

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE ve SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**İŞ DOYUMU ve ETKİLEYEN FAKTÖRLER
(KAHRAMANMARAŞ İLİ 112 ACİL SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ)**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Medine ARIK

İSTANBUL, 2015

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE ve SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

İŞ DOYUMU ve ETKİLEYEN FAKTÖRLER
(KAHRAMANMARAŞ İLİ 112 ACİL SAĞLIK
ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ)
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Medine ARIK
Öğrenci No:
1207460219

Danışman:
Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2015

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler (Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Çalışanları Örneği)**” başlıklı bu çalışmada, eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 16.09.2015



Aday: Medine ARIK

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

16/09/2015

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1207460219 numaralı *Medine ARIK*'ın "Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler (Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Çalışanları Örneği)*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 08.09.2015 tarih ve 2015/36 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (6.9) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu/oybirliği~~ ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.



DANIŞMAN
PROF.DR.MEHMET FİKRET GEZGİN
(Beykent Üniversitesi)



ÜYE
DOÇ.DR.FETULLAH AKIN
(Gazi Üniversitesi)



ÜYE
DR.MEHMET SARITAŞ

Adı ve Soyadı : Medine ARIK
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans / Tez, 2015
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi
Anahtar Kelimeler : İş Doyumu, Kahramanmaraş 112 Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu, İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

ÖZ

İŞ DOYUMU ve ETKİLEYEN FAKTÖRLER (KAHRAMANMARAŞ İLİ 112 ACİL SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ)

İş doyumu bireyin işine karşı geliştirdiği tutumdur. Çalışanların işleriyle ilgili bir takım beklentileri vardır ve bu beklentilerinin karşılandığı ölçüde doyum sağlamaktadırlar. Verilerin toplanmasında Minnesota İş Doyum Ölçeği ve anket uygulanmıştır.

Sağlık kurumları büyük ölçüde insan emeğine dayalı hizmet koludur. Tüm çalışanlarda olduğu gibi 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları beklentileri karşılandığı ölçüde doyum sağlamaktadır. İş doyum düzeyi çalışanların verimlilikleri yanında beden ve ruh sağlıklarını da etkilemektedir. İş doyum düzeyi yüksek çalışanlar daha verimli, daha özgüvenli ve iletişimi daha iyi olan bireylerdir. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin etkinliğini arttırmak için çalışanların iş doyumlarını arttırmaya yönelik önlemler alınmalıdır. Bu çalışma dört bölümden oluşmuştur, ilk bölümünde iş doyum kavramı tanımlanmıştır. İkinci bölümde iş doyumunu etkileyen faktörler açıklanmıştır, üçüncü bölümde sağlık çalışanlarında iş doyum ve etkileyen faktörler, dördüncü bölümde Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Çalışanlarında iş doyum ve etkileyen faktörler araştırılmıştır. Anketler Kahramanmaraş il sınırları içindeki 112 personeline uygulanmıştır. 112 Acil Sağlık çalışanlarının güvensiz ortamda çalıştıkları aşırı strese maruz kaldıkları saptanmıştır.

Name and Surname : Medine ARIK
Supervisor : Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN
Degree and Date : Master , 2015
Major : Hospital and Health Institutions Management
Key Words : Job Satisfaction, Job Satisfaction of 112 Health Care Workers
in Kahramanmaraş , Factors Affecting Job Satisfaction

ABSTRACT

JOB SATISFACTION OF HEALTH WORKERS AND FACTORS AFFECTING THE JOB SATISFACTION (KAHRAMANMARAŞ CITY, 112 EMERGENCY HEALTH CARE WORKERS SAMPLE)

Job satisfaction is the attitude which the individual evolves against the job. Workers have some expectations about their jobs. They satisfy as much as these needs to be met. While this research was being done, socio-demographic characteristics and Minnesota Satisfaction Questionnaire were used.

Health institutions are the part of the sectors which are mostly based on labor. Like all workers, 112 Emergency Health Care workers get satisfied as their expectations met. Job satisfaction level affects the worker's physical and mental health in addition to their efficiency. Workers with high job satisfaction level are the individuals who are more efficient, confident and endowed with better communication. In order to improve the efficiency of 112 Emergency Health Care Service, precautions intended for increasing the worker's job satisfaction must be taken. This study contains four sections. In the first section, the concept of job satisfaction is described. In the second section, factors affecting job satisfaction are explained. Job satisfaction of health workers and factors affecting the job satisfaction for health workers are defined in third section. In last section, job satisfaction of 112 Health Care workers and factors affecting their job satisfaction are researched. Surveys were performed on the personnel of 112, in Kahramanmaraş city border province. It is determined that 112 Emergency Health Care workers work in unsafe ambient and they are exposed to high stress.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
KISALTMALAR	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ KAVRAMI, İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU TEORİLERİ İŞ DOYUMSUZLUĞU

1. İŞ DOYUMU KAVRAMI, GELİŞİM SÜRECİ VE ÖNEMİ	6
1.1. İş Doymu	6
1.2. İş Doymununun Sonuçları	11
1.3. İş Doymununun Önemi	11
1.3.1. Çalışanlarda iş Doymununun Önemi	15
2. İŞ DOYUMUNU ARTIRMANIN TEMEL YÖNTEMLERİ	16
2.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Artırılması	16
2.2. Rotasyon	20
2.3. Azaltılmış İş Günü Sayısı	22
2.4. İş Paylaşımı	23
2.5. Kısmi Süreli (Part-Time) Çalışma	24
2.6. Eğitim Düzeyi	24
3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	28
3.1. İş Doymu –Yaşam Doymu:	28
3.2. İş Doymu – Motivasyon	29
4. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ TEORİLER	30
4.1. Kapsam Teorileri	32
4.1.1. Maslow’un ihtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	32
4.1.2. Herzberg’in Çift Faktör Kuramı	34

4.1.3. McGregor'un X ve Y Teorisi.....	36
4.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi.....	37
4.2. Süreç Teorileri	37
4.2.1. Adams 'in Eşitlik Teorisi.....	38
4.2.2. Victor Vroom Beklenti Kuramı	39
4.2.3. Mc Clelland'in İhtiyaçların Yönlendirilmesi Kuramı.....	40
4.2.4. Skinner'in Pekiştirme Kuramı	40
5. İŞ DOYUMSUZLUĞU KAVRAMI	41
5.1. İş Doyumsuzluğunun Nedenleri	42
5.2. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları.....	43
5.2.1. İletişim.....	43
5.2.2. Devamsızlık ve İşe Geç Gelme.....	45
5.2.3. Gerilim (Stres), Engellenme Tepkileri ve Psikolojik Sonuçlar	46
5.2.4. İşe Yabancılaşma	48
5.2.5. Tükenmişlik	48
6. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ.....	49
7. YURTDIŞINDA VE TÜRKİYE'DE İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ YAPILAN	
ARAŞTIRMALAR.....	50
7.1. Yurtdışında İş Doyumu ile İlgili Yapılan Araştırmalar	50
7. 2. Türkiye 'de İş Doyumu ile İlgili Yapılan Araştırmalar.....	50

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER	52
1.1. Yaş	55
1.2. Cinsiyet.....	57
1.3. Medeni Durum.....	59
1.4. Kişilik.....	59
1.5. Zekâ.....	61
1.6. Meslek	62
1.7. Yetenek.....	62
1.8. Performans.....	62

2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER	64
2.1. Eğitim Düzeyi.....	64
2.2. Kıdem	65
2.3. Yönetim ve Denetim	66
2.4. İşin Nitelikleri.....	66
2.5. Sosyo –Kültürel Çevre	68
2.6. İletişim.....	68
2.7. Fiziksel Faktörler	69
2.8. İş Arkadaşları.....	70
2.9. Ast –Üst İlişkisi	71
2.10. Yükselme- İlerleme Kararlara Katılma	72
2.11. Çalışma Koşulları.....	73
2.12. Statü.....	74
2.13. Unvan	75
2.14. Güvenlik ve İş Güvencesi.....	76
2.15. Ücret.....	77
2.16. Özendirme / Ödül ve Teşvik Politikası	78

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ, ÖRGÜTSEL YAPISI VE ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

1. 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ, ÖRGÜT YAPISI VE İŞLEYİŞİ	79
1.1. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Tarihçesi.....	79
1.2. Acil Sağlık Hizmetlerinin Ana Hizmet Birimleri.....	81
1.3. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Yetki ve Görevleri	82
1.4. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Çalışma Süreleri ve Biçimleri	83
2. 112 ACİL SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU	83
2.1. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	89
2.2. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun İncelenmesinin Yararları.....	90
2.3. Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri.....	91
2.4. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğuna Neden Olan Faktörler.....	91

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KAHRAMANMARAŞ 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU VE ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1. KAHRAMANMARAŞ 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ TEŞKİLATI'NIN FİZİKİ VE İNSAN KAYNAKLARI YAPISI.....	94
1.1. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatının Yapısı	94
1.2. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatı'nın İnsan Kaynakları Yapısı	94
2. ÇALIŞMA ORTAMININ İNCELENMESİ.....	95
2.1. Dinlenme Odaları, Fiziki Koşullar, Kıyafetlerden Memnun Olma Durumu	95
2.2. Çalışanlar Arasındaki Karşılıklı Anlayış Saygı, Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Önlem Alma, İş Yerine Karşı Olumsuz Duygu, Güvenlik Önlemlerinin Alınması	97
2.3. Günlük Vaka Sayısı, Aylık Nakil Sayısı, Nöbet Sayısı, İzin Süreleri, Nöbet veya Vardiya Çalışanların Yüzdelik Dağılımına Göre İncelenmesi.....	99
2.4. Hizmet İçi Eğitim Alma, Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Bulma Telsiz Kullanımı Konusunda Eğitim Alma.....	102
3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ	105
3.1. Kurum Politikası ile İlgili Etkenlerin Yüzdelik Dağılımına Göre İncelenmesi	105
3.2. Görev Esnasında Karşılaşılan Sorunların İş Doyumunu Etkilemesi ile İlgili Soruların Yüzdelik Dağılımına Göre İncelenmesi	113
3.3. Görev Esnasında İletişim ve İşbirliği.....	115
4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK YAPILARIN İNCELENMESİ	120
4.1. Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumu, Çocuk Sahibi Olma, Medeni Durum.....	120
4.2. Zararlı Alışkanlıklar, Antidepresan Kullanımı, Ruhsal Şikayet.....	124
4.3. Görev, Çalışılan Birim, Mesleki Kıdem, Mesleki Pozisyon	126
4.4. İşini Seçmede Etkili Olan Faktörler, İşinizi Tekrar Seçer misiniz, Toplum Tarafından Önemsene, Mesleği Bırakma Düşüncesi, Başka İşe Geçme Düşüncesi, Kendini Yeterli Bulma	129
SONUÇ	134
KAYNAKÇA	138

EKLER	147
EK-1: Anket Soruları	147
ÖZGEÇMİŞ	158

TABLULAR LİSTESİ

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa No.</u>
Tablo 1. İş Doyumunun Yazarlara Göre Tanımları.....	9
Tablo 2. İş Doyumu Hakkındaki Görüşler.....	13
Tablo 3. Dinlenme Odaları.....	95
Tablo 4. Fiziki Koşullar	96
Tablo 5. Kıyafetlerinden Memnun Olma	96
Tablo 6. Karşılıklı Anlayış Saygı.....	97
Tablo 7. Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Önlem Alma	97
Tablo 8. İşlerine Karşı Olumsuz Duygu	98
Tablo 9. Güvenlik Önlemi Alma	98
Tablo 10. Günlük Vaka Sayısı	99
Tablo 11. Aylık Nakil Sayıları	99
Tablo 12. Nöbet Sayıları	100
Tablo 13. İzin Sürelerinin Yeterliliği.....	101
Tablo 14. Nöbet veya Vardiya	102
Tablo 15. Telsiz Kullanımı Konusunda Eğitim Alma	102
Tablo 16. Öğrencilikte Aldıkları Eğitimi Yeterli Bulma	103
Tablo 17. Hizmetiçi Eğitimi Alma Durumuna Göre Dağılım.....	103
Tablo 18. Hizmetiçi Eğitimi Yeterli Bulma	104
Tablo 19. Nöbet Sayılarına Göre İş Doyum Düzeyleri Ortalamaları	105
Tablo 20. İş Doyum Ortalamalarının Fiziki Koşullara Göre Dağılımları	106
Tablo 21. Ücret Düzeyine Göre Dağılım.....	106
Tablo 22. Kurum Tarafından Ödüllendirilme	107
Tablo 23. Kurum Desteği Alma	107
Tablo 24. Yeterli Araç Gereç Desteği Alma	108
Tablo 25. Yemek Desteği Alma Durumu	108
Tablo 26. Haksız Tutuma Maruz Kalmak İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?.....	109
Tablo 27. Ağır İş Yüğü İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?	109
Tablo 28. İstenilmeyen Yerde Çalışma İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?.....	110
Tablo 29. Çalışma Ortamın Kötü Olması İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?.....	110
Tablo 30. Kendini Güvende Hissetmeme İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?	111

<u>Tablo No.</u>	<u>Sayfa No.</u>
Tablo 31. Yaş Gruplarına Göre İş Doyum Düzey Ortalamaları	112
Tablo 32. Cinsiyetlerine Göre İş Doyum Düzeyleri.....	112
Tablo 33. Mesleklerini İcra Ederken Olumsuzluklarla Karşılaşma	113
Tablo 34. Müdahale Esnasında Karar Vermede Zorlanma.....	114
Tablo 35. Kendilerini Baskı Altında Hissetme	114
Tablo 36. Şikayetleri İle İlgili Geri Bildirim	115
Tablo 37. Amirlerle İletişim Kurabilme	116
Tablo 38. Ekip İlişkilerinin Kötü Olması	116
Tablo 39. Sorunları İletememe Durumu	117
Tablo 40. Hasta Yakınları ile İşbirliğinin Yetersizliği	117
Tablo 41. Önerilerin Dikkate Alınmaması.....	118
Tablo 42. Kurumlarına Karşı Yapılan Eleştirilerden Rahatsız Olma.....	118
Tablo 43. İş Doyumu Düzeylerinin Dağılımı	119
Tablo 44. Hasta Ölümleri İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?.....	119
Tablo 45. Cinsiyet Durumuna Göre Dağılım.....	120
Tablo 46. Yaş Durumuna Göre Dağılım.....	121
Tablo 47. Eğitim Durumuna Göre Dağılım	122
Tablo 48. Çocuk Varlığı Durumuna Göre Dağılım.....	122
Tablo 49. Medeni Duruma Göre Dağılım.....	123
Tablo 50. Çalışanların Ailelerinin Sosyokültürel Düzeyleri.....	123
Tablo 51. Zararlı Alışkanlıklara Göre Dağılım.....	124
Tablo 52. Antidepresan Kullanma Durumuna Göre Dağılım	125
Tablo 53. Ruhsal Şikayet Durumuna Göre Dağılım.....	125
Tablo 54. Mesleki Durumlarına Göre Dağılım	126
Tablo 55. Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılım	127
Tablo 56. Kıdem Durumuna Göre Dağılım	127
Tablo 57. Mesleki Pozisyon Durumuna Göre Dağılım	128
Tablo 58. İşlerini Seçmede Etkili Olan Faktörlere Göre Dağılım.....	129
Tablo 59. Mesleği Tekrar Seçme Durumuna Göre Dağılım.....	130
Tablo 60. Mesleklerine Toplum Tarafından Verilen Önem	130
Tablo 61. Mesleği Bırakma Düşüncesi.....	131

Tablo No.

Sayfa No.

Tablo 62. Başka İş Yapma Düşüncesi	132
Tablo 63. Kendini Yeterli Bulma	132

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Şekil No.</u>	<u>Sayfa No.</u>
Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	34
Şekil 2. İş Doyum una Etki Eden Faktörler.....	53

KISALTMALAR

AABT	: Ambulans Acil Bakım Teknikeri
ABD	: Ana Bilim Dalı
ADÜ	: Adnan Menderes Üniversitesi
ATA ÜNİ	: Atatürk Üniversitesi
ATT	: Acil Tıp Teknisyeni
C.	: Cilt
Çağ Üni	: Çağ Üniversitesi
CBÜ	: Celal Bayar Üniversitesi
CÜ	: Cumhuriyet Üniversitesi
ÇÜ	: Çukurova Üniversitesi
Dr.	: Doktor
DT	: Doktora Tezi
DEÜ	: Dokuz Eylül Üniversitesi
DPÜ	: Dumlupınar Üniversitesi
DÜ	: Dokuz Eylül Üniversitesi
FÜ	: Fırat Üniversitesi
GÜ	: Gazi Üniversitesi
İÜ	: İnönü Üniversitesi
İİBF	: İktisadi İdari Bilimler Fakültesi
İÜ	: İstanbul Üniversitesi
MÜ	: Maltepe Üniversitesi
MÜ	: Marmara Üniversitesi
MEÜ	: Mersin Üniversitesi
SABE	: Sağlık Bilimler Enstitüsü
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
SÜ	: Selçuk Üniversitesi
SPSS	: Statistical Package For Social Sciences
YTÜ	: Yeditepe Üniversitesi
YYLT	: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
ZKÜ	: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi

GİRİŞ

- **Çalışma Konusunun Seçimi:** Çalışanlar, yaşamlarının önemli bir bölümünü iş yerinde geçirmektedirler. Bu nedenle, kişinin işinde yaşadığı olumlu veya olumsuz olaylar kişinin özel hayatına yansımaktadır. Kişilerin beden ve ruh sağlığı, yaptıkları işten olumlu veya olumsuz şekilde etkilenmektedir. Aniden gelişen kaza, afet ve beklenmeyen durumlarda 112 Acil Sağlık Hizmetlerine olan ihtiyaç artmaktadır. Bu nedenle her geçen gün ambulans sayıları ve Acil Sağlık Hizmetlerinde istihdam edilen çalışan sayısı artırılarak oluşan ihtiyaç karşılanmaya çalışılmaktadır. Sunulan sağlık hizmetlerinin istenilen etkinlikte ve verimlilikte olması sağlık çalışanlarına bağlıdır. Bu nedenle 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş doyumunu önem kazanmıştır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri evrensel bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Son yıllarda sağlık hizmetlerine olan talep ve ulaşılabilirlik artmıştır. Bu da sağlığın her dalında insan gücüne ve teknolojik alt yapıya olan ihtiyacı arttırmıştır. Her ne kadar teknolojik gelişmeler olsa da sağlık hizmetlerinin sunumunda en önemli faktör çalışanlardır. Sağlık kuruluşlarında verilen hizmetlerde aksaklık yaşanması halinde telafisi güç, hatta telafisi olmayan sonuçlar doğurabilmektedir. İnsan hayatının daha da önem kazanması ile birlikte hastalara yapılan ilk müdahalede önem kazanmış ve bu da 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin sayısının artırılması gerekliliğini doğurmuştur. Kişilerin mutlu ve iş yerlerinde daha faydalı olabilmeleri için gerekli olan iş doyumunu; kişinin işine karşı beslediği duygulardır. İş doyumunu işin kendisi, iş arkadaşları, fiziki koşullar ve ücret gibi birçok nedenden etkilemektedir. Bu etkenler çalışanların istekleri doğrultusunda gerçekleştiği oranda iş doyumunu da artmaktadır. Teknolojik alt yapı yeterli olsa dahi sağlık kuruluşları, yoğun insan emeği ile çalışan kuruluşlar olmasından dolayı iş doyumunu önemlidir. Çalışanları yönetmedeki zorluk çalışanların iş doyum düzeylerini azaltmadan, gerekli sağlık ve güvenlik önlemlerini alarak iş verimliliğini arttırmaktır. Bireyler yaptıkları işle sahip oldukları bilgi ve becerileri örtüştüğünde daha mutlu olmaktadır.

- **Çalışmanın Amacı:** En temel insan haklarından biri sağlık hizmetlerinden faydalanmaktır. Sağlık hizmetleri yoğun emek gerektiren, iş gücüne dayanan bir sistemdir. Sağlık Hizmetlerinin sorunsuz, hızlı ve kaliteli biçimde sunulmasında zor koşullar altında çalışan 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının payı büyüktür. Görüldüğü üzere yaşanan olaylarda ilk anda yapılan müdahalelerin çok önem taşıdığını ve hayat kurtarmada saniyelerin önemini biliyoruz. Vakaya çıktıklarında ne ile karşılaşacaklarını bilmemenin verdiği tedirginlik ve yaşadıkları stres nedeniyle 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının memnuniyetinin ölçülmesi son derece önem kazanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin iş doyum düzeylerini ve iş doyum düzeylerini etkileyen faktörleri belirleyerek, çalışan personelin çalışma ortamında karşılaştığı sorunların neden kaynaklandığı sorgulanmıştır. Bu sonuçlar kapsamında iş doyumsuzluğuna neden olan faktörleri tespit ederek 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının memnuniyet düzeyinin artırılması, aksaklıkların giderilmesi amaçlanmaktadır. Çalışmadan ortaya çıkan bulgular Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü'ne ve gerekli mercilere bildirilecektir. Bu şekilde 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarıyla ilgili çalışmalara literatür anlamında özgün bir katkı sağlaması, konuyla ilgili daha sonra yapılacak çalışmalara ışık tutması, 112 Acil Sağlık Hizmetleri sistemine ve sorunlarına ışık tutması hedeflenmektedir.

- **Çalışmanın Önemi:** İş doyumunu tüm çalışanlar için önemlidir. Özellikle sağlık kurumlarında çalışan hekimler, hemşireler ve 112 Acil Sağlık çalışanları insanlarla yüz yüze ilgilenmekte devamlı dikkatli ve özverili çalışmak zorundadırlar. Bu yoğun tempo ve aşırı stres altında çalışanların iş doyum düzeyleri daha da önem kazanmaktadır. Bireylerde iş doyumunun arttırılması, verilen hizmet kalitesini arttırmaktadır. Sağlık çalışanlarının iş doyumları yüksek olduğunda, enerjilerini hasta bakımına aktarmakta buda verilen hizmet kalitesini arttırmaktadır. Olay yerinde ilk müdahalenin öneminden dolayı 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının iş doyum düzeylerinin arttırılması ile çalışanlarının verimleri arttırılmaktadır. Aniden gelişen olaylarda stabilizasyon sağlanmadan yapılan bilinçsiz, yanlış müdahalelerde, sakatlık ve ölüm ile sonuçlandırıldığı gözlemlenmektedir. Bu durumların önüne geçmek amacıyla

olay yerinde ilk saniyelerde yapılan müdahalenin önemi ve hayata döndürmedeki etkinliği bilindiğinden Acil Sağlık çalışanlarıyla oluşturulan 112 Acil Sağlık Hizmetleri yaygınlığı arttırılmıştır. Olay anında ilk dakikalarda yapılan müdahalelerin etkinliği çok önemlidir. 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının her an göreve çıkma stresi, vakaya çıktıklarında ne ile karşılaşacaklarını bilmemenin verdiği tedirginlik ve olay yeri güvensizliği nedeniyle iş doyumları olumsuz yönde etkilenmektedir. Gerek iş yoğunluğu gerekse güvenlik nedenleri 112 Acil Sağlık Çalışanlarının iş doyum düzeylerinin düşmesine neden olmaktadır. Bu kadar öneme sahip olan personelin etkin ve verimli hizmet sunabilmesi için görüş ve önerileri dikkate alınarak iş doyumunun nedenleri belirlenip geri dönüşüm sağlanarak eksik ve olumsuz şartlar belirlenerek giderilmesi amaçlanmaktadır.

- **Çalışmanın Planı:** Çalışmanın birinci Bölümünde, iş doyum kavramı ele alınmıştır. Bu bölümünde iş kavramı, önemi, tarihçesi ve literatürde yer alan iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyum boyutları, iş doyumunun önemi, iş doyumunun özellikleri, kuramlar incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, iş doyumunu etkileyen faktörler ele alınmıştır. Çalışmanın üçüncü bölümünde, sağlık çalışanlarında iş doyum ve etkileyen faktörler incelenmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve etkileyen faktörlere ilişkin alan çalışması yapılmıştır. Araştırma sonunda elde edilen veriler SPSS 16.0 Programı ile bilgisayara girişi yapılarak analizi yapılmıştır. Araştırmanın evreni Sağlık Bakanlığına bağlı Kahramanmaraş ilinde bulunan 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarında ve Komuta Kontrol Merkezi'nde çalışan 480 personelden 410'una ulaşılmıştır. Ulaşılan personellerin 14'ü doktor, 61'i paramedik, 224'u acil tıp teknisyeni, 8'i hemşire, 20'si Sağlık memuru, 83'ü şoförden oluşturmaktadır . 70 personele ulaşılamamıştır.

- **Kullanılan Metod ve Teknikler:** Bu çalışma hem teorik hem alan çalışması niteliği taşımaktadır. Bu nedenle bu teorik çalışmada tarihçe metot ve kaynak taraması tekniğinden, saha çalışmasında ise; alan araştırması ve anket tekniğinden yararlanılmıştır. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personele direk gözlem altında anket uygulanmıştır. Anket sosyo - demografik veriler, 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışma ortamı ve Minnesota İş Doyum Ölçeği ile ilgili soruları

içermektedir. Çalışmanın evrenini Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan ATT, doktor, paramedik, şoför, sağlık memuru ve hemşireler oluşturmuştur. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri İl Müdürlüğü 112 Acil Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü'nden alınan verilere göre Kahramanmaraş'ta bulunan 112 ASH. çalışanlarının sayısı 480 olarak alınmıştır, ancak veri toplama süreci ve veri analizi sırasında karşılaşılması muhtemel sorunlardan dolayı verilen sayının azalacağı düşünüldüğünde 400 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanına ulaşılması planlanmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programına kaydedilerek istatistiksel değerlendirmelerinde değişkenlerin özelliğine göre %, t testi, tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Ortalamalar standart sapma ile verilmiştir. Çalışmada örneklem seçimi yapılmamış, Kahramanmaraş ili 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları çalışmanın evrenini oluşturmuştur. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık çalışanlarının 481 personel hedeflenmiş 410 (%85.4'üne) kişiye ulaşılmıştır. Araştırmada kullanılacak bilgiler kaynak taraması ve yüz yüze görüşme ile uygulanan anket ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler istatistik paket programı ile değerlendirilerek hata kontrolleri, istatistiksel analizler ve tablolar bu program aracılığıyla yapılmıştır. Kullanılan anket 3 bölüm ve 80 sorudan oluşmaktadır. 1. Bölüm 22 sorudan oluşmakta ve çalışma ortamı ile ilgili sorular içermektedir. 2. Bölüm ise 45 sorudan oluşmakta ve iş doyumunu etkileyen faktörleri sorgulamaktadır. 3. Bölüm ise 13 sorudan oluşmakta ve sosyo - demografik verileri sorgulamaktadır. Mesleki bilgi ve deneyimlerden yararlanmıştır.

Minnesota İş Doyum Ölçeği (MDA) ile iş doyumunu etkileyen faktörler ölçülmüştür. MDA 1967 yılında Weis, Dawis ve England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. 1997 yılında ise ölçek revize edilmiştir. Ölçekte her sorunun 1 ile 3 arasında değişen puanları vardır. Ölçekte genellikle 3, bazen 2 ve hiç cevabı 1 puan almıştır.

- **Karşılaşılan Zorluk ve Sınırlamalar:** 112 Acil Sağlık Çalışanlarının çalışma koşullarından kaynaklanan yoğunluk, yorgunluk ve ani vaka çıkmaları, anket doldurmak istememeleri nedeniyle anket uygulanmasında zorluklar yaşanmıştır. Ankete katılımda gönüllülük esası gözetilmiştir. Toplam 481 kişiye anket uygulanması planlanmış ancak 410 sayıya ulaşılmıştır. Nöbet usulü çalışmaları nedeniyle birtakım zorluklarla karşılaşmıştır.

- **Çalışmanın Varsayımları:** Bu çalışmanın başlıca varsayımları şunlardır:

i. 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin eğitim düzeyinin artması ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

ii. 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin iş yerinde fiziki koşullar ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

iii. 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin eğitim durumları ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

iv. 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin yaş ve hizmet süreleri ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

v. 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin tutulan nöbet sayısı ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ KAVRAMI, İŞ DOYUMU, İŞ DOYUMU TEORİLERİ İŞ DOYUMSUZLUĞU

1. İŞ DOYUMU KAVRAMI, GELİŞİM SÜRECİ ve ÖNEMİ

1.1. İş Doyumu

İnsanların bir şeyler üretmek için güç harcayarak çaba göstermesine iş denilmektedir. Meslek ise, alınan belli bir eğitim sonucu kazanılan bilgi ve yetenekler sayesinde hizmet üretmek ve karşılığında para kazanmak için yapılan iştir. “İş kavramının tüm dillerde ortak bir anlamı vardır. İş kelimesinin kullanıldığı tüm terimler durağanlığa karşıt bir anlam taşır ve her şeyden önce bir eylemi ifade eder. Sosyolojik açıdan iş “başkaları için yararlı bir şey üreten faaliyet” olarak tanımlanmaktadır. Psikolojik açıdan ise “istenen amaca en etkin şekilde ulaşmayı başarmak için iç ve dış çevrelerin becerili bir biçimde örgütlenmesi, değiştirilmesi ve kontrolüdür”. Bu tanım işin yapılmasında ideal bir zihinsel durumu ortaya koymaktadır. Çalışan kişi vasıflı işçi ise dış çevresindeki araç ve malzemeleri örgütler, değiştirir ve denetler. İç çevresinde ise tüm bedensel ve zihinsel gücünü yaptığı iş üzerinde yoğunlaştırır.”¹ İnsanlar yaşamlarını idame ettirebilmek için birtakım gereksinimlere ihtiyaç duyarlar bu gereksinimleri karşılamak için çeşitli faaliyetlerde bulunurlar. İş kavramı bütün bu faaliyetleri kapsayan bir terimdir.

Aşık’ın iş doyumunu üzerine yaptığı bir araştırmasında iş kavramına şu şekilde değinmektedir: “İş, yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır. Çalışanlar yaklaşık 25-30 yıllık bir süre boyunca, gününün önemli bir kısmını iş yerinde geçirmektedir. Bu nedenle çalışanın işinden doyum sağlaması psikolojik ve fiziksel sağlığı açısından son derece önemlidir. Başka bir deyişle kişinin mutlu olması ve yaşamından haz alması için iş doyumuna gereklidir. Çalışanı, geliştirmek ve zenginleştirmek suretiyle doyumunu arttırma çabası, tarih boyunca öncelikli olarak dikkate alınan konu

¹ M. Aydın, Mersin Belediye Sınırları İçinde Çalışan Ebelerin Mesleki Doyumu, Mersin Üniversitesi (MEÜ), Sağlık Bilimleri Enstitüsü (SABE), YYLT, Mersin, 2007, s.4

olmuştur. Bireyin yetenek, bilgi, beceri ve iletişim kurma özelliklerinin geliştirilmesi; gerek iş gerekse özel yaşamını daha anlamlı kılacak ve kendini değerli hissetmesini sağlayacaktır.”¹ Çalışanların iş hayatında yaşadıkları huzursuzluklar sosyal hayatlarına da yansımaktadır. İş hayatından memnun olmayan bireyler hem bedenen hem de ruhen rahatsızlık yaşamakta aynı zamanda toplum içinde fazla sayıda bu durumla karşılaşılması toplumun sağlığını da olumsuz yönde etkilemektedir.

İnsanlar vakitlerinin önemli bir kısmını işyerlerinde geçirmektedir. İş yerinde verimliliğin artması, çalışanların bedensel ve ruhsal sağlıklarının korunması için iş doyumunu düzeylerinin yüksek seviyelerde olması gerekmektedir. Başaran, örgütsel davranış insanın üretim gücü kitabında iş doyumunu şu şekilde tanımlamaktadır: “İş doyumunu İngilizce “Job satisfaction” sözcüklerinin karşılığıdır. İş doyumunu bireyin iş durumuyla ilgili kişisel bir değerlendirmesidir. İş doyumunu kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet veya memnuniyetsizliktir ve işin nitelikleriyle çalışanın isteklerinin birbirine uyum gösterdiği durumlarda gerçekleştirilebilmektedir.”² İş doyumunun sağlanmasında bireylerin işlerine karşı hissettikleri önemlidir. Bireyin hissettikleri zaman içinde iş doyumunu olumlu ya da olumsuz yönde etkiler.

Sarı’ya göre iş doyumunu şu şekilde ele alınmaktadır: “İş doyumunu konusu, sosyal bilim araştırmacılarını oldukça etkilemiştir. İş doyumunu konusunda sadece 1970’li yılların başına kadar dört binden fazla makale yayınlanmıştır. İş doyumunu kavramının temelleri, Maslow’un 1954’teki “İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı” ve Herzberg’in 1959’daki “Çift Faktör Kuramı” ile oluşmuştur.”³ Sanayileşme devri ile birlikte az çalışanla çok iş üretme dönemi başlamıştır. Çalışanların verimini arttırmak için iş doyumunu arttırmaya yönelik çalışmalar yapılması gerekliliği doğmaktadır. Herzberg ve Maslow tarafından bu çalışmaların temellerinin atıldığı bilinmektedir.

Elbirlik, Vakıf Üniversitelerde Görev Yapan İngilizce Okutmanlarının İş Doyumu Örgütsel Bağlılık İlişkisi çalışmasında iş doyumuna şu şekilde

¹ N. A. Aşık, “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme” Türk İdare Dergisi, C. 31, S. 467, Ankara, 2010, s.32

² İ. E. Başaran, Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Ankara, 2000, s.215

³ S. Sarı, Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler Bankacılık Sektörü: Antalya Örneği, Adnan Menderes Üniversitesi (ADÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE), YYLT, Aydın, 2011, s.47

değınmektedir: “İş doyumunu tanımlı ilk defa 1911'de Taylor ve Gilbert tarafından en az stres ve yorgunluk yaratacak bir metotla fabrikada çalışmak olarak ifade edilmiştir. Bu konudaki bilimsel çalışmaların esas olarak 1920'lerde Hawthorne araştırmaları olarak bilinen Elton Mayo ve arkadaşlarının bir elektrik şirketindeki çalışmalarıyla başladığı kabul edilir. Hoppock'un 1935'te yayınlanan "Job Satisfaction" adlı makalesinden beri bu konuda önemli araştırmalar yürütülmüştür.”¹ Çalışmaların daha verimli olması çalışanların işlerini sevmesiyle olabilmektedir. Bu durum iş doyumunu hakkındaki çalışmaları zorunlu hale getirmektedir.

Fred Luthans'a göre iş doyumunun üç önemli boyutu bulunmaktadır ve bunlar şu şekilde sıralanmaktadır:

“- İş doyumunu, duygusal yönü ağır basan bir kavramdır. Çünkü görülemez ve sadece hissedilebilir.

- İş doyumunu, genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile ifadelendirilebilir.

- İş doyumunu, birbiriyle ilgili birçok tutumu da beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları vb. tutumlardır.”

² Bireylerin iş doyumları beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı ile ilgili olan ve sadece bireyin kendisi tarafından hissedilen bir duygudur.

“Literatürde ekonomi, psikoloji ve sosyoloji disiplinlerinden araştırmacılar iş doyumunun farklı boyutları üzerinde durmaktadırlar. Ekonomistler ücret, eşit ücret ve pazar ile ilgili konular üzerinde dururken, psikologlar hem içsel motivasyon faktörleri hem de dışsal motivasyon faktörleri üzerinde durmaktadırlar. Sosyologlar ise daha çok cinsiyet, yaş, ırk, sosyal statü vb. faktörler üzerinde durmaktadırlar.”³ Literatür incelendiğinde birçok araştırmacı iş doyumunu ile ilgili tanımlamalarda buldukları

¹ M. Elbirlık, Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan İngilizce Okutmanlarının İş Doyumu Örgütsel Bağlılık İlişkisi, Yeditepe Üniversitesi (YTÜ) , SBE, YYLT, İstanbul, 2001, s.7

² F. Sevimli, “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu ” Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.1, İzmir, 2005, s.26

³ F. Kalay - H. Arslan - ř. Oflas, “Kadrolu ve 4/B Sözleşmeli Yardımcı Sağlık Personellerinin İş Doyumlarının Karşılaştırılması” Selçuk Üniversitesi (SÜ) Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.29, Konya, 2013, s. 113

görülmektedir. Bu tanımlamaların ortak noktası iş doyumunun bireyler tarafından işlerine karşı geliştirdiği duygusal tepkidir. Bu tanımlar aşağıda verilmiştir (Tablo 1).

Tablo 1. İş Doyumunun Yazarlara Göre Tanımları

Yazar Adı	Yıl ve Sayfa Numarası	Tanım
Speroff	(1955:65)	İş doyumunu; bireyin işine, çalışma arkadaşlarına, yönetimin tutum ve davranışlarına, yönetime duyduğu güvene karşı gösterdiği tepkileridir.
Dunn	(1972:26)	İş doyumunu; işgörenin işi hakkında hissettiği herşeydir.
Schneider ve Snyder	(1975:31)	İş doyumunu, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu), ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği), kişisel bir değerlendirmesidir
Kalleberg	(1977:126)	İş doyumunu, işgörenin mevcut işine ve iş özelliklerine yönelik duygusal tutumudur
Cranny, Smith ve Stone	(1992:1)	İş doyumunu, bir bireyin beklentileri ile beklentilerinin karşılanması arasında yaptığı karşılaştırmalar sonucunda kişinin işine karşı beslediği duygusal tepkidir.
Miner	(1992:116)	İş doyumunu, bireyin davranışlarına yön veren bir tutumdur.
Lawler	(1994:96)	İş doyumunu, işgörenin işten beklentileri ve iş çıktıları arasındaki ilişkidir.
Scandura ve Lankau	(1997:397)	İş doyumunu; işgörenin işi ve çevresiyle ilgili olarak yaptığı genel değerlendirmelerin bir sonucudur
Spector	(1997:2)	İş doyumunu; genel olarak işgörenin işi ya da işin farklı boyutları hakkında neler hissettiği veya nasıl hissettiğidir
Greenberg ve Baron	(1997:178)	İş doyumunu; bireylerin işlerine yönelik bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkisidir
Testa	(1999:155)	İş doyumunu; bir işgörenin işini, işe ilgili deneyimlerini, memnuniyet verici ya da olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi sonucunda gerçekleşmektedir

Green ve Burkus	(1999:16)	Çaba Performans Çıktılar (zam-ödülleri)
Oshagbemi	(2000a:88)	İş doyumunu; bireyin işine yönelik arzulan, beklenen ya da hak edilen çıktılar ile gerçek çıktılarının kıyaslanması ile ortaya çıkan sonuçlara gösterdiği duygusal tepkidir
Lam ve Diğerleri	(2001b:36)	İş doyumunu; işin özelliklerine yönelik işgörenin gösterdiği tutumdur.
Lund	(2003:222)	Bireyin işinden ne beklediği ile işinin kendisine ne sunduğu arasında algılanan fonksiyon ilişkisidir
Davis	(2004:496)	İş doyumunu; işgörenin işine ya da iş durumuna yönelik beslediği olumlu duyguların toplamıdır.
Kim ve Diğerleri	(2005:174)	İş doyumunu; işgörenin işine yönelik genel duygusal tepkisidir.
Hwang ve Kuo	(2006:254)	İşgörenin işinden neler beklediği, istediği ve işini nasıl değerlendirdiği ile ilgili varılan sonucun olumlu duygusal cevabıdır.
Chen Yi	(2007:73)	İş doyumunu; işgörenin işine yönelik zihinsel, duygusal ve fiziksel duygularını ifade etmektedir. İş doyumunu; işgörenlerin işlerine yönelik (çoğunlukla) duygusal (hem olumlu hem olumsuz) tepkilerinin ölçümüdür
Chen	(2008:106)	İş doyumunu, bireylerin işlerine yönelik duygu, tutum ve tercihlerini ifade etmektedir.

Kaynak: Ö. Köroğlu, İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi (Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma), Balıkesir Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Balıkesir, 2011, s.21

Görüldüğü üzere iş doyumunu ile ilgili tanımlar incelendiğinde bireylerin işleri ile ilgili olan beklentilerinin karşılanması ve sadece çalışan tarafından hissedilen, bireyin işine karşı oluşturduğu, net olarak ölçülemeyen davranışlarla ortaya çıkan duygusal bir tutumdur. “Tanımlara bakıldığında, iş doyumunu kavramının işe yönelik olumlu ya da olumsuz tutum geliştirme konusunda etkili olduğu ve işinde mutlu olma, yaptığı işten keyif alma, başarı duygusunu tatma gibi işle ilgili psikolojik etmenleri etkileyen bir başlık olduğuna vurgu yapılmaktadır. Zaten iş doyumunun yönetim alanında çok önemli bir konu olmasının temel nedeni de, işle ilgili bir takım olumlu

sonuçları elde etmenin büyük ölçüde iş doyumunu sağlamaya bağlı olmasıdır.”¹ Örgütlerde verimliliğin artırılması, çalışanlarda iş doyumunun artırılmasıyla sağlanmaktadır. Bu durumda yöneticilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Yöneticiler tarafından çalışanların beklentileri dikkate alınarak işten keyif almaları, başarı duygusunu tatmaları ve işlerini sahiplenmeleri sağlanmalıdır.

1.2. İş Doyumunun Sonuçları

İşten doyum sağlanması bireyde olumlu etkilere neden olmaktadır. Bireyin iş doyumsuzluğu yaşamaması ise hem bedenen hem de ruhen olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. “Yapılan çalışmalar iş doyumunu yüksek düzeyde olan insanların hem ruhsal hem fiziksel sağlıklarının çok daha iyi olduğunu ve bunun sonucunda çok daha iyi öğrenme potansiyeline sahip olduklarını ortaya çıkarmıştır. Ayrıca, bu çalışanların yeni işleri de kısa sürede öğrendikleri, iş kazalarına uğrama risklerinin daha az olduğu ve çatışmalardan uzak durdukları saptanmıştır. Aynı şekilde iş doyumunu yüksek olan çalışanlar başkalarına yardım etmeyi sever, müşterilere daha yakındır, hizmet eden ve katılımcı bir davranış sergilerler. Sonuç olarak hem yöneticiler hem de örgütsel davranış bilimcileri iş doyumunun çalışanlar için önemli bir değişken ve önemli bir konu olduğu görüşünde birleşmektedirler.”² İş doyumunu yüksek olan bireyler ruhen ve bedenen daha sağlıklı olmakta ve iş kazalarına daha az uğramaktadırlar. Bu nedenle iş doyumunu yüksek olan bireyler örgütlerin verimliliğini arttırmakta ve zarara uğramalarını engellemektedir.

1.3. İş Doyumunun Önemi

“ İş doyumunu kavramı, ilk defa 1920’li yıllarda incelenmeye başlanmış, ancak konunun önemi 1940’lı yıllarda tam olarak anlaşılmıştır. Çalışma yaşamı çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin söz konusu olması durumunda işinden ve işyerinden memnun olmayan

¹ Sevimli, s.26

² E. Özkalp - Ç. Kirel, Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2001, s.135

mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Gerçekte istenilen ve hedeflenen ise, çalışanların yaptıkları işten ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve sonuçta işle ilgili bir doyuma ulaşmalarıdır. Bir kişinin iş doyumu, işle ilgili birçok faktörden etkilenecek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirme ve işe ilişkin bir tutum geliştirme ise, tamamı ile kişinin kendisiyle ilgilidir. Bu nedenle aynı işyerinde çalışan iki kişiden biri iş doyumu hissederken, diğerinin işi ile ilgili doyumumsuzluk yaşamaması söz konusu olabilmektedir.”¹ Çalışanlar aynı kurumda aynı işi yapsalar dahi farklı iş doyum düzeylerine sahip olmaktadır. Bu durum iş doyumunun kişinin işine karşı hissettiği bir duygusal tepki olmasından kaynaklanmaktadır. Örgütler verimliliği arttırmak için tüm çalışanlarda iş doyum düzeyinin yüksek olmasını hedeflemektedirler ve bu durumda iş doyumunu önemli bir konu haline getirmektedir.

