performans

Dünyamızın globalleşmesi sonucunda ülke sınırlarında var olan anlamın yok olduğu, teknolojinin büyük bir gelişme yaşadığı, rekabetin arttığı günümüz şartlarında işletmelerin sermayelerinin en önemli parçalarının çalışan personelleri olduğu anlaşılmıştır. İşletmenin hedeflerine ulaşabilmesinde iş görenlerin büyük bir payının bulunduğu, yüksek performanslı çalışanlara gereksinim duyulduğu anlaşılmıştır. Sağlık sektöründe yer alan firmaların da ulaşılabilir, yenilikçi ve kaliteli sağlık hizmeti vermesinde, sağlık çalışanı ve performansı önemli bir rol üstlenmektedir.

Genel anlamda performans değerlendirme çalışmaları çalışanların etkinliğinin ve verimliliğin artırılmasını hedefleyen daha önce tespit edilmiş standartları ve kriterleri bulunan örgütsel bir yapı olarak ifade edilmektedir. Böyle bir yapının başarılı olabilmesi için ortak bir alan göstererek yöneticileri, sağlık çalışanlarını ve çalışan diğer personellerin tamamını aynı amaç doğrultusunda yönlendirmektedir (Güler vd., 2012). Sağlık hizmetlerinin sunulmasında ve kaynakların kullanılmasında verimlilik ve etkinliğin azalması; sağlık hizmetlerinin etkinlik ve verimliliğini, kalitesini yükseltmek için yeni fikirleri ortaya çıkararak hastanelerin yönetim konusunda özerk hale gelerek mali giderleri kontrol altına alma yönündeki uygulamaları artırır.

Sağlık sektöründe genellikle ücretlendirmeye yönelik motivasyon artırma çalışmalarının yeterli olmadığı ve verilen sağlık hizmetlerinde istenilen başarı düzeyine ulaşamamasına neden olduğu görüldüğünden daha çok motivasyon sağlayacak çalışmalar uygulanmaya konulmaktadır. Bu uygulamalarla daha çok verimliliği arttırmaya, verilen hizmetin kalitesini yükseltmeye çalışan performansını kriter alan ödeme metotları olarak karşımıza çıkar. Sağlık sektöründe performans değerlendirme uygulamalarının amacı, topluma daha kaliteli hizmet verirken sağlık personeli de bu doğrultuda motive eder. Aynı zamanda sağlık sisteminin denetlenmesi ve kontrol edilmesi amacı da gütmektedir. Sağlık sisteminde uygulanan stratejileri ve sağlık

sisteminin fonksiyonlarını değerlendirmek için de bir araç olarak karşımıza çıktığı görülmektedir.

Sağlık sektöründe performans değerlendirme çalışmaları, sağlık sistemini kuvvetlendirmeye yönelik sektörde yer alan önceliklere göre ortak bir vizyon tespit etmek, sağlık ile alakalı programlar ve sektörler arasında ortak hedefler belirleyip sağlık sonuçlarının bu durumlar karşısında ne gibi bir etki altında kaldığını belirleyebilmek için kullanılmaktadır. Bununla birlikte performans değerlendirme ile hastane kaynaklarının da etkili ve verimli bir biçimde kullanılmasının incelenmesi belli kriterlere bağlı tutularak daha somut bir hale getirilmesi açısından çalışmalar yapılmaktadır (Dünya Sağlık Örgütü [DSÖ], 2012).

3. GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde alan araştırmasına ait bilgiler verilerek; araştırma çalışmasının modeli hipotezleri, evren ve örnekleme, veri toplama araçları ve verilerin analiz yöntemleri açıklanmaktadır.

3.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma tanımlayıcı araştırma modeli ile yapılmıştır. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, geçmiş veya mevcut olayları, kavramları, ilişkileri açıklamaya çalışan bir araştırma modelidir. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Bu anket uygulamasında muhataplar ile yüz yüze görüşerek anket soru formlarını kendilerine verip, onların ankette bulunan sorulara hiçbir etki altında kalmadan sadece bilimsel bir çalışmada kullanılacağı anlatılarak doldurmaları istendi. Anketler belirlenen hastane çalışanlarına 2019 yılının Haziran ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı, bir kamu hastanesinde görev yapan sağlık çalışanlarının problem çözme beceri düzeyleriyle performansları arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırmanın genel amacı yönünde aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Sağlık alışanlarının problem çözme becerileri ile performansları arasında ilişki mevcuttur.

H₂: Çalışanların problem çözme becerileri demografik özelliklerine bağlı olarak değişmektedir.

H₃: Çalışanların performansları demografik özelliklerine bağlı olarak değişmektedir.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini 2019 yılı İstanbul il merkezinde faaliyet gösteren bir kamu hastanesinde görev yapan toplam 700 sağlık çalışanı oluşturmaktadır.

Araştırma evreninin geniş olmasından dolayı, söz konusu evren üzerinden örneklem alma yoluna gidilerek yargısal örneklem tekniği kullanılmıştır. Böylelikle araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 120 sağlık çalışanı araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırma bulgularının sonuçları örnekleme sınırlıdır ve verileri değerlendirme ölçeği, araştırmacının belirleyeceği ölçek ile sınırlıdır.

