

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

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU
(ANTALYA EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ)
HEMŞİRE- EBE HEMŞİRELER ÖRNEĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan: **HATİCE ÇALIŞIR**

İSTANBUL, 2012

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

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU
(ANTALYA EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ)
HEMŞİRE- EBE HEMŞİRELER ÖRNEĞİ**

(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
HATİCE ÇALIŞIR
Öğrenci No:
110746267

Danışman:
Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin

İSTANBUL, 2012

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Sağlık alışanlarında İş Doyumu- Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi rneği Hemşire ve Ebe-Hemşireler rneği” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım erserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 01/02/2013

Aday: Hatice alışır

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

Tezi Hazırlayan: Hatice Çalışır

ÖZET

İnsan yaşamının önemli bir bölümü iş yerinde geçmektedir. Bu nedenle, iş görenin işinden hissettiği tatmin oranı yaşamını büyük ölçüde etkilemekte, işinden aldığı haz ve bunun yaşamı üzerindeki olumlu etkisi aşamalı olarak, onun ruhsal sağlığı yanında, bedensel sağlığı üzerinde de olumlu etkisini göstermekte, aile yaşamında mutluluk ve örgütte de verimliliği sağlamaktadır.

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş doyumunu; İşin bireye sağladıklarının algılanması ile oluşan hoşnutluk duygusudur. Aynı zamanda iş doyumunu çalışanın işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir tepkidir. Tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik psikolojik ve toplumsal gereksinmelerin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedir. Çalışanlar çalıştıkları kurumda istekleri karşılandığı sürece doyumlu olmaktadır.

Sağlık kurumları, koruyucu, tedavi edici, rehabilitasyon ve sağlığın geliştirmesi hizmeti sunarak birey ve toplumun sağlık düzeyini yükseltmeyi amaçlayan sosyal bir sistemdir. Sağlık kurumları özellikle hastaneler ne kadar gelişmiş teknolojik olanakları kullansa da, esas olarak maddi, manevi iş gücü ve emek isteyen kurumlar içinde yer alır. Sağlık kurumlarının amaçlarının başarılması için gerekli tüm etkinlikler farklı eğitim ve deneyim düzeyine sahip profesyonel meslek grupları tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu da mesleklerin kurallara bağlanmasını ve örgütlenmesini gerekli kılmıştır.

Hemşirelerde iş doyumu, fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin beklentiler doğrultusunda karşılanma düzeyi ifade etmektedir. Bu kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli koşullarından biridir. İş doyumu her meslekte önemlidir. Çalışanların iş doyumu meslek grupları arasında farklılıklar gösterebileceği gibi, aynı meslek grubunda, kurumlar arasında, hatta bölgeler ve ülkeler arasında da farklılıklar gösterebilir.

JOB SATISFACTION AT THE HEALTH PERSONNEL

Thesis prepared by: Hatice ÇALIŞIR

ABSTRACT

An important part of human life is passing at work. Therefore, the rate of satisfaction she feels from work, her life is largely affected, her enjoy from her work and this positive impact on the life of the gratification of her stage, on her mental health beside on her physical health shows positive impact on family life in happiness and organization efficiency.

The one of most important requirements for successful, happy and productive people is job satisfaction; This is the feeling of contentment with being detection of individual provided by work. At the same time, job satisfaction is an emotional reaction developed as result of the employee's job and work environment assessment. All employees want to be provided for working conditions improvement, budget for psychological and social requirements, longing and willings. Employees are welcomed as long as their requests provided by their institution.

Health Institutions by serving up preventive, therapeutic, rehabilitation and health development is a social system aiming for raising the level of the service of individual and community health. Health Institutions especially hospitals although how much technologically advanced facilities they use, mainly they take place in the institutions wanting spiritual labor with material labor. All activities required to achieve the objectives of health institutions are carried out by diverse groups of professional vocational training and experience level. This has been required for the professions to be linked with the rules and organization.

Job satisfaction for Nurses express the level metted by direction of expectations for physical, spiritual and social needs. This for people is one of the most important factors for their successful, happy and productive. Job satisfaction is important in every profession. Employees'job satisfaction shows differences between job groups, as well as the same jobs, among regions and countries, or even between institutions vary.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR.....	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xii
TABLolar DİZİNİ.....	xiii
GİRİŞ.....	1

I.BÖLÜM İŞ DOYUMU

1. İş Doyumunu Tanımları.....	5
2. İş Doyumunun Önemi.....	7
3. İş Doyumu Türleri.....	9
4. İş Doyumu Faktörleri.....	11
4.1.Örgütsel Faktörler ve Çevresel Faktörler.....	11
4.1.1.Ücret.....	12
4.1.2.Yükselme Olanacağı(Terfi).....	14
4.1.3.Ödüllendirme.....	16
4.1.4.Çalışma Arkadaşları.....	17
4.1.5.İletişim.....	19
4.1.6.Çalışma Koşulları.....	20
4.1.7.İşin Kendisi(Niteliği).....	21
4.1.8.Statü.....	22
4.1.9.Yönetimin Yaklaşımı.....	23
4.2.Bireysel(Kişisel) Faktörler.....	27
4.2.1Yaş.....	28
4.2.2.Kişilik.....	29
4.2.3.Eğitim Düzeyi.....	30
4.2.4.Cinsiyet.....	31
4.2.5.Medeni Durum.....	33
4.2.6.Deneyim.....	34

5. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi.....	35
6. İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri.....	37
6.1.Çalışma Yaşamının Kalitesinin Artırılması.....	37
6.2.İşin Zenginleştirilmesi.....	38
6.3.Rotasyon.....	39
6.4.İşin Genişletilmesi.....	40
6.5.Azaltılmış İş Günü Sayısı.....	41
6.6.Esnek Zaman Uygulaması.....	41
6.7.İş Paylaşımı.....	42
6.8.Part-Time Çalışma.....	43
6.9.Eğitim.....	43
7. İş Doyumu-Yaşam Tatmini İlişkisi.....	44
8. İş Doyumu-Sağlık İlişkisi.....	46
9. İş Doyumu-Motivasyon İlişkisi.....	47
9.1.Motivasyon ile ilgili kuramlar.....	50
9.1.1.Kapsam Teoriler.....	50
9.1.2.Süreç Teorileri.....	57
10. İş Doyumsuzluğunun Nedenleri.....	60
11. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları, Etkileri.....	61
11.1.Devamsızlık ve İşe Geç Gelme.....	63
11.2.Çalışan Devir Hızı.....	65
11.3.Performans.....	65
11.4.Gerilim Tepkileri.....	69
11.5.Engellenme Tepkileri.....	70
11.6.İş Uyuşmazlıkları.....	73
11.7.Bireysel Sonuçlar.....	73
11.8.Stres.....	76
12. İş Doyumunun Ölçülmesi.....	78

II.BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

1. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Tanımı ve Önemi.....	83
2. Sağlıkta Kalite ve İş Doyumu.....	86
3. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Faktörleri.....	88
3.1.Bireysel Faktörler.....	88
3.2.Örgütsel Faktörler ve Çevresel Faktörler.....	91
4. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun İncelenmesinin Faydaları.....	96
5. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri.....	99

6. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğunun Nedenleri.....	100
7. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğunun Sonuçları ve Etkileri.....	101
8. Hemşirelik Mesleğinin Tanımı ve Hemşirelerin Görevleri.....	103
9. Hemşirelik Mesleğinde İş Doyumunun Önemi.....	105
10. Hemşirelerde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	109
11. Hemşirelerde İş Doyumsuzluğunun Nedenleri	111
12. Hemşirelerde İş Doyumsuzluğunun Sonuçları ve Etkileri.....	113
13. Hemşirelerde İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri.....	116

III.BÖLÜM

ANTALYA EĞİTİM ve ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDE HEMŞİRELERDE ve EBE- HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMU

1. Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'ne ve Personeline İlişkin Temel Bilgiler.....	119
2. Anketteki Ana Başlıklar.....	120
2.1.Çalışma Yaşamı ve Alışkanlıklar ile İlgili Soruların Araştırma Sonuçları ve Yorumları.....	120
2.1.1.Sağlık Personelinin Kıdem Durumlarına Göre Dağılımı.....	120
2.1.2.Sağlık Personelinin Birim Kıdemlerine Göre Dağılımı.....	121
2.1.3.Sağlık Personelinin Çalışma Alanına Göre Dağılımı	122
2.1.4.Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Süresine Göre Dağılımı	123
2.1.5.Sağlık Çalışanlarında Günlük Çalışma Süresi İçinde Ortalama Ayakta Kalma Süresine Göre Dağılımı.....	124
2.1.6.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki İş Türüne Dağılımı Göre.....	125
2.1.7.Sağlık Çalışanlarının Meslek Sevgisine Göre Dağılımı.....	126
2.1.8.Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Birimi Seçebilme Durumuna Göre Dağılımı.....	127
2.1.9.Sağlık Çalışanların Bulunduğu Birimi Sevme Oranına Göre Dağılımı.....	128
2.1.10.Sağlık Çalışanlarının Dinlenme Odalarının Bulunma Durumuna Göre Dağılımı.....	129
2.1.11.Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Cihazların Sağlığa Etki Durumu Göre Dağılımı.....	130
2.1.12.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sigara İçme Alışkanlığına Göre Dağılımı.....	131
2.1.13.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alkol Alma Alışkanlığına Göre Dağılımı.....	132

2.1.14.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Haftalık Ağrı Kesici Alma Sıklığına Göre Dağılımı.....	133
2.1.15.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sakileştirici İlaç Alma Durumuna Göre Dağılımı.....	134
2.1.16.Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Tedbir Durumuna Göre Dağılımı.....	135
2.1.17.Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Yayını Takip Etme Durumuna Göre Dağılımı.....	136
2.1.18.Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Sendika ve Derneğe Üye Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	137
2.1.19.Sağlık Çalışanlarının İş Koşullarından Dolayı Oluşan Fiziksel ve Ruhsal Bir Şikayet Durumuna Göre Dağılımı.....	138
2.2.İş Tatminini Etkileyen Faktörler (Örgütsel, Bireysel ve Çevresel Faktörler) ile İlgili Soruların Araştırma Sonuçları ve Yorumları.....	139
2.2.1.İş Doyumunu Azaltan Faktörler ile İlgili Soruların Araştırma Sonuçları ve Yorumları.....	139
2.2.1.1.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Personel ve Hastalardan Gelen Zıt Çatışan İsteklere Göre Dağılımı.....	139
2.2.1.2.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ekibi ile Olan İlişkilere Göre Dağılımı.....	140
2.2.1.3.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Hastalarla, Hasta Yakınları ile İşbirliği Durumuna Göre Dağılımı.....	141
2.2.1.4.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Ağır İş Yükü, Zaman Azlığı Durumuna Göre Dağılımı.....	142
2.2.1.5.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Hasta Ölümleri ve Sakatlık Durumlarına Göre Dağılımı.....	143
2.2.1.6.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Üstlerin Haksız Tutumlarına Göre Dağılımı.....	145
2.2.1.7.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerindeki Yetersiz Ödüllendirme Durumuna Göre Dağılımı.....	146
2.2.1.8.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Alınan Eğitime Uygun Bölümde Çalışmamak veya İstenilmeyen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı.....	147
2.2.1.9.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Ortamının Kötü Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	148
2.2.1.10.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölümde Kendini Güvende Hissetmeme Durumuna Göre Dağılımı.....	149
2.2.1.11.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Yöneticilere Sorunları İletme İmkkanı Bulamama Durumuna Göre Dağılımı.....	150
2.2.1.12.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölüm İle İlgili İşleyiş Konusunda Önerilerin Dikkate Alınmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	151
2.2.1.13.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Bilgi Yetersizliği, Adaptasyon Sorunları Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	152
2.2.1.14.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Fiziksel ve Ruhsal Sağlık Problemlerinin Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	154
2.2.1.15.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğimin Önemsensememesi, Değer Verilmemesi Durumuna Göre Dağılımı.....	155

2.2.1.16.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğini Geliştirme, Kariyer Geliştirme Olanaklarının Olmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	156
2.2.1.17.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Personelin Malzeme ve Olanakların Yetersiz Olma Durumuna Dağılımı.....	157
2.2.1.18.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde Hijyenik Bir Düzenin Olmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	158
2.2.1.19.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Denetimlerin Sıklığının Fazla Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	159
2.2.1.20.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanlardan İşinin Dışında da Beklentilerin Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	160
2.2.2.İş Doyumunu Artıran Faktörler ile İlgili Soruların Araştırma Sonuçları ve Yorumları.....	161
2.2.2.1.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliğinin Derecesinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı....	161
2.2.2.2.Sağlık Çalışanlarında Alınan Maaş ve Terfinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	162
2.2.2.3.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde İş Arkadaşları ve Etkileşimde Bulunan Diğer Kişilerle İlişkilerinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	163
2.2.2.4.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alınan Eğitime Uygun ve İstenilen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı.....	165
2.2.2.5.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Gösterdiği Adil Davranış Durumuna Göre Dağılımı.....	166
2.2.2.6.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Yönetim Tarafından Çalışanların Ödülleniş, İyi İletişim Kurma Durumuna Göre Dağılımı.....	167
2.2.2.7.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde İş Yaparken Takdir Edilme Duygusuna Göre Dağılımı.....	168
2.2.2.8.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İşte Kendine Ait Bağımsız Düşünce ve Davranışları Uygulayabilme Olanaklarına Göre Dağılımı.....	169
2.2.2.9.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların İş Yerinin Geleceğe Yönelik Beklentilerini Gerçekleştirebilmesi Durumuna Göre Dağılımı....	170
2.2.2.10.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışma Arkadaşlarına Yardım Etme Fırsatı Bulma Durumuna Göre Dağılımı.....	171
2.2.2.11.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde, İş Sırasında Birlikte Çalışılan Arkadaşları Tanıma Fırsatına Göre Dağılımı.....	172
2.2.2.12.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Ortamı ve Çalışma Koşullarının İyi Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	174
2.2.2.13.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Hizmet Kalite ve Standartları Tüm Çalışanlara Uygulanması Durumuna Göre Dağılımı.....	175
2.2.2.14.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Hizmet İçi Eğitim Programlarının Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	176
2.2.2.15.Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Özlük ve Sosyal Hakların Yeterli Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	177
2.2.2.16.Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde ve Dışında Kişisel Gelişim İçin Yeterli Zaman Ayırabilme Durumuna Göre Dağılımı	178

2.2.2.17.Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde İş Stresini Azaltıcı Önlemler Alma Durumuna Göre Dağılımı.....	179
2.3.Demografik Nitelikler ve Özellikler ile İlgili Soruların Araştırma Sonuçları ve Yorumları.....	180
2.3.1.Sağlık Çalışanlarının Yaş Grubuna Durumuna Göre Dağılımı	180
2.3.2.Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Dağılımı	181
2.3.3.Sağlık Çalışanlarının Sahip Olunan Çocuk Sayına Göre Dağılımı.....	182
2.3.4.Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	183
2.3.5.Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Unvanına Göre Dağılımı.....	184
2.3.6.Sağlık Çalışanlarının Yaşadığınız En Uzun Süreli Yerleşim Yerine Göre Dağılımı.....	185
2.3.7.Sağlık Çalışanlarının Şu Anda Yaşadığı Yere Göre Dağılımı.....	186
2.3.8.Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı.....	187
2.3.9.Sağlık Çalışanlarının İşyerine Ulaşım Olanaklarının Durumuna Göre Dağılımı.....	188
SONUÇ	189
KAYNAKLAR.....	192
ÖZGEÇMİŞ.....	198
EKLER.....	199
EK1:Anket Soruları.....	199
EK2:Minnesota İş Doyum Anketi	204

KISALTMALAR

AEAH	:Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi
AGE	:Araştırma Geliştirme Enstitüsü
A.Ü.	:Ankara Üniversitesi
Ana.Ü.	:Anadolu Üniversitesi
Akd.Ü.	:Akdeniz Üniversitesi
Ata.Ü.	:Atatürk Üniversitesi
Balk.Ü.	:Balıkesir Üniversitesi
Başk.Ü.	:Başkent Üniversitesi
C.	:Cilt
CBÜ	:Celal Bayar Üniversitesi
CÜ	:Cumhuriyet Üniversitesi
DEÜ	:Dokuz Eylül Üniversitesi
YDT	:Yayınlanmamış Doktora Tezi
DPÜ	:Dumlupınar Üniversitesi
FÜ	:Fırat Üniversitesi
HYO	:Hemşirelik Yüksek Okulu
HF	:Hukuk Fakültesi
İÜ	:İstanbul Üniversitesi
İİBF	:İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
KÜ	:Kocaeli Üniversitesi
MÜ	:Marmara Üniversitesi
MHABD	:Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı
OGÜ	:Osman Gazi Üniversitesi
S.	:Sayı
SBE	:Sosyal Bilimler Enstitüsü
YYLT	:Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	26
Şekil 2. Maslow'un Gereksinimler Hiyerarşisi.....	53
Şekil 3. Yüksek Performans Piramidi.....	66
Şekil 4. İş Doyumsuzluğunun Sonuç ve Etkileri.....	71
Şekil 5. İş Doyumu-Çatışma İlişkisi.....	75
Şekil 6. İş Doyumu-Stres İlişkisi.....	77
Şekil 7. İş Tatmini(Doyumu) ve Verimlilik Arasındaki İlişki.....	118

TABLolar LİSTESİ

Tablo No:	Sayfa No:
Tablo: 1 Sağlık Personelinin Kıdem Durumlarına Göre Dağılımı.....	120
Tablo: 2 Sağlık Personelinin Birim Kıdemlerine Göre Dağılımı.....	121
Tablo: 3 Sağlık Personelinin Çalışma Alanına Göre Dağılımı	122
Tablo: 4 Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Süresine Göre Dağılımı	123
Tablo: 5 Sağlık Çalışanlarında Günlük Çalışma Süresi İçinde Ortalama Ayakta Kalma Süresine Göre Dağılımı.....	124
Tablo: 6 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki İş Türüne Dağılımı Göre.....	125
Tablo: 7 Sağlık Çalışanlarının Meslek Sevgisine Göre Dağılımı.....	126
Tablo: 8 Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Birimi Seçebilme Durumuna Göre Dağılımı.....	127
Tablo: 9 Sağlık Çalışanların Bulunduğu Birimi Sevme Oranına Göre Dağılımı.....	128
Tablo: 10 Sağlık Çalışanlarının Dinlenme Odalarının Bulunma Durumuna Göre Dağılımı.....	129
Tablo: 11 Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Cihazların Sağlığa Etki Durumu Göre Dağılımı.....	130
Tablo: 12 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sigara İçme Alışkanlığına Göre Dağılımı.....	131
Tablo: 13 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alkol Alma Alışkanlığına Göre Dağılımı.....	132
Tablo: 14 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Haftalık Ağrı Kesici Alma Sıklığına Göre Dağılımı.....	133
Tablo: 15 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sakileştirici İlaç Alma Durumuna Göre Dağılımı.....	134
Tablo: 16 Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Tedbir Durumuna Göre Dağılımı.....	135
Tablo: 17 Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Yayını Takip Etme Durumuna Göre Dağılımı.....	136
Tablo: 18 Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Sendika ve Derneğe Üye Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	137
Tablo: 19 Sağlık Çalışanlarının İş Koşullarından Dolayı Oluşan Fiziksel ve Ruhsal Bir Şikayet Durumuna Göre Dağılımı.....	138
Tablo: 20 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Personel ve Hastalardan Gelen Zıt Çatışan İsteklere Göre Dağılımı.....	139
Tablo: 21 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Ekibi ile Olan İlişkilere Göre Dağılımı.....	140
Tablo: 22 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Hastalarla, Hasta Yakınları ile İşbirliği Durumuna Göre Dağılımı.....	141
Tablo: 23 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerindeki Ağır İş Yüğü, Zaman Azlığı Durumuna Göre Dağılımı.....	142

Tablo: 24 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Hasta Ölümleri ve Sakatlık Durumlarına Göre Dağılımı.....	143
Tablo: 25 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Üstlerin Haksız Tutumlarına Göre Dağılımı.....	145
Tablo: 26 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerindeki Yetersiz Ödüllendirme Durumuna Göre Dağılımı.....	146
Tablo: 27 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Alınan Eğitime Uygun Bölümde Çalışmamak veya İstenilmeyen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı.....	147
Tablo: 28 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Ortamının Kötü Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	148
Tablo: 29 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölümde Kendini Güvende Hissetmeme Durumuna Göre Dağılımı.....	149
Tablo: 30 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Yöneticilere Sorunları İletme İmkani Bulamama Durumuna Göre Dağılımı.....	150
Tablo: 31 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölüm İle İlgili İşleyiş Konusunda Önerilerin Dikkate Alınmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	151
Tablo: 32 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Bilgi Yetersizliği, Adaptasyon Sorunları Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	152
Tablo: 33 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Fiziksel ve Ruhsal Sağlık Problemlerinin Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	154
Tablo: 34 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğimin Önemsensememe, Değer Verilmemesi Durumuna Göre Dağılımı.....	155
Tablo: 35 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğini Geliştirme, Kariyer Geliştirme Olanaklarının Olmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	156
Tablo: 36 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Personelin Malzeme ve Olanakların Yetersiz Olma Durumuna Dağılımı.....	157
Tablo: 37 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde Hijyenik Bir Düzenin Olmaması Durumuna Göre Dağılımı.....	158
Tablo: 38 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Denetimlerin Sıklığının Fazla Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	159
Tablo: 39 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanlardan İşinin Dışında da Beklentilerin Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	160
Tablo: 40 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliğinin Derecesinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	161
Tablo: 41 Sağlık Çalışanlarında Alınan Maaş ve Terfinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	162
Tablo: 42 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde İş Arkadaşları ve Etkileşimde Bulunan Diğer Kişilerle İlişkilerinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	163
Tablo: 43 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alınan Eğitime Uygun ve İstenilen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı.....	165
Tablo: 44 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Gösterdiği Adil Davranış Durumuna Göre Dağılımı.....	166
Tablo: 45 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Yönetim Tarafından Çalışanların Ödüllenesi, İyi İletişim Kurma Durumuna Göre Dağılımı.....	167

Tablo: 46 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde İş Yaparken Takdir Edilme Duygusuna Göre Dağılımı.....	168
Tablo: 47 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İşte Kendine Ait Bağımsız Düşünce ve Davranışları Uygulayabilme Olanığına Göre Dağılımı.....	169
Tablo: 48 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların İş Yerinin Geleceğe Yönelik Beklentilerini Gerçekleştirilebilmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	170
Tablo: 49 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışma Arkadaşlarına Yardım Etme Fırsatı Bulma Durumuna Göre Dağılımı.....	171
Tablo: 50 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde, İş Sırasında Birlikte Çalışılan Arkadaşları Tanıma Fırsatına Göre Dağılımı.....	172
Tablo: 51 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Ortamı ve Çalışma Koşullarının İyi Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	174
Tablo: 52 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Hizmet Kalite ve Standartları Tüm Çalışanlara Uygulanması Durumuna Göre Dağılımı.....	175
Tablo: 53 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Hizmet İçi Eğitim Programlarının Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı.....	176
Tablo: 54 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Özlük ve Sosyal Hakların Yeterli Olması Durumuna Göre Dağılımı.....	177
Tablo: 55 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde ve Dışında Kişisel Gelişim İçin Yeterli Zaman Ayırabilme Durumuna Göre Dağılımı	178
Tablo: 56 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde İş Stresini Azaltıcı Önlemler Alma Durumuna Göre Dağılımı.....	179
Tablo: 57 Sağlık Çalışanlarının Yaş Grubuna Durumuna Göre Dağılımı	180
Tablo: 58 Sağlık Çalışanlarının Sahip Olunan Çocuk Sayına Göre Dağılımı.....	181
Tablo: 59 Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	182
Tablo: 60 Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Dağılımı	183
Tablo: 61 Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Unvanına Göre Dağılımı.....	184
Tablo: 62 Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı En Uzun Süreli Yerleşim Yerine Göre Dağılımı.....	185
Tablo: 63 Sağlık Çalışanlarının Şu Anda Yaşadığı Yere Göre Dağılımı.....	186
Tablo: 64 Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı.....	187
Tablo: 65 Sağlık Çalışanlarının İşyerine Ulaşım Olanaklarının Durumuna Göre Dağılımı.....	188

GİRİŞ

Konu Seçimi: İnsan yaşamının önemli bir bölümü iş yerinde geçmektedir. Bu nedenle, iş görenin işinden hissettiği tatmin oranı yaşamını büyük ölçüde etkilemekte, işinden aldığı haz ve bunun yaşamı üzerindeki olumlu etkisi aşamalı olarak, onun ruhsal sağlığı yanında, bedensel sağlığı üzerinde de olumlu etkisini göstermekte, aile yaşamında mutluluk ve örgütte de verimliliği sağlamaktadır.

Son yıllarda sayıları giderek artan sağlık kuruluşları, sağlık işgücü gereksinimine ilişkin sorunları da beraberinde getirmektedir. Özellikle sağlık çalışanlarından hemşirelerin yetersizliği, hemen hemen tüm dünya ülkelerinin sağlık gündeminde önemli bir yer tutmakta ancak, bu gereksinimlerin karşılanmasına ilişkin politika ve yaklaşımlar ülkelere göre farklılık göstermektedir.

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş doyumu; İşin bireye sağladıklarının algılanması ile oluşan hoşnutluk duygusudur. Aynı zamanda iş doyumu çalışanın işini ve iş çevresini değerlendirmesi sonucunda geliştirdiği duygusal bir tepkidir. Tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik psikolojik ve toplumsal gereksinimlerin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedir. Çalışanlar çalıştıkları kurumda istekleri karşılandığı sürece doyumlu olmaktadırlar. Sağlık kurumları, koruyucu, tedavi edici, rehabilitasyon ve sağlığın geliştirmesi hizmeti sunarak birey ve toplumun sağlık düzeyini yükseltmeyi amaçlayan sosyal bir sistemdir. Sağlık kurumları özellikle hastaneler ne kadar gelişmiş teknolojik olanakları kullansa da, esas olarak maddi, manevi iş gücü ve emek isteyen kurumlar içinde yer alır. Sağlık kurumlarının amaçlarının başarılması için gerekli tüm etkinlikler farklı eğitim ve deneyim düzeyine sahip profesyonel meslek grupları tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu da mesleklerin kurallara bağlanmasını ve örgütlenmesini gerekli kılmıştır.

Çalışma yaşamında iş görenler ile çalışma koşulları arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Süreç içinde hem iş görenlerin hem de iş durumlarının

değişmesi ve farklılaşması söz konusu olmaktadır. İş görenleri yönetmede en önemli ve öncelikli sorun, iş görenlerin mal ve hizmet üretimine en etkili biçimde katılmalarını sağlayacak ve bu arada iş görenlerin sağlıklarının fiziksel ve ruhsal açıdan korunmasına olanak sağlayacak biçimde iş görenlerle üretimi gerçekleştirebilmektir. Çalışanların iş tatminini artırmak yöneticilerin temel sorunlarından biridir. Çünkü iş tatminini artırmak işletmedeki üretim düzeyini maksimuma çıkarma koşullarının başında gelir. İş tatmininin işle sıkı bir ilişkisi vardır. İş doyumu, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biridir.

Genel olarak doyum, sosyolojik ve psikolojik boyutlar arasında yeri olan ve bireysel gereksinmeler ile kurumsal beklentiler arasındaki bir uzlaşma işlevi olarak tanımlanabilir. Bir kurumda şartların bozulduğunun gösteren en önemli kanıtlardan biri iş doyumunun düşük olmasıdır. Bu nedenle yöneticiler iş doyumunun ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedir.

Bireyler, iş yaşamında istedikleri işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinmeleri karşılanmayan personelde doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülebilmektedir .

Araştırmanın Amacı: Mesleki iş doyumu her meslekte önemlidir. Özellikle sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, bu nedenle sürekli çok dikkatli çalışmayı gerektirmesi, iş doyumunu daha da önemli bir faktör olarak karşımıza çıkarır. Bu nedenle, meslek dışı yaşamları doğrudan etkilenen ve sürekli özveri gerektiren hekimlik ve hemşirelik gibi mesleklerde iş doyumu büyük önem taşımaktadır. Bireysel özellikler, gereksinmeler ve deneyimler iş çevresi ile etkileşime girerek iş doyumunu ya da iş doyumsuzluğu duygusunu oluşturur. İş doyumu yüksek olan kişilerin işe güdülenmesi verdikleri hizmetin kalitesini yükseltmektedir. Sağlık çalışanları çalışma ortamı içindeki durumlarından hoşnut olduklarında enerjilerini hasta bakım kalitesini artırma yönünde yoğunlaştırmaktadırlar. İş doyumunun düşük olması ile personel devir hızı, performansın düşmesi, işe devamsızlık, doyumsuzluğu pekiştirecek iş ortamı, çalışma ekibi ile ilgili karşılaşılan zorluklar, bireysel ve

kurumsal engeller gibi faktörler arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Hastanelerde çalışma ortamının sağlık ekibi ve hasta yararına tedavi edici en ideal ortam özelliği taşıması gerekmektedir. Sağlık çalışanları verebildikleri en iyi hasta bakımını vermelidirler. Çalışma ortamındaki olumlu veya olumsuz faktörler iş doyumunu, iş doyumunu da çalışma ortamını ve hastaları etkiler. Bu karşılıklı bağlantı ve denge içinde, iş doyumunu yüksek olan çalışanlar hasta için önemli olan tedavi edici ideal ortamı oluşturabilirler. Tedavi edici ideal ortam, hastaneye kabul edilen bireylerin en kısa zamanda sosyal yaşamlarına, sağlıklarına dönebilecek bir duruma gelmeleri için yardım eden dinamik bir ortamdır. Bu araştırma sağlık çalışanları içinde önemli bir çoğunluğu oluşturan hemşirelerin, iş doyumuna etki eden olumlu ve olumsuz faktörleri incelemek, belirlemek; olumlu faktörlerin geliştirilmesi, olumsuz olan faktörlerin ise ortadan kaldırılması veya düzeltilmesine katkıda bulunmak amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Araştırmanın evreni, Sağlık Bakanlığı'na bağlı, Antalya İli'nde bulunan Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yaklaşık 2000 personel hizmet vermektedir. 2012 yılı itibarıyla yardımcı sağlık personeli olarak şu anda; 369 uzman hekim, 50 pratisyen hekim, 9 diş tabibi, 8 eczacı, 673 hemşire, 300 ebe, 4 ebe-hemşire, 68 sağlık memuru, 40 anestezi teknisyeni, 20 fizyoterapist ve idari personel, 220 tıbbi sekreter ile hizmet vermektedir. Araştırmanın örnekleme ise hastanede değişik birimlerde görev yapan anketi doldurmak isteyen gönüllü toplam 158 hemşire, 42 ebe ve ebe-hemşire olmak üzere toplam 200 kişi anketi doldurmuştur.

Kullanılan Metod ve Teknikler: Araştırma için gerekli veriler teoriksel yöntem, kaynak tarama tekniğiyle, alan araştırması yöntemi ve yüz yüze (kişisel görüşme) anket yöntemi kullanılmıştır.

Minnesota İş Doyum Ölçeği (MDA) kullanılarak anketle toplanan veriler değerlendirilmiştir. Bu anket Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından 1967 yılında geliştirilmiştir. 1997'de revize edilen "Mesleki İyileştirme veya İş Ayarlama Projesi Kapsamındaki Minnesota Çalışmaları" dan ortaya çıkmıştır. MDA, günümüzde en popüler iş doyum ölçümlerinden birisi olup, bu amaçla en çok kullanılan araştırma yöntemidir. Araştırmada, Minnesota İş Doyum Ölçeğinde 1 ile

3 puan arasında puanlanan Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. Ankette genellikle 1, bazen 2, hiç de 3 puan olarak değerlendirilmiştir.

Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlamalar: Araştırma sırasında özellikle iş yoğunluğu, anket doldurmaya karşı isteksizlik ve bıkkınlık, araştırmanın önemini kavramama vb. nedenlerden dolayı anketler yapılırken zorlanılmış; bazı anketler yarım bırakılmış; bazı anketler de tamamen kaybolmuş bazı anketlerde ise tutarsız cevaplar görülmüş iptal edilmiştir. Bazı anketlerde ise tutarsız cevaplar görülmüş. Ortalama bir aylık bir süre zarfında toplam 400 anket yapılması hedeflenmiş; fakat toplam 200 kişi anket yapılabilmıştır.

Varsayımlar:

i-Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin ve ebe hemşirelerin yaşları ve toplam hizmet süreleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

ii-Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin ve ebe hemşirelerin çalışma koşulları ve çalışma ortamındaki kişiler arası ilişkiler ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

iii-Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin ve ebe hemşirelerin medeni durumları ve aile yapıları ile hemşirelik hizmetlerinin yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

iv-Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin ve ebe hemşirelerin eğitim düzeyleri ve mesleki deneyimleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır.

v-Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşireleri ve ebe hemşireleri örgütsel faktörler, bireysel ve çevresel faktörler hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesinde doğrudan etkiler.

I.BÖLÜM

İŞ DOYUMU

1.İş Doymu Tanımları

İnsan yaşamının önemli bir bölümü iş yerinde geçmektedir. Bu nedenle, iş görenin işinden hissettiği tatmin oranı yaşamını büyük ölçüde etkilemekte, işinden aldığı haz ve bunun yaşamı üzerindeki olumlu etkisi aşamalı olarak, onun ruhsal sağlığı yanında, bedensel sağlığı üzerinde de olumlu etkisini göstermekte, aile yaşamında mutluluk ve örgütte de verimliliği sağlamaktadır.

Daşdemir, iş doymunu yaptığı araştırmada şu şekilde tanımlar :

“İş doymu, en genel anlamda iş ortamına ilişkin olumlu ya da olumsuz duyguların tümü şeklinde ifade edilmektedir. Başka bir ifadeyle çalışanların işletmelerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. İş doymu işin özellikleriyle, çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir.”¹ Çalışanlar günün büyük bir kısmını iş yerinde geçirirler. İş yerinde mutlu ve huzurlu olmaları, işten ve günlük yaşamdan duydukları iş doymunu da olumlu olarak etkiler. İş verimini artırır.

Karcioğlu ve Akbaş ise iş doymunu; “çalışanların işlerine ilgili tutumları, işe karşı psikolojik olarak biriktirdikleri ve çalışma alanında nasıl hissettikleri gibi birçok davranış ve duyguyu, kişinin işini ve iş tecrübesini değerlendirmesi sonucu meydana gelen zevkli ve olumlu hisler” olarak tanımlamaktadır ². İş doymunda bireyin işine ve iş yerine karşı hissettiği duygular çok önemlidir. Bunlar yıllar geçtikçe olumlu veya olumsuz yönde birikir. İş tecrübesi de iş doymunu genelde olumlu yönde etkiler.

Bingöl, iş doymunu “işten elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin beraberce

¹I.Daşdemir, “Çalışanlarda İş Doymu” Çevre ve Orman Bakanlığı- Teknik Bülten, No:30, Tarsus, 2009, s..3

²F.Karcioğlu-S.Akbaş, “İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi” Atatürk Üniversitesi (Ata.Ü.), İktisadi ve İdari Bilimler (İİB) Dergisi, Cilt(C). 24, Sayı(S).3, Erzurum, 2010, s.139

çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk” olarak ifade etmektedir¹. İş doyumunu çalışan için hem maddi hem de manevi yönden olmalıdır. Birinin eksik olması iş doyumunu azaltır ve olumsuz yönde etkiler. Kişinin iş arkadaşları ile olan ilişkileri ve iş yerinde yapmış olduğu işin özellikleri ve nitelikleri önemlidir.

Özkalp ve Kirel ise iş doyumunu “bireyin işine karşı geliştirdiği olumlu tutumları ve genel olarak bireyin işinden elde ettiği doyum” olarak tanımlamaktadır². Çalışma ortamında yılların birikimi ile oluşan iş tecrübesi, zamanla bireyde kendine özgüven duygusuna neden olur. Bu da iş ile bütünleşmeyi, daha rahat olmayı, işin oluşturduğu gerginlik düzeyini azaltır. Zamanla işten alınmış zevk oranı artar, kişi daha da mutlu olur.

Eren, örgütsel davranışı araştırdığı yönetim ilgili kitabında en genel anlamı ile bireyin işine karşı genel tutumunu ifade eden iş doyumunu şu şekillerde tanımlar :

- “Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal cevap,
- Bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonu,
- Çalışanlarının yaptıkları işler hakkındaki duyguları işleri hakkındaki olumlu yada olumsuz hislerin derecesi,
- Çalışanın kendi işine karşı olan iş değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevaptır.”³ İnsanlar belirli bir yaştan itibaren günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işte geçirmektedir. Bu bağlamda sadece ekonomik durumu değil, psikolojik durumunu da yakından etkileyen işinden beklentilerini elde eden insan daha mutlu olabilmektedir. Dolayısıyla iş doyumunu insan yaşamında hem ekonomik hem de psikolojik açısından önemli bir role sahiptir.

Eren, örgütsel davranışla ilgili kitabında iş doyumunun üç önemli boyutundan bahseder. Bunlar :

¹D.Bingöl, Personel Yönetimi, İstanbul,1997, s.22

²E.Özkalp- Ç.Kirel, Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2005, s.15

³E.Eren, Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2004, s.29

-“İş doyumu, bir iş durumuna duygusal yanıttır. Böyle olunca görülmez sadece ifade edilebilir.

-İş doyumu genellikle, kazançların ne ölçüde karşılandığı veya beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir.

-İş doyumu, birbiri ile ilişkili tutumları temsil eder. Bunlar işin kendisi, ücret, terfi imkanları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşlarıdır.

-İş tatmini denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir.”¹

İş doyumu, yaşam doyumu ile doğrudan bağlantılıdır. Yaşam doyumuna bağlı olarak iş doyumunda değişiklikler görülebilmektedir. Bu nedenle yapılan araştırmaların bir kısmı her iki doyumunu da birlikte ele almaktadır. Bununla birlikte, iş doyumu ile ilgili yapılan çalışmalar çalışanların görevlerinin belirginliği, işe katılımları, parasal ödüller işin doğası, kişilerin verimli kullanılabilmesi gibi bir çok faktörün iş doyumuna etki ettiğın göstermektedir.

Davis, ise işletmelerdeki örgütsel davranışı ele aldığı kitabında iş doyumunu şu şekilde tanımlar : “İş tatmini, tanım olarak bireyin işi olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur. Diğer bir deyişle çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluktur. İş tatmini işin çalışanların istekleri birbirlerine uyduğu zaman gerçekleşir.”² İş doyumu, çalışanların işlerinin farklı yönleri hakkında ne hissettiğini ortaya koymaktadır. Çalışanlar işinden her yönü ile memnun olabilir; fakat ücret, fiziksel ortam gibi herhangi bir yönden de tatmin olmayabilir. Yapılan araştırmalar işin bu tür boyutlarına verilen önemin iş tatminini artırdığını göstermektedir.

2. İş Doyumunun Önemi

Bir işyerinde koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş doyumunun düşük olmasıdır. İş doyumunsuzluğu, bazen daha gizli biçimlerde ortaya çıkabilir. Bunlar; ani grevler, iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunlara yol açar.

¹Eren, s.29

²K.Davis, İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış (Çev., K.Tosun), İstanbul,1982, s.96

Çalışanların iş ile ilgili tutumlarının önemi 1930’larda yapılan Hawthorne araştırmalarıyla anlaşılmaya başlanmıştır. İşletmelerde iş tatminine artan ilgi çeşitli nedenlere dayanmaktadır. Baysal, bu nedenleri şu şekilde açıklar :

-“Toplumsal Gelişme ve Bilinçlenme: Toplumların ekonomik gelişmeleriyle paralel olarak belirli bir maddi geçim düzeyine ulaşan bireylerin ihtiyaçları da değişmiştir. Eğitim düzeyinin yükselmesi beklentileri de değiştirmiştir.

-Toplumsal gelişmeye paralel olarak örgütsel gelişmede söz konusudur. İşletmelerde mevcut iş ve şekil gerekleri de değişmeye başlamıştır. Başlangıçta performansı iyileştirme isteği ile başlayan bu yakın ilgi yakın zamanlarda sosyal sorumluluk şekline dönüşmüştür.

-ABD’de 1930’larda sendikacılığın canlılık kazanması, güçlü sendikalar kurulması ve 1937’de Wagnerr işçi-işveren ilişkileri yasasının çıkarılması ile toplu pazarlığın hukuki bir varlık kazanmasında o ülkede iş tatminine ilgiyi artırmıştır.

-İşletmelerde örgütsel değişim uygulama gereği ve yeniliğe direniş ve yeniliği kabul ettirme gereği iş tatminini ayrıca ilgi konusu yapmıştır.”¹

İş doyumunun yöneticiler açısından örgütsel ve bireysel açıdan sonuçları vardır. Bu nedenle iş doyumunun direkt olarak verimlilik üzerindeki etkisi olduğuna inanmaktadırlar. Bu yöneticiler, mutlu çalışanlarının daha etkili, yenilikçi dikkatli, duyarlı ve mutsuz çalışanlardan daha çok çaba sarf edeceklerini düşünürler. Bazı yöneticiler çalışanların iş doyumunun, işe devamsızlığın ve işten ayrılmalarda azalmaların bir anahtarı olduğuna inanırlar. Bazı yöneticilerde vardır ki onlar herkesi mutlu görmek isterler, çünkü onlar kendileri de yöneticilerin ve çalışanların çok hoşlandıkları daha hoş bir örgütsel iklimde çalışmalarını isterler. Diğer taraftan, örgütlerde makul ölçüde yüksek iş doyumunu korumayı vicdani bir sorumluluk olarak hisseden yöneticiler de vardır.

Başaran, örgütlerdeki iş doyumunu şu şekilde ele alır:

“Çağdaş örgüt ve yönetim kuramları, örgütün insan kaynağına büyük önem vermişlerdir. İş görenler, örgütsel etkinliğin yükselmesinde ya da düşmesinde asıl etkendirler. Örgütler de iş görenin işten doyumunu sağlamada ya da engellemede asıl

¹A.C.Baysal, “İşletmelerde İş Tatminini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler” İstanbul Üniversitesi (İÜ) İşletme Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, İstanbul, 1997, s.26

etkendirler. Bir örgüt, iş görenlerinin gereksinimlerini, yetkilerini ve coşkularını karşılayarak doyumlarını yükseltebilir, böylece kendi etkinliğini sağlayabilir.”¹ Genellikle günümüzdeki çağdaş örgütlerde, insan faktörüne ayrı bir önem verilmektedir. Bunun en önemli sebebi de “beşeri sermaye” olarak adlandırılan bu faktörden en iyi şekilde, sonuna kadar yararlanabilmektir. Çünkü günümüzdeki bir çok büyük örgütte para, teknoloji vb. şartlar neredeyse eşit durumdadır. Örgütler arasındaki farkı ancak insan faktöründeki üstünlük sağlar.

Derin, iş doyumunu ile ilgili araştırmasında iş doyumunun tarihçesine şu şekilde değinmiştir : “İş doyumunu kavramı ilk kez 1920’li yıllarda ortaya atılmıştır. 1930’lu yıllarda yapılan araştırmalarda çalışanlarının işlerindeki mutluluğunun o kişilerin verimliliğini etkilediğinin bulunması, iş doyumunu kavramına önem kazandırmıştır.”² İş doyumunu kavramı zaman içinde her kavramda olduğu gibi tarihi bir süreç geçirmiştir. Yapılan araştırmalarla zamanla görülmüştür ki iş yerinde insanı mutlu etmek iş doyumunu sağlamakta; o da genellikle doğrudan işteki verimliliği artırmaktadır.

3. İş Doyumu Türleri

Maktalan, iş doyumunu türlerini şu şekilde açıklar :

“1.Sürekli artan iş tatmini: İşinde tatmin olan kişinin hedefleri yükseltirse tatmin olacağı o yeni noktaya gelmeye çalışır. Bu nedenle kişinin kurumunda kariyer yolunun açık olması iş tatminini olumlu etkilemektedir.”³ Kişiler bulunduğu kurumda çalışmasının, gösterdiği çabanın karşılığı terfi etme gibi bir ödülle ödüllendirilme olasılığı olduğunu bilirse daha çok çaba sarf edecektir. Bu da iş verimini ve iş doyumunu olumlu yönde etkileyecektir

“2.Dengede iş tatmini: Kişi elde ettiği başarılar tatmin hissi ile çalışmaya devam etmektedir. Kendisine temin edilen şartların devam etmesi durumunda sürekli bir iş tatmini sağlanacaktır.”⁴ Çalışanın iş yerinde kendini her yönü ile

¹İ.E.Başaran, İş Doyumu- Stres İlişkisi, Antalya, 1992, s.178

²N.Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyini Etkileyen Faktörler, Osman Gazi Üniversitesi (OGÜ), Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE.), Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (YYLT), Eskişehir, 2007, s.6

³K.Maktalan, İş Tatminini Etkileyen Etmenler ve İş Güvenliği, İstanbul, 1998, s.9

⁴Maktalan, s.9

güvende hissetmesi gerekir. Güvensizlik, ne zaman ne olacağını bilememesi, iş yerinde sürekli devam eden bir istikrarın olmaması iş motivasyonunu ve iş doyumunu olumsuz yönde etkiler. İş verimini zaman içinde düşürür.

“3.Kabullenilen iş tatmini: İşinden az tatmin olan kişi negatifliği azaltmak için hedeflerini geri çeker. Böylece daha küçük hedeflerle iş tatminini sağlamaya çalışır.”¹ Örgütlerde her zaman ön plana geçen, liderlik vasfı yüksek olan kişiler yükselme olanağı bulamayabilir. Örgütteki amir konumundaki bir üst yönetici özellikle bu vasıflardan yoksun ise idaresi altındaki personelin bunları yapmasından hoşlanmaz. Personel, amiri ile aradaki negatifliği azaltmak için hedef ve isteklerini frenler, geri çeker. Elindekilerle yetinerek iş doyumunu sağlamaya çalışır. Bunu yapamazsa işten çıkarılma vb. yaptırımlarla yüz yüze gelir.

“4.Olumlu iş tatminsizliği: İşinde tatmin olmayan bir kişi işini kaybetmemek adına negatif koşullara tolerans geliştirerek çalışmaya devam eder.”² İş bulmanın zor olduğu günümüz şartlarında, bu nedenden dolayı kişi bazen istemediği işleri yapmak, istemediği kişilere boyun eğmek zorunda kalır. Bu çalışanın iş doyumunu olumsuz yönde etkiler. Çalışan eğer bunu yapamazsa işten çıkarılma vb. yaptırımlarla karşılaşabilir. Zaman içinde bu olumsuz şartlara istemese de uyum sağlamak zorunda kalır.

“5.Sabit iş tatminsizliği: İşinde tatmin olamayan bir kişi problemlerini çözmek için çeşitli yolları denemez ise iş tatminsizliği kronikleşir ve kişiyi hastalanmaya kadar devam eden olumsuz bir sürece sokar.”³ Çalışma hayatında oluşan iş doyumsuzluğu kısa sürede genellikle fazla problem yaratmaz. İş doyumsuzluğunun süresinin uzaması çalışanda zamanla hem psikolojik hem de fizyolojik problemlere yol açar. Kişide stres faktörü, özellikle ciddi sorunlara, önemli sağlık problemlerine yol açabilir.

¹Maktalan, s.9

²Maktalan, s.9

³Maktalan, s.10

“6.Sahte iş tatmini: İşinde tatmin olmayan bir kişi çözülemeyen problemleri görmezden gelerek sahte bir iş tatmini yaratırlar.”¹ İş hayatında kişi, her zaman sorunları çözemez. Elinde olmayan durumlara maruz kalabilir. Problemlerin üstesinden gelemediği zaman bir savunma mekanizması olarak problemleri görmezden gelir. Bu da sahte bir iş doyumu sağlar.

4. İş Doyumu Faktörleri

İş doyumunu etkileyen bir çok faktör mevcuttur. İş doyumunu kavramı, zaman içerisinde gelişme gösterirken bu faktörler de bu süreç içinde gelişme göstermiştir ve sınıflandırılmışlardır. Bu sınıflandırma araştırmacılar arasında küçük farklılıklar gösterse de temelde aynıdır.

İş doyumunu faktörleri, genelde bireysel (kişisel), örgütsel ve çevresel faktörler olarak ikiye ayrılarak incelenmiştir. Örucü ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada bunlara ilave olarak grup faktörleri ve kültürel faktörler de ele alınmıştır². İş doyumunu faktörleri, kişinin bireysel özellikleri, çalışma ortamı, çalışma ortamındaki şartlar, iş arkadaşları, kişinin sosyal çevresindeki arkadaşları, bulunulan toplum ve toplumun özellikleri, gelenek ve göreneklerine göre farklılıklar gösterebilir. Her faktörün önem derecesi bulunduğu ortama ve kişiye göre değişir.

4.1. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

İş doyumunu çalışanın iş doyumundaki değişiklikler bireysel özellikler ile iş ortam ve bireysel farklılıklar ile değil aynı zamanda iş ortamının çeşitli yönleri ile de ilgilenilmelidir.

Çelik, araştırmasında iş doyumunu şu şekilde sınıflandırmıştır :
“İş doyumunu etkileyen örgütsel ve çevresel faktörlerin bir ölçüde kişisel

¹Maktalan, s.10

²E.Örucü ve diğ., “Banka Çalışanlarında İş Tatmini”, Celal Bayar Üniversitesi (CBÜ), İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF), Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.13, S.1, Manisa, 2006, s.41

ihtiyaçlara ve beklentilere bağlı oluşu ve bu konuda genel ölçütler geliştirmeyi zorlaştırırsa da kimi yazarlara göre işin içeriği, ücret, çalışma grubu, üst ile olan ilişkiler ve örgütsel ortam olarak sınıflandırılmakta; kimi yazarlara göre işin kendisi, ücret, yükselme olanakları (terfi) tanınma durumu, çalışma koşulları, bireyin öz saygısı, yöneticiler, çalışma arkadaşları ve astları, örgüt ve yönetimidir.”¹ İş doyumunu etkileyen faktörlerin önemli bir kısmını örgütsel ve çevresel faktörler oluşturur. Bunlar çoğunlukla kişinin iş yeri, arkadaşları ve sosyal çevresi ile ilgili faktörlerdir. Genellikle olarak kişinin dış çevre ile iletişimini ilgilendirir.

4.1.1 Ücret

Bir çalışanın aldığı ücret onun örgüte yaptığı katkının karşılığıdır. Bir örgüt çalışanın bilgi ve becerileri karşısında ödemedeki bulunur. Yeterli ücretli bir iş çalışanın kendisini işte iyi hissetmesini sağlar. Yetersiz bir ücret ise çalışanın örgüte karşı olumsuz bir tutum geliştirmesine yol açar.

Çelik, araştırmasında örgütsel faktörlerden iş doyumuna şu şekilde değinmiştir:

“Örgütlerin kuruluş nedeni ile çalışanların çalışma nedeni özde ekonomik temele dayanır. Geleneksel ekonomik kuram modelinde girişimcinin temel amacı, gelirini arttırarak kendi çıkarlarını maksimize etmektir. Çalışanlar ise yaşamını varsa ailesinin yaşantısını sürekli kılacak yeterli bir ücret elde etmek için çalışırlar.”² Çalışanın çalışmasının ana nedeni; genellikle kendi ve ailesinin geçimini sağlamak, başkalarına muhtaç olmamaktır. İş yerlerinin ana amacı ise bu şirketten (örgüt veya kuruluş) maksimum düzeyde belli bir gelir elde etmek, maksimum düzeyde kar sağlamaktır. Şirketler ancak bu şekilde ayakta durabilir ve yaşayabilir.

Şahal’ın araştırmasında çalışanlar ücreti farklı şekillerde algırlar. Bunlar :

-“Yaşam için gereken geçimin sağlanma aracı olarak,

¹P.Çelik, İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini, Akdeniz Üniversitesi (Akd.Ü.), SBE, YYLT, Antalya, 2010, s.48

²Çelik, s.49

-Örgüt içinde yöneticilerinin kendileri için ne düşündükleri ile arkadaşlar, komşular ve toplumdaki diğer gruplar arasında bir sembol olarak,
-Ücret artışları işletme içindeki başarının onaylanması olarak görmektedirler.