Özkalp ve Kirel'e göre iş doyumunun önemi şu şekilde ele alınmaktadır: “Yöneticiler iş görenlerin iş doyumlarıyla temelde üç nedenle ilgilenir. Öncelikle, işinden doyum sağlayamayan insan işten kaçır, mümkün olduğunca o işten ayrılmanın ve başka bir iş bulmanın yollarını arar. İkincisi, iş doyumunu yüksek olan kişi daha sağlıklıdır ve uzun yaşama ihtimali daha yüksektir. Üçüncüsü iş doyumunu yüksek kişi daha mutludur ve bu mutluluğunu iş yaşamı dışına da yansıtır. Böylelikle işten ayrılma isteği çok düşüktür. Bu durum çeşitli araştırmalarla da kanıtlanmıştır. Ayrıca yapılan araştırmalarda işinden doyumumsuz çalışanların sık sık hastalandıkları görülmüştür. Özellikle baş ağrısı ve kalp rahatsızlıkları en sık görülen hastalıklardır. Bu nedenle iş doyumunu yüksek olan kişi bu hastalıklardan daha uzaktır ve daha az doktora gider, daha az rapor alır. Dolayısıyla bu durum örgüt açısından sağlıkla ilgili masraflarda bir azalma sağlar.”² Çalışanların işlerini sevmeleri iş doyumunu arttıracak ve iş verimliliği artacaktır. Yöneticiler iş doyumunu takip ederek hem iş verimliliğini arttırmayı hem de iş devamsızlığını azaltmayı amaçlamaktadırlar. Bazı yöneticilere göre iş doyumunu verimliliğin artırılmasında etkilidir. Ama bazı yöneticiler ise verimliliğinin artırılmasında doyuma ihtiyaç olmadığını ve çalışanların verilen işi

¹ A. T. Eğinli, “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma” ATATÜRK ÜNİ, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi (İİBD), C.23, S.3, Erzurum, 2009, s.35

² Özkalp - Kirel, s.81

yapmakla yükümlü olduğunu savunur. Bu iki görüş arasındaki farklılıklar aşağıda verilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. İş Doyumu Hakkındaki Görüşler

İş Doyumu Önemlidir	İş Doyumu Önemsizdir
İnsanlar kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek isterler.	Hepsi değil, bazı kimseler uğraşmasız işi yeğler. Kendilerini işlerinde gerçekleştirmeyi düşünmezler.
İş doyumu elde edemeyenler hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemez.	Kişilik, daha birey çalışmaya başlamadan oluşur. Birey olgun değilse, bunun nedeni işte aranmamalıdır.
İş doyumu elde edememek bireyi hayal kırıklığına uğratar.	Çoğu kimse zaten rutin işler bekler. İş doyumuna olan arzu bireylerde değişik düzeyde olacaktır.
İş, bireyin hayatının odak noktasıdır	Birçok kişi için hayatın odak noktası aile ve çevresidir.
İşsiz olan birey mutsuzdur. Bireyler zorunlu olmadıkları zamanlarda bile çalışmak isterler	Bireyin bir işinin olmasına yönelik sosyal baskılar olmasına rağmen bu bireyin mutlaka doyum sağlamasını gerektirecek uğraşmalı nitelikte bir işinin olmasını gerektirmez.
Birey açısından uğraşmalı bir işinin olmaması, psikolojik sağlığının düşük düzeyde kalmasının nedenidir.	Psikolojik sağlığının düşük olması belki düşük gelirin sonuçlarına, ya da rutin işlere, düşük sosyal düzeye bağlıdır.
İş ve boş zaman birbiriyle ilişkilidir. Yaratıcı işi olmayan, boş zaman geçirmeye yönelir.	İşe bazen fazla önem vermemek işteki artan sıkıcılığı azaltmaya, monotonluğu gidermeye yarar.
İş doyumundaki boşluk ve işten soğuma, düşük moralin, düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedeni olur.	Herkese uğraşmalı bir iş sağlamak kitle üretimi teknolojisini ortadan kaldırma pahasına sağlanabilir. Oysa bu teknoloji sayesinde yüksek standartlı bir yaşam tarzına ulaşmış toplum bunun bedelini ödemek istemez.

Kaynak:E. Erel, Kavramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar Doğrultusunda İlköğretim Okullarında Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumları: Ankara İli Örneği, GÜ, YYLT, Ankara, 2004, s.35

Aşık, çalışanların iş doyumunu yükseltmek için yapılması gerekenleri şu şekilde sıralamaktadır: “Örgütler kurum kimliğini açık bir şekilde ortaya koymalı, vizyonunu, misyonunu, stratejilerini ve politikalarını belirlemelidir. Çünkü şeffaflık

iş doyumunu sağlayan bir unsurdur. Böylece çalışanlar ortak amaçlara ulaşmak için bilinçli ve istekli bir şekilde işbirliği içerisinde hareket ederler.

- İnsan kaynakları yöneticileri iş gören bulma ve seçme sürecinde iş analizleri, iş gerekleri ve iş değerlendirmesini etkili bir biçimde kullanmalıdır. Böylece kişinin işe uyumu konusunda ortaya çıkabilecek sorunlar önlenir ve iş doyumunu artırır.

- Örgüt, çalışanların eğitilmesi ve geliştirilmesi için gerekli eğitim olanaklarını sağlamalıdır. Eğitim, örgüt içinde beşeri ilişkilerin gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına ve çalışanın kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunarak iş doyumunu artırır.

- İş güvencesi, çalışanlar için hayati bir önem taşır. Bu nedenle çalışana olağanüstü durumlar dışında çalışkan ve başarılı olduğu sürece işini kaybetmeyeceği konusunda güvence verildiği takdirde, çalışanın iş doyumunu yüksek olacaktır.

- Çalışan yaşamını sürdürmek ve sorumluluklarını yerine getirebilmek için para kazanmak zorundadır. Çalışanın refah içinde yaşayabileceği ve hak ettiği ücret kendisine ödenmelidir. Ancak ücret iş değerlemesine göre hesaplanmalı ve adil bir biçimde ödenmelidir.

- Yöneticiler belirli aralıklarla çalışanların isteklerini ve örgütün aksayan yönlerini saptamak amacıyla çalışanlara anketler uygulamalıdır. Böylece çalışanın sorunları kısa sürede çözülür ve iş doyumunu artırır.

- Örgütlerde katılımcı yönetim uygulamalarına yer verilmeli, çalışanların işi ile ilgili konularda görüşü alınmalı ve çalışanların alınacak kararlara katılımı teşvik edilmelidir.

- Yükselme ve ödüllendirme için belirlenen kriterler herkes için eşit uygulanmalıdır. Örgüt içinde yükselme yolu açık tutulmalıdır. Yöneticiler ve iş görenler arasında açık kapı ve bilgi akışı sistemi uygulanmalıdır.

- Çalışanlara kişisel potansiyellerini kullanma imkânları sunulmalı, bunun için işletmelerde çalışanların çalışma alanları belli aralıklarla değiştirilebilir.

- Çalışanlara yaptıkları işlerle ilgili olarak daima yetki ve sorumluluk verilmeli, verilecek işlerde onların bilgi ve becerileri dikkate alınmalıdır.

Çalışanlar arasında her zaman iyi bir iletişim olması sağlanmalıdır. İyi bir iletişim küçük bir sorunun bile atlanmamasına ve dolayısıyla da sorunun büyümemesine yardımcı olur.”¹ Aynı işi yapan bireylerde iş doyumunu bireyden bireye farklılık göstermektedir. Örgütlerde çalışanların iş doyumunu arttırmak için yapılacak olan işe uygun bireylerin seçilmeli, çalışanların kendini geliştirmelerine olanak verilmeli ve örgütün bir parçası olmaları sağlanmalıdır.

1.3.1. Çalışanlarda İş Doyumunun Önemi

Toplumların gelişmesi ile birlikte çalışanların beklentileri hem iş ortamında hem de sosyal hayatta arttığı görülmektedir. Bu artan gereksinimler karşılandığı derecede iş doyumunu artmaktadır. Çalışanlarının daha verimli olması için kurumlar önlemler almaktadır. Çalışan sağlığını ve güvenliğini göz ardı ederek sadece kar amacı güden örgütler çalışan hayatını tehlikeye sokan faaliyetler içine girmektedirler. Değişen dünya koşullarının getirdiği yeni yaklaşıma göre örgütlerin verimliliği artırılırken çalışanların beden ve ruh sağlıklarının korunarak iş doyum düzeylerinin de artırılması hedeflenmektedir.

Aşık, iş doyumuna şu şekilde değinmektedir: “Bireyin zamanı iyi kullanma, diğer insanlarla iyi ilişkiler kurabilme, yeteneklerini tanıma ve geliştirme gibi kendini gerçekleştirmeye yönelik özellikleri iş hayatı için de geçerlidir. Bir toplumun daha sağlıklı, mutlu ve üretken olması, çalışanların üst düzeyde doyum sağlamalarıyla mümkündür. Bu bakımdan çalışanların iş doyum düzeylerinin saptanması, bunları etkileyen olumlu veya olumsuz faktörlerin bilinmesi büyük önem taşımaktadır.”² Sağlıklı toplumlar sağlıklı bireyler tarafında oluşturulmaktadır. Çalışmalar göstermektedir ki: İş doyumsuzluğu yaşayan bireylerde çeşitli bedensel ve ruhsal hastalıklar oluşmaktadır. Yani İnsanların sağlığı yaptıkları işlerinden etkilenmektedir. Bu yüzden sağlıklı toplumlar oluşturmak için insanların işlerinden aldıkları doyumunu

¹ Aşık, s.32

² Aşık, s.32

arttırmak gerekmektedir. İş doyumunu arttırmak için gerekli önlemlerin belirlenmesi için çeşitli araştırmaların yapılması gerekliliğinin doğduğu görülmektedir.

2. İŞ DOYUMUNU ARTIRMANIN TEMEL YÖNTEMLERİ

Verimliliği arttırmanın yollarının aranmaya başlanması ile birlikte çalışanlara ve örgütlere yönelik iş doyumunu arttırmanın temel yöntemlerini ilgili araştırmaları inceleme gereksinimi doğmuştur. İş doyumunu birçok faktörden olumlu veya olumsuz yönde etkilenmektedir. Çalışanın iş yerindeki diğer çalışanlarla iletişiminin iyi olması, ast üst ilişkilerinde iletişimin etkili olması, çalışanın hak ettiği ücreti alması, kurumda çalışanlar arasında adaletsizliğin olmaması, çalışanlarda iş kaybetme korkusunun olmaması, yeterli dinlenme süresinin sağlanması ve çalışma ortamındaki fiziki koşulların yeterli olması iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanın bağlı olduğu kurum tarafından bu imkânların sağlanması iş doyumunu arttıracak ve verim artışı sağlanacaktır.

2.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Artırılması

Kurumahmut, Özel Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Hemodiyaliz Hemşirelerinin Stres Düzeyleri ve Stres Düzeylerinin İş Doyumuna Etkisi adlı çalışmasında iş doyumunu arttırmanın faktörlerinden biri olan çalışma yaşamının kalitesinin, iş doyumunu arttırmasına şu şekilde değinmektedir: “Çalışma yaşamı kalitesi ile iş doyumunu arasında sıkı bir bağ vardır. İnsanın, tüm yaşam alanı ile bütünleşmesine yol açacak tarzda, iş ortamında fiziksel ve psikolojik iyi oluş haline; çalışma yaşamı kalitesi denir. İş doyumunu, yaşam kalitesine ilişkin çalışmalarda, bazen bağımlı değişken (sonuç) olarak, bazen de çalışma yaşamı kalitesinin nedeni olarak alınmaktadır.”¹ Tüm çalışanlar iyi ortamlarda çalışmak ister ve bu yönde beklentileri vardır. İş ortamındaki bazı etkenler fiziksel rahatsızlığa yol açarken bazıları ise bedensel yönde sağlığı olumsuz yönde etkiler. Hem iş yerinde sağlanmak istenen iş verimi arttırılmış olur hem de çalışanların sağlıkların korunması sağlanmış olur.

¹ D. Kurumahmut, İstanbul'daki Özel Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Hemodiyaliz Hemşirelerinin Stres Düzeyleri ve Stres Düzeylerinin İş Doyumuna Etkisi, Haliç Üniversitesi, SABE,YYLT, İstanbul, 2010, s.32

Dikmetaş, Hastane Personelinin Çalışma / İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma'sında çalışma yaşamının kalitesinin amaçlarını şu şekilde sıralamaktadır:

“- Çalışma / iş yaşam kalitesinin amaçları genel olarak aşağıda görülmektedir:

- İş, insan ve sosyal ihtiyaçlar arasında denge kurulması,
- Çalışma/iş yaşamının daha ödüllendirici olması, çalışanların işle ilgili kaygılarının azaltılması ve işle ilgili kararlara daha fazla oranda katılmaya cesaretlendirilmesi ve kaza ya da yaralanma olasılığını en aza indiren çalışma ortamının oluşturulması,
- Bireysel yeteneklerden maksimum düzeyde faydalanmak için işlerin, örgütsel süreçlerin ve yönetsel işlemlerin planlanması,
- Çalışanların, işlerinden daha fazla gelir elde etmelerinin sağlanması, üretkenliklerin arttırılması ve işten kaçmalarının azaltılmasıdır.”¹ İş yaşamının kalitesi çalışma ortamından etkilenmektedir. Çalışanların iş hayatı yanında sosyal hayatlarına da zaman ayırmak isterler. Çalışma hayatlarından sosyal hayatlarına zaman ayıramayan çalışanlar iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. İnsanların çalışma hayatlarından doyum sağlayabilmeleri için aldıkları ücretler hak ettiklerinden az olmamalı ve planlamalara katılmaları sağlanmalıdır.

Dilsiz, yaşam kalitesini artırmak için yapılması gerekenlere şu şekilde değinmektedir: “Çalışma şartlarının ve çalışma çevresinin düzenlenmesi, çalışanların psikolojik, ekonomik ve toplumsal ihtiyaçlarının karşılanması ve çalışma hayatından kaynaklanan sorunların en aza indirilebilmesi ile sağlanabilir.”² İş görenlerde iş doyumunun yükseltilmesi için örgütsel faktörlerden olan çalışma şartlarının düzeltilmesi iş doyum seviyesini arttıracaktır. İş yerindeki çalışma şartlarının ve fiziki koşulların sağlanması ile çalışma hayatının kalitesi arttırılmış olur. İşin zenginleştirilmesi ile çalışanlar işlerinden doyum alması sağlanarak çalışanlar iş

¹ E. Dikmetaş, “Hastane Personelinin Çalışma, İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma” Çukurova Üniversitesi (ÇÜ), SBED, C.15, S.2, Adana, 2006, s.170

² B. Dilsiz, Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi, SÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Konya, 2006, s.43

yerinde kalması sağlanabilir. Çalışanlara işi yapmak dışında karar verme sorumluluğu ve planlara katılma şansında vermek onları kararlara katılımını sağlayarak motive etmektedir. Böylelikle bireyler sadece işi yapan değil aynı zamanda karar veren mercide de olacak ve iş doyumları artacaktır.

Herzberg iş zenginleştirme için şu yöntemleri önermektedir:

“- Çalışanın özerkliğini, özgürlüğünü ve sorumluluğunu arttırma yönünde bazı yönetsel kontrollerin kaldırılması

- Çalışanın, işin bir parçasını yapmasındansa bütünü yapması

- Çalışanın kendi verimlilik ve performans hakkında sürekli ve dolaysız geribildirim alması.

- Çalışana yeni ve zorlayıcı görevler verilerek bir konu hakkında uzmanlaşmasının sağlanması.”¹ Herzberg’e göre iş zenginleştirme için çalışanların özgürlüğü kısıtlanmamalı, çalışanlar işin tamamına hakim olmalı, geribildirimlerle çalışanlar motive edilmeli ve daha geniş kapsamlı görevler verilerek çalışanların kendini geliştirmesi sağlanmalıdır.

Erdem, İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi Araştırması’nda iş zenginleştirmenin yararlarını şu şekilde ele almaktadır:

“- İşgören tekdüze iş yapmanın bıktırıcılığından ve monotonluğundan uzaklaşacaktır.

- Bir işi başından sonuna kadar götürerek bitirme, başarıya coşkusuna ulaşacaktır.

- İş görene gelişme imkânı verecektir.

¹ Y. Varışlı, İnşaat Firmalarında Çalışanların İş Doyumu, Çukurova Üniversitesi (ÇÜ), Fen Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Adana, 2010, s.15

- Çalışan daha nitelikli iş yapmaya doğru yönelmiş olduğundan yükselme olanağı bulacaktır.

- İş gören kendi kendini denetleyecektir.

- İş görenin giderek yetkileri artacağından, kendi kendine daha yüksek yetki kullanmaya hazırlayacaktır.

- İş gören kendi alanında uzmanlaşacaktır. Kurum açısından yararına baktığımızda ise; genel olarak bu tür gayretler işin devir oranını ve devamsızlığı önemli derecede azaltır, iş doyumunu (tatmini) yaratır, ürün/hizmet kalitesini artırır, her ne kadar evrensel olmasa da verimliliği artırır ve çıkan sonuçlarda iyileşmeler sağlar.”

¹ İşin zenginleştirilmesi ile çalışanlar işin planlanmasından uygulanmasına kadar ve sonuçların değerlendirilmesi aşamalarının hepsinde bulunacaktır. Böylelikle çalışan sorumluluk alacak ve işin sonuçlandırılması ve bu sonuçların kaliteli olması için daha fazla emek sarf edeceklerdir.

Aydın, çalışmasında iş zenginleştirme kavramını şu şekilde ele almaktadır: “İş zenginleştirmenin başarılı olabilmesi için zenginleştirilecek işin örgütün oldukça üst kademelerinde olması, işgörenin işi başarıyla yapmasının kendisini etrafına tanıtmaya olanağı sağlaması, iş başarısı hakkında bilgi elde etmesi, işini zaman zaman kontrol etme olanağı bulabilmesi, işi ile ilgili yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması ve kendine güvenmesi, işinde ilerleme arzu ve hırsına sahip olması, örgütçe uygulanan özendirme araçları ile kişisel arzularının uyum içinde olması, tepe yönetiminin devamlı destek sağlaması ve iş zenginleştirme için yapılacak harcamalardan kaçınılmaması gibi hususların bulunması gerekmektedir. Bundan örgütün alt kademelerindeki iş zenginleştirme çabalarının başarı şansının az olduğu sonucu ortaya çıkabilir. İş zenginleştirme örgütün üst ve orta kademeleri için bir çeşit yetki devri faaliyeti olarak da düşünülebilir.” ² Büyük işletmelerde çalışan sayısı çok fazla olabilmektedir. Bu tür iş yerlerinde tüm çalışanların kararlara ve planlamalara

¹ B. Erdem, İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi, Marmara Üniversitesi (MÜ), SABE, YYLT, İstanbul, 2010, s.37

² D. Aydın, Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş Doyumu, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2006, s.71

katılmaları mümkün olmamaktadır. Bu tür işletmelerde üst ve orta seviyede çalışanlar kararlara katılabilir ve planlama toplantılara katılabilirler.

Bingöl, İnsan Kaynakları Yönetimi Araştırması'nda iş genişletme kavramına şu şekilde değinmektedir: “İş genişletme, bir çalışanın sadece tek bir iş üzerinde uzmanlaşması yerine birkaç işi öğrenerek yerine getirebilmesi anlamına gelir. Bu nedenle iş genişletme uygulaması, uzmanlaşmanın yararlarını arttırmakta, sakıncalarını ortadan kaldırmakta ve monotonluğu da oldukça azaltmaktadır.”¹ İş görenin iş genişletme ile tek bir iş yerine birkaç işte uzmanlaşması bireyin kendisine olan güvenini arttıracak ve daha tecrübeli olacaktır. Tecrübe kazanan ve kendine güveni artan bireyin iş doyum düzeyi artacak ve çalıştığı örgütün verimliliğini arttıracaktır.

Uyargil, İş Analizi ve İş Dizaynı Kitabı'nda iş genişletmeyi şu şekilde ele almaktadır: “Tüm işlerin sıkıcı ve monoton olduğu ve diğer iş dizayn tekniklerinin uygulamalarından pek yarar sağlanamadığı durumlarda başvuru iş genişletme, görevlerde çeşitlilik yaratarak, kısa bir süre için de olsa bu monotonluk hissini ortadan kaldırma açısından faydalı olmaktadır.”² İş genişletme ve iş rotasyonu iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Bu tür önlemler ile çalışanların monotonluktan kurtulması sağlanarak, iş verimlilikleri arttırılmaktadır.

2.2. Rotasyon

Şahin, rotasyonu şu şekilde ele almaktadır: “Sistematik olarak çalışanı bir işten başka bir işe yani bir görevden diğer bir göreve geçirmektedir. Çalışanın yerine getirebildiği değişik işlerin sayısının artmasını sağlar. Bunu herhangi bir işin karmaşıklığını arttırmadan yapar. Çalışan yeni işini ilginç bulabilir ve daha fazla iş doyumunu sağlayabilir. Fakat bu yenilik de bir süre sonra tekrar edilen sıkıcı bir iş haline gelebilir.”³ Çalışan bireylerin kurum içinde farklı birimlerde çalıştırılması bireylerin aynı kurumdaki farklı işleri öğrenmesini sağlar. Birey aynı kurumda olan farklı bir

¹ D. Bingöl, İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2003, s. 96

² C. Uyargil, İş Analizi ve İş Dizaynı, İnsan Kaynakları Yönetimi, Eskişehir, 1997, s.46

³ Z. Şahin, Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler İle Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011, s.47

işten daha fazla doyum sağlayabilir. Birey böylelikle kurumdaki çoğu işe hakim olur ve daha verimli bir çalışma sağlanmış olur. Diğer birimlerde çalışan arkadaşları ile empati yapma şansı bulur.

“Her birimde farklı bireylerin çalışması yeni fikirlerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Uzun süre aynı işleri yapması çalışanda bir monotonluk oluşturur ve bu durum iş doyumunun azalmasına neden olabilir. Erdem yaptığı çalışmasında iş doyumuna şu şekilde değinmektedir: İş rotasyonunda işin yapısı aynı kalırken, genellikle çalışanın görev yerinin, kullandığı alet ve makinelerin değiştirilmesi söz konusudur. İş rotasyonu ile güdülenen amaç monotonluğunu ve doyumsuzluğu (tatminsizliği) ortadan kaldırmak için görevlerde çeşitlilik yaratmaktır.”¹ İşin monoton olması iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyen faktörlerdendir. İş rotasyonu monotonluğun önüne geçerek iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. İş rotasyonunun başlıca faydaları şunlardır:

“- Çalışanlar belli sürelerde değişik iş ve bölümlerde görevlendirilirse, işletmenin tüm faaliyetleri hakkında bilgi sahibi olur.

- Çalışanın gözlemci sıfatıyla çalıştığı bölümlerde bölümün faaliyetleri, politikaları hakkında bilgi edinmesini sağlar.

- Rotasyona tabi tutulan çalışan, bölümler arası ilişki ve iletişim hakkında bilgi sahibi olur.

- Çalışanın geçici sebeplerle boş bulunan yerlerde görevlendirilerek bu bölümlerin fonksiyonları, sorunları hakkında bilgilerini arttırma imkânı sağlar. Rotasyonla elde edilecek bu faydalar üst kademelere terfi edecek yöneticilere, kendilerine en uygun alanı seçme, bilgi ve tecrübelerini daha çok arttırma şansı vermektedir.”² Aynı kurumun farklı birimlerinde çalışma imkanı bulan birey terfi alıp yükseldiği zaman yönettiği kurumun tüm birimleri hakkında bilgi sahibi olur. Birimler arası iletişimdeki aksaklıkları ve kurumların birlikte çalışması durumunda aradaki koordinasyon eksikliklerini bilir.

¹ Erdem, s.34

² Erdem, s. 34

2.3. Azaltılmış İş Günü Sayısı

Robbins'e göre: "Çalışanlar belli bir düzeyde özgürlük tanınan işleri tercih etme eğilimindedirler. Böyle işler iş doyumunun daha yüksek olduğu işlerdir. Kişiye karar verme özgürlüğü, işe geliş gidiş saatlerinde bir miktarda olsa esneklik sağlanarak bireye verilen özgürlük, çalışanın işinde mutlu eden ve daha az strese sokan durumlar meydana getirecek ve bireyin iş doyumunu artacaktır." ¹ Belirli çalışma saatlerinin dışına çıkamamak çalışanlarda stres oluşturabilir. Çalışanlara tanınacak olan esnek çalışma saatleri çalışanların işlerini daha çok sevmelerini ve çalışma saatlerinden oluşabilecek stresi azaltarak iş doyumuna olumlu yönde etki edebilir.

İş doyumunu arttırmanın temel yöntemlerden biri azaltılmış iş günü sayısıdır. Turhan yaptığı çalışmada azaltılmış iş günü sayısına şu şekilde değinmektedir: "Çalışanın özel hayatına ayırmak istediği zaman dilimi ile geleneksel çalışma saatlerinin çakışması birçok çalışan için sorun yaratmaktadır. Özellikle son dönemlerde esnek zaman uygulamaları, çalışanların işe geliş-gidiş saatlerini kendilerinin belirlemelerine olanak vererek birçok çalışanın gereksinimleri ile uyumluluk gösteren bir düzenleme olmaktadır. Bu şekilde çalışanlar özel yaşamlarında gereksinim duydukları zaman aralıklarını dikkate alarak (alışveriş, çocuklarının yanında olmaları gereken saatler gibi) geleneksel çalışma saatleri dışına çıkabilmektedir." ² Bireylerin zamanlarının büyük bir kısmının işyerlerinde geçmesinden dolayı çalışanların sosyal hayatlarında da kendilerine gerekli olan zamanı ayırma konusunda sıkıntı yaşayabilirler. Bu zaman sıkıntısı çalışanlarda iş doyumunun azalmasına neden olabilir. Bu sorunun iş doyumunu azaltmasını engellemek için esnek zaman uygulaması kullanılabilir. Böylelikle çalışan daha fazla iş doyumunu elde edebilir bunun yanında sosyal hayatta da sıkıntı yaşamamasının önüne geçilebilir.

¹ H. Öğretmen, Mersin İli Tarsus İlçesinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma: Mobbingin İş Doyumuna Etkisi, Çağ Üniversitesi (ÇAĞ ÜNİ), SBE, YYLT, Mersin, 2013, s.43

² I. Turhan, Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ), SBE, YYLT, İzmir, 2010, s.37

2.4. İş Paylaşımı

Meriç, Türk ve Alman İş Hukukunda Kısmi Süreli Çalışma Araştırması'nda iş doyumunu arttırmanın faktörlerinden biri olan iş paylaşımına şu şekilde değinmektedir: “İş paylaşımı, birden çok sayıda işçinin tam gün çalışılan bir işi, çalışma sürelerinin toplamını o yere ait süreyi dolduracak şekilde paylaşmaları anlamına gelmektedir.”¹ Bazı kurumlarda günlük iş süresi birden fazla çalışan ile yapılmaktadır. İş paylaşımı uygulanan kurumlarda çalışanlar daha yüksek performans sergilemektedir. İş yerinde tam gün çalışanlara oranla daha kısa süre çalıştıkları için monoton işleri yaparken daha az yorulmakta ve işte geçirdiği kısa sürede daha fazla iş yaparak verimliliği arttırmaktadırlar.

İş paylaşımının yaygın olarak dört farklı uygulama şekli bulunmaktadır.

“- Bölünmüş Gün: İş paylaşımında bulunanlar her gün yarım gün çalışırlar. Örneğin, işgörenlerden biri sabah çalışırken diğeri öğleden sonra işbaşı yapar.

- Bölünmüş Hafta: İş paylaşanlardan biri haftanın ilk yarısında (pazartesi, salı, çarşamba) çalışırken diğeri ikinci yarısında çalışır. Bu, iş paylaşımında en çok görülen uygulama biçimidir.

- Dönüşümlü Hafta: Çalışanlar haftayı bölmeden bir hafta boyunca çalışmaktadırlar. Bu model de, iş paylaşanlardan biri bir tam hafta çalışırken, diğeri bir sonraki haftayı tam olarak çalışır. Genellikle işe geliş ve gidişlerin sorunlu olduğu uzak yerlerde bulunan işyerleri ya da işyerlerinden uzak yaşayan çalışanlar tarafından tercih edilir.

- Belirli Olmayan Dönüşümler: Bu uygulama şeklinde iş paylaşımı, işgören ve işverenlerin ihtiyaçlarına göre düzenlenir. Çalışma süresinin nasıl paylaşılacağı belli bir takvime bağlı olmaz. Çalışma sürelerinin önceden bilinmesi mümkün değildir. İş paylaşanlar ile işverenlerin işbirliği ile çalışma süresi tespit edilir. İş paylaşımının bu türü, işletme içi esnekliği önemli ölçüde arttırmaktadır.”² Örgütlerde uygulanan iş

¹ N. Meriç, “Türk ve Alman İş Hukukunda Kısmi Süreli Çalışma” Legal İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dergisi, C.2, S.8, İstanbul, 2005, s.1558

² A. Yavuz, Esnek Çalışma ve Endüstri İlişkileri'ne Etkisi, Ankara, 1995, s.78

paylaşımı sonucu çalışanlar çalışma saatlerini kendi istekleri doğrultusunda düzenleyebilmektedir. Çalışanlar gün boyunca tüm vakitlerini iş yerinde geçirmediklerinden dolayı sosyal hayatlarına daha fazla vakit ayırabilmektedirler. Bunun sonucu olarak çalışanların çeşitli nedenlerle iş yerinden izin almak, işe devamsızlık gibi davranışlarda bulunmalarına gerek kalmamaktadır. Böylelikle hem örgütlerin verimliliği artmakta hem de çalışanların iş doyum düzeyleri yükselmektedir.

2.5. Kısmi Süreli (Part-Time) Çalışma

İş doyumunu arttıran faktörlerden biri olan kısmi süreli (part time) çalışma şekli çalışanın iş yerinde bulunma süresini kısaltan, devamlılık arz eden ve bireylere iki farklı işte çalışma imkanı sağlayan esnek bir çalışma şeklidir. “Günümüzde tam gün esasına dayalı çalışmanın hem işçiler hem de işverenler açısından memnuniyetsizlik yarattığı ve birçok ülkede çalışma sürelerine ilişkin değişik uygulamalara gidildiği ifade edilmektedir. Çalışma sürelerinin esnekleştirilmesi, çalışma sürelerinin belli bir başlangıç ve bitiş zamanlarının olmaması ve işçi ve işverenin istek ve amaçları doğrultusunda belirlenmesi olarak tanımlanabilir.”¹ Çalışanlara giriş çıkış saatleri ile ilgili kurallar konulması ve kişiye çalışma saatleriyle ilgili özgürlük tanınması sonucunda çalışanın motivasyonu yükseltmektedir. Normal mesai saatlerine uyum sağlamada güçlük çeken bireylere iş imkanı sağlanmaktadır. Part time çalışma imkanı ile çalışanın işe devamlılığı sağlanmakta ve aynı zamanda kurumdaki iş devamlılığı sağlanmaktadır.

2.6. Eğitim Düzeyi

“Eğitim düzeyi, çalışma yaşamına bakışı, çalışma yaşamından beklentileri etkileyen önemli değişkenlerden biridir. Eğitim düzeyi yükseldikçe çalışma yaşamına, işe yüklenen anlam ve beklentiler çeşitlenmektedir. İnsanlar kendilerini çevreleyen sosyoekonomik şartların ve aile yapısının etkisiyle, eğitimlerini bir mesleğe yönelik olarak sürdürmektedirler. Bu nedenle sosyal ve ekonomik şartların elverdiği ölçüde eğitimini sürdürmüş ve yüksek eğitim almış kişilerin işe bakış açıları, eğitim düzeyi

¹ R. Başkan, “Çalışma Barışı ve Esneklik Tartışmalarında Farklı Bir Yaklaşım” Mercek Dergisi, C.4, S.15, İstanbul, 1999, s.37

düşük kişilere göre çok farklı olmaktadır. Çalışma yaşamına küçük yaşlarda girmektense, daha uzun eğitim almanın maliyetine katlanıp, gelir elde etmekten bir süre daha fedakârlık gösteren kişiler, eğitimleri sonunda nitelikli iş gücü olarak çalışma yaşamında yer almaktadır. Eğitime yapılan yatırımın, harcanan zamanın bir karşılığı olarak, ücret ve diğer çalışma şartlarındaki talepleri de yükselmektedir.”¹ Eğitim düzeyi bireyin toplum içinde verilen eğitim hizmetlerinden ne ölçüde faydalandığını gösteren bir terimdir. Eğitim insanların bakış açısını değiştiren ve olayları kavramasını sağlayan iş doyumunu etkileyen faktörlerden biridir. Eğitimli birey bulunduğu durumu daha iyi analiz eder ve şartları daha iyi kavrayarak atılması gereken adımları hızlıca atar. Böylelikle kurumun zarara uğraması önlenmiş ve verimin arttırılması sağlanmış olunur.

Dünya devamlı gelişmekte ve değişmektedir. İnsanların her konuda beklentileri artmaktadır. Bu durum kurumları da harekete geçirmekte ve değişen şartlara ayak uydurmak zorunda bırakmaktadır. Değişime hızlı ayak uydurmak ve gelişen teknolojiyi yakalamak eğitimli işgörenlerle mümkün olmaktadır. Kurumlarda bu yüzden personel seçiminde eğitimli olan işgörenleri seçmekte ve bu eğitimli personelleri hizmetiçi eğitimlere yollayarak verimliliği arttırmaya çalışmaktadır. Eğitimini tamamlayan işgören yaptığı işin karşılığı olarak hak ettiği ücreti ve statüyü haklı olarak elde etmek istemektedir. Eğitim sürecinin getirdiği maddi külfet ve zaman kaybının sonucunda hak ettiği yere gelemeyen işgören iş doyumsuzluğu yaşamaktadır. Eğitimli olan işgören, çalıştığı ortamda kendisinden daha az eğitimli olan ve daha fazla kazanan çalışanları gördüğünde daha fazla işinden uzaklaşmakta ve çalıştığı kuruma daha az fayda sağlamaktadır.

Eğitim düzeyinin artması ile birlikte iş doyumunun artması beklenen bir sonuçtur ancak yüksek eğitimli işgörenin işten beklentileri yüksektir. Diğer çalışma arkadaşlarına göre yüksek eğitimli işgörenler arkadaşlarıyla aynı statüde ve aynı gelire sahip olduğu düşüncesinde ise iş doyumunu olumsuz yönde etkilenir. Diğer yanda çalışma arkadaşlarına göre yüksek eğitimli işgören beklentilerinin karşılandığını düşünürse iş doyumunu olumlu yönde etkilenecek ve iş doyumunu artacaktır.

¹ H. Izgar, Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı ve Tarihi Gelişimi, Konya, 2012, s.117

“Çoğu iş bu beklentileri karşılamadığından yüksek eğitim düzeyine sahip insanlar işlerinde düşük doyum algılamaktadırlar. Meslek düzeyi sabit kaldığında, eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında negatif bir ilişki olabilmektedir. Çünkü birey daha yüksek eğitim düzeyine sahip olarak, iş ödülleri değerlendirerek daha üst düzeyde statü arayışlarına girmeyi düşünebilmektedir.”¹ İş görenin eğitim seviyesi arttıkça iş yerinde terfi beklentisi de artacaktır. Terfi beklentisi karşılanmadığında işgörenin iş doyumunu olumsuz yönde etkilenmektedir. Terfi beklentisi gerçekleşmeyen ve kendisinin sahip olduğu eğitim seviyesinden daha düşük eğitim seviyesine sahip iş arkadaşları tarafında yönetildiğini gördüğünde iş doyumunu daha da düşmektedir. Rekabet ortamının arttığı günümüzde kurumlar bir adım öne geçebilmek için sürekli kendini geliştirme ihtiyacı hissetmektedir. Kurumların değişen şartlara ayak uydurması için hem teknolojik alt yapıyı yenilemeli hem de insan gücünün eğitimlerini arttırmalıdır. Kurumlar bunun için hizmetiçi eğitimler planlarlar.

Hizmetiçi eğitimin genel özellikleri Köksal'ın çalışmasında aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

“1. Hizmetiçi eğitimin amaçları saptanırken ve plan hazırlanırken kurum amaç ve politikası göz önünde tutulur ve uygun olmasına önem verilir.

2. Hizmetiçi eğitim programları hazırlanırken personelin eğitim ihtiyacı, öğrenim durumları, özgeçmişleri dikkate alınır. Kurumun amaçları ile bireylerin beklentileri dengeli tutulur.

3. Hizmetiçi eğitim programları, katılan personelin psikolojik ve sosyolojik gereksinmelerine, sorunlarına ve amaçlarına uygun biçimde geliştirilir.

4. Hizmetiçi eğitim programlarına katılan personel yetişkin insandır. Yaşları, deneyimleri, öğrenim alan ve seviyeleri farklılık gösterir. Nitelikleri göz önünde bulundurularak küçük ve homojen gruplar oluşturulur.

¹ E. D. Selvi, İş Doyumu ve Performans Algısı: Ankara Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü Örneği, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2013, s.25

5. Hizmetiçi eğitim programları iş veya hizmetin gerektirdiği davranış değişikliği sağlayacak veya yeni davranışlar kazandırabilecek nitelikte hazırlanır ve uygulanır.

6. Kısa sürede uygulamalı olarak yürütülecek öğretim programları bireyleri hizmetiçi eğitimin gerekliliğine ve yararına inandıracak ve kanıtlayacak şekilde düzenlenir.

7. Kurumda her alan ve kademedeki çalışan personelin yetiştirilmesi için öğretim programları bireyler ve birimler arası ilişki ve işbirliği sağlayacak şekilde düzenlenir.

8. Hazırlanan eğitim programları iş veya görevin gerektirdiği yeterlilikleri kazandıracak şekilde kurum içinde veya dışında, iş başında veya iş dışında, uygun yerde gerekli ortam sağlanarak uygulanır.

9. Hizmetiçi eğitimde uygulanacak öğretim yöntemi, öğretim araçları, personelin durumu ve kurumdaki eğitim ortamı göz önünde tutularak saptanır.

10. Hizmetiçi eğitim programlarına katılanları tanımak amacıyla ön, program uygulamasındaki eksiklikleri saptamak için ara, katılanların başarısı ve programın yararlık derecesini belirlemek için son değerlendirmeler yapılır. Ayrıca programın yararlı olma derecesini saptamak üzere katılanların işlerine döndüklerinde 3 veya 6 ay sonra izleme değerlendirmesi yapılır.

11. Hizmetiçi eğitim etkinlikleri kısa zamanda tamamlanacak şekilde programlanır.”¹ Yöneticiler kurum olarak hangi konuda eksiklikleri olduğunu ve ulaşmak istedikleri amaçları belirleyerek hizmetiçi eğitimleri planlarlar. Aynı kurum içinde birbirlerinden farklı yaşlarda ve eğitim seviyesinde olan çalışanlar vardır. Hizmetiçi eğitim planlanırken çalışanların bu farklılıkları göz önüne alınarak homojen gruplar oluşturulması beklenen verimi elde etmeyi kolaylaştıracaktır. Eğitim yöntemleri hazırlanırken bu farklılıklar göz önüne alınmalı ve eğitimin öncesi ve sonrası yapılan testlerle hizmetiçi eğitimin etkinliği değerlendirilmelidir.

¹ Z. Köksal, Terörle Mücadele Birimlerinde Görevli Emniyet Personelinin Hizmet İçi Eğitiminin Personel Üzerindeki Etkileri, GÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2001, s.19

3. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

“Çalışanlar birçok hallerde, kendilerini çok az veya hiç katkıları olmayan bir düzen içinde kendilerini bulmaktadırlar. Bu yeni çalışma düzeni çalışanlar arasında huzursuzluklara ve kendilerinden oluşan direnmelere yol açmaktadır. Bu protesto bazı hallerde yüksek oranda ortaya çıkan devamsızlık, işe geç gelme, emirlere uymama, işin yavaş ve düşük kalitede yapılması şeklinde kendini göstermektedir. Ayrıca işinden memnun olamayan çalışan işyerindeki işinden çok işyeri dışındaki dünyası ile ilgilenecektir. İşine yeterince ilgi duymayan çalışan iş kazalarına daha çok yatkın olmaktadır çünkü kazaların bireyin psikolojik ve fiziksel durumlarıyla ilişkisi bulunmaktadır.”¹ İş gören düşük iş doyumuna sahip olduğunda hem kendisi mutsuz olmakta hem de bunun sonucu iş yeri düşük verim elde etmektedir. İş doyumunu düşük olan işgören işinde daha dikkatsiz davranmakta bunun sonucunda verimi azaltmakta, devamsızlık yapmakta ve iş yerinin yüksek tazminatlar ödemesine yol açan iş kazalarına neden olabilmektedir.

3.1. İş Doyumu –Yaşam Doyumu:

Eren, İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi Araştırması’nda yaşam doyumunu şu şekilde ele almaktadır: “Yaşam doyumunu ilk kez 1961 yılında Neugarten tarafından ortaya atılmış ve birçok araştırmacıya rehber olmuştur. Doyum, beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanması durumu olarak tanımlanmaktadır. Yaşam doyumunu ise, bireyin beklentilerinin, gerçek durumla kıyaslanması sonucunda oluşan durumdur. Yaşam doyumunu bireyin tüm yaşamını ve bu yaşamının değişik boyutlarını içermektedir. Mutluluk, moral doyum gibi değişik açılardan iyi olma halini ifade eden yaşam doyumunu, belirli bir duruma ilişkin doyumunu değil, tüm yaşam alanlardaki doyumunu ifade etmektedir.”² Doyum terimi, sadece iş hayatında değil hayatın her alanında karşılığı olan bir kelimedir. Bireyin hayattan beklentileri ile hayatta elde etdiklerini karşılaştırması sonucu ortaya çıkan bir algıdır.

¹ Sevimli, s.59

² T. A. Eren, Onkoloji Hemşirelerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi (MÜ), SABE, YYLT, İstanbul, 2008, s.32

Hayattan beklentilerini elde edemeyen birey yaşam doyumsuzluğu hisseder ve mutsuz olur.

Izgar, iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisini şu şekilde ele almaktadır: “İş doyumunu etkileyen diğer bir faktör, yaşamdan alınan doyumdur. Kuramsal çerçevede, Kabanoff iş doyumu ile diğer yaşam alanlarından sağlanan, yani işle ilgili olmayan doyum ilişkisini üç farklı kavramla açıklamıştır. Birinci kavram ödünlemedir. Bir alandaki yüksek doyum, örneğin işten sağlanan doyum, işle ilgisi olmayan başka bir alandaki doyumsuzluğu telafi edebilir. İkincisi taşmadır. Bir alandaki doyum veya doyumsuzluk bir diğer alana taşabilir. Dolayısıyla, duygular genellendiğinde her iki alanda da benzer yoğunlukta doyum veya doyumsuzluk beklenebilir. Üçüncü kavram segmentasyondur. Segmentasyon kuramı yaşamdaki sosyal deneyimlerin bölümlendiğini veya kişilerce ayrı tutulduğunu kabul eder. Bu kurama göre, çalışma ve boş zaman dünyası aslında psikolojik olarak birbirinden ayrıdır. Nitekim, bir kişinin bu iki ayrı alanda elde ettiği doyum duygusunun birbirleriyle ilişkili olmasına gerek yoktur.”¹ İşte yaşanan sorunlar işgörenin iş doyumunu olumsuz yönde etkilerken düşük iş doyumunda bireyin yaşam doyumunu etkiler. İş doyumu ile yaşam doyumunun etkileşmesi savunulmaktadır. İş yerinde çok fazla sorun yaşayan ve bu yüzden düşük iş doyumuna sahip işgören bu mutsuzluğunu yaşamının diğer bölümlerine de yansıtmaktadır. Bu kuramın aksine diğer bir kuram ise iş doyumu ile yaşam doyumunu arasında etkileşim olmadığını öne sürer. İnsanlar sadece geçinebilmek için değil aynı zamanda farklı nedenler içinde çalışır. Belirli bir ücret düzeyine ulaştıktan sonra işgören farklı beklentiler içine girer. İş yerindeki statünün yükselmesini beklemek ve toplumda saygınlık elde etmek için çalışmaya devam eder. Bu gibi nedenlerden dolayı işgören çalışmaya devam eder.

3.2. İş Doyumu – Motivasyon

“İnsanın dünyaya gelişi ile yaşanmaya başlanan ve ömür boyu süren bu duygu evrenseldir. Çünkü doğadaki tüm varlıklar “eksi” bir durumdan “artı” bir duruma geçmek için sürekli çaba içindedirler. İnsandaki eksiklik duygusu da, bireyin gelişimi ve insanlığın evrimi için gerekli bir dürtüdür. Üstelik insanın yaşamını sürdürebilmesi

¹ Izgar, s.109

ve gelişebilmesi için zorunludur. Çünkü eksikliğin fark edilmesi insanı güdüler ve eyleme geçirir.”¹ Doğanın kanunu olarak tüm varlıklar bir gelişim ve değişim içindedir. İnsanlarda kendindeki eksiklik duygusunu ortadan kaldırmak için devamlı çalışma gereksinimi ve kendini geliştirme ihtiyacı duyarlar. Eksiklik duygusu insanı motive eder ve işgöreni harekete geçirir.