Araştırmanın gönüllülük esasına göre yapılmış olması, sadece bir kamu hastanesinde yapılmış olması, gönüllülük esasına göre yapıldığı için katılımcı sayısının 120 kişi ile sınırlı olması ve anketin fiilen hastanede çalışanlar arasında yapılmış olması bu araştırmanın kısıtlılıklarını oluşturmaktadır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Yapılan çalışmada literatür incelemesi yapılarak farklı araştırmacıların yapmış oldukları çalışmalar genel anlamda değerlendirilmiş 6 sorudan oluşan kişisel bilgilerin bulunduğu bölümle birlikte Problem özme Envanteri ve alışan Performansı Ölçeği kullanılmıştır.

İkinci bölümde yer alan Problem özme Envanteri, Heppner ve Peterson tarafından geliştirilmiş, 1-6 arası puanlanan 35 maddelik likert tipi bir ölçektir. Ölçeğin

Cronbach's Alfa güvenilirlik değeri 0.88 olarak belirlenmiştir. Problem Çözme Envanterinin 6 çeşit alt boyutu yer almaktadır. Bunlar; Aceleci alt boyutu, Düşünen alt boyutu, Kaçınma-Kaçınan alt boyutu, Değerlendirici alt boyutu, Kendine Güvenli alt boyutu ve Planlı Yaklaşımlı alt boyutlarıdır.

Ölçekteki maddelerin kodlaması aşağıdaki gibidir:

1	Her zaman Çoğunlukla
2	Çoğunlukla
3	Sık sık
4	Arada sırada
5	Ender olarak
6	Hiçbir zaman

Ters kodlanmış maddeler için ise, sıralama tam tersi olarak kodlanmıştır.

Anketin üçüncü bölümündeki çalışan performansı ölçek, Erdoğan (2011)'in çalışmasında kullandığı 7 maddeden oluşan 5'li likert tipi ölçektir. Ölçek, "1- Kesinlikle Katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Kararsızım, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde puanlandırılmıştır.

3.5. Verilerin Analiz Yöntemleri

Çalışmada istatistiksel programlardan olan SPSS v22.0 kullanılmıştır. Bu doğrultuda kullanılan testler,

- Normallik testi (Shapiro Wilk),
- Tanımlayıcı istatistikler (frekans analizi, betimsel istatistikler),
- Bağımsız grup karşılaştırması (Bağımsız örneklem t testi, Tek yönlü varyans analizi),
- Güvenilirlik analizi (Cronbach's alpha).

Verilerin çözümlenmesinde frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma, minimum, maksimum gibi tanımlayıcı istatistiklerden faydalanılmıştır. Verilerin analizinde parametrik testlerden faydalanılmıştır. Bağımsız 2 grubun ortalamaları karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t testi, 2'den fazla bağımsız grupların ortalamaları karşılaştırılmasında ise Tek yönlü varyans analizi testi kullanılmıştır. Varyans analizi testinde grup farklılıkları için Tukey HSD, çoklu grup karşılaştırma

testi kullanılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach's alpha katsayısı, korelasyon analizi için ise Spearman korelasyon testi kullanılmıştır.

4. BULGULAR

Tablo 1: Sosyo-demografik özellikler

		n	%
Cinsiyet	Kadın	90	75,0
	Erkek	30	25,0
Yaş	30 altı	62	52,0
	30 ve üzeri	58	48,0
Medeni durum	Evli	75	62,5
	Bekar	45	37,5
Meslek	Hemşire	74	61,7
	Doktor	27	22,5
	Diğer sağlık personeli	19	15,8
Meslek süresi	1-5 yıl	49	41,0
	6-10 yıl	43	36,0
	11-15 yıl	17	14,0
	16-20 yıl	11	9,0
Eğitim	Lisans	90	75,0
	Yüksek Lisans ve Üzeri	30	25,0

Araştırmaya katılan kişilerin %75'i kadın, %25'i erkek; %52'si 30 yaş altında, %48'i 30 yaş üzerindedir; %62,5'i evli, %61,7'si hemşire, %22,5'i doktor ve %15,8'i ise diğer sağlık personeli olarak çalıştıklarını belirtmişlerdir. Kişilerin %41'i 1-5 yıl, %36'sı 6-10 yıl, %14'ü 11-15 yıl ve %9'u ise 16-20 yıl arasında mesleklerinde çalıştıklarını; %75'i lisans ve %25'i ise yüksek lisans ve üzerinde eğitim aldıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2: Çalışanların problem çözme envanteri ile ilgili analizi