Çalışanların ücret konusundaki doyumlarını belirleyen en önemli faktörlerden biri de ücretlerin adil olup olmadığına ilişkin algılardır. İnsanlar, örgüte verdikleri ile aldıklarını kendilerine göre kıyaslarlar. Bu oran beklentilerin altında ise doyumsuzluk yaşanır.”¹ Çalışanlar, aynı pozisyonda faaliyet gösteren ve benzer özellikteki diğer çalışanlarla kendini kıyaslayıp onlara göre daha az ücret aldığını algılaması halinde de mutsuz olmakta ve bu durumda iş doyumsuzluğundan söz etmek mümkün olabilmektedir. Bu nedenle yöneticiler ücret konusunda belli adil bir standart oluşturmalı, o standardın dışına çıkmamalıdır.

Öztürk’ün sağlık sektöründe özelleşme ile ilgili araştırmasında ücret şu şekilde ele alınmıştır : “İş görenler, çalışma karşılığı elde ettiği ücret ve benzeri ödemelerin oranında tatmin olurlar. Ücretin iş tatmini üzerine etkisi, algılanan ücretle, kişinin kendisine ödenmesi gerektiğine inandığı ücret arasındaki farka bakarak belirlenecektir. Algılanan ücretin, ödenmesi gereken ücrete eşit olması durumunda doyum sağlanır. Yapılan araştırmalarda ücretin iş tatmini sağlamada önemli rol oynadığı ortaya çıkmıştır. Ücretin bu denli önemli olmasının başlıca nedeni paranın bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılamada başlıca araç olması ve ücretin bir başarı ve tanınma simgesi olmasıdır. İş görenler adil, karışık olmayan ve beklentileriyle paralel olarak gördükleri ücret sistemi ve terfi politikasını isterler.”² Kamu çalışanları üzerinde yapılan bir araştırmada, ücretteki adaletsizliğin, ücretin düşük olma durumundan daha fazla huzursuzluk yarattığı ortaya çıkarılmıştır. Dolayısıyla, adil ücret politikasının uygulanmasıyla birlikte çalışanlar arasındaki huzursuzluğun giderilmesi ve iş tatminin sağlanabilmesi mümkün olabilmektedir. Çalışan için alınan ücret tatmin edici bir rakam olursa ancak iş doyumunu sağlar.

Öcal’ın iş –aile çatışması ile ilgili araştırmasında ücrete şu şekilde değinilir: “Ücret, örgütsel faktörlerin içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Sadece

²E.Şahal, Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2005, s.65

²A.Öztürk, “Sağlık Sektöründe Özelleştirme”, Verimlilik Dergisi, C.4, S.3, Ankara,1993, s.12

geleneksel kuramcılarının değil, bugün dahi birçok yöneticinin motivasyonunu sağlayan en etkili araç olduğunu yansıtır. En basit tanımı ile ücret, “çalışanların yaptığı iş neticesinde elde ettiği parasal gelir” olarak tanımlanmaktadır.”¹ Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra il teşkilatı yöneticileri üzerinde yapılan araştırmada, yüksek lisans ve doktora yapmış olanların, diğer öğrenim düzeyindeki yöneticilere göre ücret etkeninden daha tatminsiz oldukları saptanmıştır. Ücretlerin öğrenim durumuyla orantısız biçimde dağıtılması ve hak edilen ücretlerin adil şekilde dağıtılmaması, iş tatminsizliğine yol açabilmektedir.

Gözen Dağdeviren, araştırmasında ücret konusunu şu şekilde ele almıştır :

“Belirli bir noktadan sonra ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi, miktarı ile değil iş görenler arasındaki dağılımı ile kendisini göstermektedir. İşletmede çok alt düzeydeki bakımı ancak geçinme ücreti denilen seviye aşıldıktan sonra, iş tatmini ücretin ne kadar olduğu değil başkaları ile karşılaştırması etkilemektedir. Bireyin kendi düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi özellikle de kendinden daha az yetenekli olduğuna inanması iş görenlere göre ücretin düşük olduğuna inanması iş tatminsizliği yaratmaktadır. Yani yaptığı işin karşılığında beklediği ücreti alan kişi iş tatmini duyar.”² Bazen alınan eğitimin düzeyi artsa da bunun tam maddi karşılığı alınamayabilir veya bu rakam çok düşük düzeyde olur tatmin edici olmaz. Bir de aynı iş yerinde bulunan diğer çalışanların eğitim düzeyinin düşük olması, bu kişilerin amir konumunda olmaları veya maaşlarının daha yüksek olması diğer çalışanları rahatsız eder. Kişi aldığı eğitimi ve yaptığı işin tam karşılığını alamadığını düşünür.

4.1.2.Yükselme Olanığı(Terfi)

Gözen Dağdeviren, araştırmasında terfi konusunu şu şekilde ele almıştır :

“Terfi olanaklarının olması ve ücret gibi adil şekilde uygulanması iş tatminini etkileyen bir faktör olmaktadır. Çünkü terfi, çalışanın başarılı olduğunu ve ilerde başarılı olacağı tahmin edildiğinin bir göstergesi olmaktadır. Bir üst pozisyona terfi olan bir çalışan beraberinde daha iyi statü ve maaşı da elde etmiş olacaktır.

¹Ö.Öcal, İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini-Yaşam Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2008, s.27

²E.Gözen Dağdeviren, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Ankara Üniversitesi (AÜ), SBE, YYLT, Ankara, 2007, s.55

Çünkü terfi, çalışanın başarılı olduğunu ve ileride başarılı olacağını tahmin edildiğinin bir göstergesi olmaktadır. Bir üst pozisyona terfi olan bir çalışan beraberinde daha iyi statü ve maaşı da elde etmiş olacaktır. Eğer o çalışan kendini bir üst pozisyonda çalışmaya hazır hissetmiyorsa veya bir üst pozisyon için yeterli beceriye sahip olmadığını düşünüyorsa, çalışanın iş tatmini düşebilmektedir. Dolayısıyla, terfiyi hak ettiklerini düşünen diğer çalışanlar da, böyle bir çalışanın terfi edilmesinin adil olmadığını düşünmekte; bu durum çalışanın çalışma şevkini kırmakta ve işlerinde tatminsizliğe yol açabilmektedir. İstanbul ve Edirne'deki sağlık yüksek okullarında çalışan öğrencilerin iş tatmini belirlemeye yönelik yapılan araştırmada, eğiticilerin terfi olanaklarından memnun olmadıkları ortaya çıkarılmıştır. Dolayısıyla eğiticilerin iş tatminlerinin de olumsuz olarak etkilendiğini söylemek mümkün olmaktadır.”¹ Terfi çalışanlar için iş doyumunu olumlu veya olumsuz yönde etkileyen çok önemli bir faktördür. Çalışan genellikle iyi bir eğitim almış, iş tecrübesi ve yeteneği yüksek, çalışkan ve zeki biri ise terfiyi ve dolaylı olarak da daha çok maaşı hak ettiğini düşünür. Bu tür insanların terfi ettirilmesi çalışanı mutlu eder ve iş doyum düzeyini, işteki verimliliği artırır. Eğer çalışan bu özelliklere sahip değilse, idareci tarafından farklı sebeplerle terfi ettirilmişse, çalışan ve arkadaşları onun bu terfiyi hak etmediğini düşünüyorsa işteki stres oranı artar ve iş doyumsuzluğu gerçekleşir.

Eren, yönetim psikolojisine değindiği kitabında terfi konusunu şu şekilde ele almıştır. “Yükselme olanağı, elde edilen maddi geliri arttırdığı kadar, kişinin sosyal statüsünü yükseltmekte, toplum içindeki yönünü olumlu yönde değiştirmektedir. Her düzeydeki çalışanın başarılı olması halinde yükselme olasılığı bulması, yaptığı işteki tatminini arttıracaktır.”² İşletmenin her kademesindeki çalışan için işinde yükselme imkanı bulunması iş tatminini arttıracak bir faktördür. Eğer kişinin terfi yolu kapalıysa, tüm üst kademeler dolu ise, çalışan başarılı olsa bile yükselmeyeceğini bilir. Bu durum çalışanın iş tatminini azaltacağından, yöneticilerin buna yönelik bir çalışma yapması gerekmektedir. Çalışanların terfi ettirilmesi çalışanı mutlu eder ve iş doyum düzeyini, işteki verimliliği artırır.

¹Gözen Dağdeviren, s.55

²E.Eren, Yönetim Psikolojisi ,İstanbul, 1993, s.151

4.1.3.Ödüllendirme

Ödüller ve cezalar, bireyin yönetim çevresiyle ilgili güçlerdir. Yönetim bu araçlar sayesinde bireyin arzu ve ihtiyaçlarını tatmin ederek, onun iş görme arzusunu arttırmaya çalışmalıdır ve bu güçlerini en iyi şekilde kullanmalıdır. Çalışanın amaçlarına ulaşmasına yardımcı olan ve dış çevreden gelen bu araçlar onun, içinde çalıştığı örgütün amaçlarını benimsemesine ve bu uğurda çabalarına yoğunlaştırmasına neden olmaktadır.

Saylan, araştırmasında çalışanlarda ödüllendirme konusuna şu şekilde değinmiştir : “Organizasyonel ödüller bireyin organizasyondan alacağı içsel ve dışsal tüm ödül türlerini içerir. İçsel ödüller grev ve faaliyetlerin karışımından ortaya çıkar. İş tatmini ve başarı hissi bu tür ödüle örnek gösterilebilir. Dışsal ödüller çoğunlukla kontrol edilebilir ve organizasyon tarafından dağıtılan elle tutulabilen ödüllerdir. Ücret ve sağlık yardımı dışsal bir ödüldür. Sıklıkla dışsal ödülün sağlanması içsel ödülün alınması koşuluna bağlıdır. Bireyler ceza korkusundan çok ödül kazanma isteğiyle motive olurlar ve bu durum ise yönetsel kontrol sisteminin ödül odaklı olmasını gerektirir.”¹ İş doyumunda ödüllendirme kavramı, önemli bir konudur. Yöneticiler cezadan çok ödüllendirmeyi kullanmalıdır. Bu çalışanın motivasyonunu olumlu yönde etkiler ve iş doyumunu ve verimini artırır.

Şahal ise araştırmasında ödüllendirme konusunu şu şekilde ele alır : “Ödül sistemi mümkün olduğunca basit bir biçimde, olabildiğince kısa bir zaman süresinde, doğrudan başarı ile ilişkilendirilmesi gerekir ki çalışanlar çabaları sonucunda neler kazandıklarını görebilmelidirler. Çalışanlara performanslarının karşılığı verilmeli ve örgütün başarısına olan katkıları takdir edilmelidir. Bu ödüller ekonomik değeri olan maddi ödüller olabileceği gibi yazılı ve sözlü olarak takdir edilme, küçük bir teşekkür, isim ile hitap etmek gibi manevi yönlü olanlar da olabilir.”² Maddi ve manevi ödüller de iş tatminini arttıran unsurlardan çalışanları işe özendirme ve örgüte daha çok bağlamak amacıyla başarı gösterenler ödüllendirilir. Ödül çalışana gösterilen ilgiyi onun gelişmesinin istendiğinin de

¹T.Saylan, Çalışanlarda İş Tatmini, Ankara, 2008, s.68

²Şahal ,s.67

ifade eder. Çalışan neyi doğru yaptığını öğrendiği gibi övgü alma beklentisi içinde çalışma temposunu sürdürebilir. İş hayatında ödüllendirme her zaman maddi olmaz. Bazı çalışanlar için maddi ödüller ön planda iken, bazıları için manevi ödüller çok daha değerli ve ön plandadır. Aslında olması gereken iki ödüllendirmeyi beraber kullanmak ve dengeyi sağlayabilmektir.

4.1.4. Çalışma Arkadaşları

İnsanlar kendilerine daha iyi bir yaşam ortamı oluşturmak için, beraber yaşadığı çevresindeki diğer insanlarla işbirliği yaparak güçlerini birleştirirler. Böylece ulaşmak istedikleri şeylere daha rahat ve istedikleri ölçüde yaklaşma şansını yakalarlar. İş hayatındaki arkadaşlarla ilişkilerin iyi olması, iş doyumunu olumlu yönde etkileyen çok önemli bir faktördür.

Çelik, iş doyumunu ile ilgili araştırmasında çalışma arkadaşlarının önemine şu şekillerde değinmiştir: “Kişinin içinde bulunduğu grup iş tatminini etkilemektedir. Her işletmede biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. Çalışanın başarılı sayılan bir grup içinde yer alması ve hayat görüşü kendine uygun çalışanlarla birlikte olması onun iş tatminini arttırıcı bir etki yapmaktadır. Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedirler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını işyerinde geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla sosyalleşme içersindedir. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan çalışanın iş tatmini artmaktadır.”¹ Kişiler, günün büyük bir kısmını iş arkadaşları ile iş yerinde geçirirler. Bu nedenle iş arkadaşları kişinin sosyal çevresinin ortalama üçte birini oluşturur. İş yerinde çok birbirinden farklı sosyal insan grupları vardır. Asıl olan herkes ile ortak bir noktada uzlaşıp anlaşabilmektir.

“Çalışma arkadaşlarıyla kurulan destekleyici ilişkiler çalışanı işine bağlayan ve doyum almasını sağlayan faktörlerden biridir. Bu nedenle iş yeri yönetimleri çalışanlar arasındaki ilişkileri destekleme yönünde çaba göstermelidir. İşletme içinde kahve ve çay molaları tüm çalışma arkadaşlarının bir arada bulunabilecekleri şekilde

¹Çelik, s.40

verilmesi, çalışma arkadaşlarının bir araya gelebilecekleri işletme dışı faaliyetlere (akşam yemeği, piknik, gezi vb.) ağırlık verilmesi yararlı olacaktır.”¹ Çalışma arkadaşları ile oluşan işletme (kurum, şirket vb.) içindeki uyumlu ilişkiler çok önemlidir. Bunun iyi olması işletmedeki işlerin daha iyi yürütülmesine, verimin artmasına neden olur. Bu nedenle yöneticiler işletme içinde çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirmeye yardımcı olacak organizasyonlar düzenlemeli, uygun ortamlar oluşturmalıdır.

Çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirmenin ve iş tatminini grup dinamiklerinden yararlanarak yükselmenin diğer bir yolu takım çalışmalarına ağırlık vermektir. Literatürde takım çalışmalarının devamsızlığı ve işgücü devrini azalttığından söz edilmektedir. Çetinkanat, takımları ayırt eden bazı özellikleri şu şekilde tanımlamıştır :

-“Takım üyeleri ortak bir hedefi paylaşırlar. Hedefin gerçekleştirilmesinde tüm üyeler sorumluluk sahibidir. Ve ödülü paylaşırlar.

-Takım üyeleri birbirleriyle karşılıklı bağımlılık ilişkisi içinde hareket etmek, hedefe ulaşmak için birbirleriyle bilgi, yetenek ve kullanılacak kaynaklar konusunda dayanışma içinde olmak zorundadırlar.

-Her takım üyesi gerekirse kendine düşen görevleri serbest biçimde yürütebilir, ancak diğer grup üyelerini çalışmaları konusunda bilgilendirilmelidir.

Takım çalışmaları etkili bir biçimde sürdürüldüğünde üyeler arasında ki iş birliği duygusu ve sosyal destek artar. Takım üyeleri takım içerisinde ait olma ihtiyaçlarını ve diğer sosyal ihtiyaçlarını doyurabilirler. Takımlar ancak etkili bir biçimde yapılandırıldıklarında ve yönetildiklerinde bu özellikleri gösterirler. Zayıf takımlarda iletişimin sakıncacı olması, çatışmaların ve rekabetin yaşanması, gerginliğin fazla, güvenin düşük olması olasıdır.”² Şirketlerde (kurum veya iş yeri) kişiler arası ilişkiler ve takım çalışması çok önemlidir. Grup üyelerinin birbiri ile ilişkilerinin iyi olması iş verimini artıran önemli bir faktördür. Bu nedenle yöneticiler işletme içinde çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirmeye yardımcı olacak organizasyonlar düzenlemeli, uygun ortamlar oluşturmalıdır. İyi bir lider insan faktörünü ihmal etmemeli, şirketlerde “beşeri sermaye” olarak adlandırılan

¹Çelik, s.40

²C.Çetinkanat, Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Ankara, 2000, s.25

insandan sonuna kadar en iyi ve en verimli şekilde sonuna kadar yararlanmalıdır.

4.1.5. İletişim

Örgüt içindeki iletişim, “örgütte bir mesajın bir kişiden başka bir kişi ya da kişilere, direkt sözlü, yazılı veya sözsüz kanallardan veya endirekt yollarla iletilme ve alınma süreci” olarak tanımlanmaktadır. İletişimin iyi olması veya olmaması, çalışanların yöneticileri ve çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkileri iş tatminini etkilemektedir.

Güler, araştırmasında iletişim konusuna şu şekilde değinmiştir : “İletişim ile iş tatmini arasında bir ilişki söz konusu olmaktadır. Özellikle, çalışanın üstleriyle olan dikey iletişim ile diğer çalışanlarla olan yatay iletişim kanallarının formal veya informal olması, iş tatminini etkilemektedir. Formal iletişim kanalları, daha önce kurullarla çerçevenmiş ve örgüt hiyerarşisinde yer alan tüm çalışanlar arasındaki bilgi alış-verişini sağlandığı kanallar olarak tanımlanmaktadır. Örgütte bazen işleri hızlandırmak ve etkinliğini yükseltmek, bazen de örgütte oluşan gayri resmi grupların sonucu olarak ortaya çıkan informal iletişim kanalları ise, örgütteki yetkili herhangi bir kişi ya da kurum tarafından örgütlenmeyen iletişim biçimi olarak tanımlanmaktadır. İnfomal iletişim kanalı söylentileri, hikayeleri, dedikoduları ve yalanları kapsamaktadır. Çalışanın kendisiyle ilgili ortaya çıkan ve kulaktan kulağa yayılan olumsuz bir söylenti, diğer çalışanlarla arasında mesafenin oluşmasına neden olabilmektedir. Üniversite hastanesinde çalışan yönetici ve klinik sekreterlerinden seçilen 220 kişilik bir örneklem üzerinde yapılan araştırmada, her iki grubun diğer iş arkadaşlarıyla olan iletişimlerinin, iş tatminlerini en az etkileyen değişkenlerde biri olarak tespit edilmiştir. Öğretim üyelerinin iş tatmin derecelerini açıklamaya yönelik bir araştırmada, iletişim ile iş tatmini arasında yüksek bir korelasyonun olduğu ortaya çıkarılmıştır.”¹ İş yerlerinde iletişim iki türlü olmaktadır. Birincisi, resmi kanallarla olur ve kurullara bağlanmıştır. İş yerlerinde işin düzenli ve daha seri bir şekilde işleyişini sağlar. Her iş yerinde bu kurullar olmalıdır. Olmadığı

¹A.R.Güler, Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2007 s.58

takdirde işlerin yürütülmesinde aksamalar ortaya çıkar. İkinci iletişim türü ise resmi olmayan bir iletişim türüdür ve yazılı kuralları yoktur. Kişiler arasında geçen konuşmalar, çalışanların kişisel hatalı davranışları buna neden olur. İnsanların bulunduğu her yerde bu tür sıkıntılar genelde yaşanır. Çalışanlar arasında bu tür problemlerin olması, kişiler arası ilişkilerin bozulmasına bu da dolaylı olarak işteki performansın ve iş veriminin düşmesine yol açar. Çalışanın iş doyumunun düşmesine yol açar.

Öcal ise araştırmasında iletişim konusuna şu şekilde değinmiştir : “İletişim, bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine geçirilmesi sürecidir. Bireyler arası iletişim, bilgi fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme sürecidir; ancak bu sürecin oluşabilmesi için mutlaka bireyler arası bir ilişkinin kurulması gerekmektedir. Şu halde iletişim, insanları birbirine bağlayan ve onların sosyal bir grup halinde ve uyumlu bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir bağıdır. Bu bağın iki insanı bazen yakınlaştırmacı, bazen de uzaklaştırmacı rol oynadığını belirlemek yanlış olmaz. Eğer etkin bir grup çalışması arzu ediliyorsa, bu grubu oluşturan bireyler arasında bilgi, fikir ve duyguların aksamadan iletilmesi gereklidir.”¹ Bir iş yerinde çalışanlar arasında iletişim çok önemli bir faktördür. Ekip çalışmasının uyumlu ve verimli olması için iyi bir iletişim şarttır. Bu nedenle yöneticiler buna önem vermeli, bunu pozitif yönde etkileyecek faaliyetler düzenlemesi, uygun ortamlar oluşturması önemlidir. Bu faaliyetler, çalışanlar arasında bilgi, fikir ve duyguların paylaşımını artırır ve kolaylaştırır.

4.1.6. Çalışma Koşulları

Eronat’ın işletmelerde iş doyumunu ele aldığı araştırmasında çalışma koşullarının önemi şu şekilde vurgulanmıştır : “Çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar performansı, motivasyonu, verimliliği ve iş tatminini etkileyen önemli pozitif faktörler arasında sayılabilmektedir. Aşırı gürültü, yüksek veya düşük ısı veya nem koşulları, aşırı beden gücü kullanımı, tehlikeli çalışma şartları en fazla tatminsizlik yaratan fiziksel çalışma koşulları arasında yer almaktadır. Kişinin çalıştığı iş yerine maddi çevresi

¹Öcal, s.25

denmektedir. Maddi çevrede kötü ısınma koşulları, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırma ile ortaya çıkan ve işin yapılması büyük ölçüde maksatın aynı zamanda bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarını bozulmasına yol açan durumlarla karşılaşabilmektedir. Bunlar dışında iş yerinin mimari ve iç mimari yapısı da iş tatminini etkileyen koşulları olarak kabul edilebilir. İş yeri öyle olmalıdır ki çalışan evinden çıkıp iş yerine geldiğinde huzur içinde bir çalışma ortamı bulabilmelidir.”¹ Çalışanların yaşam koşullarının ve çevrelerinin (lojman, beslenme, sağlık ve eğitim konuları gibi) dikkate alınarak iyileştirilmesi, iş hevesi ve becerisini olumlu etkilemektedir. Ayrıca iş gören, sağlığı ve güvenliği için tehlike arz eden bir ortamda çalışmak istemez. İnsanlar her türlü güvenlik önleminin alındığı bir iş yerinde çalışmaktan endişe duymazlar ve bu da onları mutlu kılar, tatminlerini yükseltir. Hem sosyal açıdan hem de fiziksel açıdan güvenli bir iş ortamında çalışmak kişinin işine karşı olumlu duygular hissetmesine yol açmakta ve iş doyumunu artırabilmektedir. Yeni işe başlayan personelde uyum programları ve hizmet içi eğitimler, yeterli güvenlik önlemlerinin alınması olabilecek kaza ve tehlikeleri en aza indirmede etkili olur.

Baysal ise kitabında çalışma koşullarına şu şekilde değinir : “Çalışma yaşamında iş gören ile çalışma koşulları arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Süreç içinde hem iş görenlerin hem de iş durumlarının değişmesi ve farklılaşması söz konusu olmaktadır.”² İş hayatında zaman içinde insanlar, kurallar, teknolojik ürünler ve yöntemler çalışma ortam ve şartları, çalışma şekli, tüketicinin ihtiyaç ve beklentileri sürekli bir değişim içindedir. Buna gelişmeler takip edilemediği ve bunlara uyum sağlanamadığı taktirde, işletmelerin müşteri sayısı ve geliri düşer. Bu da işletmenin sonunu hazırlayan bir faktör olur. Bu nedenle idareciler tarafından her türlü gelişme ve yöntemler yakından takip edilmeli ve gerekli adaptasyon sağlanmalıdır.

4.1.7. İşin Kendisi(Niteliği)

İşin çalışan için ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı sağlaması, sorumluluk

¹Z.Eronat, İşletmelerde İş Tatmini, Ankara, 2004, s.17

²Baysal, s.19

alma ve onun kendini gerçekleştirmesine fırsat vermesi iş tatminini etkileyen faktörlerdendir.

Eronat'ın işletmelerde iş doyumunu ele aldığı araştırmasında işin niteliğinin önemi şu şekilde vurgulanmıştır : “İş tatminini oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil etmektedir. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece tatmin sağlayabilmektedir. İşin zorluk derecesi iş tatminini genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde tatmin faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışan bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral bozukluğu çıkmaktadır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır. İşin içeriği;

-Bireyin yeteneklerini, yükselme becerilerini kullanmaya elverişli olması,

-Öğrenmeye olanak vermesi,

-İşin yaratıcılığa,değişikliğe,sorumluluğa olanak vermesi,

-Denetim biçiminin demokratik olması,

-İşin buluşlara ,yeniliklere açıklığı,

-İşin sorun çözmeye dayanması unsurlarına dayanmaktadır.”¹ İş doyumunda, işin niteliği ve sahip olduğu özellikler önemlidir. İş çalışanın kişisel özellikleri, eğitimi ve becerileri ile uyumlu olmalı; kişinin kendini geliştirmesine imkan vermelidir. Her zor işi başarmak kişide iş doyumunu sağlamaz. Bazen strese ve aşırı yorgunluğa yol açar. İş, sıkıcı olmamalı, yeniliklere açık olmalıdır. İşteki tekdüzelik zamanla monotonluğa yol açar ve iş verimini düşürür.

4.1.8. Statü

Sevimli ve İşcan'ın bireysel iş ortamını etkileyen faktörleri araştırdıkları araştırmalarında statü konusunun önemine şu şekilde değinmişlerdir : “Statü,

¹Eronat, s.18

bireyin sosyal yapı içinde işgal ettiği yerdir. Kişilerin o toplumdaki yerleri, o toplumun ihtiyaç ve değerlerine göre saptanır. Statü, grubun kişilerarası ilişkilerinde önemli olduğu saptanmış bir pozisyonudur.”¹ Her ne kadar toplumda önem verilmiyormuş gibi görünse de kişiler arasında çok önemli bir kavramdır. “Ne iş yapıyorsunuz?” sorusu ilk tanışmalarda ilk sorulan sorulardan biridir. Kişinin sahip olduğu etiket çoğu zaman kişiliğinin de önüne geçer.

Ehtiyar, ise otel işletmelerindeki iş doyumunu araştırdığı araştırmasında statü konusuna şu şekilde değinmiştir : “Bir kimseye toplumda başkalarının atfettiği değerlerden oluşan bir kavramdır. Mesleki düzey yükseldikçe tatmin düzeyi de yükselmektedir. Farklı mesleki düzeylerin, farklı ihtiyaçların tatminini sağlandığına yönelik bazı araştırmalar vardır. Yüksek statülü işlerde çalışan kişilerin, işlerinde daha düşük konumlarda bulunanlardan daha fazla benlik tatmini sağladıkları bulunmuştur.”² Toplumda sahip olunan bu statü kavramı kişinin eğitimi ile çoğu zaman doğru orantılıdır. Bazen farklı nedenlerle aldığı eğitimin tam karşılığını alamayanlar da vardır. Mesleki eğitim düzeyi arttıkça genelde iş doyumunu da doğru orantılı olarak artar. Çalışanların mesleki düzeyleri de iş doyumlarını etkilemektedir. Mesleki düzey ile iş doyumunu arasında orantısal bir ilişki vardır. Yaptıkları işte mesleki açıdan daha üst düzeyde bulunan kişiler, işlerinden daha fazla doyum almaktadır. Özellikle toplumda kabul gören mesleklerde üst konumda olanlar daha fazla iş doyumunu sağlamaktadır.

4.1.9. Yönetimin Yaklaşımı

Kılıç, iş doyumunu ile ilgili araştırmasında yönetimin yaklaşımı konusuna şu şekilde değinmiştir : “Yönetim tarzı, yöneticilerin çalışanlarına karşı sergiledikleri davranışlar astların tatmininde önemli bir yere sahiptir. Yönetimin başarılı, güven verici, adil, sorun çözme yeteneğinin olması, yönetimde çalışanların ilişkilerinin az çatışmalı olması çalışanın tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Yöneticilerin

¹F.Sevimli-Ö.F.İşcan, “Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.1, İzmir, 2005, s.56

²R.Ehtiyar, Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 1995, s.75

çalışanlara örnek teşkil etmesi gerekmektedir. Çalışanlar kendilerini yöneticileriyle kıyasladığında yöneticilerini başarısız bulurlarsa çalışanlar da iş tatminsizliği yaratmaktadır.”¹ Yöneticilerin, yönetim uygulama biçimleri ve yönetim çabalarını gerçekleştirme tarzları vardır. Bu tarz yönetim süreçlerinden biri olan denetimin de biçim ve tarzını belirler. Bireylerin çalıştığı iş yerinde yönetimin ve yöneticilerin niteliği iş doyumunda başlı başına önem taşımaktadır. Ekip çalışmasına elverişli olan, bireylerin verilen hizmetlere ilişkin kararlara katılmasına olanak veren ekip üyeleri arasında açık iletişim olanakları sağlayan yönetim biçimleri çalışanlara daha yüksek doyum sağlamaktadır. Aynı zamanda yöneticilerin dostça, nazik, hoş ve samimi olması, çalışanın sağlığına ve sorunlarına eğilmesi, iş dışı sorunlarıyla ilgilenmesi durumunda iş doyumunun önemli ölçüde arttığı gözlenmiştir.

Bingöl’ün personel yönetimi ile ilgili kitabında ise yönetimin yaklaşımı şu şekilde değerlendirilmiştir : “Karara katılan iş gören kendi kendini psikolojik yönden doyuracak kişisel mutsuzluk ve huzursuzluk duygularının giderek kaybolduğunu görecektir. Yönetime katılma, asta kendi benliğinin doyumunu için önemli olanaklar sağlayarak örgütle kaynaştırır ve örgütsel amaçlara doğru uyarır. İş görenin önerdiği çözüm yolu yönetici ve iş arkadaşları tarafından benimsendiği ölçüde iş gören doyuma daha kolay ulaşır.”² Motivasyonu etkileyen önemli bir faktör de, personelin amiri ile olan iyi ilişkilere sahip olmasıdır. Bu sonucu olarak, yöneticilerin motivasyonu arttırmak için; bireylere işlerini daha iyi yapmaları konusunda destek olması , iş dışı kişisel sorunlarının çözülmesinde yardım etmesi ve personelin kişiliğine yardım etmesi, yaptıkları işlere önerdikleri görüş ve düşüncelerine değer vermeleri, sorunları çalışanları ile görüşerek ve tartışarak çözmeleri ve onlarla arkadaşça-dostça ilişkiler kurmaları gerektiği söylenebilir.

Çetinkanat, iş doyumunu ile ilgili kitabında yönetimin yaklaşımının iş doyumunu üzerindeki etkisini şu şekilde açıklamıştır : “Nezaket (gözetim), iş gören ile yönetici arasındaki ilişkiyi ve yöneticinin işe olan katkılarını ifade eder. Diğer bir ifadeyle nezaket, yöneticinin iş görene, işe yönelik olarak teknik ve psikolojik

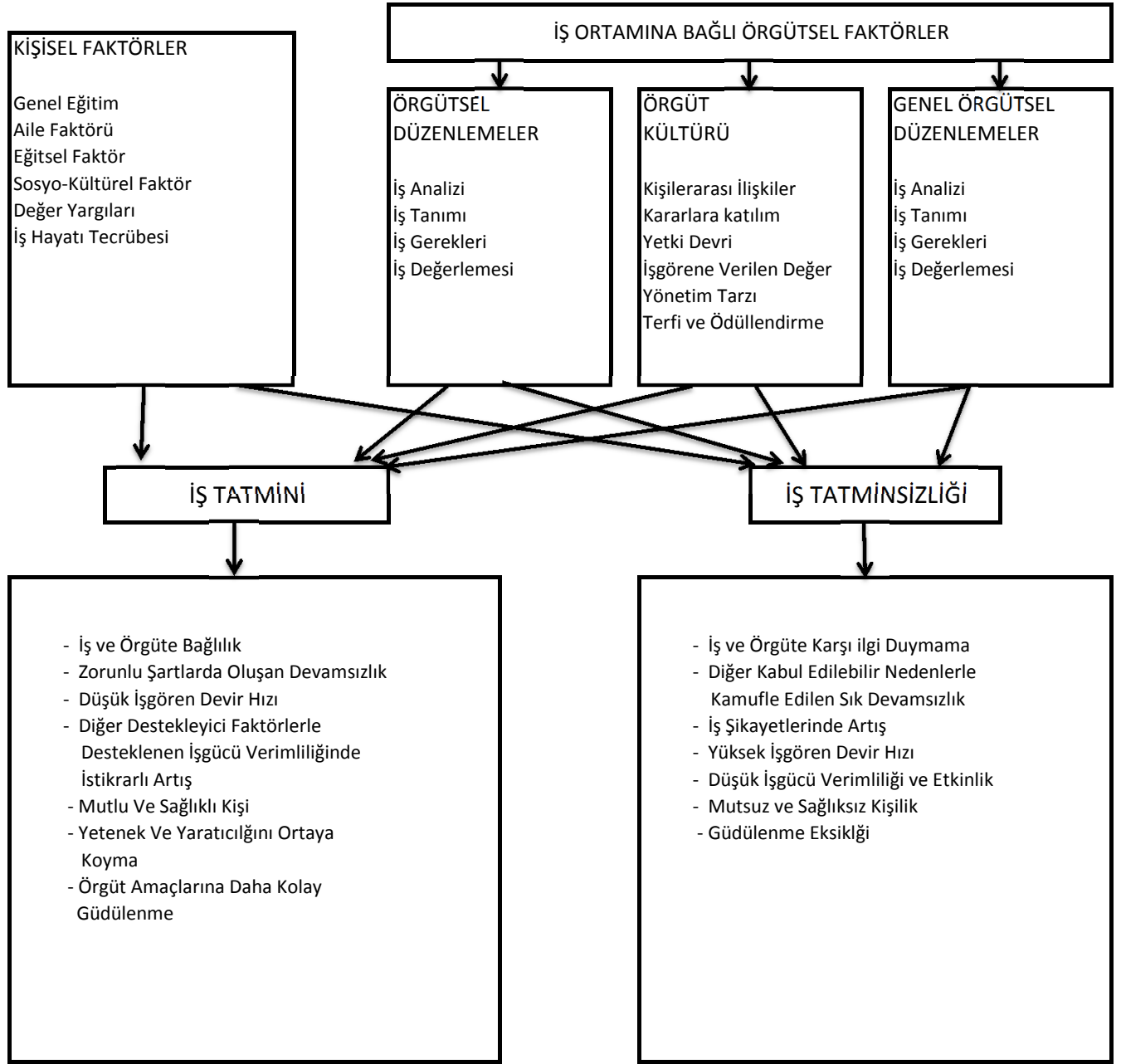
¹E.Kılıç, Yöneticilerde İş Doyumu, Antalya, 2001, s.22

²Bingöl, s.26

yönden yardımcı olmasıdır. İş gören iş doyumunda yönetimin; “iş gören merkezlilik” ve “karar verme mekanizmasına iş görenin katılımı” şeklinde iki önemli rolü vardır. Anılan hususlar iş görenin tatmininin artmasına ya da azalmasına sebep olmaktadır.”¹ İş doyumunda yönetimin yaklaşımı önemlidir. “Çalışan merkezli” yönetimlerde genelde çalışanların iş doyumunun arttığı görülmüştür. Çalışanın kararlara katılımı bunu daha da artırır. Çalışma yaşamında iş görenler ile çalışma koşulları arasında sürekli bir etkileşim bulunmaktadır. Süreç içinde hem iş görenlerin hem de iş durumlarının değişmesi ve farklılaşması söz konusu olmaktadır. İş görenleri yönetmede en önemli ve öncelikli sorun, iş görenlerin mal ve hizmet üretimine etkili biçimde katılmalarını sağlayacak ve bu arada iş görenlerin sağlıklarının fiziksel ve ruhsal açıdan korunmasına olanak sağlayacak biçimde iş görenlerle üretimi gerçekleştirebilmektir. Çalışanların iş tatminini artırmak yöneticilerin temel sorunlarından biridir. Çünkü iş tatminini artırmak işletmedeki üretim düzeyini maksimuma çıkarma koşullarının başında gelir. İş tatmininin işle sıkı bir ilişkisi vardır. İş doyumunu, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biridir.

¹Çetinkanat, s.28

Şekil 1: İş Doyumunu Etkileyen Faktörler



Kaynak: A. Atalay, Çalışanlarda İş Doyumu, Antalya, 2001, s .125

4.2. Bireysel Faktörler (Kişisel Faktörler)

Çalışanların iş doyum düzeylerinin farklılıklar göstermesi bir takım faktörlere dayanmaktadır. Bu faktörler bireysel (kişisel) ve örgütsel-çevresel faktörler olmak üzere iki ana grupta toplanır. İhtiyaçlar, beklentiler ve çıkarlar kişisel özelliklere göre değişiklik gösterecektir. Bu özellikler arasında kişilik, deneyim, eğitim düzeyi, yaş, medeni durum ve cinsiyet en belirgin olanlarıdır.

Örücü ve Esenkal'ın konaklama işletmelerinde iş gören doyumunu araştırdıkları araştırmada bireysel faktörlere şu şekillerde değinilmiştir : “Bireysel faktörler; kişinin ihtiyaç ve beklentileri iş tatminini etkileyebilmektedir. Eğer birey organizasyonda yüksek statülü bir pozisyon arzusu içinde ise bu arzusuna ulaşırsa iş doyum düzeyinde artış görülecektir. Bireyin iş ile ilgili çıkarları da iş tatminini etkilemektedir. Öğrencilik yıllarında masraflarını çıkarmak için geçici bir işte çalışan genç bu amacı gerçekleştirdiği ölçüde işinde doyuma ulaşacaktır. Ancak, okulunu bitirip bu işte devamlı olarak çalışmak zorunda olduğunda işinden elde ettiği tatmin düzeyi azalacaktır.”¹ Bireysel faktörler, kişiden kişiye değişen iş doyumunu önemli ölçüde etkileyen kişisel faktörlerdir. Bu faktörler ve bunlardan doyum düzeyi zaman ve şartlara göre değişim gösterir.

“Cinsiyet, yaş ya da kişilik iş tatminini belirleyebilecek faktörler arsında en başta sayılmaktadır. Cinsiyet konusunda kesin belirleyici hükümlere varılamamakla birlikte, değişik iş gurupları cinsiyete göre değişik beklentilerin kaynağı olabilmektedir. Yaş ile iş tatmini arasında tam doğrusal olmasa da doğru orantı vardır. Yaş, iş tatminini belirlemede diğer faktörlerden daha fazla bir etkiye sahiptir, sosyoekonomik faktörler de iş tatminini belirleyici özelliğe sahiptir.”² Bireysel faktörlerdeki iş doyum düzeyi toplumun beklentilerine, işin kişiden beklentilerine göre değişmektedir. Cinsiyet faktöründe “bayan” olmak, bazı işlerde avantaj iken , bazı işlerde dezavantaj olabilmektedir. Bazı işlere kadınların yatkınlığı fazladır ve toplumda bu konuda bir önyargı oluşmuştur.

¹E.Örücü-F.Esenkal, “ Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatmini”, Balıkesir Üniversitesi (BÜ), Sosyal Bilimler (SB) Dergisi, C.8, S.14, Balıkesir, 2005, s.147

²Örücü-Esenkal, s.148

Kadınların doğum yapmaları ve doğum sonrası izne ayrılmaları nedeniyle, bazen de güç gerektiren ağır işlerde kadının çalışmaması kadın için dezavantaj oluşturur. Yaşın büyük olması ve tecrübe sahibi olmak aynı şekilde bazı işlerde avantaj iken , bazı işlerde dezavantaj olabilmektedir. Bazı işler ve iş yerleri için olgun ve tecrübeli eleman aranırken, bazı iş yerleri ise genç, aktif, çok dil bilen özelliklerde eleman istemektedirler.

4.2.1.Yaş

Yapılan birçok araştırmada iş doyumunun yaşa göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların iş tatminlerinin yaşça doğru orantılı olarak artması, performansın iş tatminine yol açmasıyla açıklanmaktadır. Buna göre iş görenin tecrübe ve becerisi attıkça, daha iyi iş çıkarma olasılığı artar ve iyi iş çıkarmanın iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi kendini göstermektedir.

Köse, liderlik davranışları ile ilgili kitabında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden yaş ile ilgili konuya şu şekilde değinmiştir : “Herzberg’ e göre iş tatmini ile yaş arasında ki ilişki U şeklinde bir eğriye benzemektedir. Çalışma yaşamına erken başlayan kişilerde iş tatmini yüksek olurken, 30 yaşına doğru bu tatmin düşmeye başlamakta, yaş ilerledikçe ve çalışma yaşamının sonuna doğru ise tekrar yükselmektedir. Herzberg in bu teorisini destekler nitelikteki bir başka araştırmada 1995 yılında Birdi, Warr ve Oswald tarafından gelişmiş batı ülkelerinden 10 tanesinde yapılmıştır. Bu araştırmada iş tatmininin yaş ile birlikte önce azaldığı ardından yükselişe geçtiği saptanmıştır. 26-31 yaşları arasında en düşük düzeye ulaşan ve ardından yükselişe geçen iş tatminin açıklaması, artan deneyim ile paralel olarak işe daha iyi uyum sağlamaya bağlanmaktadır. Yaşın ilerlemesiyle terfi olanaklarının artması, alınan ödüllerin çeşitlenmesi de iş tatmini yaratılmasında önemli rol oynamaktadır.”¹ Yapılan bir çok araştırmada iş doyumunun orta yaşa doğru giderek azaldığını, yaş ilerledikçe de arttığı görülmüştür. Yaş ilerledikçe mesleki tecrübe ve buna bağlı olarak kendine olan güven duygusu artmaktadır. Bununla beraber terfi oranı genelde artmaktadır. Bazen güç gerektiren aktif, ağır işlerde yaşın artması dezavantaj olabilmektedir.

¹H.Köse, Algılanan Liderlik Davranışları, İstanbul, 2009,s.47

4.2.2. Kişilik

İş doyumunu etkileyen bireysel (kişisel) faktörlerden en önemlilerinden birini de kişilik oluşturur. Bireyden bireye farklılık gösterir. Bu nedenle; bu konuda standart ve sabit bir yorum yapılamaz.

Karaca'nın orta kademedeki yöneticilerin liderlik davranışlarını ele aldığı kitabında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden kişilik yapısı ile ilgili konuya şu şekillerde değinilmiştir : “Çalışanların kişilik yapılarının iş doyumlarının etkisini inceleyen araştırmalar, tatmin düzeyi yüksek olan kişilerin daha esnek ve kararlı kişiliği olan, işinde tatminsiz olan kişilerin ise amaçlarını seçmede gerçekçi olmayan çevresel güçlükleri yenemeyen ve katı bir kişilik yapısına sahip bireyler olduğunu göstermiştir. Kendine güvenen öz benlik duygusunu geliştiren çalışanların daha çok tatmin sağladıkları bildirilmektedir.”¹ Çalışanın işinden beklentileri öncelikle kendi kişiliği ile ilgilidir. Çalışanın sahip olduğu kişiliğe bağlı olarak bir dizi değer yargıları, inançları vardır. Çalışanların kişisel özellikleri ile yaptığı işin uyum sağlaması iş tatminini arttırmaktadır. Çalışanın kendine olan güveni yaptığı işi ve başarı oranını etkilemekte bu da iş doyumunu olumlu yönde arttırmaktadır.

“Yapılan araştırmalarda iş tatmin düzeylerinde kişisel faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Genelde yetenekleri sınırlı ve çevreye uyum sağlayamamış kişiler iş tatminsizliği göstermiştir. Kendine güvenen öz benlik duygusunu gerçekleştiren iş görenler, bu özelliklerini daha aşağı düzeyde gerçekleştirenlere göre daha çok doyum sağlamaktadır.”² İş doyumunda kişisel faktörlerin çok önemli bir yeri vardır. Çalışanların kişisel özellikleri ile yaptığı işin uyum sağlaması iş tatminini arttırmaktadır. Çalışanın kendine olan güveni yaptığı işi ve başarı oranını etkilemekte bu da iş doyumunu olumlu yönde arttırmaktadır. Yalnız bazen kişinin kendine fazla güveninin olması, eğer yönetici beceriksiz ve bu niteliklerden yoksunsa sıkıntı olabilmektedir.

¹S.Karaca, Orta Kademe Yöneticilerin Liderlik Özellikleri, İstanbul, 2008, s.82-83

²Karaca, s.83-84

4.2.3. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi; iş görenlerin toplumun eğitim gereksinimini sağlayan eğitim kurumlarından ne dereceye kadar ve hangi türde yararlandığını ifade eden bir değişkendir. Eğitim düzeyi, iş görenlerin yalnızca bilgi ve uzmanlıklarını değil, aynı zamanda dünyayı algılayış biçimlerini de değiştirmektedir.

Öztürk, iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden eğitim düzeyi ile ilgili konuya şu şekilde değinmiştir : “Eğitim, iş tatmininin en önemli faktörlerinden birisi olup eğitim düzeyi, iş görenin tatmin düzeyini de etkileyen bir yapıdır. Burada önemli olan, bilgi birikimi, çalışma değerleri özlem düzeyleri, örgütsel beklentileri gibi faktörlerle yapılan işin sağladığı ortam ve olanaklar arasında dengenin bulunmasıdır. Örneğin; bazı işlerde yüksek öğrenimli iş görenlerin; orta, lise ve ilkokul düzeyinde eğitim almış iş görenlerden daha az tatmin oldukları bilinmektedir.”¹ Eğitim düzeyinin artması genelde iş doyumunu artıran bir faktör olmasına rağmen her zaman bunu sağlamaz. Yüksek eğitim almış bir kişi, iş yerinde düşük eğitim almış kişilerle aynı işi yapıyor ve aynı maaşı alıyorsa bu kişinin iş doyumunu azaltır ve kişi için avantaj olmaktan çıkar. Çünkü kişinin eğitim düzeyi arttıkça, beklentileri de artar. Bu beklentilerinin tatmin edilememesi iş doyumunu azaltır.

Kılıç ise eğitim düzeyi konusuna şu şekilde değinmiştir : “Çalışanlar, eğitimleriyle ilgili bir kıyaslamaya girer. Kendi elde ettikleri ile diğer çalışanların eğitimlerini ve elde ettiklerini kıyaslar. Sonuç eşit ya da kendisine yönelik pozitif ise iş tatmini duyar. Aksi durumda ise iş tatminsizliği yaşayacaktırlar. Bu nedenle yapılan araştırmalar da eğitim düzeyleri yükseldikçe iş tatminlerinde bir azalma sonucuna ulaşılmıştır. Kişiler öncelikle kendine bir kıyaslama yapacak grup seçer. Daha sonra bu grubun şartları ile kendi şartlarını kıyaslayarak tatminini ortaya çıkarır. Örnek olarak üniversite mezunları genelde kendi yöneticileri ile kendini kıyaslar ve maaşlarını onların maaşlarıyla karşılaştırdıklarından ücret tatminleri düşmektedir.”² Yüksek eğitim almış kişiler, iş yerinde daha düşük seviyede

¹Öztürk, s.32

²Kılıç, s.29

eğitim almış kişilerle yönetilirse iş doyumları azalmaktadır. Yüksek eğitim almış bir kişi, bir iş yerinde düşük eğitim almış kişilerle aynı işi yapıyor ve aynı maaş alıyorsa bu kişinin iş doyumunu azaltır ve kişi için avantaj olmaktan çıkar. Çünkü kişinin eğitim düzeyi arttıa, beklentileri de artar. Bu beklentilerinin tatmin edilememesi iş doyumunu azaltır.

Güler, iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden eğitim düzeyi ile ilgili konuya şu Şekilde değinmiştir : “Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik yapılan araştırmalarda bu iki değişken arasındaki ilişkinin her zaman tutarlı olmadığı ortaya çıkmıştır. Bazı araştırmalar, eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin yeteneklerini gerçekleştirme isteğinden dolayı yüksek iş tatminine sahip olduklarını ortaya çıkarmış; bazıları da eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin işten beklentilerin yüksek olması ve bu beklentilerin karşılanma olasılığının düşük olmasından ötürü düşük iş tatminine sahip olduklarını ortaya çıkarmıştır. Dolayısıyla, eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki incelenirken, iş tatminini etkileyen diğer faktörler de göz önünde bulundurulmalıdır.”¹ Eğitim düzeyinin artması tek başına iş doyumunu sağlamada yeterli bir faktör değildir. İnsan, sosyal çevresi, akrabaları ile, arkadaşları ve iş ortamı ile bir bütündür. Bunlardan birindeki problem kişiyi olumsuz yönde etkilemeye yeterli olabilir. Eğitim düzeyinin artması her zaman iş doyumunu artırmaz. Kişi, bu eğitimin tam karşılığını alamıyorsa, beklentileri ve yapmak istedikleri, sahip olunandan farklı ve az ise iş doyumsuzluğu yaşanır. Çalışanların iş tatminlerinin yaşça doğru orantılı olarak artması, performansın iş tatminine yol açmasıyla açıklanmaktadır. Buna göre iş görenin tecrübe ve becerisi attıkça, daha iyi iş çıkarma olasılığı artar ve iyi iş çıkarmanın iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi kendini göstermektedir.

4.2.4. Cinsiyet

Toplumsal açıdan kadın ve erkeğe uygun görülen ve yüklenen görevler, çalışma yaşamında kadın ve erkeğin davranışlarını etkilemekte, çalışma yaşamına ve işe bakışta önemli bir ayırımı teşkil etmektedir. Kadının geleneksel olarak ev işleri, ocuk bakımı gibi aile iine dönük işlevleri üstlenmesi ve erkeğin

¹Gler, s.38

dışarıda çalışarak ailenin geçimini sağlayan bir rol ile özdeşleşmesi, kadınla erkek arasında yüzyıllardır süren toplumsal rol paylaşımına neden olmuştur.

Karaca tarafından yapılan bir araştırmada; kadınların çalışma arkadaşları, insanlarla iletişim, uygun iş saati ve iş güvencesi değerlerine, erkeklerin de ücret, işte özerklik ve sorumluluk, örgütte etkin bir konuma sahip olma değerlerine önem verdikleri tespit edilmiştir. Bu yapılan araştırmada ; kadınların iş tatmin düzeyi erkeklere oranla daha düşük bulunmuştur. Bu şekilde kadınların iş tatminini düşük bulan araştırmalarda bu sonuç, kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olmasına bağlanmıştır¹. Evlilik hayatında her iki eş de toplumun yüklediği roller vardır. Her iki eş de, profesyonel mesleklere sahip olsa bile, çoğunlukla kadının yine ev ve çocukları ile ilgili sorumlulukları üstlenmesi iş tatminine olumsuz olarak etkilemektedir. Kariyer sahibi kadınlar bunu çocuk bakıp büyötmeye ve ekonomik dalgalanmalara feda etmeme eğilimi göstermektedir.

Demir tarafından yapılan bir araştırmada; iş tatmininde bayan ve üst konumda çalışanlar ile bay ve alt konumda çalışanlara göre daha güçlü olduğu savunulmuştur. İş tatmininin bazı çalışanlarda diğerlerine göre daha güçlü etkileri olduğu savunulmaktadır. Cinsiyet faktörünün iş tatminine etkisine ilişkin net bir sonuç ortaya çıkmamaktadır. Bazı çalışmalar kadınların daha az iş tatminine sahip olduğunu savunurken bazı çalışmalar da bunun tam tersi erkeklerin iş tatmininin daha az olduğunu savunmaktadır. Hatta bazı çalışmalar da kadın ve erkek tatmin düzeyleri eşit çıkmaktadır. Bu farklılıkların nedeni bir çok araştırmacıya göre meslek ile alakalıdır². İş doyumunda, cinsiyet faktörü her zaman olumlu veya olumsuz sonuçlar vermemiştir. Bu yapılan işe, sahip olunun aile yapısına, alınan eğitim ve kariyer durumuna, kişinin kişisel özelliklerine göre değişim göstermektedir.