Motivasyon çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Motivasyonu etkileyen önemli faktörlerden biride alınan ücrettir. Ücretin yüksek olması motivasyonu olumlu yönde etkilemektedir. Ücretin düşük olması ise, motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir. Baysal, çalışmasında motivasyon konusuna şu şekilde değinmektedir: “Kurumda kişiler işlerini etkili ve verimli bir biçimde başarmak için motive olmalıdır. Motivasyon, çeşitli insan ihtiyaçlarını gidermeye yönelik bir süreçtir. Yöneticinin bu ihtiyaçları bilmesi, davranışları analiz edebilmesi ve bütün insanların benzer olmadıklarının bilincinde olması gerekir.”² İş görenin daha verimli olarak çalışabilmesi için motive olması gerekmektedir. İş göreni motive eden yöneticinin insan davranışlarını iyi analiz edebilmesi gerekmektedir. Motive olan işgörenler daha verimli çalışmaya başlarlar. Daha kolay kendilerini motive ederler. İnsanlar, sevdikleri işleri yaparken yöneticiler tarafından daha rahat motive edilirler. Bu yüzden işgörenler kendilerini nelerin motive ettiğini bilmeli ve işlerini ona göre seçmelidir. İş gören eğer sevmediği işi yapıyorsa yöneticilerin o işgöreni motive edemezler. Motivasyonu tam olmayan işgörenlerin verimleri daha da düşük olacaktır.

4. İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ TEORİLER

Izgar, Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı ve Tarihi Gelişimi Araştırması'nda iş doyumunu şu şekilde ele almaktadır: “Önceleri üretimin bir parçası olarak görülen insan unsuru, değişen sosyoekonomik yapı dolayısıyla, işletmede insana kaynakları adı altında uzmanlaşan bir bölümün varlığının ortaya çıkmasına sebebi olmuştur. İşletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için, önemi gittikçe artan insan unsurunun, kişisel amaçlarını işletmenin amaçlarıyla uzlaştırma gereği ortaya

¹ Z. İnandık, Müzik Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Farklı Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2010, s.11

² E. Baysal, Hemşirelerde Öz-Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması, İstanbul Üniversitesi (İÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2010, s.39

çıkıştır. Bu konuda bilim adamları tarafından çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalar neticesinde, iş doyumunu ile ilgili kuramlar geliştirilmiştir. Araştırmacılar, yönetim süreçlerinin gelişim aşamasından etkilenecek bazı kuramlar ortaya koymuşlardır.”¹

İş doyumunun, nelerden etkilendiğini bulmak için çok sayıda çalışmaların yapıldığı ve kuramlar geliştirildiği görülmektedir. Gülnar, Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu Araştırması’nda iş doyumunu teorilerini şu şekilde ele almaktadır: “...İş doyumunu (tatmini) teorileri “Kapsam” ve” Süreç” teorileri olmak üzere iki kategoriye ayrılırlar. Kapsam teorileri motivasyonun dış kaynaklardan değil bireyin kendisinden kaynaklandığı fikrine dayanır. Bu teoriler, işe kendisinin taşıdığı bireysel faktörlerden oluşur; beklentileri, bireyselliği, ihtiyaçların doyumunu (tatminini), motivasyonu ve deneyimleri içerir. Kapsam teorileri, kısaca insanları doyuma ulaştıracak ihtiyaçların neler olduğunu ortaya koymaya çalışır.”² Her bireyin işiyle ilgili beklentileri vardır. Bu beklentiler kapsam teorileri ile açıklanmaktadır. Bireyler kendi beklentileri karşılandığı ölçüde iş doyumunu sağlamaktadır.

Keser, Çalışma Yaşamında Motivasyon ve Yaşam Tatmini Araştırması’nda kapsam teorilerini şu şekilde ele almaktadır: “Kapsam teorileri ihtiyaçları vurgulayarak motivasyonu başlatan faktörleri açıklamaya çalışırlar. Dolayısıyla da motivasyonun başlaması için koşul olan ‘ihtiyacın hissedilmesi ’ve ‘ihtiyacın içeriği ‘ile ilgilenirler. Bu teoriler kişinin içinden gelen kendisini davranışa sevk eden faktörlere önem verir ve onları anlamaya çalışır. Bu teorilerin dayandığı hipotez; eğer yönetici kişiyi belirli şekillerde davranmaya zorlayan faktörleri belirleyebiliyorsa; bu faktörlere yönelerek onları örgüt amaçları doğrultusunda davranmaya sevk edebilir. Bu yolla örgütteki bireyleri davranışa yöneltten güdülerin algılanması; onların ihtiyaçlarına çözümler üretmesi; dolayısıyla da gerilimlerin azalması anlamına gelmektedir.”³ İnsanların ihtiyaçları onları çalışmaya sevk eden ve motive olmasını sağlayan etmenlerdir. Yöneticilerin bireyi motive edecek bu ihtiyaçların karşılanmasını sağlayarak onların iş doyumlarını arttırmaya çalışmalıdır.

¹ Izgar, s.99

² B. Gülnar, Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, Konya, 2007, s.169

³ A. Keser, Çalışma Yaşamında Motivasyon ve Yaşam Tatmini, İstanbul, 2006, s.12

4.1. Kapsam Teorileri

“Kapsam teorileri, bireyin iş doyumuna (tatminine) neden olan belirli çevresel ve bireysel faktörlere yoğunlaşmaktadır. Bu teoriler şu özellikleri ön plana alır:

1. İhtiyaçlar ya da harekete geçirici dürtüler, kanal ve devamlı hedefler davranışı yönlendirir.
2. İhtiyaçlar ya da harekete geçirici dürtüler bir dengesizlik hissedildiğinde aktif hale gelirler.
3. İhtiyaçlar ya da harekete geçirici dürtüler öncelik tayinini belirlerler.
4. Bir ihtiyaç tatmin edildiğinde bu doyum (tatmin) daha uzun süreler boyunca motivasyonu (sürekli) sağlamaz. Tüm bireyler aynı ihtiyaç önceliklerini ve dürtüleri paylaşırlar.”¹ İhtiyaçlar ve gereksinimler insanları motive ederek harekete geçirirler. İhtiyaçlar önem sıralarına göre önem kazanırlar. Kişinin motivasyonunu sağlayan bir ihtiyaç temin edildiğinde karşılanan bu ihtiyaç uzun bir süre doyum sağlamamaktadır.

4.1.1. Maslow’un ihtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

“Maslow tarafından geliştirilen ‘İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı’ iş doyumunu hiyerarşik bir yapı izleyen ihtiyaçların karşılanmasıyla ilişkilendirmektedir. Maslow, insana ihtiyaçlarını önem derecesine göre fizyolojik ihtiyaçlardan başlayarak sırasıyla güvenlik, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ve kendini gerçekleştirme olarak tespit etmiştir. İhtiyaçların hiyerarşik bir yapı izlemesinin sebebini, ihtiyaçlar içinde en şiddetlisinin önemsenmesi olarak belirtmiştir.”² Maslow’a göre ihtiyaçların belirli bir öncelik sırası vardır. İnsanlar en elzem ihtiyaçlarından başlayarak sırası ile ihtiyaçlarını karşılamak isterler. En temel ihtiyaçlardan biri karşılandığında birey diğer üst bir ihtiyaca yönelirler.

Maslow tüm insanlar için ortak beş temel ihtiyaç alanı tanımlamaktadır:

1. “Fizyolojik ihtiyaçlar: yeme, içme, seks, barınma
2. Güvenlik ihtiyaçları: tehlikeden, yoksulluktan ve fiziksel tehditten korunma

¹ Gülnar, s.169

² Izgar, s.99

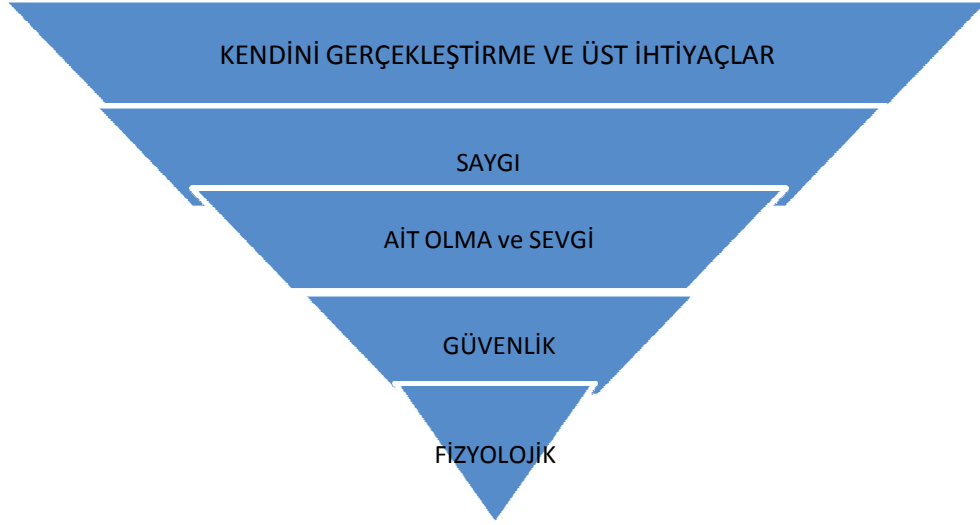
3. Sosyal ihtiyaçlar: sevmeye, dostluk, ait olma ve kabul görme
4. Benlik ihtiyaçları: başarı, yeterlik, özgürlük, güçlülük
5. Kendini gerçekleştirme ihtiyaçları: potansiyelini kullanabilme, kendi kendini geliştirme ve yeteneklerini kullanabilme dürtüsü.”¹ İhtiyaçlar hiyerarşisinde yeme, içme gibi davranışlar temel gereksinimleri oluşturmaktadır. Birey en temel ihtiyaçtan başlayarak en st ihtiyacı elde edene kadar yaşam doyumuna tam olarak ulaşamaz.

“Maslow’un teorisine yönelik eleştirilerde söz konusudur. Maslow’un katı kurallar ve sınırlar koyduğu teorisi her birey için aynı sırayı takip etmemektedir. Bazen bir ihtiyaç bir st basamaktan daha önce önem kazanmış olabilir. Buna göre bir yöneticinin öncelikle yapması gereken; çalışanlarının her birinin ihtiyaçlar hiyerarşisinin hangi basamağında olduğunu belirlemektir. Böylece kişinin bu basamağa uygun düşen ihtiyaçlarına cevap vermek ve bu Şekilde onu motive etmek mümkün olabilir.”² Maslow’un teorisindeki ihtiyaçlar hiyerarşisinin önem sırası bireyden bireye farklılık göstermektedir. Bazı bireyler için daha az önemli olan ihtiyaç diğer bir birey için çok önemli olabilir. Bu Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin eleştirilme konularından biridir. Çalışanların her biri için iş doyumunu ayrı ayrı değerlendirilmeli ve her bireyin ihtiyacı belirlenmelidir.

¹ Gülnar, s.171

² Keser, s.22

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Şekil 1 'de görülmektedir.



Şekil 1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

Kaynak: H. Izgar, Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı ve Tarih Gelişimi, Konya, 2012, s.66

“Bir basamaktaki ihtiyaç doyurulunca davranışa neden olma özelliğini kaybederek yerini bir sonraki ihtiyaca bırakır. Dolayısıyla ihtiyaçlar davranışı belirleyen önemli birer faktördür. Örneğin, bir insan yemek yeme ihtiyacını duyduğunda, bunu giderici yönde davranır, yemek yer ve bu ihtiyaç tekrar karnı acıkıncaya kadar davranışa neden olmaz.¹ Maslow'a göre insanların ihtiyaçlarını karşılama öncelikleri belli bir sıradadır. Bu ihtiyaç sırası temel ihtiyaçlardan başlayarak üst ihtiyaçlara doğru sıralanır. Bunlar fizyolojik, güvenlik, ait olma ve sevgi, saygı ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarıdır. İnsanlar alt ihtiyaçlarını karşıladıkça bir üst ihtiyacı karşılamaya yönelir. Alt ihtiyaçlar karşılanmadıkça bireyler bir üst ihtiyacı karşılamaya yönelmezler.

4.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Kuramı

“ Teori; mühendis ve muhasebecilerin (iş yerinde) ihtiyaçlarının doyumu (tatmini) ve bu doyumların (tatminlerin) motivasyonel etkileri üzerine yapılan bir çalışmadan sonra ortaya çıkmıştır. Çalışmada mühendislere ve muhasebecileri

¹ Erdem, s.24

(toplam 200 kişi) işleriyle ilgili kendilerini özellikle iyi ya da kötü hissettikleri olay ya da zamanlara ilişkin sorular yöneltmiştir. Deneklere bu özel anların (olayların) nitelikleri ve bu duyguların onların performansını nasıl etkilediği sorulmuştur. Bu önemli olayların temelinde şu sonuçlar elde edilmiştir.

1. İşin kendisi, başarı, ilerleme ve gelişim, terfi, takdir ve sorumluluk faktörlerinden sıklıkla doyum kaynakları olarak söz edilmiştir. Çok daha az sıklıkla doyumsuzluk kaynakları olarak algılanmıştır. Bu grup faktörler “motive ediciler” olarak adlandırılmıştır.

2. İşin kuşatan çevre faktörleri sıklıkla doyumsuzluk kaynakları olarak gözlenirken, daha az sıklıkla doyum kaynakları olarak gözlenmiştir. Şirket politikaları ve yönetim, yönetici, ücret, statü, iş güvenliği, özel hayat, bireyler arası ilişkiler ve şartlarından oluşan bu grup faktörler ise “hijyen faktörler” (koruyucu) olarak adlandırılmıştır.”¹ Herzberg’e göre bazı faktörlerin varlığı iş doyum düzeyini arttırırken bazı faktörlerin varlığı ise iş doyumunu arttırmaz ancak yokluğu halinde iş doyum düzeyinin düşmesine yol açar.

“ Bir başka ifade ile Herzberg’e göre ise iş doyum ve iş doyumsuzluğu arasında zıtlık yoktur. Buna bağlı olarak geliştirdiği “Çift faktör Kuramı”nda iş doyumunu belirleyen iki temel faktörün başarı ve takdir olduğunu belirlemiştir. Ancak bu faktörler olmadığında iş doyumsuzluğunun ortaya çıkmadığını belirtmiştir. Bununla birlikte, ücretin düşük olması, çalışma koşullarının kötü olması vb. durumlarda iş doyumsuzluğunun ortaya çıkması söz konusu iken, bu olumsuzlukların düzeltilmesi sonucunda iş doyumunun ortaya çıkmadığını belirtmiştir.”² İş doyum ve doyumsuzluğunun birbirinin zıt karşılığı olmadığını iş doyumunu etkileyen temel faktörün başarı ve takdir olduğunu vurgulanmaktadır.

¹ Gülnar, s.173

² M. S. Semercioğlu, Özel ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2012, s.29

4.1.3. McGregor'un X ve Y Teorisi

X teorisi temelde insanların çalışmak ve gelişmek istemedikleri bu yüzden de onların üretime yönlendirilmeleri ve zorlanmaları gerektiğine varsayar.

X teorisinin varsayımları şunlardır:

“ 1. İş, çoğu insanın doğasında olan zevksiz bir şeydir

2. Çoğu insan hırslı değildir, sorumluluk için çok az isteklidirler ve yönlendirilmeyi tercih ederler.

3. Çoğu insan örgütsel sorunların çözümünde yaratıcılık için düşük bir kapasiteye sahiptir.

4. Çoğu insan yakından kontrol edilmeli ve örgütsel hedeflere ulaşmak için onlara baskı kurulmalıdır.”¹ McGregor'un X kuramına göre çalışanlar çoğu işlerini severek yapmamakta ve hırslı olmamaktadır. Çalışanlarda verimliliğini arttırmak için kişiler üstünde devamlı kontrol kurulmalı ve baskı uygulanmalıdır. Y teorisi aşağıdaki varsayımları öne çıkarmaktadır:

“1. Bireylerin bir işte fiziksel ve psikolojik çaba harcamaları, dinlenme ve oyun oynama istekleri kadar doğaldır.

2. Birey işe girmekle önceden belirlediği amaçlara ulaşmak için kendi kendini yönlendirmeli ve kontrol etmelidir.

3. Bireyin amaçlarına yönelmesi ödülle birlikte başarı ihtiyacını karşılamaya yönelik bir duygudur.

4. Normal bir birey öğrenmek ister ve koşullar sağlanırsa sorumluluğu almak zorunda kalmayıp ona ulaşmak için çaba harcar.

5. Bireyin yaratıcılık, yenilik bulma gibi özellikler sadece toplumda çok az bireye verilmiş olmayıp geniş bir biçimde yayılmıştır.”² McGregor'un Y kuramına göre çalışanların çoğu isteyerek işlerini yapmakta ve sorumluluk almak istemektedir.

¹ Gülnar, s.176

² Izgar, s.65

Bu kurama göre toplumdaki bireylerin çoğu yaratıcılık yeteneğine sahiptir. Mc Gregor'un Y kuramına göre çalışanların verimliliğini arttırmak için baskı kurmaya gerek olmadığını bireylerin işlerini kendi istekleriyle yaptığını savunmaktadır.

4.1.4. Alderfer'in ERG Teorisi

“ Maslow'dan sonra içerik yaklaşımlarına katkıda bulunan bir diğer düşünür Clayton Alderfer'dir. Alderfer Maslow'un yaklaşımını değişime uğratarak daha basitleştirmiştir. ERG teorisi yaklaşımında 3 büyük ihtiyaçtan söz edilmektedir.

1. Var olma ihtiyaçları; fiziksel olarak hayatta kalma ve neslini devam ettirme, bunun için her türlü tehlikeden uzak durup güvencede olmalıdır.

2. İlişkisel ihtiyaçlar; başka insanlarla hem çalışma ortamında hem de diğer sosyal yaşamda iyi ilişkiler kurma ve devam ettirmeye ilişkindir.

3. Gelişme veya büyüme ihtiyaçları insanın beşeri potansiyelini geliştirme, bireysel gelişme ihtiyaçlarına ilişkindir.”¹ ERG Teorisi'ne göre bireylerin 3 önemli ihtiyaçtan söz edilmektedir. Bu ihtiyaçlar beslenme gibi var olma ihtiyaçları, iletişim gibi ilişkisel ihtiyaçlar ve bireysel gelişme gibi 3 ihtiyaçtan oluşmaktadır.

“ ERG kuramı Maslow'un kuramıyla bazı noktalarda benzerlik göstermektedir. ERG kuramı Maslow'un kuramıyla bazı noktalarda benzerlik göstermektedir. Erg kuramında da bireylerin alt düzey ihtiyaçları karşılanmadan diğer bir üst düzey ihtiyacın karşılanması söz konusu değildir. Erg Kuramının Maslow'un Hiyerarşisi kuramından ayrılan yönü ise, gereksinimler Erg Kuramında somutluk düzeyine göre sıraya konmuştur. Bu sıraya konmanın önemi ise bir üst düzeyde gereksinimi karşılamak güç olduğundan bir alt düzeyde gereksinimi karşılamak güç olduğundan bir alt düzeydeki gereksinimler daha çok ilgi çekecektir.”² Alderfer'in ERG teorisine göre alt ihtiyaçları karşılamak daha kolay olduğundan bireyler en alttaki ihtiyaçlarını karşılamaya yönelirler.

4.2. Süreç Teorileri

“Süreç teorileri bireylerin nasıl davranışa geçeceği; kendisini nasıl yönlendireceği ve davranış değişikliğine göre kendisini nasıl kontrol edeceği üzerinde

¹ Gülnar, s.178

² Izgar, s.72

durur. Süreç teorilerinin merkezinde birey vardır. Süreç teorilerinin çıkış noktası çalışanların hangi amaçlarla ve nasıl motive edildikleridir. Diğer bir deyişle, belirli bir davranışı gösteren kişinin, bu davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir sorusunun cevaplanmaya çalışılmasıdır. Süreç teorilerine göre ihtiyaçlar, kişiyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece birisidir. Bu içsel faktörlere ek olarak pek çok dışsal faktörler de davranış ve motivasyon üzerinde rol oynamaktadır.”¹ Süreç teorileri ise; kişileri çalışmaya sevk eden tek faktörün ihtiyaçlar olmadığını belirtir. Süreç teorilerinin amacı bireyin nasıl motive edileceğidir. Süreç teorileri aşağıdaki ilkeleri benimser:

“ 1. Çalışanlar başarı beklentileri olduğu sürece çok büyük çalışma gayreti gösterirler.

2. Çalışanlar bağımsızdırlar ve ulaşılabilir en etkili rota aracılığıyla çözümler ararlar.

3. Çalışanlar hareketlerini başarılı olarak algıladıkları sürece çalışma gayretlerini sürdürürler.

4. Çaba: hedefe ulaşıldığında ya da çalışanlar hedefe ulaşamayacaklarını anladıklarında kesintiye uğrar.”²

4.2.1. Adams ‘in Eşitlik Teorisi

“ Adams tarafından ortaya atılan bu kuram insanların işleri için eşit ödül ve ödeme istedikleri düşüncesine dayanır. Adams eğer insanlar iş yerinde kendilerine eşit davranıldığını hissedersen daha fazla doyum elde edeceklerini ileri sürer. Ters durumda ise doyumsuzluk yaşanacaktır. Benzer biçimde Evans’da insanların iş yerinde eşit muamele görmek istediklerini ileri sürer ki bu durumda çalışanlar daha fazla doyum yaşarlar.”³ Adams’ın Eşitlik Teorisi’ne göre iş yerinde bireylere eşit davranılması iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanlar ücret düzeyinden çok iş ortamındaki adaletten etkilenmektedirler. Çalışanlar kendilerinden daha az yetenekli ve eğitimlilerin daha yüksek statülerde olmalarından rahatsız olmaktadır. Bu durum çalışanlarda iş doyumunu olumsuz yönde etkiler.

¹ Keser, s.37

² Gülnar, s.169

³ Gülnar, s.180

4.2.2. Victor Vroom Beklenti Kuramı

“Beklenti teorisi, motivasyonu sağlayan bilişsel durumlara odaklanarak ödüllerin davranışı nasıl yönlendireceğini açıklamaya çalışır. Teori temelde kişinin davranışının kendisine ödül ya da arzu ettiği bir çıktı olarak döneceğine inanması durumun da motive olacağını söyler. Davranışın sonucunda herhangi bir ödül elde etmemesi durumunda ise, kişi o davranışı göstermeye motive olmaz.”¹ Vroom’un beklenti kuramına göre yaptığı iş karşılığında ödül beklentisinde olmaktadır. Ödül beklentisi karşılanmadığında birey huzursuzluk hissetmekte ve iş doyum düzeyi azaltmaktadır. Bu teori üç ana faktör üzerinde temellenir:

“**1. Başarı – Ödül - Beklenti İlişkileri:** Bireyin zihnindeki her davranışın bir takım sonuçları ya da ödülleri vardır. Diğer bir ifadeyle birey, bütün davranışlarının sonucunda bazen ödül alacağını bazen de cezalandırılacağını düşünür ya da bu beklentiyle işe başlar. Örneğin çalışan, standart üretim miktarında normal ücret alacağını standart üretimin üstüne çıkınca da ek pirim elde edeceğini bilir ve sahip olarak işe başlar.

2. İstek ya da İhtiyaç Şiddeti: Her ödül ya da cezanın her çalışan için ihtiyaç ya da istek şiddeti farklıdır. Buna ödülün değeri ya da çekiciliği de denebilir. Her çalışan her ödüle farklı şiddet derecesinde istek duyar. Bireysel ihtiyaç ve değerlerden oluşan değerlendirme sonuçları buna neden olmaktadır. Örneğin bazı çalışanlar, çalışma arkadaşlarından memnun oldukları ve onlarla yakın ilişki kurmayı daha çok önemsedikleri için işlerinde terfi etmeyi pek istemezler.

3. Çaba-Başarı-Beklenti İlişkileri: Çalışanın işinde ortaya koyacağı çaba, iki faktöre bağlıdır: (1) çaba sonunda elde etmeyi düşündüğü beklentiler, (2) gösterilen çaba sonunda kendinden beklenen başarıyı elde etme olasılığı.”² Her çalışan yaptığı davranışa göre sonunda bazen ödüllendirileceğini veya bazen cezalandırılacağını düşünmektedir. Yaptığı iş sonunda ödüllendirileceğini bilen birey daha iyi performans sergilemektedir.

¹ Keser, s.37

² Gülnar, s.181

4.2.3. Mc Clelland'in İhtiyaçların Yönlendirilmesi Kuramı

Mc Clelland, insan ihtiyaçlarını üç grupta toplamıştır. Bunlar; “başarı, sağlık, bağlılık ve güçlü olmaktır. Yüksek başarı güdüsü bireyin sosyal grubuna, işyerine, değerlerine belirli düzeyde bir bağlılığı ve bunların sonucunda ulaşılan ya da elde edilen gücü sağlamaktır. Başarı ihtiyacının yüksek oluşunun altındaki temel dinamiğin, başarısızlık endişesi olduğu ve bireyin başarısızlığa uğrama endişesi ile karşılaşmamak için başarı yönünde yüksek çaba harcamaları olduğu söylenebilir.”¹ Çalışanların iş doyumunu arttırmak için üç önemli etken olduğu görülmektedir. Bunlar başarı, sağlık, bağlılık ve güçlü olmaktır. Başarısızlığa uğramanın korkusu işgörenleri çalışmaya teşvik etmekte ve böylelikle kişi başarıya ulaşmaktadır. Başarıya ulaşan çalışanın iş doyum düzeyi bu durumdan olumlu etkilenmektedir. Çalışanların verimliliğini arttırmada en önemli unsurun duygu hiyerarşisinin en üst basamağında yer alan başarıma ihtiyacı olduğu görülmektedir. Önem sırası kişiden kişiye değişen ihtiyaçların hiyerarşik düzeninin en üst basamağında bulunan başarıma isteği kişi ve kurumların verimliliğini arttırmaktadır.

4.2.4. Skinner'in Pekiştirme Kuramı

“ Bu kuramın ana fikri; birey herhangi bir nedenle davranışı gösterir. Bu davranışın karşılaşılabileceği sonuç önemlidir. Sonucun çeşidine göre birey aynı davranışı tekrar gösterecek veya göstermeyecektir. Örneğin, işe geç gelen bir çalışanın geç gelme davranışını tekrarlaması büyük ölçüde karşılaşılabileceği sonuç (amirin uyarısı, cezalandırmaması, hiçbir şey söylememesi, hoş görmesi) tarafından etkilenecektir. Eğer birey, davranışları birey tarafından haz verici, memnun edici olarak nitelendirilen sonuçlarla karşılaşır, muhtemelen o birey aynı davranışı tekrar gösterecektir. Eğer bireyin karşılaştığı sonuçlar birey tarafından acı verici, hoşlanılmayan, üzücü olarak nitelendirilir ise muhtemelen birey aynı davranışı tekrarlamayacaktır.”² Skinner'e göre; işgören yaptığı bir davranışın sonucuna bakarak aynı davranışı ya tekrarlar ya da tekrarlamama eğilimi gösterir. Eğer işgören yaptığı davranış sonucu takdir görürse

¹ Keser, s.384

² S. Karakuzu, Denizli İl Merkezinde Bulunan İlkokullarda Görev Yapan Sınıf Öğretmenleri ve Ortaokullarda Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumunun İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2013, s.23

aynı eylemi tekrarlama eğilimi gösterecektir. Ancak işgören yaptığı davranış sonucu uyarı alırsa aynı davranışı tekrarlama eğilimi göstermeyecektir.

5. İŞ DOYUMSUZLUĞU KAVRAMI

İş görenlerin işleriyle ilgili çeşitli beklentileri vardır. Bu beklentilerin oluşması çeşitli faktörlerin etkileşmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. İş görenlerin arzu ettikleri beklentiler karşılandığı ölçüde iş doyumuna ulaşacaktır. İş doyumunu işgörenin yaptığı iş sonucu beklentilerinin karşılanması sonucu oluşan mutluluk hali olarak tanımlanmıştır. Ters olarak iş doyumsuzluğu ise, işgörenin işinden beklentilerinin karşılanmaması sonucu işgörenin işine karşı beslediği olumsuz duygular olarak tanımlanabilir.

“Çalışanların işten duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk durumunu ifade eden iş doyumunu kavramı işle ilgili koşullara yönelik geliştirilen pozitif tutumu açıklamaktadır. Bu noktada, yüksek iş doyumunu kişinin işini, iş arkadaşlarını, iş ortamını sevmesi diğer bir ifade ile işe ilişkin pozitif bir tutum geliştirmesi ile ilişkilidir.

Diğer yandan, kişinin işle ilgili durum ve koşullara karşı negatif bir tutum geliştirmesi ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır.”¹ İş doyumunu birçok faktörden etkilenmektedir. İş gören iş doyumunu etkileyen bu faktörlerden olumlu yönde etkileniyorsa iş doyumunu yüksek olacaktır. Ters bir durum olarak iş doyumunu etkileyen faktörlerden olumsuz yönden etkileniyorsa iş doyumsuzluğu yaşayacaktır.

“ Herzberg ise ,iş doyumunun karşıtının iş doyumsuzluğu değil, iş doyumunun olmaması durumu olarak belirttiği görülmektedir. Aynı şekilde iş doyumsuzluğunun karşıtı da iş doyumunu değil, iş doyumunun olmamasıdır. Bu iki kavramın birbirinin karşıtı olmaması, insan ihtiyaçlarının farklı boyutlarından kaynaklanmaktadır.”² İş yerlerinde verimi arttırmak için çeşitli derecelerde işgörenlerle sorumluluğun paylaşılması ve böylelikle her işgörenin yapılan işi sahiplenmesi sağlanmalıdır. İş doyumsuzluğu kurumlarda aniden ortaya çıkmayan yavaş gelişen bir durumdur.

¹ Aşık, s.467

² H. Tekerci, Farklı Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Doyumlarının ve Tutumlarının İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2008, s.61

Ortaya çıkışı işgörenlerin işe geç gelmesi, mazeretsiz devamsızlık yapması, iş yerinde verimin düşmesi ve grevler gibi belirtiler veren bir durumdur. Gizlice gelişebilecek bu durumlara karşı yönetici uyanık olmalı ve işgörenleri izlemelidir. Yönetici iş doyumunu azaltacak etkenlere karşı önlem alması gerekmektedir.

“İş doyumsuzluğunun hem çalışanlar hem de örgütler açısından önemli doğruları vardır. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar, işteki pozisyonlarının gerektirdiği işlerin ötesinde görevlerini en iyi biçimde yapabilmek için çaba gösterirler. İş doyumundaki azalmalar ise kişinin hayatındaki olumsuz yaşam olaylarıyla, gündelik sıkıntılarla ve kişilik özellikleriyle de birleşince genellikle huzursuzluk, gerginlik, öfke, anksiyete, depresyon, yorgunluk gibi öznel duygulanımlar ve soğuk algınlıklarında artış, alerjik reaksiyonlar, gastrointestinal hastalıklar ve madde kullanımı gibi fizyolojik sorunlarla ilişkili görünmektedir.”¹ İş görenlerde görülebilecek olan iş doyumundaki azalma çalışanlarda psikolojik belirtiler dışında fizyolojik rahatsızlıklara da yol açabilir. Çalışanlar sinirli, gergin olabileceği gibi soğuk algınlığı da yaşayabilirler. Bu rahatsızlıklar devamsızlıklara yol açmakta ve iş yerinde verim kaybına yol açmaktadır.

5.1. İş Doyumsuzluğunun Nedenleri

Aşık'ın Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme isimli çalışmasında iş doyumsuzluğunun nedenlerini şu şekilde ele aldığı görülmektedir: “İşyerinde, yaptığı işin çalışana anlamsız gelmesi, sorunların yöneticiler tarafından gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, alınan kararların çalışana gereği gibi anlatılmaması gibi olaylar sonucu çalışan örgüte yabancılaşmakta ve bezginlik göstermektedir. Ayrıca beklentilerin karşılanmaması çalışanın çocuksu tepkilerine ya da saldırganlık davranışına yol açmaktadır.”² Çalışanların iş doyum düzeyi birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörlerden bir kısmı bireyin kendisinden kaynaklanırken diğer bir kısmı ise çalışma ortamından kaynaklanmaktadır. Bireyin beklentiler

¹ Tekbalkan, Dış Kaynaklardan Yararlanan Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi (GÜ), Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2010, s.54

² Aşık, s.45

karşılandığında yüksek motivasyon sağlanarak ve işe bağlılığı artmaktadır. Çalışma ortamı bireyin beklentilerine uygun olmadığında ve kişisel beklentiler dikkate alınmadığında kişi işine yabancılaşmakta ve iş doyumsuzluğu yaşamaktadır.

5.2. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

“ İş doyumsuzluğunun sonuçları hem bireyi hem de kurumu fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden etkilemektedir. İş doyumunu düşük olan bireylerin çalıştıkları iş yerlerinde sergiledikleri başlıca tepkiler, işe gelmeme, geç gelme oranlarının artması, yavaş çalışma, sık sık iş değiştirme, erken emeklilik, disiplinsizlik gibi sonuçlara yol açabilmektedir.”¹ İş doyumsuzluğu yaşayan işgören sadece kendi zarar görmemekte aynı zamanda çalıştıkları iş kurumlarını da zarara uğratmaktadır.

İş doyumsuzluğu yaşayan işgören işe gelmek istemeyecek ve bunun sonucu mazeretsiz devamsızlıklar, işe geç gelme ve işi bırakma gibi davranışlar göstereceklerdir. İş doyumsuzluğu yaşayan birey iş yapmak istemeyecek ve işten kaçma eğilimi ve iş yerinde sosyal hayatı düşünme eğilimleri göstereceklerdir. Bu da diğer çalışanlarda bu durumdan olumsuz etkilenecektir ve kurum zarara uğrayacaktır.

5.2.1. İletişim

Turhan, iş doyumunu arttırmanın faktörlerinden biri olan iletişim kavramını çalışmasında şu şekilde ele değinmektedir: “ Bir işletmede iletişim bozukluğu ya da yetersizliği çatışma ortamı yaratırken; aynı zamanda performans düşüşüne yol açabilen bir gerçekliktir. İşletmelerde çoğu zaman çalışanların birbirlerini tam anlayamama ya da yanlış anlama veya ön yargılı davranma gibi nedenlerle çatıştıkları görülmektedir. Bu durum her hangi bir işle ilgili olarak, bilgi alış verişinde bulunulması gerektiğinde ya da bir ekip içinde entegre çalışılması gerektiğinde çatışmanın genel olarak gelişmesine, doyumun azalmasına, performansın da düşüşüne yol açacak bir olaydır.”² Örgütlerde ekip halinde çalışılması gerekliliğinden dolayı bireyler arası iletişim önemli bir yer tutmaktadır. İletişimin eksik olduğu örgütlerde bireyler bu durumdan huzursuz olmakta ve

¹ Ü. T. Babaoğlu - S. Cevizci – M. Arslan, “İstanbul’da Çalışan Veteriner Hekimlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri” Kafkas Uni Vet Fak Derg, C.18, S.4, Kars, 2012, s.600

² Turhan, s.25

iletişim kaynaklı çatışmalar yaşamaktadırlar. Örgütlerde direk veya yatay iletişimin eksik olması birey ve kurumun verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumda yöneticilere büyük görevler düşmektedir.

Arısoy, Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumunu Üzerine Etkileri isimli Araştırması'nda etkili iletişimin iş doyumunun etkilerine şu şekilde değinmektedir:

“ - Etkili iletişim, sorunları yok eder. İletişimsizlik ise sorunlar demektir. Çalışanın çalışma arkadaşlarıyla, yöneticileriyle kuracağı etkili iletişimin önemi, had safhadadır.

- Bireyler, işleriyle ilgili görüşlerinin yöneticileri tarafından dikkate alınmasını isterler. Sadece emir ve talimatlarla çalışan çalışanlar, mutsuzdur. Motivasyonları olsa bile iş doyumları kuşkuludur. Böyle bireyler zamanla işlerinden, işletmelerinden soğurlar. İş doyumsuzluğu giderek bireyleri esir alır.

- Takdir edilmek, en az tenkit edilmek kadar önemsenmelidir. Takdir edilmeyen bireyler, yanlışlarından dolayı tenkit edilseler de yanlış yaparlar. Oysa başarmak içgüdüleriyle çabalayan çalışanların takdir edilmesi, birçok sorunu yok edecektir.

- Anlatmak ve anlaşılmak, işte geri bildirim önem veren iletişim süreçlerinin mucizesi budur. Böylece hem çalışan hem de yönetici rahatlar.

- Stresin, iş doyumunu belli bir yere kadar arttırdığı doğrudur. Fakat stres ile kastedilen asla iletişimsizlik olmamalıdır.”¹ Örgütlerde bireyler arası iletişim son derece önemlidir. Bireyler iş arkadaşlarıyla olan iletişimlerinin yanı sıra yöneticileriyle de olan iletişimlerinin iyi düzeyde olmasını, görüş ve önerilerinin dikkate alınmasını ve takdir edilmelerini istemektedirler. Kurumlarda yüksek iş doyumunu sağlanması için önemli olan etkili iletişimin vazgeçilmez unsurlarında biri geribildirim sistemidir. Kurum içinde geri bildirim sistemi etkili bir iletişim sağlamaktadır.

¹ B. Arısoy, Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumunu Üzerine Etkileri, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007, s.101

5.2.2. Devamsızlık ve İşe Geç Gelme

Cebeci, yaptığı çalışmada devamsızlık ve işe geç gelme konusuna şu şekilde değinmektedir: “ İş doyumu düşük olan personel, genellikle işlerini bırakma ve iş başında bulunmama gibi davranışlarda bulunmaktadır. İş yerinden uzaklaşma, iş çevresindeki hoşlanılmayan durumdan kaçmayı, uzaklaşmayı sağlamaktadır. İş doyumsuzluğu yüksek olan kişiler, işlerini bir an önce değiştirmek istemekte, işletmeye ve işe bağlılıkları az olmaktadır. Eğer iş doyumu olmayan kişiler, iş değiştirme için uygun ortamı bulamazlarsa (kötü sosyoekonomik nedenlerle) bu kişiler, ailevi sorumluluklar vs. nedeniyle işletmede çalışmaya devam edebilirler. Böyle işgörenlerin, sık sık mazeret izinleri aldığı, işe geç geldiği, devamsızlık oranlarının yüksek olduğu gözlemlenmiştir ve çalışma ortamından şikâyetçi olurlar.”¹ Kurumlarda verimliliği arttırmanın temel esaslarından biri çalışanların işlerini benimsemesi, sahiplenmesi ve çaba harcamasıdır. İş doyumu yüksek olan çalışanlardan yüksek performans beklenmektedir. Bu verimliliğin sağlanması çalışanların beklentileri karşılanarak iş doyum düzeylerinin arttırılmasıyla mümkündür. Çalışan beklentileri karşılanmadığı takdir de iş doyumsuzluğu yaşayan personel işe geç gelmekte, devamsızlık yapmakta ve sonuç olarak kurumu zarara uğratmaktadır.

Sabuncuoğlu, devamsızlığa neden olan faktörleri şu şekilde sıralamaktadır:

- “ - Hastalık
- Yoğun trafik ve ulaşım güçlükler
- Düşük ücret
- Ağır çalışma koşulları
- Kadın işgörenlerin çocuklarının bakımı
- İşin monoton olması
- Düşük moral ve iş doyumsuzluğu
- İşgörenin dışarıda yapılması gereken işleri
- İşe uyumsuzluk ve ilgisizlik

¹ S. Cebeci, Okul Müdürlerinin İş Doyumu Düzeyleri, Beykent Üniversitesi, SBE,YYLT, İstanbul, 2006, s.13

- Yönetici ve iş arkadaşları ile kötü ilişkiler
- Aşırı iş yükü.”¹

Çalışanlarını işini sahiplenmesi ve devamsızlığın önüne geçmek için çalışan beklentileri doğrultusunda, iş çekici hale getirilmelidir. Çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve yukarıda sayılan devamsızlığa neden olan faktörlere yönelik önlemler alınmalıdır.

5.2.3. Gerilim (Stres), Engellenme Tepkileri ve Psikolojik Sonuçlar

“ Stres günlük hayatta devamlı olarak kullanılan bir terimdir. Günlük hayatta bireyler farklı derecelerde olmak üzere stres yaşarlar. Stres tanımlaması zor ama çoğunluğun yaşadığı bir durumdur. Akkuş, yaptığı çalışmasında strese şu şekilde değinmektedir: Çağımızın yaşam şekli ve bireylerin artan istekleri sonucunda insanlar daha fazla baskıya maruz kalmaktadırlar. Çoğu insan stres altında yaşamaya alışmasına rağmen; bunun kontrol edilebilir psikolojik bir durum olduğunun farkına varamıyorlar. Stresle birlikte; insanlar diğer kişilere karşı itici davranmakta, en küçük bir sorunda bile aşırı tepki göstermekte, bunun sonucunda da daha az başarılı olmaktadır. Bunlarla birlikte stres içinde olan bireyde, kendini sürekli kötü ve karamsar hissetmek, kontrolünü kaybettiği taleplerin altında bulunduğu hissine kapılmak, çarpıntı, bulantı, terleme, titreme, baş ağrısı, ciltte kızarıklıklar gibi fiziksel rahatsızlıklar da fark edilmektedir.”² Günümüzde insanlar değişen ve gelişen dünyanın şartlarına bağlı olarak çeşitli baskılara maruz kalmaktadırlar. Bu baskıların kaynağı iş ortamı veya sosyal hayat kaynaklanabiliyor olabilir. Stres, çaresi olan ve baş edilebilecek bir durumdur. Bu yüzden yaşadığı stres nedeniyle gergin, sinirli ve dikkat dağınıklığı yaşayan bireylerin stresle mücadele yöntemlerini öğrenmeleri gerekmektedir. İş görenler çalıştıkları ortamlarda birçok olayla karşılaşmakta ve bu olaylar sonucu olumlu veya olumsuz yönde etkilenmektedirler. Olumlu etkilenimler iş doyumuna yol açarken, karşılaşılan olumsuz durumlar işgörende strese yol açmakta ve sonuçta iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır. Bu stres kaynakları aşağıda sıralanmaktadır:

¹ Z. Sabuncuoğlu, Personel Yönetimi, İstanbul, 1991, s.64

² B. Akkus, Ticaret Bankalarında Çalışanların İş Doyumu: Şanlıurfa Örneği, Harran Üniversitesi (HRÜ), SBE, YYLT, Şanlıurfa, 2012, s.34

- “- Yetkinin kötüye kullanımı,
- Örgütte sosyal desteğin az olması,
 - Örgütsel sorumluluğun az olması, ast-üst ilişkilerinin sağlıklı olması,
 - Örgütün kültürel yapısının çalışanlara uygun olmaması,
 - Çalışanın rol çatışması yaşaması ve çalışanın rol belirsizliği,
 - İş yükünün fazla olması,
 - İş ortamının fiziksel koşullarının kötü olması,
 - Örgüt içinde haklar, imtiyazlar ve konumların adaletli olmaması,
 - Örgüt içinde dedikodunun yaygın olması vb. olarak açıklanır.

Ortaya çıkan bu stres durumları zamanla örgüt içinde çatışmalara yol açar. Çözümlemeyen çatışmalar, çalışanlar arasındaki ilişkileri zayıflatarak, bir günah keçisi bulma ihtiyacını ortaya çıkarır, bu ihtiyaç da psikolojik tacizi ortaya çıkarır.”¹ Sıralanan bu stres kaynakları her iş yerinde görülebilecek durumlardır. Bu stres faktörlerine maruz kalan işgörenlerde iş doyum düzeyleri azalmakta ve bu durum örgütlerde verim azalmasına eden olmaktadır. İş yerinde olabilecek bu stresörler gerekli önlemlerle ortadan kaldırılmalıdır.

Canbay, ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyum ve denetim odağı ilişkisi araştırmasında psikolojik sonuçları şu şekilde belirtmektedir: “ Ulaşılmak istenen bir amacın ya da arzunun gerçekleştirilmemesi sonucunda, ortaya çıkan ruhsal durumlar, beşeri anlaşmazlıklara ve bunun sonucunda çalışma düzenini bozan çatışmalara yol açarlar. Nedeni ne olursa olsun, psikolojik bir (doyumsuzluğa) tatminsizliğe uğrayan birey bununla ilgili belli bir davranışsal bozukluk içine girmekte ve bu hareketini herkese karşı göstermektedir. Ulaşmak istediğimiz amaçlara varmamıza mani olan engel ve müdahaleler psikolojik doyumsuzluğun (tatminsizliğin) kaynağı ve anormal davranış da bulunmanın nedeni olmaktadır.”² Bireyler hedefledikleri sonuçlara ulaşmak için yoğun çaba harcamaktadırlar. Hedeflediği sonuca ulaşan birey bu durumdan psikolojik olarak olumlu yönde

¹ A. Çivilidağ, Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri, SÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya, 2011, s.41

² S. Canbay, İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi, DEÜ, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, YYLT, İzmir, 2007, s.25

etkilenirken, ulaşamadığı takdirde psikolojik olarak sorunlar yaşamakta ve tepkisini tüm bireylere yansıtmaktadır.