	N	\bar{X}	S.S.	Min- maks
Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam*	120	4,50	0,66	1-6
Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem*	120	3,57	1,14	1-6
Bir sorunumu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim.*	120	3,73	1,06	1-6
Bir sorunumu çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem.*	120	3,53	1,12	1-6
Sorunlarımı çözmeye konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim.	120	3,28	1,22	1-6
Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.	120	3,48	1,21	1-6
Bir sorunum olduğunda onu çözebilmek için başvurabileceğim yolların hepsini düşünmeye çalışırım.	120	3,46	1,19	1-6
Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim.	120	3,69	1,16	1-6
Bir sorun kafamı karıştırdığında duygu ve düşüncelerimi somut ve açık seçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam.	120	2,78	1,25	1-6
Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımın çoğunu çözmeye yeteneğim vardır.*	120	3,41	1,21	1-6
Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır.	120	3,11	1,32	1-6
Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.	120	4,72	1,56	1-6
Bir sorunla karşılaştığımda onu çözmek için genellikle aklıma gelen ilk yolu izlerim	120	3,16	1,25	1-6
Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine, gelişigüzel sürüklenip giderim.*	120	2,84	1,35	1-6
Bir sorunla ilgili olası bir çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem*	120	2,9	1,31	1-6
Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve o sorun üzerinde düşünürüm.	120	3,72	1,1	1-6
Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim*	120	3,14	1,33	1-6
Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarını ölçer, tartar, birbirleriyle karşılaştırır, sonra karar veririm.	120	3,16	1,35	1-6
Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.	120	4,23	1,89	1-6
Belli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım.	120	3,72	1,55	1-6

Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünürken çok fazla seçenek üretmem.*	119	3,73	1,68	1-6
Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem, daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir.	120	2,82	1,35	1-6
Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum.	120	2,93	1,37	1-6
Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	120	3,07	1,37	1-6
Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşarım.*	120	3,64	1,74	1-6
Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım.*	120	3,39	1,72	1-6
Yeni ve zor sorunları çözebilme yeteneğime güveniyorum	120	3,61	1,65	1-6
Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken kullandığım sistematik bir yöntem vardır.	120	3,64	1,75	1-6
Bir sorunla başa çıkma yollarını düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam	120	3,19	1,77	1-6
Bir sorunla karşılaştığımda, bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışındaki etmenleri genellikle dikkate almam.*	120	3,63	1,6	1-6
Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır.	120	3,58	1,75	1-6
Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate bile almam.	120	3,7	1,61	1-6
Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar.	120	3,49	1,73	1-6
Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle eminimdir.	120	3,69	1,56	1-6
Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır.	120	3,81	1,64	1-6

*ters kodlanmış maddeler

Araştırmada çalışanların problem çözme envanteri ile ilgili düşünceleri değerlendirildiğinde;

En yüksek ortalamaya sahip madde 4,72 ile “Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan hoşnut olurum.”, ikinci en yüksek ortalamaya sahip madde 4,50 ile “Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam” ve üçüncü en yüksek ortalamaya sahip

madde ise 4,23 ile “Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim.” Maddesidir.

En düşük ortalamaya sahip madde 2,78 ile “Bir sorun kafamı karıştırdığında duygu ve düşüncelerimi somut ve açık seçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam.”, ikinci en düşük ortalamaya sahip madde 2,82 ile “Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem, daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir.” ve üçüncü en düşük ortalamaya sahip madde ise 2,84 ile “Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine, gelişigüzel sürüklenip giderim.” Maddesidir.

Tablo 3: Çalışanların performans ölçeğine ait tanımlayıcı istatistikleri

	N	\bar{X}	S.S.	min- maks
Bir çalışan olarak memnuniyet seviyem yüksektir.	120	3,22	1,19	1-5
Devamsızlık oranlarım düşüktür	120	4,33	1,00	1-5
Moralim yüksektir	120	3,68	0,92	1-5
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım	120	4,32	0,71	1-5
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	120	4,06	0,91	1-5
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	120	4,16	0,87	1-5
Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim	120	4,23	0,82	1-5

Araştırmada çalışanların performans ile ilgili düşünceleri değerlendirildiğinde,

En yüksek ortalamaya sahip madde 4,33 ile “Devamsızlık oranlarım düşüktür”, ikinci en yüksek ortalamaya sahip madde 4,32 ile “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım” ve üçüncü en yüksek ortalama 4,23 ile “Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim” maddesidir.

Tablo 4: Problem çözme envanteri ve performans ölçek puanlarının tanımlayıcı istatistikleri

	N	Ortalama	S.S.	Minimum	Maximum
Problem çözme	120	3,49	0,53	2,08	4,91
Performans	120	4	0,58	2	5

Araştırmada çalışanların ortalama problem çözme puanı 3,49 ve ortalama performans puanı ise 4 olarak görülmektedir. Problem çözme testinde 35 soru, performans testinde 7 soru olduğu için ortalama puanlar soru sayılarına göre standartlaştırılmıştır.

Tablo 5: Ölçeklerin normallik dağılım analizi

	Shapiro-Wilk			Skewness (çarpıklık)	Kurtosis (basıklık)
	İstatistik	df	p		
Problem çözme	,990	120	,207	,120	,300
Performans	,966	120	,004	-,465	,398

Araştırmada çalışanların problem çözme envanteri ve performans ölçeği puanına yönelik normallik dağılımı değerlendirildiğinde; problem çözme dışında veriler normal dağılım göstermemiştir ($p < ,05$). Görüldüğü üzere değişkenlerden birisi normal dağılım göstermediği için Spearman korelasyon testi kullanılmıştır.