Çimen ve arkadaşlarının yaptığı bir araştırmada kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri erkeklerden daha yüksek olmasına karşılık , iş doyumunu açısından erkekler

¹Karaca, s.23

²N.Demir, Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul, 2007, s.121

daha olumlu durumdadır¹. Kadınların toplumda ve ailede yüklendiği roller erkekten tamamen farklıdır. Kadının evle ilgili ekstra sorumlulukları ve anne rolünün getirdiği sorumluluklar, çalışan kadını iş dışında da yormaktadır. Eşin bu konudaki desteği az ise kadının iş doyumu azalmakta ve zamanla tükenmişlik yaşamaktadır.

4.2.5. Medeni Durum

Sağlık personelinin mesleki doyumunun ele alındığı bir internet araştırmasında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden medeni durum ile ilgili konuya şu şekilde değinilmiştir : “Yapılan çeşitli araştırmalar evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğunu göstermektedir. Eşinden ayrı yaşayan, boşanmış ve dul çalışanların tatmin düzeyi de evli çalışanlardan daha düşük olmaktadır.”² Evlilik, toplumda kişinin psikolojik, fiziksel ve sosyal ihtiyaçlarını karşıladığı resmi bir kurumdur. Bu kurumun çeşitli sebeplerle kurulamaması veya kurulan bu ailenin yıkılması bu ihtiyaçların karşılanmasını aksatır. Bu zamanla kişide fiziksel ve ruhsal problemlere yol açabilir. Evdeki doyumsuzluk ve problemler ister istemez iş hayatına yansır ve iş doyumunu azaltır. Kişi her yönü ile sosyal bir bütündür. Bu nedenle oluşan sorunlar üzerine gidilerek hemen çözülmeye çalışılmalıdır.

Kılıç tarafından yapılan bir araştırmada; evli olmanın ve eşi çalışıyor olmanın mesleki doyumunu artırdığı, fakat iş yoğunluğu nedeni özellikle kadın çalışanların kendisine ve ailesine yeterli vakit ayıramadığı için şikayetçi olduğu görülmüştür³. Kadının evle ilgili ekstra sorumlulukları ve anne rolünün getirdiği sorumluluklar, çalışan kadını iş dışında da yormaktadır. Bu nedenle kadın istediği ölçüde kendine vakit ayıramamaktadır. Bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri evlendikten sonra bir artış gösterir. Buna sebep olarak da evli

¹M.Çimen ve diğ., “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumu”, Ankara Üniversitesi (AÜ), Sağlık Bilimleri Dergisi, C.3, S.1, İstanbul, 2009,s.21

² “Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.asp?faq=6&fldAuto=2... (11.06.2012)

³Kılıç, s.29

çalışanların daha fazla sorumluluk sahibi olması, maddi ödüllere daha çok önem verilmesi gözlenmektedir. Normal hayatta “hayat müşterektir” denir ama genelde bunu toplumumuzda pek uygulayan olmaz.

4.2.6. Deneyim

Bazı çalışmalar, çalışanın iş tecrübesi ile tatmini arasında olumlu bir ilişki ortaya çıkarmıştır. Bir başka ifadeyle aynı alanda veya aynı kurumdaki çalışma süresi fazla olan çalışanların iş tatmin de yüksek olduğu ifade edilmektedir.

Karaca, tarafından yapılan araştırmada iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden deneyim ile ilgili konuya şu şekilde değinilmiştir : “İş deneyimi iş tatmini üzerinde etkili bir faktördür. Çalışma hayatına yeni atılan, iş deneyimi olmayan kişilerin gerçekçi olmayan beklentileri de söz konusu olabilmektedir. Ancak bu kişiler zamanla iş hayatının gerçeklerini kavramaktadır. Buldukları görev diliminde yükselme olanaklarının olmadığını, iş arkadaşlarının geçimsiz olduğunu anlayabilmektedir. Bunun nedeni çalışanın iş hayatının gerçeklerinden uzak beklentileridir. Yeteri kadar iş deneyimi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri, bireyin kendi hayal gücünün ürünleri olabileceği gibi medya organlarının yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması ve adayın işe kabulü sırasındaki mülakatı gerçekleştiren yöneticinin yanlış ve yanıltıcı bilgi vermesinden kaynaklanabilir. Gerçekçi olmayan beklentiler çalışanın kişiliğinde zamanla değişikliğe uğramaktadır. Bazı çalışanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş tatmini bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş tatminsizliği ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir. Çalışma hayatını tanıdıktan sonra çalışan iş tatmini duygusunu zamanla bağlı bir olgu olduğunu, gelecekteki tatmin için şimdiki durumu da küçük tatminsizlik kabul etmesi gerektiğini anlamaktadır.”¹ İşteki deneyim, iş doyum faktörleri arasında önemli bir yer tutar. Kişinin ilk işteki tecrübe veya deneyim zamanla kişinin kendine olan güvenini arttırmakta, bazı konularda daha realist düşünmesine yol açmaktadır. İşe ilk

¹Karaca, s.23

başlayan her çalışan, tecrübe sahibi olup işe hakim olana kadar deneyimsizliğin getirdiği bir bedel vardır, bunu öder. Bu bazen çok çalışıp az ücret alarak, bazen terfi edemeyerek, bazen de işi ile ilgili duygusal anlamda doyumsuzluk yaşayarak öder. Şartlar ve olanaklar yıllar geçtikçe değişir.

5. İş Doyumunun Çalışanlar Açısından Önemi

Çağdaş işletmecilik anlayışı içinde günümüzün bilim adamları ve işletme yöneticileri çalışan insanların işe en etkili biçimde nasıl güdüleneceğini bilimsel yaklaşım içinde araştırmaya koyulmuşlardır. Bu çalışmalar sırasında motivasyonun iki temel ögesi olan ekonomik ve psiko-sosyal güdüler ağırlık derecesi ve doyurulma biçimi farklı kuramların doğmasına ve gelişmesine neden olmuştur.

Şahal, tarafından yapılan araştırmada iş doyumunun çalışanlar açısından önemine şu şekilde değinilmiştir : “İş doyumunu işin özellikleri ile bireylerin kendinde bulduğu özelliklerin uyum içinde olması şeklinde tanımlanabilir. İş gören, kendi standartları ile bu standartların hangisinin ne ölçüde karşılandığını karşılaştırdığında oluşan farklılıklar iş doyumunu belirlemektedir. Bu konuda ileri sürülen bir diğer tanım ise, iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluğun iş doyumunu olduğu şeklindedir. Endüstri ve örgüt psikolojisi alanında iş doyumunu çalışanların güdülenme düzeylerine bağlı olarak açıklanması oldukça yaygındır. Bu açıklamaya göre güdülenme düzeyi arttıkça işteki performans ve doyum artar. İş doyumunda bireyin güdülenme düzeyinin önemini vurgulayan kuramlar arasında Herzberg’ in güdülenme-hijyen kuramı ortaya çıkmaktadır.”¹ İş doyumunu, kişinin işten beklentilerinin ne olduğu, bu beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı ve bunun sonucunda duyduğu hoşnutluk veya hoşnutsuzluk duygusudur. İş doyumunu artıran en önemli etkenlerden biri de işte güdülenmeyi sağlamak ve iş performansını artırmaktır. Tarihsel gelişim süreci içinde iş doyumunun motivasyonla ilişkisi incelenmiş, performansı etkileyen çok çeşitli motivasyon kuramları ortaya atılmıştır. Bunlar araştırmanın ilerleyen bölümlerinde ayrıntılı olarak verilmiştir. Önemli olan nokta olumlu veya

¹Şahal, s.85

olumsuz motivasyonun iş doyumunu, doğru orantılı olarak, olumlu veya olumsuz yönde etkilediğidir.

Çetinkanat'ın iş doyumunu ele aldığı kitabında iş tatmininin üç önemli ayırt edici özelliği ile ilgili konuya şu şekilde değinilmiştir :

“Birincisi; iş tatmini, iş ortamında oluşan durumlara karşı bir çeşit duygusal tepkidir. Dolayısıyla görülemez yalnızca hissedilebilir. Bu nedenle araştırma sonuçlarının kesin yargılar içermemesi ve net bir iş tatmini tanımı oluşturmaması doğaldır.

İkincisi; iş tatminin derecesi, genellikle çıktıların, beklentilerini ne ölçüde karşıladığına bağlıdır. Diğer bir ifade ile iş tatmini çevresel şartlara son derece duyarlıdır ve belirli bir durumda tatmin kaynağı olan bir öge ya da uygulama, şartlar ve buna bağlı olarak beklentiler değiştiğinde bu özelliğini yitirebilir. Dolayısıyla, farklı kültür ve organizasyonlarda yapılan araştırmaların birbiriyle çelişkili sonuçlar vermesi şaşırtıcı değildir. Ayrıca beklentiler çevresel şartlara bağlı olarak değiştiğinden belli bir kültür ya da meslek grubunda son derece geçerli ve güvenilir sonuçlar veren bir ölçme aracının şartlar değiştiğinde yanıltıcı sonuçlar vermesi mümkündür.

Üçüncüsü; iş tatmini çok sayıda işle ilgili tutumu temsil eder. Diğer bir ifadeyle bireyler, işin belirli boyutlarına karşı olumlu tutumlara sahipken, diğerlerine karşı olumsuz tutumlara sahip olabilirler. Dolayısıyla, genel iş tatmin ölçütleri bu farklılıkları ölçmede yetersiz kalacağından, çok boyutlu bir iş tatmin profilinin belirlenmesinin daha yararlı kullanılabilir bilgiler sağlayacağı söylenebilir.”¹

İş doyumunu kavramı, öncelikle duygusal tepkileri içeren bir kavramdır. Bu nedenle görülmez, dokunulmaz, tadılmaz. Çeşitli soruları içeren, iş doyumunu ölçmeyi sağlayan, farklı iş doyumunu ölçekleri kullanılmıştır. Bu sebeple iş doyumunu ile ilgili bir çok araştırma kesin yargılar içermez. İş doyumunu kavramı, toplumdan topluma farklılık gösteren bir kavramdır. İş aynı bile olsa, toplumdan topluma gelenek ve görenekler, kültürler, sosyal çevre tamamen farklıdır. Bir toplumda iş doyumunu olumlu yönde etkileyen bir etmen, başka bir toplumda yaşam şartlarına göre tam ters etki yapabilir. İş doyumunu kavramı

¹Çetinkanat, s.25

ölçülürken, iş doyumunun tüm yönleri tam anlamı ile ölçülemeyebilir. Bu ölçüm için tüm yönlerini tam yansıtamayabilir.

6. İş doyumunu Arttırmanın Temel Yöntemleri

6.1. Çalışma Yaşamının Kalitesinin Arttırılması

Yaşam doyumunu, bireyin belirlediği hedeflere ulaşma derecesidir. Bireysel hedeflere ulaşma düzeyinin artması yaşam doyumunu arttırır. Bir insanın yaşamındaki en önemli aktivitelerden biridir. Bu yüzden yaşam doyumunun arttırılmasında iş doyumunu önemli bir faktördür.

Çetinkanat, yaşam kalitesinin artırılması konusunu da şu şekilde ele almıştır : “İnsan kendine göre önemli bulduğu alandaki duygularını başka alanlara yansıtarak genellediği görülmektedir. İş görenin de aile yaşamında ki duygularını örgütteki işine; işteki duyguların da aile yaşamına yansıtarak genellenmesi olağan görülmektedir. Buna dayanılarak işten duyduğu doyumun yaşamında duyduğu doyumunu etkilemesi olağan bulunmaktadır.”¹ İş hayatı, süre olarak kişinin yaşamının ortalama üçte birini, bazen üçte ikisini, bazen de daha fazlasını kapsar. Bu nedenle işte geçirilen süre arttıkça kişinin yaşamının etkilenme alanı da artar. İnsan ister istemez, çoğu zaman, işteki sorunu eve evdeki bir sorunu da işe yansıtabilir. İnsan, ruhsal, bedensel ve sosyal yönden bir bütündür. İş hayatı da, bu bütünün bir parçasıdır.

Küçüközdemir, ise turizmde iş doyumunu ele aldığı araştırmasında yaşam kalitesinin artırılması konusunu şu şekilde ele almıştır : “Her iş görenin, çalıştığı iş yerindeki olaylardan etkilenme derecesi farklıdır. Kimi iş görenler iş yerlerindeki olumlu ve olumsuz atmosferlerden çok etkilenirler ve bunu özel yaşamlarına yansıtırlar. Çevresi ve ailesi ile olan ilişkilerinde bu yansıma etkili olur. Kimi iş görenler de örgütlerdeki olumlu ya da olumsuz havadan etkilenmezler ve etrafına yansıtımazlar. Doğal kişiliğinde fazla bir değişiklik söz konusu olmaz.”² Her kişinin kişisel tepkisi, kişisel özellikleri birbirinden farklıdır. Bu nedenle bir

¹Çetinkanat, s.38

²M.Küçüközdemir, Turizmde İş Tatmini-Dış Müşteri Tatmini, Akd.Ü. ,SBE ,YYLT , Antalya, 2006, s.32

olay karşısında gösterdikleri tepkiler, kişiden kişiye farklılık gösterir. Bazı çalışanlar işteki olumsuz bir durumu eve az yansıtır veya hiç yansıtmazken, bazı çalışanlar bunu çok fazla yansıtır.

Solmuş, ise duygularımız konusunu ele aldığı araştırmasında yaşam kalitesinin artırılması konusunu şu şekilde ele almıştır : “Duygulanım, belirli bir olay, kişi ya da duruma karşı gösterdiği öfke, sevinç, ağlama ve üzüntü gibi tepkileri ifade etmektedir. Ancak, duygulanım, bireyin bir kişilik özelliği olarak ele alınabilir (neşeli veya gergin gibi). Olumsuz duygulanıma sahip çalışanların iş motivasyonu ve iş doyumunu düşük olmaktadır. Diğer yandan olumlu duygulanıma sahip kişiler iş doyumlarını düşüren olaylar karşısında daha sert tepkiler verebilir. İş yaşamı açısından bakıldığında, olumsuz duygulanıma sahip çalışanların, yoğun bir biçimde iş-özel yaşam çatışması yaşadıkları, performansların olumlu duygulanıma sahip çalışanlardan daha düşük olduğu, işten kaçma eğiliminde oldukları, buna karşın işten ayrılma ve yeni iş arama eğilimlerinin ise daha düşük olduğu görülmektedir.”¹ İş hayatında ve kişinin tüm yaşamında moral ve motivasyon çok önemli faktörlerdir. Kişinin olaylara ve tüm hayata bakış açısını belirler. Bakış açısı ne kadar olumlu olursa, iş doyumunu da o derece fazla olur. “Güzel gören, güzel düşünür; güzel düşünen hayatından lezzet alır” sözü bu durumlar için söylenmiş bir sözdür.

6.2. İşin Zenginleştirilmesi

İşlerin yapısında gerçekleştirilebilecek birçok değişiklikle çalışanların daha doyumlu hale gelmesi sağlanabilir. İş zenginleştirme çalışmalarında çalışanların işin başlangıcından sonuna kadar farklı kademelerinde görev alarak daha fazla sorumluluk taşımaları amaçlanır. Dolayısıyla çalışanların işle özdeşleştirilmesi, özerklik sağlanması, işte kullanılan beceri çeşitliliğini arttırması gibi etkinlikler iş zenginleştirme programları içinde yer alır.

Çetinkanat’ın iş doyumunu ele aldığı kitabında işin zenginleştirilmesi ile ilgili konuya şu şekilde değinilmiştir : “İnsanların yalnızca ücret ve yalnızca iş

¹T.Solmuş, http://www.ikyvord.com/egitim/is_yerinde_duygularimiz_stres.htm (12.06.2012)

yerlerindeki sosyal ortamdan etkilenmeleri, aynı zamanda işin içeriğinden de etkilendikleri anlaşılmıştır. İşlerin içeriği yeteneklerini kullanmaya el verdiğinde çalışanların daha iyi performans göstermek için çaba harcayacağı görüşü ağırlık kazanmıştır. İşlerin içeriğini çalışan için daha çekici hale getirmek amacıyla, Herzberg iş zenginleştirme yöntemini geliştirmiştir. Bu yöntemle daha önce bilimsel yöneticilerin işin kolay ve çabuk yapılmasını sağlamak için gerçekleştirdikleri, iş basitleştirmenin can sıkıcı hale soktuğu işleri çeşitlendirerek, çalışanların yeteneklerini daha çok kullanabilecekleri işleri yapmalarını olanak sağlamaktadır.”¹ İş yerindeki işler, mümkün olduğu ölçüde kişinin özel yeteneklerini kullanabilecek şekilde, kişiyi sıkımayacak özelliklerde olmalıdır. Yöneticiler, özellikle sıkıcı ve yorucu işleri cazip hale getirmenin yollarını aramalı, bu yolla çalışanların motivasyon ve performansını artırmalıdır.

6.3. Rotasyon

Rotasyon, kişiyi benzer nitelikteki başka işlerde çalıştırmaktır. Bazı iş yerlerinde, özellikle de çok iş-az çalışan olduğunda veya sürekli ağır iş yapan birimlerde rotasyon çalışan ve iş veren için yararlı olabilir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan rotasyon konusunu şu şekilde ele almıştır : “Rotasyon, iş hayatını yatay doğrultuda değiştirir. İş çalışan için sıkıcı olmaya başladığında, kişi benzer beceriler gerektiren aynı düzeyde başka bir işe gönderilir. Ayrıca çalışan çeşitli işleri yapmayı öğrendiğinden işlerin aksaması bir dereceye kadar önlenmiş olur. Rotasyonun başlıca yararları şunlardır :

- Çalışan değişik işler yapmakta, bir çok işler öğrenmekte ,
- Değişik işlerde çalışmakla geniş ölçüde beceri kazanmakta,
- Çeşitli işlemleri öğrendiğinden ürünün ortaya çıkarılmasında kendinin de bir payı olduğunu hissetmekte,
- Diğer tüm çalışanları tanıma olanağına sahip olmakta ve sosyal çevresi genişlemektedir.”²

¹Çetinkanat, s.39

²Şahal, s.69

Personelin motivasyonun etkileyen faktörlerden biri de iş rotasyonudur. İş rotasyonu çalışanın faaliyetlerini çeşitlilik katarak işteki can sıkıntısını önlemeyi amaçlamaktadır. Ayrıca iş rotasyonu uygulaması çalışanlara daha fazla beceri kazandırarak, yönetme, planlama, değişikliğe uyabilme ve devamsızlık durumlarında boşluklar doldurabilme gibi konularda esneklik sağlayabilmektedir. Bu noktadan hareketle işletmelerde işin tekdüzeliğini önleyerek motivasyonu sağlamak için, personele zaman zaman değişik bilgi ve becerilerini kullanabileceği farklı işler verilmesi gerekebilir. Bu hem iş verimini artırır, hem de dolaylı olarak iş doyumunu artırır. Çalışan yaptığı işte ne kadar mutlu olursa, performansı da o kadar artar.

6.4. İş Genişletilmesi

İş genişletme, karmaşık bir işin çok küçük, vasıf gerektirmeyen parçasını yapmakla görevli çalışanın bu görevini, işletmenin değişik yerlerinde çalışarak yapması anlamına gelir. Çalışanın yaptığı işler hafif farklılıklar içerirse de sorumluluk düzeyi yönünden eşittir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan iş genişletme konusunu ise şu şekilde ele almıştır : “İş genişliği , kişinin doğrudan sorumlu olduğu görevlerin sayısı ile belirlenir. Bu sayı, sürekli tekrarlanan bir işin adedinden, aynı nitelikte birkaç değişik işi içine alan bir dizi görevin adedine göre değişiklik gösterebilir. Genellikle dar bir iş genişliğine sahip çalışanlara iş yerlerinde duyduğu monotonluğu azaltmak amacıyla bir dizi görev daha verir. Bu ise iş genişletme olarak algılanır. Görevi sadece kendi bölümünün postalarını tasnif etmek olan bir çalışana, diğer bölümlerin postalarını da tasnif etme görevlerinin verilmesi iş genişletmesine örnek gösterilebilir.”¹ İş genişletme, bir iş yerinde bir çalışana farklı işler yükleme veya aynı işi artırarak yapılır. Özellikle genç çalışanlar, aynı işi yapmaktan ve boş vaktinin fazla olmasından zamanla sıkılırlar. Onları enerji ve zamanlarını harcayabilecekleri uğraşlara yönlendirmek gerekir.

¹Şahal, s.7

6.5. Azaltılmış İş Günü Sayısı

İş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri de çalışılan iş günü sayısını azaltmaktır. Özellikle özel hayatına daha çok zaman ayırmak isteyen çalışanlar için cazip bir yöntemdir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan azaltılmış iş günü sayısı konusunu ise şu şekilde ele almıştır : “Azaltılmış iş günü sayısı, tam gün bir işin klasik beş günlük bir iş haftasından daha önce bitirilmesine imkan veren bir tür iş programlanmasıdır. Bu programda en yaygın kullanılan dört-40 uygulamasıdır. Bu uygulama günde on saatten dört iş günü çalışmayı ifade eder. Program çalışan kişinin özel iş yerlerine daha fazla olanak verdiği için kişinin örgüte bağlılığının ve motivasyonunun artacağı varsayılır. Böylece devamsızlık ve işten ayrılmalar azaldığı için iş arayanlar için örgüt cazip hale gelir.”¹ Azaltılmış iş günü sayısı, iş doyumunu olumlu yönde etkileyen yöntemlerden biridir. İşte geçirilen süre azalır, evine, ailesine, arkadaşlarına ve sosyal faaliyetlere ayırdığı süre arttıkça, iş doyumunu da doğru orantılı olarak artmaktadır.

6.6. Esnek Zaman Uygulaması

İş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri de esnek zaman uygulamasıdır. Kişi bu yöntemde kendine ve ailesine daha çok zaman ayırabilmektedir. Önemli olan, verilen işin aksamadan verilen zaman ve sürede bitirilmesidir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan esnek zaman uygulaması konusunu ise şu şekilde ele almıştır : “Klasik çalışma programında çalışanın işe başlama ve işten ayrılma saatleri belirlidir ve değişmez. Oysa esnek zaman uygulamasında, çalışanlar mesailerinin işletmenin belirlediği

¹Şahal, s.71

zorunlu çalışma saatleri hariç günün istedikleri saatinde kullanma serbestliğine sahiptirler. Esnek zaman uygulamasının çeşitli yararları vardır. Çalışanlara kendilerine ayrılacak zaman (dışçı randevusu, fatura yatırma) bıraktığından devamsızlık azalır. İş olmadığına işletme de bulunma zorunluluğunun en aza indirildiği için üretime takınılacak düşmanca tavırları ortadan kaldırır. Özerkliği sağladığından, işe karşı daha fazla sorumluluk duyulmasını sağlar, iş tatminini artırır. Böylece çalışan işine daha sıkı sarılmak yönünde motive olur.”¹ Çalışan açısından bu tür bir uygulama cazip ve güzel olsa da özellikle ülkemizde alışılmış bir çalışma tarzı olmadığı için işveren açısından sıkıntı yaratabilir. Bazı çalışanlar açısından suistimal edilmeye açık bir çalışma tarzıdır. Bu uygulama her iş yeri için uygun olmayabilir. Burada işin özellikleri önemli bir faktördür.

6.7. İş Paylaşımı

İş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri de iş paylaşımıdır. Zamanı az olan yetenekli çalışanlar için cazip bir yöntemdir. Az zamanda paylaşılarak bir işin tamamlanmasını sağlar.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmalarında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan iş paylaşımı konusunu ise şu şekilde ele almıştır : “İş paylaşımı, yönetimin onayıyla, tam gün bir işin, iki ya da daha fazla kişi arasında uzlaşılarak eşit şekilde paylaşılmasıdır. İş paylaşımı genelde yarım günlük çalışma düzeninde uygulanır. Bununla birlikte haftalık ya da aylık düzenlemeler de geliştirilebilir. İşletmeleri genellikle bu uygulamaya iten tam neden, tam gün çalışmak istemeyen yetenekli kişileri işletmeye çekmektir. Örneğin; çok nitelikli bir öğretmen ailesi nedeniyle bütün gününü işine ayıramayabilir. Ancak aynı durumdaki iki öğretmen bir sınıfa iş paylaşımı yoluyla ders verebilir. Böylece, hem işine hem ailesine zaman ayırabilen kişinin motivasyonu artar.”² Bu yöntemi uygularken bir zorluk ortaya çıkabilir, uyum içinde çalışabilecek insanları bulabilmek sıkıntı oluşturabilir.

¹Şahal, s.70

²Şahal, s.71

Beraber çalışacak kişiler arasında koordinasyon sağlanırsa etkili ve verimli bir yöntem olabilir.

6.8. Part-Time Çalışma

İş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri de part-time çalışmadır. İki işi aynı anda yapmak zorunda olan çalışanlar için uygun bir yöntemdir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan part-time çalışma konusunu şu şekilde ele almıştır: “Part-time çalışmada çalışan 40 saatlik standart bir iş haftasından daha az çalışır. Part-time çalışma “geçici” ve “sürekli” olmak üzere ikiye ayrılır. Geçici part-time çalışmada işletmeler ihtiyaç duyduklarında kişileri istihdam etmekte, ihtiyaç hali ortadan kalktığında işten çıkarmaktadırlar. Sürekli part-time çalışmada ise kişiler, tam gün çalışanların haklarına sahiptirler.”¹ Part-time çalışmanın en büyük yararı başka işler yapmak isteyen çalışanlara zaman tanınmasıdır. Özellikle çalışıp okumak zorunda kalan öğrenci vb. kişiler için yararlı bir uygulamadır (Örneğin; doktora yapmak isteyen bir muhasebecinin yarım gün bir şirkette çalışabilmesi).

6.9. Eğitim

Eğitim bir gereksinimdir. Güdülen amaç ise mesleki ve teknolojik gelişmeleri yakından izleme, bilgi kapasitesini genişletme, aynı ya da farklı branşlarda yeni yöntemleri öğrenme, mesleki gelişmelerin gerekli kıldığı teknik ve bilimsel konularda yetiştirme ve bütün bu gelişmelerin sonucu olarak kişisel yetenekleri arttırmadır.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri olan eğitim konusunu şu şekilde ele almıştır: “Eğitim olanaklarını planlı ve düzenli biçimde

¹Şahal, s.71

çalışanların yaralanmasına sunabilen örgütler aynı zamanda oldukça etkili bir işe özendirme aracını da devreye sokarlar. Eğitimde fırsat eşitliği ilkesini uygulayarak elemanların bir yandan mesleki bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştiren öte yandan sosyal ve insancıl ilişkilere dönük eğitsel programlarla çalışanlara davranış ve yönetim bilimleri kazandıran işletmeler, çalışanların güven duygusunu ve örgüte bağlılığını arttırabilirler.”¹ İş doyumunu artırmanın temel yöntemlerinden biri de eğitimidir. Kurumlarda veya işletmelerde yöneticiler, gerek hizmet içi eğitimlerle gerekse diğer eğitimlerle sürekli bir yenilenme sağlamalıdır. İş alanındaki bu tür programlarla takip etmek çalışanlarda aksiyon ve motivasyonu sağlar.

7. İş Doyumu -Yaşam Tatmini İlişkisi

Yaşam tatmini, çağlar boyunca insanlığın ilgi odağı olmuş konulardan biridir.Yaşam tatmini, kişinin refahının ve mutluluğunun bir göstergesidir. Buna kişiden kişiye değişmekle birlikte zenginlik, özgürlük, demokrasi, istikrar, bir yere veya guruba ait olma, toplumda üst düzeyde bulunma, evli olmak, çocuk sahibi olma, ailesi ve arkadaşları ile iyi ilişkilerde bulunma gibi faktörlerin etkili olduğu düşünülmektedir.

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında iş doyumunda yaşam tatmininin önemini şu şekilde ele almıştır : “Yaşam tatminini tanımlamak için önce tatmin kavramının açıklanması gerekmektedir. Tatmin, beklentilerin, gereksinmelerin, istek ve dileklerin karşılanmasıdır. Yaşam tatmini ise, bir insanın beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların karşılaştırılmasıyla (neye sahip olduğu) elde edilen durum ya da sonuçtur.”² Yaşam tatmini, iş doyumunu doğrudan etkileyen faktörler arasında yer alır. Kişi özel yaşamında ne kadar mutlu ise bunu iş hayatına o derece yansıtır. İş hayatında mutlu ve huzurlu olan kişinin iş doyumuna da artar. Bu bir tür döngü gibidir.

Öcal ise araştırmasında yaşam tatmini konusunu şu şekilde ele almıştır :

¹Şahal, s.71

²Şahal, s.71

“Yaşam tatminini etkileyen kişisel, çevresel ve işle ilgili bir çok değişken söz konusudur. Bunlardan iş ile ilgili olan iş tatmini üzerinde en önemli faktörlerden biri hatta en önemlisidir. İş tatmininin yaşam tatmini üzerindeki etkisi, yaşam tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisinden fazladır. İşlerinde tatmin olan iş görenler işle ilgili olmayan aktivitelerinde mutlu olmayı ümit ederler. İşlerinde tatmin olmayan iş görenler ise diğer işle ilgili olmayan aktivitelerinde mutsuzluk beklentisine kapılırlar. İş tatmini, ile yaşam tatmini arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki söz konusudur.”¹ Birey, kişisel özellikleri ve toplumsal ve sosyal çevresi ile bir bütündür. Yaşam tatmininin oluşumunu yalnızca kişisel özellikleri değil, hayatını etkileyen tüm özellikler, olaylar oluşturur. İş hayatında mutlu olan kişi bunu evine ve özel yaşamına yansıtır. Kişi özel yaşamında ne kadar mutlu ise bunu iş hayatına o derece yansıtır. İş hayatında mutlu ve huzurlu olan kişinin iş doyumunu da artırır. Bu bir tür döngü gibidir. Sürekli olarak birbirini etkiler.

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında yaşam tatmini konusunu şu şekilde ele almıştır: “Moral, çoğunlukla iş tatmininin eşdeğeri olarak tanımlanır. Moral ortak amaç doğrultusunda bir iş gören grubuna ait olma ve onlar tarafından kabul edilme hissi olarak tanımlanır. Moral ,ikiye ayırır. Bunlar:

- 1.Grup değişkeni: grup üyelerinin içinde buldukları grubu çekici hissetmeleri ve bu grubun bir üyesi olarak kalmayı isteme derecesidir.
- 2.Bireysel değişken: iş görenlerin işlerine karşı sahip oldukları duygularıyla bağlantılıdır.”²

Yaşam tatmini, kişinin kendi yaşamının kavramsal bir değerlendirmesi ya da yargısını gösterir. Bu açıdan değerlendirildiğinde yaşam tatmini kişinin kendi hayatının hoşlandığı ya da hoşlanmadığı yönlerinin özet bir değerlendirmesidir. Bir topluma, bir gruba, bir aileye ait olma bireyler için önemlidir. Bireyler genelde bir bütünün parçası olmak veya bir bütünü tamamlamak isterler. Bu yaşam tatminini ve iş doyumunu artıran bir faktördür.

¹Öcal, s.26

²Küçüközdemir, s.35

8. İş Doyumu- Sağlık İlişkisi

Olumsuz çalışma koşullarından dolayı oluşan iş tatminsizliği, iş görenin kişisel sağlığını olumsuz yönde etkilemekte, iş gören işe ve örgüte karşı yabancılaşmaktadır. Beklentilerin karşılanmaması iş görenlerde bazen hayal kırıklığı yaratmaktadır.

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumuna-sağlık ilişkisi konusunu şu şekilde ele almıştır : “İş gören, “ruhsal iklim bozukluğu” denilen rahatsızlık kişisel değerlerin hiçe sayılmasından terfi ve tayinlerde haksızlık yapıldığı duygusundan ileri gelmektedir. Bu durum kişinin yapısına göre, çeşitli psikolojik hastalıklara yakalanmasına sebep olmaktadır. İş gören kendisine haksızlık yapıldığı kanısına vararak örgütü cezalandırmak amacıyla hırsızlık ve sabotaj gibi olumsuz davranışlarda bulunabilmektedir. Ayrıca olumsuz iş atmosferinden dolayı ortaya çıkan iş tatminsizliği sonucu, iş gören de psikolojik davranış bozukluklarının oluşması söz konusu olabilir.”¹ İnsan, iş hayatı, sosyal ve toplumsal hayatı ile bir bütündür. İş yerinde veya diğer sosyal çevresinde bir sorun yaşayan bir kişi, bu sorunun sürekli hale gelmesi ile bundan psikolojik ve fiziksel anlamda etkilenir, bunu zamanla çevresine de değişik şekillerde yansıtır. Bu zamanla yaşam tatmininde ve iş doyumunda düşmeye sebep olur.

Tokel ise öğretmenlerde iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumuna-sağlık ilişkisi konusunu şu şekilde ele almıştır : “Moral, duyguların ve aklın birleşmesi olarak tanımlanır. Davranışları etkileyen ve işe devamı sağlayan ve diğerlerini de etkileyen davranışlarımızdır. İnsanlar, yüksek moralle kendilerini daha korunaklı, geleceğe karşı daha emniyetli hissederler. Yüksek moral iş ortamındaki baskının yükselmesine izin vermeden onu en aza indirir.”² Moral, her şeyden önce dinamik bir kavramdır yani devamlı değişiklikler gösterir. Yükselip alçalmalar gösterdiğinden, onu yükseltmek için devamlı bir özen ve çaba gereklidir. Bu nedenle, her an beslenip desteklenmeye ihtiyacı olan bir duygudur. Sürekli morali yüksek olan kişiler, işteki ve sosyal yaşamındaki sorunlarla daha

¹Küçüközdemir, s.34

²A.Tokel, Öğretmenlerde İş Doyumu ve Stres Düzeyleri, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2006, s.48

kolay baş eder. İş doyumu da daha yüksek olur.

9. Motivasyon - İş Doyumu İlişkisi

Gerek yöneticiler gerekse çalışanlar için iş tatmini konusunda en önemli noktalardan biri iş motivasyonudur. İşletmeler açısından motivasyon kavramı çok önemlidir. Çünkü personelin verimliliklerin artırılması, onları teşvik eden faktörlerin araştırılmasını gerektirir ve bu faktörlerin en önemlisi personelin ihtiyacını uyarıcı güdülerdir. Örgütlerde personelin büyük bir kısmının verimli olamamasının nedeni uygulanan yöntemlerin aksaklığından değil, güdülerin yanlış teşhis edilmesinden kaynaklanmaktadır.

Çetinkanat, iş doyumu-motivasyon ilişkisini şu şekillerde ele almıştır : “Motivasyon konusu esas itibariyle; kişilerin bekleyiş ve ihtiyaçları, amaçları, davranışları, kendilerine performansları hakkında bilgi verilmesi konuları ile ilgilidir. Dolayısı ile motivasyon süreci tam olarak kavrayabilmek için kişileri belli şekillerde davranmaya zorlayan nedenleri, kişinin amaçları, davranışlarını sürdürme olanakları gibi konuların incelenmesi gerekmektedir. Yönetici, herkesin aynı özendirme ve teşviklerle motive olduğu düşüncesinde bulunma hatasına düşmemelidir. Motivasyon, çeşitli insan ihtiyaçlarını gidermeye yönelik bir süreçtir. Yöneticinin bu ihtiyaçları bilmesi, davranışları analiz edebilmesi ve bütün insanların benzer olmadıklarının bilincinde olması gerekir. Yöneticilerin aklında tutması gereken temel şey, her davranışın bir nedeni olduğudur.”¹ Motivasyon iş doyumunun sağlanmasında önemli bir faktördür. Bir iş yerinde özellikle yöneticilere büyük görevler düşer. İyi bir yönetici iş verimini artırmak için personelinin çok iyi tanınmalı, personelinin özelliklerine uygun motivasyon araçlarını kullanmayı bilmelidir. İyi motive edilmiş bir personelin performansı ve işten duyduğu doyum artar.

“İnsan unsurunun fiziksel, ruhsal ve zihinsel gücünü örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmek düşüncesi, “motivasyon” kavramını açıklamaktadır. Motivasyon, kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri

¹Çetinkanat, s.22

ile davranmaları sürecidir. Bir örgüt için motivasyon ise, hem örgütün hem de iş görenlerin ihtiyaçlarını tatmin edecek bir iş ortamı yaratarak, kişinin harekete geçmesi için isteklendirilmesi süreci olarak tanımlanabilir.”¹ Motivasyon, bir kişinin bir amaç doğrultusunda bedensel, ruhsal ve zihinsel olarak her şeyi ile güdülenmesi sürecidir. Bunu sağlamak öncelikle yöneticilere düşen bir görevdir. Motive edilen bazen bir birey, bazen bir grup veya takım, bazen de şirketin (kurumun, örgütün) tamamı olabilir.

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumunu-motivasyon ilişkisi konusunu şu şekilde ele almıştır : “Rasyonel bir motivasyon sistemi, ruhsal ve toplum bilim ilkelerine dayanmalıdır. Bu takdirde, motivasyon sistemi iş görenler ve işletme bakımından aşağıdaki yararları sağlayabilecektir:

- İş görenlerin temel ekonomik ihtiyaçlarını karşılamaya olanak sağlayacaktır.
- İş görenlerin toplumsal ihtiyaçlarını (kültürel, çalışma saatleri, sosyal güvenlik, aile yardımları vb.) karşılamaya olanak sağlayacaktır.
- İş görenlerin saygı görmesine (toplantılara katılma olanakları, danışılma olanakları, kararlara katılma olanakları vb.) olanak hazırlayacaktır.
- İş görenlerin yeteneklerini geliştirecek önlemlerin araştırılmasına olanak hazırlayacaktır.
- İşletmelerin, iş görenlerin verimliliğine, toplumsal ekonomik refah koşullarını geliştirilmesine dönük bir rekabet ortamı içine girmelerine olanak hazırlayacaktır.
- Bireylerin yaratıcılık ve önderlik niteliklerin ortaya çıkmasına zemin hazırlayacaktır.
- İş görenleri, sağlanan motivasyon olanaklarından daha çok yararlanmaya yönelterek, kişiler arası olumlu rekabeti geliştirecektir.
- Değişen ekonomik, teknolojik ve toplumsal koşullara göre işletmelerin “esnek motivasyon” sistemlerini kabule zorlayacaktır.
- Motivasyon, iş görenlerin amaçları ile organizasyonun amaçlarını uyumlaştırmak için uygulanan tüm yöntemleri içerir.”² Motivasyonun iş verimini ve iş doyumunu artırmada önemli bir etkisi vardır. Bireyin öncelikle toplumdaki yeri

¹Çetinkanat, s.22

²Küçüközdemir, s.20

ve değeri üzerinde yükselmesinin, öte yandan iş görenlerin işletmeden beklemedikleri tatminin arttırılmasını amaçlar. Motivasyonun iş verimini ve iş doyumunu arttırmada önemli bir etkisi vardır. Bireyin öncelikle toplumdaki yeri ve değeri üzerinde etki yapar. İşletmelerde kişiler arasındaki rekabeti tetikleyerek kişilerin performansını ve iş verimini arttırmaya yardımcı olur. Kişilerin gizli yönlerini keşfetmelerini ve bunları yeni buluşlar yapmada kullanmalarında yardımcı olur.

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumunu-motivasyon ilişkisi konusunu şu şekilde ele almıştır : “İş yaşamı içinde, insan davranışlarını belirleyen etkenler çok çeşitlidir. Herhangi bir örgüt içinde bireylerin iş tatminlerinin incelenmesinde motivasyon kavramlarından yararlanılmaktadır. Dubin (1974)’in de belirttiği gibi, pek çok psikolog bütün davranışların motive olmuş davranış olduğuna inanmaktadırlar. İnsanların motive olması, genellikle herhangi bir amaç için insanı harekete ya da eyleme geçiren içsel bir durum olarak tanımlanır. İşe motive olma ise, daha kendine özgüdür. Örgüt tarafından anlamlı olan bir amacı gerçekleştirmek için bireylerin çaba harcaması anlamına gelir. Burada, eğer örgütsel kültür bireylerin yüksek düzeyde motive olabileceğini desteklemiyorsa bireylerin orta veya düşük düzeyde motive olabileceğini belirtmekte yarar vardır. Bu nedenle, işinde başarılı olmak için bireylerin güçlü şekilde motive olmaları, örgütsel kültürün de motivasyonu destekleyici olması gerektiği söylenebilir.”¹

Motivasyonda örgütteki yöneticilerin kişiyi desteklemesi ve bunun beraberinde kişide iç tatmini oluşması çok önemlidir. İç tatmini kişide zamanla iş doyumunu oluşturur. Motivasyon kavramıyla tatmin arasında ilişki, karşılıklı etkileşim içinde olmalarına rağmen şartlara ve durumlara göre değişmektedir. Birbirleri arasındaki ilişki bazen olumlu bazen de olumsuz olabilmektedir. Kişinin iç huzurunu ve rahatlığını sağlayan tatmin, kişinin dışsal davranışını değiştirme anlamına gelmez. Tatmin, motivasyonla bu noktada ayrılmaktadır. Çünkü motivasyon kişinin davranışını etkileyerek, onu harekete geçirmektedir.

¹Küçüközdemir, s.21

9.1. Motivasyonla İlgili Kuramlar

9.1.1. Kapsam Teorileri

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumunu-motivasyon ilişkisinde kapsam teorilerini şu şekilde ele almıştır: “Kapsam teorileri, iş görenin içinde bulunan ve onu belirli yönlerde davranışa yönelten faktörleri anlamaya önem vermektedir. Bu teorilerin varsayımı şudur: Eğer yönetici, iş göreni belirli şekillerde davranmaya zorlayan faktörleri anlayabilirse, bu faktörlere hitap etmek yoluyla iş göreni daha iyi yönetebilir. Tüm kapsam teorileri belli varsayımlara dayanmaktadır. Hicks, bunları üç noktada toplamaktadır:

- a-Hiçbir ihtiyaç tamamen karşılanmaz. Bu yüzden var olan bir ihtiyacın doyurulabilmesi için, bir başka ihtiyacın sadece kısmen karşılanması gerekir.
- b-Bireyin ihtiyaçları sürekli olarak değişmektedir. Bu nedenle ihtiyaçlar sık sık bireylerin bilincinden gizlenmektedir.
- c-İhtiyaçlar grup olarak görünürler ve karşılıklı bağımlılık içindedirler.”¹

1.Maslow ‘un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Çetinkanat, iş doyumunu-motivasyon ilişkisinde Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisini şu şekillerde ele almıştır: “İnsanların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla çeşitli davranışlarda bulunduğunu öne süren Maslow (1954), teorisini üç temel varsayıma dayandırmaktadır:

- a-Sadece tatmin edilmemiş ihtiyaçlar insanları çeşitli şekillerde davranmaya yönlendirir, tatmin edilmemiş ihtiyaçların davranışlar üzerinde herhangi bir etkisi yoktur.
- b-İnsan ihtiyaçları, önem derecesine göre aşağıdan yukarıya doğru hiyerarşik olarak sıralanır.
- c-İnsan, ancak bir basamaktaki ihtiyacı belli bir dereceye kadar tatmin edilirse, bir üst basamaktaki ihtiyacının etkisi altına girer.

¹Küçüközdemir, s.46

Birinci gruptan beşinci gruba kadar bu ihtiyaçların oluşturduğu hiyerarşi şöyledir:

a-Fizyolojik ihtiyaçlar (yeme, içme, barınma, hayatı devam ettirme...)

b-Güvenlik ihtiyaçları (can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma...)

c-Sevgi ve ait olma ihtiyacı (kendi kendini anlama, şefkat, dostluk...)

d-Kendini ifade etme ihtiyacı (tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma...)

e-Kendini gerçekleştirme ihtiyacı (sahip olunan potansiyeli geliştirme,yaratıcılık..)"¹

a-“Fizyolojik İhtiyaçlar: Yaşamın sürdürülmesi için fizyolojik ihtiyaçların doyurulması gerekir. Yemek, su, uyku, hava, dengeli ısı bu ihtiyaçların başında gelmektedir. Bu alan en güçlü ihtiyaçları kapsamaktadır. Fizyolojik ihtiyaçların ortak özellikleri şöyledir:

-Nispeten birbirlerinden bağımsızdırlar,

-Genellikle vücudun belirli bir yeri ile ilgilidirler,

-Gelişmiş toplumlarda bu tür ihtiyaçlar olağan değildir,

-Bu ihtiyaçların kısa zaman aralığı ile tekrarı gerekir.”²

Fizyolojik ihtiyaçlar en az oranda bile olsa tatmin edilmedikleri zaman insan yaşamını devam ettiremez. Biyolojik yaşamın sürekli kılınması için bu ihtiyaçlar kısa zamanda karşılanmak zorundadır.

b-“Güvenlik İhtiyacı: Temel ihtiyaçlardan daha yüksek derece bir ihtiyaçtır. Burada ki mantık, insanın fizyolojik ihtiyaçlarını her zaman tatmin ettiği biyolojik yaşamını her türlü tehlikeden uzak tuttuğu ve bu durumu devamlı kıldığı ölçüde huzurlu olacaktır, düşüncesinden doğar. Bu ihtiyaçlar tehlikeyi, yoksunluğu ve tehlikeleri savuşturmaya yönelmiştir. Güvenlik ihtiyaçları fizyolojik ihtiyaçlar gibi sürekli değildirler. Ve bu nedenle tatmin edilince sona ererler. Eğer bu ihtiyaçlar fazlaca garanti altına alınır, kişiler için zararlı olabilir. Bu ihtiyaçları fazlaca karşılanmanın başka bir sakıncası da, bu güveni sağlayan kişi ya da örgüte aşırı oranda bağlanmak olarak özetlenebilir. Böyle durumlarda da iş gören üretkenlikten düşebilir, bu kişiyi ya da örgütü memnun etmeye çalışabilir. İş gören, başka birine bağlı ve borçlu olursa kendi kendine değer verme gibi yüksek düzeyde olur.”³

¹Çetinkanat, s.46

²Çetinkanat, s.46

³Çetinkanat, s.46

c-“Sevgi ve Ait Olma İhtiyacı: İhtiyaçlarda güvenlik ve devamlılık sağlandıktan sonra, bir sosyal gruba (aile, işletme, millet vb.) ait olma ve sevgi sosyal nitelikte olanların tatmini önem kazanır. İş gören karşılıklı sevgi bağlarının bulunduğu insanlarla ilişkiler kurmayı arzu eder. Böylece, önem verdiği gruplara dahil olmayı da onlar tarafından kabul edilmeyi isteyecektir. İş görenin bağlılık ihtiyacının çok önemli bir kısmını ailesinde, akrabasında, üye olduğu birlik ve derneklerde olduğu kadar iş çevresi içinde de tatmin etmesi gerekecek ve bunu şiddetle arzu edecektir.”¹

d-“Kendini ifade etme ihtiyacı: İş gören toplumda bir gruba ait olduktan ve bir grup ruhu yaratıldıktan sonra, gerek grup içinde, gerekse grup dışında kendisine sürekli ve sağlam bir değer verilmesini arzu eder. Bazen, insan kendisi de kendi kişiliğini takdir ederek sağlam bir kendine güven duygusuna sahip olabilir. Beğenilme ihtiyacı, kişisel özellikler geliştirdiği oranda artar. Çoğu insan, başkaları içinde sivrilmek, yani başkalarının beğenisini ve onayını kazanmak için çalışır. İnsanın kendi kendini takdir ihtiyacı kendinse güven duygusunu geliştirmenin yanında, yaşadığı çevrede ve hatta dünyada işe yarar bir kimse olduğu kanısını güçlendirecektir. Bu duygu da iş gören için büyük bir tatmin aracı ve hatta kaynağı olacaktır.”²

d-“Kendini gerçekleştirme ihtiyacı: Alt kategorilerdeki ihtiyaçlarını karşılamış olan birey son aşamada ideallerini ve yeteneklerini gerçekleştirme ihtiyacı duyar. İnsanlar alt kademedeki ihtiyaçlarını yeterli ölçüde tatmin ettikten sonra üst kademelere çıktıkça tüm ihtiyaçlar sistemi yönünden alt kademedekilerin önemini küçümseyecektirler. Fakat belli bir süre tatmin edilemeyen alt kademe ihtiyacı onun üstünü oluşturan ihtiyaçlarından daha şiddetle kendisini hissettirecektir.”³

Her türlü ihtiyacı karşılanan birey son aşamada daha çok kendisi ile ilgilenir ve hayatta yapmak istediklerini gerçekleştirmeye çalışır, hayallerinin peşine düşer. Diğer ihtiyaçların karşılanmasında bir sorun yaşamazsa, genelde bu konuda başarılı olur.

¹Çetinkanat, s.46

²Çetinkanat, s.47

³Çetinkanat, s.47

Şekil 2: Maslow' un Gereksinimler Hiyerarşisi



Şekil 5. Gereksinim hiyerarşisinin işde doyurulması

Kaynak: Bartol ve Martin 1991:448.

Kaynak: C. Çetinkanat, Örgütlerde Güdüleme ve İş Doyumu, Ankara, 2000, s.16

İş gören önce en alt düzeyde bulunan ihtiyaçlarını tatmin etmek için davranır. Karnı aç bir iş göreni, ait olma ve sevgi ihtiyaçlarına yöneltmeye çalışmak mümkün değildir. Tatmin edilen her ihtiyaç grubu, davranışları etkileme özelliğini kaybedecek ve daha üst düzeydeki ihtiyaçlar iş görenin davranışlarını etkilemeye başlayacaktır.

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumunu-motivasyon ilişkisinde Maslow'un geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisi modelini şu şekilde ele almıştır: "Maslow'un geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisi modelini, genel bir kalıp olarak görmek daha uygundur. Yani, herkesin, aynı şekilde ve aynı şiddetle bu ihtiyaçlar tarafından tatmin edildiğini söylemek mümkün değildir. Herkes çeşitli kademelerdeki ihtiyaçlar tarafından davranışa sevk edilebileceklerdir."¹

2. Alderfer 'in ERG Teorisi

Clayton Alderfer (1969) yaptığı araştırmalarla Maslow'un teorisinin gerçek hayata uygun olmadığı sonucuna ulaşmış ve ERG teorisini geliştirmiştir. Erg Teorisi'ne göre ihtiyaçlar üç temel sınıfa ayrılırlar:

a-"Var olma (Existence) İhtiyaçları: Bu tür ihtiyaçlar Maslow'un teorisinin ilk iki basamağında tanımlanan her türden fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını içerir. Bir örgüt ortamında ücret, örgütsel olanaklar ve çalışma koşulları var olma ihtiyaçlarına örnek olarak verilebilir."²

b-"İlişki (relatedness) ihtiyaçları: Bu tür ihtiyaçlar bir bireyin tek başına yaşayamayacağını ve diğer bireylerden oluşan bir insan çevresi ile olan etkileşiminde bulunmasının gereğini açıklar. Var olma ihtiyaçlarından farklı olarak, ilişki ihtiyacının doyurulması bir bireyin diğer bireylerle paylaşma, ortak anlayış ve karşılıklı etkileşime dayanan faaliyetlerde bulunmasına bağlıdır. Destek, saygı, tanınma ve ait olma bu tür ihtiyaçlardandır."³

¹Küçüközdemir, s.49

²Küçüközdemir, s.49

³Küçüközdemir, s.50

c-“Gelişme (Growth) İhtiyaçlar: Bu ihtiyaçlar bireylerin çevreleriyle verimli şekilde yenilik ve yaratıcılıklarını geliştirecek biçimde etkileşmelerini içermektedir. Bireyin üzerinde yoğunlaşır ve birisinin sahip olduğu kapasite ile tam olarak ulaşabilmesi için güdülenmesi ile ilgilidir, bireysel olgunlaşma ve gelişmeyi içerir. Bu ihtiyaçların doyurulması, bireysel kapasitenin daha çok gelişmesine, yeni yeteneklerin ortaya çıkmasına neden olur. Bir iş mücadele, otonomi ve yaratıcılığı içeriyorsa gelişme ihtiyaçlarını doyurabilir.”¹

Küçüközdemir, turizm sektöründe iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyum-motivasyon ilişkisinde ERG Teorisi’ni şu şekilde ele almıştır : “ERG teorisinin ileri sürdüğü önermeler yedi maddede toplanır:

-Var olma ihtiyaçları ne kadar az doyurulursa bu ihtiyaçlar o kadar çok karşılanmak istenir.

-İlişki ihtiyaçları ne kadar az doyurulursa var olma ihtiyaçları o kadar karşılanmak istenir.

-Var olma ihtiyaçları ne kadar çok doyurulursa ilişki ihtiyaçları o kadar çok karşılanmak istenir.

-İlişki ihtiyaçları ne kadar az doyurulursa bu ihtiyaçlar o kadar çok karşılanmak istenir.

-Gelişme ihtiyaçları ne kadar az doyurulursa ilişki ihtiyaçları o kadar çok karşılanmak istenir.

-İlişki ihtiyaçları ne kadar çok doyurulursa gelişme ihtiyaçları o kadar çok karşılanmak istenir.

-Gelişme ihtiyaçları ne kadar çok doyurulursa bu ihtiyaçlar o kadar çok karşılanmak istenir.”²

Yukarıdaki önermelerden de anlaşılacağı üzere Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi ve Alderfer’in ERG teorisi arasında bazı benzerlikler bulunmaktadır. Alderfer’in teorisi Maslow teorisindeki aynı tür ihtiyaçlarla ilgilenmekte, ancak farklı bir kategoriye uyarlanarak bu ihtiyaçları üç alanda incelenmektedir. Alt düzeydeki ihtiyaçların giderilmesi ile üst düzeydeki ihtiyaçlara yönelme bakımından iki teori

¹Küçüközdemir, s.50

²Küçüközdemir, s.51

benzerlikler göstermektedir. Ayrıca her iki teoride de, kendini gerçekleştirme ve gelişme ihtiyaçlarının tatmininin tam olarak olanaksız olduğu belirtilmektedir. Diğer taraftan ERG teorisinin Maslow'un teorisinden ayıran iki önemli farklılık şunlardır:

-ERG teorisinde ihtiyaçlar somutluk durumlarına göre sıraya konulmuştur. Böylece bir üst düzeydeki ihtiyacın karşılanması güçleştikçe, bir alt düzey ihtiyaç belirlemeye başlar.

-Diğer önemli olan ayrıcalık, Alderfer'in aynı zamanda birden fazla ihtiyacın etkin olabileceği görüşüdür.

3. Çift Faktör Teorisi (Herzberg Modeli)

Frederick Herzberg, tarafından geliştirilen bu teori de Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi yaklaşımından sonra, en çok bilinen görüş durumundadır. Bu teori Herzberg'in Batı Pensilvanya'da 200 muhasebeci ve mühendis üzerinde yapmış olduğu bir araştırmanın sonuçlarından doğmuştur. Herzberg (1959), araştırmaya katılanlara "işinizde kendinizi ne zaman son derece iyi ve ne zaman son derece kötü hissettiğinizi ayrıntılı olarak açıklayınız" sorusunu sormuştur. Araştırma verileri incelendiğinde araştırma konusu olanların, kendilerini en iyi ve tatmin olmuş hissettiklerini anlatırlarken iş ile doğrudan ilgili olan iş'in kendisi, başarı, sorumluluk vb. kavramları kullanmış oldukları görülmüştür. Aynı şekilde kendilerini en kötü ve en az tatmin olmuş hissettiklerini anlatırken de iş ile ilgili olmakla beraber, işin dışında bulunan kavramları kullanmışlardır¹.

4. Başarı İhtiyacı Teorisi

Şahal, örgütlerdeki iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyumunu - motivasyon ilişkisinde Başarı İhtiyacı Teorisi'ni şu şekilde ele almıştır : D.Mc Clelland ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu teoriye göre kişilerin üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış göstereceği belirtilmektedir. Bunlar:

a-“İlişki Kurma İhtiyacı: Başkaları ile ilişki kurma, gruba girme ve sosyal ilişkiler geliştirmeyi ifade etmektedir. Bu ihtiyacı kuvvetli olan kişi, kişiler arası ilişkileri

¹Küçüközdemir, s.51

kurma ve geliştirmeye önem verecektir.

b-Güç Kazanma İhtiyacı: Bu ihtiyacı olan bir kişi, güç ve otorite kaynaklarını genişletme, başkalarını etki altından tutma ve gücünü koruma davranışlarını gösterecektir.

c-Başarı Gösterme İhtiyacı: Bu ihtiyacı olan bir kişi, kendisine ulaşılması güç ve çalışma gerektiren, anlamlı amaçlar seçecek, bunları gerçekleştirmek için gerekli yetenek ve bilgiyi elde edecek ve bunları kullanacak davranışları gösterecektir. Sonuçlarından kişisel olarak sorumlu olabileceği, rutin olmayan işleri sevecektir.”¹

Bu teorinin yöneticiler açısından anlamı şudur: Eğer iş görenin sahip olduğu ihtiyaçlar belirlenebilirse, iş gören seçim ve yerleştirme sistemleri geliştirebilir. Dolayısıyla, başarı gösterme ihtiyacı yüksek olan bir iş gören, bunu sağlayabilecek bir işe yerleştirebilir. Böylece iş gören güdülenmesi için gerekli ortamı bulacağından sahip olduğu bilgi ve yeteneği tam olarak işe koyacaktır.

9.1.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri, insan davranışının nasıl başladığı, nasıl sürdürüldüğü ve nasıl durdurulduğu sürecini açıklamayı amaçlar. Başka bir deyişle, motivin nasıl harekete dönüştüğünü ortaya koyarak, motivasyon sürecini oluşturan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini açıklamaya çalışırlar.

Başlıca süreç teorileri; Vroom’un Beklenti Teorisi, Amaç teorisi, Eşitlik Teorisi, Pekiştirme Teorisi ve Bilişsel Değerlendirme Teorisi’dir.

1. Vroom’un Beklenti Teorisi

Şahal, örgütlerdeki iş doyumunu araştırdığı araştirmasında iş doyumunu - motivasyon ilişkisinde Vroom’un Beklenti Teorisi’ni şu şekilde ele almıştır : “Vroom’un Beklenti Teorisi’nin dayandığı varsayımlardan birisi; bir davranışın ortaya çıkmasına neden olan faktörlerin, bireyin kişisel özellikleri ve çevresel

¹Şahal, s.57

koşulların birlikte etkisi ile belirlendiği ve yönlendirildiğidir. İkinci varsayım, her insanın diğer insanlardan farklı ihtiyaç, arzu ve amaçlara sahip olduğu ve arzuladığı ödül yapıları (maddi-manevi) bakımından da diğerlerinden farklı olduğudur. Üçüncü varsayım ise; insanların, arzuladıkları ödüllere kendilerini ulaştıracak alternatif davranış biçimleri arasından algılarına göre seçim yapmak durumunda olduklarıdır.”¹

Beklenti teorisine göre, güdülenme, kişinin aradığı ve arzuladığı değerlerle, belirli bir davranışın bu değerlere yol açma olasılığına ilişkin tahmininin çarpımına eşittir. Formül edilecek olursa;

Arzulama Derecesi x Beklenti= GÜdülenme

2. Amaç Teorisi

Şahal, örgütlerdeki iş doyumunu araştırdığı araştırmasında iş doyum - motivasyon ilişkisinde Amaç Teorisi’ni şu şekilde ele almıştır : “Amaç teorisi, Latham ve Locke tarafından geliştirilmiştir. Bu teoriye göre çalışanların işteki başarılarının belirleyicisi olarak onları kişisel amaçlarının büyük önem taşıdığına dikkat çekmektedir. İnsanların kendileri için saptadıkları ve bu amaçları başarmanın kendileri için ödül olacağından, işe bu amaçlar için güdülendikleri görüşü savunulmaktadır. Locke, kendisine yüksek amaçlar saptayan ya da başkalarının onlar için saptadığı yüksek amaçları kabul eden bireylerin daha çok çalışıp ve daha iyi performans göstereceğini ileri sürmektedir.

Latham ve Locke amaçların güdülemedeki rollerini şöyle açıklamaktadır:

- Birey tarafından belirlenen amacın açık ve seçik olması iş başarılarını arttırmaktadır.
- Birey tarafından belirlenen amaçların kolay başarılamayacak türden olması onun iş yerinde daha arzulu ve hırslı çalışmasını gerektirecek ve başarılarını arttıracaktır.
- Bireysel amaçların, örgütsel amaçlar, koşullar ve ortam ile çatışma derecesi. Yani çatışma arttıkça başarı azalacak ancak çatışma azaldıkça uyum artacağından başarı artacaktır.”²

¹Şahal, s.59

²Şahal, s.60

3. Eşitlik Teorisi

Çetinkanat, iş doyumu-motivasyon ilişkisinde eşitlik teorisini şu şekilde ele almıştır : “Adams tarafından geliştirilen “eşitlik teorisi”, çalışanların kendilerini benzer pozisyonlarda ve benzer şekilde işe katkıda bulunan (eşit çaba,eşit düzeyde eğitim) diğer çalışanlarla işin karşılığında elde ettikleri ödüller (ücret, çalışma koşulları, terfi vb.) açısından karşılaştırdıklarını, bu karşılaştırmanın sonucunda, eğer diğer çalışanlarla eşit ödüller elde ettiklerine karar verirlerse işlerinden doyum alacaklarını, eşit ödüller elde edemediklerine inanırlarsa iş doyumsuzluğu yaşayacaklarını öne sürer.”¹

4. Pekiştirme Teorisi

Eren, iş doyumu-motivasyon ilişkisinde pekiştirme teorisini şu şekilde ele almıştır : “Pavlov ve Skinner adlı düşünürler, hayvanlar üzerinde yapmış oldukları araştırma ve incelemelerde, belirli bir davranışın sonucunda eğer organizma haz duymuşsa bu davranışı tekrar edecek, acı duymuşsa bir daha bu davranışı göstermeyecektir. Diğer bir deyimle ödüllendirme ve ya cezalandırma bir faaliyet yapmaya bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak organizma, sonucundan memnun olduğu davranışı tekrar etmek isteyecektir. Böylece davranış tekrar edildikçe iyice öğrenilmiş ve pekiştirilmiş olacaktır.”²

Çetinkanat, iş doyumu-motivasyon ilişkisinde pekiştirme teorisini şu şekilde ele almıştır : “Olumlu pekiştiriciler kullanarak davranış değişikliği yöntemleri yönetimin çalışanlardan ne tür davranış beklediğini, buna karşılık bu olumlu pekiştiricilerin neler olacağı çalışanlara anlatılarak kullanılabilir.”³

5. Bilişsel Değerlendirme Teorisi

Şahal, akademik örgütlerde örgüt tatmini ve iş kültürünü ele aldığı araştırmasında bilişsel değerlendirme teorisini şu şekilde ele almıştır : “Tarihsel

¹Çetinkanat, s.50

²E.Eren, Yönetim ve Organizasyon , İstanbul, 2004, s.540

³Çetinkanat, s.32

olarak motivasyon teorisyenleri; başarı, sorumluluk, gelişme gibi içsel motive edicilerin, ücret, terfi, iyi çalışma koşulları gibi dışsal motive edicilerden bağımsız olduğunu ileri sürmüştür. Bilişsel değerlendirme teorisini oluşturan Deci, bunun tam aksini iddia etmektedir. Deci' ye göre, işten zevk alma gibi içsel ödüllerle desteklenmiş davranışların, para gibi dışsal ödüllerle desteklenmesi durumunda içsel motivasyon azalacaktır. Artık kişi zevk aldığı için değil; para verildiği için çalışacak, para verilmediği zaman çalışmayacaktır. Çünkü dışsal ödül, kişinin kendi davranışlarını kendisinin kontrol ettiğine dair algılamasını ortadan kaldıracak, bu da içsel motivasyonu yok edecektir. Eğer dışsal ödül de kesilirse, kişi davranışına bir neden bulamayacak ve o davranışı tekrarlamayacaktır.”¹ Bu nedenle teori, yöneticilere, içsel ödülle motive olmuş kişilere iş başarımı sonucu dışsal ödül verilirken söz konusu iki ödül arasındaki etkileşime dikkat etmelerini önermektedir.

10. İş Doyumsuzluğunun Nedenleri

Aile, okul, çeşitli dernekler ve iş hayatı ile içinde hayatını sürdüren bireyler bu sahaların elverişli veya elverişsiz durumuna göre ihtiyaçlarını kolay veya zor bir şekilde doyurmak için çaba gösterir. İsteddiği olanakları bulan ve ihtiyaçlarını gideren bir kimse doyum sağlayabilir ve psikolojik yönden huzura kavuşur. Aksi takdirde bir doyumсуuzluk veya ruh çöküntüsü ve bozulma denen psikolojik durumlar meydana çıkabilir. Daha önce iş doyumunu iş görenin, işten belediklerini elde etmesi sonucunda, yaşayabileceği rahatlatıcı bir duygu olarak tanımlanmıştı. İş doyumсуuzluğu ise “iş görenin işten belediklerini elde edememesi sonucu yaşayabileceği rahatsızlık verici bir duygu” olarak tanımlanabilir.

Eren, yönetim ve organizasyonla ilgili kitabında iş doyumсуuzluğunun kaynakları şu şekilde sınıflandırılmaktadır :

- “1. İşin yapılış koşullarının ve iş adaletlerinin neden olduğu doyumсуuzluk,
2. Maddi çıkarların neden olduğu doyumсуuzluk,
3. Kişiliğin neden olduğu doyumсуuzluk (terfi,sosyal statü vb.).

Bir iş görenin yukarıda sıralanmış olan nedenlerden dolayı doyumсуuzluğu yaşaması söz konusu olduğunda yaşanan doyumсуuzluğunun, bir takım olumsuz

¹Şahal, s.61

sonuçlar doğurması beklenebilir.”¹ İş doyumсузуęunun kaynakları değişiklikler gösterse de genel olarak iş doyumunu etkileyen olası faktörlerin tamamını aynı zamanda iş doyumсузуęunun da kaynağı olduğunu söyleyebiliriz. İş doyumunu üzerinde etkisi olan olası faktörlerden herhangi biri ile ilgili olarak iş görenin yaşayabileceği olumsuzluklar sonucunda bu faktörün, o iş gören açısından bir doyumсузуęu kaynağı olması beklenebilir.

11. İş Doyumсузуęunun Sonuçları, Etkileri

İş doyumunu, kişinin bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinin olması ile oluşan bir kavramdır. Bunlardan birinin bozulması, bir dişlinin çarklarından birinin kırılması gibidir, düzgün olan işleyişi aksatır. O nedenle birey bir bütün olarak ele alınmalıdır.

Sarıkamış,rgtsel iletişimi ele aldığı araştırmasında iş doyumсузуęunun sonuçlarına şu şekilde değinmiştir: “İş tatmininin sonuçları, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını,örgütün verimliliğini ve başarısını,örgütün çalışma ortamını, çalışanların performansını vergtn karlılığını etkileyecek kadar önemlidir. Modern yönetim anlayışına grergtn başarısı insan boyutuylallmeli ve iş tatmini dergtler açısından sosyal bir sorumluluk ve etik gereklilik olmalıdır.”²rgtlerde (şirket veya kurum) “beşeri sermaye” olarak adlandırılan insan faktru çok önemlidir. Para ve teknoloji olarak eşit konumda olan şirketlerde aradaki farkı sadece “insan” sağlar. Bu nedenle çalışanların her yönden sağlıklı olması ve motive edilmesinemli bir faktör haline gelir. Bu konuda şirket yneticilerinenemli roller düşer.

Akıncı, turizmde iş doyumunu etkileyen faktörleri ele aldığı araştırmasında iş doyumсузуęunun sonuçlarına şu şekilde değinmiştir: “alışanların iş tatmin düzeyi alışanlarızel yaşamını, sağlığını, yaşam tatminini, motivasyonunu, performansını ve başarısını etkilemektedir. İş tatmininin düşük olması çalışanın işine yabancılaşmasına neden olmakta bunun sonucunda ilgisizlik ve

¹Eren, s.32

².Sarıkamış,rgt Kültürü vergtsel İletiişim, Anadoluniversitesi (Ana..), SBE, YYLT, Eskişehir, 2006, s.64

uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır.”¹ Her çalışan fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan bir bütündür. Bunların birindeki aksama kişinin aile hayatına ve iş hayatına ister istemez yansır. İş hayatında mutsuz olan bunu farklı şekillerde etrafına yansır. Bu da motivasyon ve performansı etkiler, iş verimini azaltır ve zamanla iş doyumsuzluğuna yol açar.

Eren, yönetim ve organizasyonla ilgili kitabında iş doyumsuzluğunun sonuçlarını ve etkilerini şu şekilde ele almıştır : “İş tatmini ile çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlıkları arasında yakın bir ilişki bulunmaktadır. Stresli ortamlarda çalışanlarda psikolojik tatminsizlik oluşmakta ve bunun sonucunda zihinsel ve fiziksel davranış bozuklukları ortaya çıkmaktadır. Bu durum uykusuzluk, iştahsızlık, yorgunluk, hayal kırıklığı gibi rahatsızlıklara neden olabilmektedir.”² Fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam sağlıklı olmayan bir çalışan bunu etrafına farklı şekillerde yansır. Özellikle iş ortamı stresli ve çok yoğun çalışılan bir ortamsa bu kişinin şikayetlerini daha çok artırır. Aile ve iş hayatında mutsuz olan bunu farklı şekillerde etrafına yansır. Bu da motivasyon ve performansı etkiler, iş verimini azaltır ve zamanla iş doyumsuzluğuna yol açar. Birbirini etkileyen bir dışlinin çarkları gibidir. Çarktaki dişlerden birinin kırılması düzgün olan işleyişin tamamını bozar.

Akıncı ise araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarını ve etkilerini şu şekilde ele almıştır : “Bir örgütte işlerin bozukluğunu gösteren en iyi kanıt iş tatmininin düşük olmasıdır. İş tatminsizliği işin yavaşlamasına iş başarısını ve iş verimliliğinin düşmesine, örgütte bağlılığın azalmasına, isteğe bağlı iş gücü devir oranının, iş kazalarının, iş şikayetlerinin, stresin ve çalışmanın ve devamsızlığın artmasına neden olmaktadır. İş tatminsizliği yaşayan çalışanlar iş başında görülmelerine rağmen tam kapasite ile çalışmamaktadırlar.”³ İş doyumu, çalışanları motive etmeye zemin hazırlayan bir faktördür. İş doyumu yüksek olan çalışanların örgütün amaçları doğrultusunda motive edilmesi ve davranış

¹Z.Akıncı, “Turizmde İş Tatminini Etkileyen Faktörler”, AÜ, İİBF Dergisi, C.2, S.4, Ankara, 2001, s.3-7

²Eren, s.36

³Akıncı, s.8

değişikliğinin sağlanması oldukça kolaydır. Çünkü tatmin olmuş bir çalışanın motive edilmesi için gerekli şartlar hazırlanmış demektir.

Küçüközdemir ise araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarına şu şekilde değinmiştir : “Yüksek iş tatmini olduğunda, örgütsel sonuçlarda olumlu gelişmelerin görüldüğü genel kabul gören bir anlayıştır. Özellikle bu ilişkinin bilincinde olan, örgüt kültürü güçlü işletmelerde örgütün istenilen hedeflere ulaşmak için iş gören iş tatminine büyük önem verilmektedir.”¹ İş doyumunda kişilerarası ilişkiler çok önemlidir. Kişiler arası ilişkileri bozuk olan ve işinden tatmin olmayan bir kişi, en kötüsü diğer çalışma arkadaşlarını da etkilemektedir. Sonuçta huzursuz bir çalışma ortamı ortaya çıkmaktadır. Kişinin iş doyumunu da düşmektedir.

11.1. Devamsızlık ve İşe Geç Kalma

İşlerinde tatmin olmayan iş görenlerin devamsızlık, işi terk etme ve hayatlarından zevk almama problemleri yaygın olarak görülmemektedir.

İş tatmininin işe devamsızlık üzerindeki etkisi üzerine çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalar iş tatmini arttıkça, devamsızlığın azaldığı yönünde bulguları ortaya koymaktadırlar. Muter ise, iş tatmini düşük olan çalışanların devamsızlıklarının yüksek olduğu söylemektedir. Çalışanları devamsızlık yapmaya iten tatminsizliğin işten kaynaklanan tatminsizlik olduğunu ortaya koymuşlardır. Bununla birlikte iş tatmini düşük olan kişiler işlerini bırakmaya daha eğilimlidirler. İş tatmini düşük olan çalışanların daha fazla psikolojik sorunlar ve sağlık sorunları yaşadıkları görülmektedir². İş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarından birisi, işe devamsızlığın artmasıdır. İş yerinde çeşitli nedenlerle mutlu olmayan çalışanların iş doyumunu düşmekte, bu da zamanla işe gelme, işe gelmeme, hatta daha ileri giderek işten ayrılma veya iş değiştirme gibi sonuçlara gidebilmektedir.

¹Küçüközdemir, s.35

²C.Muter Şengül, Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim, CBÜ, SBE, Doktora Tezi (DT), Manisa , 2008, s.46

Tokel, araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan devamsızlık ve işe geç kalma durumuna şu şekillerde değinmiştir : “İşe devamsızlık isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik ve alkolizmin etkisiyle olabileceği gibi bazı hastalıklar nedeni ile de olabilmektedir. İşe devamsızlık gösteren iş görenlerin devamsızlık sebeplerini öğrenmek amacıyla yapılan araştırmaların %40’ının sonucu, işe devamsızlığın sebebinin iş doyumsuzluğu sonucunda yaşanan stres olduğunu göstermektedir.”¹ Kişi, bedensel, ruhsal ve sosyal yönden bir bütündür. Bunlardan birindeki aksaklık veya bozukluk kişinin tüm hayatını etkiler. Bu, bazı çalışanlarda da işe devamsızlığa neden olur. İşe devamsızlığın çok çeşitli sebepleri vardır. İşte mutlu olmama, stres, yoğun iş ortamı, isteksizlik, sorumsuzluk, tembellik, alkolizm veya uyuşturucu ilaç bağımlılığı, kişisel veya ailesel problemler ve bazı bedensel hastalıklar genelde en önemli nedenlerdir. Bu tür sorunlarda önemli olan sorunu kökünden çözmektir.

“Yapılan araştırmalarda, işin çekiciliği arttıkça, devamsızlık oranının düşeceğini öngörmüşlerdir. Genel olarak her bir inceleme açık bir biçimde doğrulayıcı kayıtlar kanıtlar sağlamamakla birlikte, araştırma çalışmaları bu hipotezi destekleyici niteliktedir. Buna karşın iş tatmini ve işe devamsızlık arasında ters bir ilişki olduğu hipotezini sınamak amacıyla yapılan araştırmalar aynı türden sonuçlar vermemiştir. Burada kritik etken, çoğu kez devamsızlık oranında içerilen ve uzun süreli hastalık nedeniyle ortaya çıkan gönülsüz devamsızlıkların sayısı olabilir.”²

İşe devamsızlığın bir türevi olan düzenli olarak işe geç gelme işten erken ayrılmanın da iş tatminsizliğinin bir işareti olduğu bilinmektedir. İşini seven ve işinden tatmin olan iş gören kendisine verilen işi bitirmek ve daha sonra evine gitmek ister. Aksine tatmini düşük olan iş gören mesai saati daha dolmadan hazırlanmaya bazen mesai saati dolmadan önce bazen de mesai saatini bir dakika bile geçirmeden işinden ve iş yerinden ayrılır. Bazen de önemli sağlık problemleri kişi çalışmak istese de işte devamsızlığa neden olabilir.

¹Tokel, s.47

²Tokel, s.47

11.2. Çalışan Devir Hızı

İş tatminsizliğin örgütü olumsuz yönde etkileyen en önemli sonuçlarından birisi yüksek iş gücü devri oluşturmaktadır. İş gücü devri genel anlamıyla bir örgütteki giriş ve çıkışları ifade etmektedir.

Şahal, araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan çalışan devir hızının artması durumuna şu şekilde değinmiştir : “İşten çıkışların nedenleri; işletme içi nedenler, işletme dışı nedenler, kişisel yaşam koşullarıyla ilgili nedenler olmak üzere üçe ayrılabilir. Bunlar:

- İşletme dışı nedenler: Ekonominin genel durumu, iş gücü piyasası ve hukuki düzenlemeler,
- İşletme içi nedenler: İşletmenin yeri ulaşım ve imkanları, işin özellikleri, çalışma koşulları, personel yönetimi, işletme içi ilişkiler,
- Kişisel yaşam koşulları ile ilgili nedenler: Başka bir işe karşı duyulan istek demografik özellikler (yaş, medeni durum, vb.), çeşitli psikolojik nedenler ve beklentilerin gerçekleşme düzeyidir.”¹

İş doyumsuzluğu sonucu işe giriş çıkış artmaktadır. Bunun sebepleri kişiden kişiye değişse de yapılan araştırmalar, çalışanların işe gelmeleri gerekirken sık sık kısa ya da uzun sürelerle işe gelmemeleri ile iş tatminsizliği arasında önemli bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Diğer taraftan iş tatmini sağlamamak ile iş gücü devri arasında da yüksek bir bağıntı bulunmuştur.

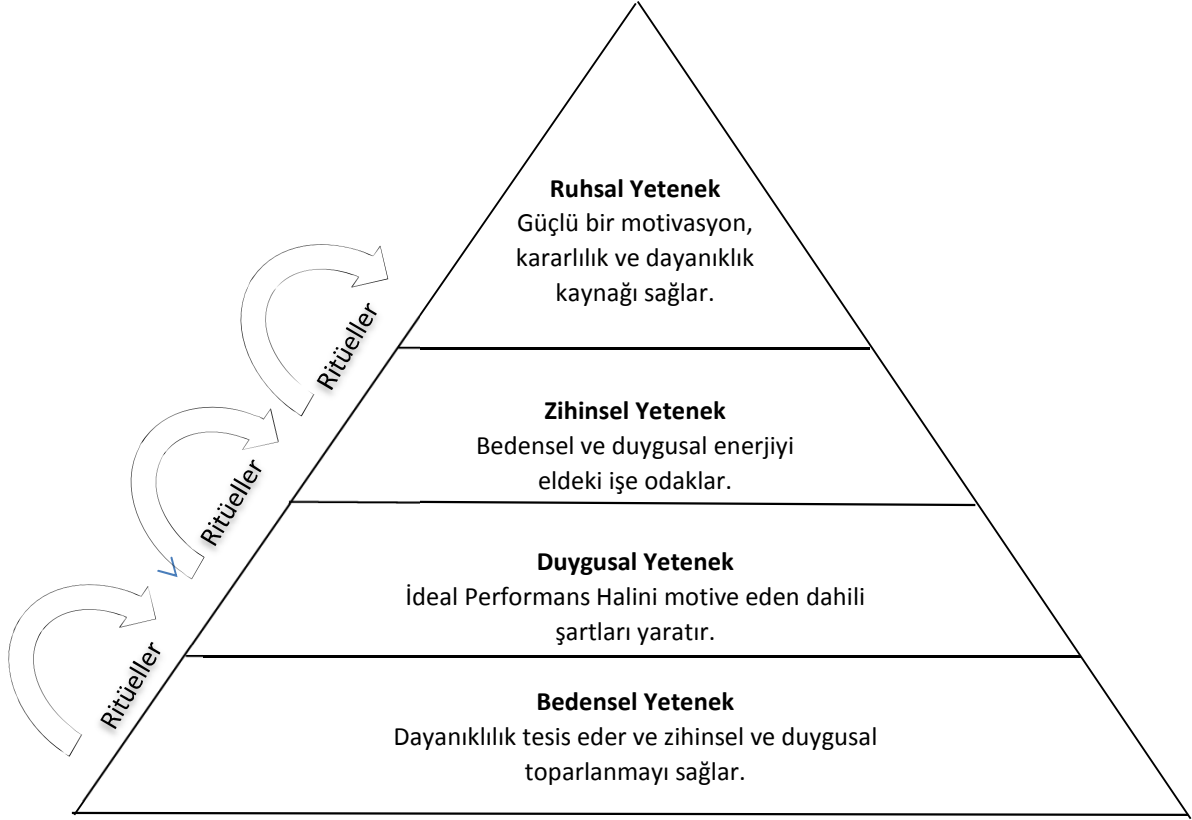
11.3. Performans

Performans, genel anlamda amaçlı ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edileni nicel ya da nitel olarak belirleyen bir kavramdır. Performansın belirlenmesi için, gerçekleştirilen etkinliğin sonucunun değerlendirilmesi gerekir.

Tokel, araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan performansda azalma durumuna şu şekilde değinmiştir:“Performans değerlendirme;

¹Şahal, s.61

ŞEKİL: 3 Yüksek Performans Piramidi



Kaynak: R. Harvard Business, Tüm Benliğimizle Çalışmak, (Çev. İ. Gülfidan), İstanbul, 2008, s.55

bir grubun ve ya bireyin işiyle ilgili güçlü ve zayıf yönlerini sistematik olarak tanımlanması, bir çalışanın önceden belirlenmiş standartlarla (hedef, davranış, yetkinlik-beceri) karşılaştırma ve ölçme yoluyla işteki başarısının değerlendirilmesi sürecidir. Genel anlamda, performans değerlendirme kişinin yeteneklerini, gizli güçlerini, işe alışkanlıklarını, davranışlarını ve benzeri niteliklerini diğer kişilerle karşılaştırarak yapılan sistematik bir ölçmedir.”¹ Her birey ve özellikleri, bireyin yetenekleri birbirinden farklılık gösterir. Çalışan bireyler arasındaki bu fark bireyin performansını oluşturur. Şirketlerde günümüz teknolojisinde bir çok koşullar eşit konumdadır. Şirketler, ancak çalışanların bireysel üstünlükleri ile rakiplerine fark atabilirler. Çalışanların performansını artırmada motivasyon önemli bir faktördür.

Çelik’in yaptığı araştırmaya göre; iş tatmini ile performans arasında ilişki olmamakla birlikte bu iki kavram anlamca ilişkilidir. İş tatmininin performansa sebep olduğu, performansında iş tatminine sebep olduğu şeklinde olduğu belirtilmiştir. Ancak iş tatmininin bazı potansiyel sebeplerinin iş performansı olabileceği savunulur. Teorik modeller çalışanın kişisel özelliklerini hem iş tatmini hem de performansa neden olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmalar birinci olarak iş tatminiyle performans arasında zayıf bir ilişki olduğunu teyit etmektedir. Performans üzerinde iş tatmininden başka faktörler, örneğin personelin yeteneği ve kullanılan teknoloji düzeyi gibi faktörler daha etkili olmaktadır. İkinci olarak performansı iş tatminine yol açtığını göstermektedir. Performansı iyi olan personele maddi ve manevi ödüller verilmelidir. İşini başarılı bir şekilde tamamlayan personele çabalarının bir sonucu olarak daha fazla manevi ödül, kaliteli iş yapmalarının tanınması olarak da maddi bir ödül verilmelidir. Bütün bu ödüllerin adil olarak algılanması neticesinde iyi performans, personelin daha fazla tatminine yol açabilmektedir. Bu durumun tersi olarak ta performansı düşük olan personel, daha az maaş ve terfi alacak, netice olarak ta iş tatminsizliği duyacaktır².

Her birey ve özellikleri, bireyin yetenekleri birbirinden farklılık gösterir. Çalışan bireyler arasındaki bu fark bireyin performansını oluşturur. Şirketlerde günümüz teknolojisinde bir çok koşullar eşit konumdadır. Şirketler, ancak

¹ Tokel, s.47

²Çelik, s.48

çalışanların bireysel üstünlükleri ile rakiplerine fark atabilirler. Çalışanların performansını artırmada motivasyon önemli bir faktördür. İş doyumunu üzerinde etkili olan faktörlerden biri de çalışanın performansıdır. Performans ile iş doyumunu arasında biraz dolaylı da olsa bir ilişki söz konusudur. Performansı yüksek olan bir çalışan yöneticiler tarafından maddi ve manevi ödüllerle desteklenirse çalıştığı işte daha çok doyuma ulaşır ve bunların çalışan üzerinde motive edici bir etkisi vardır. Unutulmaması gereken önemli bir nokta da şudur ki; iyi bir yönetici için, çalışanların performansını artırmak kadar, bu çalışmanı elinde tutabilmek de önemlidir.

Koç'un örgütlerdeki iş doyumunu ve ödüllendirme konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan performansda azalma durumuna şu şekilde değinmiştir: "İş tatmini önemli ölçüde bireyin aldığı ödülün miktarından etkilenir. Bireyler aldıkları ödüllerin miktarı standartlara uygunsa tatmin olurlar, standartların altındaysa tatmin olmayacaklardır. Burada önemli konu bireyin bu standardı nasıl belirlediğidir. Bu konudaki araştırmalara göre birey kendisiyle benzer durumdakileri standart kabul etmektedir. Ödül karşılaştırması yaptığı kişileri seçerken bireyin performans, eğitim ve özgeçmiş gibi kendince önemli saydığı kriterleri temel almaktadır. Kısaca bireyler kendi katkı ve kazanımlarını diğerlerinin katkı ve kazanım oranlarıyla karşılaştırırlar."¹

Performans, ödüle neden olmakta, ödül de bireylerin iş doyumuna yol açmaktadır. Geleneksel bakış açılarından biri; iş doyumunun iş performansına neden olduğudur. İkinci bakış açısı ise; iş doyumunun, performansın sebebi olmaktan çok sonucu olduğudur. Bu durumda performans belirli bir düzeyde doyumla sonuçlanan ödüle yol açmaktadır. Bu nedenle ödül, performans ile doyum arasındaki ilişkide gerekli bir aracı değişkendir.

Gözen Dağdeviren ise örgütsel bağlılık ve iş doyumunu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan performansda

¹A.Koç, Örgütlerde Ödüllendirme Sistemi ve İş Tatmini, Dumlupınar Üniversitesi (DÜ), SBE, YYLT, Kütahya, 2000, s.70

azalma durumuna Şu Şekilde değinmiştir: “İŞ tatmini mutlaka belli sınırlar içinde performansı etkileyecektir. Her Şeyden önce iş tatmini, organizasyonlarda uygulanan insan ilişkileri sisteminin temelidir. İnsanlar mutlu olursa, daha verimli çalışarak buna karşılık vereceklerdir.”¹ Performans ile iş doyumunu arasında biraz dolaylı da olsa bir ilişki söz konusudur. Yöneticiler tarafından yapılan teşviklerin çalışanlar üzerinde motive edici bir etkisi vardır. alıŐan, bedensel, ruhsal ve sosyal yönlerden bir bütündür. Çalıştığı kurumda mutlu olan bir çalışanın iş verimi ve performansı da ister istemez artacaktır.

11.4. Gerilim Tepkileri

İŞ doyumsuzluğunun yarattığı hayal kırıklığı saldırganlık davranışı ile boŐaltılmayıp içi atılıyorsa tatminsizlik yaşayan birey açısından strese neden olup bireyin çeşitli gerilim tepkileri göstermesine yol açmaktadır. Bu iş yerlerinde zaman zaman yaşanan bir durumdur.

Şahal, araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan gerilim tepkilerine Şu Şekillerde değinmiştir: “Akut gerilimler, kısa dönemli kriz dönemleridir ve çoğunlukla olağan karŐılanır. Hatta normal bir bireyin performansı ve motivasyon açısından kontrollü bir miktar gerilimin yaşanması istenilen bir durumdur.”² Birey bedensel, ruhsal ve sosyal açıdan bir bütündür. Bunlardan birinde oluşan bir sıkıntı, bireyi evde ve iş yerinde zor durumda bırakır. Birey bu sıkıntılarını farklı Şekillerde çevresine yansıtır. Bu bazen hayal kırıklığı, bazen de saldırganlık Şekline dönüŐebilir. Gerilimin az miktardaki dozu bazen çalışan açısından yararlı da olabilir. Monoton giden bir çalışma hayatında aksiyonu sağlar.

“Kronik gerileme de organizma  evrede tepki verir. Alarm tepkisi; organizmanın gerilimine karşı gücünü harekete geçirme durumudur. Gerginliğin sürmesi durumunda fiziksel bir takım rahatsızlıklar ortaya çıkar ki bu direnme evresidir. Organizmanın uyum sağlayamaması ve gerilimin aynı Şiddetle sürmesinde

¹Gzen Dağdeviren, s.68

²Őahal, s.65

ise sistemin kritik devreye girdiği bitkinlik evresine girilir.”¹ İş yerinde uzun süre yaşanan yoğun stres ve gerilimler kişiyi zamanla yorar. Organizma ilk olarak tehlike alarmı verir ve harekete geçer. Stres faktörünün uzun süre ortadan kalkmaması bedensel sıkıntılara yol açmaya başlar. Sorun halen çözülememişse çalışmada ruhsal sıkıntılar baş gösterir ve birey sorundan dolayı bitkin düşer. Bu aşamadan sonra bazı şeylerin telafisi artık zordur.

11.5. Engellenme Tepkileri

İş tatminsizliğinin, yapılan araştırmalara göre bireyde yarattığı olumsuz sonuçları hayal kırıklığı, saldırganlık, çatışma, aşırı gerilim, işe yabancılaşma, engellenme vb. şekilde sıralamak mümkündür.

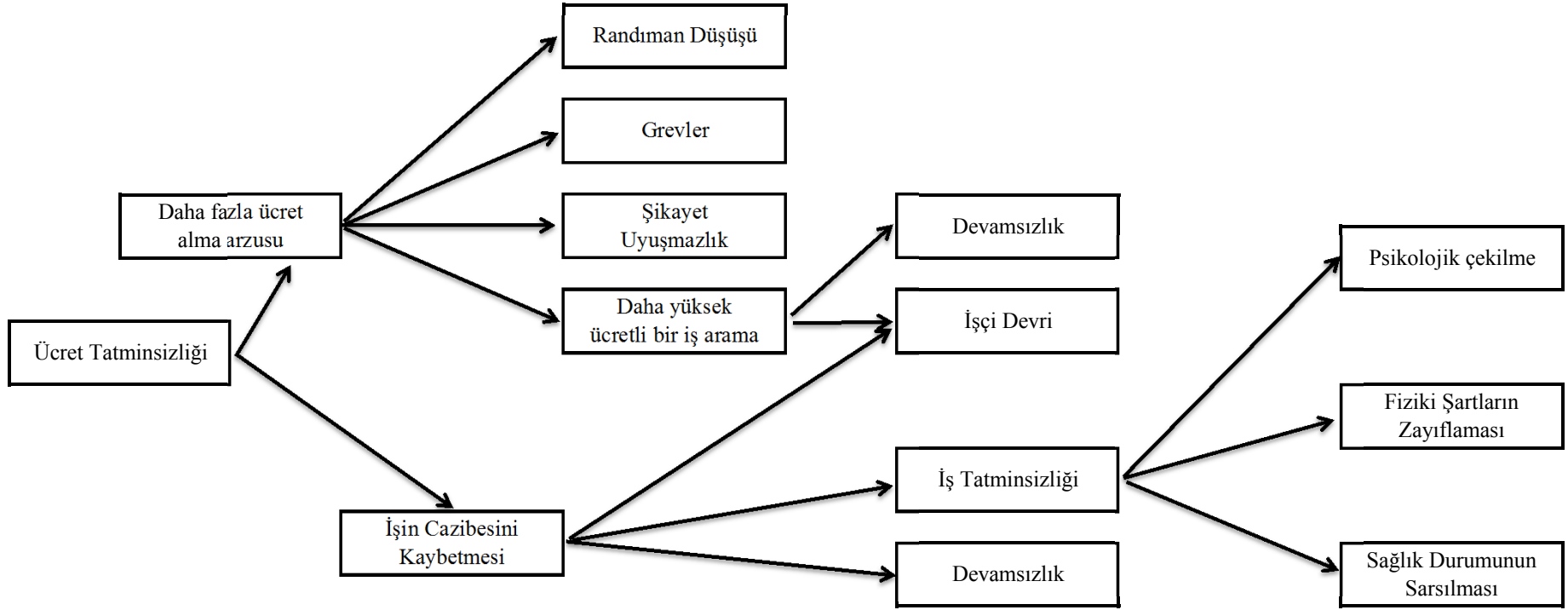
Şahal, araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan engellenme tepkilerine şu şekillerde değinmiştir: “Engellenme ve hayal kırıklığı, bireyin bir hedefe ulaşma güdüsünün herhangi bir engel tarafından durdurulması ile ortaya çıkan bir durumu ifade eder. Ve söz konusu engeller açık (fiziksel) ya da gizli (zihinsel) bir nitelik gösterebilir. Hayal kırıklığına uğrayan birey bunu gidermek için bir takım savunma mekanizmalarına başvurur. Bunlar saldırganlık, çekilme, direnme ve uzlaşma olarak adlandırılır.”² Birey, sorunların uzun süre devamında bunları çözemeyince bunu farklı şekillerde çevresine yansıtır. Bu bedenin ve ruhun sorunlara karşı bir savunma mekanizmasıdır. Birey bunu genelde ya saldırganlık ve direnme yada tam tersi çekilme ve uzlaşma olarak gösterir. Bunlar bireyden bireye değişen tepkilerdir

“**Saldırganlık:** İş tatmininin düşük seviyelerde olması, kişinin çalışma yaşamında bazı anormal davranışlar sergilemesine yol açabilmektedir. Tatminsizlik durumunda bireyin kişilik yapısında negatif duygulanmalar oluşabilmekte ve anormal tepkilere dönüşebilmektedir. Bu anormal tepkileri saldırganlık ve sabotaj olarak belirtebiliriz. Tatminsizliğin sonucu olarak saldırganlık, örgütlerde grev ve bunun gibi aktiviteler olarak geri dönebilmektedir. Bu gibi durumlarda hem bireylere hem de kurumlara sosyal ve ekonomik kayıplar yaşatabilmektedir.

¹Şahal, s.65

²Şahal, s.66

ŞEKİL: 4 İş Doyumsuzluğunun Sonuç ve Etkileri



Kaynak: Z.Akıncı , Turizmde İş Tatminini Etkileyen Faktörler,Antalya, 20008, s.6

Sabotaj da kurumlara ve bireylere oldukça zarar verebilecek bir tepkidir. Ekipman ve ürünlerle zarar verildiği veya buna çaba gösterildiği, daha önceleri otomobil endüstrisinde, bilgisayar sektöründe ve askeri araç üretimlerinde bildirilmiştir. Aynı zamanda çalışanın kendine işi aksatmak için bilerek zarar vermesi ve iş kazası meydana getirmesi de bir sabotajdır. Ancak bu durum tam olarak tatminsizliğin neden olabileceği bir durum olmayıp, kişinin kendi psikolojik sorunlarından kaynaklanabileceği belirtilmektedir.”¹ İş doyumsuzluğu, bireyden bireye farklılık gösteren birçok olumsuz sorunlara yol açabilir. Bunlardan biri de saldırganlık ve sabotajdır. Bu iş yerine ve iş verene zarar vermeyi hedefleyen bir davranıştır. Genelde kişinin iş doyumsuzluğu sonucu yaşadığı psikolojik sorunlarından kaynaklanır. İdareciler tarafından çalışanların çeşitli şekilde motive edilip mutlu olmasının sağlanması, hem performansın artırılmasında hem de bu noktada büyük önem taşır.

“**Çekilme:** Engel karşısında yılgınlığı, fiziksel çekilmeyi ya da içine kapanmayı ifade eden, saldırganlıktan sonra ikinci olumsuz savunma mekanizması görünümündedir. Çekilmenin, engelin şiddetine, süresine ve tehdit ediciliğine bağlı olarak birey de bir takım kişilik bozukluklarına yol açması da söz konusudur.”² İş doyumsuzluğu, bazen saldırganlığa bazen de tam tersi içe kapanmaya, fiziksel çekilmeye neden olur. İşteki problem uzadıkça sorunun büyüklüğü daha da artar. Bireyde zaman içinde kişilik bozukluklarına neden olur. Birey etrafından çok kendine zarar verir ve iş performansı mutsuz olduğu için düşer.

“**Direnme:** Engeli aşmak için ısrar etme ve çabaları bu yönde artırma olarak düşünülür. İsteddiği bir sonuca ulaşması yönetici tarafından engellenen bir birey bu engeli aşmak için çabasını arttırıp, performansını yükselterek olumlu sonuçlar elde etmeyi isteyecektir.”³ Uzun süren problemlerde çalışan engeli aşmak için bir savunma mekanizması olarak direnme gösterir. Bu genelde çalışanı olumlu yönde etkiler. Birey engeli aşmak için daha çok çalışır ve iş verimi artar.

“**Uzlaşma:** Engellenen hedefin yerine koyma, ya da hedefe engelin

¹Şahal, s.73

²Şahal, s.74

³Şahal, s.74

çevresinden dolaşarak ulaşma şeklinde tanımlanabilir.”¹ Birey, bazen engeli aşmak için hiç bir çözüm bulamayınca duruma uyum sağlar, kabullenir ve uzlaşma yoluna gider. Bunu her çalışan yapamaz. Bu genelde, çalışanın çalıştığı işe duyduğu ihtiyaç oranı ve çalışanın karakterine göre değişir.

Sonuç olarak; amacına ulaşmanın engellediğini düşünen bir birey için, saldırganlık ve çekilme gibi olumsuz davranışların yanı sıra direnme ve uzlaşma gibi olumlu savunma mekanizmaları söz konusudur. Önemli olan bunları olumlu yöne doğru çevirebilmektir.

11.6. İş Uyuşmazlıkları

Personelin iş doyumsuzluğunun bir belirtisi olan ve çalışma hayatındaki huzursuzluğu belirten grev ve lokavt gibi iş uyuşmazlıkları ekonomik, sosyal etkileri toplumu yakından ilgilendirmektedirler.

Şahin, örgütsel bağlılık ve iş doyumu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun sonuçlarından biri olan iş uyuşmazlıkları konusuna şu şekilde değinmiştir: “İşletmeler açısından büyük maddi kayıplara neden olabilecek grev, lokavt gibi sonuçlar, iş tatminsizliğinin en belirgin göstergelerinden birisidir. Üstelik grev, lokavt gibi eylemler toplumun önünde yaşandığından, sadece maddi kayıplar değil, sosyal bir takım olumsuz sonuçlara da sebep olabilir. Bu nedenle işletmeler, personelin işinden yüksek tatmin elde etmesini sağlayacak ücret ve sosyal haklar sağlamalıdır.”² İş doyumsuzluğu, çalışanlarda farklı tepkilerle kendini gösterir. Bunlardan grev, işi yavaşlatma anlamına gelir; lokavt ise işi tamamen bırakmadır. Her ikisi de iş vereni maddi ve manevi uğratan iş verimini düşüren eylemlerdir. Bu nedenle çalışanlar çeşitli ödüllerle güdülenmeli, çalışma koşulları düzeltilmeli ve çalışanların performansları artırılmalıdır.

11.7. Bireysel Sonuçlar

Yaşamının önemli bir kısmını çalıştığı işyerinde geçiren bir çalışanın iş

¹Şahal, s.74

²N.Şahin, Personelde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık , Dokuz Eylül Üniversitesi (DEÜ), SBE, YYLT, İzmir, 2007, s.67

doyum düzeyi, özel yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. İnsan fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden bir bütündür. Bunlardan birinin bozulması bireyde farklı sorunlara yol açar.

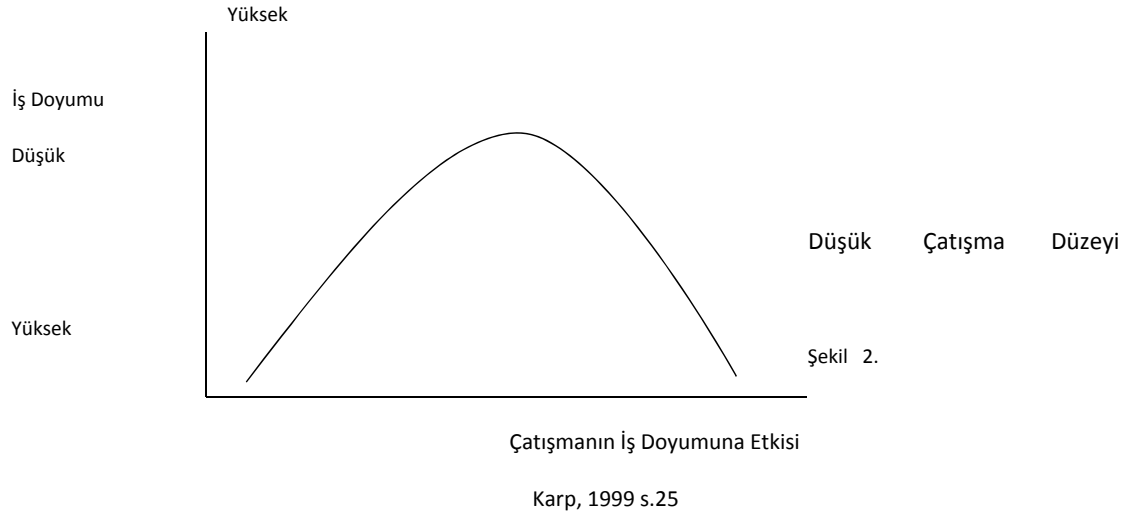
Sayın, örgütsel adalet ve iş doyumunu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun bireysel sonuçları konusuna şu şekilde değinmiştir: “İş tatmininin yüksek olmasının çalışan mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise, çalışanın işine yabancılaşmasına neden olduğu, buna bağlı olarak da ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıktığı genel kabul gören bir anlayıştır.”¹ İş doyumunu davranışlara, fiziksel ve ruhsal sağlığa doğrudan etkileri bulunmaktadır. Yüksek iş doyumunu, çalışan mutluluğuna katkıda bulunurken, iş doyumunun düşmesi çalışanın mutluluğunu azaltmaktadır. İş doyumunun düşmesi kişinin işine yabancılaşmasına, buna bağlı olarak da ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Söyük ise örgütsel adaletin iş doyumunu üzerine etkisini araştırdığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun bireysel sonuçları konusuna şu şekilde değinmiştir: “Beklentilerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği çalışan sağlığını olumsuz etkilemektedir. Bu durumda kişinin psikolojisi bozulmakta ve istenmeyen davranışlara neden olabilmektedir. Birey bazen kendi iç dünyasına çekilebilmektedir. İş tatminsizliği gerginlik, baş ve mide ağrısı, sindirim sorunları, kusma gibi psikosomatik rahatsızlıklara yol açmakta ve işlerinden tatmin sağlayamayan bireylerde sigara, alkol, uyuşturucu gibi bağımlılık yapan madde kullanımına da rastlanmaktadır. İş tatminsizliğinin yukarıdaki olumsuz sonuçlarının yanı sıra çalışan üzerinde psikolojik sonuçları da bulunmaktadır. Bu psikolojik sonuçlar arasında saldırgan davranışlar, geriye dönüş davranışları, tekrar denenmek istenen sabit davranışlar ve işi olurlarına bırakma ve örgüte yabancılaşma sayılabilmektedir. Tatminsiz birey ise gitmede çok isteksiz davranmaktadır. İş tatminsizliği sonucu kendini güçsüz ve yeteneksiz hisseden birey, bu durumdan normal savunma mekanizmaları ile kurtulmaya çalışmakta, eğer bunu beceremezse kişilik bozuklukları yaşanmaktadır.”²

¹U.Sayın, Örgütsel Adalet ve İş Tatmini, Ata.Ü., SBE, YYLT, Erzurum, 2009, s.33

²S. Söyük, Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi, İÜ, SBE, DT, İstanbul, 2007, s.104

Şekil: 5 İş Doyumu-Çatışma İlişkisi



Kaynak: A. Tokel, Öğretmenlerde İş Doyumu ve Stres İlişkisi, Antalya, 2006, s.45

İş doyumsuzluğu, bireyde uzun süre devam ederse zamanla bazı problemlere yol açar. Bu genellikle bazen psikosomatik rahatsızlıklar, bazen psikolojik rahatsızlıklar, bazen bedensel rahatsızlıklar, bazen kişilik bozuklukları, bazen de zararlı madde alışkanlıkları şeklinde kendini gösterir. Bunların hangisi görülürse görülsün, önemli olan sorunu tespit edip sorunu kökten çözmektir. Sorun kökten halledilmezse geçici çözümler bir sonuca ulaştırmaz.

11.8. Stres

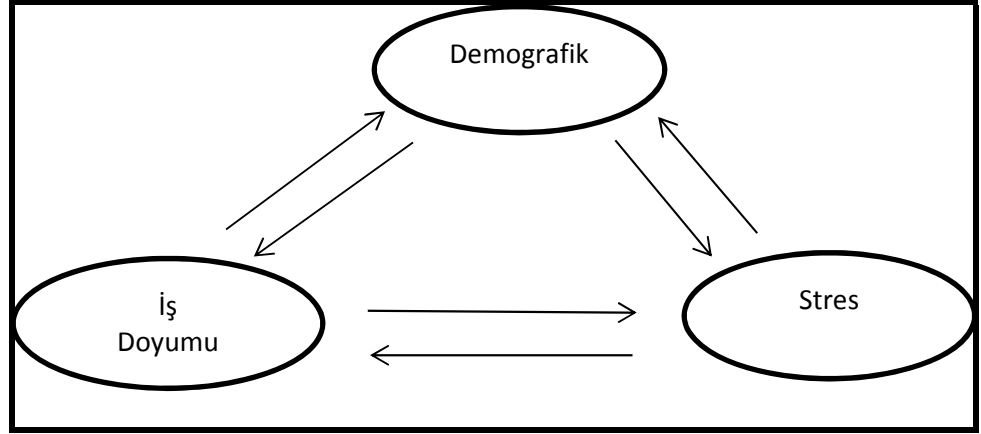
Stres, herkesin çok iyi bildiği, az ve ya çok yaşadığı, bu nedenle de çok iyi anladığı fakat tanımlanması zor bir kavramdır. Bunun bir nedeni, literatürde stresin değişik biçimlerde tanımlanmasıdır. Stres yerine endişe, tahrik, uyarıcı, zorlama ve baskı gibi terimler kullanılmaktadır.

Şahal, akademik örgütlerde iş doyumu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumsuzluğunun bireysel sonuçlarından biri olan stres konusuna şu şekilde değinmiştir: “Stresi genelde iki gruba ayırarak incelemek mümkündür. Strese maruz kalan canlının verdiği tepki ya da stresi yaratan koşullar. Örnekle açıklamak gerekirse, bir kişinin stres karşısında kalp atışlarının artması uykusuzluk çekmesi gibi verdiği tepkiler stres kavramını ifade etmek için kullanıldığında stresin tepki biçiminden söz edilir. Ancak fazla sıcak, soğuk gürültü gibi bir ortamın stres yaratıcı özelliğinden söz ediliyorsa stresin etkileyen tarafı tanımlanıyor demektir.”¹ Stres düzeyi artınca, bireyden bireye değişen farklı tepkilere yol açar. Bazı kişilerde uykusuzluk ve iştahsızlık ve performans düşüşü yapabilirken, bazılarında bunun tam tersine yol açar. Bu biraz da bireyin kişilik yapısına ve stresin düzeyine bağlıdır.

Stresin performans üzerindeki etkilerini Yerkes ve Dotson adlı araştırmacıların ortaya koyduğu Yerkes ve Dotson kanunu ile ifade etmek mümkündür. Bu görüşe göre stres ancak orta düzeyde olduğunda canlı en yüksek performansını gösterir. Stres çok fazla ya da az olduğunda performans düşer. Performansın en iyi şekilde gösterildiği stres düzeyi olumlu stres olarak

¹Şahal, s.75

Şekil : 6 İş Doyumu – Stres İlişkisi



Araştırmanın Modeli

Kaynak: M.Özkaya, Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi, CBÜ, İİBF Dergisi, C.15, S.1, Manisa, 2008, s.166

adlandırabiliriz. Stres bilimsel olarak her zaman bir olumsuzluğu ifade etmese de günlük dilde, genellikle yaşamı güçleştiren sağlığı bozan ve performansı düşüren bir durum olarak değerlendirilmektedir¹. Stresin fazlası kadar azı da zararlıdır. Sağlıklı kalabilmek ve başarılı olabilmek için yaşamdaki stres düzeyinin belli sınırlar içinde tutulması gerekir. Her bireyin taşıyabileceği stresin sınırları kendine göre değişir. O yüzden bu sınırlara ilişkin kesin değerler vermek mümkün değildir. Yine da her bireyin kendisi için uygun olan stres sınırlarını belirlerken ne çok fazla ne de çok fazla olmasına dikkat etmesi gerekir.

12. İş Doyumunun Ölçülmesi

İş tatminini ölçmek için çeşitli ölçekler geliştirilmiştir. İş tanımlama ölçeği, Minnesota Doyum Anketi, Porter Gereksinim ve Doyum Anketi, Genel Kıyaslama ve Yüz Çizelgesi bunlardan bazılarıdır.

Şahal, akademik örgütlerde iş doyumunu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumunu ölçekleri konusuna şu şekilde değinmiştir :

“İş Tanımlama Ölçeği: Ölçek, 1969 yılının Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1987 yılında gözden geçirilerek geliştirilmiştir. Smith ve Trucker(1982) ve Schneider ve Dachler (1978) JDI’yi geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelemiş ve çalışmaya uygun sonuçlar elde etmişlerdir. İş tanımlama ölçeği en popüler ve geniş kullanıma sahip iş tatmini ölçeği olarak tanımlanabilir, 9 Farklı dile çevrilmiş ve en az 17 ülkede kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe ye çevirisi Canan Ergin tarafından gerçekleştirilmiş ve geçerlilikle güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır.”²

Çetinkanat ise iş doyumunu konusunu ele aldığı kitabında iş doyumunu ölçekleri konusuna şu şekilde değinmiştir :

“Minnesota Doyum Anketi (MDA): Akademik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen ölçektir. Minnesota iş tatmini ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England & Lofquist tarafından geliştirilmiştir. 1985

¹Şahal, s.76

²Şahal, s.76

yılında Aslı Baycan tarafından Türkçeye çevrilmiştir. 20 tane sorudan oluşmaktadır. Minnesota tatmin ölçeği, çalışanların halihazırdaki işlerinin hangi yönleriyle (sorumluluk derecesi, ilerleme fırsatları, ödeme imkanları vb. gibi) tatmin edildiklerini ortaya koymaktadır. Bu ölçekte kişiler ne kadar yüksek oranlar ortaya koyarsa, o kadar fazla işleriyle tatmin olduklarını belirtmiş olmaktadır.”¹

“Bu anket WEISS, DAVIS, ENGLAND and LOFQUIST (1967) tarafından gerçekleştirilmiştir. MDA ,1967’ de başlayan ve halen devam eden ve 1997’de revize edilen “Mesleki İyileştirme veya İş Ayarlama Projesi Kapsamındaki Minnesota Çalışmaları ”ndan ortaya çıkmıştır. MDA bugün için en popüler iş doyumunu ölçümlerinden birisi olup, bu amaçla en çok kullanılan araçtır.”²

Daşdemir ise çalışanlarda iş doyumunu konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumunu ölçekleri konusuna şu şekilde değinmiştir : “MDA içsel, dışsal ve toplam iş doyumunu ölçmek için kullanılmaktadır. MDA 25 mesleki gruba dayalı standart veriler sunmaktadır. Bunlar; yönetsel mesleki, teknik, hizmet, kırtasiyecilik ve satışlar, dışsal çalışma ve muhtelif çalışmalardır. MDA iki formatta bulunmaktadır. Bunlar; 100 maddelik uzun form ve 20 maddelik kısa formdur.Bu formlar çalışma koşulları ve çevresel koşullarla ilgili belirli birkaç bakış açısından iş doyumunu ölçmektedir. Bu çalışmada MDA’nın kısa formu kullanılmıştır. Anketin kısa formunun tamamlanması yaklaşık 5-10 dakika süre almaktadır. Çalışmada MDA’nın tercih edilmesinin nedenleri; daha önce pek çok sektörde uygulanmış olması, uygulananın ve değerlendirmenin pratik oluşu ve orman kaynakları yöneticileri ile çalışanlarının çalıştığı iş ortamında karşılanmasını beklediği ihtiyaçlarını ifade etmesidir.”³

“Bu form 5 puanlık “ **Likert ölçeği**” üzerinde 1’ den 5’ e kadar puanlanmış 5 noktalık cevaplardan oluşmaktadır.Bu ölçekte her bir puanın anlamı şöyledir:

- “1” değeri “ Hiç Memnun Değilim”
- “2” değeri “ Memnun Değilim ”

¹Çetinkanat, s.39

²Çetinkanat, s.40

³Daşdemir, s.9

- “3” değeri “ Kararsızım ”
- “4” değeri “ Memnunum ”
- “5” değeri “ Çok Memnunum ”

Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 'dir. Ölçekten alınan 20-39 arası puan çok düşük, 40-59arası puan düşük, 60-79 arası puan arası yeterli; 80-100 arası puan yükek iş doyumunu ifade etmektedir. MDA manueline (kılavuzuna) göre ise; 26'dan 74' e kadar olan yüzdelik skor ortalama bir iş doyumunu temsil ederken, 25 veya daha az bir yüzdelik skor ise düşük bir iş doyumunu düzeyini yansıtmaktadır (WEISS,DAVIS,ENGLAND and LOFQUIST,1967).”¹

“MDA’ nın kısa formu üç faktör ve her bir faktöre dahil elemanlardan oluşmaktadır. Bunlar; içsel, dışsal ve genel faktörlerdir. Bunlara ait elemanlar Tablo 1’ de topluca gösterilmiştir. Bu tablodaki iş doyumunu elemanları sıralaması, çalışmada kullanılan anket sorularının sıralaması ile aynıdır.”²

Çelik ise çalışanlarda iş doyumunu ve motivasyon konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumunu ölçekleri konusuna şu şekilde değinmiştir :

“Porter Gereksinim ve Doyum Anketi: Porter gereksinim ve doyum anketi ile Kovach’ın araştırmasında kullandığı iş ile ilgili ihtiyaçların saptanmasına yönelik ifadelerden yararlanılmıştır. Porter’in geliştirmiş olduğu ölçek, çeşitli iş doyumunu boyutlarını çalışanın doyum ya da doyumsuzluğunu ölçen bir soru formudur. Ölçek, Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisini temel almaktadır ve Porter buradan hareketle çalışanın algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır.”³

“İş Teşhis Anketi: İş teşhis anketi (Job Diagnostic Survey) Havkman ve Oldham tarafından geliştirilmiştir. Bu ankete verilen cevaplarla beş temel iş özelliği ölçülmektedir. Araştırmacılar bu temel beş özelliği, çalışanın içsel motivasyonunu güçlendirerek işin daha iyi yapmasını sağlar. “Potansiyel Motivasyon Skoru” belirlemişlerdir. Bütün iş özellikleri, bir işle ilgili olarak değişik oranlarda

¹Daşdemir, s.9

²Daşdemir, s.10

³Çelik, s.65

bulunulabilir. Bu nedenle iş özelliklerinin, içsel motivasyon potansiyelini yansıtabilecek şekilde tek bir indekste birleştirilmesi çok daha bilgi verici olacaktır. Bu amaç doğrultusunda formüle dayalı olarak bir işin Potansiyel Motivasyon Skoru (PMS) elde edilebilir.”¹

Kök Bayrak ise çalışanlarda iş doyumu ve örgütsel bağlılık konusunu ele aldığı araştırmasında iş doyumu ölçekleri konusuna şu şekilde değinmiştir :

“Yüz Çizelgesi: Kunin’ nin 1955 yılında geliştirdiği “Yüz Çizelgesi Ölçeği”nde altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi, iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır.”² İnsanlar çalışma hayatında çeşitli araştırmalar yapmış, bunların bir kısmı da iş doyumunu ölçmeye yönelik araştırmalardır. Bütün bu anketlerin hepsi iş doyumunu ölçmeye yönelik hazırlanmış, farklı zamanlarda geliştirilmiş, ara ara değişikliğe uğramış anketlerdir. Her iş yeri durumuna uygun farklı anketler kullanabilmektedir. Önemli olan yapılan araştırmanın en uygun anket kullanılarak sayısal verilere dönüştürülebilmesidir.

¹Çelik, s.66

²S.Kök Bayrak, “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık” , Ata.Ü., İİB Dergisi, C.20, S.1, Erzurum, 2006 , s.29

Daşdemir' den aktarılan kaynakta Minnesota İş Doyum Ölçeği, şu şekilde tablo olarak gösterilmiştir:

Tablo 1 : Minnesota Doyum Anketindeki İş Doyum Elemanlarının Adı,Açıklaması,Ölçeği ve Soru Numarası (WEISS,DAVIS,ENGLAND and LOFQUIST,1967).

Tablo 1:Job Satisfaction Elements in the Minnesota Satisfaction Questionnaire.

İş Doyumu Elemanı				
No	Adı	Açıklaması	Ölçeği	Anketteki soru no
1	Yetenek faydalanması	Yetenekleri uygulayabilme olanağı	Genel doyum içsel	Soru 11
2	Başarı	İşte başarılı olma hissi	Genel doyum içsel	Soru 20
3	Faaliyet	Her zaman meşgul olma	Genel doyum içsel	Soru 1
4	Terfi	İşte terfi imkanı	Genel doyum içsel	Soru 14
5	Yönlendirme	Başkalarına ne yapacaklarını anlatma	Genel doyum dışsal	Soru 10
6	Kurum politikaları ve uygulamaları	Politikaları uygulamaya koyma	Genel doyum dışsal	Soru 12
7	Bedel	İş karşılığı ödeme	Genel doyum içsel	Soru 13
8	Çalışma arkadaşları	Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşma şekli	Genel doyum içsel	Soru 18
9	Yaratıcılık	Yeni çalışma yöntemleri uygulayabilme	Genel doyum içsel	Soru 16
10	Bağımsızlık	Tek başına çalışabilme imkanı	Genel doyum içsel	Soru 2
11	Manevi değerler	Vicdanen rahatsız olmadan çalışma	Genel doyum içsel	Soru 7
12	Takdir	İyi iş yaptığına övgü	Genel doyum dışsal	Soru 19
13	Sorumluluk	Kendi fikirlerini kullanabilme fırsatı	Genel doyum dışsal	Soru 15
14	Güvence	İşin sürekli istihdam sağlaması	Genel doyum dışsal	Soru 8
15	Sosyal hizmet	Başkaları için bir şeyler yapabilme fırsatı	Genel doyum içsel	Soru 9
16	Sosyal statü	Toplumda saygı	Genel doyum içsel	Soru 4
17	Yönetim-insan ilişkileri	Yöneticinin çalışanlarını yönetme şekli	Genel doyum	Soru 5
18	Yönetim-teknik çalışmalar	Teknik yeterlilik ve yönetim	Genel doyum	Soru 6
19	Çeşitlilik	Farklı şeyler yapabilme şansı	Genel doyum dışsal	Soru 3
20	Çalışma şartları	Çalışma koşulları ve çevresel koşullar	Genel doyum içsel	Soru 17

Kaynak:¹ İ.Daşdemir, “Çalışanlarda İş Doyumu” Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten, No:30, Tarsus, 2009, s.10

II.BÖLÜM

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU

1. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunun Tanımı ve Önemi

Sağlık kurumları, koruyucu, tedavi edici, rehabilitasyon ve sağlığın geliştirilmesi hizmetleri sunarak birey ve toplumun sağlık düzeyini yükseltmeyi amaçlayan sosyal bir sistemdir. Sağlık kurumları özellikle hastaneler her ne kadar gelişmiş teknolojik olanakları kullansa da, esas olarak emek isteyen kurumlar içinde yer alırlar.

Kavuncubaşı, hastane ve sağlık kurumları yönetimini ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Sağlık kurumlarının amaçlarının başarılması için gerekli tüm etkinlikler, farklı eğitim ve deneyim düzeyine sahip profesyonel meslek grupları tarafından gerçekleştirilmektedir. Bu gün orta ölçekteki bir hastanede ki farklı profesyonel sayısı, diğer yapım ve hizmet endüstrisindeki büyük ölçekteki kurumlara oranla daha fazladır. 20.yy. başında, sağlık alanında geleneksel birikim yerine bilimsel bilgiye dayanan profesyonelleşme, yani sağlık meslekleri ve uzmanlıkları gelişmeye, güç kazanmaya başlamıştır. Mesleklerin kurallara bağlanması ve örgütlenmesi ise yeni düzenlemeleri gerekli kılmıştır. Bunun doğal sonucu olarak eskiden uzman olmayan hayırseverler tarafından yürütülen, hasta bakım hizmetleri, uzmanların kontrolüne geçmiş ve yönetim gerekliliği ortaya çıkmıştır. Diğer toplumsal alanlarda geliştirilen yönetim teknikleri ve bilgi birikimi sağlık hizmetlerini yönetiminde de kullanmaya başlamıştır. Aşağıda çeşitli sağlık meslek unvanlarına örnekler verilmiştir:

- Hekimler(uzman hekim,pratisyen hekim),
- Diş hekimleri,
- Eczacılar ve eczacı yardımcıları,
- Ebeler ve ebe hemşireler
- Fizyoterapistler,
- Diyetisyenler,
- Sağlık teknikerleri,

- Sağlık memurları
- Laboratuar teknisyenleri ve yardımcıları,
- Tıp radyoloji teknisyenleri ve yardımcıları,
- Sağlık fizikçileri,
- Sağlık mühendisleri(biyomedikal mühendislik),
- Çevre sağlığı teknisyenleri ve yardımcıları,
- İdari personel (müdür, müdür yardımcısı, personel şefi, memur, muhasebeci, sekreter, danışma görevlisi),
- Diğer yardımcı personel (temizlik, garson, yemek, odacı vb.)”¹

Yukarıda sıralanan personel grupları başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş doyumu, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur. Tüm çalışanlar, çalışma koşullarını iyileştirmesini çalışma yaşamına ilişkin ekonomik psikolojik ve toplumsal gereksinimlerinin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedirler. Çalışanlar çalıştıkları kurumlarda gereksinimleri karşılandığı sürece doyumlu olmaktadır.

Çam ve diğ., klinik ortam ve iş doyumunu ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “İş doyumu, çalışanların işini ve iş ortamını değerlendirmesi yoluyla geliştirdiği duygusal bir tepki olarak tanımlanmaktadır. Bireysel özellikler, gereksinimler iş çevresi ile etkileşime girerek iş doyumunu ya da doyumsuzluğu duygusunu oluşturur. İş doyumunu kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin önemli gereklerinden biridir. Özellikle meslek dışı yaşamların doğrudan etkilenen ve sürekli özveri gerektiren hekimlik ve hemşirelik gibi meslekler de iş doyumunu büyük önem taşımaktadır. İş doyumunu, işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkendir. İş doyumunu yüksek olan kişiler ile iş doyumunu düşük olan kişiler arasında davranış farklılıkları saptanmıştır. İş doyumunu yüksek olan kişilerin işe güdülenmesi ve verdikleri hizmetin kalitesi yükselmektedir. Sağlık görevlileri çalışma ortamı içindeki durumlarından hoşnut olduklarında enerjilerini hasta bakım kalitesini artırma yönünde

¹Ş.Kavuncubaşı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara , 2000, s.47

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.”¹ İş doyumunu, her meslekte olduğu gibi sağlık sektöründe de önemli bir kavramdır. Sağlık sektörü özellikle emek yoğun çalışan endüstriler içinde yer aldığından çalışanların iş doyumunu ayrı bir önem taşımaktadır. İş yerinde mutlu olan çalışan, bunu çevresine ve hastalara yansıtacaktır. İster istemez çalışanın performansı ve iş verimi artacaktır. Çeşitli sebeplerle iş yerinde mutlu olamayan çalışanda ise tam tersi bir tablo gözlenir.İşi ve iş vereni zarara uğratan, sıkıntıya düşüren durumlar yaşanır.

Polat ise hemşirelerde stres ve iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Günümüzün çağdaş yönetim anlayışında diğer yönetim faktörlerine göre insan faktörü daha önemli görülmektedir. İnsan faktörünün, iş sisteminin diğer unsurları gibi yalnızca bir üretim faktörü olmadığı çağdaş yöneticiler tarafından ayrımsanmıştır. Örgütsel etkiliğin ön koşulu olarak insanın mutluluğu temel alınmıştır.”² İnsan, bedensel, ruhsal ve sosyal (toplumsal) olarak bir bütündür. İnsanı yalnızca bir üretim yapan bir iş makinesi gibi görülmesi çağdaş yönetim anlayışına ters düşer. İyi bir yönetici çalışanın mutluluğunu, isteklerini önemser ve iş doyumunu ön planda tutar. Bu kendisine iş veriminin artması şeklinde geri dönecektir.

Aslan ve diğ., sağlıkta gerginlik ölçeğini ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Toplumun sağlığının sorumluluğunu meslek olarak üstlenmiş sağlık kesimindeki iş görenlerin sağlığının korunması ya da sağlığını bozucu çalışma koşullarının düzeltilmesi çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığının korunması için önemli olduğu gibi diğer insanlara verilen insanların hizmetinin kalitesi ve sağlık kurumlarının

¹O.Çam ve diğ., “Klinik Ortam ve İş Doyumu”, Anadolu Psikiatri Dergisi, C.6, S.2, Ankara, 2006, s.13

²N.Polat, Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu, Başkent Üniversitesi (Başk.Ü), SBE, YYLT, Ankara, 2008, s.10

verimliliği açısından da çok önemlidir. Sağlık çalışanlarının karşılayabilecekleri gerginlikler, yakınmalar, iş görenlerin performansını azaltabilmekte, tedavi ve bakım hizmetleri verdikleri hastalara zarar verme olasılığını arttırabilmektedir. Ancak, sağlık kesiminde çalışan meslek grupları arasında da çalışma koşulları bakımından farklılıklar bulunabilmektedir.”¹ Sağlık sektöründe hastaların sağlığının korunması ve tedavisi kadar, sağlık çalışanlarının sağlığının korunması da çok önemlidir. Çünkü çalışanın sağlığındaki bir bozulma, kişinin çevresini ve hizmet verdiği hasta grubunu etkilemektedir. Ülkemizde sağlık sektöründe, özel hastaneler ile kamu hastanelerinin çalışma koşulları birbirinden çok farklıdır. Aynı zamanda meslek grupları arasında da farklılıklar vardır. Bu nedenle bu konuda bir genelleme yapmak mümkün olmamaktadır.

Gökdoğan ise sağlık çalışanlarının belirleyicilerini ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Hastanede farklı statüde çalışanlar arasında işlevsel bir bağlılık vardır. Geleneksel olarak diğer sağlık çalışanları, hekimin altında ve yönetiminde yer alarak hiyerarşi gösterir. Hekimlik, tam olarak bağımsızdır ve yetkilerini seçkin bir bölümünün koruması ve yardımlarıyla kazanır ve sürdürülür. Hemşireler, hastane hiyerarşisinde ara konumdadırlar.”² Sağlık sektöründe meslek grupları arasında görev, yetki ve sorumluluk çerçevesinde farklılıklar mevcuttur. Ülkemizde bunların çeşitli kanun ve yasalarla çerçevesi belirlenmiştir. Hemşire, hekime bağlı olarak çalışır. Hekimin yazılı istemleri doğrultusunda hareket eder. Hekimler, hemşirelere ve diğer sağlık personeline kıyasla daha bağımsız çalışırlar.

2. Sağlık Hizmetlerinde Kalite ve İş Doyumu

Odabaşı, sağlık hizmetleri pazarlamasını ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Bireylerin sağlığının korunması, teşhis, tetkik, tedavi ve bakım için kişisel ve kurumsal olarak kamu ya da özel şahısların vermiş olduğu hizmetler “sağlık hizmetleri”

¹H.Aslan ve diğ., “Sağlıkta Gerginlik Ölçeği”, Düşünen Adam Dergisi, C.11, S.2, İstanbul,1998, s.4

²F.Gökdoğan, “Sağlık Çalışanlarının Belirleyicileri”, Toplum ve Hekim Dergisi, C.15,S.3, Eskişehir, 2000, s.17

olarak adlandırılmaktadır.”¹ Dünya’da ve Türkiye’de önemi her geçen gün biraz daha artan kalite kavramı günümüzde hizmet sektörünün sağlık alanına da büyük bir hızla giriş yapmış ve kalite amaçlı çalışmalar, başta özel hastaneler olmak üzere pek çok kamu özel sağlık kurumu tarafından büyük bir gayretle yürütülmeye başlanmıştır.

Gökdoğan, sağlık çalışanlarının belirleyicilerini ele alan araştırmasında sağlık hizmetlerinde kalite konusuna şu şekilde değinmiştir : “Dünyada yaşanan değişim ve gelişimlerin yanı sıra, artan nüfus ve kaynakların yetersizliği yöneticileri ve araştırmaları üretilen ürünlerin ve verilen hizmetlerin bir defa da ve eksiksiz olarak üretilmesi yoluyla hem maliyetleri düşürmeye hem de ihtiyaçlara zamanında ve yeteri kadar cevap verebilmeye yönelik çalışmalara itmiştir. Bu çalışmalar sonunda ise kalite kavramı ortaya çıkmıştır. Bir çok tanımı bulunmasına rağmen kaliteyi, ürün veya hizmeti müşteri ihtiyaçlarını karşılama ve beklentilerine uygunluğu olarak tanımlayabiliriz.”² Gelişen dünya teknolojisi, zamanla beklentileri ve istekleri artırmış, üreticilerde bu beklenti ve istekleri karşılamaya yönelik bir çabaya neden olmuştur. Bunda da en iyiyi yapmak isteği “kalite” kavramını ortaya koymuştur. Teknolojide yarışan firmalar, zamanla kalite konusunda da yarışa girmiştir. Bu sağlık sektöründe de ön plana geçmiştir. En hızlı şekilde, en kaliteli hizmeti en ucuz fiyata vermek önemli hale gelmiştir. Hasta ve hasta yakınlarının memnuniyeti hizmette esas alınmıştır.

Alçıkaya ise hemşirelerde toplam kalite yönetimini ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemine şu şekilde değinmiştir : “Toplam kalite çalışmalarının çıktısı hastanın ve çalışanın mevcut durumunda tatmin duyması olarak belirlenmiş ve bu noktada çalışan tatminin kalite çalışmalarındaki önemi vurgulanmıştır. Zira işinden tatmin olmayan çalışan hizmetin zamanında, eksiksiz ve sürekli olarak sunulmasında yeterli performansı gösteremeyecek ve bu durumda sağlık kurumunun verimliliğini ve kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir.”³ Toplam kalite çalışmalarında

¹Y.Odabaşı, Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Eskişehir, 2004, s.2

²Gökdoğan, s.17

³Y.Alçıkaya, Hemşirelerde Toplam Kalite Yönetimi , Marmara Üniversitesi (MÜ), SBE, YYLT, İstanbul, 1999, s.35

“çalışan memnuniyeti” çok önemlidir. Özellikle yoğun çalışan sağlık sektöründe hasta memnuniyetini sağlamanın yolu çalışan memnuniyetinden geçer. İş yerinde mutlu olan sağlık personeli yoğun bile çalışsa, bunu hastalarına mutlaka yansıtacaktır. Bu nedenle, yöneticiler tarafından sağlık personelinin maddi ve manevi olarak çeşitli şekillerde güdülenmesi büyük önem taşır. Çalışanın performansının artması iş verimini de artırır.

3. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu Faktörleri

Sağlık çalışanlarında iş doyumunu, kişinin bir duygusal durumu olduğuna göre, her kişiye özgü olan, yaş, medeni durum, eğitim ve deneyim gibi bireysel faktörlere bağlı olarak değişebildiği gibi ücret, terfi, ödüllendirme, iletişim, çalışma arkadaşları, işin niteliği, statü, çalışma ortamı ve yönetimin yaklaşımı gibi örgütsel ve çevresel faktörlere bağlı olarak da değişebilmektedir.

3.1. Bireysel (kişisel) Faktörler

Öcal, iş –aile çatışması ve iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen faktörlerden bireysel faktörlere şu şekillerde değinmiştir :

“Cinsiyet: Yapılan araştırmalar, cinsiyet faktörünün iş tatmini oluşmasında etken olduğunu göstermektedir. Yapılan araştırmalar kadınların erkeklere göre daha tatminkar olduğunu göstermiştir; kadınlar erkeklere göre daha az ücret aldıkları, ilerlemeleri için daha az fırsat olduğu ve profesyonel gelişim kaynakları daha sınırlı kullanım hakları olduğu halde erkeklere oranla daha yüksek tatmin düzeyi elde ettikleri görülmektedir.”¹ Kadınların, ailelerin ekonomik sorumluluğunu tam olarak yüklenmedikleri için iş yaşamına ilişkin beklentilerin az özlem düzeylerinin düşük olduğu dolayısıyla aynı koşullarda erkeklere göre daha kolay iş doyumunu sağladıkları, başka bir ifade ile benzer koşullarda erkeklere göre iş doyumunun daha yüksek olduğu şeklinde bir görüş vardır. Kadınların işlerinden daha fazla tatmin olmalarını açıklayan diğer bir sebep ise kadınların ve erkeklerin niteliklerin farklı olması gibi yaptıkları iş türleri farklıdır.

¹Öcal, s.26

“Yapılan araştırmalar kadın çalışanların işin planlanması aşamasıyla yani bir işin başarılması için kullanılan yöntemlerle ilgilendiklerini ve iş uyumu ve huzuru aradıklarını belirtmiştir. Erkekler ise daha çok sonuçlarla ilgilenererek tatmin olmaktadır. Kadın alışanlar, işin sosyal faktörlerine erkek çalışanlara oranla daha fazla değer verirken, erkek çalışanların işlerinde kendilerine gösterebilme fırsatı yaratmak ve bu fırsattı kullanmakta daha fazla istekli davrandıklarını belirtilmektedir. Bu durum çalışanların iş doyumunu üzerinde etki yapmaktadır. Çalışanların erkek ya da kadın olmaları da çalıştıkları işe bağlı olarak beklentilerin farklılaşmasına neden olmaktadır.”¹ İş doyumunda cinsiyet farklılığı önemli bir faktördür. Kadınlarla erkeklerin yaptığı işler, bu işlerden duyduğu beklentiler ve toplumdaki rolleri birbirinden farklıdır. Bu da iş doyumunu düzeyinde farklılıklara neden olmaktadır.

“**Yaş:** Araştırmalar, sağlık alışanlarında genellikle, yaş ile tatmin arasında olumlu ilişki olduğunu göstermiştir. Yaş ilerledikçe işten alınan tatmin de artmaktadır. Bu deneyim arttıkça uyumun artması olarak açıklamak mümkündür. Bu ilişki altmışlı yaşlara kadar olumlu bir artış gösterir. Bu yaştan sonra kesin bir düşüş göstermektedir. Araştırmalar geçen iş görenlerin yaşlı iş görenlere oranla daha düşük iş tatmini düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Bu araştırmada iş tatmininin yükselen düzeyi genel yaşam koşulların düzelmesine bağlanmaktadırlar. İş tatminin düşmesi ise sağlığın bozulması, kişisel gelişim ve kendini gerçekleştirme yollarını azalmasına bağlanmaktadır.”² Sağlık alışanlarında iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biri de “yaş” faktörüdür. Geçen yaşlarda kişinin hayalleri ve bunun doğrultusunda iş konusundaki beklentileri gerçek dünyadan uzak ve fazladır. Bunları gerçekleştiremeyince büyük hayal kırıklığı yaşarlar. Olgun, orta yaştaki çalışanlarda ise bu pek görülmez. Bu nedenle iş doyumları daha yüksek olur.

“**Kişilik:** Kişilik, bireyin kendi açışından fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. Kişiliğin bir çok yönleri, insanların örgüt içindeki davranışlarında kendisinde gösterir.”³ İş doyumunda bireyin kişilik yapısı

¹cal, s.26

²cal, s.27

³cal, s.27

önemli bir faktördür ve kişiden kişiye değişir. Genelde iş yerinde az tatmin olanların, genel yetenekleri sınırlı, çevreye uyum sağlayamayan, insan ilişkileri zayıf, fazla sinirli belirliler gösteren, kişisel konularından hoşnut olmayan iş görenler oldukları görülmektedir. Kendine güvenen, kişiler arası ilişkileri ve aile hayatı düzgün bireylerin iş doyumunu daha yüksek olmaktadır.

Öztürk-Güzelsoydan, büyük mağaza çalışanlarında iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden eğitim konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Eğitim: Eğitim düzeyi, iş görenlerin toplumun eğitim gereksinimlerini sağlayan eğitim kurumlarından ne dereceye kadar hangi türde yararlandığını ifade eden bir değişkendir. Sağlık çalışanlarında eğitim düzeyi, iş görenlerin yalnızca bilgi ve uzmanlıklarını değil, aynı zamanda dünyayı algılayış biçimlerini de değiştirmektedir.”¹ Eğitim iş doyumunun en önemli faktörlerinden olup, eğitim düzeyi iş görenin doyum düzeyini ve çevreye bakış açısını etkileyen bir yapıya sahiptir. Burada önemli olan bilgi birikimi çalışma değerleri, özlem düzeyleri, örgütsel beklentileri gibi faktörlerle yapılan işin sağladığı ortam ve olanaklar arasında dengenin bulunmasıdır.

Çelik, iş görenlerin motivasyon düzeyleri ve iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden medeni durum konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Medeni durum: Sağlık çalışanların evli veya bekar olma durumlarının iş doyumunu üzerindeki etkisinin belirlenmesi için yapılan araştırmalarda , medeni durum ile iş doyumunu arasında çok anlamlı ilişki bulunmasa bile genel olarak, evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla işinden tatmin sağladığı ortaya çıkarılmıştır. Bunun nedeni evli çalışanların aile yaşamındaki tatminin işe yaygınlaştırılmasından veya evliliğin iş ile beklentileri değiştirmesinden kaynaklanabilmektedir.”² Kişisel faktörlerden biri de çalışanın medeni durumudur. Evliliğin kişinin yaşamını düzenlediği için işinden daha fazla tatmin olduğunu söylemek mümkün olabilmektedir. Yapılan araştırmalar sağlık

¹Öztürk- Güzelsoydan, s.34

²Çelik, s.53

çalışanlarında evlilerin iş tatmininin bekarlara göre daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur.

Öcal, iş –aile çatışması ve iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerden deneyim konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Deneyim: Sağlık çalışanlarında, iş tecrübesi ile iş doyumunu arasında doğru orantılı, olumlu bir ilişki ortaya çıkarılmıştır. Aynı alanda veya aynı kurumda çalışma süresi fazla olan kişilerin iş doyumunun daha yüksek olduğu görülmüştür. Yeteri kadar iş deneyimi olmayan veya iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri fazla olup, iş konusunda daha fazla riske girmektedirler.”¹ Bazı çalışanlar, iş deneyimleri arttıkça, beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça, iş tatmini bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmekte dolayısıyla iş doyumsuzluğu yaşamaktadır. Bu duyguları zamanla hayat tarzı haline almaktadır.

3.2. Örgütsel ve Çevresel Faktörler

Öcal, iş –aile çatışması ve iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen faktörlerden örgütsel ve çevresel faktörlere şu şekillerde değinmiştir :

“Ücret: Sağlık çalışanlarında ücret, örgütsel faktörlerin içerisinde önemli bir yer tutmaktadır. Sadece geleneksel kuramcıların değil, bugün dahi birçok yöneticinin motivasyonunu sağlayan en etkili araç olduğunu yansıtır. En basit tanımı ile ücret, “çalışanların yaptığı iş neticesinde elde ettiği parasal gelir” olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla çalışanların yaptıkları işin maddi karşılığını elde edemediklerini hissetmeleri durumunda mutsuz olmaları sonucu beklenmektedir.”²

Ücret, işteki başarının karşılığı olarak görülmektedir. Ücretin beklenenden az olması, iş doyumunu azaltır. Belirli bir noktadan sonra ücretin iş doyumunu üzerindeki etkisi, miktarı ile değil iş görenler arasındaki dağılımı ile de kendisini göstermektedir. Bireyin kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret aldığını bilmesi, özellikle

¹Öcal, s.26

²Öcal, s.27

kendisinden daha az yetenekli olduğuna değil, başkaları ile karşılaştırılmasını etkilemektedir. Ücretin iş tatminine olan katkısı farklı hiyerarşi düzeyinde olanlara göre farklılık gösterebilmektedir.

“Çalışma Arkadaşları : Çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler de iş tatmini açısından önem taşımaktadır. Sağlık çalışanlarında, grup içi elemanların teknik ve sosyal olarak yeterli ve destekleyici olup olmamaları, iş tatmin düzeyini etkileyebilmektedir. Örgüt içindeki sosyal ilişkilerin iyi yada kötü olması tatmini etkilemektedir.”¹ Sağlık çalışanları, yaptıkları işten sadece para ya da somut bir karşılık beklememektedirler. Günlük yaşantısının ortalama yarısını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşları ile geçiren kişi, uyumlu çalışan iş arkadaşları istemektedir. İşyerinde dostlar ve destekleyici iş arkadaşları bulan kişinin iş doyumunu da artmaktadır.

“İletişim : İletişim, bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine geçirilmesi sürecidir ve temel olarak insanlar arasında bir anlam köprüsüdür. Sağlık çalışanlarında bireyler arası iletişim, bilgi, fikir ve duyguların bir kimseden diğerine geçme sürecidir; ancak bu sürecin oluşabilmesi için, mutlaka bireyler arası bir ilişkinin kurulmasına gereksinim duyulmaktadır.”² İletişim, insanları birbirine bağlayan ve onları sosyal bir grup halinde ve uyumlu bir şekilde çalışmalarını sağlayan bir bağıdır. Bu bağın iki insanı birbirine bazen yakınlaştırıcı, bazen de uzaklaştırıcı rol oynadığını belirtmek yanlış olmayacaktır. Eğer, etkin bir grup çalışması arzu ediliyorsa, bu grubu oluşturan bireyler arasında bilgi, fikir ve duyguların karşılıklı olarak aksamadan iletilmesi gereklidir.

Öztürk ve Güzelsoydan, büyük mağaza çalışanlarında iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden statü konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Statü: Statü, bir bireye toplumda başkalarının yüklediği kavramlardan oluşan bir kavramdır. Sağlık çalışanlarında, mesleki düzey yükseldikçe tatmin düzeyi de yükselmektedir. Farklı mesleki düzeylerin farklı gereksinimlerin tatminini

¹Öcal, s.28

²Öcal, s.29

sağladığı düşünülmektedir.”¹ Sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri de kişinin, toplum içinde mesleğinde sağladığı statüsüdür. Mesleki eğitim düzeyi arttıkça genelde mesleki statü de doğru orantılı olarak artmaktadır. Nadir de olsa bazen bunda eğitim düzeyi değil, tanıdık ilişkileri de etkili olabilir. Statü arttıkça, genelde iş doyumuna da artmaktadır.

Eren, örgütsel davranış ve yönetim psikolojini ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden terfi konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Yükselme olanağı(Terfi): Sağlık çalışanlarında, terfi olanaklarının olması ve ücret gibi adil şekilde uygulanması iş tatminini etkileyen bir faktör olmaktadır. Çünkü terfi, çalışanın başarılı olduğunu ve ileride de başarılı olacağını tahmin edildiğinin bir göstergesi olmaktadır. Bir üst pozisyona terfi olan bir çalışan beraberinde daha iyi statü ve maaşı da elde etmiş olacaktır. Eğer o çalışan kendini bir üst pozisyonda çalışmaya hazır hissetmiyorsa veya bir üst pozisyon için yeterli beceriye sahip olmadığını düşünüyorsa, çalışanın iş tatmini düşülebilmektedir.”² Sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri de kişinin iş yerindeki terfisidir. Terfinin iş doyumuna etkisi; çalışanın eğitimine, tecrübesine ve bu konudaki isteğine göre değişiklik gösterir. Çalışan buna hazır değilse olumsuz etkisi bile olabilir.

Eronat, işletmelerde iş doyumunu ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden çalışma koşulları konusuna şu şekilde değinmiştir :

“Çalışma Koşulları: Sağlık çalışanlarında, çalışanların içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar performansı, motivasyonu, verimliliği ve iş tatminini etkileyen önemli faktörler arasında sayılabilmektedir. Aşırı gürültü, yüksek veya düşük ısı veya nem koşulları, aşırı beden gücü kullanımı, tehlikeli çalışma şartları en fazla tatminsizlik yaratan fiziksel çalışma koşulları arasında yer almaktadır. Kişinin çalıştığı iş yerine maddi çevresi denmektedir. Maddi

¹Öztürk - Güzelsoydan, s.34

²Eren, s.155

çevrede kötü ısınma koşulları, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırmayla ortaya çıkan ve işin yapılması büyük ölçüde aksatan aynı zamanda bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarını bozulmasına yol açan durumlarla karşılaşabilmektedir. çevrede kötü ısınma koşulları, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırmayla ortaya çıkan ve işin yapılması büyük ölçüde aksatan aynı zamanda bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarını bozulmasına yol açan durumlarla karşılaşabilmektedir. Bunlar dışında iş yerinin mimari ve iç mimari yapısı da iş tatminini etkileyen koşulları olarak kabul edilebilir. İş yeri öyle olmalıdır ki çalışan evinden çıkıp iş yerine geldiğinde huzur içinde bir çalışma ortamı bulabilmelidir.”¹ Sağlık çalışanlarında iş ortamı, kişinin bedensel, ruhsal ve sosyal açıdan kendini her yönü ile rahat hissedebileceği bir ortam olmalıdır. Yalnız günümüz şartlarında her sağlık kurumu bunu tam olarak pek sağlayamamaktadır.

Sevimli ve İşcan, bireysel iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden ödüllendirme konusuna şu şekilde değinmiştir :

“Ödüllendirme: Sağlık çalışanlarında, ödül sistemi mümkün olduğunca basit bir biçimde, olabildiğince kısa bir zaman süresinde, doğrudan başarı ile ilişkilendirilmesi gerekir ki çalışanlar çabaları sonucunda neler kazandıklarını görebilmelidirler. Çalışanlara performanslarının karşılığı verilmeli ve örgütün başarısına olan katkıları takdir edilmelidir. Bu ödüller ekonomik değeri olan maddi ödüller olabileceği gibi yazılı ve sözlü olarak takdir edilme, küçük bir teşekkür, isim ile hitap etmek gibi manevi yönlü olanlar da olabilir.”² Sağlık çalışanlarında maddi ve manevi ödüllendirme motivasyonu ve iş performansını artıran önemli faktörler arasındadır. Motivasyon ve performansı artan çalışanın genelde iş doyumunu da, iş yerinde iş verimi de artmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin ara da ödüllendirme yöntemini kullanmaları uygun ve iyi olur.

Sevimli ve İşcan, bireysel iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden işin niteliği konusuna ise şu şekilde değinmiştir :

¹Eronat, s.21

²Sevimli-İşcan, s.56

“İşin Kendisi(Niteliği): İş tatminini oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil etmektedir. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece tatmin sağlayabilmektedir. İşin zorluk derecesi iş tatminini genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde tatmin faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışan bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral bozukluğu çıkmaktadır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkarmaktadır.”¹ Sağlık çalışanlarında, iş doyumunu etkileyen faktörlerden biri de yapılan işin türü ve niteliğidir. Yapılan işin; çalışanın eğitimi, tecrübesi ve kişisel özellikleri ile de uyumlu olması önemlidir. Bu nedenle bunlar kişiden kişiye değiştiği için iş doyumunda elde edilen sonuçlar da değişmektedir.

Bingöl, personel yönetimini ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden yönetimin yaklaşımını konusuna şu şekillerde değinmiştir :

“Yönetimin Yaklaşımı: Sağlık çalışanlarında, yönetim tarzı, yöneticilerin çalışanlarına karşı sergiledikleri davranışlar astların tatmininde önemli bir yere sahiptir. Yönetimin başarılı, güven verici, adil, sorun çözme yeteneğinin olması, yönetimde çalışanların ilişkilerinin az çatışmalı olması, çalışanın iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Yöneticilerin çalışanlara örnek teşkil etmesi gerekmektedir. Karara katılan iş gören kendi kendini psikolojik yönden doyuracak kişisel mutsuzluk ve huzursuzluk duygularının giderek kaybolduğunu görecektir. Yönetime katılma, asta kendi benliğinin doyumunu için önemli olanaklar sağlayarak örgütle kaynaştırır ve örgütsel amaçlara doğru uyarır. İş görenin önerdiği çözüm yolu yönetici ve iş arkadaşları tarafından benimsendiği ölçüde iş gören doyuma daha kolay ulaşır.”² Sağlık çalışanlarında, iş doyumunu etkileyen örgütsel faktörlerden biri de yöneticilerin çalışanlarına olan yaklaşımı ve çalışanın

¹Sevimli-İşcan, s.57

²Bingöl, s.25

yönetime katılmasıdır. Burada yöneticinin tavrı ve yönetim şekli önemlidir. Sağlık çalışanı yaptığı işte mutlu olur, yaptığı işte yöneticisi tarafından takdir edilir, işi ve iş yeri ile ilgili görüşleri dikkate alınırsa iş doyumunu daha yüksek olarak yaşar.

4. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu İncelemenin Faydaları

Gülmez ve Kitapçı, hastanelerde hasta tatmin düzeylerinin ölçülmesini ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Hastane hizmetleri, genel anlamda sağlık hizmetlerinin önemli bir parçasıdır. Hastane hizmetleri kapsamında üç temel faktör vardır. Bu faktörler; hastane yönetimi, hastanede çalışan personel ve hastadır. Bu birbirleriyle bağlantıları ve ilişkileri vardır.”¹ Sağlık hizmetleri hem sağlık çalışanlarını hem de müşteri konumunda bulunan hasta ve hasta yakınları içine alan geniş kapsamlı bir hizmettir. Bu nedenle bu konuda en iyiyi yakalamak büyük önem taşımaktadır. Ülkemizde farklı konumda ve şekillerde bir çok sağlık hizmeti mevcuttur. Bunlarda ortak bir kaliteyi yakalamak zordur.

Öztürk ise sağlık sektöründe özelleştirmeyi ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları konusuna ise şu şekilde değinmiştir: “Sağlık hizmetleri, ülkemizde son yıllarda en fazla tartışılan konulardan biridir. Çünkü, bir hastanın sağlığına kavuşturulmasının ekonomik ve sosyal yönünün yanında psikolojik ve ahlaki yönü de vardır. Aynı şekilde sağlık hizmetlerinin kıt kaynaklardan ve ikame edilemez oluşu, sağlık hizmetlerine olan talebin düzensizliği ve bu hizmetlere olan talebin her geçen gün arttığı dikkate alındığında; sağlık hizmetlerinde verimliliğin ve etkililiğin artırılmasını kaçınılmaz kılmıştır.”² Sağlık hizmetlerinde hasta, bedensel, ruhsal, sosyal ve ekonomik açılardan bir bütündür. Bu alanda hizmet verirken bunların hepsi dikkate alınmalı ve müşteri memnuniyeti sağlanmalıdır. Hem kamu hem de özel

¹M.Gülmez-O.Kitapçı, Hastanelerde Hasta Tatmin Düzeylerinin Ölçülmesi, Sivas, 2008, s.4

²Öztürk, s.12

sektörde bir çok sağlık kuruluşu mevcuttur. Bu nedenle özellikle özel sektörde sağlık kuruluşları arasında rekabet söz konusudur. Çoğu kuruluş “hasta memnuniyeti” odaklı çalışır.

Özgen ise devlet hastanelerinde yönetim sorunları ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Türkiye ekonomisinin önemli bir kısmını oluşturan sağlık hizmetleri büyük bir hizmet endüstrisi olarak karşımıza çıkmaktadır. Ülkemizde sağlık hizmetlerinin yapısal ve teknik özelliklerinin verimli, kaliteli, süratli ve ekonomik bir şekilde sürdürebilecek bir anlayışla planlanarak uygulanması son yıllarda üzerinde en fazla tartışılan konulardan birisi haline gelmiştir. Bu çerçevede sağlık hizmetleri üreten birimleri çağdaş yönetim ve organizasyon anlayışına göre yönetmesine yönelik çalışmalar da hızlandırılmıştır.”¹ Sağlık hizmetlerinde en iyi hizmeti verme düşüncesi zamanla “kalite” kavramını oluşturmuştur. Hastanın istediği sağlık hizmetini en iyi, en hızlı, en kaliteli şekilde sunmak sağlık kuruluşlarının amacı olmuştur. Gelişen dünya teknolojisinde en iyiyi yakalamak rekabet açısından çok önemlidir.

Kamçı ise hastanelerde verimlilik ve kalite sistemini ele alan kitabında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Hastaneler sağlık hizmeti sunan, başta tedavileri için gerekli tetkik ve tedavileri gerçekleştiren kurumlar olduğu için bu kurumlarda asıl olan hasta tatmini ve memnuniyetidir.”² Sağlık hizmetlerinde hasta, bedensel, ruhsal, sosyal ve ekonomik açılarından bir bütündür. Bu alanda hizmet verirken bunların hepsi dikkate alınmalı ve müşteri memnuniyeti sağlanmalıdır. Hem kamu hem de özel sektörde bir çok sağlık kuruluşu mevcuttur. Bu nedenle özellikle özel sektörde sağlık kuruluşları arasında rekabet söz konusudur. Çoğu kuruluş “hasta memnuniyeti” odaklı çalışır.

Kaya ve diğ., KBB kliniğinde çalışan hemşirelerin mesleki doyumlarını ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları

¹H.Özgen, “Devlet Hastanelerindeki Yönetim Sorunları”, Verimlilik Dergisi, C.3, S.1, Ankara, 1994, s.10

²S.B. Kamçı, Hastanelerde Verimlilik ve Kalite Sistemi, Sivas, 2003, s.1

konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Sağlık çalışanlarından hemşirelerin doğru karar verebilme bilgi ve becerileri; sağlıklı veya hasta bireyin sağlık sorunlarının çözümünde, disiplinler arası ekip çalışmasının sağlanmasında, kurumsal ve mesleki konulara yaklaşımda çok önemli rol oynamaktadır. Söz konusu bu alanlarda hemşirelerin istedik sonuçlar elde etmesi ve başarılı olması mesleklerinden doyum almalarına katkı sağlayabilecektir. Dolayısı ile hemşirelikte karar verme stratejilerinin kullanımı ile mesleki doyumları arasında bir ilişkinin olabileceği varsayılmaktadır.”¹

Sağlık çalışanlarından hemşirelerin hastaya hizmet verirken riskli ve acil durumlarda doğru ve en iyi karar verme stratejisini uygulayabilmesi, çalışanın mesleki iş doyumunu ile ilgilidir ve genelde doğru orantılıdır. İş yerinde mutlu olan ve hiçbir problem yaşamayan çalışan, iş tecrübesini de kullanarak daha sağlıklı kararlar verecektir.

Yeşil ise çalışanlar için yaşam kalitesi ölçeğini ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumunu incelemenin faydaları konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Dünya Sağlık Örgütü, 1948 yılında sağlığı “yalnızca hastalık halinin olmaması değil; aynı zamanda fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan tam bir iyilik halinde olması” olarak tanımlar. Yaşam kalitesi bireyin fiziksel işlevlerini, ruhsal durumunu, aile içindeki ve dışındaki toplumsal ilişkilerini, çevreden etkilenmişlik düzeylerini kapsar ve bu durumun bireyin işlevselliğini ne derecede etkilediğini gösterir. İş ve meslek yaşamı da yaşam kalitesini etkileyebilir.”²

Tüm bireylerde olduğu gibi hastalar da fiziksel, ruhsal ve sosyal açıdan bir bütündür. Bireye “sağlıklı” diyebilmek için sadece hasta olmaması yeterli değildir. Birey sağlıklı olsa bile diğer sistemlerdeki bir aksaklık zamanla sağlığın bozulmasına neden olur. Bir dişlinin çarkları gibidir, birinin kırılması tüm işleyişin aksamasına yol açar. Bu nedenle hasta bir bütün olarak her yönü ile değerlendirilmelidir.

¹N.Kaya ve Diğ., “KBB Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Doyumları” <http://www.firattipdergisi.com/tex.php?id=669,C.16,S.1,2011,s.25> (12.06.2012)

²A.Yeşil, “Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği” , <http://www.readpericadikals.com/201004/206955491.Html> (12.06.2012)

5. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri

Azak ve Taşçı, klinik karar verme ve hemşireliği ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunu artırmanın temel yöntemleri konusuna ise şu şekilde değinmiştir : “Sağlıklı veya hasta bireyin bakımı, kurumsal ve mesleki konular, sağlık çalışanlarının yaşamsal önemi olabilen kararlar verebilmelerini gerektirmektedir. Karar verme sürecini tam ve doğru olarak anlama ve sağlıklı veya hasta birey ve ailesinin bakımında kullanma profesyonel becerilerinin gelişiminin temel gereğidir. Diğer bir deyişle etkili sorun çözme stratejilerini kullanma ve güçlü bilgi temeline dayalı karar verme yeteneği, sağlık ekibinin bir üyesi olan profesyonel hemşireden beklenen bir davranıştır.”¹ Sağlık çalışanlarında, hastaya sağlık hizmeti verirken acil ve doğru karar vermeyi bir çok durumla karşılaşılır. Bunu yaparken sağlık çalışanının aldığı eğitim kadar iş tecrübesi ve çalışma koşulları da etkilidir. Hastaya müdahale de öyle zamanlar olur ki saniyelerin bile önemi olur. Bu nedenle önce sağlık çalışanları bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olmalı, çalışma şartları motivasyonunu artıracak şekilde olmalıdır. Yapılan bir çok araştırmada geçen, genel olarak sağlık çalışanlarında iş doyumunu artırmanın en önemli yöntemleri şunlardır:

- Çalışma yaşamının ve ortamının kalitesinin artırılması,
- Çalışma ortamında işin zenginleştirilmesi,
- Rotasyon uygulaması,
- İşin genişletilmesi ve geliştirilmesi,
- Azaltılmış iş günü sayısı uygulaması,
- Esnek zaman uygulaması,
- İş paylaşımı uygulaması,
- Part-time çalışma,
- Hizmet içi ve genel eğitim programları.

Özgür ve diğ., ise hastanelerde çalışan hemşirelerde ruhsal belirtilerin incelenmesini ele alan araştırmalarında sağlık çalışanlarında iş doyumunu

¹A.Azak-S.Taşçı, “Klinik Karar Verme ve Hemşirelik”, Türkiye Klinikleri Dergisi, C.1, S.17, İstanbul, 2007, s.176

artırmanın temel yöntemleri konusuna ise şu şekilde değinmiştir :
“Hastanelerde çalışan sağlık personeli için fiziki ortam, çalışma şekli ve çalışma koşulları oldukça önemlidir. Çalışma ortamı ve koşullardaki olumsuzluklar, birey ve kurumlar üzerinde de olumsuz durumlara neden olmaktadır. Yaşanan sorunların çalışanlara kişilerarası çatışmalar, performans düşmesi ve iş doyumsuzluğu olarak yansımaları kaçınılmazdır.”¹ Çalışma şekli ve çalışma şartları, sağlık çalışanlarında iş verimini ve motivasyonu etkileyen en önemli faktörler arasında yer alır. Çalışan için uygun şartlar oluşturulamazsa zamanla ortaya çıkan sorunlar iş doyumsuzluğuna yol açar.

6. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğunun Nedenleri

Sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğuna neden olabilecek etmenler, işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, kurumun yapısından, fiziksel çevre koşullarından veya kişinin bireysel özelliklerinden kaynaklı olabilir. Özellikle çalışılan kurumun doğasında olan bazı özellikler, iş arkadaşları, işin özellikleri iş doyumsuzluğu için sürekli sorun yaratabilirler. Kaynak fark edilemezse iş doyumsuzluğuna sürekli ve kalıcı bir çözüm bulmak zorlaşır.

Erdemir, hemşireliğin felsefesini, rol ve işlevlerini ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğunun nedenlerine ise şu şekilde değinmiştir:

- “Rollerdeki belirsizlik ve rol çatışması,
- Sorumlulukların fazla olması,
- Karara katılımda azlık,
- İş güvenliğinin yetersizliği veya yokluğu
- Yönetimin olumsuz yaklaşımları,
- Fiziki mekan ve çalışma ortamının uygunsuz koşulları,
- Yoğun iş yükü, zamanın yetersizliği,
- Nöbet veya vardiya sisteminde çalışma, icaplar,
- Çalışma arkadaşları ve çalışma ekibi ile iletişimin bozukluğu,
- Ücretlerdeki yetersizlik,

¹G.Özgür ve diğ., “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde Ruhsal Belirtilerin İncelenmesi”, [http:// www.dusunenadamdergisi.org/tr/TAkaleDetay.aspx?MkID=5](http://www.dusunenadamdergisi.org/tr/TAkaleDetay.aspx?MkID=5) (11.06.2012)

-Ödüllendirme vb. teşviklerin olmaması veya yetersiz olması,
-Terfi vb. konularda adaletsizlik,
-Statü ve kariyer engeli,
-Yaş, medeni durum, kişilik, eğitim düzeyi, cinsiyet, deneyim gibi bireysel nedenler.”¹ İş doyumsuzluğuna neden olan etken çok önemlidir. Bu sorun teşkil etken zamanında müdahale edilip yok edilmezse çalışan bireyde uzun dönemde fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak problemlere yol açar.

Sağlık personelinin memnuniyeti ile ilgili internette yapılan bir araştırma sonucu da şöyledir : “Sağlık çalışanlarında yaş ilerledikçe tutum ve görüşler iyileşmektedir. Kadınların erkeklere göre tutum ve görüşleri daha olumsuzdur. Evli olan sağlık personeli daha olumlu tutum ve görüşe sahiptir. Gelir arttıkça tutum ve görüşler olumlu yönde seyretmektedir. Meslekte geçirilen süre uzadıkça hem iş doyumunu, hem motivasyonu hem de bağlılık artmaktadır.”² Sağlık çalışanlarında, meslekteki tecrübe arttıkça kişinin işine bağlılığı ve kendine olan güveni artmaktadır. Yapılan iş doyumunu ile ilgili çeşitli araştırmalarda gelir düzeyi iyi olan evli kadın çalışanların iş doyumları genelde daha yüksek bulunmuştur. Gelir düzeyi düşük olan evli kadınlarda ise ev işlerinin, eşin ve çocukların sorumluluğu nedeniyle iş doyumunun biraz daha düşük olduğu görülmüştür.

7. Sağlık Çalışanlarında İş Doyumsuzluğunun Sonuçları ve Etkileri

Bireyler, ekonomik anlamda, yaşamlarını sürdürmek ya da belirli bir düzeye yükseltmek için çaba göstermek ya da iş yapmak durumundadırlar. İş, herhangi bir sonuç elde etmek için güç harcanarak yapılan hizmet, görev ya da değer yaratan bir emek olarak tanımlanır.

Yıldırım, sağlık alanında çalışma ortamını etkileyen faktörleri ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğunun sonuçları etkilerine

¹F.Erdemir, “Hemşirelerin Rol ve İşlevleri-Hemşirelik Eğitiminin Felsefesi”, Cumhuriyet Üniversitesi (CÜ), Hemşirelik Yüksek Okulu (HYO) Dergisi, C.2., S.1, Sivas,1998 ,s.59

² <http://www.ozelastaneler.org.tr/> “Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırma Sonuçları”, (12.06.2012)

şu şekilde değinmiştir: “İş yaşam kalitesi ise bireylerin kendi kültür ve değerler sisteminin etkisinde durumlarını algılamalarına göre farklılık gösteren, organizasyonun çalışma koşullarından, yönetim şekline, yüksek ücretten sosyal haklardan yararlanmaya, kariyer gelişiminden, etkili ödül sistemine uzanan geniş bir konu alanıdır. İş yaşam kalitesinin temel amacı organizasyonun ekonomik büyümesinin sağlanması ile insanlar için mükemmel olan çalışma koşullarını geliştirmektir. Daha geniş anlamda insan ve sosyal ihtiyaçlar arasında denge kurulması, yaşamın daha ödüllendirici kılınması, iş görenlerin işle ilgili kaygılarının azalması ve işle ilgili kararlara daha fazla katılmaya cesaretlendirilmesi iş doyumunu etkileyen faktörler arasındadır.”¹

Sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğu, iş görenin işinden memnun olmaması, iş yerinde rahatsız ve mutsuz olduğunu ifade etmektedir. Çalışanların beklentileri, özlemleri fiilen elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan çalışma hayatında esas olan iş doyumunu değil; iş doyumsuzluğu olmaktadır.

Şahal, iş doyumunu ele alan araştırmasında sağlık çalışanlarında iş doyumsuzluğunun sonuçları etkilerine ise şu şekilde değinmiştir: “Beklentilerin karşılanamaması sonucunda ortaya çıkan iş doyumsuzluğu bireylerde istenmeyen davranış bozuklukları yaratmaktadır. Bunlardan en önemli sonuçları şunlardır:

- Devamsızlık ve işe geç gelme,
- Çalışan devir hızında artış,
- Performansda düşüklük, motivasyon eksikliği,
- Gerilim tepkileri (Alarm tepkisi, direnme tepkisi, bitkinlik evresi),
- Engellenme tepkileri (Saldırganlık, çekilme, direnme, uzlaşma),
- İş uyuşmazlıkları,
- Bireysel sonuçlar,
- Stres.”²

Yaşamının önemli bir kısmını çalıştığı iş yerinde veya kurumda geçiren sağlık personelinin iş doyum düzeyi özel yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz

¹A.Yıldırım, “Sağlık Çalışma Ortamını Etkileyen Faktörler”, Hastane Dergisi, C.2, S.30, Adana, 2008, s.1

²Şahal, s.61

yönde etkileyecektir. İş doyumunun yüksek olmasının sağlık çalışanının mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise çalışanın işine yabancılaşmasına neden olduğu, buna bağlı ilgisizliğin ve uyumsuzluğun ortaya çıktığı görülmüştür.

8. Hemşirelik Mesleğinin Tanımı Ve Görevleri

Çalışkan'ın yaptığı bir araştırmada Türk Hemşireler Derneği Eğitim Komisyonu, hemşireliği şöyle tanımlıyor: “Hemşirelik; bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını ve esenliğini koruma, geliştirme ve hastalık halinde iyileştirme amacına yönelik hemşirelik hizmetlerin planlanması, örgütlenmesi, uygulanması, değerlendirmesinden ve bu hizmetleri yerine getirecek kişilerin eğitiminden sorumlu bilim ve sanattan oluşan bir sağlık disiplini.

Hemşirelik mesleğini görevlerini şu şekilde sıralayabiliriz :

- İnsanların sağlığını korumak, sağlık eğitimi yapmak, hastalıkları önlemek,
- Bireyin bakımının planlanması, yönetilmesi ve koordine edilmesini sağlamak,
- Bireyin ihtiyaçlarını anlamak ve gerekli bakımı sağlamak,
- Hasta ve hasta ailesinin güvenini kazanmak, yardımcı olmak, sağlık kurallarını onlara öğretmek,
- Olayları üstün bir yargı gücüyle değerlendirmek, hasta-hemşire, hemşire-doktor ilişkisinin önemini anlamak,
- Yeni tedavi ve gelişmelerden haberdar olmak, hastaların tedavi ve bakımında, hastaların korunmasında, koruyucu hekimlikte, sağlık eğitiminde diğer sağlık ekibi üyeleri ile koordineli çalışmak.”¹

Hemşirelik mesleği, tüm sağlık ekibi ve hastalarla koordineli çalışmayı gerektiren, hem bireyin hem de toplumun sağlığını korumayı amaçlayan bir sağlık disiplini. Bu nedenle hemşirelerin eğitimi ve iş tecrübesi önemlidir. Tüm sağlık personeli, bedensel, ruhsal, sosyal ve çalışma koşulları yönünden tam bir iyilik halinde olmalı ki hizmet verdiği hasta grubuna karşı en iyi ve doğru hizmeti verebilsin. Bu nedenle bu konuda özellikle yöneticilere büyük

¹Z.Çalışkan, “Malatya Sağlık Kuruluşlarında İş Tatmini” , İÜ Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, Malatya, 2005, s.13

işler düşmektedir.

Kürşat'ın hemşirelerin hukuki sorumluluğunu ele aldığı araştırmasında Hemşirelik Kanunu'nun 4. Maddesi de hemşirelik mesleğini şöyle tanımlar: “Hemşireler, tabip tarafından acil haller dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygulamak; her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personelidir.”¹

Hemşirelik mesleği ve doktorluk bir bütün içinde birlikte koordineli çalışmayı gerektiren birbirini tamamlayan iki meslek grubudur. Bu meslek gruplarının diğer mesleklerde olduğu gibi çalışanı ve hastayı korumayı amaçlayan bir takım kural ve yasaları vardır. Hemşirenin çok acil durumlar haricinde doktordan sözlü talimat alması uygun değildir. Acil durumlarda aldığı sözlü talimatları da en geç 24 içinde yazılı hale getirtmelidir. Hastaların ölümü veya sakatlanması durumlarında, hasta ve hasta yakınları davacı olabilmektedir. Ortada yazılı bir talimat yoksa doktor yerine direkt olarak hemşire suçlu konumuna düşmektedir.

Kürşat'ın hemşirelerin hukuki sorumluluğunu ele aldığı araştırmasında Hemşirelik Kanunu'nun 4. Maddesi hemşirelik mesleğinin görev ve yetkilerini şu şekilde tanımlar ve belirtir: “Hemşireler, tabip tarafından acil haller dışında yazılı olarak verilen tedavileri uygulamak, her ortamda bireyin, ailenin ve toplumun hemşirelik girişimleri ile karşılanabilecek sağlıkla ilgili ihtiyaçlarını belirlemek ve hemşirelik tanılama süreci kapsamında belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde belirlenen ihtiyaçlar çerçevesinde hemşirelik bakımını planlamak, uygulamak, denetlemek ve değerlendirmekle görevli ve yetkili sağlık personelidir. Ayrıca aile hekimliği uygulamasına ilişkin kanun hükümleri ile bu kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan mevzuattaki görevleri de yaparlar. Hemşirelerin birinci fıkrada sayılan hizmetlerde çalışma alanlarına, pozisyonlarına ve eğitim durumlarına göre görev, yetki ve sorumlulukları Sağlık Bakanlığı'nca çıkarılacak yönetmelikle düzenlenir.”²

¹Z.Kürşat, Hemşirelerin Hukuki Sorumluluğu, İÜ, Hukuk Fakültesi (HF), Medeni Hukuk Ana Bilim Dalı (MHABD), İstanbul, 2008, s.293,294

²Kürşat, s.295

Sağlık çalışanları, özellikle hemşire ve doktorlar bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını öncelikle koruma, eğer birey hastalanmış ise tanı ve sağlığını öncelikle koruma, eğer birey hastalanmış ise tanı ve tedavisi ve bunların takibi ile sorumludur. Bireylerin sağlığını koruma, ailenin sağlığını korumayı sağlar, ailenin sağlığının korunması ise toplumun sağlığının korunmasını sağlar. Aynen “herkes evinin önünü süpürürse, tüm sokaklar temiz olur” sözündeki gibidir.

9. Hemşirelik Mesleğinde İş Doyumunun Önemi

Varinli ve Erdem, hastaların tatmin düzeylerinin ölçümünü ele aldıkları araştırmasında hemşirelik mesleğinde iş doyumunun önemine şu şekilde değinmişlerdir: “Bir işletmenin ya da kurumun başarısını en önemli faktörlerin başında müşteri (hasta) memnuniyeti gelmektedir. Sağlık hizmetleri ile ilgili beklentiler hastaların benzer kurumlardan edindiği tecrübelerden, hizmet sunumu esnasında hastanın psikolojik durumuna kadar kontrol edilemeyen bir çok faktör tarafından şekillenmektedirler.”¹ Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerde iş doyumunu, çalışanın performansını, motivasyonunu ve iş verimini önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Bu nedenle çalışma koşullarının düzgün olması, çalışanların sağlığının bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması önemlidir.

Oflazer ve diğ. ise kamu hastanesinde çalışan personelin iş doyumunu etkileyen faktörleri ele aldıkları araştırmalarında hemşirelik mesleğinde iş doyumunun önemine ise şu şekilde değinmişlerdir: “İş doyumunu her meslekte önemlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, bu yüzden çok dikkatli ve sürekli çalışmayı gerektirmesi, meslek mensuplarının verebildikleri en iyi hizmeti vermeyi gerektirdiğinden sağlık alanında çalışanlarda iş doyumunun daha önemli olduğu açıktır.”² Sağlık çalışanları yaptıkları işte, yalnızca kendilerini değil hizmet vermiş olduğu müşterisi konumundaki hastaları da etkiler. Bu nedenle söz konusu olan hasta sağlığının korunması ve yaşamın korunması olduğu için iş,

¹İ. Varinli-O. Erdem, Hastaların Tatmin Düzeylerinin Ölçümü, Elazığ, 2001, s.5

²C.Oflazer ve diğ., “Kamu Hastanesinde Çalışan Personelin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler”, Sağlık Bilimleri Dergisi, C.2, S.4, İstanbul, 2011, s.204

doyumunu ayrı bir önem taşır. İşte yapılan yanlış bir uygulama, acil durumlarda verilebilecek yanlış bir karar bir yaşamın sonlanmasına veya hastada geri dönüşü olmayan sakatlıklara, sağlık problemlerine yol açabilir.

Sabuncuoğlu ve Tüz, örgütsel psikolojiyi ele aldıkları kitaplarında hemşirelik mesleğinde iş doyumunun önemine şu şekilde değinmişlerdir: “Bütüncül bakımın önemle vurgulandığı günümüz sağlık bakım sistemi kapsamında, tek sağlık disiplininin sağlık ve ya hasta birey ve ailesinin tüm gereksinimlerini tam olarak karşılayabilmesi imkansızdır. Bu nedenle sağlık bakımı ekibinin her bir üyesinin kendi disiplinine özgü bilgi, beceri ve davranışlarla rol ve işlevlerini, sorumluluk ve yetkileri doğrultusunda iş birliği içinde yerine getirmesi beklenir.”¹ Sağlık hizmetleri bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını korumayı amaçlayan, sağlık durumu eğer bozulmuşsa tanı ve tedavi etmeyi sağlayan bütüncül yaklaşımlı hizmetler grubudur. Bireylerin sağlığını koruma, ailenin sağlığını korumayı sağlar, ailenin sağlığının korunması ise toplumun sağlığının korunmasını sağlar. Aynen “herkes evinin önünü süpürürse, tüm sokaklar temiz olur” sözündeki gibidir. Bu nedenle bireylerin sağlığındaki en küçük bir şey ihmal edilmemeli, zamanında sağlık sorunu büyüüp tüm aile ve toplumu etkilemeden tanı konulup tedavi edilmelidir.

Erdemir, hemşireliğin felsefesini, rol ve işlevlerini ele alan araştırmasında ele aldığı araştırmasında hemşirelik mesleğinde iş doyumunun önemine şu şekillerde değinmiştir: “Hemşirelik hekimlik kadar eski bir meslektir. Hemşirelik ve hekimlik mesleklerinin birbirine bağımlı olduğu bir gerçektir. Ancak bu bağımlılık var oluşa ilişkin ya da mesleği uygulamada yönetsel hiyerarşiye ilişkin bir bağımlılık değildir. Bu bağımlılığın belki de amaçlara bağımlılık olarak ele alınması gerekir. Çünkü, her iki mesleğinde amacı; birey, toplum, ailenin olası en üst sağlık düzeyine ulaşmasıdır. Bu amaç doğrultusunda; hekimlik bireyin, ailenin, toplumun mevcut ve olası sağlık sorunlarının tanı ve tedavisi ile ilgilenirken; hemşirelik, mevcut ve olası sorunlara karşı bireyin ailenin, toplumun, fizyolojik ve psikososyal tepkilerinin gereksinmelerinin bütüncül ve humanistlik bir yaklaşımla tanımlanması ve karşılanmasıyla ilgilenmektedir. Hemşirelik bir bütün

¹Z.Sabuncuoğlu-M.Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1998, s.48

olarak insana hizmet veren tek sağlık disiplini'dir. Sağlık ekipleri içinde hemşirelerin bakım verici, karar verici, ve hasta hakları savunuculuğu, eğitcilik gibi bir çok rol ve işlevleri vardır.”¹ Hemşirelik mesleği, tüm sağlık ekibi özellikle de doktorlarla birlikte hizmet verilen hastalara karşı koordineli çalışmayı gerektiren, hem bireyin hem de toplumun sağlığını korumayı amaçlayan bir sağlık disiplini'dir. Bir çok meslekte olduğu gibi hemşirelik ve doktorluk mesleği çok özveri gerektiren tamamen bir ekip çalışması isteyen mesleklerdir. Sağlık hizmetleri bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını korumayı amaçlayan, sağlık durumu eğer bozulmuşsa tanı ve tedavi etmeyi sağlayan bütüncül yaklaşımlı hizmetler grubudur. Bireylerin sağlığını koruma, ailenin sağlığını korumayı sağlar, ailenin sağlığının korunması ise toplumun sağlığının korunmasını sağlar.

“Karar Verici: Hemşire eylemde bulunmadan önce sahip olduğu bilgiyi yorumlar. Birey için en uygun olanına birey ile , ekip yeleri ile ya da yalnız başına karar verir.”² Sağlık alışanları hastalara hizmet verirken, bazı zamanlar acil ve doğru kararlar vermelerini gerektiren durumlar ortaya çıkar. Bunu yaparken de almış olduğu eğitimdeki bilgisini ve işte sahip olduğu tecrübeyi birleştirir.

“Koruyucu –Gözetici ve Savunucu: Hemşirenin bu rolü kapsamında birçok görev ve sorumluluk yer alır. Hemşire, bakım verdiği birey ya da grup için fiziksel ve psiko-sosyol olarak güvenli bir evre sağlar. Bakıma ilişkin karar verme süreçlerinde etik ilkeleri göz önünde bulundurur. Bireyin, hastanın yasal haklarını korur ve gerektiğinde hakkını aramasına yardım eder. Sağlık politikalarının yapılması süreçlerine katılım hemşireler için mesleki bir sorumluluktur.”³ Toplumda, hemşirenin görevi öncelikle koruyucu, eğer birey hasta olmuşsa tanı ve tedavi özelliktedir. Hasta hakları çerçevesinde de gerektiğinde hastanın haklarını savunmaya, korumaya yardımcı olmalıdır.

“Yönetici: Hemşire, bireyin ve ailenin sağlığını korumak, geliştirmek ya da sağlığını yeniden kazanmasına yardım etmek, iyileştirmek için bireysel-sosyal-ekonomik kaynakları (destek kaynaklarını) tanımlar ve yönetir.

¹Erdemir, s.59

²Erdemir, s.59

³Erdemir, s.59

- Sorumluluğu doğru kişiye doğru zamanda delege eder,
- Diğer personeli denetler,
- Uygulama ortamındaki kaynakları yönetir ve etkili kullanır,
- Bireysel kaynakların etkili kullanımını sağlar,
- Aktiviteleri koordine eder,
- Sağlık kurumunu bireye (hastaya), bireyi de kuruma karşı temsil eder (delegasyon).”¹ Yönetici konumundaki hemşirenin görevleri büyük ve önemlidir. Yönettiği, idare ettiği gruba karşı belli bir sorumluluğu vardır. Yönetici hemşire hem iş yerinde çalışanlarda motivasyonu ve koordinasyonu sağlamalı, hem de bu yapılan çalışmalarını kontrol edip denetlemelidir. Gerektiğinde ödül ve ceza sistemini de kullanmalıdır.

“Rehabilite Edici: Hemşire hastalık vb. yapısal ya da işlevsel kayıtların bulunduğu durumda, bireyin var olan potansiyelini en üst düzeyde kullanması , kayıp sonucu oluşan değişimlerle baş etmesi için bireye ve ailesine yardım eder.”² Hastaların tanı ve tedavi sürecinde bazen istenmeyen sonuçlarla karşılaşılabilir. Hastalıklar ve kazalar bazı durumlarda sakatlıklarla sonuçlanabilir. Hasta bireyin eski sağlıklı durumuna kavuşmasına veya var olan potansiyelini en üst düzeyde kullanmasına yardım etmek hemşirenin görevlerinden biridir. Bu konuda hasta bireye, ailesine yardımcı olur; bireyin toplumdaki rolüne yeniden dönmesinde önemli bir role sahiptir.

“Rahatlatici: Hemşire duygusal destek sağlayarak bireye bakım verir. Terapötik amaçlara ulaşmak için bireyin yardım gereksinimi vardır ve bu yardımı hemşire sağlar.”³ Hemşire hasta bireyin bedensel, ruhsal ve sosyal açıdan tam bir iyilik halinde olmasına yardım eder. Hasta bireyin özellikle ruhsal açıdan desteğe, morale ve motivasyona ihtiyacı vardır. Bedensel hastalıkların tedavisinde moral düzeyinin yüksek olması hastanın iyileşme sürecini hızlandırır.

¹Erdemir, s.60

²Erdemir, s.60

³Erdemir, s.59

“Eğitici: Hemşire, hasta ve ailesinin bu deneyimlerinden bir anlam bulmaları, öğrenmeleri ve bağımsızlık kazanmaları için ne öğretileceğini tanımlar ve bunları öğretir. Öğretim bireye ve duruma özgüdür. Öğretim bireye ve duruma özgüdür. Hemşire, sağlık bakımı ile ilgili kavramları ve gerçekleri açıklar. Hasta ve ailesinin bakıma etkin katılımlarını sağlar. Öğrenmeyi destekler ve gelişimi (davranış değişikliğini) değerlendirir.”¹ Hemşirenin hastanın kişinin korunması, tanı ve tedavisinde hasta bireyi, ailesini ve toplumu eğitici rolü vardır. Her hastalığın ve bireyin eğitimi farklılık gösterir.

“Danışmanlık: Hemşire, hasta ve ailesinin sağlığını korumaları, geliştirmeleri ya da hastalığın etkileri ile baş etmeleri için kendi kaynaklarını, sağlanabilecek kaynakları tanımlarına, kullanmalarına, durumlarını tam olarak anlamalarına ve sağlıklı bir karar vermelerine yardım eder.”² Hemşirenin hastanın bir çok sağlık sorununda eğitici danışmanlık rolü söz konusudur. Hemşire, genellikle bu rollerin çoğunu aynı anda yerine getirir. Bakım verirken eğitir, aynı zamanda danışmanlık eder.

10. Hemşirelik Mesleğinde İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Hemşirelerde iş doyumunu, çalışanların iş duyumundaki değişiklikler, bireysel özellikler ile iş ortam ve koşullarının etkileşimi sonucu oluşmaktadır. Bu nedenle iş doyumunu çalışmalarında, yalnızca bireysel farklılıklar ile aynı zamanda iş ortamının çeşitli yönleri ile de ilgilenmelidir.

Güler, sağlık hizmetlerinde örgütsel bağlılık ve iş doyumunu ele aldığı araştırmasında hemşirelik mesleğinde iş doyumunu etkileyen faktörlere şu şekilde değinmiştir: “Hemşirelerde iş doyumunu etkileyen örgütsel ve çevresel faktörlerin bir ölçüde kişisel ihtiyaçlara ve beklentilere bağlı oluşu bu konuda genel ölçütler geliştirmeyi zorlaştırırsa da belli gruplamalar yapılmıştır. Bunlar:

a-Örgütsel ve çevresel faktörler;

-Ücret

¹Erdemir, s.60

²Erdemir, s.61

- Yükselme olanağı (Terfi),
 - Ödüllendirme,
 - Çalışma koşulları,
 - İletişim,
 - Çalışma arkadaşları,
 - İşin kendisi (Niteliği),
 - Statü,
 - Yönetimin yaklaşımı, yönetime (karara) katılma.
- b-Bireysel (Kişisel) faktörler;
- Yaş,
 - Kişilik,
 - Eğitim düzeyi,
 - Cinsiyet,
 - Medeni durum,
 - Deneyim'dir.”¹

Sağlık hizmetleri ve politikaları alanında son yıllarda yaşanan hızlı değişim süreci, beraberinde sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerin mesleki doyumsuzluk sorununu da gündeme getirmiştir. Bu değişimle birlikte sağlık çalışanlarının etkin ve verimli hizmet vermesini etkileyen bazı yeni faktörler ortaya çıkmıştır. Sağlık personelinin mesleki doyum düzeylerini ölçmeye yönelik çalışmaların sayısı dünyada olduğu kadar ülkemizde de artış göstermiştir.

Hemşirelik mesleğinde iş doyumunu etkileyen faktörlerle ilgili Yüksel'in hemşireler üzerinde yaptığı bir araştırma da iş doyumuna etki eden en önemli faktörler sırasıyla; iş yerindeki yönetimin tutumu, yöneticiden görülen destek ve rehberlik, işin yapılması sırasında hissedilen takdir edilme duygusu yöneticinin gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi biçiminde bulunmuştur². Hemşirelerde iş doyumunu etkileyen faktörler genelde bireysel (kişisel) ve örgütsel (çevresel) faktörler olarak genelde iki gruba ayrılır. Bu faktörlerin ikisinin de çalışma

¹Güler ,s.5

²İ.Yüksel, “Hemşirelerde İş Doyum Düzeyi”, Kocaeli Üniversitesi (KÜ), SBE Dergisi, C.3, S.1, Kocaeli, 2002, s.67

doyumunu etkileyen faktörler genelde bireysel (kişisel) ve örgütsel (çevresel) faktörler olarak genelde iki gruba ayrılır. Bu faktörlerin ikisinin de çalışma koşullarında ihmal edilmemesi gerekir. Bir faktörün bile ihmal edilmesi çalışma düzenini bozar ve iş verimini azaltır.

11. Hemşirelerde İş Doyumsuzluğunun Nedenleri

Hemşirelerde iş doyumunu, fiziksel, ruhsal ve sosyal gereksinimlerinin beklentiler doğrultusunda karşılanma düzeyi ifade etmektedir. Bu kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli koşullarından biridir.

Durmuş ve Günay, hemşirelerde iş doyumunu ve anksiyete düzeyleri ele aldığı araştırmasında hemşirelik mesleğinde iş doyumumsuzluğunun belli başlı nedenlerine şu şekilde değinmişlerdir : “İş doyumunu her meslekte önemlidir. Çalışanların iş doyumunu meslek grupları arasında farklılıklar gösterebileceği gibi, aynı meslek grubunda, kurumlar arasında, hatta bölgeler ve ülkeler arasında da farklılıklar gösterebilir. Ancak hemşirelik mesleğinde, çalışma koşullarının ağır olması, düzensiz çalışma saatleri (nöbetler, icaplar vb) düşük ücretle çalışma, mesleki saygınlığın yetersizliği gibi birçok nedenler mesleki iş doyumunun düşük olmasına sebep olmaktadır.”¹ Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerde iş doyumunu, çalışanın performansını, motivasyonunu ve iş verimini önemli ölçüde etkileyen bir faktördür. Bu nedenle çalışma koşullarının düzgün olması, çalışanların sağlığının bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması önemlidir.

Uçar ise iş doyumunu ve iş yerinde yaşanan kronik stres kaynaklarını ele aldığı araştırmasında hemşirelerde iş doyumumsuzluğunun belli başlı nedenlerine şu şekilde değinmiştir :

- “Rollerdeki belirsizlik ve rol çatışması,
- Sorumlulukların fazla olması,
- Karara katılımında azlık,

¹S.Durmuş-O.Günay, “Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyleri”, Erciyes Tıp Dergisi, C.29, S.2, Elazığ, 2007, s.139

- İş güvenliğinin yetersizliği veya yokluğu,
- Yönetimin olumsuz yaklaşımları,
- Fiziki mekan ve çalışma ortamının uygunsuz koşulları,
- Yoğun iş yükü,zamanın yetersizliği,
- Nöbet veya vardiya sisteminde çalışma,icaplar,
- Çalışma arkadaşları ve çalışma ekibi ile iletişimin bozukluğu,
- Ücretlerdeki yetersizlik,
- Ödüllendirme vb. teşviklerin olmaması veya yetersiz olması,
- Terfi vb. konularda adaletsizlik,
- Statü ve kariyer engeli,
- Yaş, medeni durum,kişilik,eğitim düzeyi,cinsiyet,deneyim gibi bireysel nedenler.”¹

Hemşirelik mesleği, tüm sağlık ekibi ve hastalarla koordineli çalışmayı gerektiren, hem bireyin hem de toplumun sağlığını korumayı amaçlayan bir sağlık disiplini. Bu nedenle hemşirelerin eğitimi ve iş tecrübesi önemlidir. Tüm sağlık personeli, bedensel, ruhsal, sosyal ve çalışma koşulları yönünden tam bir iyilik halinde olmalı ki hizmet verdiği hasta grubuna karşı en iyi ve doğru hizmeti verebilsin.

Hemşirelerde iş doyumsuzluğunun nedenleri konusunda Kandemir ve Türkdemir’in acil servis çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmada cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenlerinin iş doyumu üzerine etkili olduğu, yaş ve kurumda çalışma süresinin iş doyumu üzerine bir etkisinin olmadığı saptanmıştır². Hemşirelerde iş doyumsuzluğunun bir çok nedeni vardır.Genelde medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma şekli ve şartları bu konuda önemli etkenlerdendir. Sağlık hizmetleri ve politikaları alanında son yıllarda yaşanan hızlı değişim süreci, beraberinde sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerin mesleki doyumsuzluk sorununu da gündeme getirmiştir. Bu değişimle birlikte sağlık çalışanlarının etkin ve verimli hizmet vermesini etkileyen bazı yeni faktörler ortaya çıkmıştır.

¹Ş.Uçar, “İş Doyumu ve İş Yerinde Yaşanan Kronik Stres Kaynakları”, [http // www. doktorsitesi. com/ yazi/ 3368](http://www.doktorsitesi.com/yazi/3368) (12.06.2012)

²S.Kandemir-A.H.Türkdemir, İş Doyumunu Etkileyen Etmenler, Ankara, 2001, s.1

Arcak ve Kasımoğlu'nun hemşirelerin iş doyumu üzerinde yaptığı bir araştırmada, hemşirelerin en çok hasta ve hasta yakınlarından şikayet ettiği, bunu eleman yetersizliği, çalışma saatlerinin uzunluğu, nöbetlerinin fazlalığı gibi faktörlerin izlediği görülmüştür¹. Hemşirelerin iş doyumu, kurumdan kuruma çalışılan yere ve şartlara göre değişebilen bir durumdur. Özel hastanelerle, kamu hastaneleri arasında fark olduğu gibi taşradaki sağlık kuruluşları ile merkezdeki sağlık kuruluşları arasında da önemli farklar mevcuttur. Hemşirelerde iş doyumsuzluğu, iş görenin işinden memnun olmaması, iş yerinde rahatsız ve mutsuz olduğunu ifade etmektedir. Çalışanların beklentileri, özlemleri fiilen elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan çalışma hayatında esas olan iş doyumu değil; iş doyumsuzluğu olmaktadır.

11. Hemşirelerde İş Doyumsuzluğunun Sonuçları ve Etkileri

İş doyumu, işe yönelmeyi sağlayan olumlu bir etkidir. Hemşirelerde iş doyumu yüksek olan kişiler ile iş doyumu düşük olan kişiler arasında davranış farklılıkları olduğu saptanmıştır. İş doyumu yüksek olan hemşirelerin işe güdülenmesi ve hastalara verdikleri hizmetin, bakımın kalitesi yükselmektedir. İş doyumunun düşük olması ise olumsuz birtakım sonuçları da beraberinde getirmektedir.

Güler, örgütsel bağlılık ve iş doyumu ele alan araştırmasında iş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarını şu şekilde açıklar :

- “Devamsızlık ve işe geç gelme,
- Çalışan devir hızında artış,
- Gerilim tepkileri (Alarm tepkisi, direnme tepkisi, bitkinlik evresi),
- Engellenme tepkileri (Saldırganlık, çekilme, direnme, uzlaşma),
- İş uyuşmazlıkları,
- Bireysel sonuçlar,
- Stres.”²

¹R.Arcak-E.Kasımoğlu, “Diyarbakır Merkezdeki Sağlık Çalışanlarının İş Memnuniyetleri” <http://uvt.ulakbim.gov.tr/uvt/index.php?cwid=3&vtadi=TPRJ%2CTTAR%2CTTIP%2CTMUH...>(20.04.2012)

²Güler, s.58

Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerde, iş doyumsuzluğuna neden etkenler yok edilmez, problemler hızlı bir şekilde çözülemezse bunlar zamanla geri dönüşü olmayan bedensel ve ruhsal problemlere yol açar. Bu sorunlarda iş motivasyonunu düşürür, iş verimini ve iş doyumunu azaltır.

Hemşirelerin iş doyumunu, kurumdan kuruma çalışılan yere ve şartlara göre değişebilen bir durumdur. Özel hastanelerle, kamu hastaneleri arasında fark olduğu gibi taşradaki sağlık kuruluşları ile merkezdeki sağlık kuruluşları arasında da önemli farklar mevcuttur. Hemşirelerde iş doyumsuzluğu, iş görenin işinden memnun olmaması, iş yerinde rahatsız ve mutsuz olduğunu ifade etmektedir. Çalışanların beklentileri, özlemleri fiilen elde ettiklerinden daha yüksek olduğundan çalışma hayatında esas olan iş doyumunu değil; iş doyumsuzluğu olmaktadır.

İş doyumunu ile ilgili Dallar ve arkadaşlarının sağlık çalışanları üzerinde yaptığı bir araştırmada da iş doyumsuzluğunun bir sonucu olarak özellikle tükenmişlik sendromu ön plana çıkmıştır. Çalışmada düşük duygusal tükenmişlik ve yüksek duyarsızlaşmanın daha yüksek iş doyumuna neden olduğu görülmüştür¹. Hemşirelerde iş doyumsuzluğuna neden olan etken yok edilemezse zamanla çalışanın stres düzeyi artmakta ve çalışan tükenmişlik yaşamaktadır. Çalışan zamanla işine, hastalara ve çevresine karşı duyarsızlaşmaktadır.

Kara, iş doyumunu ve empatik ilişki konusunu ele alan araştırmasında iş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarını şu şekilde açıklar : “Çalışma ortamından memnun olan hemşireler, enerjisini hasta bakım kalitesini artırma yönünde kullanabilmektedir. Hemşirelerin iş doyumunu düzeninin artışı ile birlikte hastaların psiko-sosyal ve eğitim gereksinmelerine daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Buna bağlı olarak hasta memnuniyeti de artmaktadır. Bunun için hemşirelerin etkili iletişim yeteneklerine sahip olmaları ve iş doyumunu artırmaya yönelik girişimler yapılmalıdır.”² Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerin kaliteli bir hizmet

¹Y.Dallar ve diğ., Çocuk Kliniğinde Personel İş Doyumu, Ankara, 2005, s.1

²B.Kara, “Hemşirelerde İş Doyumu ve Empatik İlişki” Sağlık ve Toplum Dergisi ,C.3, S.2, Ankara, 2007, s.25

verebilmesi için öncelikle kendilerinin bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması gerekir. Çalışma şartları iyi olan bir çalışanın iş doyumunu ve iş verimi de yüksek olur. İş doyumunu yüksek olan sağlık çalışanı bunu hastalarına ve çevresine yansıtır. Bu da hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini sağlar.

Duygulu ve Korkmaz, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık konusunu ele alan araştırmalarında iş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarını şu şekilde değinmişlerdir : “Sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire sayısının yetersizliği ve bireysel, sosyal, ekonomik nedenlerle işten ayrılmalara sık rastlanması, sağlık bakımı verilmesini etkileyen bir problem olmaya devam etmektedir. Bu sorunun sadece ülkemiz için geçerli olmayıp tüm dünya ülkelerini ilgilendiren evrensel bir sorun olduğu görülmektedir.”¹

Hemşirelerde iş doyumsuzluğunun ana nedeni genelde eleman yetersizliği nedeni ile yoğun iş yüküdür. Hemşirelerin yoğun iş yükü, işteki hastalara verilen bakımın kalitesini düşürmekte, çalışanda bedensel ve ruhsal olarak aşırı derecede yorulmaya ve iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır. Oluşan iş doyumsuzluğu işe devamsızlık, işe geç gelme ve hatta işten ayrılmalara kadar gidebilmektedir.

Yüksel ise hemşirelerde iş doyumunu ele alan araştırmasında iş doyumsuzluğunun en önemli sonuçlarına şu şekilde değinmiştir : “Yüksek düzeyde iş gerilimi ve yetersiz iş doyumunu ve örgütsel bağlılık iş görende stres, sağlık yakınması ve örgütsel ortamda ise yüksek iş devri, devamsızlık, düşük iş kalitesi, verimsizlik, örgüte karşı sadakatsizlik gibi olumsuz bireysel ve örgütsel sonuçlara neden olabilecektir.”² İş doyumsuzluğuna neden olan problemler zamanında çözülemezse zamanla çalışanın performansını düşürmekte, iş verimi düşmektedir. Hastalara verilen bakımda isteksizlik görülmekte, örgüte karşı sadakatsizlik oluşmaktadır.

¹S.Duygulu-F.Korkmaz, “Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrıma Nedenleri” , CÜ ,HYO Dergisi, C.12, S.2, Sivas, s.10

²İ.Yüksel, “Hemşirelerin İş Güçlüğünü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, Gerilimi, Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi”, FÜ, SBE Dergisi, C.13, S.1, Elazığ, 2003, s.26

12. Hemşirelerde İş Doyumunu Artırmanın Temel Yöntemleri

Hemşirelik mesleği, üyeleri ve çalışma koşullarındaki farklılıklar nedeni ile yoğun baskılar altında kalmakta ve iş ortamında daha fazla sıkıntı ve stres yaşamaktadır. Bunun yanı sıra hemşirelik mesleğinin genelde bir kadın mesleği olması bu sıkıntının boyutunu genişletmekte ve iş yaşamından gelen zorluklara, ev yaşamında kadın ve anne rolünün getirdiği sorunlar ve toplumsal baskılar da eklenmektedir.

Öztürk, sağlık sektöründe özelleştirme ele alan araştırmasında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerine şu şekilde değinmiştir :

- “Çalışma yaşamının ve ortamının kalitesinin artırılması,
- Çalışma ortamında işin zenginleştirilmesi,
- Rotasyon uygulaması,
- İşin genişletilmesi ve geliştirilmesi,
- Azaltılmış iş günü sayısı uygulaması,
- Esnek zaman uygulaması,
- İş paylaşımı uygulaması,
- Part-time çalışma,
- Hizmet içi ve genel eğitim programları.”¹

Hemşirelik mesleği, ülkemizde genelde özveri ile yoğun bir şekilde çalışmayı gerektiren fedakarlık gerektiren bir meslektir. Yöneticiler çeşitli yöntem ve taktiklerle bu yükü en aza indirmeye çalışmalı, çalışanın mutlu olmasını ve iş doyumunun artmasını sağlamalıdır.

Aydın ve Kutlu ise hemşirelerde iş doyumunu ve çatışma eğilimi konusunu ele alan araştırmalarında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerine şu şekilde değinmişlerdir : “Hemşirelerin düzensiz ve ağır iş koşulları, uykusuzluk, yorgunluk, görev yetki ve sorumlulukların yeterince belirlenmemiş olması, acı çeken ve ölmekte olan insanlara hizmet verme gibi nedenlerle iş doyumsuzluğu ve çatışma riski yüksek çalışanlar grubunu oluşturmaktadırlar.”² Hemşirelerde iş doyumsuzluğuna neden

¹Öztürk, s.13

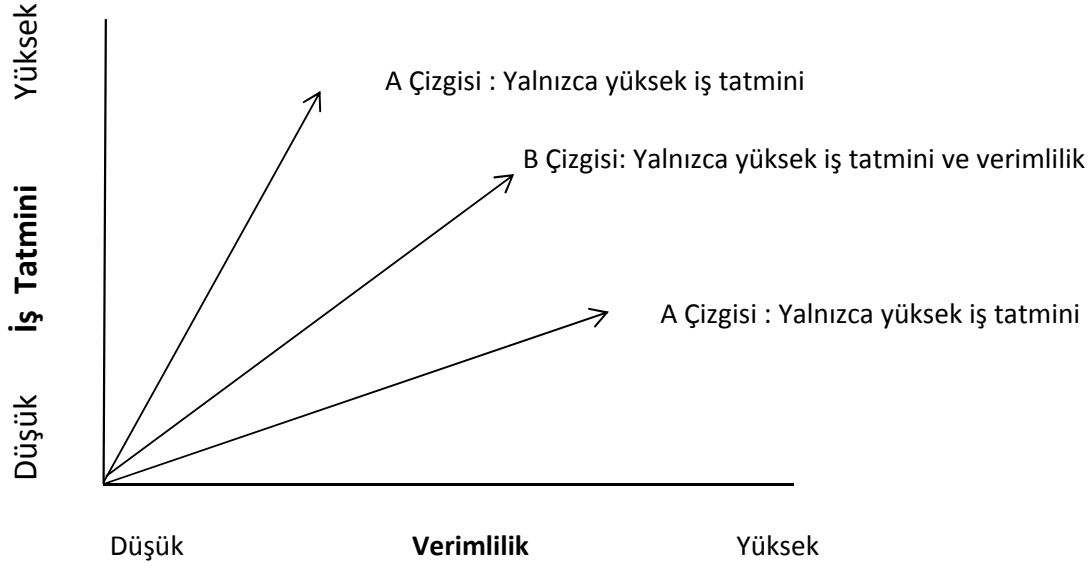
²R.Aydın-Y.Kutlu, “Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi”, CÜ, HYO Dergisi, C.5, S.2, Sivas, 2001, s.38

olan etken yok edilemezse , zamanla çalışanın stres düzeyi artmakta ve çalışan tükenmişlik yaşamaktadır. Çalışan zamanla işine, hastalara ve çevresine karşı duyarsızlaşmaktadır. Bazen çalışanlar çevre ile hasta ve hasta yakınlarıyla da çatışmaya girebilmektedir.

Yeşilbalkan ve Fadiloğlu, diyaliz hemşirelerinde değişim ve iş doyumu konusunu ele alan araştırmalarında iş doyumunu artırmanın temel yöntemlerine şu şekilde değinmişlerdir : “Hemşirelerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmeleri için iş doyumu önem taşımaktadır. Çalışma ortamından memnun olan hemşire enerjisini hasta bakım kalitesini artırma yönünde kullanabilmektedir. Hemşirelerin iş doyum düzeyi artışı ile birlikte, hastaların psiko-sosyal ve eğitim gereksinmelerine daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Buna paralel olarak hastaların memnuniyeti de artmaktadır.”¹ Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerin kaliteli bir hizmet verebilmesi için öncelikle kendilerinin bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması gerekir. Çalışma şartları iyi olan bir çalışanın iş doyumu ve iş verimi de yüksek olur. İş doyumu yüksek olan sağlık çalışanı bunu hastalarına ve çevresine yansıtır. Bu da hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini sağlar. Sağlık çalışanlarından biri olan hemşirelerin kaliteli bir hizmet verebilmesi için öncelikle kendilerinin bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halinde olması gerekir. Çalışma şartları iyi olan bir çalışanın iş doyumu ve iş verimi de yüksek olur. İş doyumu yüksek olan sağlık çalışanı bunu hastalarına ve çevresine yansıtır. Bu da hasta ve hasta yakınlarının memnuniyetini sağlar.

¹Ö.U.Yeşilbalkan-Ç.Fadiloğlu, “Diyaliz Hemşirelerinde Değişim ve İş Doyumu”, Nefroloji Hemşireliği Dergisi, C.2, S.3, Ankara, 2006, s.65

Şekil: 7 İş Doyumu (Tatmini) ve Verimlilik Arasındaki İlişki



Kaynak: K.Davis , İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış (Çev.K.Tosun), İstanbul, 1982, s.96

III.BÖLÜM

ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ'NDE HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMU(İŞ TATMİNİ)

1.Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi ve Personeli Hakkında Temel Bilgiler

Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, tarihi 1918'e kadar dayanan bir geçmişe sahiptir. Antalya'nın ilk hastanelerini bir araya getiren bir yapı olması nedeniyle tarihten bu güne ayrı bir önem taşımaktadır. Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi, 2006 yılında, Antalya Devlet Hastanesi iken yeni binasına taşınmış, isim ve görev alanı değişmiştir. Daha sonra semt polikliniklerinin de birleşmesi ile hem hizmet alanı genişleyen hem de bir yandan da ihtiyaca cevap verme potansiyeli artırılmak istenen hastane, bugün 2012 yılı itibarıyla 904 yatak kapasitesi ile hizmet vermektedir. Bu yatakların 54'ü yoğun bakım ünitesine aittir.

Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde yaklaşık 2000 personel hizmet vermektedir. 2012 yılı itibarıyla yardımcı sağlık personeli olarak şu anda; 369 uzman hekim, 50 pratisyen hekim, 9 diş tabibi, 8 eczacı, 673 hemşire, 300 ebe, 4 ebe-hemşire, 68 sağlık memuru, 40 anestezi teknisyeni, 20 fizyoterapist ve idari personel, 220 tıbbi sekreter ile hizmet vermektedir.

2. ARAŞTIRMA SONUÇLARI, TABLO ve YORUMLARI

2.1. ÇALIŞMA YAŞAMI ve ALIŞKANLIKLARLA İLGİLİ SORULARIN TABLO ve YORUMLARI

Tablo:1 Sağlık Personelinin Kıdem Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-10 yıl	50	25,0	25,0	25,0
10-20 yıl	87	43,5	43,5	68,5
20-30 yıl	55	27,5	27,5	96,0
30 yıldan fazla	8	4,0	4,0	100,0
Toplam	200	100,0	100,0	

Sağlık çalışanlarının mesleki kıdem durumları belirlemek amacıyla sorulan 1. soruya göre; tablo: 1’de görev süresi “0-10 yıl” olan %25 yüzdeyle 50 kişi, “10-20 yıl” olan %43.5 yüzdeyle 87 kişi, “20-30 yıl” olan %27.5 yüzdeyle 55 kişi ve “30 yıldan fazla” olan %4 yüzdeyle 8 kişi bulunmaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarında, kurumda toplam görev süresi göz önüne alındığında büyük çoğunluğu “10 - 20 yıl” arası %43.5 yüzdeyle 87 kişiden oluşan orta yaş grubu çalışanlar oluşturmaktadır.

Sağlık çalışanlarının mesleki kıdem durumları göz önüne alındığında genç hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ ünü oluşturduğu, orta yaş grubunun ise genel toplamın yaklaşık 1/2 ’ sini oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Mesleki kıdemi yüksek olan yaş büyük olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe değil bedensel güce de ihtiyaç duydukları görülmüştür yaş ilerleyince çalışanlar genelde emekli olmuştur.

Tablo: 2 Sağlık Personelinin Birim (Kurum) Kıdemlerine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-5 yıl	148	74,0	74,0	74,0
6-10 yıl	30	15,0	15,0	89,0
11-15 yıl	13	6,5	6,5	95,5
15 yıldan fazla	9	4,5	4,5	100,0
Toplam	200	100,0	100,0	

Sağlık personelinin birim (kurum) kıdemlerine göre dağılımlarını gösteren tablo : 2'ye göre; “0-5 yıl” olan %74 yüzdeyle 148 kişi, “6-10 yıl” olan %15 30 kişi, “11-15 yıl” olan %6,5 yüzdeyle 13 kişi, “15 yıldan fazla” olan %4,5 yüzdeyle 9 kişi bulunmaktadır. Buna göre sağlık çalışanlarında, personelin birim kıdemlerine göre dağılımı göz önüne alındığında, büyük çoğunluğu “0-5 yıl” arasında %74 yüzdeyle 148 kişi olarak görev yapan personel oluşturmaktadır.

Sağlık çalışanlarının birim (kurum) kıdemleri göz önüne alındığında genç hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 3/4' ünü oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Orta yaş grubunun ise genel toplamın yaklaşık 1/5 'ini oluşturduğu, birim kıdemi yüksek olan yaşı büyük olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe sahibi oldukça , yaş ilerledikçe buldukları birimi değiştirme ihtiyacı duydukları görülmüştür.

Tablo: 3 Sağlık Personelinin Çalışma Alanına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yataklı	100	50,0	50,3	50,3
Poliklinik	15	7,5	7,5	57,8
Acil servis	8	4,0	4,0	61,8
Yoğun bakım	27	13,5	13,6	75,4
Diğer birimler	49	24,5	24,6	100,0
Toplam	199	99,5	100,0	
Cevapsız	1	0,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarının çalışma alanını gösteren tablo: 3'e göre; çalışanların %50'sini oluşturan 100 kişi yataklı bölümde, %7,5' uğunu oluşturan 15 kişi polikliniklerde, %4'ünü oluşturan 8 kişi acil serviste, %13,5'ğini oluşturan 27 kişi yoğun bakımlarda, %24,5'unu oluşturan 49 kişi ise diğer birimlerde görev yapmaktadır.1 kişi bu soruyu boş bırakmıştır. Araştırmaya katılanların yarısını %50 gibi bir oranla 100 kişi olarak "yataklı bölümde" çalışan sağlık personeli oluşturmuştur.

Sağlık çalışanlarının çalışma alanı göz önüne alındığında yataklı birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/2' sini oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Acil servis ve poliklinikte çalışanlar ise genel toplamın yaklaşık 1/6 'ini oluşturduğu, yataklı birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/2' sini oluşturduğu, diğer birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/4' ini oluşturduğu bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genç yaşta genelde kurumun ihtiyaç durumuna göre genelde yataklı birimlerde çalıştıkları , yaş ilerledikçe buldukları birimi değiştirip diğer birimlere kaydıkları görülmüştür.

Tablo: 4 Sağlık Çalışanlarının Haftalık Çalışma Süresine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-40 saat arası	47	23,5	23,7	23,7
40-50 saat arası	125	62,5	63,1	86,9
50-60 saat arası	23	11,5	11,6	98,5
60 saatten fazla	3	1,5	1,5	100,0
Toplam	198	99,0	100,0	
Cevapsız	2	1,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma süresini gösteren tablo: 4'e göre sağlık çalışanlarında, %23,5 yüzdeyle haftalık 47 kişi 0-40 saat arası çalışmakta, %62,5 yüzdeyle 125 kişi 40-50 saat arası çalışmakta, %11,5 yüzdeyle 23 kişi 50-60 saat arası çalışmakta, %1,5 yüzdeyle 3 kişi 60 saatten fazla çalışmaktadır. Bu soruyu %1'lik yüzdeyle 2 kişi de cevapsız bırakmıştır. Sağlık çalışanlarında en büyük oranı %62,5 yüzdeyle haftalık 40-50 saat arası çalışan personel oluşturmuştur.

Sağlık çalışanlarının haftalık çalışma sürelerine bakıldığında normal çalışma saatini aşmayan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/4' ini oluşturduğu, normal çalışma saatini 10 saat aşan çalışanların ise genel toplamın yaklaşık 3/4 'ünü oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Normal çalışma saatini 10-20 saat aşan çalışanların ise genel toplamın yaklaşık 1/6 'ını oluşturduğu, normal çalışma saatini 20 saati aşan çalışanların ise genel toplamda en düşük oranda olduğu bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde kurumun ihtiyaç durumuna göre mesai saatleri dışında uzun süre çalıştıkları , sadece mesai saatinde görev yapanların ise oranın az olduğu görülmüştür.

Tablo: 5 Sağlık Çalışanlarında Günlük Çalışma Süresi İçinde Ortalama Ayakta Kalma Süresine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-1 saat arası	3	1,5	1,5	1,5
2-4 saat arası	21	10,5	10,6	12,1
5-7 saat arası	114	57,0	57,6	69,7
8 saatten fazla	60	30,0	30,3	100,0
Toplam	198	99,0	100,0	
Cevapsız	2	1,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında günlük çalışma saati içinde, ortalama ayakta kalma süresi ile ilgili soruya tablo: 5’ de, %1,5 yüzdeyle 3 kişi 0-1 saat, %10,5 yüzdeyle 21 kişi 2-4 saat, %57 yüzdeyle 114 kişi 5-7 saat, %30’luk yüzdeyle 60 kişi 8 saat ve fazlası olarak cevap vermiştir. Bu soruyu %1’lik yüzdeyle 2 kişi cevapsız bırakmıştır. Araştırmada, çalışanlarda en fazla ayakta kalma süresi %57 yüzdeyle 5-7 saat arası olarak belirlenmiştir.

Sağlık çalışanlarında günlük çalışma saati içinde, ortalama ayakta kalma süresi göz önüne alındığında ortalama 1 saat ayakta kalanlar çok düşük olarak bulunmuş, 5-7 saat ayakta kalanlar en yüksek oranda bulunmuş, 8 saatten fazla ayakta kalanlar ise 2.sırada bu oranı takip etmiştir. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe değil bedensel ve ruhsal güce de ihtiyaç duydukları görülmüştür. Bedensel ve ruhsal sağlığı yerinde olmayan bir çalışanın hastalara hizmet vermesi sıkıntılı olmaktadır.

Tablo: 6 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki İş Türüne Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tanı ve tedavi işlemleri	44	22,0	23,7	23,7
Hemşirelik bakımı	44	22,0	23,7	47,3
Tıbbi sekreterlik	24	12,0	12,9	60,2
Diğer	74	37,0	39,8	100,0
Toplam	186	93,0	100,0	
Cevapsız	14	7,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında günlük çalışma saati içindeki iş türü dağılımını gösteren tablo:6' ya göre; % 22'lik yüzdeyle 44 kişi tanı ve tedavi işlemleri ile, %22'lik yüzdeyle 44 kişi hemşirelik bakımı ile, %12'lik yüzdeyle 24 kişi tıbbi sekreterlik işleri, %37'lik yüzdeyle 74 kişi bunların dışındaki diğer işlerle uğraşmaktadır. Bu soruyu %7'lik yüzdeyle 14 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Buna göre; %22'lik yüzdeyle en yüksek oranı tanı ve tedavi işlemleri ile hemşirelik bakımı işlemleri eşit olarak paylaşmıştır.

Sağlık çalışanlarının çalışma alanı göz önüne alındığında; yataklı birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/2' sini oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Acil servis ve poliklinikte çalışanlar ise genel toplamın yaklaşık 1/6 'ini oluşturduğu, yataklı birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/2' sini oluşturduğu, diğer birimlerde çalışan hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/4' ini oluşturduğu bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde kurumun ihtiyaç durumuna göre tanı-tedavi ve hemşirelik bakımını ile uğraştıkları , buldukları birimde bunların dışındaki sekreterlik işlerine ve diğer işlere de ilave olarak çok vakit ayırdıkları görülmüştür.

Tablo: 7 Sağlık Çalışanlarının Meslek Sevgisine Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	107	53,5	56,9	56,9
Hayır	19	9,5	10,1	67,0
Bazen	57	28,5	30,3	97,3
Az	5	2,5	2,7	100,0
Toplam	188	94,0	100,0	
Cevapsız	12	6,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında “mesleğinizi seviyor musunuz?” sorusuna verilen cevap sonucu oluşturulan tablo: 7’ye göre; %53,5 yüzdeyle 107 kişi “evet”, %9,5 yüzdeyle 19 kişi “hayır”, %28,5 yüzdeyle 57 kişi “bazen”,%2,5 yüzdeyle 5 kişi “az” cevabını vermiştir. Bu soruyu %6’lık yüzdeyle 12 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada en yüksek oranı %53,5 yüzdeyle mesleğini seven 107 kişi oluşturmuştur. Mesleğini az sevenlerin oranı ise %2,5 gibi düşük bir oranda kalmıştır.

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. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde mesleklerini severek ve özveriyle çalıştıkları görülmüştür.

Tablo: 8 Sağlık Çalışanlarının Çalıştığı Birimi Seçebilme Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	119	59,5	63,3	63,3
Hayır	69	34,5	36,7	100,0
Toplam	188	94,0	100,0	
Cevapsız	12	6,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında çalıştığı birimi seçebilme durumunun belirlendiği tablo:9'a göre; %59,5 yüzdeyle 119 kişi "evet", %34,5 yüzdeyle 69 kişi "hayır" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6 yüzdeyle 12 kişi de cevapsız bırakmıştır. Bu araştırmada çalışanların büyük çoğunluğu, %59,5 yüzdeyle 119 kişi bulunduğu birimi isteyerek seçmiştir.

Sağlık çalışanlarının çalışma alanında çalıştığı birimi seçebilme durumu göz önüne alındığında; mesleğini severek yapan ve çalıştığı birimi isteyerek seçen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2' sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Hayır" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/3' ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Çalıştığı birimi istemeyerek seçen çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde çalıştığı birimi isteyerek seçtikleri ve severek çalıştıkları görülmüştür.

Tablo: 9 Sağlık Çalışanların Bulunduğu Birimi Sevme Oranına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	126	63,0	67,7	67,7
Hayır	13	6,5	7,0	74,7
Bazen	41	20,5	22,0	96,8
Az	6	3,0	3,2	100,0
Toplam	186	93,0	100,0	
Cevapsız	14	7,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarının çalıştığı birimi sevme oranının gösterildiği tablo:9'a göre çalışanlar; %63 yüzdeyle 126 kişi "evet", %6,5 yüzdeyle 13 kişi "hayır", %20,5 yüzdeyle 41 kişi "bazen", %3 yüzdeyle 6 kişi "az" cevabını vermiştir. Bu soruyu %7 oranında 14 kişi ise cevapsız bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre bulunduğu birimi sevenlerin oranı%63 oranında 126 kişi olarak diğerlerine göre daha oranda bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının çalışma alanında çalıştığı birimi sevme durumu göz önüne alındığında; çalıştığı birimi sevenlerin oranının çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2' sinden fazlasını oluşturduğu, ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Bazen" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/5' ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Çalıştığı birimi istemeyerek seçen, birimini az seven çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, genelde çalıştığı birimi isteyerek seçtikleri ve severek çalıştıkları görülmüştür.

Tablo: 10 Sağlık Çalışanlarının Dinlenme Odalarının Bulunma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	123	61,5	65,1	65,1
Hayır	66	33,0	34,9	100,0
Toplam	189	94,5	100,0	
Cevapsız	11	5,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında buldukları birimde dinlenme odalarının bulunma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 10'a göre; %61,5 yüzdeyle 123 kişi "evet", %33 yüzdeyle 66 kişi "hayır" cevabını vermiştir. Bu soruyu %5,5'lük yüzdeyle 11 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; dinlenme odası bulunanlarının oranı %61,5 yüzdeyle 123 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının buldukları birimde dinlenme odalarının bulunma göz önüne alındığında; buldukları birimde dinlenme odalarının bulunan çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2' sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Hayır" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/3' ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimde genelde dinlenme odalarının bulunduğu çalıştığı birimde arada dinlenerek ve severek çalıştıkları görülmüştür. Bu da iş doyumları artırmakta , fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 11 Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Cihazların Sağlığa Etki Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	106	53,0	57,6	57,6
Hayır	78	39,0	42,4	100,0
Toplam	184	92,0	100,0	
Cevapsız	16	8,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında personelin çalıştığı ortamdaki cihazların sağlığa zararlı etkilerinin olup olmadığının araştırıldığı tablo: 11'e göre; %53 yüzdeyle 106 kişi "evet" derken, %39'luk yüzdeyle 78 kişi "hayır" olarak cevap vermiştir. Bu soruyu %8'lik yüzdeyle 16 kişi cevapsız bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre yüksek oranda, %53 oranıyla 106 kişi sağlığa zararlı cihaz, alet, madde v.b. şeylere maruz kaldıklarını belirtmiştir.

Sağlık çalışanlarının buldukları birimde personelin çalıştığı ortamdaki cihazların sağlığa zararlı etkilerinin olup olmadığı göz önüne alındığında; buldukları birimde personelin çalıştığı ortamdaki cihazların sağlığa zararlı etkilerinin olduğunu söyleyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2' sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Hayır" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazlasını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimde, genelde personelin çalıştığı ortamdaki cihazların sağlığa zararlı etkilerinin olduğu ve bunlara maruz çalıştıkları görülmüştür. Bu da iş doyumları azaltmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 12 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sigara İçme Alışkanlığına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	47	23,5	25,1	25,1
Yok	140	70,0	74,9	100,0
Toplam	187	93,5	100,0	
Cevapsız	13	6,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların sigara içme alışkanlığının olup olmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 12'ye göre; %23,5 yüzdeyle 47 kişi “var”, %70 yüzdeyle 140 kişi “yok” cevabını vermiştir. Bu araştırma sonucuna göre; sigara içmeyenlerin oranı %70'lik yüzdeyle 140 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının sigara içme alışkanlığının olup olmadığı göz önüne alındığında; sigara içme alışkanlığının olmadığını söyleyenler, çalışanların genel toplamın yaklaşık 3/4' üne yakın olduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “Var” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/4' inden azını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının genelde sigara içme alışkanlığının olmadığı görülmüştür. Bu da iş doyumları artırmakta , fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 13 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alkol Alma Alışkanlığına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Var	7	3,5	3,7	3,7
Yok	180	90,0	96,3	100,0
Toplam	187	93,5	100,0	
Cevapsız	13	6,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların alkol alma alışkanlığının olup olmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo:13'e göre; %3,5 yüzdeyle 7 kişi "var", %90 yüzdeyle 180 kişi "yok" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6,5'luk yüzdeyle 13 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sigara içmeyenlerin oranı %90'lık yüzdeyle 180 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının alkol alma alışkanlığının olup olmadığı göz önüne alındığında; alkol alma alışkanlığının olmadığını söyleyenler, çalışanların genel toplamın yaklaşık 9/10' u olduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Var" diyenlerin ise genel toplamın çok az bir kısmını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının genelde alkol alma alışkanlığının olmadığı görülmüştür. Bu da iş doyumları artırmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 14 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Haftalık Ağrı Kesici Alma Sıklığına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç yok	88	44,0	46,8	46,8
1-2	67	33,5	35,6	82,4
3-4	20	10,0	10,6	93,1
5 ve üzeri	13	6,5	6,9	100,0
Toplam	188	94,0	100,0	
Cevapsız	12	6,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların haftalık ağrı kesici alma sıklığını ve dağılımını gösteren tablo:14'e göre; %44 yüzdeyle 88 kişi "hiç yok", %33,5 yüzdeyle 67 kişi "1-2", %10 yüzdeyle 20 kişi "3-4", %6,5 yüzdeyle 13 kişi "5 ve üzeri" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6'luk yüzdeyle 12 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; hiç ağrı kesici almayanların oranı %44'lük yüzdeyle 88 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının haftalık ağrı kesici alma alışkanlığının olup olmadığı göz önüne alındığında; alışkanlığı haftalık ağrı kesici alma alışkanlığının olmadığını söyleyenler, çalışanların genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Haftalık ağrı kesici alma sıklığına "1-2" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/3'lük kısmını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Haftalık ağrı kesici alma sıklığına "3-4" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/10'lik kısmını oluşturduğu ve 3. sırada yer aldığı görülmüştür. Haftalık ağrı kesici alma sıklığına "5 ve üzeri" diyenlerin ise genel toplamın çok az bir kısmını oluşturduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının genelde haftalık ağrı kesici alma alışkanlığının az olduğu görülmüştür. Bu da sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğunu, fiziksel ve ruhsal sağlıklarının iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo: 15 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Sakinleştirici İlaç Alma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	20	10,0	10,6	10,6
Hayır	168	84,0	89,4	100,0
Toplam	188	94,0	100,0	
Cevapsız	12	6,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların sakinleştirici ilaç alma alışkanlığının olup olmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 15'e göre; %10 yüzdeyle 20 kişi "evet", %84 yüzdeyle 168 kişi "hayır" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6'luk yüzdeyle 12 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; hiç sakinleştirici almayanların oranı %84'lik yüzdeyle 168 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanların sakinleştirici ilaç alma alışkanlığının olup olmadığı göz önüne alındığında; sakinleştirici ilaç alma alışkanlığının olmadığını söyleyenler, çalışanların genel toplamın yaklaşık 8/10' inden fazla olduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Var" diyenlerin ise genel toplamın 1/10 gibi çok az bir kısmını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının genelde sakinleştirici ilaç alma alışkanlığının olmadığı görülmüştür. Bu da iş doyumları artırmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir ve dolaylı olarak sağlık çalışanlarının iş doyumlarının yüksek olduğunu, fiziksel ve ruhsal sağlıklarının iyi olduğunu göstermektedir.

Tablo: 16 Sağlık Çalışanlarında Çalışılan Ortamdaki Bulaşıcı Hastalıklara Karşı Tedbir Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	169	84,5	90,4	90,4
Hayır	18	9,0	9,6	100,0
Toplam	187	93,5	100,0	
Cevapsız	13	6,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların çalışılan ortamdaki bulaşıcı hastalıklara karşı tedbir alınıp alınmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo:16'ya göre; %84,5 yüzdeyle 169 kişi “evet”, %9 yüzdeyle 18 kişi “hayır” cevabını vermiştir. Bu soruyu %6,5'luk yüzdeyle 13 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; bulaşıcı hastalıklara karşı alınan tedbirlerin oranı %84,5'lik yüzdeyle 169 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının buldukları birimde personelin çalışılan ortamdaki bulaşıcı hastalıklara karşı tedbir alınıp alınmama durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; buldukları birimde, personelin çalışılan ortamdaki bulaşıcı hastalıklara karşı tedbir alınıp alındığını söyleyen çalışanların genel toplamın yaklaşık 8/10' sinden fazlasını oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. “Hayır” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/10' inden azını oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimde, genelde çalışılan ortamdaki bulaşıcı hastalıklara karşı tedbir alındığı ve güvenli bir şekilde çalıştıkları görülmüştür. Bu da iş doyumları artırmakta , fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkilemektedir ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

Tablo: 17 Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Yayını Takip Etme Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	50	25,0	25,5	25,5
Hayır	39	19,5	19,9	45,4
Bazen	107	53,5	54,6	100,0
Toplam	196	98,0	100,0	
Cevapsız	4	2,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili bir yayını takip edip etmeme durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 17'ye göre; %25 yüzdeyle 50 kişi “evet”, %19,5 yüzdeyle 39 kişi “hayır” , %53,5 yüzdeyle 107 kişi “bazen” cevabını vermiştir. Bu soruyu %2'lik yüzdeyle 4 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili bir yayını takip edenlerin oranı %25'lik yüzdeyle 50 kişi olarak düşük bulunmuştur. “Bazen” diyenlerin oranı %53,5 yüzdeyle 107 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksektir.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili bir yayını takip edip etmeme durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili bir yayını takip etmeyenlerinin oranı genel toplamın yaklaşık 1/5' sinden azını oluşturduğu ve en düşük orana sahip olduğu görülmüştür. “Bazen” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/2' ini oluşturduğu ve en yüksek oranda olduğu, “evet” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/4' ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimde genelde çalışanların mesleği ile ilgili bir yayını takip edip etme durumunun az olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 18 Sağlık Çalışanlarının Mesleği İle İlgili Bir Sendika ve Derneğe Üye Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Dernek	13	6,5	6,6	6,6
Sendika	135	67,5	68,5	75,1
Hiçbiri	40	20,0	20,3	95,4
Dernek ve Sendika	9	4,5	4,6	100,0
Toplam	197	98,5	100,0	
Cevapsız	3	1,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili bir dernek ve sendikaya üye olup olmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 18'e göre; %6,5 yüzdeyle 13 kişi "evet", %67,5 yüzdeyle 135 kişi "hayır" , %20 yüzdeyle 40 kişi "hiçbiri" , %4,5 yüzdeyle 9 kişi "dernek ve sendika" cevabını vermiştir. Bu soruyu %1,5'luk yüzdeyle 3 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili bir dernek ve sendikaya üye olmayanların oranı %67,5'luk yüzdeyle 135 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili bir dernek ve sendikaya üye olup olmama durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili bir dernek ve sendikaya üye olup olmayanların oranı genel toplamın yaklaşık 1/5' ini oluşturduğu ve düşük orana sahip olduğu görülmüştür. "Sendika" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 3/4' üne yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "dernek" ve "dernek ve sendika" diyenler ise genel toplamın çok az bir kısmını oluşturduğu ve son sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili sendikaya üye olma durumunun yüksek olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemektedir ve iş doyumlarını artırmakta ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

Tablo: 19 Sağlık Çalışanlarının İş Koşullarından Dolayı Oluşan Fiziksel ve Ruhsal Bir Şikayet Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	146	73,0	76,4	76,4
Hayır	45	22,5	23,6	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların iş koşullarından dolayı herhangi bir fiziksel ve ruhsal şikayetlerinin olup olmama durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 19'a göre; %73 yüzdeyle 146 kişi "evet", %22,5 yüzdeyle 45 kişi "hayır" cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5'luk yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; iş koşullarından dolayı oluşan herhangi bir fiziksel ve ruhsal hatalığı olanların oranı %73'lük yüzdeyle 146 kişi olarak yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının buldukları birimde çalışanların iş koşullarından dolayı herhangi bir fiziksel ve ruhsal şikayetlerinin olup olmadığı göz önüne alındığında; buldukları birimde, çalıştığı ortamdaki iş koşullarından dolayı herhangi bir fiziksel ve ruhsal şikayetlerinin olduğunu söyleyen çalışanların, genel toplamın yaklaşık 3/4'üne yakın ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. "Hayır" diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/4'ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalıştıkları birimde, genelde bir fiziksel ve ruhsal şikayetlerinin olduğu görülmüştür. Bu da iş doyumları azaltmakta, fiziksel ve ruhsal sağlıklarını olumsuz yönde etkilemektedir ve dolaylı olarak çalışanın performansını etkilemekte iş verimini düşürmektedir.

2.2. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER (ÖRGÜTSEL, BİREYSEL ve ÇEVRESEL FAKTÖRLER) İLE İLGİLİ SORULARIN ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve YORUMLARI

2.2.1.İŞ DOYUMUNU AZALTAN FAKTÖRLER İLE İLGİLİ SORULARIN ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve YORUMLARI

Tablo: 20 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Personel ve Hastalardan Gelen Zıt Çatışan İsteklere Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	
Genellikle	87	43,5	45,5	45,5
Bazen	100	50,0	52,4	97,9
Hiç	4	2,0	2,1	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çatışan isteklerin durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 20'ye göre; %43,5 yüzdeyle 87 kişi “genellikle”, %50 yüzdeyle 100 kişi “bazen”, %2 yüzdeyle 4 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5’lik yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili bir yayını takip edenlerin oranı %25’lik yüzdeyle 50 kişi olarak düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonuçlarına göre “bazen” diyenlerin oranı %50 yüzdeyle 100 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çatışan isteklerin durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çatışan isteklerin durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10’ inden de çok az bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çatışan isteklerin durumuna göre dağılımını “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ i olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine fazla yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu

araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanların mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çatışan isteklerin durumuna göre dağılımında genelde bu isteklere yüksek oranda maruz kaldıkları görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını düşürmektedir.

Tablo: 21 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Ekibi ile Olan İlişkilere Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	31	15,5	16,0	16,0
Bazen	115	57,5	59,3	75,3
Hiç	48	24,0	24,7	100,0
Toplam	194	97,0	100,0	
Cevapsız	6	3,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin kötü olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 21'e göre; %15,5 yüzdeyle 31 kişi "genellikle", %57,5 yüzdeyle 115 kişi "bazen", %24 yüzdeyle 48 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %3'lük yüzdeyle 6 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin kötü olduğunu söyleyenlerin oranı %15,5'lik yüzdeyle 31 kişi olarak düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonuçlarına göre "bazen" diyenlerin oranı %57,5 yüzdeyle 115 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin kötü olması durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin kötü olması durumuna "genellikle" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6' i oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin durumuna göre dağılımını "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "hiç" diyenlerin genel toplamın

yaklaşık 1/4' ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ekibi ile ilişkilerin kötü olması durumuna göre dağılımında bazen ilişkiler kötü olsa da genelde iş ilişkilerinin iyi olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 22 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Hastalarla,Hasta Yakınları ile İşbirliği Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	66	33,0	34,0	34,0
Bazen	111	55,5	57,2	91,2
Hiç	17	8,5	8,8	100,0
Toplam	194	97,0	100,0	
Cevapsız	6	3,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliği durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 22'ye göre; %33 yüzdeyle 66 kişi “genellikle”, %55,5 yüzdeyle 111 kişi “bazen”, %8,5 yüzdeyle 17 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %3'lük yüzdeyle 6 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonuçlarına göre; çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliğinin yetersiz olduğunu düşünenlerin oranında “bazen” diyenlerin oranı %55,5 yüzdeyle 111 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliği yetersizliği durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliği yetersizliği durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile

İlgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliği yetersizliği durumuna göre dağılımını “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ i olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ve hasta yakınları ile işbirliği yetersizliği durumuna göre dağılımında; bazen ilişkiler yetersiz olsa da genelde ilişkilerinin iyi olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir. Dolaylı olarak hasta-hemşire ilişkileri iyi olmakta, hizmetin kalitesi artmaktadır.

2.2.1. İŞ DOYUMUNU AZALTAN FAKTÖRLER İLE İLGİLİ SORULARIN ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve YORUMLARI

Tablo: 23 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Ağır İş Yükü, Zaman Azlığı Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	135	67,5	70,7	70,7
Bazen	51	25,5	26,7	97,4
Hiç	5	2,5	2,6	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 23’e göre; %67,5 yüzdeyle 135 kişi “genellikle”, %25,5 yüzdeyle 51 kişi “bazen”, %2,5 yüzdeyle 5 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5’lik yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna

“genellikle” diyenlerin oranı %67,5’luk yüzdeyle 135 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10’ inden de çok az bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna göre dağılımını “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 2/3’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ inden fazla yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatleri içindeki ağır iş yükü ve zaman azlığı durumuna göre dağılımında; çalışanların çok yoğun çalıştığı, genelde ağır iş yüküne yüksek oranda maruz kaldıkları görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını düşürmekte; ailesini, iş yerindeki ve toplumdaki kişiler arası ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 24 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerindeki Hasta Ölümleri ve Sakatlık Durumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	45	22,5	24,1	24,1
Bazen	99	49,5	52,9	77,0
Hiç	43	21,5	23,0	100,0
Toplam	187	93,5	100,0	
Cevapsız	13	6,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili hasta ölümleri ve sakatlık durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 24'e göre; %22,5 yüzdeyle 45 kişi "genellikle", %49,5 yüzdeyle 99 kişi "bazen", %21,5 yüzdeyle 43 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6,5'lik yüzdeyle 13 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili hasta ölümleri ve sakatlık durumuna bakıldığında "bazen" diyenlerin oranı %49,5 yüzdeyle 99 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ölümleri ve sakatlık durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ölümleri ve sakatlık durumuna "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ölümleri ve sakatlık durumuna göre dağılımını "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4' ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışanların çalışma saatleri içinde hasta ölümleri ve sakatlık durumuna göre dağılımında; bazen istenirse de ölüm ve hastalıklarla sık karşılaşıldığı görülmüştür. Bu mesleklerinin özelliğinden dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 25 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Üstlerin Haksız Tutumlarına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	80	40,0	42,8	42,8
Bazen	95	47,5	50,8	93,6
Hiç	12	6,0	6,4	100,0
Toplam	187	93,5	100,0	
Cevapsız	13	6,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili üstlerin haksız tutumuna göre dağılımını gösteren tablo: 25'e göre; %40 yüzdeyle 80 kişi "genellikle", %47,5 yüzdeyle 95 kişi "bazen", %6 yüzdeyle 12 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %6,5'lik yüzdeyle 13 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonuçlarına göre; üstlerin haksız tutumu olduğuna "bazen" diyenlerin oranı %47,5 yüzdeyle 95 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde üstlerin haksız tutumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde üstlerin haksız tutumuna "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde üstlerin haksız tutumuna göre dağılımını "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışanların çalışma saatleri içinde üstlerin haksız tutumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar eğitim v.b. özellikleri göz ardı edilerek haksız tutuma uğrayabildikleri görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolaylı olarak idareci-sağlık

çalışanı ilişkileri zedelenmekte, idareciye duyulan güven sarsılmakta, hizmetin kalitesi düşmektedir.

Tablo: 26 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerindeki Yetersiz Ödüllendirme Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	131	65,5	69,3	69,3
Bazen	37	18,5	19,6	88,9
Hiç	21	10,5	11,1	100,0
Toplam	189	94,5	100,0	
Cevapsız	11	5,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme durumuna göre dağılımını gösteren tablo : 26'ya göre; %65,5 yüzdeyle 131 kişi “genellikle”, %18,5 yüzdeyle 37 kişi “bazen”, %10,5 yüzdeyle 21 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %5,5’lik yüzdeyle 11 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sağlık çalışanlarında mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme olduğunu düşünenlerden “genellikle” diyenlerin oranı %65,5 yüzdeyle 131 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık /10’ inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme durumuna göre dağılımını “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 2/3’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanların mesleği ile ilgili yetersiz ödüllendirme durumuna göre dağılımında; çalışanların çok yoğun çalıştığı fakat yetersiz ödüllendirme yüksek oranda maruz kaldıkları görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını

düşürmekte; ailesini, iş yerindeki ve toplumdaki kişiler arası ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 27 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Alınan Eğitime Uygun Bölümde Çalışmamak veya İstenilmeyen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	77	38,5	40,7	40,7
Bazen	81	40,5	42,9	83,6
Hiç	31	15,5	16,4	100,0
Toplam	189	94,5	100,0	
Cevapsız	11	5,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde alınan eğitime uygun bölümde çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 27'ye göre; %38,5 yüzdeyle 77 kişi “genellikle”, %40,5 yüzdeyle 81 kişi “bazen”, %15,5 yüzdeyle 31 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %5,5’lik yüzdeyle 11 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde alınan eğitime uygun bölümde çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma durumuna göre “bazen” diyenlerin oranı %38,5 yüzdeyle 77 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde alınan eğitime uygun bölümde çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma durumuna göre dağılımı göz önüne alındığında; çalışanlarda buna “hiç” diyenlerin oranı genel toplamın yaklaşık 0,5/10’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatleri içinde çalışma saatlerinde alınan eğitime uygun bölümde çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma durumuna göre dağılımını “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’

inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışanların çalışma saatleri içinde çalışma saatlerinde alınan eğitime uygun bölümde çalışmamak veya istenilmeyen bölümde çalışma durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar eğitim v.b. özellikleri göz ardı edilerek haksız tutuma uğrayabildikleri görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolaylı olarak idareci-sağlık çalışanı ilişkileri zedelenmekte, idareciye duyulan güven sarsılmakta, hizmetin kalitesi düşmektedir.

Tablo: 28 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Ortamının Kötü Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	53	26,5	27,9	27,9
Bazen	108	54,0	56,8	84,7
Hiç	29	14,5	15,3	100,0
Toplam	190	95,0	100,0	
Cevapsız	10	5,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 28'e göre; %26,5 yüzdeyle 53 kişi "genellikle", %54 yüzdeyle 108 kişi "bazen", %14,5 yüzdeyle 29 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %5'lik yüzdeyle 10 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna "bazen" diyenlerin oranı %54 yüzdeyle 108 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür.

Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma ortamının kötü olması durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar istese de, istenmese de bu tür kötü ortamlarda çalışıldığı görülmüştür. Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 29 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölümde Kendini Güvende Hissetmeme Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	66	33,0	34,6	34,6
Bazen	95	47,5	49,7	84,3
Hiç	30	15,0	15,7	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 29’a göre; %33 yüzdeyle 66 kişi “genellikle”, %47,5 yüzdeyle 95 kişi “bazen”, %15 yüzdeyle 30 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5’lik yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumunda “bazen” diyenlerin oranı %47,5 yüzdeyle 95 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili, çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumu göz önüne alındığında;

çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde çalışılan bölümde kendini güvende hissetmeme durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar istese de, istenmese de bu tür güvensiz ortamlarda çalışıldığı görülmüştür. Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 30 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Yöneticilere Sorunları İletme İmkânı Bulamama Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	52	26,0	27,4	27,4
Bazen	105	52,5	55,3	82,6
Hiç	33	16,5	17,4	100,0
Toplam	190	95,0	100,0	
Cevapsız	10	5,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme imkânı bulamama durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 30’a göre; %26 yüzdeyle 52 kişi “genellikle”, %52,5 yüzdeyle 105 kişi “bazen”, %16,5 yüzdeyle 33 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %5’lik yüzdeyle 10 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme

imkanı bulamama durumuna “bazen” diyenlerin oranı %52,5 yüzdeyle 105 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme imkanı bulamama durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme imkanı bulamama durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6’ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme imkanı bulamama durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde yöneticilere sorunları iletme imkanı bulamama durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar sorunlarını iletme imkanı bulamasa da genelde iletibildikleri görülmüştür. Sorunları yöneticilere iletememe meslekteki yoğunluktan kaynaklı olabilir. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 31 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde Çalışılan Bölüm ile İlgili İşleyiş Konusunda Önerilerin Dikkate Alınmaması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	60	30,0	31,2	31,2
Bazen	99	49,5	51,6	82,8
Hiç	33	16,5	17,2	100,0
Toplam	192	96,0	100,0	
Cevapsız	8	4,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların çalışma saatlerinde çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 31’e göre; %30 yüzdeyle 60 kişi “genellikle”, %49,5 yüzdeyle 99

kişi “bazen”, %16,5 yüzdeyle 33 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4'lük yüzdeyle 8 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması durumuna “bazen” diyenlerin oranı %49,5 yüzdeyle 99 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6'ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili saatlerinde çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2'ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3'ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde çalışılan bölüm ile ilgili işleyiş konusunda önerilerin dikkate alınmaması durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların istekleri dikkate alınmasa da genelde görüşlerine başvurulduğu görülmüştür. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 32 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Bilgi Yetersizliği, Adaptasyon Sorunları Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	22	11,0	11,6	11,6
Bazen	112	56,0	59,3	70,9
Hiç	55	27,5	29,1	100,0
Toplam	189	94,5	100,0	
Cevapsız	11	5,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları olma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 32'ye göre; %11 yüzdeyle 22 kişi “genellikle”, %56 yüzdeyle 112 kişi “bazen”, %27,5 yüzdeyle 55 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %5,5'lik yüzdeyle 11 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları olma durumuna “bazen” diyenlerin oranı %56 yüzdeyle 112 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları olma durumu göz önüne alındığında; bu durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/3' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları olma durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/10' inden fazla olduğu ve 3. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde bilgi yetersizliği, adaptasyon sorunları olma durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar istese de, istenmese de adaptasyon problemi yaşadıkları görülmüştür. Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 33 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Fiziksel ve Ruhsal Sağlık Problemlerinin Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	42	21,0	22,1	22,1
Bazen	107	53,5	56,3	78,4
Hiç	41	20,5	21,6	100,0
Toplam	190	95,0	100,0	
Cevapsız	10	5,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 33'e göre; %21 yüzdeyle 42 kişi "genellikle", %53,5 yüzdeyle 107 kişi "bazen", %20,5 yüzdeyle 41 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %5'lik yüzdeyle 10 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumuna "bazen" diyenlerin oranı %53,5 yüzdeyle 107 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumuna "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumuna "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/5' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri olma durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların, istenirse de fiziksel ve ruhsal sağlık problemleri

ile karşılaştıkları görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki yoğunluktan kaynaklı olabilir. Bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 34 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğimin Önemsenmemesi, Değer Verilmemesi Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	102	51,0	52,6	52,6
Bazen	75	37,5	38,7	91,2
Hiç	17	8,5	8,8	100,0
Toplam	194	97,0	100,0	
Cevapsız	6	3,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 34'e göre; %51 yüzdeyle 102 kişi "genellikle", %37,5 yüzdeyle 75 kişi "bazen", %8,5 yüzdeyle 17 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %3'lik yüzdeyle 6 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili çalışanların mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi durumuna göre "genellikle" diyenlerin oranı %51 yüzdeyle 102 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden az bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi durumuna "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleğimin önemsenmemesi, değer verilmemesi durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların mesleğimin

önemsenmediği, değer verilmediği görülmüştür. Bu mesleki eğitim çeşitliliğinden dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir

Tablo: 35 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Mesleğini Geliştirme, Kariyer Geliştirme Olanaklarının Olmaması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	72	36,0	37,9	37,9
Bazen	87	43,5	45,8	83,7
Hiç	31	15,5	16,3	100,0
Toplam	190	95,0	100,0	
Cevapsız	10	5,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili mesleğini geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının olmaması durumuna göre dağılımı durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 35'e göre; %36 yüzdeyle 72 kişi "genellikle", %43,5 yüzdeyle 87 kişi "bazen", %15,5 yüzdeyle 31 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %5'lik yüzdeyle 10 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili mesleğini geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının olmaması durumuna "bazen" diyenlerin oranı %43,5 yüzdeyle 87 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili mesleğini geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının olmaması olması durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6'ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili mesleğini geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının olmaması durumuna "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2'ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık

1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleğini geliştirme, kariyer geliştirme olanaklarının olmaması durumuna göre dağılımında; çalışanların bunun eğitim v.b. yönleri göz ardı edilerek terfi ettirildiği görülmüştür. Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 36 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Personelin Malzeme ve Olanakların Yetersiz Olma Durumuna Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	52	26,0	27,1	27,1
Bazen	109	54,5	56,8	83,9
Hiç	31	15,5	16,1	100,0
Toplam	192	96,0	100,0	
Cevapsız	8	4,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 36'ya göre; %26 yüzdeyle 52 kişi “genellikle”, %54,5 yüzdeyle 109 kişi “bazen”, %15,5 yüzdeyle 31 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4'lük yüzdeyle 8 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olma durumuna “bazen” diyenlerin oranı %54,5 yüzdeyle 109 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olma durumu göz önüne alındığında; çalışanların çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olma durumuna “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6' ine yakın

bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olma durumuna göre dağılımında; genellikle çalışma saatlerinde personelin malzeme ve olanakların yetersiz olarak çalışıldığı görülmüştür. Bu genelde meslekteki çeşitlilikten ve imkanların yetersizliğinden dolayı olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 37 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde Hijyenik Bir Düzenin Olmaması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	36	18,0	18,7	18,7
Bazen	122	61,0	63,2	81,9
Hiç	35	17,5	18,1	100,0
Toplam	193	96,5	100,0	
Cevapsız	7	3,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde hijyenik bir düzenin olmaması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 37’ye göre; %18 yüzdeyle 36 kişi “genellikle”, %61 yüzdeyle 122 kişi “bazen”, %17,5 yüzdeyle 35 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %3,5’lik yüzdeyle 7 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde hijyenik bir düzenin olmaması durumuna “bazen” diyenlerin oranı %61 yüzdeyle 122 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde hijyenik bir düzenin olmaması durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde hijyenik bir düzenin olmaması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde hijyenik bir düzenin olmaması durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların , istenmese de hijyenik düzenin olmadığı bu tür kötü ortamlarda çalıştığı görülmüştür. Bu genelde meslekteki çeşitlilikten ve imkanların yetersizliğinden dolayı olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 38 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Denetimlerin Sıklığının Fazla Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	55	27,5	28,8	28,8
Bazen	101	50,5	52,9	81,7
Hiç	35	17,5	18,3	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 38’e göre; %27,5 yüzdeyle 55 kişi “genellikle”, %55,5 yüzdeyle 101 kişi “bazen”, %17,5 yüzdeyle 35 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5’ lik yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olma durumuna “bazen” diyenlerin oranı %55,5 yüzdeyle 101 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olma durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olma durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olma durumuna göre dağılımında; bazen istenirse de çalışma saatlerinde denetimlerin sıklığının fazla olduğu görülmüştür. Bu da günümüz sağlık politikalarında, çağdaş teknolojiyi yakalamak için yapılan yeniliklerden kaynaklanmaktadır. Bu da çalışanların çok vaktini almakta, bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 39 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanlardan İşinin Dışında da Beklentilerin Olması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	74	37,0	38,7	38,7
Bazen	84	42,0	44,0	82,7
Hiç	33	16,5	17,3	100,0
Toplam	191	95,5	100,0	
Cevapsız	9	4,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında da beklentilerin olması durumuna dağılımını gösteren tablo: 39’a göre; %37 yüzdeyle 74 kişi “genellikle”, %42 yüzdeyle 84 kişi “bazen”, %16,5 yüzdeyle 33 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %4,5’lik yüzdeyle 9 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında

da beklentilerin olması durumuna “bazen” diyenlerin oranı %42 yüzdeyle 84 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında da beklentilerin olması durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5’i bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında da beklentilerin olması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında da beklentilerin olması durumuna göre dağılımında; bazen , istenmese de çalışma saatlerinde çalışanlardan işinin dışında da beklentilere sık maruz kaldıkları görülmüştür. Bu da çalışanların bazen çalışanların çok vaktini almakta, mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

2.2.2. İŞ DOYUMUNU ARTIRAN FAKTÖRLER İLE İLGİLİ SORULARIN ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve YORUMLARI

Tablo: 40 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İş Sağlığı ve Güvenliğinin Derecesinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	69	34,5	40,4	40,4
Bazen	78	39,0	45,6	86,0
Hiç	24	12,0	14,0	100,0
Toplam	171	85,5	100,0	
Cevapsız	29	14,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 40'a göre; %34,5 yüzdeyle 69 kişi "genellikle", %39 yüzdeyle 78 kişi "bazen", %12 yüzdeyle 24 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %14,5'lik yüzdeyle 29 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olması durumuna "bazen" diyenlerin oranı %39 yüzdeyle 78 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olması durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili durumuna "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olması durumuna göre dağılımında; bazen çalışma saatlerinde çalışanların iş sağlığı ve güvenliğinin derecesinin iyi olmasa da genelde güvenli ortamlarda çalışıldığı görülmüştür. Bu da çalışanların kendilerini güvende hissetmelerini sağlamakta, mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performanslarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 41 Sağlık Çalışanlarında Alınan Maaş ve Terfinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	61	30,5	34,7	34,7
Bazen	31	15,5	17,6	52,3
Hiç	84	42,0	47,7	100,0
Toplam	176	88,0	100,0	
Cevapsız	24	12,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili sağlık çalışanlarında alınan maaş ve terfinin iyi olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 41'e göre; %30,5 yüzdeyle 61 kişi "genellikle", %15,5 yüzdeyle 31 kişi "bazen", %42 yüzdeyle 84 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %12'lik yüzdeyle 24 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili sağlık çalışanlarında alınan maaş ve terfinin iyi olması durumuna "hiç" diyenlerin oranı %42 yüzdeyle 84 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili alınan maaş ve terfinin iyi olması durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili alınan maaş ve terfinin iyi olması durumuna "bazen" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6'ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili durumuna "hiç" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2'ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4'inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının alınan maaş ve terfinin iyi olması durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların bunun eğitim v.b. yönleri göz ardı edilerek terfi ettirildiği görülmüştür. Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 42 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde İş Arkadaşları ve Etkileşimde Bulunan Diğer Kişilerle İlişkilerinin İyi Olması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	98	49,0	57,6	57,6
Bazen	63	31,5	37,1	94,7
Hiç	9	4,5	5,3	100,0
Toplam	170	85,0	100,0	
Cevapsız	30	15,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 42'ye göre; %49 yüzdeyle 98 kişi “genellikle”, %31,5 yüzdeyle 63 kişi “bazen”, %4,5 yüzdeyle 9 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %15'lik yüzdeyle 30 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması durumuna “genellikle” diyenlerin oranı %49 yüzdeyle 98 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması durumuna “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olması durumuna göre dağılımında; çalışma saatlerinde iş arkadaşları ve etkileşimde bulunan diğer kişilerle ilişkilerinin iyi olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların hem mesleki hem de sosyal hayattaki iş doyumlarını artırmakta, iş performansını, hasta-hasta yakını ve aile ilişkilerini olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 43 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Alınan Eğitime Uygun ve İstenilen Bölümde Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	82	41,0	46,9	46,9
Bazen	67	33,5	38,3	85,1
Hiç	26	13,0	14,9	100,0
Toplam	175	87,5	100,0	
Cevapsız	25	12,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 43'e göre; %41 yüzdeyle 82 kişi "genellikle", %33,5 yüzdeyle 67 kişi "bazen", %13 yüzdeyle 26 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %12,5'lik yüzdeyle 25 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışma durumuna "genellikle" diyenlerin oranı %41 yüzdeyle 82 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışma durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışma durumuna "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' i olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışma durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar istenirse de alınan eğitime uygun ve istenilen bölümde çalışmadığı görülmüştür, çalışanların oranı ise daha fazladır.

Bu meslekteki çeşitlilikten dolayı diğer meslek gruplarına göre daha çok olmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 44 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Gösterdiği Adil Davranış Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	70	35,0	40,0	40,0
Bazen	61	30,5	34,9	74,9
Hiç	44	22,0	25,1	100,0
Toplam	175	87,5	100,0	
Cevapsız	25	12,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin gösterdiği adil davranış durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 44'e göre; %35 yüzdeyle 70 kişi "genellikle", %30,5 yüzdeyle 61 kişi "bazen", %22 yüzdeyle 44 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %12,5'lik yüzdeyle 25 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin gösterdiği adil davranış durumuna "genellikle" diyenlerin oranı %35 yüzdeyle 75 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin gösterdiği adil davranış durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin gösterdiği adil davranış durumuna "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre;

bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde yönetimin gösterdiği adil davranış durumuna göre dağılımlında; bazen yapılamasa da genelde çalışma saatlerinde yönetimin adil davrandığı görülmüştür. Bu da çalışanların yönetime güvenini sağlamakta, mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 45 Sağlık alışanlarında alışanların Yönetim Tarafından alışanları dllenmesi, İyi İletifim Kurma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	61	30,5	35,3	35,3
Bazen	61	30,5	35,3	70,5
Hiç	51	25,5	29,5	100,0
Toplam	173	86,5	100,0	
Cevapsız	27	13,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık alışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili yönetim tarafından çalışanların dllenmesi, iyi iletifim kurma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 45'e göre; %30,5 yüzdeyle 61 kişi "genellikle", %30,5 yüzdeyle 61 kişi "bazen", %25,5 yüzdeyle 51 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %13,5'lik yüzdeyle 27 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili yönetim tarafından çalışanların dllenmesi, iyi iletifim kurma durumuna "bazen" ve "genellikle" diyenlerin oranı %30,5 yüzdeyle 61 kişi olarak eşit bulunmuş , diğerlerine göre ise daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık alışanlarının mesleği ile ilgili, yönetim tarafından çalışanların dllenmesi, iyi iletifim kurma durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/4' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili yönetim tarafından çalışanların dllenmesi, iyi iletifim kurma durumuna "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' ine yakın olduğu , "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' ine yakın olduğu ve iki oranın eşit

olduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki yönetim tarafından çalışanların ödülleniyesi, iyi iletişim kurma durumuna göre dağılımında; yönetimin bazen çalışanları ödüllendiremeye de, genelde ödüllendirdiği görülmüştür. Bu da çalışanların yönetime güvenini sağlamakta, mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 46 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Saatlerinde İş Yaparken Takdir Edilme Duygusuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	61	30,5	35,1	35,1
Bazen	64	32,0	36,8	71,8
Hiç	49	24,5	28,2	100,0
Toplam	174	87,0	100,0	
Cevapsız	26	13,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edilme duygusuna göre dağılımını gösteren tablo: 46'ya göre; %30,5 yüzdeyle 61 kişi “genellikle”, %32 yüzdeyle 64 kişi “bazen”, %24,5 yüzdeyle 49 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %13'lük yüzdeyle 26 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanların çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edilme duygusuna göre “bazen” diyenlerin oranı %32 yüzdeyle 64 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edilme durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/4'ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edilme durumuna “bazen” diyenlerin genel

toplamin yaklaşık 1/3' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edilme durumuna göre dağılımında; bazen çalışanlar takdir edilmese de, genelde çalışma saatlerinde iş yaparken takdir edildikleri görülmüştür. Bu da çalışanların yönetime güvenini ve karşılıklı sevgisini sağlamakta, mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 47 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Çalışanların İşte Kendine Ait Bağımsız Düşünce ve Davranışları Uygulayabilme Olanağına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	52	26,0	30,4	30,4
Bazen	90	45,0	52,6	83,0
Hiç	29	14,5	17,0	100,0
Toplam	171	85,5	100,0	
Cevapsız	29	14,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların işte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına göre dağılımını gösteren tablo: 47'ye göre; %26 yüzdeyle 52 kişi “genellikle”, %45 yüzdeyle 90 kişi “bazen”, %14,5 yüzdeyle 29 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %14,5'lik yüzdeyle 29 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; “bazen” diyenlerin oranı %45 yüzdeyle 90 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların işte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına göre dağılımını göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip

olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışanların işte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına göre dağılımına “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde işte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına göre dağılımını durumuna göre dağılımında; çoğu zaman çalışanlar çalışma saatlerinde çalışanların işte kendine ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına göre sahip oldukları görülmüştür. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 48 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların İş Yerinin Geleceğe Yönelik Beklentilerini Gerçekleştirilebilmesi Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	54	27,0	31,8	31,8
Bazen	69	34,5	40,6	72,4
Hiç	47	23,5	27,6	100,0
Toplam	170	85,0	100,0	
Cevapsız	30	15,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebilmesi durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 48’e göre; %27 yüzdeyle 54 kişi “genellikle”, %34,5 yüzdeyle 69 kişi “bazen”, %23,5 yüzdeyle 47 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %15’lik yüzdeyle 30 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebilmesi durumuna göre “bazen” diyenlerin oranı %34,5 yüzdeyle 69 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebilmesi durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/4’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebilmesi durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebilmesi durumuna göre dağılımında; çoğu zaman çalışanlar iş yerinin geleceğe yönelik beklentilerini gerçekleştirilebildikleri görülmüştür. Bu da çalışanların genellikle mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte, çalışana hayallerini gerçekleştirme imkanı vermektedir.

Tablo: 49 Sağlık Çalışma Saatlerinde Çalışma Arkadaşlarına Yardım Etme Fırsatı Bulma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	80	40,0	47,9	47,9
Bazen	77	38,5	46,1	94,0
Hiç	10	5,0	6,0	100,0
Toplam	167	83,5	100,0	
Cevapsız	33	16,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 49’a göre; %40 yüzdeyle 80 kişi “genellikle”, %38,5 yüzdeyle 77 kişi “bazen”, %5 yüzdeyle 10 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %16,5’lik yüzdeyle 33 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre;

çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulma durumuna “genellikle” diyenlerin oranı %40 yüzdeyle 80 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili , çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulma durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10 gibi bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulma durumuna “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ isine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulma durumuna göre dağılımında; genellikle yardım etseler de bazen çalışanların istese de, çalışma saatlerinde çalışma arkadaşlarına yardım etme fırsatı bulamadığı görülmüştür. Bu meslekteki yoğunluktan dolayı kaynaklanmaktadır. Bu da çalışanların bazen mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte ve çalışanlar yardımlaşarak daha az yorulmaktadır.

Tablo: 50 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde, İş Sırasında Birlikte Çalışılan Arkadaşları Tanıma Fırsatına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	87	43,5	51,5	51,5
Bazen	67	33,5	39,6	91,1
Hiç	15	7,5	8,9	100,0
Toplam	169	84,5	100,0	
Cevapsız	31	15,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışanlarının çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatı bulma durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 50'ye göre; %43,5 yüzdeyle 87 kişi “genellikle”, %33,5 yüzdeyle 67 kişi “bazen”, %7,5 yüzdeyle 15 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %15,5'lik yüzdeyle 31 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışanlarının çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatı bulma durumuna “genellikle” diyenlerin oranı %43,5 yüzdeyle 87 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili, çalışanlarının çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatı bulma durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanlarının çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatına durumuna “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' i olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatına durumuna göre dağılımında; genellikle çalışanların çalışma saatlerinde, iş sırasında birlikte çalışılan arkadaşları tanıma fırsatı bulabildikleri görülmüştür. Tanıyamamaları ise genellikle meslekteki yoğunluktan dolayı olmaktadır. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte, toplumsal açıdan daha sosyal bireyler olmalarını sağlamaktadır .

Tablo: 51 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Çalışma Ortamı ve Çalışma Koşullarının İyi Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	79	39,5	46,2	46,2
Bazen	66	33,0	38,6	84,8
Hiç	26	13,0	15,2	100,0
Toplam	171	85,5	100,0	
Cevapsız	29	14,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 51'e göre; %39,5 yüzdeyle 79 kişi "genellikle", %33 yüzdeyle 66 kişi "bazen", %13 yüzdeyle 26 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %14,5'lik yüzdeyle 29 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi durumuna "genellikle" diyenlerin oranı %39,5 yüzdeyle 79 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili, çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden fazla bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi durumuna "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "bazen" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' i olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma ortamı ve çalışma koşullarının iyi düzenlenmesi durumuna göre dağılımında; genellikle çalışanların iyi ortamlarda çalıştığı görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş

doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte, çalışanları pozitif yönde motive etmektedir .

Tablo: 52 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Yönetimin Hizmet Kalite ve Standartları Tüm Çalışanlara Uygulanması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	72	36,0	42,4	42,4
Bazen	67	33,5	39,4	81,8
Hiç	31	15,5	18,2	100,0
Toplam	170	85,0	100,0	
Cevapsız	30	15,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin hizmet kalite ve standartları tüm çalışanlara uygulanması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 52'ye göre; %36 yüzdeyle 72 kişi “genellikle”, %33,5 yüzdeyle 67 kişi “bazen”, %15,5 yüzdeyle 31 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %15,5’lik yüzdeyle 30 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin hizmet kalite ve standartları tüm çalışanlara uygulanması durumuna “bazen” diyenlerin oranı %36 yüzdeyle 72 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili, çalışma saatlerinde yönetimin hizmet kalite ve standartları tüm çalışanlara uygulanması durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/6’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde yönetimin hizmet kalite ve standartları tüm çalışanlara uygulanması durumuna “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ i olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki yönetimin çalışma saatlerinde hizmet kalite ve standartları tüm çalışanlara uygulanması

durumuna göre dağılımında; genellikle çalışanların hizmet kalite ve standartlarına uygun iyi ortamlarda çalıştığı görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte, çalışanları pozitif yönde motive etmektedir .

Tablo: 53 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde Hizmet İçi Eğitim Programlarının Düzenlenmesi Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	91	45,5	52,9	52,9
Bazen	71	35,5	41,3	94,2
Hiç	10	5,0	5,8	100,0
Toplam	172	86,0	100,0	
Cevapsız	28	14,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanların mesleği ile ilgili, çalışanlara çalışma saatlerinde hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 53'e göre; % 45,5 yüzdeyle 91 kişi "genellikle", %35,5 yüzdeyle 71 kişi "bazen", %5 yüzdeyle 10 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %14'lik yüzdeyle 28 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili personel ve hastalardan gelen zıt çalışan isteklerin durumuna "genellikle" diyenlerin oranı % 45,5 yüzdeyle 91 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili, çalışanlara çalışma saatlerinde hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi durumu göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 0,5/10 gibi bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışanlara çalışma saatlerinde hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi durumuna "genellikle" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu , "bazen" diyenlerin

genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarına çalışma saatlerinde hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi durumuna göre dağılımında; genellikle çalışanların çalışma saatlerinde hizmet içi eğitim programlarına sık katıldıkları görülmüştür. Katılmayanlar ise genellikle meslekteki yoğunluktan dolayı bunu yapamamaktadır. Hizmet içi eğitim programları, çalışanların mesleki bilgilerinin yenilenmesini sağlamakta, iş doyumlarını ve çalışanların kendine güvenini artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 54 Sağlık Çalışanlarında Çalışanların Özlük ve Sosyal Hakların Yeterli Olması Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	65	32,5	38,2	38,2
Bazen	54	27,0	31,8	70,0
Hiç	51	25,5	30,0	100,0
Toplam	170	85,0	100,0	
Cevapsız	30	15,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili özlük ve sosyal hakların yeterli olması durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 54'e göre; %32,5,5 yüzdeyle 65 kişi "genellikle", %27 yüzdeyle 54 kişi "bazen", %25,5 yüzdeyle 51 kişi "hiç" cevabını vermiştir. Bu soruyu %15'lik yüzdeyle 30 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların mesleği ile ilgili özlük ve sosyal hakların yeterli olması durumuna "genellikle" diyenlerin oranı %32,5 yüzdeyle 65 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili özlük ve sosyal hakların yeterli olması durumuna göre dağılımını göz önüne alındığında; bu duruma "hiç" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/4' i gibi bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili özlük ve

sosyal hakların yeterli olması durumuna göre dağılımına “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/4’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının özlük ve sosyal hakların yeterli olması durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların özlük ve sosyal hakların yeterli olmasa da genelde yeterli bulunmuştur. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını artırmakta ve iş performansını olumlu yönde etkilemekte, çalışana maddi ve manevi destek sağlamaktadır.

Tablo: 55 Sağlık Çalışanlarının Çalışma Saatlerinde ve Dışında Kişisel Gelişim İçin Yeterli Zaman Ayırabilme Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	56	28,0	32,9	32,9
Bazen	75	37,5	44,1	77,1
Hiç	39	19,5	22,9	100,0
Toplam	170	85,0	100,0	
Cevapsız	30	15,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların çalışma saatlerinde ve dışında kişisel gelişim için yeterli zaman ayırabilme durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 55’e göre; %28 yüzdeyle 56 kişi “genellikle”, %37,5 yüzdeyle 75 kişi “bazen”, %19,5 yüzdeyle 39 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %15’lik yüzdeyle 30 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların çalışma saatlerinde ve dışında kişisel gelişim için yeterli zaman ayırabilme durumuna “bazen” diyenlerin oranı %37,5 yüzdeyle 75 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde ve dışında kişisel gelişim için yeterli zaman ayırabilme durumu göz önüne alındığında; bu duruma “hiç” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların

mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna “bazen” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/5’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde ve dışında kişisel gelişim için yeterli zaman ayırabilme durumuna göre dağılımında; çalışanlar bazen istese de, çalışma saatlerinde ve dışında kişisel gelişim için yeterli zaman ayıramadıkları, ayıranların az olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların bedensel, ruhsal sağlığını bozmakta, mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve sosyal yönünü, performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

Tablo: 56 Sağlık Çalışanlarında Çalışma Saatlerinde İş Stresini Azaltıcı Önlemler Alma Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Genellikle	64	32,0	37,2	37,2
Bazen	39	19,5	22,7	59,9
Hiç	69	34,5	40,1	100,0
Toplam	172	86,0	100,0	
Cevapsız	28	14,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların çalışma saatlerinde iş stresini azaltıcı önlemler alma durumunu göre dağılımını gösteren tablo: 56’ya göre; %32 yüzdeyle 64 kişi “genellikle”, %19,5 yüzdeyle 39 kişi “bazen”, %34,5 yüzdeyle 69 kişi “hiç” cevabını vermiştir. Bu soruyu %14’lük yüzdeyle 28 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; çalışanların çalışma saatlerinde iş stresini azaltıcı önlemler alma durumuna “hiç” diyenlerin oranı %34,5 yüzdeyle 69 kişi olarak diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili çalışma saatlerinde iş stresini azaltıcı önlemler alma durumunu göre dağılımı göz önüne alındığında; bu duruma “bazen” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın

bir oran oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların mesleği ile ilgili çalışma ortamının kötü olması durumuna “hiç” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ inden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu , “genellikle” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde iş stresini azaltıcı önlemler alma durumuna göre dağılımında; bazen çalışanların istese de, istenmese de bu tür kötü, stresli ortamlarda çalıştığı görülmüştür. Bu da çalışanların mesleki iş doyumlarını azaltmakta ve iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir.

2.3. DEMOGRAFİK NİTELİK VE ÖZELLİKLERLE İLGİLİ SORULARIN ARAŞTIRMA SONUÇLARI ve YORUMLARI (ÖRGÜTSEL, BİREYSEL ve ÇEVRESEL FAKTÖRLER)

Tablo: 57 Sağlık Çalışanlarının Yaş grubuna Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-24 arası	8	4,0	4,3	4,3
25-29 arası	25	12,5	13,6	17,9
30-34 arası	38	19,0	20,7	38,6
35-39 arası	62	31,0	33,7	72,3
40-44 arası	35	17,5	19,0	91,3
45-49 arası	11	5,5	6,0	97,3
50 ve üzeri	5	2,5	2,7	100,0
Toplam	184	92,0	100,0	
Cevapsız	16	8,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık personelinin yaş gruplarına göre dağılımlarını gösteren tablo: 57’ye göre; 18-24 yaş arası olan %4 yüzdeyle 8 kişi, 25-29 yaş arası olan %12,5 yüzdeyle 25 kişi, 30-34 yaş arası olan %19 yüzdeyle 38 kişi, 35-39 yaş arası olan %31 yüzdeyle 62 kişi, 40-44 yaş arası olan %17,5 yüzdeyle 35 kişi, 45-49 yaş arası olan %5,5 yüzdeyle 11 kişi, 50yaş ve 50 yaştan fazla

olan %2,5 yüzdeyle 5 kişi bulunmaktadır. Bu soruyu %8’lik yüzdeyle 16 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sağlık çalışanlarında, personelin yaş gruplarına göre dağılımı göz önüne alındığında, büyük çoğunluğu %31’lik yüzdeyle 62 kişiden oluşan, 35-39 yaş arasında bulunan orta yaş grubundaki personel oluşturmaktadır.

Sağlık çalışanlarının mesleki kıdem durumları göz önüne alındığında genç hemşirelerin genel toplamın yaklaşık 1/5’ini oluşturduğu, orta yaş grubunun ise genel toplamın yaklaşık 1/3 ’ini oluşturduğu ve en yüksek orana sahip olduğu görülmüştür. Mesleki kıdemi yüksek olan yaşı büyük olan çalışanların oranı ise çok düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının yaptıkları işte, sadece bilgi ve tecrübe değil bedensel güce de ihtiyaç duydukları görülmüş ve orta yaş grubu en çok çalışan grup olmuş, yaş ilerleyince de çalışanlar genelde emekli olmuştur.

Tablo: 58 Sağlık Çalışanlarını Medeni Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evli	150	75,0	81,1	81,1
Bekar	27	13,5	14,6	95,7
Boşanmış	7	3,5	3,8	99,5
Dul	1	0,5	0,5	100,0
Toplam	185	92,5	100,0	
Cevapsız	15	7,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların medeni durumuna göre dağılımını gösteren tablo: 58’e göre; %75 yüzdeyle 150 kişi “evli”, %13,5 yüzdeyle 27 kişi “bekar”, %3,5 yüzdeyle 7 kişi “boşanmış”, %0,5 yüzdeyle 1 kişi “dul” cevabını vermiştir. Bu soruyu %7,5’luk yüzdeyle 15 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; medeni durumu göz önüne alındığında evli olanların oranı %75’lik yüzdeyle 150 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının medeni durumu göz önüne alındığında; çalışanların medeni durumunda “bekar” olanların oranı genel toplamın yaklaşık 1/10’ ini oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların medeni durumunda “evli” olanların oranı ise genel toplamın yaklaşık 3/4’ üne sahip olup en yüksek oranda olduğu görülmüştür. “Dul” ve “boşanmış” olanların oranı ise oldukça düşük bulunmuştur. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının medeni duruma bakıldığında evli olanlarının yüksek olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemektedir ve iş doyumlarını artırmakta ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

Tablo: 59 Sağlık Çalışanlarının Sahip Olunan Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yok	43	21,5	23,1	23,1
1-2 çocuk	134	67,0	72,0	95,2
3-4 çocuk	9	4,5	4,8	100,0
Toplam	186	93,0	100,0	
Cevapsız	14	7,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların sahip olunan çocuk sayısını dağılımını gösteren tablo: 59’a göre; çocuk sayısının sorulduğu soruya ; %21,5 yüzdeyle 43 kişi “hiç yok”, %67 yüzdeyle 134 kişi “1-2” , %4,5 yüzdeyle 9 kişi “3-4” cevabını vermiştir. Bu soruyu %7’lik yüzdeyle 14 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; %67’lik yüzdeyle 134 kişi olan “1-2” arsında çocuğu olan gruptakiler diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının ailesi ile ilgili, çalışanların sahip olunan çocuk sayısı göz önüne alındığında; sahip olunan çocuk sayısına “3-4 çocuk” diyenlerin oranı genel toplamın yaklaşık 1/10’ sinden azını oluşturduğu ve en düşük orana sahip olduğu görülmüştür. “1-2 çocuk” diyenlerin ise genel toplamın

yaklaşık 3/4' üne yakın olduğu ve en yüksek oranda bulunduğu, “yok” diyenlerin ise genel toplamın yaklaşık 1/5' ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının genelde 1-2 çocuğa sahip olduğu veya hiç olmadığı görülmüştür. Çalışanlar, çalıştıkları için çok çocuk sahip olmaktan kaçınılmaktadır. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü nüfus sayısı yönünden farklı yönde etkilemektedir.

Tablo: 60 Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Sağlık okulu mezunu	2	1,0	1,1	1,1
Sağlık Meslek Lisesi	10	5,0	5,4	6,5
Ön lisans	69	34,5	37,3	43,8
Lisans	88	44,0	47,6	91,4
Yüksek lisans	16	8,0	8,6	100,0
Toplam	185	92,5	100,0	
Cevapsız	15	7,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleği ile ilgili eğitim durumunun dağılımını gösteren tablo: 60'a göre; %1 yüzdeyle 1 kişi “sağlık okulu” mezunu, %5 yüzdeyle 10 kişi “sağlık meslek lisesi” mezunu , %34,5 yüzdeyle 69 kişi “ön lisans” mezunu , %44 yüzdeyle 88 kişi “ lisans” mezunu, %8 yüzdeyle 16 kişi “ yüksek lisans” mezunu olduğu görülmüştür. Bu soruyu %7,5'luk yüzdeyle 15 kişi boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleği ile ilgili eğitim durumuna bakıldığında “lisans” mezunlarının oranı %44'luk yüzdeyle 88 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili eğitim durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili eğitiminde “sağlık okulu” ve “sağlık meslek lisesi” mezunlarının oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden daha azını oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Eğitim

durumuna “lisans” mezunu diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2’ ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “ön lisans” mezunu diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3’ ini oluşturduğu ve 2. sırada yer aldığı, “yüksek lisans” mezunu diyenler ise genel toplamın yaklaşık 1/10’ inden daha azını oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili eğitim durumu göz önüne alındığında; eğitim seviyesinin yüksek olduğu görülmüştür ve bu seviye giderek artmaktadır. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemektedir ve iş doyumlarını artırmaktadır.

Tablo: 61 Sağlık Çalışanlarının Mesleki Bakımdan Unvanına Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hemşire	143	71,5	80,3	80,3
Ebe – Hemşire	27	13,5	15,2	95,5
Sorumlu Hemşire	7	3,5	3,9	99,4
Başhemşire	1	0,5	0,6	100,0
Toplam	178	89,0	100,0	
Cevapsız	22	11,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların mesleki bakımdan unvanına göre dağılımını gösteren tablo: 61’e göre; %71,5 yüzdeyle 143 kişi “hemşire”, %13,5 yüzdeyle 27 kişi “ebe-hemşire”, %3,5 yüzdeyle 7 kişi “sorumlu hemşire”, %0,5 yüzdeyle 1 kişi “başhemşire” cevabını vermiştir. Bu soruyu %11’lik yüzdeyle 11 kişi ise boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; mesleki bakımdan personelin unvanı göz önüne alındığında “hemşire” olarak görev yapanların oranı %71,5’lik yüzdeyle 143 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili unvan durumu göz önüne alındığında; çalışanların mesleği ile ilgili unvanına “başhemşire” ve “sorumlu

hemşire” diyenlerin oranını genel toplamın yaklaşık 1/10’ inden daha azını oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Unvan durumuna “hemşire” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 3/4’ üne yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “ebe hemşire” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/5’ ine yakın olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının mesleği ile ilgili unvan durumu göz önüne alındığında; hemşire sayının yüksek olduğu , idareci sayısının daha az olduğu görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemektedir.

Tablo: 62 Sağlık Çalışanlarının Yaşadığınız En Uzun Süreli Yerleşim Yeri Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Köy	6	3,0	3,2	3,2
Kasaba	7	3,5	3,8	7,0
İlçe	21	10,5	11,3	18,3
Kent (şehir)	152	76,0	81,7	100,0
Toplam	186	93,0	100,0	
Cevapsız	14	7,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların yaşadığı en uzun süreli yerleşim yerini gösteren tablo: 62’ye göre; %3 yüzdeyle 6 kişi “köy”, %3,5 yüzdeyle 7 kişi “kasaba”, %10,5 yüzdeyle 21 kişi “ilçe”, %76 yüzdeyle 152 kişi “şehir(kent)” cevabını vermiştir. Bu soruyu %7’lik yüzdeyle 14 kişi ise boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sosyal bakımdan personelin en uzun süreli yaşadığı yer göz önüne alındığında “şehir (kent)” de görev yapanların oranı %76’lık yüzdeyle 152 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının yaşadığı en uzun süreli yerleşim yerini gösteren durum göz önüne alındığında; çalışanların yaşadığı en uzun süreli yerleşim yerine “köy” ve “kasaba” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10’ inden daha azını oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür.

Çalışanların yaşadığı en uzun süreli yerleşim yerine “şehir (kent)” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 3/4’ ünden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu, “ilçe” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/10’ inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının çalışanların yaşadığı en uzun süreli yerleşim yerinin genelde şehir olduğu, küçük yerleşim yerlerinde ise kısa süreli kaldıkları görülmüştür.

Tablo: 63 Sağlık Çalışanlarının Şu Anda Yaşadığı Yere Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Ailem ile birlikte evde	166	83,0	89,2	89,2
Arkadaşım ile birlikte evde	5	2,5	2,7	91,9
Tek başıma evde	15	7,5	8,1	100,0
Toplam	186	93,0	100,0	
Cevapsız	14	7,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların şu anda yaşadığı yere göre dağılımını gösteren tablo: 63’e göre; %83 yüzdeyle 166 kişi “ailemle birlikte evde”, %2,5 yüzdeyle 5 kişi “arkadaşım ile birlikte evde”, %7,5 yüzdeyle 15 kişi “tek başıma evde” cevabını vermiştir. Bu soruyu %7’lik yüzdeyle 14 kişi ise boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sosyal bakımdan personelin şu anda yaşadığı yere göre dağılımı göz önüne alındığında “ailemle birlikte evde” oranı %83’lük yüzdeyle 166 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının şu anda yaşadığı yeri gösteren durum göz önüne alındığında; çalışanların yaşadığı en uzun süreli yere “arkadaşım ile birlikte evde” ve “tek başıma evde” diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10’ ini oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların şu anda yaşadığı yere “ailemle birlikte evde ” diyenlerin genel toplamın yaklaşık 4/5’ ünden fazla olduğu ve en yüksek oranda olduğu görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının

geleneksel olarak genelde ailesi ile birlikte yaşadığı görülmüştür. Bu da çalışanların meslekteki sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemekte ve iş doyumlarını artırmakta ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

Tablo: 64 Sağlık Çalışanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Gelir giderden fazla	16	8,0	8,6	8,6
Gelir gidere denk	81	40,5	43,8	52,4
Gelir giderden az	88	44,0	47,6	100,0
Toplam	185	92,5	100,0	
Cevapsız	15	7,5		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların aylık gelir durumu dağılımını gösteren tablo:64'e göre; %8 yüzdeyle 16 kişi "gelir giderden fazla", %40,5 yüzdeyle 81 kişi "gelir gidere denk", %44 yüzdeyle 88 kişi "gelir giderden az" cevabını vermiştir. Bu soruyu %7,5'lik yüzdeyle 15 kişi ise boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sosyal bakımdan personelin aylık gelir durumu göz önüne alındığında "gelir gidere denk" olanların oranı %44'lük yüzdeyle 88 kişi diğerlerine göre olarak yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının aylık gelir durumu gösteren durum göz önüne alındığında; çalışanların aylık gelir durumu "gelir giderden fazla" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' ini oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların aylık gelir duruma "gelir giderden az" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "gelir gidere denk" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanları genelde geçimini sağlamaya yetecek miktarda kazandığını düşünmektedir. Bu da çalışanların ve ailesinin mesleki,

sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemekte ve iş doyumlarını artırmakta ve kendilerini güvende hissetmelerini sağlamaktadır.

Tablo: 65 Sağlık Çalışanlarının İşyerine Ulaşım Olanaklarının Durumuna Göre Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Kolay	67	33,5	36,4	36,4
Orta	90	45,0	48,9	85,3
Zor	27	13,5	14,7	100,0
Toplam	184	92,0	100,0	
Cevapsız	16	8,0		
Toplam	200	100,0		

Sağlık çalışanlarında, çalışanların iş yerine ulaşım olanaklarını gösteren tablo: 65'e göre; %33,5 yüzdeyle 67 kişi "kolay", %45 yüzdeyle 90 kişi "orta", %13,5 yüzdeyle 27 kişi "zor" cevabını vermiştir. Bu soruyu %8'lik yüzdeyle 16 kişi ise boş bırakmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; sosyal bakımdan personelin iş yerine ulaşım olanakları göz önüne alındığında "orta" diyenlerin oranı %45'lik yüzdeyle 90 kişi olarak diğerlerine göre yüksek bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının iş yerine ulaşım olanakları göz önüne alındığında; çalışanların iş yerine ulaşım olanaklarına "zor" diyenlerin oranının genel toplamın yaklaşık 1/10' inden fazlasını oluşturduğu ve düşük bir orana sahip olduğu görülmüştür. Çalışanların iş yerine ulaşım olanaklarına "orta" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/2' ine yakın olduğu ve en yüksek oranda olduğu, "kolay" diyenlerin genel toplamın yaklaşık 1/3' inden fazla olduğu ve 2. sırada yer aldığı görülmüştür. Bu araştırma sonucuna göre; bu oranlar gösteriyor ki sağlık çalışanlarının iş yerine ulaşım olanaklarının genelde çok zor olmadığı, çoğunun iş yerine yakın oturduğu görülmüştür. Bu da çalışanların ve ailesinin mesleki, sosyal yönünü ve toplumsal yönünü olumlu yönde etkilemekte ve iş doyumlarını artırmakta ve zaman kaybını azaltmayı sağlamaktadır.

SONUÇ

Son yıllarda sayıları giderek artan sağlık kuruluşları, sağlık işgücü gereksinimine ilişkin sorunları da beraberinde getirmektedir. Özellikle sağlık çalışanlarından hemşirelerin yetersizliği, hemen hemen tüm dünya ülkelerinin sağlık gündeminde önemli bir yer tutmakta ancak, bu gereksinimlerin karşılanmasına ilişkin politika ve yaklaşımlar ülkelere göre farklılık göstermektedir. Hastanelerde çalışma ortamının sağlık ekibi ve hasta yararına tedavi edici en ideal ortam özelliği taşıması gerekmektedir. Sağlık çalışanları verebildikleri en iyi hasta bakımını vermelidirler. Çalışma ortamındaki olumlu veya olumsuz faktörler iş doyumunu, iş doyumunu da çalışma ortamını ve hastaları etkiler. Bu karşılıklı bağlantı ve denge içinde, iş doyumunu yüksek olan çalışanlar hasta için önemli olan tedavi edici ideal ortamı oluşturabilirler. Tedavi edici ideal ortam, hastaneye kabul edilen bireylerin en kısa zamanda sosyal yaşamlarına, sağlıklarına dönebilecek bir duruma gelmeleri için yardım eden dinamik bir ortamdır. Bu ortam en ideal ölçülerde hastaya sağlanmaya çalışılmalıdır.

Bireyler, iş yaşamında istedikleri işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimleri karşılanmayan personelde doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülebilmektedir. İş görenleri yönetmede en önemli ve öncelikli sorun, iş görenlerin mal ve hizmet üretimine en etkili biçimde katılmalarını sağlayacak ve bu arada iş görenlerin sağlıklarının fiziksel ve ruhsal açıdan korunmasına olanak sağlayacak biçimde iş görenlerle üretimi gerçekleştirebilmektir. Çalışanların iş tatminini artırmak yöneticilerin temel sorunlarından biridir. Çünkü iş tatminini artırmak işletmedeki üretim düzeyini maksimuma çıkarma koşullarının başında gelir. İş tatmininin işle sıkı bir ilişkisi vardır. İş doyumunu, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biridir.

Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin yaşları ve toplam hizmet süreleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Yaş ilerleyince genelde hemşireler emekli olmayı veya birim değiştirmeyi tercih etmiştir. Sağlık çalışanları bazen maddi, bazen de manevi, sosyal ve ailesel nedenlerle geç emekli olmayı tercih etmektedir; fakat bu oran diğerlerine kıyasla düşüktür.

Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin çalışma koşulları ve çalışma ortamındaki kişiler arası ilişkiler ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Çalışma koşulları düzeldikçe hasta ve hasta yakınlarına verilen hizmetin kalitesi artmıştır. Bu da beraberinde çalışanın iş performansını artırmış ve iş doyum düzeyini yükseltmiştir.

Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin medeni durumları ve aile yapıları ile hemşirelik hizmetlerinin yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Evli olan sağlık çalışanlarının daha verimli çalıştıkları, sosyal hayatlarının ve psikolojik durumlarının daha iyi olduğu görülmüştür. Evli olan sağlık çalışanlarının iş performansı ve iş doyumunu daha yüksektir. Bununla beraber ev işleri, çocuklar ve eş, artı iş yükü ve sorumluluk getirmektedir.

Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerin eğitim düzeyleri ve mesleki deneyimleri ile hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesindeki yeterlilik derecesi arasında doğru orantılı bir ilişki vardır. Hemşirelerin eğitim düzeyi ve mesleki tecrübeleri arttıkça iş doyumlarının ve kendilerine olan güvenlerinin arttığı görülmüştür. Bununla yaşın ilerlemesi fiziksel sağlık problemlerini de beraberinde getirmektedir.

Kamuya ait hastanelerde çalışan hemşireleri örgütsel faktörler, bireysel ve çevresel faktörler hemşirelik hizmetlerinin yürütülmesinde doğrudan etkiler. İş doyumunu ile de doğrudan orantılıdır.

Bu faktörlerin her biri, sağlık çalışanlarında iş doyumunu doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Birey fiziksel, ruhsal ve sosyal olarak bir bütündür. Birindeki herhangi bir aksaklık diğerlerini de etkiler ve aksatır. Hemşirelik mesleği, tüm sağlık ekibi özellikle de doktorlarla birlikte hizmet verilen hastalara karşı koordineli çalışmayı gerektiren, hem bireyin hem de toplumun sağlığını korumayı amaçlayan bir sağlık disiplini. Bir çok meslekte olduğu gibi hemşirelik ve doktorluk mesleği çok özveri gerektiren tamamen bir ekip çalışması isteyen mesleklerdir. Sağlık hizmetleri bireyin, ailenin ve toplumun sağlığını korumayı amaçlayan, sağlık durumu eğer bozulmuşsa tanı ve tedavi etmeyi sağlayan bütüncül yaklaşımlı hizmetler grubudur. Bireylerin sağlığını koruma, ailenin sağlığını korumayı sağlar, ailenin sağlığının korunması ise toplumun sağlığının korunmasını sağlar.

KAYNAKLAR

Akıncı, Z., “Turizmde İş Tatminini Etkileyen Faktörler”, AÜ, İİBF Dergisi, C.2,S.4, Ankara, 2001

Alçıkaya, Y., Hemşirelerde Toplam Kalite Yönetimi, MÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 1999

Arcak ,R.-Kasmoğlu ,E., “Diyarbakır Merkezdeki Sağlık Çalışanlarının İş Memnuniyetleri” [http: //uvt.ulakbim. gov. Tr /uvt /index.php ?cwid=3&vtadi=TPRJ%2CTTAR%2CTTIP %2 CTMUH ...](http://uvt.ulakbim.gov.tr/uvt/index.php?cwid=3&vtadi=TPRJ%2CTTAR%2CTTIP%2CTMUH...)(20.04.2012)

Aslan, H. ve diğ., “Sağlıkta Gerginlik Ölçeği”, Düşünen Adam Dergisi, C.11, S.2, İstanbul, 1998

Ataay ,A., Çalışanlarda İş Doyumu , Antalya, 2001

Aydın, R.-Kutlu, Y., “Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışma Eğilimi”, CÜ, HYO Dergisi, C.5, S.2, Sivas, 2001

Azak, A.-Taşcı, S., “Klinik Karar Verme ve Hemşirelik”, Türkiye Klinikleri Dergisi, C.1, S.17, İstanbul, 2007

Başaran, İ.E., İş Doyumu-Stres İlişkisi , Antalya, 1992

Başaran, İ.E., İş Doyumu-Stres İlişkisi, Antalya, 2000

Baysal, A.C., Çalışma Yaşamında İnsan, İstanbul,1993

Baysal, A.C., “İşletmelerde İş Tatminini Ölçmede Kullanılan Psikoteknik Yöntemler” İÜ İşletme Fakültesi Dergisi, C.16, S.2, İstanbul, 1997

Bingöl D., Personel Yönetimi, İstanbul, 1997

Çalışkan, Z., “Malatya Sağlık Kuruluşlarında İş Tatmini” , İÜ Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, Malatya, 2005

Çam, O.ve diğ., “Klinik Ortam ve İş Doyumu”, Anadolu Psikiatri Dergisi, C.6, S.2, Ankara, 2006

Çelik, P., İş Görenlerin Motivasyon Düzeyleri ve İş Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2010

Çetinkanat, C., Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu, Ankara, 2000

Çimen, M.ve diğ., “Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumu” , AÜ, Sağlık Bilimleri Dergisi, C.3, S.1, Ankara, 2009

Dallar, Y.ve diğ., Çocuk Kliniğinde Personel İş Doyumu , Ankara, 2005

Daşdemir, İ., “Çalışanlarda İş Doyumu” Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten, No:30,Tarsus, 2009

Davis, K., İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış (Çev.Tosun K.), İstanbul, 1982

Demir, N., Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul, 2007

Derin N., Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyini Etkileyen Faktörler , OGÜ, SBE, YYLT, Eskişehir, 2007

Durmuş, S.-Günay, O., “Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyleri”, Erciyes Tıp Dergisi, C.29, S.2, Elazığ, 2007

Duygulu, S.-Korkmaz, F., “Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri” , CÜ, HYO Dergisi, C.12, S.2, Sivas, 2001

Ehtiyar , R., Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ,Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 1995

Erdemir , F., “Hemşirelerin Rol ve İşlevleri-Hemşirelik Eğitiminin Felsefesi”, CÜ, HYO Dergisi, C.2, S.1, Sivas, 1998

Eren, E., Yönetim Psikolojisi ,İstanbul, 1993

Eren, E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 2004

Eronat, Z., İşletmelerde İş Tatmini, Ankara, 2004

Güler, A.R., Sağlık Hizmetlerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini ,Akd.Ü. ,SBE, YYLT, Antalya, 2007

Gülmez, M.-Kitapçı, O., Hastanelerde Hasta Tatmin Düzeylerinin Ölçülmesi, Sivas, 2008

Gökdoğan, F., “Sağlık Çalışanlarının Belirleyicileri”, Toplum ve Hekim Dergisi, C.15., S.3, Eskişehir, 2000

Gözen Dağdeviren, E., İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık, Ank.Ü., SBE, YYLT, Ankara, 2007

Harvard Business, R., Tüm Benliğimizle Çalışmak ,(Çev.Gülfidan, İ.), İstanbul, 2008

Kamçı, S.B., Hastanelerde Verimlilik ve Kalite Sistemi, Sivas, 2003

Kandemir, S.-Türkdemir, A.H.,İş Doyumunu Etkileyen Etmenler, Ankara, 2001

Kara, B., “Hemşirelerde İş Doyumu ve Empatik İlişki” Sağlık ve Toplum Dergisi, C.3, S.2, Ankara, 2007

Karaca, S., Orta Kademe Yöneticilerin Liderlik Özellikleri, İstanbul, 2008

Karcıoğlu, F.-Akbaş, S., “İşyerlerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi” Ata.Ü., İİBF, Dergisi, C.24, S.3, Erzurum, 2010,

Kavuncubaşı, Ş., Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara , 2000

Kaya, N. ve diğ., “KBB Kliniğinde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Doyumları” ,[http //www. firattipdergisi. Com /tex. php3?id=669](http://www.firattipdergisi.Com/tex.php3?id=669), C.16, S.1,Elazığ, 2011, (12.06.2012)

Kılıç, E., Yöneticilerde İş Doyumu, Antalya, 2001

Koç, A., Örgütlerde Ödüllendirme Sistemi ve İş Tatmini, DPÜ, SBE, YYLT, Kütahya, 2000

Köse, H., Algılanan Liderlik Davranışları, İstanbul, 2009

Kök Bayrak, S., “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık”, Ata.Ü., İİBF Dergisi, C.20, S.1, Erzurum, 2006

Küçüközdemir, M., Turizmde İş Tatmini-Dış Müşteri Tatmini, Akd.Ü , SBE , YYLT , Antalya, 2006

Kürşat, Z., Hemşirelerin Hukuki Sorumluluğu, İÜ, HF, MHABD, İstanbul, 2008

Maktalan, F.K., İş Tatminini Etkileyen Etmenler ve İş Güvenliği, İstanbul, 1998

Muter Şengül C., Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim, CBÜ, SBE, DT, Manisa , 2008

Odabaşı Y., Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, Eskişehir, 2004

Oflazer C. ve diğ., “Kamu Hastanesinde Çalışan Personelin İş Doyumunu Etkileyen Faktörler”, Sağlık Bilimleri Dergisi, C.2,S.4, İstanbul, 2011

Öcal Ö., İş-Aile Çatışması ve İş Tatmini-Yaşam Tatmini ,Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2008

Örücü E.-Esenkal F., “ Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatmini”, Balk.Ü. SB Dergisi, C.8, S.14, Balıkesir, 2005

Örücü, E. ve diğ., “Banka Çalışanlarında İş Tatmini”, CBÜ, İİBF, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.13, S.1, Manisa, 2006

Özgür, G. ve diğ., “Hastanelerde Çalışan Hemşirelerde Ruhsal Belirtilerin İncelenmesi”, [http //www. dusunenadamdergisi.org/tr/TMakaleDetay.aspx?MkID=5](http://www.dusunenadamdergisi.org/tr/TMakaleDetay.aspx?MkID=5) (11.06.2012)

Özgen, H., “Devlet Hastanelerindeki Yönetim Sorunları”, Verimlilik Dergisi, C.3, S.1, Ankara, 1994

Özkalp, E.-Kirel, Ç., Örgütsel Davranış, Eskişehir, 2005

Özkaya, M.O., Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi, CBÜ, İİBF, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, C.15, S.1, Manisa , 2008

Öztürk, A., “Sağlık Sektöründe Özelleştirme”, Verimlilik Dergisi, C.4, S.3, Ankara, 1993

Öztürk, A.- Güzelsoydan Y.S., “Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu”, Ata.Ü., İİBF, Dergisi, C.15, S.1, Erzurum, 2001

Polat, N., Hemşirelerde İşe Bağlı Stres ve İş Doyumu , Başk.Ü., SBE, YYLT, Ankara, 2008

Sabuncuoğlu, Z.-Tüz, M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 1998

Saylan, T., Çalışanlarda İş Tatmini, Ankara, 2008

Sarıkamış, Ç., Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim , Ana.Ü., SBE, YYLT, Eskişehir, 2006

Sayın, U., Örgütsel Adalet ve İş Tatmini , Ata. Ü., SBE, YYLT, Erzurum, 2009

Sevimli, F.- İşcan, Ö.F., “Bireysel İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu” Ege Akademik Bakış Dergisi, C.5, S.1, İzmir, 2005

Solmuş, T., http://www.ikyvord.com/egitim/is_yerinde_duygularimiz_stres.htm (12.06.2012)

Söyük, S., Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi , İÜ, SBE, DT, İstanbul, 2007

Şahal, E., Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2005

Şahin, N., Personelde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık , DEÜ, SBE, YYLT, İzmir, 2007

Tokel, A., Öğretmenlerde İş Doyumu ve Stres Düzeyleri, Akd.Ü., SBE, YYLT, Antalya, 2006

Uçar, Ş., "İş Doyumu ve İş Yerinde Yaşanan Kronik Stres Kaynakları", <http://www.doktorsitesi.com/yazi/3368> (12.06.2012)

Varinli, İ.-Erdem, O., Hastaların Tatmin Düzeylerinin Ölçümü, Elazığ, 2001

Yeşil, A., "Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği" ,<http://www.readperiocadikals.com/201004/206955491.html> (12.06.2012)

Yeşilbalkan, Ö.U.-Fadıloğlu, Ç., "Diyaliz Hemşirelerinde Değişim ve İş Doyumu", Nefroloji Hemşireliği Dergisi, C.2, S.3, Ankara, 2006

Yıldırım, A., "Sağlık Çalışma Ortamını Etkileyen Faktörler", Hastane Dergisi, C.2,, S.30, Adana, 2008

Yüksel, İ., "Hemşirelerde İş Doyum Düzeyi" , KÜ, SBE Dergisi, C.3, S.1, Kocaeli, 2002

Yüksel, İ., "Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, Gerilimi, Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi", FÜ, SBE Dergisi, C.13, S.1, Elazığ, 2003

..... <http://www.ozelhastaneler.org.tr/> "Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırma Sonuçları", (12.06.2012)

..... "Sağlık Personelinin Mesleki Doyumu" http://www.saglikplatformu.com/saglik_egitimi/showquestion.Asp?faq=6&fldAuto=2...(11.06.2012)

ÖZGEÇMİŞ

1973 yılında Burdur’ da doğan Hatice ÇALIŞIR ilkokulu Şirinevleri İlkokulu’nda, orta okulu Burdur Lisesi’ de tamamladı.1992’ de Burdur Sağlık Meslek Lisesi’ den, 1996’ da da Ege Üniversitesi H.Y.O.’ dan mezun oldu.

1992-1993 yılları arası Erzurum-Erzurum Numune Hastanesi,
1993-1997 yılları arası İzmir-Menemen Devlet Hastanesi,
1997-1998 yılları arası İzmir-Alsancak Devlet Hastanesi,
1998-2004 yılları arası Ankara-Sincan Devlet Hastanesi’nde hemşire olarak görev yaptı.

Evli ve iki kız annesi olan Hatice Çalışır; 2004-2013 yılları arasında Antalya- AE ve AH’ nde halen hemşire olarak görev yapmaktadır.

EKLER

Ek 1: Anket Soruları

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA İŞ DOYUMU / ANTALYA EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ HEMŞİRE ve EBE-HEMŞRELER ÖRNEĞİ

Değerli Meslektaşlarım,

Bu çalışma hemşerilerin çalışma ortamını biçimlendiren olumlu veya olumsuz faktörlerin belirlenmesi, özellikle hemşirelerin iş doyumunu ve verimliliği üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla planlanmıştır. Size yöneltilen anket formu kapsamındaki sorulara vereceğiniz doğru yanıtlar, Beykent Üniversitesi Yüksek Lisans Mezuniyet Tezime ışık tutacaktır. Yardım ve ilginiz için şimdiden teşekkür ederim.

HATİCE ÇALIŞIR

I. ÇALIŞMA YAŞAMI VE ALIŞKANLIKLARLA İLGİLİ SORULAR

1. Toplam görev süreniz ne kadar?
 - a) 0-10 yıl arası
 - b) 10-20 yıl arası
 - c) 20-30 yıl arası
 - c) 30 yıldan fazla
2. Bulduğunuz birimde çalışma süreniz ne kadar?
 - a) 0-5 yıl arası
 - b) 6-10 yıl arası
 - c) 11-15 yıl arası
 - d) 15 yıldan fazla
3. Çalışma alanınız nedir?
 - a) Yataklı
 - b) Poliklinik
 - c) Acil servis
 - d) Yoğun bakım
 - e) Diğer birimler
4. Haftalık çalışma saatiniz ne kadar?
 - a) 0-40 saat arası
 - b) 40-50 saat arası
 - c) 50-60 saat arası
 - d) 60 saatten fazla

5. Günlük çalışma süreniz içerisinde ortalama olarak kaç saat ayakta kalıyorsunuz?
- a) 0-1 saat arası
b) 2-4 saat arası
c) 5-7 saat arası
d) 8 saatten fazla
6. Çalışma saatlerinizi en çok hangi işlerle geçiriyorsunuz?
- a) Tanı ve tedavi işlemleri
b) Hemşirelik bakımı
c) Tıbbi sekreterlik
d) Diğer
7. Mesleğinizi seviyor musunuz?
- a) Evet
b) Hayır
c) Bazen
d) Az
8. Çalıştığınız birimi isteyerek mi seçtiniz?
- a) Evet
b) Hayır
9. Çalıştığınız birimi seviyor musunuz?
- a) Evet
b) Hayır
c) Bazen
d) Az
10. İş yerinde dinlenmeniz için size ayrılan bir oda var mı?
- a) Evet
b) Hayır
11. Çalışırken kullandığınız ve sağlığınızı olumsuz yönde etkilediğini düşündüğünüz madde, cihaz(araç,gereç) var mı?
- a) Evet
b) Hayır
12. Sigara içme alışkanlığınız var mı?
- a) Var
b) Yok
13. Alkol alma alışkanlığınız var mı?
- a) Var
b) Yok
14. Ağrı kesici alım sıklığınız haftalık ne kadar?
- Hiç yok
a) 1-2
b) 3-4
c) 5 ve üzeri
15. Sakinleştirici bir ilaç kullanıyor musunuz?
- a) Evet b) Hayır
16. Hastane enjeksiyonları ve bulaşıcı hastalıklara karşı koruyucu tedbir alıyor musunuz?
- a) Evet b) Hayır

II. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERE İLİŞKİN SORULAR

17. Mesleğiniz ile ilgili yayınları takip ediyor musunuz?

- a) Evet
- b) Hayır
- c) Bazen

18. Mesleğinizle ilgili bir derneğe veya sendikaya üye misiniz?

- a) Dernek
- b) Sendika
- c) Sendika ve dernek
- d) Hiçbiri

19. İş koşullarından dolayı oluştuğunu düşündüğünüz fiziksel veya ruhsal bir şikayetiniz var mı?

- a) Evet
- b) Hayır

20. 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			

21. 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 gerçekleştirilebilmesi			
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			
Hizmet içi eğitim programlarının düzenlenmesi			
Özlük ve sosyal hakların yeterli olması			
Kişisel ve mesleki gelişim için yeterli zaman ayırabilme			
İş stresini azaltıcı önlemler			

III. DEMOGRAFİK NİTELİKLER VE ÖZELLİKLER

22. Yaş grubunuz

- a) 18-24 arası
- b) 25-29 arası
- c) 30-34 arası
- d) 35-39 arası
- e) 40-44 arası
- f) 45-49 arası
- g) 50 ve üzeri

23. Medeni durumunuz

- a) Evli
- b) Bekar
- c) Boşanmış
- d) Dul

24. Varsa çocuk sayınız

- a) Yok
- b) 1-2 çocuk
- c) 3-4 çocuk
- d) 5 ve üzeri

25. Mesleki bakımından eğitim durumunuz

- a) Sağlık okulu mezunu
- b) Sağlık Meslek Lisesi
- c) Ön lisans
- d) Lisans
- e) Yüksek lisans
- f) Doktora

26. Unvanınız

- a) Hemşire
- b) Ebe-Hemşire
- c) Sorumlu Hemşire
- d) Başhemşire yrd.
- e) Başhemşire

27. Yaşadığınız en uzun süreli yerleşim yeri neresidir?

- a) Köy
- b) Kasaba
- c) İlçe
- d) Kent(şehir)

28. Şu anda kiminle ve nerede yaşıyorsunuz?

- a) Ailem ile birlikte evde
- b) Arkadaşım ile birlikte evde
- c) Tek başıma evde
- d) Akrabamın yanında
- e) Lojmanda

29. Aylık gelir durumunuz nedir?

- a) Gelir giderden fazla
- b) Gelir gidere denk
- c) Gelir giderden az

30. İşyerine ulaşım olanaklarınızın durumu nedir?

- a) Kolay b) Orta c) Zor

Ek 2:Minnesota İş Doyum Ölçeği

“**Minnesota Doyum Anketi (MDA)**: Akedemik araştırmalarda çalışanların iş tatminlerini ölçmek için en fazla tercih edilen ölçektir. Minnesota iş tatmini ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England & Lofquist tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında Aslı Baycan tarafından Türkçeye çevrilmiştir. 20 tane sorudan oluşmaktadır. Minnesota tatmin ölçeği, çalışanların halihazırdaki işlerinin hangi yönleriyle(sorumluluk derecesi, ilerleme fırsatları, ödeme imkanları vb. gibi) tatmin edildiklerini ortaya koymaktadır. Bu ölçekte kişiler ne kadar yüksek oranlar ortaya koyarsa, o kadar fazla işleriyle tatmin olduklarını belirtmiş olmaktadır.”¹

“Bu anket WEISS,DAVIS,ENGLAND and LOFQUIST (1967) tarafından gerçekleştirilmiştir. MDA, 1967’ de başlayan ve halen devam eden ve 1997’de revize edilen “Mesleki İyileştirme veya İş Ayarlama Projesi Kapsamındaki Minnesota alışmaları ”ndan ortaya çıkmıştır. MDA bugün için en popüler iş doyumunu ölçümlerinden birisi olup,bu amaçla en çok kullanılan araçtır.”²

“MDA içsel,dışsal ve toplam iş doyumunu ölçmek için kullanılmaktadır. MDA 25 mesleki gruba dayalı standart veriler sunmaktadır. Bunlar; yönetsel mesleki, teknik, hizmet, kırtasiyecilik ve satışlar, dışsal çalışma ve muhtelif çalışmalardır.”³

“MDA iki formatta bulunmaktadır. Bunlar; 100 maddelik uzun form ve 20 maddelik kısa formdur. Bu formlar çalışma koşulları ve çevresel koşullarla ilgili belirli birkaç bakış açısından iş doyumunu ölçmektedir. Bu alışmada MDA’nın kısa formu kullanılmıştır. Anketin kısa formunun tamamlanması yaklaşık 5-10 dakika süre almaktadır. Çalışmada MDA’nın tercih edilışinin nedenleri ; daha önce pek çok sektörde uygulanmış olması uygulanışının ve değerlendirmenin pratik oluşu ve orman kaynakları yöneticileri ile çalışanlarının çalıştığı iş ortamında karşılanmasını beklediği ihtiyaçlarını ifade etmesidir.”⁴

¹Çetinkanat, s.39

²Çetinkanat, s.39

³Dařdemir, s.9

⁴Dařdemir, s.9

“Bu form 5 puanlık “ **Likert ölçeği**” üzerinde 1’ den 5’ e kadar puanlanmış 5 noktalık cevaplardan oluşmaktadır. Bu ölçekte her bir puanın anlamı şöyledir:

- “1” değeri “ Hiç Memnun Değilim”
- “2” değeri “ Memnun Değilim ”
- “3” değeri “ Kararsızım ”
- “4” değeri “ Memnunum ”
- “5” değeri “ Çok Memnunum ”

Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 ’dir. Ölçekten alınan 20-39 arası puan çok düşük, 40-59 arası puan düşük, 60-79 arası puan arası yeterli; 80-100 arası puan yükek iş doyumunu ifade etmektedir. MDA manueline (kılavuzuna) göre ise; 26’ dan 74’ e kadar olan yüzdelerlik skor ortalama bir iş doyumunu temsil ederken, 25 veya daha az bir yüzdelerlik skor ise düşük bir iş doyumunu düzeyini yansıtmaktadır (WEISS, DAVIS, ENGLAND and LOFQUIST, 1967).”¹

“MDA ’nın kısa formu üç faktör ve her bir faktöre dahil elemanlardan oluşmaktadır. Bunlar; içsel, dışsal ve genel faktörlerdir. Bunlara ait elemanlar Tablo 1’ de topluca gösterilmiştir. Bu tablodaki iş doyumunu elemanları sıralaması, çalışmada kullanılan anket sorularının sıralaması ile aynıdır.”²

¹Çetinkanat, s.39

²Daşdemir, s.9

Daşdemir' den aktarılan kaynakta Minnesota İş Doyum Ölçeği, şu şekilde tablo olarak gösterilmiştir:

Tablo 1 : Minnesota Doyum Anketindeki İş Doyum Elemanlarının Adı,Açıklaması,Ölçeği ve Soru Numarası (WEISS,DAVIS,ENGLAND and LOFQUIST,1967).

Tablo 1:Job Satisfaction Elements in the Minnesota Satisfaction Questionnaire.

İş Doyumu Elemanı				
No	Adı	Açıklaması	Ölçeği	Anketteki soru no
1	Yetenek faydalanması	Yetenekleri uygulayabilme olanağı	Genel doyum içsel	Soru 11
2	Başarı	İşte başarılı olma hissi	Genel doyum içsel	Soru 20
3	Faaliyet	Her zaman meşgul olma	Genel doyum içsel	Soru 1
4	Terfi	İşte terfi imkanı	Genel doyum içsel	Soru 14
5	Yönlendirme	Başkalarına ne yapacaklarını anlatma	Genel doyum dışsal	Soru 10
6	Kurum politikaları ve uygulamaları	Politikaları uygulamaya koyma	Genel doyum dışsal	Soru 12
7	Bedel	İş karşılığı ödeme	Genel doyum içsel	Soru 13
8	Çalışma arkadaşları	Çalışma arkadaşlarının birbiriyle anlaşma şekli	Genel doyum içsel	Soru 18
9	Yaratıcılık	Yeni çalışma yöntemleri uygulayabilme	Genel doyum içsel	Soru 16
10	Bağımsızlık	Tek başına çalışabilme imkanı	Genel doyum içsel	Soru 2
11	Manevi değerler	Vicdanen rahatsız olmadan çalışma	Genel doyum içsel	Soru 7
12	Takdir	İyi iş yaptığına övgü	Genel doyum dışsal	Soru 19
13	Sorumluluk	Kendi fikirlerini kullanabilme fırsatı	Genel doyum dışsal	Soru 15
14	Güvence	İşin sürekli istihdam sağlaması	Genel doyum dışsal	Soru 8
15	Sosyal hizmet	Başkaları için bir şeyler yapabilme fırsatı	Genel doyum içsel	Soru 9
16	Sosyal statü	Toplumda saygı	Genel doyum içsel	Soru 4
17	Yönetim-insan ilişkileri	Yöneticinin çalışanlarını yönetme şekli	Genel doyum	Soru 5
18	Yönetim-teknik çalışmalar	Teknik yeterlilik ve yönetim	Genel doyum	Soru 6
19	Çeşitlilik	Farklı şeyler yapabilme şansı	Genel doyum dışsal	Soru 3
20	Çalışma şartları	Çalışma koşulları ve çevresel koşullar	Genel doyum içsel	Soru 17

Kaynak : ¹İ.Daşdemir, “Çalışanlarda İş Doyumu” Çevre ve Orman Bakanlığı-Teknik Bülten, No:30, Tarsus, 2009, s.10