5.2.4. İşe Yabancılaşma

Tekbalkan, yaptığı araştırmasında işe yabancılaşma kavramına şu şekilde değindiği görülmektedir: “Yabancılaşma işgörenin örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması ve kendisini çekmesidir. Örgütte yabancılaşan işgören, işine devam etse bile kendisini örgütün bir üyesi olarak görmemektedir, işgörenin yabancılaşması, görevi ve üyesi bulunduğu gruba ve kendi özüne karşı olabilmektedir. Örgüte yabancılaşan işgören, örgütün kendisine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu, saygınlığı kabul etmemektedir. İşini yaşamının bir kesiti olarak görmemekte, işi hakkında özel yaşantısında söz etmemeye çalışmaktadır. Dolayısıyla örgüte yabancılaşan işgören, kendisine örgüt dışında doyum kaynakları aramaktadır.”¹ Örgütlerde istenen verimi yakalamak için işgörenlerin birlikte bir ekip olarak çalışması gerekmektedir.

İş görenin işinden doyum sağlayamaması sonucu iş doyumsuzluğunun belirtileri ortaya çıkmaktadır. Bu belirtilerden biri işe yabancılaşmadır.

5.2.5. Tükenmişlik

İş görenin işinden doyum sağlamaması işgören de işine karşı bıkkınlık, isteksizlik ve erken yorulma gibi durumlara yol açar. Uzun süre boyunca iş doyumsuzluğu yaşayan işgören de tükenmişliğe yol açmaktadır. Tükenmişlik yaşayan personel yaptığı işe karşı isteksizlik ve aşırı yorgunluk hisseder. Tükenmişlik yaşayan personel diğer işgörenleri de etkiler ve kurumun hedefleri yakalaması zorlaşır. Ak, tükenmişliğe şu şekilde değinmektedir: “ İş doyumsuzluğunun bir diğer sonucu da tükenmişliktir. Tükenmişlik, üç boyutta ele alınan bir kavramdır. Birinci boyutu, bireyin işinde yorulmasını ve yıpranmasını ifade eden duygusal tükenmişliktir. İkinci boyut duygusallığın azalmasına bağlı olarak ortaya çıkan, bireyin çalıştığı kişilere karşı olumsuz, alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesini ifade eden duyarsızlaşmadır ki, bu boyutta kişinin işle ilgili idealleri yok olur. Üçüncü boyut ise, kişinin kendisini

¹ Tekbalkan, s.55

çalıştığı işte başarısız bulması, depresif hissetmesi, moralinin bozuk olması, bireyler arası ilişkilerden kaçınma, üretkenliğin azalması, stresle baş edememe olarak ortaya çıkan kişisel başarı boyutudur.”¹ Tükenmişlik, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak üç boyutta incelenmektedir.

6. İŞ DOYUMUNUN ÖLÇÜLMESİ

İş doyumunu düzeyi birçok etmeden etkilenmektedir ve bunun yanında her işgörenin işten beklentisi aynı olsa bile var olan şartlardan algıladıkları doyum farklıdır. Kişiden kişiye fark eden iş doyumunu algısının ölçülmesi bu yüzden zordur. Turhan, yaptığı çalışmasında iş doyumunun ölçülmesi konusuna şu şekilde değinmektedir: “ İşten doyum, bir haz ya da ulaşılan olumlu duygusal bir durum olduğundan, çalışanın ne ölçüde işinden doyum sağladığını ölçmek zordur, ancak olanaksız değildir. Öncelikle, çalışanın kendisi, içe bakış (sezgi) yöntemi ile işinden ne derece doyum sağladığını tanıyabilir. Bir çalışanın işten doyumunu, işinden ne istediğine ve neyi elde edeceğini umduğuna bağlıdır. Çalışanın işinden istediği, onun geliştirdiği değerlerine ve gereksinimlerine bağlıdır. İşinden neyi elde edeceğini umduğu ise, çalışanın geliştirdiği kişisel denklik duygusuna bağlıdır. Çalışan, işini yaparken harcadığına inandığı emeğe karşılık, işletmeden aldığını, kendine eş saydığı öteki çalışanların aldıklarıyla karşılaştırır. Bunun sonunda, işletmeye verdiklerine karşılık, kazanımlarının denk olup olmadığını algılamaya çalışır.”² İş doyumunun ölçülmesi zor olsa da imkansız değildir. İş görenin verdiği emek karşısında elde ettiği kazanımlar iş doyumunu oluşturmaktadır. İş gören kendi iç dünyasında algıladığı iş doyumunu bilmektedir. İş görene yöneltilen çeşitli sorular ile iş doyumunu ölçülebilir.

¹ Ö. Ak, Personel Seçim Sürecinde Aday Başvuru Yolları İle İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011, ss. 94-95

² Turhan, s.28

7. YURTDIŞINDA ve TÜRKİYE’ de İŞ DOYUMU İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR

7.1. Yurtdışında İş Doymu ile İlgili Yapılan Araştırmalar

“ Young ve Cooper araştırmasında, ambulans servisinde görevli çalışanların işten kaynaklanan streslerini inceledikleri çalışmasında iş doymunu ve denetim odağının etkisini araştırmışlardır. İngiltere’nin kuzeyinde, 427 çalışanla yaptıkları çalışmanın veriler toplamak amacıyla, işten kaynaklanan stresi ölçmek için Occupational Stres İndector (OSI), iş doymu için Job Satisfaction Scale ve Denetim odağı verileri için Rotter’ın Locus Control Ölçeği ve kişisel bilgileri toplamak amacıyla kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, iş doym düzeyleri düşük olan ambulans çalışanlarının majör düzeyde problem yaşadığı stresten daha fazla etkilenenlerin ise dıştan denetimlilerin olduğu saptanmıştır. Ayrıca dış denetim odağına sahip bireylerinde iş doymsuzluğu yaşadığı tespit edilmiştir.”¹ Yapılan araştırma sonucuna göre, zor koşullar altında çalışan 112 Acil sağlık çalışanlarının yaşadıkları problemler iş doymsuzluklarını daha da arttırmaktadır. Çalışma ortamındaki yoğun denetimler çalışanları daha da strese sokarak iş doym düzeylerini düşürdüğü görülmektedir

7. 2. Türkiye ‘de İş Doymu ile İlgili Yapılan Araştırmalar

“Devamlı gelişmek ve kar marjını arttırmak isteyen işletmeler teknolojik alt yapıyı yenilerken, iş gücünü arttırmanın da yollarını aramaktadırlar. Bu yüzden çalışan performansını etkileyen faktörlerden olan iş doymunu arttırmaya yönelik ülkemizde çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Şahin, yaptığı çalışmada iş doymunun ölçülmesine şu şekilde değinmektedir: Türkiye’de iş doymuyla ilgili yapılan araştırmalar klasik yaklaşımlar doğrultusunda eğitim kurumları, KİT’ler, emniyet müdürlükleri, hastane, banka ve diğer kamu kurum ve kuruluşlarında; ücret, işin niteliği, çalışma koşulları ve arkadaşları, gelişme ve yükselme olanakları, yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu ve unvan gibi değişkenler dahilinde ele

¹ İ. Demirkol, Avukatlarda İş Doymu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, Mersin Üniversitesi (MÜ), SBE, YYLT, Mersin, 2006, s.58

alınarak yapılmaktadır. Bu çalışmalarda bazen iş doyumunu doğrudan ölçülürken, bazen de iş verimlilik, örgütsel bağlılık ve moral ilişkiler bağlamlarında ele alınmaktadır.”¹ İş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalar sonucunda bireylerin iş doyumlarının çeşitli faktörlerden etkilendiğinin tespit edildiği görünmektedir. Bu faktörlerin bir kısmı çalışanların iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkilerken bir kısmı ise iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir. Dünya ortalamasına göre ülkemizde iş doyumunu üzerine yapılan çalışmaların az olması bu konu üzerine daha fazla yoğunlaşması gerektiğini göstermektedir.

“Tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de iş doyumunun farklı kurum ve kuruluşlarda çalışan çeşitli personel grupları için araştırma konusu olduğu ve konuya duyulan ilginin giderek arttığı söylenebilir. Bu personel gruplarından biri de sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışanlardır.”² Örgütlerin devamlı olarak daha fazla kazanmak ve daha nitelikli hizmet verme çabası, örgütleri işgörenlerin işteki performanslarını arttırmaya yönelik çabalara yönelttiği görülmektedir. Örgütlerin fazla kazanma arzusu işgörenlerin işleriyle ilgili tutumları olan iş doyumlarına yönelik çalışmalara önem kazandırmaktadır. İş görenlerin iş doyumları belirlenerek işgörenlerin iş doyumlarını arttırmaya yönelik önlemler alınmaya çalışılmaktadır.

“ Kanser hastalarıyla çalışan tedavi ekibi klinik tıpta en ciddi zorlanmayı yaşayan grup olmaktadır. Kanser, hasta ve aile üçgeninin getirdiği tüm zorluklar tedavi ekibine yüklenmektedir. Fiziksel, ruhsal ve duygusal olarak acı çeken hasta ve aileler ile çalışmak duygusal olarak yıpratıcı bir durum olmaktadır. Onkoloji çalışanlarının ağır ve duygusal olarak yoğun iş yüküne ek olarak sağlık hizmetindeki yetersizlikler, personel yetersizliği, uzun çalışma saatleri, düşük maaş gibi etmenlerde tükenmişliğe, iş performansının düşmesine, duygusal ve davranışsal belirtilere, sosyal ilişkilerde bozulmaya neden olmakta ve iş doyumunu ile yaşam doyumunu etkilenmektedir.”³ Yapılan araştırma sonucuna göre, özellikle onkoloji gibi yoğun çalışma gerektiren alanlarda hizmet veren sağlık personelinin, olumsuz ve yetersiz ortam koşulları nedeniyle iş doyumsuzluğu yaşadığı belirtilmektedir.

¹ Şahin, s.55

² M. Tözün - A. Çulhacı- A. Ünsal, “Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu” TAF Prev Med Bull, C.7, S.5, Eskişehir, 2008, s.378

³ Eren, s.18

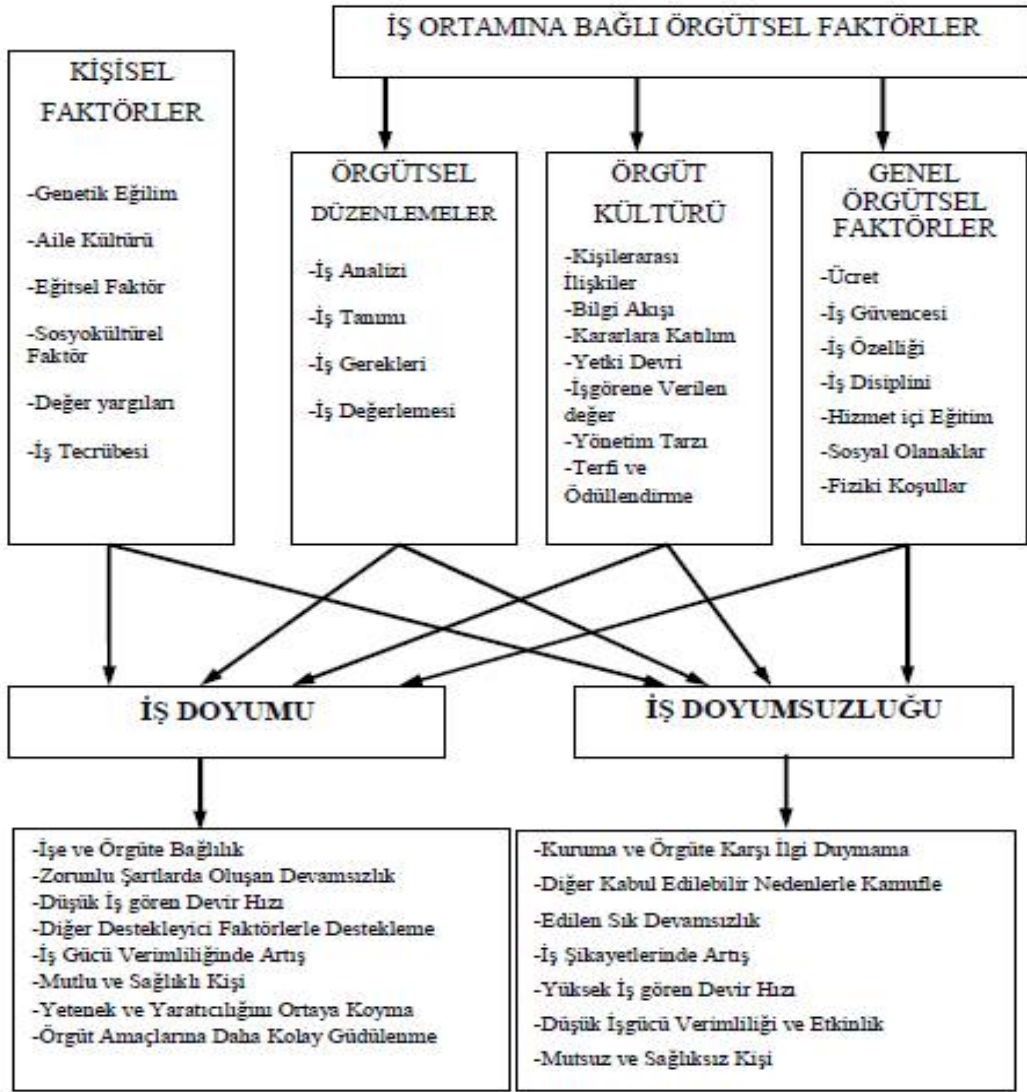
İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN BİREYSEL FAKTÖRLER

“ İş doyumunu konusundaki ilk sistematik çalışmalar 1930’lu yıllarda başladığı görülmektedir. Günümüze kadar bu konuda 3000’in üzerinde araştırma yapılmıştır. İş doyumunu araştırmalarına gerekçe olarak iki sebep öne sürülmektedir; bunlardan birincisi, kurumlar açısından iş doyumunun, birçok işe yönelik önemli davranışı etkileme olasılığı yüzünden araştırılması gerekir. İkinci sebep ise iş doyumunu birey açısından bireyi arttırıcı bir özellik taşımaktadır. Dolayısıyla, hem kurumun, hem de bireyin verimini arttırmak için iş doyumunu etkileyen faktörler incelenmeli ve tek tek tespit edilmelidir.”¹ Kurumlarda hedeflenen verimliliğe ulaşmada çalışan performansı önemli bir yer tutmaktadır. Çalışan performansını etkileyen iş doyumunu bu yüzden önemli bir araştırma konusu haline geldiği görülmektedir.

¹ Izgar, s.115



Şekil 2: İş Doyumuna Etki Eden Faktörler

Kaynak: Z. Akıncı, “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler, Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama” Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi, Antalya, S.4, 2002, s.6

“ İş doyumunun bireysel ve örgütsel sonuçları, örgütün belirlenen hedeflere ulaşmasında zemin hazırlayıcı önemli rol oynamaktadır. İş doyumunu, toplumda fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı ve mutlu bireylerin oluşmasına katkıda bulunmaktadır. Örgütsel açıdan, iş doyumunu çalışanın işe ve işyerine bağlılığını artırmakta, isteğe bağlı işgücü devir hızı oranının azalmasını sağlamakta, bireysel olduğu kadar örgütsel işgücü başarımının sağlanması için zemin hazırlamaktadır.

Çalışanların iş doyumunu yükseltmek için yapılması gereken örgütsel düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir: Örgütler kurum kimliğini açık bir şekilde ortaya koymalı, vizyonunu, misyonunu, stratejilerini ve politikalarını belirlemelidir. Çünkü şeffaflık iş doyumunu sağlayan bir unsurdur. Böylece çalışanlar ortak amaçlara ulaşmak için bilinçli ve istekli bir şekilde işbirliği içerisinde hareket ederler.

- İnsan kaynakları yöneticileri işgören bulma ve seçme sürecinde iş analizleri, iş gerekleri ve iş değerlendirmesini etkili bir biçimde kullanmalıdır. Böylece kişinin işe uyumu konusunda ortaya çıkabilecek sorunlar önlenir ve iş doyumunu artırır.

- Örgüt, çalışanların eğitilmesi ve geliştirilmesi için gerekli eğitim olanaklarını sağlamalıdır. Eğitim, örgüt içinde beşeri ilişkilerin gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına ve çalışanın kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunarak iş doyumunu artırır.

- İş güvencesi, çalışanlar için hayati bir önem taşır. Bu nedenle çalışana olağanüstü durumlar dışında çalışkan ve başarılı olduğu sürece işini kaybetmeyeceği konusunda güvence verildiği takdirde, çalışanın iş doyumunu yüksek olacaktır.

- Çalışan yaşamını sürdürmek ve sorumluluklarını yerine getirebilmek için para kazanmak zorundadır. Çalışanın refah içinde yaşayabileceği ve hakettiği ücret kendisine ödenmelidir. Ancak ücret iş değerlemesine göre hesaplanmalı ve adil bir biçimde ödenmelidir.

- Yöneticiler belirli aralıklarla çalışanların isteklerini ve örgütün aksayan yönlerini saptamak amacıyla çalışanlara anketler uygulamalıdır. Böylece çalışanın sorunları kısa sürede çözülür ve iş doyumunu artırır.

- Örgütlerde katılımcı yönetim uygulamalarına yer verilmeli, çalışanların işi ile ilgili konularda görüşü alınmalı ve çalışanların alınacak kararlara katılımı teşvik edilmelidir.

- Yükselme ve ödüllendirme için belirlenen kriterler herkes için eşit uygulanmalıdır. Örgüt içinde yükselme yolu açık tutulmalıdır. Yöneticiler ve işgörenler arasında açık kapı ve bilgi akışı sistemi uygulanmalıdır.

- Çalışanlara kişisel potansiyellerini kullanma imkânları sunulmalı, bunun için işletmelerde çalışanların çalışma alanları belli aralıklarla değiştirilebilir.

- Çalışanlara yaptıkları işlerle ilgili olarak daima yetki ve sorumluluk verilmeli, verilecek işlerde onların bilgi ve becerileri dikkate alınmalıdır.

- Çalışanlar arasında her zaman iyi bir iletişim olması sağlanmalıdır. İyi bir iletişim küçük bir sorunun bile atlanmamasına ve dolayısıyla da sorunun büyümemesine yardımcı olur.”¹ Kurumlarda verimliliği arttırabilmek için işe uygun kişiler seçilmeli, çalışanlara uygun eğitimler verilmeli, hak ettiği ücret ödenmeli, iş güvencesi sağlanmalı, çalışanların yönetime katılımları sağlanmalı, ödüllendirmede adil davranılmalı, çalışanlara sorumluluk verilmeli, çalışanlar arasında iletişimin güçlendirilmesi için gerekli çalışmalar yapılmalıdır.

“İş doyumunu oluşmasında çok önemli bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin doğuştan sahip olduğu çeşitli özellikler ile birlikte yaşamı boyunca elde ettiği deneyimlerle ilgilidir. Bu bağlamda kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitimi gibi faktörler kişinin içinde bulunduğu mevcut durumu algılamasını doğrudan etkilemektedir.”² Kişinin sahip olduğu bireysel özelliklerine uygun olmayan işlerde çalışma zorunda kalması bireyde iş doyumusuzluğuna neden olmaktadır. Aşağıda iş doyumuna etki eden bireysel faktörler incelenmiştir. Bunlar:

1.1. Yaş

İş doyumunu etkileyen önemli bireysel faktörlerden biride yaştır. Yaşın artması ile iş doyumunun artması beklenmektedir. Ama bazı iş kolları güç gerektirdiğinden gençlere uygun olmakta ve yaşı ileri bireyler için iş doyumusuzluğuna yol açmaktadır. Yaşın artması ile birlikte iş doyumuda artmaktadır. Yaşın artması ile birlikte iş doyumunun artmasının nedeni ise, artan tecrübe sayesinde işgörenin performansının artmasının bireyin iş doyumuna olumlu etkisidir. Genç işgörenlerin ise işlerinden çok fazla beklentileri olmaları ve bunun yanında sınırlı tecrübeye sahip olmalarından kaynaklanmaktadır. “Yapılan çeşitli araştırmalardan yola çıkarak yaş ile

¹ Aşık, ss.46-48

² Aşık, s.38

çalışan doyumunun (tatminin) şekli konusunda üç temel sonuca varılmaktadır. Birincisi; pozitif doğrusal ilişkidir, yani yaş düzeyi yükseldikçe çalışanların doyum (tatmin) düzeyi yükselmektedir. İkincisinde U şekli denilen model gözlenmektedir. Bu modele göre; çalışanların doyum (tatmin) düzeyleri genç yaşta yüksek, kariyer ortalarında düşük ve kariyerin sonlarına doğru tekrar yükselmektedir. Ancak bu sonuca sınırlı araştırmalarda ulaşılmıştır. Üçüncü ise; yaş ile çalışan doyumunu(tatmini) arasında ters U şeklinde bir ilişki vardır. Doyum (Tatmin) düzeyi yaş düzeyine bağlı olarak belirli bir noktaya kadar artar ve bu noktadan sonra azalmaya başlar.”¹ İş doyumunu ile ilgili yapılan çoğu çalışmada, orta yaşlara doğru iş doyumunun işgörenlerde azaldığı daha sonra tekrar artış gösterdiği görülmüştür. Orta yaşlara ulaşmış işgören artık belli bir tecrübeye gelmişlerdir ve çoğunluğu terfi almış ya da almak üzeredir. Bu durum orta yaştan sonra iş doyumunun neden arttığını açıklamaktadır.

“Goldhaber ve arkadaşları, farklı kurumlarda çalışan 3931 çalışan üzerinde yaptıkları araştırmada yaş değişkenine ilişkin şu bulguya ulaşmışlardır: Sonuçlara göre daha genç yaştaki çalışanlar yaşlı çalışanlara göre daha fazla doyumсуuzluk yaşamaktadırlar. Daha yaşlı çalışanlar kendi çalışma yöntemlerini işlerinde daha iyi uygulayabilirler ve iş güvenceleri konusunda genç yaşlara göre daha az kaygılı olabilirler. Bu sebeplerden dolayı yaşlı çalışanlar daha fazla doyum elde edebilirler.”² Tecrübe yanında işgörenlerin iş doyumunu etkileyen diğer bir faktör de iş güvencesidir. Yaşı ilerlemiş işgörenlerin iş doyumunun yüksek olmasının nedenlerinden biride iş güvencesidir. Genç işgörenlerde iş kaybetme korkusu daha fazladır. Bu yüzden genç işgörenlerde iş doyumunun yaşı ileri olan işgörelere göre düşük olmasının nedenlerinden biride budur.

“Mottaz farklı yaş grupları ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelediği araştırmasının sonucunda genç çalışanların içsel motivasyona çok önem verdiğini, bu nedenle yaşı büyük çalışanlara göre iş değiştirmeyi daha eğlenceli buldukları görülmüştür. Yaşı daha büyük olan çalışanların ise dışsal motivasyon faktörlerine daha fazla önem verdikleri, buna bağlı olarak da ücret artışı ve iş yerinden sağlanan

¹ Keser, s.101

² Gülnar, s.203

olanakların varlığına bağlı olarak iş doyumunun arttığı belirtilmektedir. Çalışanların yaşının ilerlemesi yaşam ve işle ilgili beklentilerinin birçoğunun gerçekleştirilmiş olması nedeni ile iş doyumunu düzeylerinin yaşın artması ile paralellik gösterdiği ifade edilmektedir. Bununla birlikte emeklilik zamanı yaklaşan çalışanlarda iş doyumunda azalma olduğu, bu durumun kişinin işten ayrıldığı zaman ne yapacağı endişesiyle ilgili olduğu açıklanmaktadır.”¹ Ücret ve iş yerinden sağlanan olanaklardan ileri yaştaki işgörenin memnun olmasıyla iş doyumları artmaktadır. Genç işgörenler ise içsel faktörlerden daha çok etkilenmektedir ve iş doyum düzeyi genç çalışanlarda daha düşük seyretmektedir. Emekli olmaya yakın dönemde işgörenler alışık olduğu düzenin değişeceği korkusu ve emekli olduğu dönemde ne yapacağı düşüncesi iş doyum düzeyini düşürmektedir. Yaşı ilerleyen işgörenin işten beklentilerinin çoğu karşılanmıştır ve bu işgörenler daha az hırslıdırlar ve stresli durumlara daha az dayanıklıdırlar. Yaşın ilerlemesi ile işgörenlerin iş doyumunun arttığı yönünde sonuç veren çalışmalar çoğunluktadır. Ama bununla birlikte bazı çalışmalarda yaş ile iş doyumunu düzeyi arasında bir ilişki bulunamamıştır.

1.2. Cinsiyet

Her toplumun cinsiyete yüklediği belli roller vardır. Çalışma hayatında da kadınların ve erkeklerin belli işlerde çalışmaları gerektiğine inanılır. Her kültürde kadın ve erkeğe toplum tarafından benimsenen farklı roller verilmektedir. Bu rol paylaşımı yüzyıllar boyunca devam eden bir süreçte meydana gelmektedir. Toplumsal rol paylaşımında erkeklerin dışarda çalışarak ailenin geçimini sağlamakla, kadınların ise ev işlerine bakma görevini üstlendikleri görülmektedir. Kadın ve erkeğe kesilen bu roller iş seçimini de etkilemektedir. İş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden biride cinsiyettir. Bazı işlerde kadın olmak avantajlı iken bazı işlerde ise erkek olmak avantajlıdır. Kış’a göre, cinsiyetin iş doyumuna etkisi şu şekilde değişmektedir: “Cinsiyet değişkeninin iş doyumunda bir etken olduğu ortaya çıkmasına rağmen, hangi cinsin daha çok doyum sağladığı konusunda tutarsızlıklar görülmektedir. ABD ve İngiltere’de yapılan çalışmalar erkeklere göre daha zor koşullarda çalışmak zorunda

¹ Aşık, s.38

kalan kadınların işlerinden daha çok doyum elde ettiklerini göstermiştir.”¹ Yapılan bazı çalışmalarda toplumsal rol paylaşımı nedeni ile erkeklerin yüksek iş doyumunu sağlayabileceği işlerde kadınlarında yüksek iş doyumunu gösterebileceği görülmektedir. Kadın işgörenlerin erkeklerle özdeşleşmiş bazı işleri yaparken hırs yapmakta ve başardığında ise yüksek iş doyumuna ulaşmaktadırlar. İş yerlerinde gerek arkadaşlar arası iletişim gerekse ast üst iletişimi iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Alt üst arasındaki iletişimin kalitesi cinsiyete de bağlıdır. Yapılan bazı çalışanlara göre alt ve üst işgörenler aynı cinsiyette olduğunda aradaki iletişim daha iyi olmakta ve iş doyumunu düzeyinde artış sağlanmaktadır. Kadınlar iş yerlerindeki dikey iletişim konusunda erkeklere göre daha az iş doyumunu sağlamaktadırlar. Yöneticilerin genelde erkeklerden oluşması kadın çalışanların iletişimini olumsuz yönde etkilemektedir. Buda kadınların iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

Gülner, kitabında cinsiyetin iş doyumunu üzerine olan etkisine şu şekilde değinmektedir: “ İş yerinde cinsel ayrımla (farklılıkla) ilgili yaygın bir kanaat olmasına rağmen, çoğu çalışma erkek ve kadınların iş doyumuna (tatminine) göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadıkları bulgusuna ulaşmışlardır. Greenhouse vd., kadın deneklerin erkek deneklere göre anlamlı bir şekilde farklılık bulgusuna ulaşmamışlardır. Beklentilerde ve eşitlik algılamalarındaki cinsiyete göre farklılıklar erkek ve kadınların çok farklı iş koşullarından eşit biçimde doyuma ulaşmış olmaları bulgusuyla açıklanabilir. Kadınların beklentileri erkeklerinkinden daha düşük olabilir, bu da kadınların daha az tatmin olmaları sonucuna götürür. Alternatif bir düşünce olarak erkekler ve kadınlar farklı eşitlik algılamalarına sahip olabilirler. Bunun bir sonucu olarak erkekler iş koşullarından tatmin olmazken; aynı iş koşullarından kadınlar eşitlikçi bir algılamaya sahip olabilirler.”² Erkek ve kadınların iş doyum düzeyleri ile ilgili yapılan birçok çalışmada, farklı sonuçlar bulunmuştur. Çalışmaların bazılarında iş doyum düzeyleri kadın çalışanlarda erkeklerdeki iş doyum düzeyine göre daha yüksek bulunmuştur. Bazı çalışmalarda ise erkeklerin iş doyum düzeyi kadın çalışanların iş doyum düzeyinden daha yüksek bulunurken bazı çalışmalarda ise kadınların iş doyum düzeyi ile erkek çalışanların iş doyum düzeyleri eşit olarak

¹ E. Kış, Geleneksel ve Sanal Ofislerde İş Doyumu: Bir Alan Araştırması, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2009, s. 48

² Gülner, ss.124-125

gösterilmektedir. Her toplum kendi içinde yaşayan kadın ve erkek bireylere farklı görevler verilmektedir. Toplum tarafından kadın ve erkeklere biçilen roller bireylerin sosyal hayatta davranışlarını ve meslek seçimlerini etkilemektedir.

1.3. Medeni Durum

“ Yeni bir iş teklifi alan bekâr olan kimseler, düzenli hayatları olmamaları ve sorumluluğunu taşıdıkları kişi sayısı daha az olduğu için, evli olanlara kıyasla daha girişken ve cesaretli davranabilirler. Bu nedenle bekârların hayatlarında bir iş değişikliği yapmaları evlilerden daha kolay olacaktır. Dolayısıyla evlilerin örgütsel bağlılıklarının, sorumluluklarından dolayı bekârlara oranla daha yüksek olacağını belirtmek mümkündür.”¹ Medeni durumla ilgili yapılan çalışmaların bir kısmında medeni durumun iş doyum düzeyini etkilediği görülürken bazı çalışmalarda ise medeni durumun iş doyumunu etkilemediği görülmektedir. Çeşitli çalışmalarda iş doyumunun medeni durumdan etkilendiği gösterilmektedir. Bu etkilenmenin olası nedeni evliliğin bireylere getirdiği düzen olarak açıklanmıştır. Bunun yanında medeni durumun iş doyumunu etkilemediğini ya da bu etkilenimin işgörenlerin cinsiyetine göre değişiklik gösterdiği ifade edilmektedir.

1.4. Kişilik

“ İnsanlar geçmişten bugüne kendilerini ve birbirlerini tanıma çabası içerisinde olmuşlardır. Bu amaçla geçmişi çok eskilere dayanan çok sayıda kişilik çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmalarda kişilikle ilgili oldukça fazla sayıda tanım ve sıralama ortaya çıkmıştır. Örneğin, Allport “kişilik” sözcüğünün tarihini inceleyerek kişilik kuramını geliştirmeye başlamış ve başlangıç noktası olarak belirlediği Latince kökenli “persona” kelimesine ulaşıncaya kadar 50 tanım incelenmiştir.”² İnsanların toplum içindeki tüm davranışları, iş arkadaşları ve sosyal çevresiyle olan tüm iletişimini kişilikleri belirler. Bu yüzden işgörenler işe alınırken örgütler tarafından kişilik testine tabi tutulurlar. İnsanların her yaptıkları davranışa yön veren kişilik yapısı araştırmacıların dikkatini çeken bir konudur. İş görenlerin yaptıkları işten beklentileri

¹ B.Yıldız, İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin İş Stresi, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Yönelik Algılarının İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.19

² Sarı, s.13

kişilik yapıları ile bağlantılıdır. Hırslı kişilik yapısına sahip işgörenler çok çalışır ve yükselmek isterler. Ancak hırslı kişilik yapısına sahip işgörenler yaptıkları işten beklentilerini elde edemediklerinde işleriyle ilgili doyumsuzluk yaşarlar. Ancak hırslı kişiliğe sahip olmayan işgörenler ise elde ettikleriyle yetindikleri için daha az çalışma eğilimi gösterirler. Hedeflerini iyi belirlemiş, özgüveni yüksek çalışanların iş doyumlarına göre sınırlı ve işinde başarıyı yakalayamamış bireylerin iş doyumları daha yüksektir. Bireyin her türlü davranışını etkileyen kişilik yapısının iş doyumunu etkilemesi beklenen bir sonuçtur.

“Kişilik yapılarının işe uygunluğu da iş doyumunu etkileyen bir başka faktör olarak ele alınmalıdır. İşle ilgili beceriler kazandırılabilir ve yetkinlikler geliştirilebilir. Ancak duygusal olgunluğu yeterli olmayan, kendisini geliştiremeyen çalışanlar, ne kadar eğitilmiş ve zeki olursa olsun, kuruma yarardan çok zarar getirir. Olgun ve dengeli kişiliğe sahip olan bireyler, azimli ve sebatkâr oldukları için iş doyumları yüksektir.”¹ Kişilik işgörenin iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Kişilik yapısı tam olgunlaşmamış işgören beklediği iş doyumuna ulaşamayacaktır. Kişilik yapısı tam gelişmeyen işgören çalıştığı kuruma yarardan çok zarar getirecektir.

“Bireylerin kişiliklerine uygun işlerde çalışmaları kendilerinin olduğu kadar çalıştıkları örgütlerin de verimliliğini artırmaktadır. Diğer yandan işgörenlerin kendilerine uygun olmayan işlerde çalıştırılması gittikçe ciddi bir sorun haline gelmektedir. Bu nedenle günümüzde çoğu örgüt hem işi öğretmek, hem de örgütün geleneklerini öğrenip uyum sağlamalarını kolaylaştırmak için personeli seçmede kişilik testlerini yaygın olarak kullanmaktadır. Bu da günümüz rekabet ortamında örgütlerin işgören seçiminde yaptıkları hata nedeniyle zaman ve kaynak kaybetmelerini önlemeye yardımcı olmaktadır.”² Örgütlerde ana hedef kısa sürede fazla üretim yapmaktır. Bunu sağlamak için örgütlerde yapılacak işe en uygun işgöreni seçmek için kişilik testi kullanılmaktadır. Kişilik yapısı olgunlaşmış kişiler çalıştıkları örgütlere daha faydalı olmaktadır. Kişilik yapısı gelişmiş işgörenler kendine güvenen, iletişimi iyi olan ve uyumlu kişilerdir. Bu durum hem işgörenin hem de arkadaşlarının iş doyumunu artırır.

¹ Aşık, s.40

² Sarı, s.3

1.5. Zekâ

İş görenlerin yaptıkları işte başarılı olmalarını etkileyen faktörlerden biride zekâdır. Zekâ örgütlerde meydana gelen olaylar karşısında hızlı karar almayı sağlayan bir faktördür. Karadoğan, Yöneticilerin Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi adlı çalışmasında zekâ kavramını şu şekilde ele almaktadır: “Tarihsel sürece baktığımızda zekâdan yararlanma fikrinin M.Ö.2200 yıllarında Çin uygarlığına dayandığı görülmektedir. Çin uygarlığında kamu işlerinde çalışacak kişilerin zihinsel beceri farklılıklarını ortaya koyma amaçlı uygulamalar gerçekleştirilmiştir.”¹ Zekâya olan ilgi geçmişten günümüze kadar süregelmektedir. Her iş belli bir düzeyde yetenek ve zekâ gerektirmektedir. İşverenler çalışanların işe uygunluğunu belirlemek için çeşitli testler yapmaktadırlar.

“ Tek başına zekâ düzeyi ile iş doyumunu arasında önemli bir ilişki bulunmamakla beraber, zekâ düzeyine uygun bir işin yapılıp yapılmaması açısından zekânın iş doyumunda önemli bir etken olduğu gözlenmiştir. Pek çok iş ve meslek için belli bir zekâ düzeyinin gerekli olduğu, bu düzeye uymayan durumlarda iş doyumsuzluğunun görüldüğü araştırmalarla ortaya konmuştur.”² İş görenlerin yaptıkları işe uygun zekâ seviyesine sahip olmaları iş doyumları açısından önemlidir. İş gören sahip olduğu zekâ seviyesine göre daha düşük zekâ gerektiren iş yaptığında iş doyumunu düşecektir. Bu durumun aksi olarak işgören kendine göre yüksek zekâ gerektiren işlerde çalıştığında iş doyumsuzluğu yaşayacaktır.

“ Büro çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada, istenilen yeteneğin fazlalığı ve işlerin çeşitliliği oranında, çalışanlarda iş doyumunun azaldığı ve devamsızlığının arttığı gösterilmektedir. Çünkü bilişsel kapasitelerine göre fazla zorlayıcı faaliyetlere katılan çalışanlar işlerinden memnun olmamaktadırlar.”³ İş görenlerin sahip oldukları zekâ ve yetenekten fazlasını gerektiren işlerde çalışanlarda iş doyum düzeyi azalmaktadır.

¹ N. B. Karadoğan, Yöneticilerin Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2010, s.10

² S. İnce, Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesi’nde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri, Hacettepe Üniversitesi (HÜ), SABE, YYLT, Ankara, 2005, s.7

³ E. Köksal, İş Tatmini Açısından Kütahya Emniyet Müdürlüğünde Karşılaştırmalı Bir Uygulama: Adli Polis - İdari Polis, Dumlupınar Üniversitesi (DPÜ), SBE, YYLT, 2005, Kütahya, s.40

1.6. Meslek

“ İş doyumunu etkileyen bir diğer bireysel özellik meslektir. Toplumca belirlenmiş saygınlığı yüksek olan bağımsız çalışma olanağı veren ve insanla doğrudan ilgilenen meslek grupları, iş doyumunu yükseltmektedir.”¹ Bazı meslek grupları toplum tarafından daha fazla saygınlık görmektedir. Bireyler toplum tarafından saygınlık gösterilen mesleklere yönelmektedirler. Bu tür işleri yapan bireylerde iş doyumunu daha yüksek düzeyde seyretmektedir. Çalışan bireylerin gelecekte iş doyumsuzluğu yaşamaması için yeteneklerine uygun ve yapmak istediği mesleği seçmesi gerekmektedir. Yanlış mesleği seçtiğini düşünen işgörenler iş doyumsuzluğu yaşamakta ve örgüt performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

1.7. Yetenek

“Çalışma hayatında işler, farklı türde ve düzeyde yetenekleri olan kişilerce yapılır. Her iş kendine göre bir yetenek istemektedir. İşe uygun yetenekte olmayan kişiler tarafından yürütülen işler hem birey hem de işletme için başarısızlıklara ve tehlikelere yol açabilir. Monoton ve sıkıcı olan işler eğer üstün yetenekli çalışanlarca yapılırsa, bu çalışanlar işlerinden çabuk bıkarlar ve doyumsuzluk nedeni ile de pek başarılı olamazlar. Kişiler işin gerektirdiği yetenek düzeyine uygun değilse ise, bu kimselerde kuruntu, başarısızlık, saldırganlık, korku gibi psikolojik bazı sorunlar ortaya çıkar. Sonuçta bu durum hem çalışan hem de işletme açısından başarısızlıklar doğurur.”² Toplum tarafından kabul gören meslekler her zaman bireyler için iş doyumunu sağlayacakları iş alanları olmayabilir. Her mesleğin gerektirdiği yetenek farklılık göstermektedir. Eğer bireyin yeteneği yaptığı işe uygun değilse birey iş doyumsuzluğu yaşar.

1.8. Performans

“ Organizasyonlarda çalışanların performanslarının sistematik ve biçimsel olarak değerlendirilmesi 19.yüzyıl başlarında başlayarak tüm dünyada kamu ve özel

¹ Kurumahmut, s.36

² Turhan, s.49

sektörlerde farklı şekillerde yaygınlaşmıştır.”¹ Tüm hizmet veren ve üretim yapan işletmelerin üretkenlikle ilgili belli bir hedefleri vardır. İş yerleri bu hedefleri tutturup tutturmadıklarını belirlemek için ölçümler yaparlar ve çalışanların performanslarını değerlendirirler. İş görenlerde performans düşüklüğü görüldüğünde gerekli önlemler alınarak hedefi yakalamaya çalışmaktadırlar.

“İş doyumunun performansı mı yoksa performansın mı iş doyumunu etkilediği konusunda farklı görüşler vardır. İş doyumunu performansı etkilediğini düşünenler, üretici gücü yüksek işçilere sahip olmak için onların mutlu edilmesi gerektiği görüşüne inanmaktadır. Performansın iş doyumunu etkilediğini savunan düşünürler ise, insanların işlerinde iyi olduklarına inandıktan sonra işlerinden zevk aldıklarını savunurlar. Bu görüşe göre performans, doyuma yol açar. İlk görüşün de haklı olduğu taraflar kuşkusuz vardır, ancak bazı çalışmalar ikinci görüşün daha savunulabilir olduğunu ortaya koymaktadır.”² İş görenlerin yaptıkları işten doyum sağlamalarının performanslarını arttırması beklenen bir sonuçtur. Bunun yanında işgören en iyi bildiği işi yüksek performansla yapacak ve iyi performans sergilediği işten doyum sağlayacaktır.

“ Performansın artması ile iş doyumunu arasındaki ilişki konusunda çeşitli görüşler vardır. Verimlilik ilişkisinde olduğu gibi hangisinin diğerini tetiklediği tartışma konusu olmuştur. Yakın zamanda, iş doyumunu ile performans arasındaki ilişkinin açıklanmasında bir başka değişkene vurgu yapıldığı görülmüştür. Bu vurgunun niteliği konusunda en son kabul, kuramsal boyut incelendiğinde aracı değişken olarak ödüllerin iş doyumunu sağlayan başka değişkenler oldukları görülmektedir. Ödüllerin, bireysel beklentilerine uygunluğu, gereksinimleri karşılama düzeyi ve dağılımında adalet gibi ölçütler iş doyumunu üzerinde etkili olmuştur.”³ İş doyumunun artması sonucu performansın arttığını savunan görüşler yanında performansın artmasının iş doyumunu arttırdığını savunan görüşlerde vardır.

¹ Selvi, s.41

² Izgar, s.109

³ Varışlı, s.22

2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

İş görenin iş doyumunun sağlanmasında örgütün işgörene sağladığı imkanlar çalışanın iş doyumunun sağlanmasında etkili faktörlerden biridir. İş doyumunu etkileyen kişisel faktörler yanında örgütsel özelliklerde iş doyumunu etkiler. İşin sağladığı imkanlar ile çalışanların beklentileri karşıladığı ölçüde iş doyumunu gerçekleştirir. İş doyumunu etkileyen temel faktörlerden ikincisi de örgütsel faktörlerdir. “Örgütsel faktörler işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgütsel ortam olarak gruplandırılmaktadır.”¹

2.1. Eğitim Düzeyi

Bireylerin eğitim düzeyleri bireylere gerek devlet kurumları gerekse özel eğitim merkezleri tarafından sunulan hizmetlerin ne kadarından yararlandıklarını gösteren bir durumdur. İnsanlar aldıkları eğitim sayesinde yapmaya hak kazandıkları işler meslek olarak tanımlanmaktadır. İş görenlerin mesleklerinde profesyonel olmaları aldıkları eğitimin kalitesine göre değişmektedir. Bu yüzden hem eğitim derecesi hem de kalitesi meslek hayatında önemlidir. Aşık, araştırmasında Eğitim kavramına şu şekilde değinmektedir: “Eğitim düzeyi iş doyumunu ilgilendiren diğer bir faktördür. Genel olarak araştırma sonuçları değerlendirildiğinde, eğitim düzeyi yüksek çalışanların genel iş doyumlarının, eğitim düzeyi daha düşük çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Çalışanlar eğitim düzeyi ve deneyimlerine uygun pozisyonlarda yer alamadıklarında iş doyumunu azalmaktadır. Bununla birlikte, sahip olduğu yeterliliklerden daha fazla beklentilerin olduğu bir pozisyonda yer alan çalışanlarda da yüksek düzeyde endişe ve stres yaşama iş doyumunun azalmasına neden olmaktadır.”² Belli bir eğitim seviyesine sahip işgörenlerin işleriyle ilgili beklentileri eğitim seviyeleriyle orantılı olarak değişmektedir. Yaptığı işe göre yüksek eğitim seviyesine sahip işgörenler iş doyumunsuzluğu yaşamaktadır.

¹ M. M. Özaydın – Ö. Özdemir, “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”, İşletme Araştırmaları Dergisi, S. 6, C. 1, 2014, s. 254

² Aşık, s.40

“Eğitim düzeyi yüksek sağlık personelinin iş doyum düzeylerinin ve çalışma ortamı algılarının yükseltilmesi için bu grubun talep ve beklentilerinin göz önüne alınması, kendileriyle ilgili kararlara katılımlarının sağlanması, mesleki gereksinimlerini destekleyecek programlar düzenlenmesi ya da mevcut eğitim, konferans gibi imknlardan yararlanmalarının sağlanmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.”¹ İş görenlerin işlerinde doyum sağlayabilmeleri için sahip oldukları eğitim ve beceriye uygun pozisyonlarda çalışmaları sağlanmalıdır. İş görenlerin eğitimle ilgili beklentileri tespit edilmeli ve gerekli eğitimler konferans ve hizmetiçi eğitimlerle verilmelidir.

“Eğitim uygun şekilde yapıldığında bireyin kendine güvenini ve yeteneğini artırır. Çalışanların doyumunu belirli şekilde etkileyen tek alan eğitimidir. İyi bir eğitim, bireyin iş doyumunu etkiler, nk bireyin daha iyi performans göstermesini sağlar. Eğitim, hemen tüm mesleklerde profesyonellik imajını geliştirir ve bireylerin kendilerini eğitim ile geliştirme olanağı veren örgütlere daha bağlı ve sadık olmalarını sağlar.”² örgütlerde devamlı bir değişim ve gelişim vardır. Değişime ayak uydurmak örgütlerin devamlılığı için şarttır. Değişime ayak uydurmak için devamlı işgörenlerin eğitiminin desteklenmesi gerekmektedir. Böylelikle işgörenlerin hem doyuma ulaşması sağlanmış olacak hem de örgütlerin değişime ayak uydurması sağlanmış olacaktır. Örgütlerde iş doyumunu sağlamak için işgörenlere eğitim seviyelerine göre görev verilmelidir

2.2. Kıdem

İş doyumunu ile hizmet süresi arasındaki pozitif ilişkinin nedenini aşağıdaki gibi açıklamak mümkündür:

“- Hizmet süresinin artmasıyla, kişinin işini daha iyi kavraması, ve bunun sonucunda başarma hissi kazanması,

¹ M. Saygılı - Y. elik, “Hastane alışanlarının alışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.14, S.1, 2011, Ankara, s.67

² K1ř, s. 49

- Hizmet süresinin artmasıyla, örgütün çalışanına daha geniş olanaklar sağlaması,

- Hizmet süresi arttıkça, çalışanın örgütle ve işiyle bütünleşmesi,

- İşgörenin hizmet yılı arttıkça, işini kavramış olması ve işini daha kolay başarabilmesi”¹. Hizmet süresi kısa olan işgörenler işleriyle ilgili daha fazla beklentiye sahip oldukları için iş doyumları daha düşük olabilmektedir. Çalışanların kıdemleri arttıkça işle ilgili tecrübeleri artmakta ve kurumun çalışanlara sağladığı imkânlar artmaktadır. Bu nedenle hizmet süresi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir.

2.3. Yönetim ve Denetim

“Çalışanın, işten tatmin sağlayıp sağlamamasında önemli bir faktörde yöneticilerdir. Ücret gibi önemli bir motivasyon kaynağının yetersiz olduğu durumlarda bile yönetici ve yönetim tarzının iyi olması işgörenin iş doyumunu arttırabilmektedir. Bu da yönetim tarzının iş tatmini üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir.”² Çalışanların üstleriyle olan iletişimleri iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerdendir. Genel olarak çalışanlar denetlenmekten hoşlanmazlar. Çalışanların iş doyumunu denetim, düzeltici, yardım edici, birlikte yapıcı olmaktan çok kusur ayırıcı, denetleyenin üstünlüğünü gösterici, küçük düşürücü, yakından ve sık engellenir. Çalışanlar denetlenmek istememelerinin nedeni kendilerini baskı altında hissetmeleridir. Bu durum çalışan verimliliğini düşürmektedir.

2.4. İşin Nitelikleri

İş doyumunu etkileyen faktörlerden biri işin niteliğidir. Bireylerin gelecekte iş doyumsuzluğu yaşamaması için bilgi, beceri ve yetenekleriyle uyuşan işlerde

¹ M. Güven - İ. Bakan - S. Yeşil, “Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması” Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.12, S.1, Manisa, 2005, s.134

² Ö. Bozkurt - İ. Bozkurt, “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması” Doğu Üniversitesi Dergisi, C.9, S.1, İstanbul, 2008, s.4

çalışmaları gerekmektedir. Kendine uygun işlerde çalışmayan işgörenler kendilerini sıkıntıya sokmakta ve çalıştıkları örgütün performansının azalmasına yol açarak zarara uğratmaktadır. Bu nedenle örgütler çalışanları seçerken işin niteliğinin işe başvuran bireye uygun olup olmadığını yapılan mülakatlarla ve testlerle belirlemeye çalışmaktadırlar.

Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi kitabında; işin niteliğini şu şekilde ele almaktadır: “ İşin niteliğinin ve içeriğinin zevkli ve kolay alışılabilir olması çalışanın iş doyumunu sağlamada önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir başka bakış açısına göre işin niteliğinin en önemli boyutları, çeşitlilik bir diğer deyişle işin tek düze olmaması; bağımsızlık yani işin tümüne egemen olma ve yeteneklerin kullanılabilmesi olarak sıralandırılmaktadır.”¹ İşin niteliği iş doyumunu etkileyen faktörlerden biridir. İşin çalışan tarafından beğenilen hoş giden özellikleri işin niteliği ile ilgilidir. Eğer çalışanın yaptığı iş hoşuna gitmiyorsa kişi bu işten doyum sağlayamayacaktır.

Yapılan araştırmalar, işgörenin işin niteliği olarak tanımlanabilecek unsurların iş doyumunu sağlamada etkili olduğunu göstermiştir. İş doyumunun ortaya çıkması için öncelikle işgörenin, işini beğenmesi gerekir.

İşgörenin işini beğenmesi aşağıdaki koşullara bağlıdır:

“- İşin, işgörenin yeteneklerini kullanmasına; elverişli ve anlamlı olması.

- İşin, işgörenin yenilikleri öğrenmesine, gelişmesine elvermesi,

- İşin işgöreni yaratıcılığa, değişiklik ve sorumluluk almaya yönlendirmesi.

- İşin, sorun çözmeyi içermesi.”² Eğer çalışan yaptığı işi yeteneklerine uygun buluyor, yeniliklere açık ve yaratıcılık gerektirdiğini düşünüyor ise işini daha sevecek ve daha fazla doyum sağlayacaktır. Tek düze monoton işler çalışanların sıkılmasına

¹ G. Erol, Türk Basınında Yansıyan Dönüşümün Gazetecilik Kimliğine Yansıması Türkiye’de Medya Profesyonelinin İş Doyumu ve Mesleği ile Aidiyet İlişkisi Üzerine Analiz Çalışması, Ege Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2010, s.99

² T. Yavaş, Kırsal Alanda ve Kent Merkezinde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu, Fırat Üniversitesi (FÜ), SBE, YYLT, Elazığ, 2007, s.66

yol açmakta ve çalışanlar bu tür işlerde çalışmak istememektedirler. Yenilikçi olmayan ve çalışana ilginç gelmeyen işlerde çalışanlar yaptıkları işten doyum sağlamamaktadırlar.

2.5. Sosyo –Kültürel Çevre

“ İnsanların buldukları tüm davranışlarda etkisi olan sosyal çevre bireylerin meslek seçimlerinde de etkili olmaktadır. Sosyal çevre tarafından önemsenen işlerde çalışan işgörenlerin iş doyumları daha yüksek olmaktadır. İnsanlar yaptıkları işlerle toplum tarafından beğenilmek ve takdir edilmek isterler. Toplumda önem atfedilen işler olabileceği gibi, toplumun geleneklerine ters düşen, toplumca önemsiz görülen meslekler de olabilir. Bu nedenle çalışan bireyler, toplum değerlerine ve geleneklerine uygun olmayan işlerde çalışmak istememektedirler. Buyüzden çalışanların doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği sosyo - kültürel çevrenin çalışana aşılacağı tutum ve değerler, onun işine karşı olan tutumlarını da etkilemektedir. İşe belirli değerler ve beklentiler ile gelen birey, bunlar karşılanmadığı takdirde işinden hoşnut olmamaktadır.”¹ Her meslek dalına toplum tarafından verilen değer aynı olmayabilmektedirler. Bu yüzden işgörenler toplum tarafında kabul gören işleri yapmak istemektedirler ve toplum tarafından önemsenen işleri yapan bireylerde iş doyumunu daha fazladır.

2.6. İletişim

Keser, araştırmasında iletişim kavramına şu şekilde değinmektedir: “ Yönetici ve çalışanlar arası iletişim, motivasyon açısından ve taraflar arasında sorunların çözülebilmesi için önemlidir. “Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişim, örgütteki çatışmayı azaltır. Çalışanlar iletişim sayesinde sorunlarını açıkça ifade edebilirler. Böylece belirsizlik, güvensizlik gibi sorunlar ortadan kalkmakta ve bireyin motivasyonu artmaktadır.”² İş doyumunu artırmanın temel faktörlerinden biri olan iletişimin etkili bir biçimde sağlanması durumunda, hem çalışanlar arasında hem de amirler arasında ki çatışmayı engelleyerek iş doyumunu arttıracaktır.

¹ S. Çelik, Hemşirelerin Profesyonellik Davranışlarının İş Doyumuna Etkisi, GÜ, SABE, YYLT, Ankara, 2010, s.18

² Keser, s.174

Erdoğan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış kitabında iletişim kavramını şu şekilde ele almaktadır: “Yapılan araştırmalar iletişimsizliğin doyumsuzluk yarattığını ancak iyi iletişimin her zaman iş doyumunu yaratmaya yetmediğini ortaya çıkarmıştır. Yani birey başarılı sayılan bir grup içinde yer alıp, hayat görüşü kendisinininkine benzer insanlarla birlikte çalıştığı oranda iş doyumunu artacaktır.”¹ İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri olan iletişim, yeterli iş doyum düzeyini yakalamada tek başına yeterli olmadığı, görüş olarak kendine benzeyen insanlarla birlikte çalıştığı zaman iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmektedir.

2.7. Fiziksel Faktörler

“İş ortamı, çalışanın verimliliğini ve performansını doğrudan etkilemektedir. Verimliliğin ve performansın olumlu sonuçlar vermesi çalışanın iş doyumunun oluşmasında etkili olduğu gibi iş ortamının sahip olduğu özellikler (aşırı soğuk ya da sıcak, tehlikeli aşırı dikkat gerektirmesi vb.) çalışanın işini isteyerek yapmasında ve işine motive olmasında belirleyici olmaktadır. Fiziksel çalışma koşullarının kötü / olumsuz olması durumunda çalışanların iş doyum düzeyinde düşme olmaktadır. Örneğin aşırı gürültü, sıcak ya da soğuk bir iş ortamında çalışan kişilerin hissettiği bedensel baskılar nedeniyle gerilim yaşamaları iş doyumunun düşmesine yol açmaktadır.”² Bireyler çalıştıkları ortamdaki aydınlatma, gürültü ve sıcaklık gibi fiziki koşulların uygun olmasını istemektedirler. Fiziki koşulların iyi olması çalışanların iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Fiziki koşulların kötü olması işgörenlerin çabuk yorulmalarına ve dikkatlerinin azalmasına yol açarak performanslarının azalmasına neden olmaktadır.

“Bazı iş yerinde çalışanlar, işin gereği gürültüye maruz kalır. Bu durumdaki bireyin sağlık problemleri ile karşılaşmaması için önlemlerin alınması söz konusu olsa da, kulaklık takmak vs. işlemler çalışınca olumlu karşılanmamakta; bu durum çalışanda doyumsuzluğa (tatminsizliğe) yol açmaktadır. Gürültülü ortamlarda çalışanların, fiziksel sağlık problemlerinin yanı sıra ruhsal sıkıntılar yaşadıkları da bilinmektedir. Hatta bu ortamlarda çalışanların daha yoğun kızgınlık hali içine

¹ F. Kalay, Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, SÜ, SBE, Doktora Tezi, Konya, 2009, s.35

² Aşık, s.42

girdikleri ve bu davranışların iş yaşamı dışına da taşındığı bilinmektedir.”¹ İş yerinde fiziksel koşulların kötü olması bireylerde iş doyumsuzluğuna ve bedensel rahatsızlıklara yol açmaktadır. Bu nedenle her iş yerinde fiziksel koşullarla ilgili tespitler yapılmalı ve gerekli önlemler alınmalıdır.

“ İnsanların içinde buldukları çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar başta iş doyumunu olmak üzere verimliliği, personelin moral yapısını ve personelin işletmeye bağlılığını etkileyecektir. Fiziksel çalışma koşullarındaki olumsuzluklar; aşırı gürültü, yüksek ya da düşük ısı, aşırı beden gücü kullanımı, tehlikeli çalışma şartları, ulaşım, sosyal imkansızlıklar, en fazla doyumsuzluk yaratan fiziksel çalışma koşulları arasında yer almaktadır.”² İş yerindeki fiziki koşulların iyileştirilmesi işgörenleri memnun edecek ve işgörenlerde değer gördüğü hissi oluşacaktır. Bu durum işgörenlerin iş doyum düzeylerini arttıracaktır. Örgütlerin ana hedefi olan verimliliği artırma politikası işgörenlerin yüksek performansı yakalamaları ile mümkündür. Gerek fiziki koşullar gerekse diğer iş doyumsuzluğuna yol açabilecek nedenlerin ortamdan uzaklaştırılmasıyla mümkündür. İş görenler yaptıkları iş karşısında belli bir yaşam standardı elde etmektedirler. Elde ettikleri bu yaşam standardı toplumun ortalama yaşam standardından düşük olduğunda iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar ve bu durumun tersi de doğrudur.

2.8. İş Arkadaşları

“ Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler; bir çalışanın kendisiyle eşit pozisyonda olan çalışanlarla, astlarıyla ve üstleriyle sürdürdüğü sosyal ve ilişkisinin kalite düzeyi olarak tanımlanmaktadır. Çalışma arkadaşlarıyla pozitif ilişkiler iş doyumunun (iş tatmininin) artmasıyla sonuçlanmaktadır. Bununla birlikte, iş doyumunu (tatmini) üzerindeki en büyük etkinin üstle pozitif ilişki olduğu kanıtlanmıştır.”³ İş görenlerin iş yerinde diğer arkadaşlarıyla olan iletişimi iş doyumunu etkilemektedir. Ekip olarak çalışılan örgütlerde işgörenler arası iletişim verimliliğinin artması için gereklidir. İş görenler arasında iletişim düzeyinin iyi olması örgütlerde iş doyum düzeyinin de

¹ Keser, s.44

² A. Şengül, İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi (CBÜ), SBE, Doktora Tezi, Manisa, 2008, s.77

³ Gülnar, s.168

yüksek olmasını sağlayacaktır. İş görenlerin üstleriyle olan iletişimi iş doyum düzeyini diğer iş arkadaşlarıyla olan iletişiminden daha fazla etkilemektedir.

Kılıç, araştırmasında iş doyumuna şu şekilde değinmektedir: “ Birçok insan değer verdiği ve saygı duyduğu kişilerle çalışmak ister. İş arkadaşlarıyla samimi duyguları paylaşma ve hissedebilme işgöreni iş ekibinin bir parçası gibi hissetmesini sağlar. Böyle bir birliktelikte işgören kişi açısından doyumunu getirir. Çalıştığı ortamdaki diğer işgörenlerle iyi geçinen, grup birlikteliğini sağlayan ve grup desteğini alan, aynı zamanda ekip ruhunu yakalayan bir birey daha fazla iş doyumunu sağlayacağı için çalıştığı kuruma kendini daha fazla ait hissedip ve işi sahiplenecektir.”¹ Örgütlerde işgörenler ekip halinde çalışırken iş arkadaşlarının iyi iletişim halinde oldukları insanlar olmasını isterler. İş görenler arasındaki iyi iletişim iş doyumunu arttırmaktadır.

“ Çalışma arkadaşları arasındaki ilişkiler örgüt içi politika ve uygulamalardan da etkilenir. Bu ilişkinin niteliğinin belirlenmesinde özellikle yöneticilerin yani amirlerin rolü büyüktür. Amirlerin, çalışanlar arasında ayrımcılık yapması, özellikle iş yükü dağılımları, terfi, performans değerlemeleri gibi uygulamalarda adil davranmaması çalışanlar arasındaki ilişkinin bozulmasına ve birbirlerine güvensizlik duymalarına yol açabilmektedir.”² Örgütlerde amirlerin işgörenlere karşı ayrımcı tutum sergilemesi işgörenler arasında huzursuzluğa yol açmaktadır. Örgütlerde işgörenlere verilecek ödüllerde adil davranılması işgörenlerde iş doyumunu arttırmaktadır.

2.9. Ast –Üst İlişkisi

“ Bilindiği gibi işgörenlerin istek ve gereksinimlerini üst kademelere iletmeleri, yöneticilerin de gerekli emir ve talimatları işgörenlere iletmeleri iyi bir iletişim sisteminin kurulmasıyla sağlanabilir. Açık bir iletişim sistemi kurulamazsa,

¹ Y. Kılıç, Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki, FÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Elazığ, 2013, s.67

² B. Özçelik, Belediyelerde Çalışan İşgörenlerin Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Maltepe Üniversitesi (MÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 2009, s.38

işgörenler neyi, nasıl, hangi amaçla, ne kadar sürede, ne miktar ve özellikle yapacaklarını tam olarak bilemezler. İşgörenler kendi istek ve gereksinimlerini, iş ile ilgili görüş ve önerilerini üst kademelere iletemediklerinde ya da gereksinim duydukları konulardaki bilgiler kendilerine aktarılmadığında diğer bir deyişle üst kademeler iletişim kanallarını kapattığında işgörenler huzursuzluk duyar ve moral bozukluğu içine düşerler. Bu durum işgören üzerinde de doyumsuzluk ve şikâyetlere neden olur.”¹ Örgütlerde işler belli bir plan içinde yürümektedir. İşlerin düzenli ve istenilen şekilde yapılması için örgüt içinde iyi bir iletişimin olması gerekmektedir. Amirlerle işgörenler arasında sağlıklı bir iletişimin olması sayesinde işlerin işleyişinde aksaklığa neden olacak faktörler tespit edilebilir ve gerekli önlemler alınabilir.

Gülner, ast üst ilişkisine şu şekilde değinmektedir: “ William Glasser’in teorisine göre; yönetici dostluğu, çalışılan kurumda ifade özgürlüğünü fikir üretimini artırarak daha verimli ve kaliteli çalışma koşulları oluşturmakta ve iş doyumunu arttırdığını desteklemektedir.”² Amirler ile işgörenler arasında iletişimin iyi olması çalışanların işlerin ilerleyişini kolaylaştıracak fikirlerini daha özgür biçimde söylemelerini sağlar.

2.10. Yükselme- İlerleme Kararlara Katılma

“ Yükselmenin anlamı, kişiden kişiye değişir. Yükselme bazı işgörenler için, ruhsal gelişme anlamına gelirken, bazıları için işe daha çok para kazanılması, daha yüksek konum elde edilmesi, bir yarışmanın kazanılması anlamına gelebilir. Bu yüzden her işgörenin yükselmeye bakış açısı değişkenlik gösterebilir. Her ne kadar işgören için yükselmenin anlamı farklılık gösterse de yükselme olanağının varlığı iş doyumunu olumlu bir etkendir. Eğer bir işgören, örgüte girdiğinde önünde yükselme olanağının bulunmadığı duygusuna kapılırsa her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz bir duygu geliştirecek ve iş doyumunu düşecektir.”³ İşgörenler kendilerine devamlı bir hedef belirlerler ve koydukları hedefler

¹ İ. Kavi, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Maskulin Mesleklerde Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre İş Doyumlarının ve Motivasyonlarının Karşılaştırılması, MÜ, SBE,YYLT, 2010, İstanbul, s.10

² Gülner, s.179

³ N. Orhan, Aday Öğretmenlerin Mesleki Tutumları ve İş Doyumu Düzeyleri, DEÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, İzmir, 2013, s.33

doğrultusunda çalışırlar. İş görenlerin işlerinde yükselme istekleri onları motive eden önemli faktörlerdendir. İşlerinde tecrübe sahibi olan işgörenlerin işlerinde yükselme istekleri gerçekleşmediğinde iş doyumları olumsuz etkilenmektedir. İş görenlerin işlerini daha çok sahiplenmesi ve daha yüksek performansla çalışması için işgörenin emeği ve tecrübesine göre iş yerinde daha yüksek pozisyonlarda çalışmasına olanak sağlanmalıdır.

2.11. Çalışma Koşulları

“Çalışma ortamı, birey ve davranışları üzerinde etkili olan çalışma unsurlarının bütünü ifade etmektedir. Çalışma ortamı: Fiziksel çevre, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, ücret gibi konuları içine alan çalışma koşulları kavramını da kapsayan, ancak profesyonel kimlik, anlamlı iş, karara katılma, özerklik, yöneticiler ve diğer meslektaşlarla ilişkiler, etkili liderlik, karşılıklı güven, profesyonel gelişim ve öğrenmenin teşvik edilmesi, fiziksel ve psikolojik güvenlik, etkili iletişim ve ekip çalışması gibi etkenleri barındıran bir kavramdır. Önceleri çalışma koşulları kavramına sadece fiziksel çevre, çalışma saatleri, iş sağlığı ve güvenliği, ücret, mesleki doyum (tatmin) ve iş organizasyonu dahil edilirken Dünya ölçeğinde yaşanan sosyal, siyasi, ekonomik, kültürel ve insan hakları gibi alanlardaki pek çok gelişmeyle birlikte çalışma koşulları kavramı da hızla genişlemektedir. Bu genişlemede ILO başta olmak üzere pek çok uluslararası kuruluşun çalışmalarının yanı sıra çalışanların talepleri, toplumsal baskılar ve işverenlerle hükümetlerin bakış açılarını zamanla değiştirmesi de etkili olmuştur. ”¹ Kişilerin geçimlerini sağlayabilmeleri için zamanlarının büyük bir kısmını iş yerlerin de geçirmektedirler. Çalışanlar iş yerlerinde birçok faktörden etkilenmektedirler ve bu faktörler çalışma ortamını oluşturmaktadır. İş görenlerin çalışma ortamını oluşturan iş sağlığı, güvenliği ve fiziki şartlar gibi etkenlerden memnun olmaları iş doyumlarını arttırmaktadır.

Çalışma koşullarını kolaylaştıran etkenlerin başında işgörenin görevini ifa edebilmesi için gerekli araç ve gereçler gelmektedir. Görevin, etkili ve verimli bir biçimde gerçekleştirebilmesi için lazım olan makine, alet ve edevat bulunmazsa, işgören bundan maddi ve manevi olarak zarar görür. Amaçlanan üretim miktarına

¹ Saygılı - Çelik, s.42

ulaşamamak, işgörenin elde edeceği maddi çıkarı azaltacağı gibi, başarılı olamamak bireyi manen rahatsız etmektedir. Yine yeterli araç ve gerecin bulunmaması, iş kazası ve meslek hastalıklarını arttırıcı etken olması açısından da iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır.”¹ İş görenin iş yerinde kullandığı araç ve gereçlerde fiziki koşulları oluşturmaktadırlar. İş görenin kullandığı araç ve gereçler eksik olduğunda ya da standartlara uygun olmadığında işin işleyişini zorlaştırmakta ve iş doyumsuzluğuna yol açmaktadırlar.

“Sağlık hizmetlerinde çalışma ortamı kalitesinin artırılması hasta bakım kalitesinin de yükselmesini sağlayacaktır. Diğer yandan, bir iş ortamında çalışanın sağlıklı olması sadece kendisini değil, aynı zamanda hizmet verdiği kişileri de etkilemektedir. Sağlık personelinin eylemlerinin çoğunluğu insanlara doğrudan hizmet sunmaya yönelik olduğundan, yapılacak olan en ufak bir hata düzeltilmesi mümkün olmayan sonuçlara yol açabilir. Bu bağlamda, sağlık çalışanının yani sağlık hizmeti verenin sağlıklı olması, sağlık hizmeti alanının sağlığını ve yaşam kalitesini artırır.”² Çalışanlarda doyumsuzluğa yol açan çalışma ortamı ile ilgili olumsuz faktörlerin tespit edilerek düzeltilmesi özellikle insan sağlığı ile ilgilenen iş kollarında daha da önemlidir. Çalışma ortamından memnun olmayan sağlık çalışanları işlerini yapmak istemeyecek, devamsızlık yapacak ve böylelikle sağlık hizmetlerinin aksamasına yol açacaktır.

2.12. Statü

Her bireyim hem sosyal hayatta hem de iş ortamında belli bir konumu vardır. Bireyler hak ettiklerini düşündükleri konumda olmadıklarını hissettiklerinde mutsuz olmaktadırlar. İnsanların iş hayatındaki konumları statü olarak adlandırılmaktadır iş yerlerindeki bekleedikleri statüde olmadıklarını düşünen çalışanlar iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. Çimen ve şahin, Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi Araştırması'nda statü kavramını şu şekilde ele almaktadırlar: “Birçok özelliğin yanı sıra meslek özelliklerini de içeren statü ile iş doyumu arasında güçlü bir ilişki olduğu bilinmektedir. Örgüt içindeki yeri yüksek

¹ Tekbalkan, s.46

² Saygılı - Çelik, s.41

düzyeyde olan birey, düşük düzeyli olana göre daha fazla doyum sağlamaktadır. Aynı şekilde yöneticiler arasında yapılan araştırmalarda, daha üst yönetsel kademelerde bulunan kişilerin iş doyumlarının diğerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.”¹ İş doyum düzeyini olumlu etkileyen yüksek statüye sahip çalışan işini daha çok sahiplenecek ve verimliliği artacaktır. Çalışanlar toplum tarafında Kabul gören yüksek statüli işlerde görev almak isterler. Hedefledikleri statüye ulaşmak için daha çok çalışmakta ve işlerine motive olamamaktadırlar. Çalışanların arzu ettikleri statü düzeyine ulaştiklarında iş doyumları bu durumdan olumlu yönden etkilenirken, ulaşamamaları durumunda ise düşük statüli işlerde çalışmak zorunda kalmakta ve iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar.

“ Statünün kazanılmasında işverenin davranış ve tutumlarının da rolü büyüktür. İşgörenlerin yapmış oldukları iş ile ilgili olarak daha önce üzerinde durduğumuz maddi ve manevi doyumların (tatminlerin)elde edilmesi ve devamlılık göstermesi işverenlerle yöneticilerin elindedir. Astlar ya da işgörenler üstleri ile patronlarının saygı ve sevgisini kazanabilmek için, önemli çaba ve fedakarlıklardan kaçınmayacaklardır. Çalışmalarının karşılığını saygı görme ve sosyal statüsünde yükselme ile somut bir şekilde gören personel daha gayretli olarak çalışmalarını sürdürecektir.”² Örgütlerde üst düzey statülerde çalışanların görev alması sadece kendi emek ve performanslarıyla değil yöneticilerinde takdiri ile gerçekteşmektedir. Eğer yöneticiler örgütlerdeki çalışanları belirli statülere getirilirken adaletli davranmadığı durumlarda çalışanlar arasında huzursuzluklar oluşacak ve bu durum çalışanlarda iş doyum düzeylerinin olumsuz etkilenmesine neden olacak böylelikle kurumun verimliliği düşecektir.

2.13. Unvan

Sun, iş doyumunu üzerine yaptığı bir araştırmada, iş doyumunu arttırmanın temel yöntemlerinden biri olan unvan kavramına şu şekilde değinmektedir: “ Ebeling ve King (1981), Amerikan Ulusal Görüş Araştırma Merkezinin 1972 ve 1978 yılları arasında yapılan anketler aracılığıyla toplanan verileri esas alarak, bireyin hiyerarşik

¹ M. Çimen - İ. şahin, “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.5, S.4, Ankara, 2000, s.56

² E. Eren, Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), İstanbul, 2009, s.550

konumunun iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmışlar ve yalnızca 1974 yılının verilerini kullanarak elde ettikleri sonuç, prestij, yaş ve gelir düzeyi kontrol edildiğinde, bu etkinin iş doyum düzeyi ölçümünde %4,8'lik bir varyansı karşılayabildiği olmuştur. Diğer yılların verileriyle yapılan istatistiksel çalışmalarda bu oranın sadece %2 olması, unvanın iş doyumuyla ilgili bir değişken olarak kabul edilebilmesinin kuraldan çok bir istisna olduğunu vurgulamalarına yol açmıştır.”¹

Sun, yaptığı çalışmada unvan ve iş doyumunu arasındaki ilişkiye şu şekilde değinmektedir: “Bilgiç, Türk çalışanlarla yaptığı araştırmasında maaş ve iş doyumunun pozitif ilişkili olduğunu bulmuş, ancak maaşın doğrudan bir belirleyici olmadığını söylemiştir. Bilgiç'e göre yüksek maaş, üst düzey unvanlara eşlik ettiği için daha iyi çalışma koşullarının habercisi olmaktadır. Başka bir deyişle, unvanlı ve iyi maaş alan çalışanlar unvansız ve görece düşük unvanlı gruba göre işlerinden daha fazla doyum sağlamaktadırlar.”² Örgütsel faktörlerden biri olan unvan ve maaşın iş doyumunu arttıran faktörlerden biri olduğu görülmektedir.

2.14. Güvenlik ve İş Güvencesi

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine göre insanların ikinci sıradaki temel ihtiyacı güvenlik ihtiyacıdır. Bireyler hem sosyal hayatlarında hem de iş ortamında kendilerini güvende hissetmek isterler. İş görenler güvenliklerinin sağlanmadığı ve hayati tehlike içeren işlerde çalışmak istemezler. İş görenler çalışırken işten çıkarılma kaygısı yaşamak istememekte bu yüzden devamlılık arz eden işlere yönelmektedirler. İş güvencesi olmayan işlerde çalışan bireyler devamlı bir kaygı yaşamakta ve iş değiştirmenin yollarını aramaktadırlar. İş görenlerin kendilerini iş yönünden güvende hissetmeleri arzusu doğal bir beklentidir. İş güvencesi olmayan ve her an işten çıkarılma korkusu yaşayan işgörenler iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. İş güvencesinin olmaması sonucu gözlenen iş doyumunun düşmesi örgütte işgörenin verimliliğini azaltmakta ve işgörende işten ayrılma isteği uyandırmaktadır.

¹ H. Ö. Sun, İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 2002, s.38

² Sun, s.4

Yapılan çalışmalar da uzun süreli düşük ücretli işleri kişilerin kısa süreli yüksek ücretli işlere tercih ettikleri görülmüştür. Devamlı olarak işini kaybetme tedirginliği yaşayan bireyin iş doyumunu bu durumdan olumsuz etkileyecektir. İş güvencesi olmayan bireyin iş doyumunu bu durumdan olumsuz etkilenirken tersi olarak iş güvencesi olan bireyin ise iş doyumunu bu durumdan olumlu yönde etkileyecektir. İş doyumunu olumlu yönde etkilenen bireyin verimliliği de yüksek olacaktır.

2.15. Ücret

İnsanlar hayatlarını idame ettirmek ve ailelerinin gereksinimlerini karşılamak için paraya ihtiyaç duyarlar. Bireyler ihtiyaç duydukları parayı kazanmak için çeşitli işler yaparlar ve yaptıkları işler karşılığında aldıkları paranın düzeyine görece iş doyumları olumlu ya da olumsuz yönde etkilenir. “İş doyumunun temel faktörlerinin birisi de ücrettir. Çalışan işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normallliği ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirleyecektir. Çalışan çalıştığı işyerinin uyguladığı ücret sistemi ve terfi politikasının adil ve beklentilerine uygun olmasını istemektedir. Ücret işin kişiden istediklerine, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise, çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Alınan ücretin iş doyumunu açısından diğer kişilere göre dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Araştırmalar ücretlerin çalışanlar için çok önemli olduğunu göstermektedir. İş doyumunun gelir düzeyi ile olumlu bir ilişkisinin olduğunu belirten bulgular vardır. Ücret nedenli yüksekse doyumda o denli yüksektir.”¹ İş görenlerin, çalıştığı işte sarf ettiği emek karşılığı olarak bir ücret beklentileri vardır. İş görenin aldığı ücret hem ihtiyaçlarını karşılamalı hem de kendileriyle eş değer olan iş arkadaşlarıyla aynı olmalıdır. Eğer örgütlerde çalışanların aldığı ücret düzeylerinde adaletsizlik olursa işgörenlerin iş doyumları bu durumdan olumsuz etkilenmektedir.

“ İş gören, kendi ücretini, işletmedeki diğer işgörenlerin ve o sektörde faaliyet gösteren diğer işletmelerdeki işgörenlerinin ücretleri ile karşılaştırarak aldığı ücretin adillliğini değerlendirir. Bu değerlendirme sonucunda kendisine verilen ücretin yetersiz veya adaletsiz olduğunu düşünen işgören huzursuz olmakta ve iş doyumunu

¹ Sevimli - İşcan, s.58

düzeıyide düşmektedir.”¹ Öğretim üyeleri üzerinde yapılan bir çalışmaya göre iş doıyumu düzeyi ile ücret arasında güçlü bir bağ olduğu bulunmuştur. Ücret düzeyinin yanında alınan ücretlerin belirlenmesinde adaletsizlik olması iş doıyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Yüksek ücret almayı sağlayan meslekler toplum tarafından daha fazla kabul görmektedir. Bireyler hem ihtiyaçlarını gidermek hem de toplum tarafından saygınlığı yüksek olan işlere yönelmektedirler. Her işgörenin ücretle ilgili beklentileri aynı işi yapsalar da birbirinden farklılık göstermektedir. İş görenler aldıkları ücretten memnun olmaları halinde iş doıyumları olumlu yönde etkilenmektedir.

2.16. Özendirme / Ödül ve Teşvik Politikası

“ Eğer örgütlerde kurulan bir başarı değerlendirme sistemi sonucu başarılı olanlar ödüllendirilirse, ödülü hak edenlerin iş doıyumu artacaktır. Başarı değerlendirme sisteminin hatalı olması başarılı olduğuna inanan çalışanların iş doıyumunu olumsuz yönde etkileyecektir. İş doıyumu işin niteliği ile işten elde edilen maddi – manevi çıkarların uyumu sonucu artmaktadır. Bir örgütte çalışanların yüksek iş doıyumu duymaları uygun ödül sistemlerinin geliştirilmesi ile sağlanabilecektir.”² İş görenler yaptıkları her iş ve davranış karşısında takdir edilmek beklentisindedir. İş görenlerin yaptıkları iş karşısında takdir edilmeleri veya ödüllendirilmeleri durumunda motive olacaklar ve iş doıyumları artacaktır. Örgütlerde başarılı işgörenlerin ödüllendirilmesi diğer işgörenleride çalışmaya sevk edecek ve verim artışı sağlanmış olacaktır. Örgütlerde ödüllendirme sistemi uygulanırken işgörelere adil şekilde davranılmalıdır. İş görene hak ettiği ödülde fazlasının ya da azının verilmesi iş ortamının olumsuz şekilde etkilenmesine yol açmaktadır. İşgörelenlere hak ettiği ödülde fazlasının verilmesi diğer işgöreleri olumsuz şekilde etkileyecek ve iş doıyumsuzluğuna yol açacaktır. Eğer işgörene hak ettiğinden az düzeyde ödül verilirse yine çalışanın iş doıyumu bundan olumsuz etkilenecektir.

¹ S. Çoban, Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doıyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2010, s.34

² Y. E. Erdoğan, Hizmet İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışları İle Çalışanların İş Doıyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kütahya İli Örneği, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010, s.54

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ, ÖRGÜTSEL YAPISI ve ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

1. 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİNİN TARİHÇESİ, ÖRGÜT YAPISI VE İŞLEYİŞİ

1.1. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin Tarihçesi

“ Geçmişten günümüze kadar beklenmeyen durum ve kazalarda hasta ve yaralılar için çeşitli tıbbi girişimler yapılmıştır. Acil tıbbi müdahalenin 500 yıl önce Mısır’da uygulanmış, Yunan ve Roma uygarlıklarının yaralıların taşınmasıyla ilgili uygulamalar yaptıkları bilinmektedir.Tarihte ilk ambulans benzeri araç 1487 yılında atlı arabalar İspanyol ordusu tarafından kullanılmıştır.Buradaki asıl amaç tedaviden önce hasta ve yaralıların savaş alanından uzaklaştırılmasıdır.1878 yılında ilk sivil ambulans organizasyonu Londra da kurulmuştur. Türkiye de ise 1985 yılında ilk kez gezici ambulans servisi ekipleri kurulmuştur. 1986 yılında ise 077 Hızır Acil Servis olarak daha çok doktorlu hasta taşımacılığına yönelik bir sistem ülkemizde kullanıldığı görülmektedir. 1994 yılında 077 Hızır Acil Servisi 112 Acil Yardım ve Kurtarma olarak değiştirildi. 1996 yılında Sağlık Bakanlığına bağlı okullar da att okulu açıldı.”¹ Geçmişten günümüze kadar sağlık hizmetlerinde devamlı bir değişim gerçekleşmiştir. Gerek hastane acil servisleri gerekse 112 Acil Sağlık Hizmetler bu değişimden etkilenmiştir. Bu gelişime bağlı olarak çalışan personel sayısı ve araç gereç sayısı da artmıştır.

Türkiye’deki Acil Sağlık Hizmetlerinin Kronolojik Tarihçesi Aşağıda Sıralanmıştır:

“ - 1993: İlk ve Acil Yardım (Acil tıp) yeni bir uzmanlık dalı oldu. Dokuz Eylül ve Fırat Üniversitesinde İlk ve Acil Yardım anabilim dalı açıldı ve uzmanlık eğitimi vermeye başladı.

¹ Millî Eğitim Bakanlığı, Acil Sağlık Hizmetleri Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı, :mtegm.mersinelazıgbursa.gov.tr (19.12.2014)

- 1993: Acil tıp teknikeri eğitim programı başladı.
- 1994: Hastane öncesi hizmetlerde 077 Hızır Acil'den "112 Acil Yardım ve Kurtarma"ya geçildi.
- 1994-1995: İstanbul, Ankara ve İzmir'de 112 ekipleri kuruldu. Ambulans ekiplerinde sağlık memurları, ebeler ve hemşireler, az bir kısmında ise doktorlar görev yapmaktaydı.
- 1996: Sağlık Bakanlığına bağlı okullarda ilk yardım ve acil bakım teknisyenliği bölümü açıldı.
- 2000: Acil sağlık hizmetlerinin bütün yurttaki eşit, ulaşılabilir, kaliteli, süratli ve verimli olarak yürütülmesini sağlamak amacıyla acil sağlık hizmetlerinin sevk ve idaresine dair usul ve esasları belirleyen "Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği" çıkarıldı.
- 2004: İlk defa Sağlık Bakanlığı'nın 112 Acil Yardım ve Kurtarma istasyonlarına ve hastane acil servislerine ambulans ve acil bakım teknikeri ve acil tıp teknisyenlerinin atamaları yapıldı.
- 2007: 2000 yılında çıkarılan "Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği"nde değişiklik yapılarak 28. maddesine ambulans ve acil bakım teknikeri (AABT) ve acil tıp teknisyenlerinin (ATT) görev, yetki ve sorumlulukları eklendi.
- 2009: "Ambulans ve Acil Bakım Teknikerleri İle Acil Tıp Teknisyenlerinin Çalışma Usul ve Esaslarına Dair Tebliğ" hazırlanarak "Yetişkin Uygulama ve Çocuk Uygulama Kılavuzu'nda AABT ve ATT'nin görev, yetki ve sorumlulukları algoritma hâline getirildi." ¹ Daha önceleri doktor, att, paramedik ve şoförden oluşan 112 Acil Sağlık Hizmetleri günümüzde ise doktorlar ve şoförlerin 112 Acil Sağlık Hizmetlerinden çekilerek sadece att ve paramediklerden oluşan bir ekip oluşturulmak istenmektedir.

¹ Millî Eğitim Bakanlığı, Acil Sağlık Hizmetleri Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı, :mtegm.mersinelazıgbursa.gov.tr (19.12.2014)

1.2. Acil Sağlık Hizmetlerinin Ana Hizmet Birimleri

Komuta Kontrol Merkezi: 24 saat kesintisiz acil çağrı karşılama ve yönlendirmenin yapıldığı bölümü ifade eder.

“**A1 Tipi İstasyon:** 24 saat kesintisiz ambulans hizmeti verilen ve ekip içerisinde hekimi bulunan istasyonları ifade eder.

A2 Tipi İstasyon: 24 saat kesintisiz ambulans hizmeti verilen ve ekip içerisinde hekimi bulunmayan istasyonları ifade eder.

B Tipi İstasyon: Birinci, ikinci ve üçüncü basamak resmi sağlık kurum ve kuruluşları ile entegre olarak ambulans hizmeti veren ve ekip içerisinde hekim bulunan istasyonları ifade eder.

ATT: Toplumdaki birey ya da bireylerin, bedenlen veya ruhen, kazaya uğraması veya hastalanması halinde, tıbbın gerektirdiği bilgi ve becerilerle ilk yardım ve acil bakım hizmetlerini uygulayan, hasta, yaralı ya da kazazedenin sağlık merkezlerine ulaştırılmasını sağlayan, 4 yıllık sağlık meslek lisesinden mezun olan sağlık meslek mensubudur.

Paramedik: Hastanın sorununu tanıyıp, durumunu değerlendirir ve gereksindiği acil bakımı verir, bunları yaparken hem kendisinin hem hastanın hem de ekip güvenliğini sağlar. Tıbbi müdahaleyi yaparken olay yerini de yönetmek, adli vakalarda delilleri karartmadan müdahalede bulunmak, panik halindeki insanlarla doğru iletişim kurmak paramediklerin asli görevleridir.

Doktor: Doktor adı verilen meslek erbapları tarafından yerine getirilen, halkımızı tarafından kutsal sayılan mesleğin adıdır. Doktorluk mesleğini yerine getiren kişiler insanların sağlıklarını korumaları için önlem alırlar ve onlara önerilerde bulunurlar, hastalıklara teşhis koyarak tedavi edilmesinde yardımcı olurlar, gerektiğinde tıbbi veya cerrahi müdahalede bulunularak hastaların hayatlarının eski haline getirilmesinde başrol oynarlar.”¹ İnsanların sağlıklarına en kısa sürede

¹<http://doktormeslegi.nedir.com/#ixzz3MuydKn1d> (25.12.2014)

kavuşabilmeleri ancak bir ekip çalışması ile mümkündür. Bu önemli ekip doktor, hemşire, paramedik, ATT ve hasta bakıcılardan oluşmaktadır.

Şoför: Ehliyete sahip araba kullanma eğitimi almış kişidir.

1.3. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Yetki ve Görevleri

“Yaşamı sürdürmek, insanın ve toplumun temel amacıdır. insanlar yaşamını sürdürebilmek için bir takım amaçlar edinir ve bu amaçlara yönelik eylemler geliştirirler. Bu nedenle de çalışma yaşamına katılarak iş sahibi olurlar.”¹ Değişen şartlara bağlı olarak yaralı ve hastalara ilk müdahale ve tedavinin profesyonel ekiplerce yapılması gerekliliğinden 112 Acil Sağlık Hizmetleri kurulmuştur.

“112 Acil Sağlık Hizmeti çalışanlarının yetki ve görevleri bulunmaktadır: Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinin, Bakanlıkça yapılacak düzenlemelere uygun olarak görevleri; İntravenöz girişim yapmak, hastaneye ulaşıncaya kadar kabul edilen acil ilaçları ve sıvıları kullanmak, oksijen uygulaması yapmak, endotrakeal entübasyon uygulaması yapmak, kardiyopulmoner resüsitasyon ve defibrilasyon yapmak, travma stabilizasyonu yaparak hastanın nakle hazır hale gelmesini sağlamak, uygun taşıma tekniklerini bilmek ve uygulamak, monitörizasyon ve defibrilasyon uygulamak, kırık, çıkık ve burkulmalarda stabilizasyonu sağlamak, yara kapatma ve basit kanama kontrolü yapmak, acil doğum durumunda doğum eylemine yardımcı olmaktır.”² Kaza ve hastalık durumlarında olay yerinde ki ilk müdahale insanların sağlıklarını en kısa sürede kazanmaları için çok önemlidir. Bu gerekli müdahaleleri uygulayacak olan 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının görev ve yetkileri yasalarla belirlenmektedir.

¹ N. Baloğlu - E. Karadağ - N. Çalışkan - T. Korkmaz, “İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Benlik Saygısı ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi, C.7, S.2, Kırşehir, 2006, s.348

² İ. Çınar - O. Kavlak, “İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi” Akademik Acil Tıp Dergisi, C.8, S.3, İzmir, 2009, s.34

1.4. Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Çalışma Süreleri ve Biçimleri

“Vardiyalı çalışma biçiminde özellikle gece vardiyasında çalışanların; normal biyolojik, psikolojik ve sosyal yaşama düzeni ciddi bir şekilde olumsuz yönde etkilemektedir. Gece vardiyası çalışması, gündüz çalışmasına göre daha güç çalışma koşullarında yürütülmektedir. Bir yanda gündüz dönemindeki gün aydınlığının yerini gece yapay aydınlatma alırken, öte yanda gündüzleri toplumsal yaşamda olan canlılık ve hareketlilik yerini derin bir sessizliğe bırakmaktadır.”¹ Nöbet şeklinde çalışan bireyler mesai saati şeklinde çalışan bireylere göre daha fazla iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar. Nöbet usulü çalışan bireylerin iş doyum düzeyleri yöneticiler tarafından takip edilmeli ve gerekli önlemler alınmalıdır.

2. 112 ACİL SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

“Günümüzde bireyler, hayatın her alanında kendini hissettiren zorlamalarla dolu bir yaşamla karşı karşıyadır. Bu zorlamalar bireyin psikolojik dengesini bozarak, bir taraftan yaşamın devamı için gerekli olan enerjiyi açığa çıkarmakta, diğer taraftan tüm enerjisini yok edebilecek bir paradoksla bireyi çaresiz, savunmasız ve zayıf bırakabilmektedir.”² İnsanlar çalışma yaşamları boyunca birtakım zorluklarla karşılaşmaktadırlar, bu zorlukları aşma arzusu çalışanları motive etmektedir. Çalışanlar bu zorluklarla olan mücadelelerini kazandıklarında yaşadıkları başarı duygusu psikoloji ve iş doyumlarını olumlu yönde etkilemektedir. Ancak her birey bu zorluklarla mücadele edememekte sonunda hayal kırıklığı yaşamaktadırlar ve psikolojileri ile iş doyumları olumsuz yönde etkilenmektedir.

“Çalışan insanların beden ve ruh sağlığını sürdürebilmesi bireyin çalışma yaşamının fizyolojik ve toplumsal kaynaklı zararlı etkilerinden korunması, çağdaş

¹ E. Dinçer, Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Doyumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Zonguldak İli Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Uygulama, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi (ZKÜ), SBE, YYLT, Zonguldak, 2010, s.16

² E. Ertürk - T. Keçecioglu, “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama” Ege Akademik Bakış, C.12, S.1, İzmir, 2012, s.39

bilimin temel amaçlarından biri olmuştur.”¹ Günümüz koşullarında insan faktörünün bedensel ve ruhsal sağlıklarının korunması önem kazanmıştır. Verimliliğin artırılmasını temel hedef alındığı örgütlerde çalışanların iş verimliliğini düşüren fiziksel ve ruhsal rahatsızlıkların önlenmesi için çeşitli çalışmalar yapılmaktadır. Fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklara neden olan faktörlerin belirlenerek ortadan kaldırılması bireyin yaşam kalitesini artırırken örgütlerinde belirlenen hedeflere ulaşmasını kolaylaştırmaktadır.

“İş doyumu işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. İş doyumu yüksek olan kişiler ile iş doyumu düşük olan kişiler arasında davranış farklılıkları olduğu saptanmıştır. İş doyumu yüksek olan kişilerin işe güdülenmesi ve verdikleri hizmetin kalitesi yükselmektedir. Sağlık görevlileri çalışma ortamı içindeki durumlarından hoşnut olduklarında enerjilerini hasta bakım kalitesini artırma yönünde yoğunlaştırmaktadırlar. İş doyumunun düşük olması ile personel değişim hızı, performansın düşmesi, işe devamsızlık, doyumsuzluğu pekiştirici iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili zorluklar, kurumsal engeller gibi faktörler arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır.”² Verilen hizmetin büyük çoğunlukla insan emeği temeline dayalı olduğu sağlık sektöründe verilen hizmetin kalitesinin artırılması sağlık çalışanlarının yüksek iş doyumuyla orantılıdır. İş doyumu yüksek olan bireylerin işe katılımı, işini sahiplenmeleri ve yüksek performans sergilemeleri beklenmektedir.

“İnsanlık tarihinin başlangıcından beri sağlık yaşamın en vazgeçilmez unsurlarından biri olmuştur. Günümüzde çağdaş halk sağlığı anlayışına göre de sağlığın bozulmadan önce korunması ve iyileştirilmesi ilk hedefler arasında yer almaktadır.”³ Gerek koruyucu hizmetlerde gerekse tedavi edici hizmetlerde görev alan bireylerin verimli ve etkili bir hizmet vermeleri işlerinden sağladıkları doyum düzeyi ile orantılıdır. Özellikle sağlık gibi önemli bir konuda hizmet veren çalışanların iş doyum düzeylerinin korunması verilen sağlık hizmetinin kalitesini arttıracaktır.

¹ R. Arcak - E. Kasımoğlu, “Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri” Dicle Tıp Dergisi, C.33, S.1, Diyarbakır, 2006, s.24

² O. Çam - E. Akgün - A. B. Gümüş - A. Bilge - G. Ü. Keskin, “Bir Ruh Sağlığı ve Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” Anadolu Psikiyatri Dergisi, C.6, S.4, Sivas, 2005, s.214

³ Arcak - Kasımoğlu, s.24

“Sağlık alanındaki çalışma ortamlarında iş stresi nedenleri; sağlık bakım yaklaşımları ve organizasyon değişiklikleri sonunda ortaya çıkan yeni uygulama ve beklentiler, çalışma ortamı, iş yükünün fazla olması, kişiler arası ilişki sorunları, yoğun bakım gerektiren veya ölmek üzere olan hasta ile çalışma olarak sıralanmaktadır. Sağlık hizmeti verilen çalışma alanı, hem yoğun stres yaşayan bireylere hizmet verilmesi hem de çalışan personelin stres yaşantıları ile çok sık karşılaşması, nedeniyle, diğer çalışma alanlarına göre iş stresinin daha fazla yaşandığı bir ortam olarak değerlendirilmektedir.”¹ Sağlık alanında çalışan bireylerin oldukça stresli ve riskli bir iş yapmaları nedeni ile iş doyumları olumsuz yönde etkilenmektedir. Özellikle dikkatli ve özverili çalışılması gereken sağlık kurumlarında iş ortamını oluşturan faktörler incelenerek gerekli önlemler alınmalıdır. İş yerlerinde iş yavaşlatma ve işe geç gelme gibi iş doyumsuzluğunun geç belirtileri meydana gelmeden çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek için araştırmalar yapılmalı ve gerekli önlemler alınmalıdır.

Sağlık çalışma ortamlarındaki iş stresi nedenleri; sağlık bakım yaklaşımları ve organizasyon değişiklikleri sonunda ortaya çıkan yeni uygulama ve beklentiler, çalışma ortamı, iş yükünün fazla olması, kişilerarası ilişki sorunları, yoğun bakım gerektiren veya ölmek üzere olan hasta ile çalışma olarak sıralanmaktadır. Sağlık bakım alanı, hem yoğun stres yaşayan bireylere hizmet verilmesi hem de çalışan personelin stres yaşantıları ile çok sık karşılaşması nedeniyle, diğer iş ortamlarından daha fazla iş stresinin yaşandığı bir ortam olarak değerlendirilmektedir. Sağlık çalışanı hizmetini sunarken, çok farklı düzeyde sağlık sorunu yaşayan hasta ve hasta yakını ile karşılaşmaktadır. Bireyin sağlığının tehdit altında olduğu, belirsizlik ve bilinmezlik nedeniyle yoğun stresin yaşandığı bu durumlar hasta birey kadar sağlık çalışanlarını da etkilemektedir.

“ Sağlık çalışanları ile yapılan çalışmalarda iş ortamındaki stresörlerin sağlık çalışanlarının beden ve ruh sağlığını ve iş doyumunu olumsuz etkilediği saptanmıştır İş yerindeki uzun süreli ve sık olarak tekrarlayan stresli deneyimlerin bireylerde

¹ D. E. Arud - H. Atçı – B. Akan, - D. Albayrak – D. Gökçınar - N. Göğüş, “Anesteziyoloji ve Reanimasyon Kliniği Asistanlarının Yoğun Bakım Çalışma Dönemlerinin, Tükenmişlik, İş Doyumu, İşe Bağlı Gerginlik ve Durumluluk –Süreklilik Kaygı Düzeylerine Etkisi” Şişli Etfal Hastanesi Tıp Bülteni, C.44, S.3, İstanbul, 2010, s.94

migren, koroner arter hastalıkları, kaslarda gerginlik, uyku sorunları, yorgunluk gibi fiziksel sağlık sorunlarına, anksiyete, çaresizlik, depresyon, alkol ve madde kullanımında artış gibi ruhsal sorunlara, iş doyumsuzluğu, işle ilgili kendine güvende azalma, iş veriminde azalma, işe devamsızlık, tükenme sendromu, işi bırakma, sigara, alkol, ilaç alışkanlığı, aile içi ilişkilerde bozulma, kişilerarası iletişim sorunları gibi mesleki ve sosyal sorunlara neden olduğu görülmüştür.”¹ Sağlık hizmeti veren kurumlar özellikle stresli ve devamlı değişikliklerin olduğu iş yerleridir. Sağlık çalışanları dışında hastane de çalışan bireyler de bu stresli iş ortamından olumsuz yönde etkilenmektedir.

“Tüm dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de iş doyumunun farklı kurum ve kuruluşlarda çalışan çeşitli personel grupları için araştırma konusu olduğu ve konuya duyulan ilginin giderek arttığı söylenebilir. Bu personel gruplarından biri de sağlık kurum ve kuruluşlarında çalışanlardır.”² Son yıllarda sağlık hizmetlerinin yaygınlaştırılması ve etkinliğinin arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılmıştır. Sağlık hizmetleri insan emeğine dayanan bir hizmet koludur. Sağlık çalışanlarının güler yüzlü ve etkinliği yüksek bir hizmet verebilmesi için iş doyumuna ulaşmaları gerekmektedir.

Vakalara olay yerinde eksiksiz ve doğru ilk müdahalenin yapılması, hastanın vakit kaybedilmeden belli kurallara uyularak hastaneye ulaştırılması verilen sağlık hizmetinin ana şartlarındandır. Sağlık hizmetlerinde gerekli olan bu müdahaleleri hem hızlı hem doğru yapmak için gerekli araç gereç ve yeterli insan gücü sağlanmalıdır. Sağlık birimlerine olan ihtiyaç mevsimsel ya da başka faktörlerden dolayı değişiklik göstermektedir. İhtiyaç olduğunda verilmesi gereken sağlık hizmetlerinin istenilen kalitede olması için gerekli tedbirler alınmalıdır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri birimine olan ihtiyaç afet ve büyük kazalar anında daha da artmaktadır. Oluşabilecek bu olağanüstü durumlara karşı 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin araç gereç gereksinimi ve yeterli insan gücüne sahip olması sağlanmalıdır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri temelinde insan olan emek yoğun bir örgüttür. Vakalara zamanında ve doğru müdahale edilmesi işgörenin gayretiyle gerçekleşmektedir.

¹ Kurumahmut, s.26

² Tözün - Çulhacı - Ünsal, s.378

Bu nedenle vakalara zamanında ve doğru müdahalenin yapılması için işgörenlerin işle ilgili beklentileri ve düşünceleri son derece önemlidir.

İnsan gücünün son derece önemli olduğu sağlık hizmetleri alanında insan kaynakları yöneticilerinin önemini Özdiçiner ve Kalıncara şu şekilde ifade etmektedirler: “İnsan kaynakları yöneticileri işgöreni bulmak, işe almak, eğitmek, yetiştirmek ve en iyi şekilde kalmasını sağlamak zorundadır. Yöneticinin en önemli görevi işletmede çalışan her bireyin işletme amaçlarına uygun bir şekilde çalışmasını sağlayarak etkin bir işletme yaratmaktır. Çalışanla çevre arasındaki uyumun sağlanması belki de insan kaynakları yönetiminin en önemli fonksiyonudur.”¹ 112 Acil Sağlık Hizmetleri birimi zor ve özveri gerektiren bir iş alanıdır. Bu yüzden işgörenler işe alınırken işe uygun olup olmadıkları değerlendirilmelidir. Acil yardım hizmetlerinde görev alacak birey işe uygun olmadığı takdirde işe karşı olumsuz düşünceler besleyecek ve hızlı müdahalenin son derece önemli olduğu 112 Acil Sağlık Hizmetleri tarafından verilmesi gereken hizmetleri olumsuz yönde etkileyecektir.

“Sağlık meslekleri stres yoğunluğu yüksek olan gruplar arasında olduğundan ve strese yönelik gündelik olayların da bu boyutları içeriyor olmasından sağlık çalışanlarının iş doyumunun incelenmesi önem taşımaktadır. İş doyumunun, kişinin hem ruhsal yapısını hem de performansını etkilediği düşünüldüğünde tüm sağlık çalışanlarının iş doyumunun incelenmesi gerekmektedir.”² 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personel hastane dışında vakalara müdahale etmekte ve vakalara en hızlı sürede ulaşması gerekmektedir. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin doğası gereği olan 112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde çalışan personelin iş doyumunu yüksek düzeyde kalmasını sağlamak için çalışanların iş yerlerinde yaşadıkları olumsuz olaylar tespit edilmeli ve gerekli önlemler alınmalıdır. Sağlık sektörüne olan artmış ihtiyaç sağlık personelinin iş yoğunluğunu arttırmaktadır.

¹ N. S. Özdiçiner - V. Kalıncara, “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği” *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, C.16, S.1, Ankara, 2005, s.83

² E. Koç, İstanbul'daki Kadın Doğum ve Çocuk Hastanelerinde Çalışan Ebelerin Görev Yetki Sorumluluklarını Algılamaları ve İş Doyumlarının Değerlendirilmesi, İÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2011, s.15

Yoğunluğun engellenmesi ve verilen hizmetin kalitesini arttırmak için hem işgören sayısının artırılması hem de mevcut çalışan personelin motivasyonunun yüksek tutulması sağlanmalıdır.

Sağlık hizmetlerinin doğası gereği her zaman müdahaleler hastane ortamında olmamakta bazen de olay yerinde yapılması gerekmektedir. Olay yerinde ilk müdahalenin etkinliği en kısa sürede sağlık ekibinin olay yerine ulaşmasına bağlıdır. Bunun sağlanması için Acil Çağrı merkezlerinin kurulması gerekliliği doğmuştur. “Bilinen ilk çağrı merkezi, 1960’ların sonlarında Ford firması tarafından, müşterilerin hatalı ürünleri (arabaları) şirkete bildirmeleri için kurulan çağrı merkezidir. Şikayetleri toplayabilmek için Ford ve AT&T firması 800 ile başlayan bir danışma hattını devreye sokmuşlardır.”¹ Günümüzde birçok örgüt tarafından kullanılan acil çağrı merkezlerinin en önemli kullanım alanı insan sağlığı ve güvenliği ile ilgilenen kurumlar tarafından kullanılmaktadır.

“Bireyin iş ortamını değerli, yaptığı işi anlamlı ve kendisini geliştirici bulması, iş doyumunu açısından önemli kriterlerdir. Bu durum bireyin yaşamdan keyif almasını, yaşamında mutlu olmasını sağlamaktadır. Dolayısıyla işini anlamlı bulan bireylerin, işinden ve yaşamdan daha fazla doyum aldıklarını söylemek olasıdır. İş yaşamından beklentilerini karşılaması, iş doyumunu pozitif yönde etkileyen diğer bir unsurdur. Beklentilerin karşılanmaması durumunda yaşam doyumunun olumsuz etkilendiğini söylemek mümkündür.”² Özellikle Acil Sağlık Hizmetleri gibi çok kısa sürede harekete geçilmesi gereken hizmet kollarında koordinasyon ve iletişim son derece önemlidir. 112 Acil Sağlık Hizmetleri’nde koordinasyonu sağlayan komuta kontrol merkezleri çalışanlarının sergilediği performans son derece önemlidir. İş görenlerin performanslarını sağlamak için gerekli önlemler alınmalıdır. “Yapılan araştırmalarda çağrı merkezi çalışanlarının iş doyumunun çok yüksek bulunmadığı görülmüştür. Bu duruma çoğunlukla da iş yükünün fazla olması ve monoton çalışma akışının olmasının neden olduğu gözlenmiştir.”³ Komuta kontrol Merkezinde çalışan işgörenler kapalı bir ortamda, 24 saat süren nöbet süresince birçok stres etkenine maruz kalmaktadırlar.

¹ A. Keser, “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması” Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.11, S.1, Kocaeli, 2006, s.101

² Keser, s.101

³ Keser, s.106

Bu da Komuta Kontrol Merkezinde çalışan işgörenlerin iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir. Komuta Kontrol Merkezi'nde çalışan işgörenler 24 saat boyunca gelen aramalara cevap vermeye çalışmakta, zor durumda olan ve meydana gelen olayın şokunda olan insanlarla iletişim kurmaya çalışmaktadırlar. Bu durum işgörenleri psikolojik yönden yormakta ve iş doyum düzeyini azaltmaktadır.

2.1. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde çalışan personelin iş doyumunu çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. İş doyumunu etkileyen bu faktörlerin bir kısmı 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin çalışma koşullarından kaynaklanırken bir kısmı da işgörenin kendisinden kaynaklanmaktadır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde çalışan işgörenler fiziksel koşullar, elde edilen ücret düzeyi, işlerin yoğunluğu, hakarete uğrama, tutulan nöbetlerin fazla ve yorucu olması gibi iş yeriyle alakalı faktörlerden etkilenmektedirler. Bunun yanında yapılan işin işgörenin kişiliğine bilgi ve becerisine uygun olması iş doyumunu açısından önemlidir. Yaş iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biridir. Yaş yapılan işin niteliğine bağlı olarak iş doyumunu olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetlerinin çalışma şartlarından dolayı sedye taşımak, hızlı hareket etmek ve uzun nöbet süreleri gibi nedenlerden dolayı genç çalışanlara daha uygundur. Cinsiyet iş doyumunu etkileyen faktörlerden bir diğeridir. Toplum hayatının biçtiği rol nedeniyle kadın işgörenler aile hayatına ve çocuklarına daha fazla zaman ayırmaktadırlar. Kadın işgörenler hem sosyal hayatta hem de iş ortamında daha fazla yorulmaktadırlar. 112 Acil Sağlık Hizmetleri doğası gereği fiziki kuvvette gerektiren bir iş koludur. Bu nedenlerden dolayı kadınların iş doyumunu olumsuz etkilenmektedir. İş arkadaşları arasındaki iletişim iş doyumunu etkilemektedir. Özellikle 112 Acil Sağlık hizmetlerinde ekip halinde çalışmak gerektiğinde iş arkadaşları arasında iletişim seviyesi yükseldikçe iş doyum düzeyi de yükselmektedir. Medeni hayat işgörenlerin hayatına bir düzen getirdiği için iş doyumunu olumlu yönde etkilemesi beklenen faktörlerdendir.

“İşgörenin kişiliğine bağlı olarak, bir dizi değer yargıları, inançları vardır. Temel kişisel özellikler, iş ve iş çevresinden beklentilerin nitelik ve niceliğinin

öncelikli sınırlayıcısıdır. Birey, eğitimine, toplumsal katmanlar içindeki sosyal yerine, kurduğu ilişkilere göre iş arayacak ve yapacağı işin gelecekteki şeklini de yine bu tür bireysel özelliklerine göre belirleyecektir. İşgörenin işine ilişkin beklentileri kişiliği ile ilgili olduğuna göre iş doyumunu oluşturan faktörlerin başında da işgörenin kişiliğinin olduğunu kabul etmemiz gerekir.”¹ İş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biri olan kişilik yapısı bireyin her davranışına yansıdığı gibi iş hayatına da yansımaktadır. Kişilik yapısı bireylerin meslek seçimini etkilemektedir. Kişilik yapısına uygun olmayan işlerde çalışan bireyler iş doyumsuzluğu yaşamaktadırlar.

2.2. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun İncelenmesinin Yararları

Kurulma amacı nedeniyle 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları iş doyumsuzluğu açısından risk altındadır. Sağlık sisteminin temel ayaklarından biri olan 112 Acil Sağlık Hizmetleri devamlı yüksek performans göstermesi gereken birimlerdendir. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde amaçlanan hedefi yakalamak için çalışanların iş doyumunun yüksek olması gerekmektedir. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin performansını arttırmak için işgörenler devamlı motive edilmeli ve iş doyum düzeyleri ölçülmelidir. Ana görevi hastane öncesi ilk müdahale olan 112 Acil Sağlık Hizmetleri personelinin tecrübeli ve yeterli bilgi seviyesini yakalamış olması son derece önemlidir. Yeterli bilgi seviyesine sahip olmayan 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları vakalara eksik müdahalede bulunabilir. Hizmetiçi eğitimler sağlanarak en önemlisi olabilecek eksik müdahalelerin önüne geçilebilecek hem de iş doyum düzeyinin azalması engellenmiş olacaktır. 112 Acil Sağlık Hizmetleri birimlerinin aktivitelerini hedeflenen düzeylere çekilebilmesi için teknolojik alt yapının desteklenmesi yanında emek yoğun bir hizmet kolu olduğu için işgörenlerin iş doyumunu etkileyebilecek faktörlerin ortaya çıkarılması ve gerekli önlemlerin alınması için araştırmalar yapılmalıdır.

¹ M. E. Tülek, Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan İngilizce Okutmanlarının İş Doyumu – Örgütsel Bağlılık, YTÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2008, s.25

2.3. Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri

İş görenlerin işlerine karşı tutum ve davranışları olan iş doyumunu işgörenlerin performansını etkileyen önemli faktörlerdendir. İş görenlerin yaptıkları işi sevmeleri, çalıştıkları ortamdan memnun olmaları ve beklentilerinin karşılanması iş doyumlarını arttırmaktadır. İş görenlerin beklentileri karşılanmaması durumunda ise iş doyumsuzluğu oluşmaktadır. İş doyumunu işgören ve örgüt arasında devamlı etkileşim olan bir durumdur. İş doyumunu işgörenin işine karşı hissettiği duygular olduğu için devamlı değişiklik göstermektedir. Bu nedenle örgütler işgörenleri devamlı takip etmek için çalışmalar yapmaktadır.

2.4. 112 Acil Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğuna Neden Olan Faktörler

112 Acil Sağlık Hizmetleri yapısı gereği oldukça hareketli, hızlı hareket etmeyi, ani karar vermeyi gerektiren ve hastane dışında görev yapmayı gerektirmektedir. Hastalara ilk müdahale ya olay yerinde ya da ambulans içinde, hastane ortamına oranla yetersiz araç gereç ve dar alanda az sayıda sağlık çalışanı tarafından yapılmaktadır. Bu zor çalışma faktörlerinden dolayı 112 Acil Sağlık çalışanları iş doyumsuzluğu açısından risk altındadırlar.

“Sağlık hizmetleri 24 saat kesintisiz hizmet verdiği için zamanının önemli kısmını iş yerinde geçiren sağlık çalışanları, işinde doyumsuzluk yaşarsa, olumsuz duygulara yönelebilir. Bu olumsuz duygular ise onların bedensel, ruhsal ve sosyal sağlığını bozabilir. Bunun sonunda bireyde işten uzaklaşma, işi terk etme ve sık sık iş değiştirme gibi iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik halleri görülebilir.”¹ 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan işgörenler yoğun çalışma şartlarından ve yoğun stresten dolayı iş doyumsuzluğu açısından risk altındadırlar. Stres altında çalışan işgörenler iş doyumsuzluğu nedeniyle takip edilmelidir. Bireylerin iş doyumunu birçok faktöre bağlıdır. Bireyler çalışmalarını sonucunda elde ettiklerini aynı koşullarda çalışan diğer

¹ H. Yılmaz - A. Karaman, “Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Çalışma” Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.14, S.3, İstanbul, 2009, s.5

bireylerle karşılaştırılır. Bu durum sonucunda iş doyum düzeyi olumlu ya da olumsuz şekilde etkilenir.

Yılmaz, iş doyumsuzluğu ve sağlık arasındaki ilişkiyi şu şekilde ifade etmektedir: “ İş doyumsuzluğunun önemli sonuçlarından birisi de çalışanın sağlığı ile olan ilişkisidir. Yapılan araştırmalar iş doyumsuzluğu yaşayan çalışanların çeşitli sağlık sorunlarına daha açık olduklarını göstermiştir. Psikolojik kökenli fiziksel hastalıklar konusunda yapılan araştırmalar sonucunda, iş doyumsuzluğunun nefes darlığı, yorgunluk, baş ağrısı, terleme, iştahsızlık, hazımsızlık ve bulantı gibi fiziksel belirtilerle ilgili olduğu belirtilmiştir. Konuyla ilgili bir araştırmada da, iş doyumunun; yaşam süresini fiziksel durum ya da sigara kullanımından daha çok etkilediği sonucuna varılmıştır. İş doyumsuzluğun kaynaklanan stres, bir kişinin kalp krizi ve benzer rahatsızlıklara karşı hassasiyetini belirgin bir biçimde artırmaktadır.”¹ İş doyumsuzluğu çalışan bireyi hem psikolojik hem fizyolojik olarak olumsuz etkilemektedir. 112 Acil Sağlık Hizmetleri ani karar vermeyi ve hızlı hareket ettirmeyi gerektiren çoğunlukla stresli iş ortamlarıdır. Bu ortamlarda çalışan bireyler yoğun strese maruz kaldıklarından dolayı iş doyumsuzluğuna yol açabilir. İş görenlerde görülebilecek baş ağrısı, iştahsızlık ve terleme gibi semptomlar görüldüğünde bu kişiler hastalıklar yönünden incelenirken iş doyumsuzluğu da incelenmelidir.

112 Acil Sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğu çeşitli faktörlerden oluşmaktadır. İş doyumsuzluğuna yol açan bu faktörler işin kendisinden veya bireyin özelliklerinden kaynaklı olabilir. İş yerinin fiziksel özellikleri, arkadaş ilişkileri, örgütlerdeki ast üst ilişkileri, bireylerin yüksek beklentiler içinde olması olabilir. Birçok nedenin rol oynadığı iş doyumsuzluğu ile mücadele edebilmek için öncelikle neden olan faktörler tespit edilmelidir. Bireyler önlerine çıkan engelleri aşmak için belli bir performans sergilerler. Bu engeller aynı zamanda bireyi motive eden faktörlerdendir. Ancak kişinin önüne çıkan bu engeller kişi için aşılabilir düzeydeyse çalışan bireyde iş doyumsuzluğuna yol açmaktadır.

¹ H. Yılmaz, İş Stresi Bataryası'nın Genel İş Doyumu Ölçeği'nin Revize Edilmesi, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013, s.38

Bu nedenle yüksek beklentileri olan işgörenlerin bu beklentileri elde etmeleri daha güç olduğu için iş doyumsuzluğu yaşama ihtimalleri daha fazladır. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin iş doyumu çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. İş görenlerde ortaya çıkabilecek iş doyumsuzluğu çeşitli belirtiler vermektedir. Bu belirtiler somatik ya da bedensel bulgular vermektedir doyumsuzluğu azaltıcı önlemler alınmalıdır. Son derece önemli görevi olan 112 Acil Sağlık hizmetleri biriminin performansı devamlı takip edilmektedir. Beklenen performans seviyesinin altında sonuç elde edildiğinde altındaki nedenler araştırılmaktadır. Performans düşüklüğünün kaynaklandığı nedenlerden biride iş doyumsuzluğudur. 112 Acil Sağlık Hizmetleri biriminde görev yapan işgörenlerin iş doyumu açısından izlenmesi gerekmektedir. İş doyumsuzluğuna neden olan faktörler belirlenerek giderilmeye çalışılmalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KAHRAMANMARAŞ 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU ve ETKİLEYEN FAKTÖRLER

1. KAHRAMANMARAŞ 112 ACİL SAĞLIK HİZMETLERİ TEŞKİLATI'NIN FİZİKİ ve İNSAN KAYNAKLARI YAPISI

1.1. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatının Yapısı

Kahramanmaraş ilinde Acil sağlık hizmetleri Kahramanmaraş İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı Acil ve Afetlerde Sağlık Hizmetleri Şube Müdürlüğü, 112 Acil Sağlık Hizmetleri Başhekimliği, 112 Acil Sağlık Hizmetleri Komuta Kontrol Merkezi ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarından oluşmaktadır.

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatı Kahramanmaraş il genelinde 30 istasyonla hizmet vermektedir. Bu istasyonların 11'i il merkezinde, 4'ü Elbistan ilçesinde, 3'ü Afşin ilçesinde, 2'si Göksun ilçesinde, 2'si Andırın ilçesinde, 2'si Pazarcık ilçesinde, 11'i merkez ilçeler olan Dulkadiroğulları ve Oniki Şubat ilçelerinde, 1'i Ekinözü ilçesinde, 1'i Nurhak ilçesinde, 1'i Çağlayancerit ilçesinde ve 3'ü Türkoğlu ilçesinde bulunmaktadır. 2014 yılı sonu itibari ile Kahramanmaraş il genelinde 60 Ambulans ile hizmet verilmektedir. Bu ambulansların 52 adeti panelvan ambulans, 5 adeti kar paletli ambulans, 1 adeti snow - track tipi ambulans, 1 adeti obez ambulansı ve 1 adeti 4 yataklı ambulanstır.

1.2. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatı'nın İnsan Kaynakları Yapısı

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatı farklı birimlerde çalışan 481 personelden oluşmaktadır. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatında; 21 doktor, 51 paramedik, 248 ATT, 38 sağlık memuru, 13 hemşire ve 110 şoförden oluşmaktadır.

112 Acil Sağlık Hizmetleri Teşkilatları birçok hizmeti kendi imkanları ile sağlamaktadır. “ Veri giriş Sistemleri ve Tıbbi Atık Bertaraf Hizmetleri” dışardan hizmet alımı yolu ile sağlanmaktadır.

2. ÇALIŞMA ORTAMININ İNCELENMESİ

Anketin ilk bölümü gerekli literatür taraması yapılarak hazırlanmış olan çalışma ortamı ile ilişkili sorular içermektedir. Katılımcıların çalıştıkları ortamdaki fiziki koşulları oluşturan dinlenme odaları, aylık nakil sayıları, günlük vaka sayıları, fiziki koşulların yeterli bulma, hizmetiçi eğitimi yeterli bulma ve iş ortamında güvenliğin sağlanması ile ilgili sorular içermektedir.

2.1. Dinlenme Odaları, Fiziki Koşullar, Kıyafetlerden Memnun Olma Durumu

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırma kapsamına alınan Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarından toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 3. Dinlenme Odaları

Dinlenme odası n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	339	339	82.7	82.7
Yok	71	410	17.3	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Dinlenme odanız var mı?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 3’e göre; %82, 7 yüzdeyle 339 kişi “var”, %17, 3 yüzdeyle 71 kişi “yok” cevabını vermiştir. Bu çalışmada en yüksek oranı %82, 7 yüzdeyle dinlenme odası olan 339 kişi oluşturmuştur. Bu duruma göre sağlık çalışanlarının çoğunun çalışma alanında dinlenme odası vardır. Sağlık çalışanlarının çalışma alanında dinlenme odası olması göz önüne alındığında; 4/5’nin dinlenme odası olduğu, 1/5’nin ise dinlenme odası olmadığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının büyük kısmının dinlenme odası olduğu görülmüştür. Bu durum iş ile ilgili fiziki koşulları iyileştirmekte ve iş doyumunu arttırdığı söylenebilir.

Tablo4. Fiziki Koşullar

Fiziki koşullar n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	216	216	52.7	90.5
Hayır	194	410	47.3	100.0
T0plam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ fiziki koşullar iyimi?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 4’e göre; %52, 7 yüzdeyle 216 kişi “evet”, %47, 3 yüzdeyle 194 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının fiziki koşullar göz önüne alındığında; fiziki koşulları yeterli bulanların genel toplamın yaklaşık 1/2’ni oluşturduğu, yetersiz bulanların ise genel toplamın yaklaşık 2/5’ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yarıdan fazlasının fiziki koşulları yeterli bulduğu görülmüştür. Fiziki koşulların iyi olması iş doyumunu etkileyen faktörlerden biri olduğundan çalışanların fiziki koşulları yeterli bulması önemlidir. Fiziki koşulları yeterli bulan çalışanlar işlerini daha çok sevecek ve iş doyumlarının daha yüksek olacağı söylenebilir.

Tablo 5. Kıyafetlerinden Memnun Olma

Kıyafetten memnun olma n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	203	203	49.5	49.5
Hayır	207	410	50.5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ kıyafetinizden memnun musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 5’e göre; %49, 5 yüzdeyle 203 kişi “evet”, %50, 5 yüzdeyle 207 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının kıyafetten memnun olma düzeyleri göz önüne alındığında; kıyafetinden memnun olan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2’ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yarısına yakınının çalışma koşullarından memnun olmamasının iş doyumlarını azalttığı söylenebilir.

2.2. Çalışanlar Arasındaki Karşılıklı Anlayış Saygı, Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Önlem Alma, İş Yerine Karşı Olumsuz Duygu, Güvenlik Önlemlerinin Alınması

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırma kapsamına alınan Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarından toplanan verilerin analizi sonucu elde edilen değerlendirmeleri yer almaktadır

Tablo 6. Karşılıklı Anlayış Saygı

Anlayış saygı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	273	273	66.6	66.6
Hayır	137	410	33.4	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “arkadaşlarınızın size davranışı saygılı mı?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 6’ya göre; %66, 6 yüzdeyle 273 kişi “evet”, %33, 4 yüzdeyle 137 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının arkadaşlarından saygı görme durumu göz önüne alındığında; arkadaşlarının anlayışlı saygılı olduğunu söyleyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 2/3’ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’i olduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının işin zorluğuna rağmen karşılıklı olarak saygı ve anlayışı koruduğu görülmektedir. İş yerinde iletişimin iyi olması iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 7. Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Önlem Alma

Önlem alma n=410	Sayı	Yüzde	Gerçek Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	329	80.2	80.2	80.2
Hayır	81	19.8	19.8	100.0
Toplam	410	100	100.0	

Sağlık çalışanlarında “Bulaşıcı hastalıklara yönelik önlem alıyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 7’ye göre; %80,2 yüzdeyle 329 kişi “evet”, %19, 8 yüzdeyle 81 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %80, 2 yüzdeyle önlem alan 329 kişi oluşturmuştur. Önlem almayanların oranı ise %19, 8 gibi düşük bir oranda kalmıştır. Sağlık çalışanlarının çalışma alanında

önlem alma durumu göz önüne alındığında; önlem alan çalışanların genel toplamın yaklaşık 4/5’ni oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “Hayır” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/5’ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çoğunluğu yaptıkları işte, mesleklerinin getirdiği risklere karşı bilinçli davrandıkları ve önlem alarak hastalıklardan korundukları söylenebilir.

Tablo 8. İşlerine Karşı Olumsuz Duygu

Olumsuz duygu n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	184	184	44.9	44.9
Hayır	226	410	55.1	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “işinizle ilgili olumsuz duygu taşıyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 8’e göre; %44, 9 yüzdeyle 184 kişi “evet”, %55, 1 yüzdeyle 226 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının çalışma alanında meslek sevgisi göz önüne alındığında; mesleğini severek yapan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2’sini oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “Bazen” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/3’sini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Mesleğini az sevenlerin oranı ise çok düşük bulunmuştur. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yaptıkları işi severek ve özveriyle yapıldığı söylenebilir. Kişinin işine karşı olumsuz duygular beslememesi iş doyumlarını olumlu yöne de etkileyecektir.

Tablo 9. Güvenlik Önlemi Alma

Güvenlik n=407	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	103	103	25.1	25.3
Hayır	304	407	74.1	100.0
Toplam	407		99.3	

Sağlık çalışanlarında “mesleğinizi icra ederken güvenlik önlemleri alınıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 9’a göre; %25, 1 yüzdeyle 103 kişi “evet”, %74, 1 yüzdeyle 304 kişi “hayır”, . Bu soruyu %0, 7’lık yüzdeyle 3 kişi ise

cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada en yüksek oranı %74, 1 yüzdeyle mesleğini seven 304 kişi oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının çalışma alanında meslek sevgisi göz önüne alındığında; mesleğini icra ederken güvenlik önlemlerinin alınmadığını bildiren çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/4'ünü oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Güvenlik önlemlerinin alındığını bildirenler ise genel toplamın 1/4'nü oluşturmaktadır. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çalışma ortamlarında kendilerini güvende hissetmedikleri, fiziki ve sözlü şiddete karşı savunmasız oldukları söylenebilir. Çalışanların kendilerini güvende hissetmemeleri iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyecektir.

2.3. Günlük Vaka Sayısı, Aylık Nakil Sayısı, Nöbet Sayısı, İzin Süreleri, Nöbet veya Vardiya Çalışanların Yüzelik Dağılımına Göre İncelenmesi

Tablo 10. Günlük Vaka Sayısı

Vaka Sayısı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0 Vaka	8	8	2.0	2.0
1 Vaka	12	20	2.9	4.9
2-5 Vaka	191	211	46.6	51.5
6 ve üzeri	199	410	48.5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “vaka sayınız kaç?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 10’a göre; %2, 0 yüzdeyle 8 kişi “0 vaka”, %2, 9 yüzdeyle 12 kişi “1 vaka”, %46, 6 yüzdeyle 191 kişi “2-5 vaka”, %48, 5 yüzdeyle 199 kişi “6 ve üzeri vaka” cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %48, 5 yüzdeyle 6 ve üzeri vakası olan 199 kişi oluşturmuştur. 2-5 vakası olanlar ise %46, 6 yüzdeyle 191 kişi ile 2. sıradadır. Sağlık çalışanlarının vaka sayıları göz önüne alındığında; 6 ve üzeri vaka sayısı olanların yaklaşık oranı genel katılımcıların 1/2 ‘sini oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “2-5 vaka” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 2/5’ini oluşturduğu, “1 vaka” ve “0 vaka” diyenler ise 1/20’sini oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çok büyük bir kısmının yoğun şartlar altında çalıştıkları söylenebilir. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinin büyük özveri ve dikkat gerektirmesi nedeniyle vaka sayısının yüksek olması çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 11. Aylık Nakil Sayısı

Nakil Sayısı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0 Nakil	18	18	4.4	4.4
1 -5 Nakil	76	94	18.5	22,9
6 ve üzeri	314	408	76.6	99,5
Cevapsız	2	410	0.5	100
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarının gittikleri yıllık nakil sayılarının dağılımını gösteren Tablo 11'e göre; %4, 4 yüzdeyle 18 kişi "0 vaka", %18, 5 yüzdeyle 76 kişi "1-5 nakil", % 76, 6 yüzdeyle 314 kişi "6 ve üzeri nakil" cevabını vermiştir. Bu soruyu %0, 5'lik yüzdeyle 2 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada en yüksek oranı %76, 6 yüzdeyle 6 ve üzeri nakil yapan 314 kişi oluşturmuştur. 0 nâkili olan çalışanların oranı ise %4, 4 gibi düşük bir oranda kalmıştır. Sağlık çalışanlarının nakil sayıları göz önüne alındığında; 6 ve üzeri nakil sayısı olanların oranı genel toplamın yaklaşık 3/4'nü oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "1-5 nakil yapıyorum" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/5'ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. "0 nakil" diyenlerin oranı ise 1/20 olarak bulunmuştur. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının büyük bir kısmının yoğun çalıştığı söylenebilir.

Yoğun çalışma şartları çalışanlara yönelik motive edici önlemlerin alınmasını gerektirecektir. Yoğun çalışma şartlarına yönelik kurum tarafından önlemler alınmadığında iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 12. Nöbet Sayıları

Nöbet Sayısı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
4 ve altı	17		4.1	4.1
5 ve 8	359		87.6	91.7
9 ve üzeri	34		8.3	100.0
Toplam	410		100	

Sağlık çalışanlarında "Ayda kaç nöbet tutuyorsunuz?" sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 12'ye göre; %4,1 yüzdeyle 17 kişi "4 ve altı", % 87,6

yüzdeyle 359 kişi “4-7 arası”, %8,3 yüzdeyle 34 kişi “8 ve üzeri” cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %87, 6 yüzdeyle 4-7 nöbet tutan kişi oluşturmuştur. “4 ve altı” nöbet tutanların oranı ise %4,1 gibi düşük bir oranda kalmıştır. Sağlık çalışanlarının tuttıkları nöbet sayıları göz önüne alındığında; 4-7 arası nöbet tutanların oranı genel toplamın yaklaşık 4/5’ni oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “4 ve altı nöbet tutuyorum” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/20’ni oluşturduğu, “8 ve üzeri nöbet tutuyorum” diyenlerin oranı 1/10’ni oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının, genelde mesai saatlerini aşmadıkları görülmüştür. Ancak sayıları azda olsa mesai süresi üzerinde çalışan personelin olduğu görülmektedir. Yapılan işin önemine bakıldığında tüm personelin yeterli dinlenme vaktine ihtiyaç duyacakları söylenebilir. Yoğun çalışma saatleri iş doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 13. İzin Sürelerinin Yeterliliği

İzin süresi n=410	Sayı	Kümülatif	Yüzde	Kümülatif
		Sayı		Yüzde
Evet	321	321	78.3	78.7
Hayır	87	410	21.2	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “izin sürenizi yeterli buluyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 13’e göre; %78, 3 yüzdeyle 321 kişi “evet”, %21, 2 yüzdeyle 87 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu soruyu %0, 5’lik yüzdeyle 2 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada en yüksek oranı %78, 3 yüzdeyle izin süresini yeterli bulan 321 kişi oluşturmuştur. İzin süresini ise yetersiz bulanların oranı ise %21, 2 gibidir. Sağlık çalışanlarının izin süreleri göz önüne alındığında; izin süresi yeterli bulan çalışanların genel toplamın yaklaşık 4/5’ni oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “izin süresi yetersiz” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/5’ini oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının büyük kısmı genelde dinlenmek için izin sürelerini yeterli buldukları ve bu durumun iş doyumunu olumlu yönde etkilediği söylenebilir.

Tablo 14. Nöbet veya Vardiya

Nöbet vardiya n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Nöbet	385	385	93.9	93.9
Vardiya	25	410	6.1	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında nöbet veya vardiya sisteminin dağılımını gösteren Tablo 14'e göre; %93, 9 yüzdeyle 385 kişi "nöbet", %6, 1 yüzdeyle 25 kişi "vardiya" cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %93, 9 yüzdeyle nöbet usulü ile çalışan 385 kişi oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının çalışma sistemleri göz önüne alındığında; nöbet tutanların genel toplamın yaklaşık 9/10'nu oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür.

Vardiya usulü çalışanların ise genel toplamın 1/10'ni oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları genelde nöbet usulü çalışmakta oldukları görülmektedir. Yapılan işin doğası gereği gece çalışılması yanında hafta sonlarında çalışılarak geçirilmesi çalışanları zorlamaktadır. Nöbet usulüne göre çalışan personelin iş doyum düzeyleri bu yüzden olumsuz yönde etkileneceği söylenebilir.

2.4. Hizmet İçi Eğitim Alma, Hizmet İçi Eğitimleri Yeterli Bulma Telsiz Kullanımı Konusunda Eğitim Alma

Tablo 15. Telsiz Kullanımı Konusunda Eğitim Alma

Telsiz kullanımı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	267	267	65.1	65.0
Hayır	143	410	34.9	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında "telsiz kullanımı konusunda eğitim aldınız mı?" sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 15'e göre; %65,1 yüzdeyle 267 kişi "evet", %34,9 yüzdeyle 143 kişi "hayır" cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %65,1 yüzdeyle eğitim alan 267 kişi oluşturmuştur. Eğitim almayanların oranı ise %34, 9 gibi düşük bir oranda kalmıştır. Sağlık çalışanlarının telsiz eğitimi alma

oranları göz önüne alındığında; eğitim alan çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/5'lik kısmını oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Eğitim almayanların ise genel toplamın yaklaşık 2/3'ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının, çoğunluğu telsiz kullanma eğitimi almışlardır ve vaka esnasında iletişim sıkıntısı çekmemektedirler. Acil durumlar esnasında etkili iletişim son derece önemlidir. Acil sağlık çalışanlarının vaka esnasında bu eğitimler sayesinde etkili iletişim kurmalarının iş doyumlarını olumlu yönde etkileyeceği söylenebilir.

Tablo 16. Öğrencilikte Aldıkları Eğitimi Yeterli Bulma

Eğitim Yeterlimi n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	125	125	30.5	30.9
Hayır	280	410	68.3	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ öğrencilikte aldığımız eğitim yeterli mi?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 16'ya göre; %30, 5 yüzdeyle 125 kişi “evet”, %68, 3 yüzdeyle 280 kişi hayır cevabını vermiştir. Bu soruyu %1, 2'lik yüzdeyle 5 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada en yüksek oranı %68, 3 yüzdeyle aldığı eğitimi yetersiz bulan280 kişi oluşturmuştur. Sağlık çalışanlarının aldığı eğitim göz önüne alındığında; yeterli eğitim aldıklarını düşünen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3'sini oluşturduğu, yetersiz bulanların ise genel toplamın yaklaşık 3/4'nü oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının öğrencilikte aldığı eğitimi yeterli bulmamaktadır. Öğrencilikte alınan eğitimin yetersiz olduğu düşüncesi çalışanlarda özgüven eksikliğine ve hastalara yaklaşımda çekincelere neden olacağı söylenebilir. Bu durum çalışanların iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 17. Hizmet içi Eğitim Alma

Hizmetiçi eğitim alma n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	362	362	88.3	88.3
Hayır	48	410	11.7	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Hizmetiçi eğitim alıyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 17’ye göre; %88, 3 yüzdeyle 362 kişi “evet”, %11, 7 yüzdeyle 48 kişi cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının hizmetiçi eğitim alma durumu göz önüne alındığında; eğitim alan çalışanların genel toplamın yaklaşık 4/5’ni oluşturduğu, yetersiz bulanların ise genel toplamın yaklaşık 1/5’ni oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının hizmetiçi eğitim almakta ve bu durum mesleklerini daha profesyonel yapmalarını sağlamaktadır. Bilgilerin devamlı taze olması çalışanların özgüvenini arttırdığı ve daha önemlisi hastalara yapılan tıbbi müdahalenin kalitesini arttırdığı söylenebilir. Mesleği en iyi şekilde icra etmek iş doyumunu arttıracaktır.

Tablo 18. Hizmet içi Eğitimi Yeterli Bulma

Hizmetiçi eğitim yeterlimi n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	239	239	58.3	58.3
Hayır	171	410	41.7	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Aldığımız hizmetiçi eğitim yeterli mi?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 18’e göre; %58, 3 yüzdeyle 239 kişi “evet”, %41, 7 yüzdeyle 171 kişi ‘hayır’ cevabını vermiştir. Bu sonuçlara göre çalışanların çoğunluğu aldığı hizmetiçi eğitimi yeterli bulmuştur. Sağlık çalışanlarının aldığı hizmetiçi eğitim göz önüne alındığında; yeterli eğitim aldıklarını düşünen çalışanların genel toplamın yaklaşık 2/3’nü oluşturduğu, yetersiz bulanların ise genel toplamın yaklaşık 1/3’nü oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları aldıkları hizmetiçi eğitimi yeterli bulmakta ve bu durum mesleklerini daha profesyonel yapmalarını sağlamaktadır. Yapılan eğitimlerle yeni gelişmelerden haberdar olan ve becerileri artan çalışanların iş doyumları artacaktır.

3. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

Bu bölümde iş doyumunu etkileyen faktörlerin incelenmesi amacıyla oluşturulan sorular yer almaktadır.

3.1. Kurum Politikası ile İlgili Etkenlerin Yüzdelerik Dağılımına Göre İncelenmesi

Nöbet Sayınız, Fiziki Koşulları Yeterli Bulma, Alınan Ücret Düzeyi, Kurum Tarafından Ödüllendirme, Kurum Tarafından Destek Sağlanması, Araç Gereç Desteği Alma, Yemek Desteği Sağlanması, Haksız Tutuma Maruz Kalma

Tablo 19. Nöbet Sayılarına Göre İş Doyum Düzeyleri Ortalamaları

Nöbet	Sayı	İş Doyum Düzeyi Ortalaması	F ve P Değeri
4 ve altı	17	42.76±7.15	
5 ve 8	359	39.33±8.16	F= 6.097
9 ve üzeri*	34	34.94±9.85	P= 0.002
Toplam	410	39.11±8.37	

* Farkındalığın kaynaklandığı grup.

Sağlık çalışanlarının tuttıkları nöbet sayılarına göre iş doyum düzeyleri ortalamalarının dağılımını gösteren Tablo 19'a göre; 4 ve altı nöbet tutan çalışanların iş doyum düzeyi ortalamaları 42.76±7.15, 5 ve 8 arası nöbet tutan çalışanların iş doyum düzeyi ortalaması 39.33±8.16 ve 9 ve üzeri nöbet tutanların ise 34.94±9.85 olarak tespit edildi. 9 ve üzeri nöbet tutanların iş doyum düzeyleri daha az nöbet tutan personelin iş doyum düzeylerinden düşük olarak bulundu ve aradaki fark anlamlıydı ($p<0.05$). Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarından bir kısmı fazla nöbet tutmanın getirmiş olduğu ağır şartların etkisiyle iş doyumları azalmıştır. Acil sağlık hizmetlerinin insanları konu alması ve yoğun dikkat gerektirmesi çalışanları daha da zorlamaktadır. Yoğun çalışma ve nöbet arası izinlerin az olması iş doyum düzeyinin azalmasına yol açtığı söylenebilir.

Tablo 20. İş Doyum Düzey Ortalamalarının Fiziki Koşullara Göre Dağılımları

Fiziki koşulları yeterli bulma	Sayı	İş doyum düzeyi ortalamaları	F ve P değeri
Evet	216	75.70±9.31	F= 13.549
Hayır	194	72.27±9.56	
Toplam	410	74.08±9.58	P=0.000

Sağlık çalışanlarının gittikleri fiziki koşulları yeterli bulma durumlarına göre iş doyum düzeyleri ortalamalarının dağılımını gösteren Tablo 20'ye göre; fiziki koşulları yeterli bulanların iş doyum düzeyi ortalamaları 75.70±9.31 ve iş yeri fiziki koşulları yetersiz bulanların ise iş doyum düzeyi ortalamaları 72.27±9.56 olarak bulundu. Fiziki koşulları yeterli bulan personelin iş doyum düzeyi ortalaması fiziki koşulları yetersiz bulan personelin iş doyum düzeyi ortalamasından yüksekti ve aradaki fark anlamlıydı ($p<0.05$). Bu beklenen bir sonuçtur. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarından fiziki koşulları iyi bulanlar ortam koşullarından olumlu yönde etkilenmektedir. Çalışma ortamının iyi olması iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerdendir.

Tablo 21. Ücret Düzeylerinin Dağılımı

Ücret düzeyi yeterlimi n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Düşük	127	127	31.0	31.0
Orta	263	390	64.1	95.1
Yüksek	20	410	4.9	100
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ aldığınız ücret düzeyi yeterli mi?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 21'e göre; %31, 0 yüzdeyle 127 kişi “düşük” cevabını verirken, %64, 1 yüzdeyle 263 kişi “orta” cevabını vermiş, %4, 9 yüzdeyle 20 kişi “yüksek” cevabını vermiştir bu sonuçlara göre azımsanmayacak sayıda çalışan ücretlerinden memnun değildi. Sağlık çalışanlarının aldığı ücret düzeyi göz önüne alındığında; düşük ücret aldıklarını düşünen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3'ni oluşturduğu, orta ve yüksek bulanların ise genel toplamın yaklaşık 2/3'ni oluşturduğu görülmüştür.

Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının az bir kısmı aldığı ücreti yüksek bulmaktadır. Sosyokültürel yaşamı doğrudan etkileyen ücret düzeyi iş doyumunu da etkilemektedir. Ücret düzeyinin yüksek olması iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 22. Kurum Tarafından Ödüllendirilme

Ödüllendirme n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	57	57	13.9	13.9
Hayır	353	410	86.1	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Çalıştığınız kurum tarafından ödüllendiriliyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 22’ye göre; %13, 9 yüzdeyle 57 kişi “evet”, %86, 1 yüzdeyle 353 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının ödüllendirilme düzeyleri göz önüne alındığında; “evet” diyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/10’ini oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 4/5’ü olduğu görülmüştür. Bu çalışma sonucuna göre ; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çok az bir kısmı kurum tarafından ödüllendirildiği görülmüştür. Kurum tarafından ödüllendirilme çalışanların motivasyonunu arttıracak bir etkidir. Ödüllendirme politikasının iyi çalışmaması iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 23. Kurum Desteği Alma

Kurum desteği n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	184	184	44.9	44,9
Hayır	225	409	54.9	99,8
Missing	1	410	0.2	100
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ kurum desteği sağlanıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 23’e göre; %44, 9 yüzdeyle 184 kişi “evet”, %54, 9 yüzdeyle 225 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Katılımcıların %0, 2 yüzdeyle 1 kişi cevapsız bırakmıştır. Sağlık çalışanlarına sağlanan kurum desteği göz önüne alındığında; “evet”

diyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2'ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2'i olduğu görülmüştür. ; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yarısından fazlasının kurum desteği almaması nedeniyle iş doyumlarının olumsuz yönde etkileneceği söylenebilir.

Tablo 24. Yeterli Araç Gereç Desteği Alma

Araç gereç n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	293	239	71.5	71.5
Hayır	117	410	28.5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Kurum tarafından yeterli araç gereç sağlanıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 24’e göre; %71, 5 yüzdeyle 293 kişi “evet”, %28, 5 yüzdeyle 117 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarına sağlanan araç gereç desteği göz önüne alındığında; “evet” diyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/5’nü oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’i olduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çoğunun araç gereç desteğinden memnun oldukları görülmektedir. Çalışanların araç gereç desteğinin iyi olması diğer fiziki koşulların iyi olması gibi iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 25. Yemek Desteği Alma Durumu

Yemek olanağı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	172	172	42.0	42.0
Hayır	238	410	58.0	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Yemek olanağınız var mı?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 25’e göre; %42, 0 yüzdeyle 172 kişi “evet”, %58, 0 yüzdeyle 238 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının yemek olanakları göz önüne alındığında; “evet” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 2/3’si olduğu görülmüştür. Çalışanların

yemek olanaklarının iyi olması diğer fiziki koşulların iyi olması gibi iş doyumunu arttırmaktadır ancak Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının büyük çoğunluğu yemek desteği almadıklarını belirtmişlerdir. Nöbet koşullarında 24 saat kesintisiz hizmet verilmesi yemek yeme imkanını zorlaştırmaktadır. Dar zaman aralığında ve stres altında yemek yeme çalışanları zorlayabileceği söylenebilir.

Tablo 26. Haksız Tutuma Maruz Kalmak İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

Haksız tutum n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	182	182	44, 4	44, 4
Bazen	181	363	44, 1	88, 5
Hiç	47	410	11, 5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Haksız tutum iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo:26’ya göre; %44, 4 yüzdeyle 182 kişi “genellikle”, %44, 1 yüzdeyle 181 kişi “bazen”, 11, 5 yüzdeyle 47 kişi “hiç” cevabını vermiştir.

Haksız tutum göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5’i “genellikle”, yaklaşık 2/5’i “bazen” haksız tutumun iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/10’u ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları, karşılaştıkları haksız tutumun iş doyumunu azalttığını belirtmişlerdir. İş yerlerinde adaletli davranılması tüm çalışanların iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 27. Ağır İş Yükü İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

Ağır iş yükü n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	166	166	40, 5	40, 5
Bazen	201	367	49, 0	89, 5
Hiç	43	410	10, 5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Ağır iş yükü iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 27’ye göre; %40, 5 yüzdeyle 166 kişi “genellikle”, %49, 0 yüzdeyle 201 kişi “bazen”, 10, 5 yüzdeyle 43 kişi “hiç” cevabını

vermiştir. Sağlık çalışanlarında ağır iş yükü göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5'i "genellikle", yaklaşık 1/2'si "bazen" ağır iş yükünün iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/10'u ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yaptıkları işin doğası gereği ağır iş yüküne ve strese maruz kaldıkları söylenebilir.

Tablo 28. İstenilmeyen Yerde Çalışma İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

İstenilmeyen yerde çalışma n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	136	136	33, 2	33, 2
Bazen	183	319	44, 6	77, 8
Hiç	91	410	22, 2	100, 0
Toplam	410		100, 0	

Sağlık çalışanlarında "İstenilmeyen yerde çalışma iş doyumunuzu azaltıyor mu?" sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 28'e göre; %33, 2 yüzdeyle 136 kişi "genellikle", %44, 6 yüzdeyle 183 kişi "bazen", 22, 2 yüzdeyle 91 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarında istenilmeyen yerde çalışma göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 1/3'ü "genellikle", yaklaşık 1/2'si "bazen" istenilmeyen yerde çalışmanın iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/5'i ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları, istenilmeyen yerde çalışmaları halinde iş doyumlarının azaldığını belirtmişlerdir. Kişinin işini sevmesi, yaptığı işi sahiplenmesini ve daha özveriyle çalışmasını sağlamaktadır. Çalışanların sevdikleri iş yerlerinde çalışmaları iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 29. Çalışma Ortamının Kötü Olması İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

Ortamın kötü olması n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	138	138	33, 7	33, 7
Bazen	207	345	50, 5	84, 1
Hiç	65	410	15, 8	100, 0
Toplam	410		100, 0	

Sağlık çalışanlarında “ ortamın kötü olması iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 29’a göre; %33, 7 yüzdeyle 138 kişi “genellikle”, %50, 5 yüzdeyle 207 kişi “bazen”, 15, 8 yüzdeyle 65 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarında ortamın kötü olması göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 1/3’ü “genellikle”, yaklaşık 1/2’si “bazen” ortamın kötü olmasının iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/7’si ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının büyük bir kısmının çalışma ortamının kötü olmasının iş doyumlarını olumsuz yönde etkilediği görülmektedir. Çalışma ortamının kötü olması fiziki koşulları, amirlerle olan iletişimi ve kişiler arası olan iletişim gibi birçok faktörü barındırmaktadır. Çalışma ortamı ile ilgili tüm faktörler iş doyumunu etkileyecektir.

Tablo 30. Kendini Güvende Hissetmeme İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

Güvende hissetmeme n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	200	200	48, 8	48, 8
Bazen	149	349	36, 3	85, 1
Hiç	61	410	14, 9	100,0
Toplam	410		100,0	

Sağlık çalışanlarında “güvende hissetmeme iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 30’a göre; %48, 8 yüzdeyle 200 kişi “genellikle”, %36, 3 yüzdeyle 149 kişi “bazen”, 14, 9 yüzdeyle 61 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarında güvende hissetmeme göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 1/2’si “genellikle”, yaklaşık 1/3’ü “bazen” güvende hissetmemenin iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/7’si ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının %85.1’inin kendini güvende hissetmemenin iş doyumlarını azalttıklarını belirttikleri görülmektedir. İnsanların en doğal ihtiyaçlarından olan güvende olma hissi iş doyum düzeyini etkileyen önemli faktörlerdendir. Acil sağlık hizmeti çalışanlarının kendini güvende hissetme ihtiyacının karşılanması iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 31. Yaş Gruplarına Göre İş Doyum Düzey Ortalamaları

Yaş	n	İş Doyum Düzeyi Ortalaması	F ve P değeri
18-20	43	71.81±10.54	
21-25	120	73.20±9.03	
26-30	105	74.33±8.39	F= 1, 967
30 ve üzeri	142	75.32±10.41	P= 0, 118
Toplam	410	74.08±9.58	

Sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre iş doyum düzeyi ortalamalarını gösteren Tablo 31'e göre; yaşın artması ile birlikte iş doyum düzeyi ortalamasının arttığı görülmektedir. Ancak aradaki farkın anlamlı olmadığı görülmektedir ($p>0.05$).

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çoğunluğunun 30 ve üzeri yaşta oldukları görülmektedir. Çalışanların ilden ayrılma ihtiyacı duymamaları, ilin gelişmişlik düzeyinden ve ihtiyaçları karşılayabilecek ölçütlere sahip olduğundan kaynaklanabileceği söylenebilir. Yaşın artması ile birlikte tecrübenin artması, çalışanların bir düzen kurması iş doyumunu olumlu yönde arttıracaktır.

Tablo 32. Cinsiyetlerine Göre İş Doyum Düzeyleri

İş Memnuniyet Düzeyleri	Erkek		Kadın	
	n	%	n	%
Düşük	74	35.4	55	27.4
Orta	116	55.5	135	67.2
Yüksek	19	9.1	11	5.5
Toplam	209	100	201	100

Sağlık çalışanlarının cinsiyetlerine göre iş doyumlarının düzeylerini nasıl değerlendirdiklerinin dağılımını gösteren Tablo 32'ye göre; çalışma kapsamına alınan 209 erkekte 19'u (%9.1) "yüksek", 116'sı (%55.5) "orta" ve 74'ü (%35.4) "düşük" olarak belirtti. 201 kadın çalışandan 11'i (%5.5) yüksek, 135'i (%67,2) orta ve 55'i (%27,4) düşük iş doyum düzeyine sahip idi. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında cinsiyete göre iş doyum düzeyleri incelendiğinde, erkek çalışanların %9.1' inin kadın çalışanların ise %5.5' inin iş doyum düzeylerinin

yüksek olduğu görülmektedir. Kadın çalışanların daha azının iş doyum düzeyini yüksek olarak belirtmesi, kadınların iş yaşamı yanında ev işlerine vakit ayırmaları ve çocuk bakımıyla ilgilenmelerinden kaynaklandığı söylenebilir. 112 Acil sağlık hizmetlerinde çalışmanın bilgi, beceri yanında fiziki kuvvet gerektirmesi kadınlarda iş doyum düzeyinin düşük olmasından kaynaklanabilir.

3.2. Görev Esnasında Karşılaşılan Sorunların İş Doyumunu Etkilemesi ile İlgili Soruların Yüzdelerle Dağılımına Göre İncelenmesi

Meslek İcrası sırasında Olumsuzluklarla Karşılaşma, Müdahale Etmede Zorlanma, Kendini Baskı Altında Hissetme

Tablo 33. Mesleklerini İcra Ederken Olumsuzluklarla Karşılaşma

Olumsuzluk n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	218	218	53.2	53.2
Hayır	192	410	46.8	100.0
Toplam	410		100.0	

Bu araştırmanın sonucuna göre; Sağlık çalışanlarında “ çalışırken olumsuzluklarla karşılaşıyor musunuz ?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 33’e göre; %53, 2 yüzdeyle 218 kişi “evet”, %46, 8 yüzdeyle 192 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının çalışırken olumsuzluklarla karşılaşma durumları göz önüne alındığında; çalışırken olumsuzluklarla karşılaşan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2’ni oluşturduğu, karşılaşmadığını söyleyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 2/5’ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yaptıkları işin doğası gereği çeşitli olumsuzluklarla karşılaştıkları görülmektedir. Acil vakalar esnasında hasta yakınlarının daha hassas olması, vaka adresine ulaşma sürecinde karşılaşılan sorunlar ve güvenlik sorunları gibi çeşitli olumsuzluklarla karşılaştıkları söylenebilir. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleklerini zorlaştıran nedenlerden biride karşılaştıkları olumsuzluklardır. Olumsuzluklarla karşılaşmak çalışanların iş doyumun düzeylerini azaltacaktır.

Tablo 34. Müdahale Esnasında Karar Vermede Zorlanma

Karar verme n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	97	97	23.7	23.7
Hayır	312	409	76.1	99.8
Missing	1	410	0.2	100
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Müdahale esnasında karar vermede zorlanıyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 34’e göre; %23, 7 yüzdeyle 97 kişi “evet”, %76, 1 yüzdeyle 312 kişi “hayır” cevabını vermiştir. %0, 2 yüzdeyle 1 kişi cevapsız bırakmıştır. Sağlık çalışanlarının karar vermede zorlanma düzeyleri göz önüne alındığında; karar vermede zorlanan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/4’ini oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 3/4’ü olduğu görülmüştür. Bu çalışma sonucuna göre Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çoğunluğu meslekleriyle ilgili karar vermede sıkıntı yaşamamaktadırlar görülmektedir. Bilgi ve mesleki deneyimlerinin belli bir düzeyde olması olaylar esnasında daha hızlı karar vermelerini sağlayarak ortaya çıkan olumsuzluklarla mücadele etmelerini ve problemi daha hızlı çözmelerini sağlayacaktır. Bilgi ve mesleki deneyim bu yolla çalışanların iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 35. Kendilerini Baskı Altında Hissetme

Baskı altında n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	234	234	57.1	57.1
Hayır	176	410	42.9	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Müdahale esnasında kendinizi baskı altında hissediyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 35’e göre; %57, 1 yüzdeyle 234 kişi “evet”, %42, 9 yüzdeyle 176 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının kendini baskı altında hissetme düzeyleri göz önüne alındığında; baskı altında hisseden çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/5’nü oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 2/5’ni olduğu görülmüştür.

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının nasıl bir vakayla karşılaşacaklarını bilmemenin verdiği tedirginlik, hasta yakınlarının davranışları ve vakaya en kısa sürede ulaşmanın gerekmesi gibi nedenlerden dolayı kendilerini baskı altında hissettikleri söylenebilir. Çalışanların kendilerini baskı altında hissetmeleri iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir.

3.3. Görev Esnasında İletişim ve İşbirliği

Geri Bildirimlerin Değerlendirilmesi, Amirlerle Olan İletişim, Ekip İlişkilerinin İyi Olması, Sorunların Kuruma İletilememesi, Hasta Yakınları ile Olan İletişim, Kurun Tarafından Dikkate Alınmama

Tablo 36. Şikayetleri İle İlgili Geri Bildirim

Geri Bildirim n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	112	112	27.3	27.4
Hayır	297	410	72.4	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Kurumunuz tarafından şikayetlerinizle ilgili geri bildirim sağlanıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 36’ya göre; %27, 3 yüzdeyle 112 kişi “evet”, %72, 4 yüzdeyle 297 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Katılımcıların %0, 3 yüzdeyle 1 kişi cevapsız bırakmıştır Sağlık çalışanlarına şikayetleriyle ilgili geri dönüşüm göz önüne alındığında; “evet” diyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3’ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 2/3’si olduğu görülmüştür. Araştırma sonucuna göre 112 acil sağlık çalışanlarının şikayet ve rahatsızlıklarıyla ilgili kurum tarafından geri bildirim etkin bir şekilde sağlanamadığı görülmektedir. Gerek çalışanlar arasında gerekse kurum ile birey arasındaki iletişim kopukluğu iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 37. Amirlerle İletişim Kurabilme

Amirlerle İletişim n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	131	131	32.0	36.9
Hayır	224	355	54.6	86,6
Cevapsız	55	410	13.4	100
Toplam	410		100.0	

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırmanın sonucuna göre; Sağlık çalışanlarında “ amirlerle iletişiminiz nasıl?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 37’ye göre; %32, 0 yüzdeyle 131 kişi “evet”, %54, 6 yüzdeyle 224 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Katılımcıların %13, 4 yüzdeyle 55 kişi cevapsız bırakmıştır. Sağlık çalışanlarının amirleriyle iletişimleri göz önüne alındığında; “evet” diyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3’ni oluşturduğu, “hayır” olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 2/3’si olduğu görülmüştür. Çalışanların amirleriyle iletişimlerinin iyi olması iş doyumunu arttıran bir faktör olması nedeniyle çalışanlarla amirler arasında iletişimin desteklenmesi gerekmektedir.

Tablo 38. Ekip İlişkilerinin Kötü Olması

Ekip İlişkileri n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	149	149	36, 3	36, 3
Bazen	186	335	45.4	81, 5
Hiç	75	410	18,3	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Ekip ilişkilerinin kötü olması iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 38’e göre; %36, 3 yüzdeyle 149 kişi “genellikle”, %45,4 yüzdeyle 185 kişi “bazen”, %18,3 yüzdeyle 76 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Ekip ilişkileri göz önüne alındığında “genellikle” cevabını verenlerin genel toplamın 1/3’ü, “bazen” cevabı verenlerin genel toplamın 2/5’i, “hiç” cevabı verenlerin genel toplamın 1/5’ini oluşturduğu görülmüştür. Bir ekip halinde hareket ettirmeyi gerektiren 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanlar arası iletişim son

derece önemli olduğu söylenebilir. İş arkadaşları arası iyi ilişkiler iş doyum düzeyini olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 39. Sorunları İletememe Durumu

Sorunları İletememe n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	173	173	42, 2	42, 2
Bazen	190	363	46, 3	88, 5
Hiç	47	410	11, 5	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Sorunları iletememe iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 39’a göre; %42, 2 yüzdeyle 173 kişi “genellikle”, %46, 3 yüzdeyle 190 kişi “bazen”, 11, 5 yüzdeyle 47 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarında sorunları iletememe göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5’i “genellikle”, yaklaşık 1/2’si “bazen” sorunları iletememenin iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/10’u ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Sorunları iletememe sıkıntılarının artmasına ve çözümsüzlüğe yol açmakta ve bunun sonucunda iş doyumunu azalttığı görülmektedir.

Tablo 40. Hasta Yakınları ile İşbirliğinin Yetersizliği

Hasta Yakınları n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	161	161	39, 3	39, 3
Bazen	203	364	49, 5	88, 8
Hiç	46	410	11, 2	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Hasta yakınları ile işbirliğinin yetersizliği iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 40’a göre; %39, 3 yüzdeyle 161 kişi “genellikle”, %49, 5 yüzdeyle 203 kişi “bazen”, 11, 2 yüzdeyle 46 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının hasta yakınları ile işbirliği göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5’i “genellikle”, yaklaşık

1/2'si "bazen" hasta yakınları ile işbirliğinin yetersizliğinin iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/10'unun ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir.

Tablo 41. Önerilerin Dikkate Alınmaması

Önerilerin Dikkate Alınmaması n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	183	183	44, 6	44, 6
Bazen	169	352	41, 2	85, 9
Hiç	58	410	14, 1	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında "Önerilerin dikkate alınmaması iş doyumunuzu azaltıyor mu?" sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 41'e göre; %44, 6 yüzdeyle 183 kişi "genellikle", %41, 2 yüzdeyle 169 kişi "bazen", 14, 1 yüzdeyle 58 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarında önerilerin dikkate alınmaması göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5'i "genellikle", yaklaşık 2/5'i "bazen" önerişlerin dikkate alınmamasının iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/7'si ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir. Çalışanların amirleriyle olan iletişimlerinin iyi olması gelecekte olabilecek sorunların önceden tahmin edilerek gerekli önlemlerin alınmasını sağlar. Çalışanların kararlara katılması, görüş ve önerilerin dikkate alınması iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir. Bu konuda kurum yöneticilerine büyük görevler düşmektedir.

Tablo 42. Kurumlarına Karşı Yapılan Eleştirilerden Rahatsız Olma

Eleştiri n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	304	304	74.1	74.1
Hayır	106	410	25.9	100.0
Toplam	410		100	

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında " Kurumunuza yönelik eleştiriler sizi olumsuz etkiler mi?" sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 42'ye göre; %74,1 yüzdeyle 304 kişi "evet", %25, 9 yüzdeyle 106 kişi "hayır" cevabını vermiştir.

Sağlık çalışanlarının kurumlarına yönelik eleştiri konusunda hissettikleri göz önüne alındığında; olumsuz hissedenlerin çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/4'nü oluşturduğu, “olumsuzluk hissetmeyenlerin” ise genel toplamın yaklaşık 1/4'i olduğu görülmüştür. Çalışanların büyük bir kısmı yaptıkları iş karşılığında takdir edilmeyi beklemektedirler. Çalışanların toplum tarafından önyargı ile eleştirilmesi iş doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir.

Tablo 43. İş Doyumu Düzeylerinin Dağılımı

İş doyumunu düzeyi n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Düşük	129	129	31.4	31.5
Orta	251	380	61.3	92.7
Yüksek	30	410	7.3	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “iş doyumunuzun düzeyi nedir?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 43'e göre; %31,4 yüzdeyle 129 kişi “düşük”, %61,3 yüzdeyle 251 kişi “orta”, %7, 3 yüzdeyle 30 kişi “yüksek” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri göz önüne alındığında; iş doyumunu yönünden kendini doyumsuz hisseden çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3'ni oluşturduğu, 2/3'nin iş doyumunu düzeyi olarak kendini orta düzeyde hissettiği, 1/10'den daha azının ise iş doyumunu düzeyi olarak doyumunun yüksek olduğu görülmüştür. Bu çalışma gösteriyor ki Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının çok az kısmının iş doyum düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. İş doyum düzeyinin tüm çalışanlarda yükseltilmesi için gerekli önlemlerin alınması gerektiği söylenebilir.

Tablo 44. Hasta Ölümleri İş Doyumunuzu Azaltıyor mu?

Hasta ölümleri n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	143	143	34, 9	34, 9
Bazen	215	358	52, 4	87, 3
Hiç	52	410	12, 7	100.0
Toplam	410		100.0	

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında yapılan araştırmada “ hasta ölümleri iş doyumunuzu azaltıyor mu?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 44'e göre; %34, 9 yüzdeyle 143 kişi “genellikle”, %52, 4 yüzdeyle 215 kişi “bazen”, 12, 7 yüzdeyle 52 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Hasta ölümleri göz önüne alındığında; genel toplamın yaklaşık 2/5'i “genellikle”, yaklaşık 1/2'si “bazen” hasta ölümlerinin iş doyumunu azalttığını yaklaşık 1/10'u ise iş doyumunu hiç azaltmadığını bildirmiştir.

4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK YAPILARIN İNCELENMESİ

Anketin bu bölümünde literatür taraması yapılarak elde edilmiş olan, katılımcıların tanıtımına yönelik sorular içermektedir. Bu sorular demografik özellikler (Cinsiyet, yaş, Eğitim, Çocuk Sahibi Olma, Medeni Durum, Ailenin Sosyokültürel Düzeyi) ve iş seçimi (İşi Seçerken Etkili Olan Nedenler, Aynı Mesleği Tekrar Seçer misiniz, Yaptığımız İş Toplum Tarafından Önemseniyor mu, Mesleği Bırakma Düşüncesi, Başka İş Yapma Düşüncesi, Yapılan Görev, Çalışılan Birim, Mesleki Pozisyon) ile ilgili soruların yüzde dağılımının değerlendirilmesi sonucu elde edilen veriler ışığında açıklamalar yapılmıştır.

4.1. Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumu, Çocuk Sahibi Olma, Medeni Durum

Bu bölümde, araştırma probleminin çözümü için, araştırma kapsamına alınan Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarından toplanan verilerin analizi sonucu elde edilenlerin değerlendirmeleri yer almaktadır.

Tablo 45. Cinsiyet Durumuna Göre Dağılım

Cinsiyet	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erkek	209	209	51.0	51.0
Kadın	201	410	49.0	100
Toplam	410		100	

İş doyumunu etkileyen faktörlerden biride cinsiyettir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %51, 0'ünün (209) erkek ve %49, 0'unun (201) kadın olduğu görüldü.

Araştırma sonuçlarına göre kadın çalışan ve erkek çalışan sayılarının birbirine yakın olduğu görülmüştür.

Tablo 46. Yaş Durumuna Göre Dağılım

Yaş n=411	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-20 yaş	43	43	10.5	10.5
21-25 yaş	120	163	29.3	39.8
26-30 yaş	105	268	25.6	65.4
30 ve üzeri	142	410	34.6	100
Total	410		100	

Sağlık personelinin yaş gruplarına göre dağılımlarını gösteren Tablo 46'ya göre; 18-20 yaş arası olan %10.5 yüzdeyle 43 kişi, 21-25 yaş arası olan % 29, 3 yüzdeyle 120 kişi, 26-30 yaş arası olan %25, 6 yüzdeyle 105 kişi,, 30 yaş ve 30 yaştan fazla olan %25, 6 yüzdeyle 105 kişi bulunmaktadır.

Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarının yaş gruplarına göre dağılımı göz önüne alındığında, büyük çoğunluğu %34, 6'lık yüzdeyle 142 kişiden oluşan, 30 ve üzeri yaş grubundaki personel oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının yaş durumları göz önüne alındığında genç hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/3'ini oluşturduğu, orta ve ileri yaş grubunun ise genel toplamın yaklaşık 2/3 'ünü oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Mesleki kıdemi düşük olan yaşı küçük olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu durum; Kahramanmaraş ilinde göreve başlayan personelin bir kısmının kendi memleketi olması diğer bir kısmının ise ilden memnun kalmış olabileceğini düşündürmektedir.

Tablo 47. Eğitim Durumuna Göre Dağılım

Eğitim Düzeyi	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlkokul	8	2.0	2.0	2.0
Ortaokul	34	8.3	8.3	10.2
Lise	218	53.2	53.2	63.4
Önlisans	106	25.9	25.9	89.3
Lisans/ Yüksek Lisans	44	10.7	10.7	100
Toplam	410	100.0	100	

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri personelinin eğitim düzeylerine göre dağılımlarını gösteren Tablo 47'ye göre; 8 (%2) ilkokul, 34'ü (%8, 3) ortaokul, 218'i (%53, 2) lise, 106'sı (%25, 9) ön lisans ve 44'ü (%10, 7) lisans veya yüksek lisans mezunuydu. İş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biri eğitimidir. Bu nedenle Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının eğitim yönünden desteklenmesi iş doyumlarını arttıracaktır.

Tablo 48. Çocuk Varlığı Durumuna Göre Dağılım

Çocuk Varlığı=411	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	221	221	53, 9	53,9
Yok	186	407	45, 4	99,3
Cevapsız	3	410	0.7	100
Toplam	410		100, 0	

Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri personelinin çocuk sahibi olmalarına göre dağılımlarını gösteren Tablo 48'e göre; çocuğu olanların oranı % 53, 9 ile 221 kişi, çocuğu olmayanların oranı % 45, 4 ile 186 kişidir. Sağlık çalışanlarının ailesi ile ilgili, çalışanların sahip olunan çocuk sayısı göz önüne alındığında; sahip olunan çocuk sayısına “ var ” diyenlerin oranı genel toplamın yaklaşık 1/2'sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “ Yok” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/2'sine yakın olduğu görülmüştür.

Genel toplamın % 0, 7'lik yüzdeyle 3 kişi cevapsız bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının yarısından fazlasının çocuğu olduğu görülmektedir. Bunun nedeni ilde kreş imkanının iyi olması

ve ilin ihtiyaçlara cevap verebiliyor olması söylenebilir. Aynı zamanda çocuk sahibi olmayla düzenli aile yapısı iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo 49. Medeni Duruma Göre Dağılım

Medeni Durum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evli	264	264	64, 4	65, 2
Bekâr	139	403	33, 9	98,3
Boşanmış/Dul	2	405	0,5	98,8
Cevapsız	5	410	1, 2	100
Total	411		100	

Yapılan araştırmada katılımcıların medeni durumlarına göre dağılımlarını gösteren Tablo 49'a göre; evli olanların oranı % 64, 4 yüzde ile 264 kişi, bekâr olanların oranı % 33, 9 yüzde ile 139 kişi ve boşanmış/ dul olanların %0, 5 yüzde ile 2 kişidir. Genel toplamın % 1, 2'lik yüzdeyle 5 kişi cevapsız bırakmıştır. Sağlık çalışanlarının medeni durumları göz önüne alındığında; evli olanların oranı genel toplamın yaklaşık 2/3'sini oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Bekâr olanların ise genel toplamın yaklaşık 1/3 'i olduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yarısından fazlasının evli olduğu görülmüştür. Evlilerin iş hayatına ait sorumlulukları olduğu gibi evlilik yaşamına aitte görev ve sorumlulukları bulunmaktadır. Bekârlara oranla sorumlulukları daha da fazladır. Çalışanların, evli olmaları düzenli bir aile hayatı sürdürmelerini sağlamaktadır Bu iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmeti Çalışanlarının yarısından fazlasının evli olduğu görülmektedir. Evli çalışanların Kahramanmaraş ilini tercih etmelerinin sebebi ilin sakin olması ulaşım kolaylığının olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Tablo 50. Çalışanların Ailelerinin Sosyokültürel Düzeyleri

Ailenin Sosyokültürel Düzeyi n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Düşük	104	104	25.4	25.4
Orta	292	396	71.2	96.4
Yüksek	14	410	3.4	100.0
Toplam	410		100.0	

Araştırma Sağlık çalışanlarında “ Ailenizin sosyokültürel düzeyi nedir?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 50’ye göre; %25, 4 yüzdeyle 104 kişi “düşük”, %71, 2 yüzdeyle 292 kişi “orta” %3, 4 yüzdeyle 14 kişi “yüksek” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının ailelerinin sosyokültürel düzeyleri göz önüne alındığında; sosyokültürel düzeyi orta olan çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/4’nü oluşturduğu, düşük olarak belirtenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ni ve sosyokültürel düzeyi yüksek olarak tanımlayanların ise en düşük oranda olduğu görülmüştür. Sosyokültürel düzeyin düşük olması kişinin yaşadığı ortamı etkilemekte ve iş doyumunu azaltmaktadır.

4.2. Zararlı Alışkanlıklar, Antidepresan Kullanımı, Ruhsal Şikayet

Tablo 51. Zararlı Alışkanlıklara Göre Dağılım

Zararlı alışkanlıklar n=410	Sayı	Kümülatif sayı	Yüzde	Gerçek Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	147	147	35.9	35.9	35.9
Yok	263	410	64.1	64.1	100.0
Toplam	410		100.0	100.0	

Sağlık çalışanlarında zararlı alışkanlıklarının dağılımını gösteren Tablo 51’e göre; %35, 9 yüzdeyle 147 kişi “zararlı alışkanlığım var”, %64, 1 yüzdeyle 263 kişi “zararlı alışkanlığım yok” cevabını vermiştir. Bu çalışmada en yüksek oranı %64, 1 yüzdeyle zararlı alışkanlığı olmayan 263 kişi oluşturmuştur. Zararlı alışkanlığı olanlar %35, 9 yüzdeyle 147 olarak bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının zararlı alışkanlıkları göz önüne alındığında; zararlı alışkanlığı olan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/3’nün oluşturduğu, ve zararlı alışkanlığı olmayan 2/3’lük oranla 147 kişi olduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının sağlığa zararlı etkilerini iyi bildikleri alışkanlık yapan maddelerden uzak durdukları görülmektedir.

Tablo 52. Antidepresan Kullanma Durumuna Göre Dağılım

Antidepresan kullanımı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	50	50	12.2	12.2
Hayır	360	360	87.8	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Antidepresan kullanıyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 52’ye göre; %12, 2 yüzdeyle 50 kişi “evet”, %87, 8 yüzdeyle 360 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %87, 8 yüzdeyle antidepresan kullanmayan 360 kişi oluşturmuştur. Antidepresan kullanan çalışanlar ise %12, 2 yüzdeyle 50 kişi olarak bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının antidepresan kullanımı göz önüne alındığında; antidepresan kullanan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/10’nin oluşturduğu, ve düşük orana sahip olduğu görülmüştür. Yaklaşık genel toplamın 9/10’nun ise antidepresan kullanmadığı görülmüştür Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının antidepresan kullanmadıkları ve stresle ilaç desteği almaksızın mücadele ettikleri görülmektedir.

Tablo 53. Ruhsal Şikayet Durumuna Göre Dağılım

Ruhsal şikayet n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	238	238	58,0	58,0
Hayır	172	410	42.0	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ Ruhsal şikayetiniz var mı?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 53’e göre; %58,0 yüzdeyle 238 kişi “evet”, %42, 0 yüzdeyle 172 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Sağlık çalışanlarının ruhsal şikayetleri göz önüne alındığında; ruhsal şikayet yönünden sorunları olanlar genel toplamın yaklaşık 2/3’ni oluşturduğu, 1/3’nin iş ruhsal sorunu bulunmadığı görülmüştür. Kahramanmaraş İli

112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çalışanların yarısından fazlası ruhsal sorun yaşadıkları görülmektedir. Çalışanların iş ortamında yaşadıkları olumsuzluklar ve stres nedeniyle ruhsal problemler yaşadığı söylenebilir. Zor durumda çalışan personele gerekli desteğin sağlanması iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

4.3. Görev, Çalışılan Birim, Mesleki Kıdem, Mesleki Pozisyon

Tablo 54. Mesleki Durumlarına Göre Dağılım

Görev n=411	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Dr	14	14	3,4	3,4
Paramedic	61	75	14,9	18,3
Att	224	299	54,9	72,9
Hemşire	8	307	1,9	74,9
Sağlık Memuru	20	327	4,9	79,8
Şoför	83	410	20,2	100,0
Total	410		100,0	

Sağlık personelinin mesleklerine göre dağılımlarını gösteren Tablo 54'e göre; doktor olanların oranı % 3,4 yüzdeyle 14 kişi, paramedik olanların oranı 14,9 yüzdeyle 61 kişi, ATT olanların %54,9 yüzde ile 224 kişi, hemşire olanların oranı %1,9 yüzdeyle 8 kişi, sağlık memuru olanların oranı %4,9 yüzdeyle 20 kişi, şoför olanların oranı %20,2 yüzdeyle 83 kişidir. Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının görevleriyle ilgili durum göz önüne alındığında; ATT olarak çalışanların oranı genel toplamın yaklaşık 1/2'sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Hemşire olanların oranı ise genel toplamın yaklaşık 2/100'sine yakın olduğu ve en az grubu oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının 2/3'sinden fazlası ATT ve paramediktir. Çalışma 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde yapıldığı için bu durum beklenen sonuçtur. Çalışmaya katılanların çoğunluğunun öğrencilik döneminde 112 Acil Sağlık Hizmetlerine yönelik eğitim almış olmaları ve aldıkları eğitimle uyumlu iş yapmaları iş doyumlarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo 55. Çalıştıkları Birimlere Göre Dağılım

Çalışılan birime göre Dağılımı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
Komuta Kontrol	37	37	9.0	9.0
Hastane Acil servis	4	41	1.0	10.0
112 Acil	369	410	90.0	100.0
Toplam	410		100.0	

Çalışmaya katılanların “çalışılan birime” göre dağılımını gösteren Tablo 55 incelendiğinde; Komuta Kontrol Merkezinde 9.0 yüzdeyle 37 kişi, 1, 0 yüzdeyle 4 kişi hastane acil serviste ve 112 acil serviste 90, 0 yüzdeyle 369 kişiydi. Katılımcıların çalıştıkları birim göz önüne alındığında 9/10’u gibi büyük bir kısmı 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalıştığı, 1/10’luk kısmın ise Hastane Acil Servisleri ve Komuta Kontrol Merkezinde çalışmakta olduğu görülmüştür.

Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; sağlık çalışanları genelde kurumun teşkilat yapısına paralel olarak 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonlarında çalışmaktadırlar. Sahada çalışan personeller daha fazla efor sarf etmekte ve hastalarla daha fazla karşı karşıya gelmektedirler. Sahada çalışan personelin iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyecek güvenlik ve ağır iş koşullarına göre gerekli önlemlerin alınması gerektiği söylenebilir.

Tablo 56. Kıdem Durumuna Göre Dağılım

Kıdem n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 yıldan az	15	15	3.7	3, 7
1-5 yıl	231	246	56.3	60, 0
6-10 yıl	116	362	28.3	88, 3
11 yıl ve üzeri	48	410	11.7	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık personelinin mesleki kıdemlerine göre dağılımlarını gösteren Tablo 56’ya göre; “1 yıldan az” olan %3, 7 yüzdeyle 15 kişi, “1-5 yıl” olan %56, 3 231 kişi,

“6-10 yıl” olan %28, 3 yüzdeyle 116 kişi, “11 yıldan fazla” olan %11, 7 yüzdeyle 48 kişi bulunmaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarında, personelin birim kıdemlerine göre dağılımı göz önüne alındığında, büyük çoğunluğu “1-5 yıl” arasında %56, 3 yüzdeyle 231 kişi olarak görev yapan personel oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleki kıdemleri göz önüne alındığında genç çalışanların genel toplamın yaklaşık 9/10’nu oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Mesleki kıdemi yüksek olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çalışanların %60’ ı 5 yıl ve altı süredir görevde oldukları görülmektedir. Bu sayının fazla olması 112 Acil Sağlık Hizmetlerine son yıllarda çok sayıda personel alınmasından kaynaklanabileceği söylenebilir.

Tablo 57. Mesleki Pozisyon Durumuna Göre Dağılım

Mesleki Pozisyon	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
=411				
Kadro	389	389	94, 9	94, 9
Sözleşmeli	9	408	2, 2	97, 1
Diğer	12	410	2, 9	100, 0
Toplam	410		100	

Sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonlarının gösterildiği Tablo 57 incelendiğinde; kadrolu olanların %94, 9 ile 389 kişi, sözleşmeli olanların %2, 2 ile 9 kişi ve diğer olarak yanıt verenlerin %2, 9 yüzdeyle 12 kişiydi. Buna göre sağlık çalışanlarında büyük çoğunluğu %94, 9 ile 390 kişiydi. Sağlık çalışanlarının mesleki kadro durumları göz önüne alındığında 9/10’u kadrolu, 1/10’dan az bir kısmı sözleşmeli ve diğer olarak çalıştıkları görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çok büyük bir oranla kadrolu personel istihdam edilmektedir. İnsanlar doğası gereği kendilerini her konuda güvende hissetmek isteyeceklerdir. Kadrolu olarak görev yapan personelin sahip olduğu iş güvencesi çalışanların iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir.

4.4. İşini Seçmede Etkili Olan Faktörler, İşinizi Tekrar Seçer misiniz, Toplum Tarafından Önemsenme, Mesleği Bırakma Düşüncesi, Başka İşe Geçme Düşüncesi, Kendini Yeterli Bulma

Tablo 58. İşlerini Seçmede Etkili Olan Faktörlere Göre Dağılım

İş seçimindeki en önemli faktör n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
İş güvencesi	153	153	37.3	9.0
İşin niteliği	137	290	33.4	10.0
Hizmet koşulları	36	326	8.8	79.5
Ücret	84	410	20.5	100.0
Toplam	410		20.5	

Sağlık personelinin yaptığı işi seçmede etkili faktörleri gösteren Tablo 58'e göre; "iş güvencesi" nedeniyle %37, 3 yüzdeyle 153 kişi, "işin niteliği" nedeniyle %33, 4 yüzdeyle 137 kişi, "hizmet koşulları" nedeniyle %8, 8 yüzdeyle 36 kişi, "ücret" nedeniyle %20, 5 yüzdeyle 84 kişi olarak bulunmaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarında, personelin işi seçmesini etkileyen en önemli iki faktör işin güvence sağlaması ve işin niteliği oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleği seçmelerini etkileyen faktörler göz önüne alındığında çalışanların 2/5'nin "iş güvencesi" nedeni ile, yaklaşık 1/3'nün "işin niteliği", yaklaşık 1/10'nun "hizmet koşulları", 1/5'nin "ücret" in oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çalışanların büyük kısmı işlerini seçmede yaptıkları işin niteliği ya da iş güvencesinin etkili olduğu görülmektedir. Sağlık kolunda iş bulmanın daha kolay olması ve kadrolu atanma şansının varlığının çalışanların işi seçmesinde etkili birer faktör olduğu söylenebilir. Bunun yanında işin niteliği için seçimin yüksek olan etkenlerden biri olması çalışanların işlerini severek yapmalarında etkili olacaktır. İşin niteliğini çalışanların sevmesi ve iş güvencesi iş doyum düzeyini olumlu yönde etkileyecek faktörlerdir.

Tablo 59. Mesleği Tekrar Seçme Durumuna Göre Dağılım

Seçme şansı n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	231	231	56.3	56.3
Hayır	179	410	43.7	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık personelinin mesleklerini tekrar seçme düşünceleri gösteren Tablo 59'a göre; "Evet" diyenlerin %56, 3 yüzdeyle 231 kişi, "Hayır" diyenlerin %43, 7 yüzdeyle 179 kişi olduğu görülmektedir. Buna göre sağlık çalışanlarında, personelin Mesleği tekrar seçme düşüncesi % 56, 3 yüzdeyle 231 kişiyle ağır basmaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleği tekrar seçme düşüncesi göz önüne alındığında ½'den fazlasının evet dediği, yaklaşık 2/5'nin hayır olarak cevap verdiği görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; sağlık çalışanlarının yarısından fazlası aynı mesleği tekrar seçmeyi düşündükleri görülmektedir.

Çalışanların aynı mesleği tekrar seçme isteği yaptıkları işi benimsedikleri ve sevdikleri yönünde yorumlanabilir. Aynı mesleği tekrar seçmek istemeyen personellerin rahatsız oldukları konuların belirlenmesi için gerekli çalışmalar yapılarak iş doyumlarını arttırmaya yönelik önlemlerin alınmasının gerektiği söylenebilir.

Tablo 60. Mesleklerine Toplum Tarafından Verilen Önem

Toplum tarafından verilen önem n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	165		40.2	40.2
Hayır	245		59.8	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık personelinin yaptıkları işe toplumun önem verip vermediği düşüncesinin dağılımını gösteren Tablo 60'a göre; "Evet" olan %40, 2 yüzdeyle 165 kişi, "Hayır" olan %59, 8 245 kişi bulunmaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarında,

%59, 8 yüzdeyle 245 kişiyle personelin yaptığı işe toplumun önem vermediği düşüncesi oluşturmaktadır. Sağlık çalışanlarının yaptığı işe toplumun önem verme düşünceleri göz önüne alındığında çalışanların genel toplamının yaklaşık 3/5'nin toplumun yaptıkları işi önemsemediği, 2/5'nin ise toplumun yaptıkları işi önemsemedikleri düşüncesi olduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çalışanların çoğunluğu mesleklerinin toplum tarafından önemsenmediği düşüncesinde oldukları görülmektedir. Toplum tarafından değer verilen işleri yapmak çalışanların iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Gerek çalışanlardaki bu düşüncüyü ekarte etmek gerekse toplumda oluşmuş olabilecek ön yargının önüne geçmek çalışanların iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 61. Mesleği Bırakma Düşüncesi

Mesleği bırakma düşüncesi n=410	Sayı	Kümülatif sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	159	159	38.8	38.8
Hayır	251	410	61.2	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “mesleği bırakma düşünceniz var mı?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 61'e göre; %38, 8 yüzdeyle 159 kişi “evet”, %61, 2 yüzdeyle 251 kişi “hayır cevabını vermiştir. Bu araştırmada en yüksek oranı %61, 2 yüzdeyle mesleği bırakma düşüncesi 251 kişi oluşturmuştur. Mesleğini bırakma düşüncesi oranı ise %38, 8 oranında olduğu görülmüştür. Sağlık çalışanlarının mesleği bırakma düşüncesi göz önüne alındığında; mesleğini bırakma düşüncesi olan çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/5'ni oluşturduğu, ve mesleğini bırakma düşüncesi olmayan çalışanların ise 2/5'ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; mesleği bırakma düşüncesi olmayan ve çoğunluğu oluşturan personelin yeni iş bulamama kaygısından veya işi sevdiğinden dolayı işi bırakma düşüncesinde olmadığı söylenebilir. Ama işi bırakma düşüncesi olan kısmı oluşturan personelin rahatsız olduğu konuların belirlenerek gerekli önlemlerin alınması iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyecektir.

Tablo 62. Başka İş Yapma Düşüncesi

Başka iş n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	92	92	22.4	22.4
Hayır	318	410	77.6	100.0
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “ başka bir iş yapmak ister misiniz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 62’ye göre; %22, 4 yüzdeyle 92 kişi “evet”, %77, 6 yüzdeyle 318 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu çalışma sonuçlarına göre çalışanların büyük çoğunluğu başka işe geçmeye düşünmemektedir. Sağlık çalışanlarının başka işe geçme isteği göz önüne alındığında; başka işe geçme düşüncesi olan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/5’ni oluşturduğu, geçmek istemeyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 4/5’ni oluşturduğu görülmüştür. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; işi bırakma düşüncesi olmayan personelin çoğunlukta olması, başka işe geçme düşüncesi olmayan personel sayılarını destekler niteliktedir. Çoğunluğun yaptığı işte, ağır şartlara rağmen kalmayı seçmeleri iş doyum düzeylerinin olumlu bir sonucu olduğu söylenebilir.

Tablo 63. Kendini Yeterli Bulma

Yeterli Bulma n=410	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	231	231	56.4	56.4
Hayır	174	405	42.4	100.0
Cevapsız	5	410	1.2	
Toplam	410		100.0	

Sağlık çalışanlarında “Mesleğinizi icra ederken kendinizi yeterli buluyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan Tablo 63’e göre; %56, 4 yüzdeyle 231 kişi “evet”, %42, 4 yüzdeyle 174 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu soruyu %1, 2’lik yüzdeyle 5 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu çalışmada en yüksek oranı %56, 3 yüzdeyle mesleğini icra ederken kendini yeterli bulan 231 kişi oluşturmuştur. Kendini yetersiz hissedilen çalışanların oranı ise %42, 4 gibi

azımsanmayacak bir oran olarak bulunmuştur. Sağlık çalışanlarının kendini yeterli bulma oranları ele alındığında; kendini yeterli bulanların oranı çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/5'nü oluşturduğu görülmüştür. Kendini yeterli hissetmeyenlerin oranı ise genel toplamın yaklaşık 2/5'sini oluşturduğu görülmüştür. Kendini yeterli bulmayanların ise oranı azımsanmayacak düzeydedir. Kahramanmaraş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları arasında yapılan araştırma sonucuna göre; çalışanların büyük çoğunluğunun mesleklerinin icrası esnasında kendilerini yeterli buldukları görülmektedir. Elde edilen bu bilgiler ışığında kişilerin aldıkları eğitimin yeterli olduğu ve çalışanların yeterli bilgi ve beceriye sahip oldukları söylenebilir. Çalışanların işlerini yaparken kendilerine güvenmeleri özgüvenlerini arttıracak ve bu durum iş doyumlarını olumlu yönde etkileyecektir.

SONUÇ

İş insanların güç harcayarak bir şeyler üretmesidir. İş doyumunu çalışanın işine karşı geliştirdiği duygusal bir tepkidir. İş doyumunu hem çalışan hem de kurum için önemli bir kavramdır. İş doyumunu 1920' li yıllarda incelenmeye başlamış ancak önemi daha sonraki yıllarda anlaşılmıştır. Günümüz koşullarında ortaya çıkan rekabet ortamı üretimin hızlanmasını ve hizmet kollarında ise kalitenin artmasını gerekli hale getirmiştir. Gerek hizmet kollarında gerekse üretim kollarında verimliliği artırmanın yollarının aranmaya başlanması ile birlikte iş doyumunu kavramı önem kazanmıştır. Örgütler gerek üretimi hızlandırmak gerekse hizmet kollarında verilen hizmetin kalitesini arttırmayı hedeflemişlerdir, bu yüzden çeşitli önlemler alma gereği duymuşlardır. İş doyumunu arttırmaya yönelik müdahaleler alınması bu önlemlerdendir.

Çalışanların performansını etkileyen iş doyumunu çeşitli faktörlerden olumlu veya olumsuz yönde etkilenmektedir. İş doyumunu etkileyen bu faktörler çevresel ve bireysel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir. Çalışanların birbiri ile olan ilişkilerinin iyi olması, alınan ücretin yeterli olması, eğitim seviyesi, iş güvencesi, katılımcı yönetim anlayışı, ödüllendirme, yükselme olanaklarının yeterli olması, çalışma ortamının fiziki koşullarının iyi olması, çalışanlara kendilerini geliştirme imkanı verilmesi, azaltılmış iş günü sayısı, çalışanlar arasında monotonluğu engellemek için rotasyon uygulanması ve çalışanların kendilerine uygun işlerde çalıştırılmaları iş doyumunu etkilemektedir. Bireylerin çalışmak istedikleri işlerde çalışmaları, örgütlerde çalışanlar arasında adaletin sağlanması, iş otamlarından memnun olmaları, ast ve üstlerle iletişimlerinin iyi olması ,örgüt içinde iletişimin sağlanması, çalışma ortamındaki fiziki koşulların düzeltilmesi, çalışanların eğitim seviyesine uygun işlerde çalıştırılmaları iş doyumlarını arttıracaktır. İş doyumunu yüksek olan bireyin kendine güveni artacak, iletişimi daha iyi olacak ve verimliliği artacaktır.

Çalışanların iş doyumunun artması kişinin işine karşı tutumunu olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanlar vakitlerinin çoğunu iş yerinde geçirmektedir. İş doyumunu görülemez ancak hissedilebilen bir kavramdır. İş doyumunu çalışanları hem bedensel

hem de ruhsal yönden etkilemektedir. İş doyumu artan çalışan işine karşı olumlu duygular besleyecek ve daha verimli hale gelecektir. İş doyumunun yüksek olmasının tersi olarak iş doyumunun sağlanamaması ise olumsuz duygulara yol açar. İş doyumunun sağlanamaması çalışanın işine karşı olumsuz duygular beslemesine, işe geç gelmesine, devamsızlık yapmasına ve verimliliğin düşmesine neden olmaktadır. Çalışan sağlığına ve güvenliğine önem vermeyen sadece üretim amaçlı kurumlarda , çalışan sağlığı ve güvenliği de tehlikeye atılmaktadır. İş doyumunsuzluğu yaşayan çalışanlarda iş kazası geçirme riski de artabilmektedir. İş doyumunun sağlanamaması çalışanın iş hayatı yanında aile hayatını ve ruhsal durumunu da olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Hızlı gelişime bağlı olarak sağlık hizmetlerinin kapsam, kalite ve etkinliğini arttırmaya yönelik çalışmalar hız kazanmıştır. Bu bağlamda hastane sayıları, 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonu ve aile sağlığı merkezleri sayıları arttırılmıştır. Bu sağlık kuruluşlarının sayılarındaki artmayla birlikte doktor, hemşire, acil tıp teknisyeni ve paramedik sayıları da artış göstermiştir. Sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesinin ve etkinliğinin istenilen seviyeye ulaşması için ; fiziki koşulların oluşturulması , gerekli insan gücünün sağlanması yanında çalışanların iş doyum düzeyleri önem taşımaktadır. Sağlık Hizmetleri yoğun iş gücüne dayalı bir alandır. Sağlık alanında nitelikli hizmet verebilmek çalışanların özverili olması ile mümkündür.

Varsayımların değerlendirilmesi ise şu şekildedir:

“ i - 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin tutulan nöbet sayısı ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.” Bu varsayım tutarlı çıkmıştır. Çünkü fazla sayıda nöbet tutan personelin daha az nöbet tutan personele göre iş doyum düzeyi ortalamaları daha düşük bulunmuştur. Fazla nöbet tutulması 112 Acil Sağlık hizmetleri biriminde çalışan personelin strese maruz kalması ve yoğun nöbetlerden dolayı yorulmasına neden olmaktadır. Bu durum iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir.

“ ii - 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin eğitim düzeyinin artması ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin eğitim düzeylerine göre iş doyum düzeyini en düşük tanımlayanlar üniversite mezunlarıdır. 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışan personelin mesleklerine göre iş doyum düzeyleri incelendiğinde, iş doyum düzeyini en düşük tanımlayan meslek grubu doktorlar olmuştur. Paramediklerin ve Acil tıp teknisyenlerinin büyük çoğunluğu iş doyum düzeylerini orta düzeyde olarak tanımlamışlardır. Doktorların yükselme isteklerinden dolayı iş doyum düzeyleri olumsuz yönde etkilendiği görülmüştür.

“ iii - 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin iş yerinin fiziki koşullar ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.” Bu varsayım tutarlı çıkmıştır. Örgütsel ve çevresel faktörler çalışanların iş doyum düzeyini etkilemektedir. İş doyum düzeylerindeki düşüklük çalışanların verimliliğini azaltmasının yanında hem bedenen hem de ruhen olumsuz yönde etkilemektedir. 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanların bir ekip halinde çalışmayı gerektiren, yoğun ve stresli bir meslektir. 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanları hastane dışında çalışmakta ve daha güvensiz ortamlarda hizmet vermektedirler. Bu gibi olumsuz etkenler çalışanların iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle kaza ve afet durumları hızlı hareket etmeyi gerektiren durumlardır. Bu durumlarda olay yerinde müdahale ve hızlı bir şekilde hastaneye sevk sağlık açısından önemlidir. Yapılan araştırmada fiziki koşulları olumlu bulduğunu belirten personelin iş doyum düzeyi ortalaması, olumsuz olduğunu belirten çalışandan yüksek bulunmuştur. Fiziki koşullar iş doyum düzeyini etkileyen örgütsel faktörlerdendir. Fiziki koşulların iyi olmasının iş doyum düzeyini olumlu yönde etkilemesi beklenmektedir, bu sonuç araştırmamız tarafından desteklenmiştir.

“ iv - 112 Acil Sağlık Hizmetleri istasyonunda çalışan personelin yaş ve hizmet süreleri ile iş doyum düzeyleri arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.” Bu varsayım tutarsız çıkmıştır. Çünkü iş doyum düzeyi ortalamasının yaşla birlikte artış gösterdiği ancak bu artışın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının toplam hizmet sürelerine göre dağılımın

incelendiğinde çalışanların çoğunluğunun genç yaşta olduğu görülmüştür. Genç yaşta ki çalışan sayısının fazla olmasının nedeni, çalışanların birim değiştirmesi ya da erken emekli olmasından kaynaklanabilir.

Çalışmaya katılan personelin % 59.8'i yaptıkları işe toplum tarafından önem verilmediğini ifade etmektedir. İnsanlar yaptıkları işlere bağlı olarak toplumda belli bir statüye sahip olurlar. Toplu tarafından önem verilmemesi çalışanların iş doyum düzeylerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çalışmaya katılanların yaptıkları mesleği neden seçtikleri konusu irdelendiğinde % 37.8'i iş güvencesi nedeniyle seçtiklerini belirtmişlerdir. Çalışanlar gelecek kaygısı yaşamak istemezler ve kendilerini güvende hissetmek isterler. Kendini güvende hissetme çalışanların iş doyumlarını olumlu yönde etkilemektedir.

Örgütler üretimin yüksek olmasını amaçlarlar. Modern yönetim yaklaşımı ile çalışanların iş doyum düzeyleri önem kazanmaktadır ve bu yönde çalışmalara önem verilmektedir. Sağlık hizmetleri insan gücüne bağımlı emek yoğun bir hizmet koludur. Sağlık alanında çalışanlar yaptıkları işlerin doğası gereği stres altındadırlar. Sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyleri risk altındadır. Bu nedenle sağlık alanında çalışan yöneticiler sağlık alanında çalışan personellerin iş doyum düzeylerini olumlu yönde etkileyecek önlemler almaya çalışmalıdırlar. Bu sayede verilen hizmetin kalitesi de arttırılacaktır.

KAYNAKÇA

- Ak, Ö., Personel Seçim Sürecinde Aday Başvuru Yolları İle İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011
- Akıncı, Z., “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler, Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi, Antalya, S.4, 2002
- Akkuş, B., Ticaret Bankalarında Çalışanların İş Doyumu: Şanlıurfa Örneği, HRÜ, SBE, YYLT, Şanlıurfa, 2012
- Arcak, R. - Kasımoğlu, E., “Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri” Dicle Tıp Dergisi, C.33, S.1, Diyarbakır, 2006
- Arısoy, B., Örgütsel İletişimin Motivasyon ve İş Doyumu Üzerine Etkileri, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007
- Arud, D. E. – Atçı, H. – Akan, B. – Albayrak, D. – Gökçınar, D. - Göğüş, N., “Anesteziyoloji ve Reanimasyon Kliniği Asistanlarının Yoğun Bakım Çalışma Dönemlerinin, Tükenmişlik, İş Doyumu, İşe Bağlı Gerginlik ve Durumluluk – Süreklilik Kaygı Düzeylerine Etkisi” Şişli Etfal Hastanesi Tıp Bülteni, C.44, S.3, İstanbul, 2010
- Aşık, N.A., “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme” TİD, C.31, S.467, Ankara, 2010
- Aydın, D., Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş Doyumu, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2006
- Aydın, M., Mersin Belediye Sınırları İçinde Çalışan Ebelerin Mesleki Doyumu, MÜ, SABE, YYLT, Mersin, 2007

- Babaoğlu, Ü. T. – Cevizci, S. – M. Arslan, M., “İstanbul’da Çalışan Veteriner Hekimlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri” Kafkas Uni Vet Fak Derg, C.18, S.4, Kars, 2012
- Baloğlu, N. - Karadağ, E. - Çalışkan, N. – Korkmaz, T., “İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Benlik Saygısı ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” AEÜ, Kırşehir Eğitim Fakóltesi Dergisi, C.7, S.2, Kırşehir, 2006
- Başaran, İ. E., Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Ankara, 2000
- Başkan, R., “Çalışma Barışı ve Esneklik Tartışmalarında Farklı Bir Yaklaşım” Mercek Dergisi, C.4, S.15, İstanbul, 1999
- Baysal, E., Hemşirelerde Öz-Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010
- Bingöl, D., İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul, 2003
- Bozkurt, Ö. – Bozkurt, İ., “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması” Doğuş Üniversitesi Dergisi, C.9, S.1, İstanbul, 2008
- Canbay, S., İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ve Denetim Odağı İlişkisi, DEÜ, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, YYLT, İzmir, 2007
- Cebeci, S., Okul Müdürlerinin İş Doyumu Düzeyleri, Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2006
- Çam, O. - Akgün, E. - Gümüş, A. B. - Bilge, A. - Keskin, G.Ü., “Bir Ruh Sağlığı ve Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” Anadolu Psikiyatri Dergisi, C.6, S.4, Sivas, 2005
- Çelik, S., Hemşirelerin Profesyonellik Davranışlarının iş Doyumuna Etkisi, GÜ, SABE, YYLT, Ankara, 2010

- Çınar, İ.- Kavlak, O., “İzmir İlinde Çalışan Ambulans ve Acil Bakım Teknikerlerinde İş Doyumunun ve Buna Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi” Akademik Acil Tıp Dergisi, C.8, S.3, İzmir, 2009
- Çimen, M. - Şahin, İ., “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesi” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.5, S.4, Ankara, 2000
- Çivilidağ, A., Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri, SÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Konya, 2011
- Çoban, S., Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Etkileri: İstanbul Örneği, Sakarya Üniversitesi, SBE, YYLT, Sakarya, 2010
- Demirkol, İ., Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, Mersin, 2006
- Dikmetaş, E., “Hastane Personelinin Çalışma, İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma” ÇÜ, SBED, C.15, S.2, Adana, 2006
- Dilsiz, B., Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi, SÜ, YYLT, Konya, 2006
- Dinçer, E., Emniyet Çalışanlarında Örgütsel Stresin İş Doyumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi: Zonguldak İli Emniyet Müdürlüğünde Bir Uygulama, ZKÜ, SBE, YYLT, Zonguldak, 2010
- Eğimli, A. T., “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma” ATATÜRK ÜNİ, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, C.23, S.3, Erzurum, 2009

- Elbirlik, M., Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan İngilizce Okutmanlarının İş Doyumu Örgütsel Bağlılık İlişkisi, YTÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2001
- Erdem, B., İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi, MÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2010
- Erdogan, Y. E., Hizmet İşletmelerinde Yöneticilerin Liderlik Davranışları İle Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması: Kütahya İli Örneği, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2010
- Erel, E., Kavramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar Doğrultusunda İlköğretim Okullarında Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumları: Ankara İli Örneği, GÜ, YYLT, Ankara, 2004
- Eren, E., Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar), İstanbul, 2009
- Eren, T. A., Onkoloji Hemşirelerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi, MÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2008
- Erol, G., Türk Basınında Yansıyan Dönüşümün Gazetecilik Kimliğine Yansıması Türkiye’de Medya Profesyonelinin İş Doyumu ve Mesleği ile Aidiyet İlişkisi Üzerine Analiz Çalışması, Ege Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2010
- Ertürk, E. - Keçecioğlu, T., “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama” Ege Akademik Bakış, C.12, S.1, İzmir, 2012
- Gülner, B., Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu, İstanbul, 2007
- Güven, M.- Bakan, İ. - Yeşil, S., “Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması” Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.12, S.1, Manisa, 2005
- Izgar, H., Endüstri ve Örgüt Psikolojisinin Kapsamı ve Tarihi Gelişimi, Konya, 2012

- İnandık, Z., Müzik Öğretmenlerinin İş Doyumu Düzeylerinin Farklı Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2010
- İnce, S., Hacettepe Üniversitesi İhsan Doğramacı Çocuk Hastanesinde Çalışanların İş Doyum Düzeyleri, HÜ, SABE, YYLT, Ankara, 2005
- Kalay, F. - Arslan, H. - Oflas, Ş., “Kadro lu ve 4/B Sözleşmeli Yardımcı Sağlık Personellerinin İş Doyumlarının Karşılaştırılması” SÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S.29, Konya, 2013
- Kalay, F., Bilişim Teknolojilerinin İş Stresi ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri: Kuram ve Türk Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, SÜ, SBE, Doktora Tezi, Konya, 2009
- Karadoğan, N. B., Yöneticilerin Sosyal Zekâ Seviyelerinin Çalışanların İş Doyumuna Etkisi, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2010
- Karakuzu, S., Denizli İl Merkezinde Bulunan İlkokullarda Görev Yapan Sınıf Öğretmenleri ve Ortaokullarda Görev Yapan Branş Öğretmenlerinin İş Doyumunun İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2013
- Kavi, İ., Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Maskulin Mesleklerde Çalışanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre İş Doyumlarının ve Motivasyonlarının Karşılaştırılması, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2010
- Keser, A., “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması” KOÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C.11, S.1, Kocaeli, 2006
- Keser, A., Çalışma Yaşamında Motivasyon ve Yaşam Tatmini, İstanbul, 2006
- Kış, E., Geleneksel ve Sanal Ofislerde İş Doyumu: Bir Alan Araştırması, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2009

- Koç, E., İstanbul'daki Kadın Doğum ve Çocuk Hastanelerinde Çalışan Ebelerin Görev Yetki Sorumluluklarını Algılamaları ve İş Doyumlarının Değerlendirilmesi, İÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2011
- Köksal, E., İş Tatmini Açısından Kütahya Emniyet Müdürlüğünde Karşılaştırmalı Bir Uygulama: Adli Polis - İdari Polis, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2005
- Köksal, Z., Terörle Mücadele Birimlerinde Görevli Emniyet Personelinin Hizmetiçi Eğitiminin Personel Üzerindeki Etkileri, GÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2001
- Koroğlu, Ö., İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi (Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma), Balıkesir Üniversitesi, SBE, Doktora Tezi, Balıkesir, 2011
- Kurumahmut, D., İstanbul'daki Özel Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Hemodiyaliz Hemşirelerinin Stres Düzeyleri ve Stres Düzeylerinin İş Doyumuna Etkisi, HÜ, SABE, YYLT, İstanbul, 2010
- Meriç, N., "Türk ve Alman İş Hukukunda Kısmi Süreli Çalışma" Legal İş Hukuku ve Sosyal Güvenlik Hukuku Dergisi, C.2, S.8, İstanbul, 2005
- Orhan, N., Aday Öğretmenlerin Mesleki Tutumları ve İş Doyumu Düzeyleri, DEÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, İzmir, 2013
- Öğretmen, H., Mersin İli Tarsus İlçesinde Görev Yapan Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma: Mobbingin İş Doyumuna Etkisi, ÇAĞ ÜNİ, SBE, YYLT, Mersin, 2013
- Özaydın, M. M. – Özdemir, Ö., "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi, S. 6, C. 1, 2014

- Özçelik, B., Belediyelerde Çalışan İşgörenlerin Durumluluk Kaygı, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2009
- Özdipçiner, N. S. – Kalıncara, V., “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği” Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, C.16, S.1, Ankara, 2005
- Özkalp, E. - Kirel, Ç., Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2001
- Sabuncuoğlu, Z., Personel Yönetimi, İstanbul, 1991
- Sarı, S., Çalışanların Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Arasındaki İlişkiler Bankacılık Sektörü: Antalya Örneği, ADÜ, SBE, YYLT, Aydın, 2011
- Saygılı, M. - Çelik, Y., “Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyum Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.14, S.1, Ankara, 2011
- Selvi, E. D., İş Doyumu ve Performans Algısı: Ankara Trafik Denetleme Şube Müdürlüğü Örneği, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ceza Adaleti Anabilim Dalı, YYLT, Ankara, 2013
- Semercioğlu, M. S., Özel ve Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerin İş Doyumu ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Alan Çalışması, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2012
- Sevimli, F., “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.1, İzmir, 2005
- Sun, H. Ö., İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 2002

- Şahin, Z., Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşireler İle Bir Vakıf Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Stres ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2011
- Şengül, A., İş Doyumu ve Tüketici Tatmini İlişkisi Kamu ve Özel Kesim Sağlık Hizmetlerinde Hekimlerin İş Doyumunun Hasta Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma, CBÜ, SBE, Doktora Tezi, Manisa, 2008
- Tekbalkan, M., Dış Kaynaklardan Yararlanan Otel İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT , Ankara, 2010
- Tekerci, H., Farklı Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Mesleki Doyumlarının ve Tutumlarının İncelenmesi, GÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Ankara, 2008
- Tözün, M. – Çulhacı, A. - Ünsal, A., “Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu” TAF Preventive Medicine Bulletin, C.7, S.5, Eskişehir, 2008
- Turhan, I., Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerine Etkisi, DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2010
- Tülek, M. E., Vakıf Üniversitelerinde Görev Yapan İngilizce Okutmanlarının İş Doyumu – Örgütsel Bağlılık, YTÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2008
- Uyargil, C., İş Analizi ve İş Dizaynı, İnsan Kaynakları Yönetimi, Eskişehir, 1997
- Varışlı, Y., İnşaat Firmalarında Çalışanların İş Doyumu, ÇÜ, Fen Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Adana, 2010
- Y. Kılıç, Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet ve İş Doyumu Algıları Arasındaki İlişki, FÜ, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Elazığ, 2013
- Yavaş, T., Kırsal Alanda ve Kent Merkezinde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinin İş Doyumu, FÜ, SBE, YYLT, Elazığ, 2007

Yavuz, A., Esnek Çalışma ve Endüstri İlişkileri'ne Etkisi, Ankara, 1995

Yıldız, B., İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin İş Stresi, Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumuna Yönelik Algılarının İncelenmesi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2013

Yılmaz, H. - Karaman, A., “Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Çalışma” SDÜ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.14, S.3, Isparta, 2009

Yılmaz, H., İş Stresi Bataryası'nın Genel İş Doyumu Ölçeği'nin Revize Edilmesi, İÜ, SBE , YYLT , İstanbul, 2013

.....<http://doktormeslegi.nedir.com/#ixzz3MuydKn1d> (25.12.2014)

Millî Eğitim Bakanlığı, Acil Sağlık Hizmetleri Acil Sağlık Hizmetlerinin Yapısı 2011 ; www.mtegm.mersinelazıgibursa.gov.tr, (19.12.2014)

EKLER

EK-1: Anket Soruları

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU (KAHRAMANMARAŞ 112 ACİL SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU ve ETKİLEYEN FAKTÖRLER)

Değerli Meslektaşlarım,

Bu çalışma ; Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarında iş doyumunu ve etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Çalışma Beykent Üniversitesi Mezuniyet Tezime ve gerekli kurum ve kuruluşlara ışık tutacaktır. Ankette ad, soyad, adres bilgileri yer almamaktadır. Lütfen yazmayınız. Verdiğiniz cevaplar kesinlikle paylaşılmayacaktır. Doğru, samimi verdiğiniz cevaplar doğrultusunda anlam kazanacaktır. Anketi doldurmanız dileğiyle kıymetli zamanınızı ayıracağınız ve işbirliğiniz için şimdiden teşekkürlerimi sunarım, saygılarla.

Beykent Üniversitesi

Beykent Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi: Medine Arık

Tez Danışmanı Prof.Dr.M.Fikret Gezgin

medine_elb@hotmail.com

gezginmf@gmail.com

I.ÇALIŞMA ORTAMI VE
ALİŞKANLIKLARLA İLGİLİ
SORULAR

1.112 Acil Sağlık Hizmetlerinde
çalışma kıdeminiz nedir?

- 1 yıldan az
- 1-5 yıl
- 6-10 yıl
- 11 yıl ve üzeri

2.Hangi birimde çalışıyorsunuz?

- Komuta Kontrol Merkezi
- Hastane Acil Servisi (enteğre)
- 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonu

3.Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

- Evet
- Hayır

4.Mesleğinizi seçmenizdeki en önemli
faktör nedir?

- İş güvencesi
- İşin niteliği
- Hizmet koşulları
- Ücret maaş güvencesi

5.Seçme şansınız olsaydı aynı mesleği
seçer miydiniz?

- Evet
- Hayır

6. Mesleğinize Toplum tarafından
önem verildiğini düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

7.Mesleğinizi bırakmayı düşündünüz
mü?

- Evet
- Hayır

8.Vaka olmadığı saatlerde dinlenme
odanız var mı?

- Evet
- Hayır

9.Telsiz vb cihaz(araç-gereç)ın
çalışırken sağlığınızı olumsuz yönde
etkilediğini düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

10.Alkol, sigara vb zararlı
alışkanlıklarınız var mı?

- Evet
- Hayır

11.Antidepresan kullanıyor musunuz?

- Evet
- Hayır

12.Vakalarda hastalıklara karşı
kendinizi koruyucu önlemler alıyor
musunuz?

- Evet
- Hayır

13.Çalıştığınız birimde çalışan
personelin yeterli olduğunu düşünüyor
musunuz?

- Evet
- Hayır

14.Ortalama günlük vaka sayınız
kaçtır?

- 0 vaka
- 1 vaka

•1-5 vaka

•6 ve üzeri

15.Aylık hasta nakil sayınız kaçtır?

•0

•1-5 nakil

•6 ve üzeri nakil

16.Nöbet tutuyormusunuz?

•Evet

•Hayır

17.Evet ise kaç nöbet tutuyor sunuz?

•4 ve altı

•5- 8 nöbet

•9 ve üzeri

18.Nöbet sonrası izin süreniz yeterli mi?

•Evet

•Hayır

19.Nöbet sonrası dinlenme olanağınız yeterli mi?

•Evet

•Hayır

20.Çalıştığınız kurumda çalışma saatlerinizin nöbet usulü mü yoksa vardiya usulü mü olmasını istersiniz?

• Nöbet usulü

• Vardiya usulü

21.Nöbete geldiğinizde olumsuz duygular hissediyor musunuz?

•Evet

•Hayır

22.Çalıştığınız kurumda yeterli düzeyde güvenlik sağlanıyor mu?

•Evet

•Hayır

II.İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN SORULAR

23.Öğrencilikte aldığınız eğitimin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet yeterli
- Hayır yetersiz

24.Hizmetiçi eğitim alıyor musunuz?

- Evet
- Hayır

25.Hizmetiçi aldığınız eğitimin yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet yeterli
- Hayır yetersiz

26.Sizce işinizdeki ücret seviyesi nedir?

- Düşük
- Orta
- Yüksek

27.Kurumunuzda yaptığınız işin ücret olarak karşılığını aldığınızı düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

28.Daha düşük ücretle başka işte çalışmayı istermiydiniz?

- Evet
- Hayır

29.Sosyo ekonomik bakımdan kendinizin ve ailenizin aşağıdaki gruplardan hangi seviyede olduğunu düşünüyor sunuz?

- Düşük

•Orta

•Yüksek

30.Ekip arkadaşlarınız üstüne düşen görevi yapıyor mu?

- Evet
- Hayır

31.Ekip arkadaşlarınızın size değer verdiğini düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

32.Müdahalelerinizde doğru ve hızlı kararlar verdiğinizi düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

33.Karşılaştığınız sorunlarda hızlı ve pratik çözümler üretebiliyor musunuz?

- Evet
- Hayır

34.Çalışma ortamınızda fiziki koşullar (ısıtma, aydınlanma, havalandırmavb) yeterli mi?

- Evet
- Hayır

35. 112 çalışma kıyafetinizden memnun musunuz?

- Evet
- Hayır

36.Aldığınız olumsuz tepkiler müdahalenizi olumsuz etkiliyor mu?

- Evet
- Hayır

37.Müdahalelerde kendinizi baskı altında hissediyor musunuz?

- Evet
- Hayır

38.Olumsuzluklarla karşılaştığınızda kendinizi değersiz hissediyor musunuz?

- Evet
- Hayır

39.Yaptığınız işe dikkatinizi verebiliyor musunuz?

- Evet
- Hayır

40.Sizce verdiğiniz sağlık hizmeti hızlı ve yeterli mi?

- Evet
- Hayır

41.Olay yerinde müdahalelerde karar vermekte güçlük çekiyor musunuz?

- Evet
- Hayır

42. Aldığınız vakalarda hasta mahremiyetinin siz ve arkadaşlarınız tarafından yeterince sağlandığını düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

43. Nöbete geldiğinizde olumsuz duygular hissediyor musunuz?

- Evet
- Hayır

44.Kurumunuz tarafından düzenlenmiş tam görev dağılımının belirtildiği çalışma yönergeniz var mı?

- Evet
- Hayır

45.Başarılı olduğunuz zamanlarda kurumunuz tarafından ödüllendiriliyor musunuz?

- Evet
- Hayır

46.Ücret maaş dışında işinizde gösterdiğiniz başarıdan dolayı ödüllendiriyor musunuz?

- Evet
- Hayır

47. Çalıştığınız kurumun imajını korumak için elinizden geleni yapar mısınız?

- Evet
- Hayır

48. Kurumunuza yönelik bir eleştiri olduğunda kendinizi kötü hisseder misiniz?

- Evet
- Hayır

49.Yaptığımız iş düşünüldüğünde kurumunuz tarafından psikolojik destek sağlanıyor mu (psikolog desteği)?

- Evet
- Hayır

50. Kurum yöneticileriniz tarafından görüş ve önerilerinize değer verildiğini düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

51. Karşılaştığınız problemlerde kurumunuz tarafından dinlenip hemen çözüme kavuşması sağlayan geri dönüşüm sisteminiz mevcut mu?

- Evet
- Hayır

52. Sosyal haklarınızın kurumunuz tarafından yeterince korunduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

53. Kurumunuzda hizmetiçi eğitimleriniz amacıyla yurtdışı entegreli programlar düzenleniyor mu, bu eğitimlere katılımınız sağlanıyor mu?

- Evet
- Hayır

54. Kurumunuzda ücret -maaş dışında sosyal yardımlar, giyecek, lojman imkanı sağlanıyor mu?

- Evet
- Hayır

55. Kurum amirinizle iletişiminiz ne seviyede?

- Düşük
- Orta

- Yüksek

56. Sahip olduğunuz sosyal hakların diğer kurumlardan farklı olduğunu düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

57. Karşılaştığınız problemlerde kurumunuz size destek olur mu?

- Evet
- Hayır

58. Tüm yeteneklerinizi kullanabileceğiniz, müdahalelerinizi en iyi şekilde yapabileceğiniz ortam koşullarının ne seviyede olduğunu düşünüyorsunuz?

- Düşük seviyede
- Orta sevide
- Yüksek seviyede

59. Medyada kurumunuza yönelik eleştiri olduğunda kendinizi kötü hisseder misiniz?

- Evet hissederim
- Hayır hissetmem

60. Çalışma ortamınızda veriminizi etkileyecek tıbbi araç- gereçleriniz yeterli mi?

- Evet yeterli
- Hayır yetersiz

61. Sizce Kurumunuz tarafından yeterli yemek olanakları sağlanıyor mu?

- Evet
- Hayır

62.Doktor/Att/Paramedik/Sürücü tüm ekip içinde anlayış saygı ve uyum içinde işlerin yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

63.Kurumunuzda Doktor/Att/Paramedik/Sürücü dışındakipersonelle karşılıklı anlayış saygı ve uyum içinde işlerin yürütüldüğünü düşünüyor musunuz?

- Evet
- Hayır

64.112 Acil sağlık hizmetlerine çalışma sürenizde fiziksel ve ruhsal oluştuğunuzu düşündüğünüz bir şikayetiniz var mı?

- Evet
- Hayır

65.Tüm faktörler ve çalışma koşullarınız göz önünde tutulduğunda sizce iş memnuniyetinizin ne seviyede olduğunu düşünüyor sunuz?

- Düşük
- Orta
- Yüksek

66. Aşağıda verilen iş tatminini (iş doyumunu) artıran faktörlerin derecesini size göre belirtiniz, uygun bulduğunuz seçeneğin yanına x işaretini koyunuz.

	Genellikle	Bazen	Hiç
İş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olması			
Alınan maaş ve terfilerin iyi olması			
İş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması			
Alınan eğitime uygun ve istenilen bir bölümde çalışma			
Yönetimin gösterdiği adil davranış			
Yönetim tarafından çalışanların ödüllendirilmesi, iyi iletişim			
İşi yaparken hissedilen takdir edilme duygusu			
İşte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağı			
İşyerinin geleceğe yönelik beklentileri gerçekleştirebilmesi			
Çalışma arkadaşlarıma yardım etme fırsatı			
İş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatı			
Çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi			
Yönetimin hizmet kalite standartları tüm çalışanlara uygulanması			
Hizmetiçi eğitim programlarının düzenlenmesi			
Özlük ve sosyal hakların yeterli olması			
Kişisel ve mesleki gelişim için yeterli zaman ayrabilme			
İş stresini azaltıcı önlemler			

67. Aşağıda verilen iş doyumunu (tatminini) azaltan faktörlerin derecesini size göre belirtiniz, uygun bulduğunuz seçeneğin altına x işareti koyunuz.

	Genellikle	Bazen	Hiç
Personel ve hastalardan gelen zıt çatışan istekler			
Çalışma ekibi ile ilgili ilişkilerin kötü olması			
Hastalarla, hasta yakınları ile işbirliğinin yetersizliği			
Ağır iş yükü, zaman azlığı			
Hasta ölümleri, sakatlıklar			
Üstlerin haksız tutumları			
Yetersiz ödüllendirme			
Alınan eğitime uygun bölünmek çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma			
Çalışma ortamının kötü oluşu			
Çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme			
Yöneticilere sorunları iletme imkanı bulmama			
Çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması			
Bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları			
Fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri			
Mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi			
Mesleğimi geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının bulunmaması			
Malzeme ve olanakların eksikliği			
Hijyenik bir düzenin olmaması			
Denetimlerinin sıklığı			
İşim dışındaki beklentiler			

III.DEMOĞRAFİK SORULAR

68.Yaşınız?

- 18 -20 yaş
- 21-25 yaş
- 26-30 yaş
- 30 ve üzeri

69.Cinsiyetiniz?

- Erkek
- Kadın

70. Medeni durumunuz?

- Evli
- Bekâr

71. Evli iseniz kaç yıldır?

- 1 yıldan az
- 1-5 yıl
- 6-10 yıl
- 11 yıl ve üzeri

72.Eşiniz çalışıyor mu?

- Evet
- Hayır

73.Ailenizde ya da çok yakın çevrenizde sağlık çalışanı var mı?

- Evet
- Hayır

74.Çocuğunuz var mı?

- Evet
- Hayır

75.Çocuğunuzun bakım sorunu var mı?

- Evet
- Hayır

76.Çocuğunuzun gelecekte sağlık camiasında çalışmasını ister misiniz?

- Evet isterim
- Hayır istemem

77.Eğitim durumunuz?

- İlkokul
- Ortaokul
- Lise
- Önlisans
- Lisans /Yüksek Lisans

78. Mesleki pozisyonunuz?

- Kadrolu
- Sözleşmeli
- Diğer

79. Göreviniz?

- Doktor
- Paramedik
- Acil tıp teknisyeni
- Hemşire
- Sağlık memuru
- Sürücü

80.Yaşadığınız yerleşim yeri?

- İl
- İlçe
- Kasaba
- Köy

Anket bitmiştir
katılımınız için teşekkürler.....

Ek-2: Etik Kurul Kararı



**T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

Sayı : 96327117.302.10-044/3403
Konu : Anket İzni Hk.

30.12.2013

**T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
KAHRAMANMARAŞ İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE,**

Enstitümüz İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı öğrencisi **Medine ARIK**'ın danışmanının uygundur imzalı dilekçesi ve anketi ekte sunulmuştur. "**Kahramanmaraş 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler**" konulu tezine anket çalışması yapabilmesi için Kahramanmaraş Sağlık Müdürlüğüne bağlı 112 Komuta Kontrol Merkezi ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri İstasyonlarından müsaade istemektedir.

Bilgilerinizi ve izinlerinizi saygılarımla arz ederim.

Yrd. Doç. Dr. Volkan ÖNGEL
Enstitü Vekil Müdürü

Ek: 1- Danışmanının uygundur imzalı öğrenci dilekçesi
2- Anket örneği

Beykent Üniversitesi İletişim Hattı
0212 **444 1997**
www.beykent.edu.tr

■ **Beykent Üniversitesi
Beylikdüzü Yerleşkesi**
Beykent, B.Çekmece-İstanbul
Faks: (0212) 867 55 66

■ **Beykent Üniversitesi
Şişli-Ayazağa Yerleşkesi**
Ayazağa, Şişli-İstanbul
Faks: (0212) 867 50 66

■ **Beykent Üniversitesi
Taksim Yerleşkesi**
Sıraselviler, Beyoğlu-İstanbul
Faks: (0212) 867 55 76

info@beykent.edu.tr

ÖZGEÇMİŞ

08.07.1984 tarihi, Kahramanmaraş İli Elbistan ilçesi doğumluyum. İlk, Orta ve Liseyi yine aynı ilçede tamamladıktan sonra, 2003 - 2007 yılları arası Elbistan Devlet Hastanesinde çalıştım. 2007 yılından itibaren, 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde çalışmaya başladım. Açık Öğretim Fakültesi Kamu yönetimini bitirdim. Açık Öğretim Fakültesi Adalet Bölümünde okudum. Yabancı dilim İngilizcedir.

Aday: Medine ARIK