Tablo 6: Çalışanların problem çözme puanının sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması

		Problem çözme		t/F	p
		n	$\bar{X} + S.S.$		
Cinsiyet ¹	Kadın	90	113,87 ±20,97	-2,031	0,045*
	Erkek	30	121,33 ±24,10		
Yaş ¹	30 altı	62	116,13 ±20,57	0,672	0,503
	30 ve üzeri	58	115,31 ±23,46		
Medeni durum ¹	Evli	75	114,55 ±22,17	-1,149	0,253
	Bekar	45	117,71 ±21,62		
Meslek ²	Hemşire	74	114,93 ±22,86	0,508	0,603
	Doktor	27	119,33 ±21,67		
	Diğer sağlık personeli	19	113,74 ±18,86		
Meslek süresi ²	1-5 yıl	49	119,22 ±21,80	1,437	0,236
	6-10 yıl	43	110,51 ±21,31		
	11-15 yıl	17	119,65 ±22,11		
	16-20 yıl	11	114,55 ±23,39		
Eğitim ¹	Lisans	90	114,42 ±20,12	-1,009	0,315
	Yüksek lisans ve üzeri	30	119,67 ±26,64		

¹Bağımsız örneklem t testi, ²Tek Yönlü Varyans Analizi, *p≤0,05

Araştırmada çalışanların problem çözme puanları sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırıldığında, yalnızca cinsiyet değişkeni arasında anlamlı farklılık göstermektedir (p≤0,05).

Erkeklerin ortalama problem çözme puanı (121,33 ±24,10) anlamlı olarak kadınların ortalama puanından yüksek olduğu görülmektedir (p≤0,05).

Tablo 7: Çalışanların performans puanının sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırılması

		Performans		t/F	p
		n	$\bar{X} \pm S.S.$		
Cinsiyet ¹	Kadın	90	28,16 \pm 3,69	0,727	0,469
	Erkek	30	27,53 \pm 5,03		
Yaş ¹	30 altı	62	27,56 \pm 4,60	-1,220	0,225
	30 ve üzeri	58	28,47 \pm 3,35		
Medeni durum ¹	Evli	75	27,80 \pm 4,12	-0,696	0,487
	Bekar	45	28,33 \pm 3,96		
Meslek ²	Hemşire	74	28,35 \pm 3,66	0,984	0,377
	Doktor	27	27,07 \pm 5,2		
	Diğer sağlık personeli	19	27,95 \pm 3,66		
Meslek süresi ²	1-5 yıl	49	27,02 \pm 4,54	1,718	0,167
	6-10 yıl	43	28,63 \pm 3,54		
	11-15 yıl	17	28,47 \pm 3,78		
	16-20 yıl	11	29,18 \pm 3,57		
Eğitim ¹	Lisans	90	27,77 \pm 4,25	-1,093	0,276
	Yüksek lisans ve üzeri	30	28,70 \pm 3,34		

¹Bağımsız örneklem t testi, ²Tek Yönlü Varyans Analizi,

Araştırmada çalışanların performans puanları sosyo-demografik özelliklere göre karşılaştırıldığında, değişkenler arasında anlamlı farklılık göstermemektedir ($p>0,05$).

Problem çözme ile performansın korelasyonunda **r** değeri 0,51, **p** değeri 0,58'dir.

Korelasyon analizinde problem çözme ve performans değişkenlerinin bir tanesi normal dağılmadığı için ve gerek problem çözme gerek performans değerleri ankete dayalı likert ölçekle oluşturulduğu için Pearson korelasyonu yerine Spearman korelasyon testi tercih edilmiştir.

Araştırmada çalışanların problem çözme ve performans puanları arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($p=0,58$).

Problem çözenin güvenilirlik analizinde, Cronbach's Alpha katsayısı 0,810 ve madde sayısı 35'dir. Performansın güvenilirlik analizinde, Cronbach's Alpha katsayısı 0,740 ve madde sayısı 7'dir.

Ölçekte kullanılan maddelerin tamamına faktörler bazında güvenilirlik analizi yöntemlerinden olan Cronbach's alfa yöntemi uygulanmıştır. Bu yöntem ile ölçekte yer alan soruların homojen bir yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediği araştırılır. Ölçekte yer alan soruların varyanslarının genel varyansa oranı ile bulunur. 0 ile 1 arasında değer alır. 0,60- 0,80 arası oldukça güvenilir, 0,80 - 1,00 arası yüksek güvenilirliktedir. Ayrıca ölçekte yer alan maddelerin korelasyonlarının 0,20'nin altında olmamasına dikkat edilir. Bu değer altında yer alan maddeler güvenilirlik analizinde yer almaz.

Bu şekilde çalışanların problem çözme envanteri ve performans ölçeği için güvenilirlik analizi uyguladığımızda; cronbach's alfa katsayısı her bir ölçümde 0,70'den büyük olarak bulunmuştur. Sonuç olarak uygulanan bu ölçek ölçmek istediğimiz olguyu çok iyi bir şekilde ölçmektedir. Kısaca uyguladığımız bu ölçekler güvenilir denebilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular anlamlı ilişki açısından yorumlandığında sadece çalışanların problem çözme becerileri ile sosyo-demografik özelliklere göre analizi sonrası yalnızca cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p \leq 0,05$). Bu durum ile belirlenen hipotezlerden sadece H_2 hipotezi kabul edilmiş oldu. Diğer durumlarda ise değişkenler arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Böylelikle H_1 ve H_3 hipotezleri reddedilmiş oldu.

Problem çözme becerisi ile ilgili yapılmış araştırmaların bir kısmının dikkat noktası problem çözme becerisini etkileyen faktörleri ortaya çıkararak kişinin becerisinin hangi değişkenler üzerinde etkili olduğunu araştırmak olmuştur. Alanyazın incelendiğinde araştırma bulgularının problem çözmenin, bireyin bilgisi, içerisinde bulunduğu çalışma ortamı ve performansları ile birlikte bireyin başta özellikle yaş olmak üzere hem sosyodemografik hem de bireysel özellikleriyle ilişkili olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, problem çözme becerisinin ve çalışma performansının iyi olmasının ise bireyin yaşam kalitesine ve iyi olmasına pozitif yönde katkıda bulunduğu belirtilmiştir. Bütün bu bulgular göz önüne alındığında bu araştırmanın sonucunda da yaş değişkeninin bireyin problem çözme becerisine olan etkisi ispatlanmış nitelikte olmuştur.

Araştırma uygulamasından elde edilen bu sonuca göre genel bir değerlendirme yapılacak olursa; sağlık çalışanlarının problem çözme ve performansı arasındaki ilişkiyi etkin kullanabilmesi için aşağıdaki öneriler dikkate alınabilir:

- Sağlık sektörünün vazgeçilmez ve asli unsurları arasında yer alan sağlık çalışanlarının gerek yaptıkları iş gerekse sağlık alanına sundukları katkılar dikkate alındığında, problem çözme ve performanslarının gelişmesi, doğrudan sağlık sunumundaki kalitenin de artmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu sebeple, her kademedeki hastane yöneticileri, sağlık çalışanlarının problem çözme becerilerini etkin bir şekilde kullanmaları yönünde desteklemeli ve teşvik edilmelidir.
- Sağlık çalışanlarının asli görevlerini yerine getirmeleri ve performanslarının da artması için, günlük iş yükleri azaltılmalıdır. Çalışanların daha etkin problem çözebilmeleri için, karşı karşıya geldikleri bürokratik ve yönetsel engeller giderilmeli, inisiyatif almaları sağlanmalı ve mevzuatlar ile de desteklenmelidir.

- Problem çözüme becerisinin iyileştirilmesinde destekleyici, yapıcı, yenilikçi tavırların ve eğitim ortamlarının önemli olduğu dikkate alınarak, hastanelerde bu doğrultuda problem çözüme becerilerini geliştirici eğitim ortamlarının hazır hale getirilmesi çalışanların ruh sağlığı açısından da çok önemli olacaktır. Bu tür eğitimlerle çalışanların stresli ve gergin olaylar karşısında problem çözüme becerileri geliştirilmesi sağlanabilir.
- Son olarak çalışanların kendi grubunda bakım verdikleri hastaların sayı dağılımının genel olarak dengeli ve adaletli olması, bakım ihtiyaçlarının önemle dikkate alınması ve çalışan-hasta oranının planlanmasının da sağlık çalışmasının performansını olumlu oranda etkileyeceği düşünülmektedir.

Sonuç olarak, İstanbul bölgesinde yer alan bir kamu hastanesinde çalışan personelin problem çözüme becerisiyle performansı arasındaki ilişkinin ölçülmesi amacı ile yapılan araştırmada yaş, medeni durum, meslek, mesleki kıdem ve eğitim durumu değişkenleri açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır. Bununla birlikte cinsiyet değişkeni açısından problem çözüme becerileri puan ortalamaları incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı görülmüştür. Bu bakımından çalışmanın ileride yapılacak olan araştırmalara daha çok literatür bilgi anlamında faydalı olacağı düşünülmektedir. Genel anlamda yapılacak olan benzer çalışmaların da farklı kamu kurumları ile kıyaslayan nitelikte gerçekleştirilmesi ve veri grubunun genişletilmesi önerilebilir.

6. KAYNAKLAR

- ABAAN S. ALTINTOPRAK A. (2005). Hemşirelerde problem çözme becerileri: öz değerlendirme sonuçlarının analizi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 2005; 12(1): 62-76.
- AKAL Z. (2005). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi Çok Yönlü Performans Göstergeleri, Ankara: MPM Yayın, s.30.
- AKTUNA H.C. (2016). Yöneticilerin Liderlik Tarzları ile İşgörenlerin Performansı Arasındaki İlişki, Ankara'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- ALTUN I. (2003). The Perceived Problem Solving Ability And Values of Student Nurses and Midwives. *Nurse Education Today*, 2003; 23(8): 575.
- ASLAN AE. (2002). Yaratıcı Problem Çözme- Örgütte Kişisel Gelişim, İstanbul, s: 104.
- BAHAR M. (2006). Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Yönetici Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri ve Yaratıcılık Düzeyleri, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- BALTACI Ö. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı, Sosyal Destek Ve Problem Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- BAŞAR G. (2011). Hemşirelerde ve Hemşirelik Öğrencilerinde Problem Çözme ve İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- BİNGHAM A. (2004). Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi (Çev: A. Ferhan Oğuzkan), İstanbul: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları.
- BİNGÖL D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Beta Yayın, s.273.
- BUDAK G. ALDEMİR C. ATAOL A. (2004). İnsan Kaynakları Yönetimi, İzmir: Barış Yayınları, s.296.
- CAN H. AKGÜN A. KAVUNCUBAŞI Ş. (2001). Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi, Ankara: Siyasal Kitabevi, s.170.
- CÜCELOĞLU D. (1999). İnsan ve Davranışı, İstanbul: Remzi Kitabevi, s: 43.
- CÜCELOĞLU D. (2001). İyi Düşün Doğru Karar Ver, İstanbul: Remzi Kitabevi, 225-240.
- ÇAKAR İ. (2002). Etkinlik Ölçümünde Veri Zarflama Analizi ve Türkiye de Faaliyet Gösteren Aracı Kurumlara İlişkin Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- ÇELİK TEN M. (2001). Etkili Okullarda Karar Süreci, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Kayseri, 2001; 11: 3.
- ÇETİNKAYA Ş. (2013). Lise Öğrencisi Erkek Ergenlerde Problem Çözme Eğitiminin Problem Çözme Becerisi, Kişilerarası İlişki Tarzı ve Öfke Kontrolü Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- ÇOTUL A. (2014). İşletme Etiğinde Sinizm ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki: İstanbul'da Tekstil Sektöründe Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- ÇÖL G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2008; 9(1): 35.
- D' ZURILLA TJ, NEZU AM. (2007). *Problem Solving Therapy: a Positive Approach To Clinical Intervention*. (3rd Ed.) Springer Publishing Company.
- DAĞLI A. (2004). Problem Çözme ve Karar Verme, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Sakarya, 2004; 2: 741.

- DEVELİOĞLU M. (2006). Problem Çözme Becerileri Yüksek ve Düşük Olan Üniversite Öğrencilerinin Karar Verme Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- DURAI P. (2010). Human Resource Management, India: Pearson Education, s.270.
- Dünya Sağlık Örgütü (2012). Türkiye Sağlık Sistemi Performans Değerlendirmesi 2011 Raporu, [http://ekutuphane.sagem.gov.tr/kitaplar/turkiye_saglik_sistemi_performans_degerlendirmesi_2011.pdf]. Erişim Tarihi: 27.05.2019.
- ERGENÇ D. (2003). Ulaşım Sektöründe Çalışanların Performansını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- FINDIKÇI İ. (1999). İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Alfa Yayınları, s.337.
- GEYLAN R. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, s.141-164.
- GÖKBÜZOĞLU B. (2008). Ergenlerin Saldırganlık Düzeyleri ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- GÜLBÜZ E. (2014). Sağlık Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Ankara.
- GÜLER H. vd. (2012). Sağlıkta Yönetici ve Birim Performansı, [http://www.umke.org/images/dosyalarim/yoenetici_ve_birim_performans_kitab.pdf]. Erişim Tarihi: 27.05.2019.
- GÜLTEKİN A. (2006). Psikolojik Danışmanlık ve Rehberlik Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- GÜNER İ. (2007). Çatışma Çözme Becerilerini Geliştirmeye Yönelik Grup Rehberliğinin Lise Öğrencilerinin Saldırganlık ve Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisi, Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Malatya.
- GÜRLEYÜK GC. (2008). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Çeşitli Değişkenler Açısından Eleştirel Düşünme Eğilimleri, Problem Çözme Becerileri ve Akademik Başarı Düzeylerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi, Zonguldak.
- KALAYCI N. (2001). Sosyal Bilimlerde Problem Çözme ve Uygulamalar, Ankara: Gazi Kitabevi, s: 32.
- KANBAY Y. (2013). Hemşirelik Öğrencilerine Verilen Eleştirel Düşünme Eğitiminin Problem Çözme Becerisi Üzerine Etkisi, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- KARASAR N. (2005). Bilimsel Araştırma Yöntemi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s: 76.
- KASAP Z. (1997). İlkokul 4. Sınıf Öğrencilerinin Sosyo-Ekonomik Düzeye Göre Problem Çözme Başarısı ile Problem Çözme Tutumu Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- KELLECİ M. GÖLBAŞI Z. (2004). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 2004; 8(2): 1-2.
- LUECKE R. (2008). Performans Yönetimi. (Çev: Özer, A.) İstanbul: İş Bankası Kültür Yayınları, s.101.
- ÖZÇER S. (2008). Verimliliğe Etkileri Açısından, Sınai İşletmelerinde Örgüt Yapı ve Liderlik Biçimleri, Ankara: Kinaz Kitabevi, s.23.
- PEKDEMİR İ. KOÇOĞLU M. GÜRKAN Ç. (2014). Özerklik ve Ödüllendirme Algılarının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Çalışanın İnovasyona Yönelik Davranışının Aracılık Rolüne Yönelik Bir Araştırma, İstanbul, 2014: 333.
- SALDAMLI A. (2009). İşletmelerde Örgütsel Bağlılık ve İşgören Performansı, Ankara: Detay Yayıncılık, s.50.

- SARICI BULUT S. (2008). İlköğretim İkinci Kademe Öğrencilerinin Sınav Kaygıları, Saldırganlık Eğilimleri ve Problem Çözme Becerilerindeki Yetersizliklerin Sağaltımında Grupla Çözüm Odaklı Kısa Terapinin Etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- SAYGIL H. (2000). Problem Çözme Becerisi ile Sosyal ve Kişisel Uyum Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- SUNGUR N. (1997). Yaratıcı Düşünme, İstanbul: Motif Basım, 63-65.
- ŞAHİN P. (2015). Hemşirelerin Problem Çözme Becerilerinin Çeşitli Demografik Özellikleri ile İlişkisi (Adnan Menderes Üniversitesi Uygulama ve Araştırma Hastanesi Örneği), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- TAYLAN S. (1990). Heppner ‘In Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenirlilik Ve Geçerlik Çalışması, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- TEKELİ B. (2003). Performans Ölçüm Aracı Olarak Dengeli Ölçüm Kartı Tekniği, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Ankara.
- TERCANLI N. (2011). Hemşirelerin Algıladıkları Sosyal Destek ile Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- TOKAY T. (2001). Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- TORUN M.T. (2013). İşgören Performansını Artırmada Kullanılan Motivasyon Araçlarının İncelenmesi ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ondokuzmayıs Üniversitesi, Samsun.
- TURNALI D. (2013). İnsan Kaynakları Yönetiminde Örgütsel Bağlılığın İşgören Performansı Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- TURUNÇ Ö. (2010). Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2010; 11(1): 253-254.
- TUTAR H. ALTINÖZ M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: OSTİM İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 2010; 65(02): 202.
- TÜRNÜKLÜ E. YEŞİLDERE S. (2005). Problem, Problem Çözme ve Eleştirel Düşünme, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005; 25(3): 107.
- UYGUR A. (2007). Örgütsel Bağlılık ile İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2007; 1: 75.
- VELİOĞLU P. (1999). Hemşirelikte Kavram ve Kuramlar, İstanbul: Akademi Basın, s: 62.
- YATKIN A. (2008). Örgütsel Çatışmanın ve Performans Değerlemenin İşgören Performansına Etkileri, Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, s.8.
- YENER H. (2007). Personel Performansına Etki Eden Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi ve Bir Uygulama, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- YILMAZER A. (2013). İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar, Ankara: Seçkin Yayıncılık, s.109.
- YÜKÇÜ S. ATAĞAN G. (2009). Etkinlik, Etkililik ve Verimlilik Kavramlarının Yarattığı Karışıklık, *Atatürk Üniversitesi, İİBF Dergisi*, Erzurum, 2009; 23(4): 2.

FORMLAR

Form-1: Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Aşağıda Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi programı öğretim üyesi Dr. Öğr. Üyesi Süreyya YILMAZ danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan tez çalışması için hazırlanmış, sağlık çalışanlarının problem çözme becerisi ve performansı arasındaki ilişki hakkında bilgi toplamaya yönelik çeşitli sorular yer almaktadır.

Anketle toplanan veriler, kişisel olarak değil isim verilmeden değerlendirilecektir.

Mehmet AKBAYIR
Üsküdar Üniversitesi
Yüksek Lisans Öğrencisi

Birinci Bölüm **Kişisel Bilgiler**

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız:

3. Medeni durumunuz?

Evli

Bekar

4. Mesleğiniz?

Hemşire

Doktor

Diğer sağlık personeli

5. Mesleki kıdeminiz?

1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 20 yıldan fazla

6. Eğitim durumunuz?

Lisans Yüksek Lisans Doktora

İkinci Bölüm
Problem Çözme Becerisi Ölçeği

		Her Zaman Böyle Davranırım	Çoğunlukla Böyle Davranırım	Sık Sık Böyle Davranırım	Arada Sırada Böyle Davranırım	Ender Olarak Böyle	Hiçbir Zaman Böyle Davranmam
	Cevaplarken her bir ifadenin yanındaki rakamlardan birinin üzerine çarpı koyunuz.						
1	Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırırım	1	2	3	4	5	6
2	Zor bir sorunla karşılaştığımda ne olduğunu tam olarak belirleyebilmek için nasıl bilgi toplayacağımı uzun boylu düşünmem	1	2	3	4	5	6
3	Bir sorunu çözmek için gösterdiğim ilk çabalar başarısız olursa o sorun ile başa çıkabileceğimden şüpheye düşerim	1	2	3	4	5	6
4	Bir sorunum çözdükten sonra bu sorunu çözerken neyin işe yaradığını, neyin yaramadığını ayrıntılı olarak düşünmem	1	2	3	4	5	6
5	Sorunlarımı çözme konusunda genellikle yaratıcı ve etkili çözümler üretebilirim	1	2	3	4	5	6
6	Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım	1	2	3	4	5	6
7	Bir sorunum olduğunda onu çözebilmek için başvurabileceğim yoların hepsini düşünmeye çalışırım	1	2	3	4	5	6
8	Bir sorunla karşılaştığımda neler hissettiğimi anlamak için duygularımı incelerim	1	2	3	4	5	6
9	Bir sorun kafamı karıştırdığımda duygu ve düşüncelerimi açık-seçik terimlerle ifade etmeye uğraşmam	1	2	3	4	5	6
10	Başlangıçta çözümünü fark etmesem de sorunlarımı çözme yeteneğim vardır	1	2	3	4	5	6
11	Karşılaştığım sorunların çoğu, çözebileceğimden daha zor ve karmaşıktır	1	2	3	4	5	6

12	Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu karardan hoşnut olurum	1	2	3	4	5	6
13	Bir sorunla karşılaştığımda onu çözmek için genellikle aklıma ilk gelen yolu izlerim	1	2	3	4	5	6
14	Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine gelişigüzel sürüklenip giderim	1	2	3	4	5	6
15	Bir sorunla ilgili olası bir çözüm yolu üzerinde karar vermeye çalışırken seçeneklerimin başarı olasılığını tek tek değerlendirmem	1	2	3	4	5	6
16	Bir sorunla karşılaştığımda, başka konuya geçmeden önce durur ve sorun üzerinde düşünürüm	1	2	3	4	5	6
17	Genellikle aklıma ilk gelen fikir doğrultusunda hareket ederim	1	2	3	4	5	6
18	Bir karar vermeye çalışırken her seçeneğin sonuçlarını ölçer, tartar, birbiriyle karşılaştırırım	1	2	3	4	5	6
19	Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planı yürütebileceğime güvenirim	1	2	3	4	5	6
20	Belirli bir çözüm planını uygulamaya koymadan önce, nasıl bir sonuç vereceğini tahmin etmeye çalışırım	1	2	3	4	5	6
21	Bir soruna yönelik olası çözüm yollarını düşünerek çok fazla seçenek üretmem	1	2	3	4	5	6
22	Bir sorunumu çözmeye çalışırken sıklıkla kullandığım bir yöntem; daha önce başıma gelmiş benzer sorunları düşünmektir	1	2	3	4	5	6
23	Yeterince zamanım olur ve çaba gösterirsem karşılaştığım sorunların çoğunu çözebileceğime inanıyorum	1	2	3	4	5	6
24	Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır	1	2	3	4	5	6
25	Bazen bir sorunu çözmek için çabaladığım halde, bir türlü esas konuya giremediğim ve gereksiz ayrıntılarla uğraştığım duygusunu yaşarım	1	2	3	4	5	6
26	Ani kararlar verir ve sonra pişmanlık duyarım	1	2	3	4	5	6
27	Yeni ve zor sorunları çözebilmeye yeteneğime güveniyorum	1	2	3	4	5	6
28	Elimdeki seçenekleri karşılaştırırken ve karar verirken	1	2	3	4	5	6

	kullandığım sistematik bir yöntem vardır						
29	Bir sorunla başa çıkma yollarını düşünürken çeşitli fikirleri birleştirmeye çalışmam	1	2	3	4	5	6
30	Bir sorunla karşılaştığımda bu sorunun çıkmasında katkısı olabilecek benim dışımdaki etmenleri genellikle dikkate almam	1	2	3	4	5	6
31	Bir konuyla karşılaştığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, durumu gözden geçirmek ve konuyla ilgili olabilecek her türlü bilgiyi dikkate almaktır	1	2	3	4	5	6
32	Bazen duygusal olarak öylesine etkilenirim ki, sorunumla başa çıkma yollarından pek çoğunu dikkate bile almam	1	2	3	4	5	6
33	Bir karar verdikten sonra, ortaya çıkan sonuç genellikle benim beklediğim sonuca uyar	1	2	3	4	5	6
34	Bir sorunla karşılaştığımda, o durumla başa çıkabileceğimden genellikle pek emin değilimdir	1	2	3	4	5	6
35	Bir sorunun farkına vardığımda, ilk yaptığım şeylerden biri, sorunun tam olarak ne olduğunu anlamaya çalışmaktır	1	2	3	4	5	6

Üçüncü Bölüm
Çalışan Performansı Ölçeği

	Aşağıdaki sorular çalışanların performansı ile ilgilidir.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	Çalışan Performansı ..	1	2	3	4	5
1	Bir çalışan olarak memnuniyet seviyem yüksektir.	1	2	3	4	5
2	Devamsızlık oranlarım düşüktür.	1	2	3	4	5
3	Moralim yüksektir.	1	2	3	4	5
4	Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	1	2	3	4	5
5	İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	1	2	3	4	5
6	Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	1	2	3	4	5
7	Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

- Adı Soyadı : Mehmet AKBAYIR
- Doğum Yeri ve Tarihi : Çiçekdağı – 05/03/1982
- Yabancı Dili : İngilizce
- İletişim (Telefon/e-posta) : 505 533 22 43 – mehmet.akbayir@saglik.gov.tr
- Eğitim Durumu : Yüksek Lisans
- Lise : Yerköy Sağlık Meslek Lisesi
- Ön Lisans : Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü
Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Sağlık Kurumları İşletmeciliği Bölümü
- Lisans : Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Bölümü,
İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Sosyal Hizmet Bölümü
- Yüksek Lisans : Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Tezli Yüksek Lisans
- Çalıştığı Kurum/Kurumlar : Dr. Siyami Ersek Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi
İstanbul Anadolu Kuzey Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği
İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü