



**BİRİNCİ BASAMAKTA ÇALIŞAN
HEMŞİRELERİN İLETİŞİM BECERİLERİ İLE
MESLEKİ DOYUMLARI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Melek ATASAYI

Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Esra Yıldız

Yüksek Lisans Tezi-2017

**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**BİRİNCİ BASAMAKTA ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN İLETİŞİM
BECERİLERİ İLE MESLEKİ DOYUMLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Melek ATASAYI

**Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi**

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Esra YILDIZ**

**ERZURUM
2017**

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
HALK SAĞLIĞI HEMŞİRELİĞİ ANABİLİM DALI

**BİRİNCİ BASAMAKTA ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN İLETİŞİM
BECERİLERİ İLE MESLEKİ DOYUMLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Melek ATASAYI

Tez Savunma Tarihi : 07.04.2017

Tez Danışmanı : Yrd.Doç.Dr. Esra YILDIZ (Atatürk Üniversitesi)

Jüri Üyesi : Yrd.Doç.Dr. Hasret YALÇINÖZ BAYSAL (Ata. Üniversitesi)

Jüri Üyesi : Doç.Dr. Zeynep GÜNGÖRMÜŞ (Gaziantep Üniversitesi)

Onay

Bu çalışma yukarıdaki jüri tarafından **Yüksek Lisans Tezi** olarak kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Mehtap TAN
Enstitü Müdürü

Yüksek Lisans Tezi
ERZURUM – 2017

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	IV
ÖZET	V
ABSTRACT.....	VI
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	VIII
TABLolar DİZİNİ.....	IX
1. GİRİŞ	1
2. GENEL BİLGİLER.....	4
2.1. Meslek Kavramı.....	4
2.2. Mesleki Doyum Kavramı.....	4
2.3. Mesleki Doyumu Etkileyen Faktörler.....	4
2.3.1. Bireysel Faktörler	5
2.3.1.1. Yaş	5
2.3.1.2. Cinsiyet	6
2.3.1.3. Medeni Durum.....	6
2.3.1.4. Eğitim Düzeyi	6
2.3.1.5. Kişilik ve Sosyo-Kültürel Faktörler.....	7
2.3.2. İş Ortamına Bağlı Faktörler	7
2.3.2.1. Ücret ve Ödülendirme.....	7
2.3.2.2. İşin Toplum Tarafından Genel Algılanması ve Özellikleri	8
2.3.2.3. Fiziksel Çalışma Koşulları.....	8
2.3.2.4. Çalışma Arkadaşları.....	9
2.4. İletişim Kavramı	9
2.5. İletişimin Amacı ve Önemi.....	10

2.6. İletişim Süreci ve Temel Öğeleri	11
2.6.1. Kaynak	12
2.6.2. Mesaj/İleti	12
2.6.3. Alıcı	13
2.6.4. Kanal	13
2.6.5. Geri Bildirim	13
2.7. İletişim Becerileri	13
2.8. İletişim Becerilerinin Türleri	15
2.8.1. Sözlü İletişim Becerileri	15
2.8.1.1. Konuşma Becerileri	15
2.8.1.2. Empati Kurma	15
2.8.2. Sözsüz İletişim Becerileri	16
2.9. İletişim Becerilerinin Hemşirelik Açısından Önemi	16
3. MATERYAL VE METOT	18
3.1. Araştırmanın Türü	18
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman	18
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	18
3.4. Veri Toplama Araçları	18
3.5. Verilerin Değerlendirilmesi	19
3.6. Araştırmanın Etik İlkeleri	20
3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları	20
4. BULGULAR	21
5. TARTIŞMA	30
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	35
KAYNAKLAR	36

EKLER	45
EK-1. ÖZGEÇMİŞ	45
EK-2. KİŞİSEL BİLGİ FORMU.....	46
EK-3. MESLEKİ DOYUM ÖLÇEĞİ	47
EK-4. İLETİŞİM BECERİLERİ ENVANTERİ.....	48
EK-5. ETİK KURUL KARARI.....	51
EK-6. ARAŞTIRMA İZNİ.....	52



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı, değerli bilgi ve katkıları ile yöneten, tezimin her aşamasında yardımlarını esirgemeyen hocam Sayın Yrd.Doç. Dr. Esra Yıldız’a en derin saygı ve şükranlarımı sunarım.

İstatistiksel analizlerin yapılması ve yorumlanmasındaki yardımlarından dolayı Sayın Doç. Dr. Başaran GENÇDOĞAN’a teşekkür ederim. Bu araştırmayı gerçekleştirirken beni kırmadan araştırmaya katılmayı kabul eden sevgili meslektaşlarıma, çalışmalarım süresince maddi ve manevi desteği ile her zaman yanımda olan anneme ve babama çok teşekkür ederim.

Melek ATASAYI

ÖZET

Birinci Basamakta Çalışan Hemşirelerin İletişim Becerileri ile Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Amaç: Bu araştırma birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasında ilişkinin incelenmesi amacı ile yapıldı.

Materyal ve Metod: Araştırma, Eylül 2016- Ocak 2017 tarihleri arasında tanımlayıcı olarak yapıldı. Araştırmanın evrenini Palandöken, Aziziye ve Yakutiye TSM ve bu merkezlere bağlı ASM'lerde görev yapmakta olan 158 hemşire oluşturdu. Araştırmanın örneklemini araştırmaya katılmayı kabul eden 111 hemşire oluşturdu. Araştırma verileri hemşirelerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, gelir düzeyi, mesleki çalışma yılı ve sosyo-ekonomik düzeyi bilgilerini içeren "Soru Formu", "Mesleki Doyum Ölçeği" ve "İletişim Becerileri Envanteri" kullanıldı. Veriler ASM ve TSM de görev yapan hemşirelerden formlar ile yüzyüze görüşülmesi yolu ile toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, korelasyon analizi, regresyon analizi, Durbin Watson testi, t testi, Kruskal Wallis H testi, Dunnet T3 Post Hoc testi, Mann Whitney U testi kullanıldı.

Bulgular: Hemşirelerin mesleki doyum ölçeği ile iletişim becerileri envanteri arasında MDÖ'nin niteliklere uygunluk boyutu İBE'nin zihinsel boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmadı. Ancak MDÖ'nin niteliklere uygunluk boyutu ile İBE'nin duygusal boyutu arasında pozitif yönde zayıf ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları ile İBE'nin davranışsal boyutlar arasında pozitif yönde çok zayıf istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu bulundu. İletişim becerileri envanterinin iletişim becerileri toplam puanı değişkeni, hemşirelerin mesleki doyum ile düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptandı ($R=0.436$, $R^2=0.191$, $p<0.05$)

Sonuç: Araştırma sonuçlarına göre mesleki iş doyumunu ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Hemşirelerin iş doyumunu artırmak için iş yerinde iletişim becerilerini geliştirmelerine yönelik eğitimlerin düzenlenmesi, sürekliliğinin sağlanması ve katılımları için teşvik edilmesi önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Hemşirelik, iletişim, mesleki iş doyumunu

ABSTRACT

Examining the Relationship between Communication Skills of Nurses Working in Primary Care and their Professional Satisfaction

Aim: This study was conducted to examine the relationship between communication skills of nurses working in community primary care and their professional satisfactions.

Material and Method: This descriptive study was conducted September 2016 – January 2017. The population of this study included 158 nurses working in Palandoken, Aziziye, Yakutiye CHCs, and FHCs affiliated to these centers. The sample of this study comprised 111 nurses who agreed to participate in the study. This study collected data from CHCs and FHCs nurses, with face-to-face interview method, using the Questionnaire Form including nurses' information about age, sex, educational status, marital status, income level, professional experience year, socio-economic level, the Professional Satisfaction Scale, and the Communication Skills Inventory. To assess data, this study used frequencies, percentages, correlation analysis, regression analysis, Durbin Watson test, t-test, Kruskal Wallis H test, Dunnet T3 Post Hoc test, Mann Whitney U test.

Result: This study found no statistically significant relationship between nurses' professional satisfaction scale and communication skills inventory, between the suitability to the qualifications dimension of the professional satisfaction scale and the mental dimension of the communication skills inventory. However, it was also found that there was a poor positive statistically significant relationship between the dimension of suitability to qualifications and the emotional dimension, and a very poor relationship between communication skills inventory total scores and behavioral dimensions. This study determined a low level significant relationship between the communication skills total score variable of the communication skills inventory and nurses' professional satisfaction ($R=0.436$, $R^2=0.191$, $p<0.05$).

Conclusion: According to study results, there is a statistically significant relationship between professional job satisfaction and communication skills. It can be suggested to perform and maintain trainings for nurses in their workplaces to improve their communication skills, and to encourage them to participate in these trainings.

Keywords: Nursing, communication, professional job satisfaction

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

ASM	: Aile Sağlığı Merkezi
D-W	: Durbin-Watson
İBE	: İletişim Becerileri Envanteri
KW	: Kruksal Wallis Testi
MDÖ	: Mesleki Doyum Ölçeği
R	: Pearson Korelasyon Analizi
SPSS	: Statistical Package for Social Science
S.S	: Standart Sapma
TSM	: Toplum Sağlığı Merkezi
U	: Mann Whitney U Testi

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sekil No

Sayfa No

Şekil 2.1. Shannon-Weaver modeli 11



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo No

Sayfa No

Tablo 4.1. Araştırmaya Alınan Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri ile İlgili Bulgular..... 21

Tablo 4.2. Hemşirelerin Mesleki Doyum Ölçeği ve İletişim Becerileri Envanteri

Toplam ve Alt Boyut Puanları Aritmetik Ortalaması ve Standart

Sapması 22

Tablo 4.3. Mesleki Doyum Ölçeği ile İletişim Becerileri Envanteri Arasındaki İlişki.. 23

Tablo 4.4. İletişim Beceri Puanlarının Mesleki Doyum Puanlarını Yordamasına

Bağılı Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları..... 24

Tablo 4.5. Hemşirelerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Mesleki Doyum Ölçeği

Puanları Açısından Farklar 26

Tablo 4.6. Hemşirelerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre İletişim Becerileri

Envanteri Puanları Açısından Farklar 28

1. GİRİŞ

Meslek, insanların hayatını kazanmak için yaptığı yasal ve ahlaksal kuralları olan, belli bir eğitim sonucu kazanılan bilgi ve becerilere dayalı etkinlikler bütünüdür.¹ Mesleki iş doyumunu ise, çalışan kişilerin fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının beklentileri doğrultusunda karşılanması, yaptıkları işten memnuniyet duyması ve meslek yaşantılarına karşı geliştirdikleri duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır.²

Bir kurumun başarısı çalışanlarının başarısına bağlıdır. Kurumlar için en önemli kaynak çalışanlardır. Bu yüzden yöneticilerin, çalışan bireylerden istenen verimi elde etmek ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlamak için çalışanların istek ve ihtiyaçlarını algılamak ve beklentilerine cevap vermek durumundadır. Çalışan bireyler günün 1/3'ünün işte geçmesinden dolayı bir takım sosyal, ruhsal ve fiziksel ihtiyaçlarının iş yerinde karşılanması gerekir. Bu ihtiyaçların karşılanmaması durumunda iş doyumsuzluğu ve genel yaşam doyumsuzluğu oraya çıkmaktadır.³

Sağlık hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde, sağlık çalışanları içinde büyük bir grup olan hemşirelerin doyumlu olmaları önemlidir.⁴ Çünkü hemşirelerin mesleki doyumunu, onların verimliliğini ya da performansını ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinin kalitesini ve verimliliğini doğrudan etkilemektedir. Hemşirelik mesleğinin vermiş olduğu stres de iş doyumunu etkilemekte ve bireylerde tükenmişlik yaratmaktadır. Bu nedenle hemşirelerin mesleki doyum düzeylerinin yüksek olması, sağlık hizmetlerinin daha kaliteli olmasına, maliyetin düşmesine ve performansın artmasına sebep olmaktadır.⁵

Türkiye’de yapılmış bazı çalışmalarda, hemşirelerin meslek doyumlarının; medeni durum, yaş, meslekte çalışma süresi, mesleği isteyerek seçme, hemşirelerin beklentilerini karşılaması, çalışma şartları, birlikte çalıştığı kişiler ile ilişkiler, nöbet tutma ve rollerde olan belirsizliklerden etkilendiği bulunmuştur.⁶

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı'nın sağlık çalışanlarının iş doyumunu inceledikleri çalışmalarında ücretlendirmenin iş doyumunu etkilediği alınan ücret arttıkça iş doyumunun da arttığı sonucuna ulaşmışlardır.⁷

Kaya ve Oğuzöncül'ün⁸ birinci basamak sağlık çalışanlarında mesleki doyumunu değerlendirdiği çalışmada yaptığı işe uygun olma ile mesleki doyumunu arasında ilişki saptamış ve aldığı eğitimin birinci basamaktaki iş tanımlarına uygun olmadığını düşünenlerin mesleki doyum puanlarının düşük olduğunu saptamıştır.

İletişimde başarı sağlayan kişiler, kendine güvenen, işbirliği yapmaya ve bilgileri paylaşmaya istekli, saygılı, başkalarının ve kendilerinin sorunlarına yönelik çözüm arayan kişilerdir.⁹ İletişim de başarı sağlanabilmesi için kişiler arasında amaç birliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu sayede tüm insan ilişkilerinde, kurumlar arasında ve tüm meslek alanlarında ilişkiler kolaylaşacaktır. Mesleği olan bireylerin başarıları da onların iletişim becerilerine bağlıdır.¹⁰

Amos ve ark.¹¹ yaptığı çalışmada hemşirelerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi ile mesleki doyumunu arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Gausvik ve ark.¹² sağlıklı bir iş çevresinin iş birlikçi uygulama kültürünün, zengin iletişim kültürünün, hesap verebilirlik kültürünün, uzman takım üyelerinin, alınan kararların ve bilgilerin paylaşımının olması ile sağlandığını ve hemşirelerin mesleki uygulamalarını mükemmelleştirmesi ve hemşirelikte yenilikleri hasta bakımına uygulamasının başarılmasında iletişimin önemini vurgulamıştır.

Nikotera ve ark.¹³ hemşirelerin olumsuz iletişim tekniklerinin depresyon, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirdiğini ve hemşirelerin iş yerinde iletişim becerilerinin geliştirilmesinin olumlu iş yeri çevresinin geliştirilmesi ile daha iyi hasta bakımı sağlanacağını vurgulamıştır.

Çalışmalarda da belirtildiği üzere hastalarla sağlıklı ve etkili kurulan iletişim

hasta memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Hemşirelerde etkin iletişim kurma becerisinin yüksek olması mesleki doyumun ve hizmet kalitesinin artmasını sağlar.¹⁴

Bu çalışma birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.



2. GENEL BİLGİLER

2.1. Meslek Kavramı

Meslek; belli bir eğitim ile kazanılan, sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek ve hizmet vermek karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş demektir. Aynı zaman da kişilerin yaşamlarını devam ettirebilmek için sergilediği deneyim, donanım ve kabiliyetlerin hepsini kaplayan faaliyetler olarakta tanımlanmaktadır.^{15, 16}

2.2. Mesleki Doyum Kavramı

Meslek doyumu kavramına ilk kez 1920'lerde değinilmiştir. 1930'lu yıllar da yapılan çalışmalar da bireylerin işlerindeki mutluluğunun bireylerin verimliliğini etkilemesi meslek doyumu kavramına önem kazandırmıştır.¹⁷ Meslek doyumu kurum çalışanlarının işlerine yönelik gösterdikleri içsel tepkiyle ilgilidir. Bireyler çalışma hayatlarında, mesleklerine yönelik bir takım tecrübeler edinirler. Bu tecrübeler sonucunda mesleklerine yönelik sorumluluk, davranış ve tutum kazanırlar. Bu haliyle meslek doyumu; çalışanların iş tecrübeleri sonucunda meydana gelen olumlu ruh halleridir.¹⁸ Çalışanların beklentilerinin, ruhsal, fiziksel ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanma düzeyi olarakta tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle yapılan işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla ortaya çıkan hoşnutluk duygusudur.¹⁹

Günümüz de çalışanların daha çok duygularının ön plan da tutulması ve sorunlarına çözüm getirmek amacıyla mesleki doyumuna daha fazla önem verilmiş ve meslek doyumunun sağlanması için yeni yaklaşımları ortaya konmuştur.²⁰

2.3. Mesleki Doyumu Etkileyen Faktörler

Birey iş ortamın da olumlu ya da olumsuz birçok durumla karşılaşır ve değişen bu şartlara kendini adapte etmeye çalışır. Bireylerin işleriyle ilgili pozitif olabilmeleri, işini, iş arkadaşlarını, iş ortamını sevmesi beraberinde yüksek iş doyumunu getirir.

Çalışan bireylerin iş doyumunun sağlanabilmesi için mesleğin getirileri ile bireyin beklentilerin birbiri ile örtüşmesi gerekir. Bağlılık, güven ve mesleki doyumun sağlanması kaliteyi artırır. Fakat doyum yoğun bir programın basit bir sonucu değildir. Bunun için kurum yöneticileri mesleki doyumu artıracak stratejilere odaklanmalıdırlar.²¹

Türkiye’de sağlık kurumlarının temeli olan birinci basamak sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapmakta olan hemşirelerin, sağlık sisteminde önemli bir yerinin olması açısından, yaptıkları işten memnun olmaları ve meslek doyumunun yüksek olması sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması yönüyle önem arz etmektedir.⁴ Sağlık çalışanlarının mesleki doyumlarını etkileyen olumlu ve olumsuz birçok unsur vardır. Mesleki doyumu etkileyen faktörler bireysel ve iş ortamına bağlı faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

2.3.1. Bireysel Faktörler

Mesleki doyumun oluşmasında önemli bir rolü olan bireysel faktörler, kişilerin doğuştan sahip oldukları özelliklerle birlikte yaşamı boyunca elde ettiği kazanımlardır. Kişinin yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, zekâ düzeyi, medeni durumu, değer yargıları, beklentileri ve sosyo-kültürel gibi faktörler bireyin içinde bulunduğu durumu algılanmasını etkilemektedir.²² Bu nedenle kişiden kişiye farklılık gösteren bireysel faktörler insanların iş doyumunu farklı düzeylerde etkilemektedir.²³

2.3.1.1. Yaş

Bireylerin yaşı ve içinde bulunduğu yaş dönemi, kişinin davranışlarını, aldığı kararları ve göstermiş olduğu tutumları doğrudan etkilemektedir. Bu yüzden kişilerin işe karşı davranış ve düşünceleri de yaşa göre farklılık gösterir.²⁴ İleri yaşta ki insanlar iş ile ilgili durumlara daha iyi uyum gösterirler.²⁵ Yaşın ilerlemesiyle birlikte deneyimlerin artması, mesleki konumun yükselmesi ve ödüllerin artması sebebiyle iş doyumunda

artış görülmektedir. Genç çalışanların beklentilerinin yüksek olması, kıdem farkından dolayı düşük gelir düzeyi, işe yeni başlamanın uyumsuzluğu ve deneyimsizliğin vermiş olduğu stres sebebiyle iş doyumunu yaşı ileri olanlara göre daha az olduğu saptanmıştır.²⁶ Yapılan bazı çalışmalarda yaşı daha büyük olanların mesleki doyumun daha az olduğu görülmektedir. Bunun sebebi teknolojinin gün geçtikçe gelişmesi, üretim ve performansa bağlı ölçümler ve iş yükünün artması gösterilmektedir. Yaşlı çalışanların teknolojiye daha geç uyum sağladıkları ve alıştıkları kurulu düzeni değiştirmekte zorlandıkları için iş doyumunda azalma olduğu saptanmıştır.²⁷

2.3.1.2. Cinsiyet

Kişilerin cinsiyetleri mesleğe karşı tutum, davranış ve düşünceleri arasında fark oluşturmaktadır. Yapılan araştırmaların bazılarında da erkeklerin, bazılarında da kadınların mesleki doyum düzeyinin fazla olduğu belirlenmiştir.¹⁹ Bunun yanı sıra eşit şartlar da çalışan kadın ve erkeklerin mesleki doyum konusunda bir farklılık olmadığı da belirlenmiştir.²⁸

2.3.1.3. Medeni Durum

Meslek doyumunu etkileyen diğer bir değişken de medeni durumdur. Yapılan çalışmalarda bekâr bireylerin evlilere göre genel iş doyum düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.²²

2.3.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi mesleki doyumunu doğrudan etkilemektedir. Genel olarak yapılan araştırmalara bakıldığında eğitim düzeyinin artmasıyla meslek doyumunda da artma görülmüştür. Bununla birlikte çalışanların eğitim düzeylerine ve deneyimlerine uygun pozisyonlar da yer almaması mesleki doyumunu azaltmaktadır. Çalışanların yüksek eğitim düzeyinde olması çalışılan kurumlardan beklentilerinin fazla olmasına neden olmaktadır. Deneyimine ve eğitim düzeyine uygun pozisyona getirilen çalışanlardan

beklentiler yüksek olduğunda, beraberinde getirdiği stres ve endişe mesleki iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır.²⁹

2.3.1.5. Kişilik ve Sosyo-Kültürel Faktörler

Kişilik bir kişinin kendine has vasıflarının meydana getirdiği hal, şahsiyet ve kimliktir. Diğer bir deyişle bir kişiyi diğerlerinden ayıran duygusal, davranışsal ve zihinsel özellikler olarak tanımlanmaktadır. Her bireyin düşünce tarzı, tutumu, hal ve hareketleri onu diğer bireylerden farklı kılmaktadır.³⁰

Meslek doyumunu etkileyen diğer bir faktörde sosyo-kültürel çevredir. Kişilerin doğduğu ve büyüdüğü, yaşamlarını devam ettirdiği sosyo-kültürel çevre bireylerin davranışlarını ve tutumlarını değiştirmektedir. Benzer değerlere ve sosyo-kültürel yapıya sahip olan bireylerin daha iyi ilişkiler kurduğu görülmüştür. Böylece kişiler arası ilişkiler ve iletişim daha iyi olmakta buda mesleki doyumunu beraberinde getirmektedir.²²

2.3.2. İş Ortamına Bağlı Faktörler

Çalışan bireylerde mesleki doyumun sağlanması için kurumların çalışanlarına maddi ve sosyal imkânlar sağlaması gerekmektedir. İşin genel yapısı, çalışan bireylere sağladığı sosyal ve ekonomik kazanımlar, çalışma arkadaşları, iletişim ve çalışma koşulları etkili faktörlerdir. Bu faktörler çalışan bireylerin mesleki doyumunu yükseltmek için yöneticiler tarafından kullanılmaktadır. Yönetimin amacı bu değişkenleri çalışan bireylerin beklenti ve ihtiyaçlarına yönelik yöneticinin cevap verebileceği bir kanal olarak kullanmaktır.³¹

2.3.2.1. Ücret ve Ödülleme

Mesleki doyumunu etkileyen kurumsal faktörlerden en önemlilerinden biri ücrettir. Çalışanların yaptıkları iş karşılığında kurumlardan beklediği bir ücret vardır. Yüksek ücret alan her çalışanın mesleki doyumunu yüksektir demek doğru değildir. Çalışanların söz konusu beklentiyi oluştururken kullandıkları ölçüt aynı işi yapan diğer çalışanlarla

kıyaslamadır. Dolayısıyla mesleki doyum açısından alınan ücretin diğer çalışan bireylere göre yüksek olması değil dengeli olması daha önemlidir.⁷ Çalışanların maddi doyumsuzluğu performansı azaltmakta istifa ve işe devamsızlığı artırmaktadır. Buda çalışanların mesleki doyumunu azaltmaktadır. Bununla birlikte çalışanların yöneticiler tarafından ödüllendirilmesi ve ödüllendirme yapılırken adil olunması mesleki doyumunu ve performansı artırmaktadır.²¹

2.3.2.2. İşin Toplum Tarafından Genel Algılanması ve Özellikleri

Toplumsal mesleklere karşı bakış açısı ve genel tavrı mesleki doyumunu olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Bireylerin mesleğinin herkesin idealinde ve saygın bir meslek grubu olması mesleki doyumunu da artırmaktadır. Yapılan işin çalışanın gelişimine fırsat vermesi de birer doyum nedenidir.³²

İşin zorluk derecesi de mesleki doyumunu etkilemektedir. Çalışan bireylerin başarıma istekleri ve bu başarıyı topluma gösterme girişimleri vardır. Zihinsel olarak zorluk derecesi yüksek olan bir işi başarmak mesleki doyumunu da beraberinde getirecektir. Bunun yanında fiziksel zorluğu olan işler mesleki doyumunu olumsuz etkilemektedir. Aşırı ağır, yıpratıcı ve yorucu işler yapmak toplum tarafından takdir edilmek için yeterli değildir. Buda beraberinde mesleki doyumsuzluğu getirmektedir.³³

2.3.2.3. Fiziksel Çalışma Koşulları

İş ortamı çalışanın motivasyonunu ve performansını doğrudan etkilemektedir. Fiziksel koşullar çalışan bireyin rahatını ve konforunu sağlaması, çalışanın kendini önemli hissedeceği şekilde tasarlanması kişilerin meslek doyumunu olumlu etkilemektedir. Başka bir deyişle çalışılan ortamın ses seviyesi, ışık düzeyi, yerleşim şekli, ortamın ısı düzeyi, havalandırması, temizliği gibi faktörler ihtiyacı karşılar düzeyde ise bireyin verimliliği ve performansı artar buda mesleki doyumunu beraberinde getirmektedir. Fiziksel çalışma koşullarının olumsuz olması (sıcak veya soğuk iş ortamı,

aşırı gürültülü) çalışan bireylerin bedensel olarak baskı hissetmesi nedeniyle stres yaşamaları meslek doyumunu azaltmaktadır.³⁴

2.3.2.4. Çalışma Arkadaşları

Gün içinde çoğu zaman aile üyelerinden daha çok görülen çalışma arkadaşlarıyla kurulan olumlu ilişkiler kişilerin mesleki doyumunu olumlu etkilemektedir. Kişiler işbirliği yapabildiği, dayanışma içinde oldukları ve bir arada olmaktan hoşlandıkları bireylerle çalışmaktan zevk alırlar. İş gören çalışma arkadaşlarıyla birlikte sosyal bir grup oluşturmakta ve grubun bir parçası olma ve kabul görme gibi ihtiyaçlarını gidermektedir. İyi bir çalışma grubu, işi zevkli hale getirebilir. Buda hem verimliliği hem de meslek doyumunu artırmaktadır. Öte yandan iletişim kurulması ve anlaşılması güç kişilerle çalışmak meslek doyumunu azaltmaktadır.³⁵

2.4. İletişim Kavramı

İletişim kavramı, Latince de ‘ortak’ anlamına gelen ‘communis’ kökünden türetilmiştir. İletişim, İngilizce deki ‘communication’ kelimesinin Türkçe’deki karşılığı olarak kullanılmaktadır. Kişilerin toplum içerisinde var olan kuralları, inançları ve değerleri iletilmesi iletişimle gerçekleşmektedir.¹⁰

Bireyler; duygularını, düşüncelerini, ihtiyaçlarını, hislerini ve isteklerini ifade ederken sürekli iletişim içindedir. İletişim, bireylere hayati ihtiyaçlar gibi gerekli bir ihtiyaçtır. Kişiler iş hayatında ve sosyal hayatında çevresiyle iletişim halindedir. Geçmişten bugünlere gelen toplumsal değerler, bilgi ve beceriler iletişim yolu ile ulaşmıştır. Bireylerin hayatını devam ettirebilmesi için iletişime ihtiyaçları vardır.³⁶

İletişim, herkes tarafından bilinen fakat az kişinin doyurucu bir şekilde ifade edebildiği bir kavramdır.³⁷ İletişimin olması için karşılıklı iki birim mesaj alışverişinde olmalıdır. Bu mesajların açık ve anlaşılır biçimde alınıp yollanması gerekmektedir. Bir diğer ifadeyle, kaynak ve alıcı mesajı aynı anda değerlendirmelidir. Burada kaynak

mesajı yollayanı, alıcı ise mesaja muhatap olanı temsil etmektedir. Kişiler hayatının her anında iletişim halindedir. İki kişi birbirini farketdiği anda beden dili ile mesajlar vermeye başlar. İletişim yazı, okuma, konuşma, dinleme, hareket veya hareketsizlik şeklinde gerçekleşmektedir.³⁸

Sonuç olarak iletişim duyguların, düşüncelerin, becerilerin ve bilgilerin paylaşıldığı, aktarıldığı ve bağlantı kurulduğu bir süreçtir. Başka bir ifadeyle iletişim, toplumun temelini oluşturarak, kurumsal ve yönetsel yapının işleyişinin düzenli olmasını sağlayan bir araç, sosyal süreçler bakımından zorunlu bir bilim, bireysel davranışları görüntüleyen ve sosyal uyum için önem arz eden bir sanattır.³⁹

2.5. İletişimin Amacı ve Önemi

İletişim, insan olmanın bir gereği ve çevredeki insanlarla ilişki kurma şeklidir. Başarıya ulaşmak, yeme, içme ve barınma gibi temel ihtiyaçlarımızı gidermek, başkaları ile etkileşimde bulunmak ve yararlanmak, duygu ve düşünceleri paylaşmak için iletişim kurmak gerekir. Bireysel olarak ihtiyaçlarımızı karşılamamanın yanında toplumsal hayatımızın gerektirdiği ihtiyaçları karşılamayı da sağlar. İletişim, toplumun toplum olmasına katkı sağlayan, kültürel değerleri öğrenme ve gelecek nesillere aktarma da önemli bir unsurdur.⁴⁰

İnsanlar iletişim kurmak için var olduğu günden bugüne çeşitli araçlara başvurmuştur. İletişim tekniklerini bilmek ve uygulamak mutlu ve başarılı olmamız için önemlidir. İletişimin en sade araçlarından biri olan kelimeler ve işaretlere dayalı konuşma ve yazı dilinin dışında, beden dili, mimik hareketleri, sessiz kalma, dokunma gibi sözsüz anlatımlar da kullanılmaktadır. Teknolojinin gelişmesine bağlı olarak iletişim daha kolay ve hızlı olmaktadır. Aynı zaman da iletişimi kitle iletişimine çevirmiştir. Günümüzde radyo, televizyon, telefon, telgraf, internet, bilgisayar, posta, uydular ve e-posta iletişimin vazgeçilmez parçaları olmaktadır.⁴¹

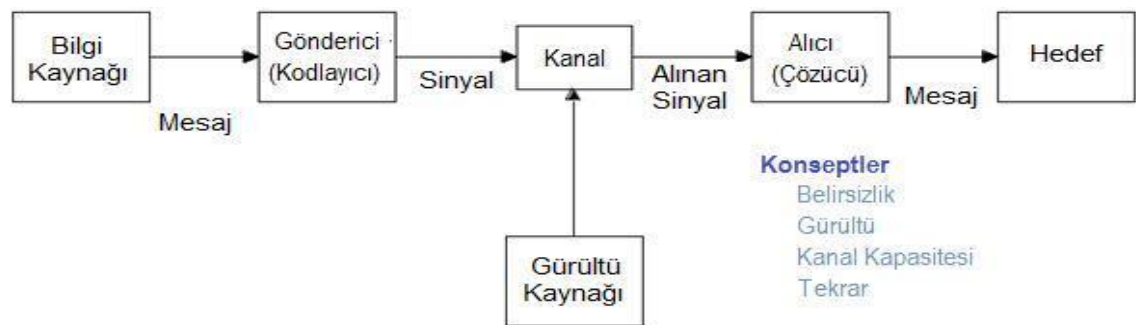
İletişim tüm sosyal sistemler, insanlar ve kurumlar için önemli bir unsurdur. Özellikle paylaşmanın iletişimle olabilmesi ve bilginin büyük bir güç kaynağı olması önemini daha da artırmıştır. Kurumlar belli bir amacı gerçekleştirmek için bir araya gelirler. Grupların amaca yönelik hareket etmesi ve amaca yönelmesi için iletişim önemli bir unsurdur.⁴²

Sonuç olarak iletişim insanların varlıklarını sürdürme biçimidir ve yaşamsal bir ihtiyaçtır. Yaşam boyu devam eden bir süreçtir ve insanoğlunun gelişimi ile beraber iletişim de gelişmektedir.⁴³

2.6. İletişim Süreci ve Temel Öğeleri

İletişim mesaj gönderenle mesajı alan arasındaki dinamik bir süreçtir. İletişim anlık değildir, bir anda olup bitmez, belli bir süreç içinde oluşmaktadır. İletişim ilişkilerin belli bir düzen içerisinde gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. İletişimin sağlanması için en az üç öge gerekmektedir. Bunlar gönderici, alıcı ve gönderici-alıcı arasındaki mesajdır. İletişim süreci göndericinin ileteceği mesajı kodlamasıyla başlar. Alıcı mesajı algılar, yorumlar ve göndericiye geri bildirimde bulunur. Gönderen ve alıcı birbirini anlayıp gönderilen mesaj doğrultusunda bir davranış gerçekleştirilebilirse iletişim süreci tamamlanmış olur.⁴⁴

İletişim sürecinde kullanılan en yaygın model Shannon-Weaver modelidir. Shannon-Weaver modeli iletişim öğelerini bir süreç içinde tanımlamaktadır. Model, aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 2.1. Shannon-Weaver modeli⁴⁵

İletişim sürecinin ögeleri, iletişimin temel özelliklerini de oluşturmaktadır.

İletişim ögeleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- Kaynak (mesajı gönderen)
- Alıcı (mesajın hedefi)
- Mesaj (verilen mesaj)
- Kanal (mesajı ileten ortam)
- Geri bildirim

2.6.1. Kaynak

Bireyler bilgilerini, birikimlerini, duygu ve düşüncelerini kelimelerle, jest ve mimikleriyle, rakamsal ifadelerle ve sembollerle karşısındakine aktarmaktadır. İletişim de aktarım da bulunan kişiye kaynak yani gönderici denilmektedir. Kaynak tarafından gönderilen mesaj anlaşılır ve açık olmalıdır. Alıcının mesajı doğru algılaması gerekmektedir. Doğru algılanmayan mesaj iletişim sürecini bozmaktadır. Bu nedenle kaynak en önemli basamaktır. Kaynak sadece mesaj göndermekle kalmayıp, geri bildirimi de doğru yorumlamalıdır.⁴⁶

Kaynak; tek bir kişi olduğu gibi kurumsal bir yapı olan gazete, radyo, televizyon ve internette olabilmektedir. Mesaj, kaynaktan alıcıya sözle, işaretle ve yazıyla iletilir. İletişim de kaynağın güvenilir olması, alıcıyı etkileyebilmesi için çok önemlidir.⁴⁷

2.6.2. Mesaj/İleti

Mesaj, kaynaktan alıcıya gönderilen duygu, düşünce ve bilginin kaynak tarafından kodlanmış halidir. Kaynak ile hedef arasındaki ilişkiyi sağlayan temel öge mesajdır. Bu nedenle iletişim sürecinin merkezi olmaktadır. Mesaj da kullanılan semboller görsel, işitsel veya sözel olabilir. Sağlıklı bir iletişimin kurulabilmesi için iletinin gönderilmesinde kullanılan semboller anlamlı olmalı ve hedef kitleye birşeyler ifade etmesi gerekir.⁴⁸

2.6.3. Alıcı

Alıcı kaynağın iletmek istediği mesajı alan ögedir. Etkili iletişimin ölçütlerden en önemlisi iletilen mesajların ne kadar olduğu değil, mesajların alıcıya ne ölçüde ulaştığı ve ne anlaşıldığıdır. Alıcı mesajı algılamaya istekli olmalı, geri bildirimde bulunabilmeli ve kaynak özelliği taşıyıp geri dönüş, bildirim veya tepkiyi iletebilmelidir.⁴⁶

2.6.4. Kanal

Kanal, iletinin gönderici ile alıcı arasında hedefe ulaşmak için kullanılan bir yoldur. Bunlar işitsel, görsel veya dokunsal olabilir. Örnek olarak beden dili, ses, TV, internet, telefon, resim, broşür vb. verilebilir. İletişim sürecinin etkili olabilmesi için kanal seçimi çok önemlidir. Alıcıda istenilen etkiyi yaratabilmek için alıcının özellikleri kanal seçiminde göz önünde bulundurulması gerekir.³⁹

2.6.5. Geri Bildirim

Geri bildirim (feedback) göndericinin gönderdiği mesajın alıcı üzerinde oluşturduğu etkiye karşı alıcının göstermiş olduğu tepkidir. İletişim mesajların gönderici ve alıcı arasında gidip gelmesi sürecidir. Geri bildirim yapılmayan, tek taraflı mesaj iletimi, iletişim değildir.⁴⁹

Göndericinin amacı kaynak tarafından, gönderdiği mesaja yüklediği anlamın doğru olarak anlaşıldığının geri bildirim yapılması gerekir. Bu amacın gerçekleşebilmesi alıcının gönderilen mesaja vereceği tepkiler belirler. Buna bağlı olarak kaynak alıcının verdiği tepkiye göre iletişim sürecinde ve mesajın içeriğinde değişiklik yapılabilecek uygun şartları sağlamış olacaktır.⁵⁰

2.7. İletişim Becerileri

İletişim becerileri, bireylerin ihtiyaçlarını, isteklerini, memnuniyetlerini, şikâyetlerini, haklarını ve yükümlülüklerini dile getirirken diğer bireylerinde benzer

gereksinimlerine, isteklerine, şikâyetlerine, memnuniyetlerine ve haklarına zarar vermemesi için başkalarıyla açık iletişim kurabilmesidir.⁵¹ Başka bir tanıma göre kişilerin iletmek istediği mesajın doğru kodlanması, iletmesi ve alıcının mesajı doğru bir şekilde anlamlandırmasına yarayan ve geri bildirimde bulunma becerisinin bütünü olarak tanımlanmaktadır.⁵²

İletişim becerisinin iyi olmasında empati kurma ve iyi dinleme çok önemlidir. İletişim kuramlarına göre iletişim becerileri doğuştan değil sonradan kazanılan bir davranıştır. İletişim becerisine sahip olan kişilerin özgüveni daha yüksektir ve duygularını daha rahat ifade edebilirler. Böylece hayatın her anlamında pozitif geri dönüşümler alırlar.⁵³

İletişim karşılıklı olması nedeniyle her iki tarafın da iletişim becerileri yönüyle etkin bir iletişime geçmesi durumunda etkili bir iletişimden söz edilebilir. Özellikle insanlarla sürekli iletişim halinde olan mesleklere sahip olan kişilerin başarı düzeyleri etkili iletişim becerilerini kullanmalarına bağlıdır. Fakat başkalarıyla iyi iletişim kurmak için öncelikle kişilerin kendileriyle çok iyi iletişim kurması gerekmektedir. İletişim becerisine sahip bireyler hem kendi iç dünyasını, hem de iletişim kuracağı bireylerin davranışlarını gerçekçi bir şekilde değerlendirmektedir. İletişim kurduğu kişiyi iyi okuyabilen kişi, karşısındakinin davranışlarına göre tecrübelerini, nasıl bir iç dünyasının olduğunu ve yaşantılarının neler olduğunu farkına varmaktadır.⁹

İletişim becerileri sonuç olarak “empati ve saygının temelinde, duyguları ve düşünceleri karşıdaki bireye iletebilme, başkalarını rencide etmeden kendi haklarını koruyabilme, etkili dinleyebilme, sözsüz mesajlar ile sözlü mesajlar arasında tutarlılık sağlayabilme şeklinde, kişilerin karşısındakine doyum veren ilişkiler kurabilmesini sağlayabilen ve kişilerin toplum içinde yaşamasını kolaylaştıran davranışlar” olarak tanımlanmaktadır.⁵⁴

2.8. İletişim Becerilerinin Türleri

İletişimi daha etkili kılmak ve kolaylaştırmak için iletişim becerilerinin etkili kullanılması önemlidir. İletişim becerileri, genel olarak iki kategoride toplanmaktadır. Bunlar sözlü iletişim becerileri ve sözsüz iletişim becerileridir.⁵⁵

2.8.1. Sözlü İletişim Becerileri

Sözlü iletişim becerileri duygu, düşünce ve gereksinimlerin dile getirilmesi açısından önemli yer tutmaktadır. Sözel iletiler iletişim becerileri güçlü ve hitap etme yönü kuvvetli bireyler tarafından etkili kullanıldığında alıcı da uzun süreli ve yönlendirici bir etki bırakmaktadır. Bu nedenle bireylerin sözel iletileri karşı tarafa aktarırken etkili sözlü iletişim becerilerine sahip olması gerekmektedir.⁵⁶ Sözlü iletişim becerilerinde empati kurma ve konuşma becerisi önemli iki önemli unsurdur.

2.8.1.1. Konuşma Becerileri

İnsanlar ilişkilerini devam ettirebilmek için en fazla konuşma becerisine ihtiyaç duyarlar. Bireylerin iş ve özel hayatlarında kararlar alırken etkili, anlaşılır ve güzel konuşmalar yapmaları gerekmektedir. Hayatımızın ayrılmaz bir parçası olan konuşma; duyguların, düşüncelerin ve bilgilerin seslerden oluşan dil aracılığıyla karşı tarafa aktarılması sürecidir.⁶³ Konuşmada; dinlemeyi öğrenmek, korkuyu yenmek, mesaja inanmak, konuşmaya başlamadan önce düşünmek, önemli olan noktaları tekrarlamak ve alıcının beklentilerinin neler olduğunu öğrenmek dikkat edilmesi gereken noktalardır.⁵³

2.8.1.2. Empati Kurma

Empati tanımı ilk olarak 1887 'de Alman Psikolog Lipps tarafından “bir kişinin kendi farkındalığını kaybederek, başka bir şeyle kaynaşması” şeklinde tanımlanmıştır. Empati, bir kişinin kendini karşıısındaki kişinin yerine koyarak, olaylara onun bakış açısı ile bakması ve o kişinin duygu ve düşüncelerini doğru olarak anlaması ve bu durumu iletmesi sürecidir.⁵⁷ Empatinin bilişsel ve duygusal iki yönü vardır. Duygusal yönü

“onun gibi hissetmektir” bilişsel yönü ise “onu anlamaktır” şeklinde ifade edilmektedir.⁵⁸

Empati kurulması iletişimin en önemli aşamalarındandır. Empati kurabilme kişisel bir iletişim becerisidir. Empati kurabilen insanlar eksiklerini daha iyi görebilmekte ve iletişimi daha iyi yapılandırmaktadır. Bu kişiler iletişime açık, sürekli gelişmeye ve daha iyiye yöneltilmesi açısından çaba göstermektedir. Kişilerin empati kurma becerisi daha sağlıklı iletişim kurulabilmesi için gereklidir. Kurumların da bu konu da eğitim vermeleri örgütsel iletişimin de güçlendirilmesi açısından önemli yer tutmaktadır.⁵⁹

2.8.2. Sözsüz İletişim Becerileri

Bireyler iletişim kurarken vermek istediği mesajı sadece sözlü iletişim ile vermez; sözsüz iletişim de kurabilirler. Sözsüz iletişim; söz ve sözcük gerektirmeksizin jest, mimik, göz teması gibi beden dilimiz ile karşı tarafa ilettiğimiz mesajlardır. Kişiler sözsüz iletişim becerilerini kullandıklarını fark etmeseler de istemsiz ve ani olarak sözsüz iletişim becerilerinden faydalanmaktadırlar.⁶⁰

Sözsüz iletişim becerisine sahip olan kişiler iletişim kurduğu bireylerle doğru göz teması kurabilmekte, karşı tarafı rahatsız etmeyecek bir mesafede durabilmekte, yüz ifadelerini canlı tutabilmekte, karşı tarafa yönelerek onlarla iletişim halinde olduğunu belirtmekte, mimik ve jestlerini orantılı bir şekilde kullanabilmekte, dış görünüşü ile karşı tarafa güven vermekte ve bedensel temasını uygun kullanabilmektedirler.⁶¹

2.9. İletişim Becerilerinin Hemşirelik Açısından Önemi

Kişilerin hayatının bir parçası olan iletişim, özellikle bireylerin başkalarına bağımlı olduğu hastalık dönemlerinde daha çok önem kazanmaktadır. Hasta bireyler, hastalığın getirdiği fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklarla baş edebilmek için hemşirenin yardımına gereksinim duymaktadır.⁵³

Imogine King hemşireliği “her yaştan ve sosyo-ekonomik gruptan bireylere sağlık ve hastalık durumlarında, günlük yaşamlarını sürdürebilmeleri için temel gereksinimlerini karşılayabilmelerinde yardımcı olmaktır” şeklinde tanımlamaktadır. Bu yardım hemşire ve bireyler arasında ki etkili iletişimle gerçekleşmektedir. Hastalar yaşadıkları sorunları, tedavisinde aklına gelen her türlü sıkıntıları hemşirelerle paylaşmaktadır.⁶²

Hemşirelik mesleği günün 24 saatinde hizmet sunmakta ve diğer sağlık üyelerinden daha yakın olması hemşireye ek sorumluluklar yüklemektedir. Hemşire öncelikle hastayı bütüncül bir yaklaşımla değerlendirmesi gerekmektedir. Hastanın gereksinimlerini saptamak, tanısında ve tedavisinde gerekli olan işbirliğini sağlamak amacıyla hastayı iyi anlamak ve kendisini de iyi anlatması gerekmektedir. Hemşireler hastayı doğru algılamalı, anlamalı, açık ve anlaşılır olmalıdır. Hastalar hemşire ile kurdukları iletişim de anlaşıldığını ve ilgilenildiğini hissederse kaygıları ve stresi azalır.⁶³

Hastalarla sağlıklı ve etkili kurulan iletişim kendilerini daha rahat ifade etmelerini sağlayacak ve kurumun hasta memnuniyetini artıracaktır. Hastanın kendini rahat hissetmesi tedavi sürecinde pozitif yönde iyileşme sağlayacaktır.¹⁴

3. MATERYAL VE METOT

3.1. Araştırmanın Türü

Çalışma tanımlayıcı türde yapıldı.

3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Zaman

Çalışma Erzurum ilinin merkezinde yer alan Palandöken, Aziziye ve Yakutiye Toplum Sağlığı Merkezlerinde ve bu merkezlere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde gerçekleştirildi. Veriler 10.09.2016-01.01.2017 tarihleri arasında toplandı.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini Palandöken, Aziziye ve Yakutiye Toplum Sağlığı Merkezlerinde ve bu merkezlere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde görev yapmakta olan 158 hemşire, örneklemi ise çalışmaya katılmayı kabul eden 111 hemşire oluşturdu.

3.4. Veri Toplama Araçları

Çalışmada kullanılan veri toplama araçları olarak hemşirelerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, çocuk sayısı, gelir düzeyi, mesleki çalışma yılı ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu bilgilerini içeren soru formu, mesleki doyum ölçeği ve iletişim becerileri envanteri kullanıldı.

Mesleki Doyum Ölçeği: Sevim, Kuzgun ve Hamamcı (1999) tarafından geliştirilmiş olan mesleki doyum ölçeği, 1 ile 5 arası puanlama yapılan 20 maddelik likert tipi bir ölçektir. Maddeler bireylerin mesleklerinin yeteneklerine ve ilgisine uygunluğu, mesleklerine karşı sorumluluk üstlenme, gelişme ve ilerleme olanakları ile alakalıdır. Mesleki doyum ölçeğinden alınacak en yüksek puan 100, en düşük puan ise 20'dir. Puanların yükselmesi mesleki doyumunu da yükseltmektedir. Sevim, Hamamcı ve Kuzgun (1999) tarafından mesleki doyum ölçeğinin geçerliliğini belirlemek amacıyla faktör analizi kullanılmış ve ölçek maddeleri “niteliklere uygunluk” ve “gelişme isteği” olarak ikiye ayrılmaktadır. Mesleki doyum ölçeğinin toplamı için Cronbach Alfa

katsayısı 0.90'dır.⁶⁴ Bu çalışma da mesleki doyum ölçeğinin cronbach alfa katsayıları incelendiğinde mesleki doyum ölçeğinin niteliklere uygunluk boyutu 0.779, gelişme isteği boyutu 0.792 ve mesleki doyum ölçeği toplamı 0.848 bulunmuştur.

İletişim Becerileri Envanteri: Kişilerin iletişim kurarken sahip olunan iletişim becerisi seviyesini belirlemek amacıyla Balcı ve Ersanlı (1998) tarafından geliştirilmiştir. Envanter 45 maddelik likert tipi bir ölçektir. Envanter, iletişim becerilerini; davranışsal, bilişsel ve duygusal boyutlarına göre değerlendirmektedir. Derecelendirme şu şekilde olmaktadır; “her zaman= 5”, “genellikle= 4”, “bazen= 3”, “nadiren= 2” ve “hiçbir zaman= 1” anlamına gelmektedir. Olumsuz maddeler tersten kodlanmaktadır. Ölçekte puanlar en düşük 45, en yüksek 225'dir. Ölçek 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyutlarıdır. Alt ölçekler ayrı ayrı değerlendirilebilmektedir. Aynı zamanda ölçeğin toplam puanına da bakarak kişilerin genel iletişim beceri düzeyi belirlenebilmektedir. Alt ölçeklerde puanlar en düşük 15, en yüksek 75'tir. Alt ölçekteki puanlar hangisinde daha yüksek ise iletişim becerisi de o alt boyutta yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir. Envanterin hepsi içinde, puanların yüksek olması o kişilerin iletişim becerisi seviyesinin yüksek olduğunu belirtmektedir. Envanterin iç tutarlılığını tespit etmek amacıyla Cronbach Alpha kat sayıları hesaplanmış ve 0.72 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada iletişim becerileri envanterinin cronbach alfa katsayıları incelendiğinde İBE'nin zihinsel boyutu 0.917, duygusal boyutu 0.653, davranışsal boyutu 0.738 ve iletişim becerileri envanteri toplamı 0.797 bulunmuştur.

3.5. Verilerin Değerlendirilmesi

Verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Science) 22.00 istatistik programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde, hemşirelerin mesleki doyum ve iletişim becerileri düzeylerini belirlemek için ölçeklerden elde edilen

puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri, mesleki doyum ölçeğinin alt boyutları ile iletişim becerileri envanterinin alt boyutlarının hemşirelerin tanıtıcı özellikleri ile ilişkisini belirlemek üzere parametrik ve nonparametrik testler kullanılmış olup, iki gruplu değişkenlerde bağımsız örneklem T testi ve Mann Whitney U testi, ikiden fazla gruplu değişkenlerde Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Sonucu anlamlı çıkanların hangi düzeyde olduğunu belirlemek için ileri analiz olarak Dunnet T3 Post Hoc testi yapılmıştır. Mesleki doyum ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi ve Basit Doğrusal Regresyon Analizi, otokorelasyonu belirlemek amacıyla Durbin-Watson testi kullanılmıştır.

3.6. Araştırmanın Etik İlkeleri

Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmanın yapılması için tez konusu kararı (Ek:Yönetim Kurulu Kararı), etik kurul izni ve Halk Sağlığı Kurumundan araştırma izni (Ek:Komisyon Kararı) yazılı olarak alındı. Araştırmaya katılan kişilerin bilgileri gizli tutulup ve sadece araştırma için kullanıldı. Araştırmaya katılan kişilerin zarar görmemesi gözetildi.

3.7. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın Palandöken, Aziziye ve Yakutiye ilçelerindeki Toplum Sağlığı Merkezleri (TSM) ve bu TSM lere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde (ASM) yapılmış olması araştırmanın sınırlılığıdır.

4. BULGULAR

Hemşirelerin tanıtıcı özellikleri Tablo 4.1’de belirtilmiştir.

Tablo 4.1. Araştırmaya Alınan Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri ile İlgili Bulgular

		S	%
Yaş	25 yaş ve altı	39	35.1
	26-30	43	38.7
	31-35	11	9.9
	36-40	9	8.1
	41 yaş ve üzeri	9	8.1
Cinsiyet	Kadın	85	76.6
	Erkek	26	23.4
Eğitim Durumu	Lise	30	27.0
	Ön lisans	30	27.0
	Lisans	49	44.1
	Lisans Üstü	2	1.8
Aylık Geliri	2000 TL ve altı	3	2.7
	2001-3000 TL	43	38.7
	3001 TL ve üstü	65	58.6
Medeni Durum	Evli	61	55.0
	Bekâr	50	45.0
Çocuk Sayısı	1 çocuk	13	11.7
	2 çocuk	26	23.4
	3 çocuk	8	7.2
	4 çocuk	2	1.8
Toplam Çalışma Süresi	1-5 yıl	54	48.6
	6-10 yıl	40	36.0
	11 yıl ve üzeri	17	15.3
Mevcut İşindeki Çalışma Süresi	Bir- Beş yıl	75	67.6
	Altı-On yıl	25	22.5
	11 yıl ve üzeri	11	9.9
Yaptığı işin eğitime uygun olma durumu	Uygun	99	89.2
	Uygun değil	12	10.8
İletişim becerileri ile ilgili eğitim alma durumu	Alan	71	64.0
	Almayan	40	36.0

Tablo incelendiğinde araştırmaya alınan hemşirelerin %38.7’si 26-30 yaş, %76.6’sı kadın, %44.1’i lisans mezunu, %58.6’sının aylık geliri 3001 tl ve üstünde,

%55'i evli, %23.4'ünün çocuk sayısı 2, %48.6'sının toplam çalışma süresi 1-5 yıl, %67.6'sının mevcut işindeki çalışma süresi 1-5 yıl, %89.2'si yaptığı iş eğitime uygun buluyor ve % 64'ü iletişim becerileri için kurs ve eğitim almış olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin, niteliklere uygunluk boyutu ve gelişme isteği boyutu, mesleki doyum ölçeği toplam, zihinsel boyut, duygusal boyut, davranışsal boyut, iletişim becerileri envanteri toplam puanlarına göre aritmetik ortalaması ve standart sapması Tablo 4.2'de verilmiştir.

Tablo 4.2. Hemşirelerin Mesleki Doyum Ölçeği ve İletişim Becerileri Envanteri Toplam ve Alt Boyut Puanları Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapması

MDÖ Toplam ve Alt Boyutları	N	Minimum	Maximum	X±s.s
Niteliklere Uygunluk boyutu	111	16	57	38±7.5
Gelişme İsteği boyutu	111	10	35	24.1±5.3
Mesleki Doyum Ölçeği toplam	111	26	92	62.2±11
İBE Toplam ve Alt Boyutları	N	Minimum	Maximum	X±s.s
Zihinsel boyutu	111	37	70	52.6±6.5
Duygusal boyutu	111	25	69	50.8±8
Davranışsal boyutu	111	37	73	54.3±8.4
İletişim Becerileri Envanteri toplam	111	117	203	158.2±20.7

Tablo incelendiğinde niteliklere uygunluk boyutunun puan ortalamasının 38.04±7.54, gelişme isteği boyutunun puan ortalamasının 24.17±5.35, mesleki doyum ölçeği toplam puan ortalamasının 62.21±11.12, zihinsel boyutun puan ortalamasının 52.67±6.51, duygusal boyutun puan ortalamasının 50.88±8.03, davranışsal boyutun puan ortalamasının 54.34±8.42, iletişim becerileri envanteri toplam puan ortalamasının 158.24±20.75 olduğu görülmektedir (Tablo 4.2).

Mesleki doyum ölçeği toplam ile iletişim becerileri envanteri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla pearson korelasyon analizi yapılmıştır (Tablo 4.3).

Tablo 4.3. Mesleki Doyum Ölçeği ile İletişim Becerileri Envanteri Arasındaki İlişki

		Zihinsel Boyut	Duygusal Boyut	Davranışsal Boyut	İletişim Becerileri Envanteri toplam
Niteliklere Uygunluk Boyutu	r	0.149	0.271**	0.216*	0.238*
	p	0.119	0.004	0.023	0.012
Gelişme İsteği Boyutu	r	0.521**	0.462**	0.572**	0.572**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000
Mesleki Doyum Ölçeği	r	0.352**	0.406**	0.422**	0.436**
	p	0.000	0.000	0.000	0.000

(*) p<0.05 (**) p<0.001

Mesleki doyum ölçeğinin niteliklere uygunluk boyutu puanları ile, iletişim becerileri envanterinin duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü doğru yönde anlamlı bulundu. Mesleki doyum ölçeğinin gelişme isteği boyutu puanları ile, iletişim becerileri envanterinin zihinsel boyutu, duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü doğru yönde anlamlı bulundu. Mesleki doyum ölçeğinin toplam puanları ile, iletişim becerileri envanterinin bilişsel boyutu, duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü doğru yönde anlamlı bulundu (Tablo 4.3).

İletişim becerileri puanlarının mesleki doyum puanlarını yordama gücünü anlamak amacıyla basit doğrusal regresyon analizi uygulandı (Tablo 4.4).

Tablo 4.4. İletişim Beceri Puanlarının Mesleki Doyum Puanlarını Yordamasına Bağlı Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata	Beta	T	p
Sabit	30.792	8.072		3.815	0.000
Zihinsel Boyut	0.597	0.152	0.352	3.921	0.000
R=0.352	R ² =0.124				
F _(1, 109) =15.378	p=0.000				
Sabit	33.535	6.259		5.358	0.000
Duygusal Boyut	0.564	0.122	0.406	4.637	0.000
R=0.406	R ² =0.165				
F _(1, 109) =21.499	p=0.000				
Sabit	31.936	6.310		5.061	0.000
Davranışsal Boyut	0.557	0.115	0.422	4.854	0.000
R=0.422	R ² =0.178				
F _(1, 109) =23.564	p=0.000				
Sabit	25.473	7.315		3.482	0.001
İletişim Becerileri Toplam	0.233	0.046	0.436	5.065	0.000
R=0.436	R ² =0.191				
F _(1, 109) =25.651	p=0.000				

Otokorelasyonun varlığını belirlemek amacıyla Durbin-Watson (D-W) testi yapılmıştır. D-W değeri 1.681 olarak bulunmuş ve bulunan bu değer 2'ye yakın olduğu için otokorelasyon olmadığı söylenebilir. Çoklu bağlantı sorunu belirlemek için tolerans değerlerine bakılmış ve tüm tolerans değerlerinin (1 - R²)'den büyük olduğu görüldü.

Tablo incelendiğinde iletişim becerileri envanterinin zihinsel boyutu değişkeni ile hemşirelerin mesleki doyumunu arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır (R=0.352, R²=0.124, p<0.05). Zihinsel boyut değişkeni mesleki doyumun toplam varyansının %12'sini açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre mesleki doyum üzerinde zihinsel boyut değişkeni etkilidir. Regresyon katsayılarının anlamlılığını belirlemek için t testi sonuçlarına bakılmış ve zihinsel boyut değişkeninin mesleki doyum üzerinde düşük düzeyde anlamlı bir yordayıcı olduğu bulunmuştur (Tablo 4.4).

Hemşirelerin iletişim becerileri envanterinin duygusal boyutu değişkeni ile hemşirelerin mesleki doyumunu arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır

($R=0.406$, $R^2=0.165$, $p<0.05$). Duygusal boyut değişkeni mesleki doyumun toplam varyansının %17'sini açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre mesleki doyumdu duygusal boyut değişkeni etkilemektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığını belirlemek için t testi sonuçlarına bakılmış ve duygusal boyut değişkeninin mesleki doyum üzerine düşük düzeyde anlamlı bir yordayıcı olduğu bulunmuştur (Tablo 4.4).

Hemşirelerin iletişim becerileri envanterinin davranışsal boyutu değişkeni ile hemşirelerin mesleki doyumunu arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($R=0.422$, $R^2=0.178$, $p<0.05$). Davranışsal boyut değişkeni mesleki doyumun toplam varyansının %18'ini açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre, mesleki doyum üzerinde davranışsal boyut değişkeni etkilidir. Regresyon katsayılarının anlamlılığını belirlemek için t testi sonuçlarına bakılmış ve davranışsal boyut değişkeninin mesleki doyum üzerinde düşük düzeyde anlamlı bir yordayıcı olduğu bulunmuştur (Tablo 4.4).

Hemşirelerin iletişim becerileri envanterinin iletişim becerileri toplam puanı değişkeni ile hemşirelerin mesleki doyumunu arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($R=0.436$, $R^2=0.191$, $p<0.05$). İletişim becerileri toplam puanı değişkeni mesleki doyumun toplam varyansının %19'unu açıklamaktadır. Bu sonuçlara göre, mesleki doyum üzerinde iletişim becerileri toplam puanı değişkeni etkilidir. Regresyon katsayılarının anlamlılığını belirlemek için t testi sonuçları bakılmış ve iletişim becerileri toplam puanı değişkeninin mesleki doyum üzerinde düşük düzeyde anlamlı bir yordayıcı olduğu bulunmuştur (Tablo 4.4).

Araştırma kapsamına alınan, hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre mesleki doyum ölçeği puanları açısından farklar Tablo 4.5'de verilmiştir.

Tablo 4.5. Hemşirelerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Mesleki Doyum Ölçeği Puanları Açısından Farklar

		Niteliklere Uygunluk Boyutu	Gelişme İsteği Boyutu	Mesleki Doyum Ölçeği Toplam
		X±s.s	X±s.s	X±s.s
Yaş	25 yaş ve altı	35.8±8.2	24±5.9	59.9±12.5
	26-30	38.2±6.3	23.2±4.3	61.4±8.8
	31-35	41.1±5.6	25.2±5.9	66.4±10.1
	36-40	38±10.8	26.2±6	64.2±14.2
	41 yaş ve üzeri	42.7±5.5	25.7±5.5	68.5±10.3
	Test	KW=9.4 p=0.05	KW=4.2 p=0.36	KW=6.1 p=0.18
Cinsiyet	Kadın	37.8±6.9	24.1±5.3	61.9±10.6
	Erkek	38.5±9.4	24.3±5.4	62.9±12.7
	Test	U=1043.500 p=0.66	U=1041.000 p=0.65	U=1104.500 p=0.99
Eğitim Durumu	Lise	38.4±5.9	23.5±5	61.9±9.3
	Ön lisans	36±8.7	23.7±5.7	59.8±12.2
	Lisans	39±7.6	24.7±5.2	63.7±11.5
	Lisans Üstü	38±7	26±8.4	64±1.4
	Test	KW=1.805 p=0.61	KW=1.688 p=0.64	KW=2.462 p=0.48
Aylık Geliri	1)2000 TL ve altı	38±7.5	24.6±5.5	62.6±12.6
	2)2001-3000 TL	35.9±7.4	22.4±4.9	58.3±10.5
	3)3001 TL ve üstü	39.4±7.4	25.3±5.3	64.7±10.8
	Test	KW=5.125 p=0.07	KW=5.991 p=0.05	KW=5.432 p=0.06
Medeni Durum	Evli	38.9±7.2	24.4±5.1	63.4±10.9
	Bekar	36.9±7.7	23.8±5.6	60.7±11.2
	Test	t=1.419 P=0.15	t=0.660 p=0.51	t=1.279 p=0.20
Çocuk Sayısı	1 çocuk	41±6.4	25±6.3	66±11.6
	2 çocuk	37.5±6.5	24.4±4.7	61.9±9.2
	3 çocuk	43.1±4.7	22.1±4.7	65.2±8.1
	4 çocuk	40.5±10.6	23±5.6	63.5±16.2
	Test	KW=4.493 p=0.21	KW=1.343 p=0.71	KW=1.251 p=0.74
Toplam Çalışma Süresi	1-5 yıl	36.5±7.9	23.7±5.8	60.3±11.9
	6-10 yıl	39.7±6.4	23.9±4.4	63.7±9.6
	11 yıl ve üzeri	38.7±8	25.8±5.5	64.6±11.4
	Test	KW=3.510 p=0.17	KW=2.146 p=0.34	KW=1.828 p=0.4
Mevcut İşindeki Çalışma Süresi	1-5 yıl	37.5±7.6	23.6±5.4	61.2±11.3
	6-10 yıl	38±7.6	24.6±4	62.6±9.7
	11 yıl ve üzeri	41.5±6.2	26.5±6.7	68±11.4
	TEST	KW=2.703 p=0.25	KW=2.621 p=0.27	KW=3.720 p=0.15

Tablo 4.5. (Devamı)

		Niteliklere Uygunluk Boyutu	Gelişme İsteği Boyutu	Mesleki Doyum Ölçeği Toplam
		X±s.s	X±s.s	X±s.s
Yapılan işin eğitimine uygunluğu	Uygun	38.7±7.2	24.7±5	63.4±10.4
	Uygun değil	32±7.6	19.6±5.8	51.6±11.5
	TEST	U=309.500 p=0.007	U=308.500 p=0.007	U=265.000 p=0.002
İletişim becerileri ile ilgili kurs ve eğitim alma durumu	Alan	39.5±7.1	25±5.2	64.5±10.5
	Almayan	35.3±7.6	22.6±5.2	58±10.9
	TEST	t=2.883 p=0.005	t=2.332 p=0.022	t=3.107 p=0.002

Hemşirelerin yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durumları, çocuk sayısı, toplam çalışma süresi ve mevcut işindeki çalışma süresi ile mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık görülmedi ($p>0.05$).

Hemşirelerin aylık geliri ile mesleki doyum ölçeğinin gelişme isteği boyutu arasında anlamlı bir farklılık saptandı. Yapılan Dunnet T3 Hoc testine göre geliri 3001 TL ve üstü olan hemşirelerin geliri 2001-3000 TL olan hemşirelere göre, gelişme isteği boyutu puanları daha yüksek olduğu saptandı ($p<0.05$).

Hemşirelerin yaptığı işin eğitimine uygunluk durumu ile mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır ($p<0.05$). Hemşirelerin yaptığı işi eğitimine uygun bulanların bulmayanlara göre mesleki doyum ölçeğinin toplam puanları ve alt boyutları puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin iletişim becerileri için kurs ve eğitim alma durumu ile mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyutları puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ($p<0.05$). Hemşirelerin iletişim becerileri için kurs ve eğitim alanların almayanlara göre mesleki doyum ölçeğinin toplam puanları ve alt boyutları puan ortalamalarının daha yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 4.5).

Araştırma kapsamına alınan, hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre iletişim becerileri envanteri puanları açısından farklar Tablo 4.6’da verildi.

Tablo 4.6. Hemşirelerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre İletişim Becerileri Envanteri Puanları Açısından Farklar

		Zihinsel Boyut	Duygusal Boyut	Davranışsal Boyut	İletişim Becerileri Envanteri Toplam
		$\bar{X} \pm s.s$	$\bar{X} \pm s.s$	$\bar{X} \pm s.s$	$\bar{X} \pm s.s$
Yaş	25 yaş ve altı	52.1±6.8	48.6±8.5	53.8±8.7	154.5±21.9
	26-30	52.5±6.4	51.4±7.6	54.6±8.1	158.6±20.02
	31-35	50.9±7.7	49.5±6.6	51.5±10.1	152±22.8
	36-40	55.1±5.8	56.5±6.8	57.6±6.08	169.3±17.4
	41 yaş ve üzeri	54.3±4.8	53.7±7.2	55.1±8.1	163.2±18.2
	TEST	KW=3.974 p=0.41	KW=8.750 p=0.06	KW=2.990 p=0.55	KW=5.990 p=0.20
Cinsiyet	Kadın	53±6	51.1±7.7	54.9±8.1	159.1±19.7
	Erkek	51±7.8	49.9±9.0	52.3±9.1	153.3±23.9
	TEST	U=919.500 p=0.19	U=970.500 p=0.34	U=898.000 p=0.14	U=900.500 p=0.15
Eğitim Durumu	1-Lise	51±5.6	48.8±7.1	54.0±7.6	153.9±17.6
	2-Ön lisans	51.3±7.2	49.1±8.5	52.3±9.5	152.7±23.0
	3-Lisans	53.9±6.0	52.8±7.7	55.4±7.9	
	4-Lisans Üstü	60.50±13.435	57.50±9.192	63.00±5.657	181.00±28.284
	TEST	KW=5.787 p=0.12	KW=8.120 p=0.04	KW=5.597 p=0.13	
Aylık Geliri	2000 TL ve altı	56.0±9.5	50.0±12.2	58.6±13.3	164.6±34.0
	2001-3000 TL	52.4±7.7	51.2±8.7	54.2±8.7	157.8±22.6
	3001 TL ve üstü	52.5±5.5	50.6±7.4	54.2±8.0	157.4±19.2
	TEST	KW=0.354 p=0.83	KW=0.490 p=0.78	KW=0.585 p=0.74	KW=0.069 p=0.96
Medeni Durum	Evli	53.4±6.1	52.4±8.0	56.2±7.7	162.2±20.1
	Bekar	51.4±6.9	48.8±7.5	52.0±8.7	152.3±20.5
	TEST	t=1.623 p=0.107	t=2.445 p=0.016	t=2.657 p=0.009	t=2.528 p=0.013
Çocuk Sayısı	1 çocuk	52.3±6.1	51.9±8.9	56.9±7.7	161.1±20.6
	2 çocuk	52.8±5.6	52.3±7.1	55.1±7.7	160.3±18.7
	3 çocuk	50.6±4.4	48.5±8.1	51.1±6.5	150.2±16.0
	4 çocuk	47.0±2.8	45.5±7.7	48.5±2.1	141.0±7.0
	TEST	KW=2.669 p=0.44	KW=2.240 p=0.52	KW=4.065 p=0.25	KW=3.541 p=0.31

Tablo 4.6. (Devamı)

		Zihinsel Boyut	Duygusal Boyut	Davranışsal Boyut	İletişim Becerileri Envanteri Toplam
		X±s.s	X±s.s	X±s.s	X±s.s
Toplam Çalışma Süresi	1-5 yıl	52.4±7.0	49.9±8.8	53.9±8.7	156.3±22.5
	6-10 yıl	51.7±6.3	50.6±6.9	54.1±8.3	156.5±19.4
	11 yıl ve üzeri	55.0±4.9	54.1±6.7	56.0±7.5	165.2±17.8
	TEST	KW=3.983 p=0.13	KW=3.920 p=0.14	KW=.678 p=0.71	KW=2.681 p=0.26
Mevcut İşindeki Çalışma Süresi	1-5 yıl	52.0±7.0	50.1±8.2	53.6±8.5	155.8±21.4
	6-10 yıl	53.0±5.0	51.9±7.1	55.7±7.7	160.7±18.3
	11 yıl ve üzeri	54.9±5.8	53.4±7.9	55.8±9.3	164.1±21.8
	TEST	KW=2.397 p=0.30	KW=2.259 p=0.323	KW=1.191 p=0.551	KW=2.537 p=0.28
Yapılan işin eğitimine uygunluğu	Uygun	52.5±6.2	51.0±7.5	54.4±8.0	158.1±19.7
	Uygun değil	52.6±8.7	48.8±11.2	53.5±11.1	155.0±29.4
	TEST	U=589.000 p=0.96	U=544.500 p=0.63	U=528.500 p=0.53	U=525.000 p=0.51
İletişim becerileri ile ilgili kurs ve eğitim alma durumu	Alan	52.2±6.2	50.2±7.0	54.2±8.0	156.7±19.2
	Almayan	53.1±7.1	51.9±9.4	54.6±9.1	159.6±23.5
		t=-0.680	t=-0.963	t=-0.241	t=-0.710
	TEST	p=0.49	p=0.33	p=0.81	p=0.47

Hemşirelerin yaş, cinsiyet, aylık gelir, medeni durum, çocuk sayısı, toplam çalışma süresi, mevcut işindeki çalışma süresi, yaptığı işin eğitimine uygunluğu ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu ile iletişim becerileri envanterinin toplam ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık görülmedi ($p>0.05$).

Hemşirelerin eğitim durumları ile iletişim becerileri envanterinin duygusal boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulundu ($p<0.05$).Yapılan Dunnet T3 Hoc testine göre eğitimi lisans olan hemşirelerin, eğitimi lise ve ön lisans olan hemşirelere göre, duygusal boyut puanlarının daha yüksek olduğu saptandı.

5. TARTIŞMA

Hemşirelerin iş doyumu ve iletişim becerileri ile ilgili literatüre bakıldığında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu bölümde, araştırmadan elde edilen bulgular, literatür ve benzer araştırma sonuçlarıyla tartışıldı.

Birinci basamakta çalışan hemşirelerin mesleki doyum ve iletişim becerileri puan ortalamaları incelendiğinde toplam ve alt boyutları puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu saptandı (Tablo 4.2). Kaya ve ark.⁶⁷'nin kulak burun boğaz kliniğinde çalışan hemşirelerde yaptıkları çalışmada hemşirelerin mesleki doyum puanları ile Kumcağız ve ark.¹⁰ hastanelerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri düzeyi hakkında yaptıkları çalışmalarında ki bulgularla benzerlik gösterdiği saptandı. Bu durum kurumlar arasında benzerlik olduğu ve hizmet verilen sağlık hizmetleri basamaklarının 1. 2. ve 3. basamak olması hemşirelerin mesleki doyumları ile iletişim becerileri envanteri puanları arasında benzerlik ortaya çıkarmaktadır.

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin mesleki doyum ölçeği ile iletişim becerileri envanteri arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde mesleki doyum ile iletişim arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptandı (Tablo 4.3). Zangaro ve Soeken'in⁶⁶ meta-analiz çalışmasında hemşirelerin mesleki doyumları ile meslektaşları arasında iletişim arasında anlamlı korelasyon olduğu saptanmış ve bununla birlikte iş stresi, otonomi ve hekimle iletişimde mesleki doyumuna etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Kalish ve ark.⁶⁸ çalışmalarında takım çalışmasının oluşturulmasında gerekli elementlerden biri olan iletişimin mesleki doyuma etki ettiği sonucuna ulaşmışlardır. Kaddourah ve ark.⁶⁷ çalışmalarında hemşirelerin üstleri ile iletişimlerinin zayıf olmasının iş doyumunu azalttığı sonucuna ulaşmışlardır. Giri ve Kumar'ın⁶⁹ yaptıkları çalışmalarında iş performansı ve iş doyumunda iletişimin etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bulgu hemşirelerin mesleki doyumu ile iletişim becerileri arasında

ilişki olduğunu göstermektedir. Günümüz organizasyonlarının varlığı iletişime dayalıdır. Bireylerin mesleki doyumu ve beraberinde getirdiği gelir ve statü organizasyonların sosyal sisteminin özüdür. Sosyal sistem içerisinde başarıya ulaşmak ve doyum sağlamak iletişim becerilerinin gelişmesi ve iletişim becerilerinin etkili kullanımı ile mümkündür.

İletişim beceri puanlarının mesleki doyum puanlarını yordamasına ilişkin basit doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde iletişim becerileri envanterinin toplam ve alt boyut puan ortalamaları ile mesleki doyum toplam puan ortalamaları arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir (Tablo 4.4). Amos ve ark.¹¹ hemşirelerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi ile iş memnuniyetinin arttırıldığı sonucuna ulaşmışlardır. Kalish ve ark.^{68,70} hasta bakımında takım çalışmasının mesleki doyuma etki ettiğini vurgulamıştır ve takım çalışmasının geliştirilmesi için tanımladığı bileşenlerin içerisinde iletişim yer almaktadır. Chang ve ark.⁷³ çalışmalarında sağlık bakımının daha iyi sağlanabilmesi için disiplinlerarası işbirliğinin ve takım çalışmasının sağlanabilmesinin gerekliliğine ve bunun beraberinde mesleki memnuniyeti getirdiğini vurgulamıştır. Apker ve ark.⁷⁴ hemşirelerin iletişim becerilerinin takım ve organizasyona bağlanma, iş memnuniyeti ve işten ayrılmayı düşünmeye etki ettiği sonucuna ulaşmışlardır. Nikotera ve ark.¹³ hemşirelerin olumsuz iletişim tekniklerinin depresyon, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirdiğini ve hemşirelerin iş yerinde iletişim becerilerinin geliştirilmesinin olumlu iş yeri çevresinin geliştirilmesi ile daha iyi hasta bakımı sağlanacağını vurgulamıştır. Gausvik ve ark.¹² sağlık bir iş çevresinin iş birlikçi uygulama kültürünün, zengin iletişim kültürünün, hesap verebilirlik kültürünün, uzman takım üyelerinin, alınan kararların ve bilgilerin paylaşımının olması ile sağlandığını ve hemşirelerin mesleki uygulamalarını mükemmelleştirmesi ve hemşirelikte yenilikleri hasta bakımına uygulamasının

başarılmasında iletişimini vurgulamıştır. Bu sonuçlar iletişim becerilerinin hemşirelerin mesleki doyumlarına katkı sağladığını göstermektedir.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre mesleki doyum ölçeği puanları açısından farklar incelendiğinde yaşın, cinsiyetin, eğitim durumunun ve medeni durumun, çocuk sayısının, meslekte toplam çalışma süresinin ve mevcut işinde çalışma süresinin istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmadığı saptandı (Tablo 4.5). Yapılan çalışmalarda yaşın ^{8,73,74}, cinsiyetin ^{28,74}, medeni durumun ^{8,74}, çocuk sayısının^{8,74}, meslekte toplam çalışma süresinin ⁷⁴ ve meslekte geçirilen sürenin ⁷⁵ iş doyumuna etki etmediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu bulgular bu araştırmadaki bulguları destekler niteliktedir.

Aylık gelirin mesleki doyum toplam puanlarına ve niteliklere uygunluk puan ortalamalarına etki etmediği ancak gelişme isteği alt boyutu puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak ilişki olduğu saptandı (Tablo 4.5). Lu ve ark.⁷⁷ yaptıkları çalışmalarında hemşirelerin iş doyumunun çalışma koşulları, işyerindeki ilişkiler, işin kendisi, övgü ve tanıma, ücretlendirme, kendi kendini geliştirme ve yükselme, sorumluluk ve iş güvenliği ile liderlik stilleri ve örgütsel politikalardan etkilendikleri sonucuna ulaşılmıştır. Flinkman ve ark.⁷⁸ çalışmalarında hemşirelerin maaşlarının düşüklüğünün iş memnuniyetsizliğine ve işten ayrılmalara sebep olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yıldırım ve ark.⁷⁹ sağlık çalışanlarında yaptıkları çalışmalarında ücretin iş doyumuna etki ettiği sonucuna ulaşmıştır. T.C Sağlık Bakanlığı'nın sağlık çalışanlarının iş doyumunu inceledikleri çalışmalarında ücretlendirmenin iş doyumunu etkilediği alınan ücret arttıkça iş doyumunun da arttığı sonucuna ulaşılmıştır.⁷ Bu sonuçlar bu çalışmadaki sonuçları destekler niteliktedir. Performans sisteminin hemşirelerin meslekte gelişme isteğini tetiklediği ve bunun ücret olarak geri dönmesinin mesleki doyumunu artırdığı sonucuna ulaşabiliriz.

Yaptığı işin eğitimine uygun olduğunu düşünen hemşirelerin mesleki doyumlarının, eğitimine uygun olmadığını düşünenlere göre daha yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı (Tablo 4.5). Kaya ve Oğuzöncül'ün⁸ birinci basamakta sağlık çalışanlarında mesleki doyumu değerlendirdiği çalışmasında yaptığı işe uygun olma ile mesleki memnuniyeti arasında ilişki saptamış ve aldığı eğitimin birinci basamaktaki iş tanımlarına uygun olmadığını düşünenlerin mesleki doyum puanlarının düşük olduğunu saptamıştır. Bu bulgu elde edilen mesleki yeterliliklerin icra edilen iş ile uyumlu olduğunda mesleki doyuma sebep olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İletişim becerileri için eğitim alan hemşirelerin mesleki, doyumları eğitim almayan hemşirelerin mesleki doyum puan ortalamalarına göre daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı (Tablo 4.5). Bu sonuç iletişim becerileri konusunda verilen eğitimin hemşirelerin mesleki sorunları çözebilme başarısı sağlayarak algıladıkları mesleki doyumunu arttırdığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre iletişim becerileri envanteri puanları açısından farklar incelendiğinde yaşın, cinsiyetin, aylık gelirin, medeni durumun, çocuk sayısının, toplam çalışma süresinin ve mevcut işinde çalışma süresinin istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmadığı saptandı (Tablo 4.6). Şahin ve Özdemir'in⁸⁰ çalışmalarında yaşın, Aşçı ve ark.⁸² yaptıkları çalışmalarında cinsiyetin iletişim becerilerine etki ettiğini saptamışlardır. Fakat yapılan bazı çalışmalarda yaşın^{10,81}, cinsiyetin⁸³, aylık gelirin⁶³, çocuk sayısının^{10,81} eğitim düzeyinin^{10,80,84} ve toplam çalışma süresinin¹⁰ hemşirelerin iletişim becerilerine etki etmediği sonucuna ulaşmışlardır.

Hemşirelerin mevcut işindeki çalışma süresinin iletişim becerilerine etki etmediği bulgusu saptandı (Tablo 4.6). Şen ve ark.⁸² meslekte çalışma süresinin iletişim

becerilerine etki etmediği sonucuna ulaşmışlardır. Kumcağız ve ark.¹⁰ çalışmalarında hemşirelerin çalışma yılının 15 yıl ve üzerinde iletişim becerilerine etki ettiğini saptamışlardır. Karadağ ve ark.⁸⁵ yaptıkları çalışmada ise mesleki çalışma süresinin hemşirelerin iletişim becerilerinin zihinsel ve davranışsal boyutta fark oluşturmadığını saptamıştır. Bu çalışmada da hemşirelerin çoğunluğunun mesleki tecrübesinin 11 yılın altında olduğu saptandı. Bundan dolayı hemşirelerin mesleki deneyimleri iletişim becerileri puanına etki etmemiş olabilir.

Hemşirelerin yaptığı işin aldığı eğitime uygun olma durumuna verdiği cevaplara göre iletişim becerileri envanteri alt boyut ve toplam puan ortalamalarına etki etmediği saptandı (Tablo 4.6). Hemşireler iletişim becerilerini hem bakım verdikleri bireylerle hemde sağlık ekibinin diğer üyeleri ile işbirliğini sağlamada kullanırlar. Yaptıkları iş aldıkları eğitime uygun olmasada iletişim becerilerini geliştirmelerine ihtiyaç duyarlar. Hemşirelerin aldıkları eğitimle iş hacmi odaklı performansa dayalı çalıştıklarından dolayı bu sonuç elde edilmiş olabilir.

Hemşirelerin iletişim becerileri eğitimi alma durumunun iletişim becerilerine etki etmediği bulundu. Bu bulgu oldukça şaşırtıcıdır. Ancak iletişim becerilerinin gelişebilmesi için yeterli sayı ve nitelikte eğitim alınmaması bu sonucun ortaya çıkmasına sebep olmuş olabilir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Birinci basamakta çalışan hemşirelerin mesleki iş doyumuyla iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan tanımlayıcı araştırmada aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

- Hemşirelerin mesleki doyum puanları ile iletişim becerileri puan ortalamaları orta düzeyde bulunmuştur.
- Hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasında pozitif yönde anlamlı ilişki saptanmıştır. İletişim becerileri için eğitim alan hemşirelerin mesleki doyumları eğitim almayan hemşirelerin mesleki doyum puan ortalamalarına göre daha yüksek bulunmuştur.
- Aylık gelir ile mesleki doyum ölçeğinin gelişme isteği alt boyutu puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak ilişki olduğu saptanmıştır
- Yaptığı işin eğitimine uygun olduğunu düşünen hemşirelerin mesleki doyumlarının, eğitimine uygun olmadığını düşünenlere göre daha yüksek olduğu aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptanmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hemşirelerin iş yerinde iletişim becerilerini geliştirmelerine yönelik eğitimlerin düzenlenmesi, sürdürülmesi ve katılımlarının sağlanması,
- Hemşirelerin mesleki becerilerinin geliştirilmesiyle aylık gelirin artacağı algısının oluşturulması ve ödüllendirme sisteminin uygulanması,
- Birinci basamakta çalışan hemşirelerin mesleki becerilerini kullanabilecekleri, mesleki tanımlarına uygun iş ortamlarının sağlanması önerilir.

KAYNAKLAR

1. Büyük Türkçe Sözlük. Ankara, Türk Dil Kurumu, 2011.
2. Kalleberg AL. Work values and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 1977, 42(1): 124-143.
3. Yavaş Ö. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, 1993.
4. Öztürk H, Kasım S, Kavgacı A, Kaptan D, İnce G. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin iş doyum düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2015, 18(1): 17-18.
5. Derin N. Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi, 2007.
6. Akgöz S, Özçakır A, Tombul K, Altınsoy S, Sivrioğlu Y. Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde çalışan hemşirelerin mesleki doyumları. *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği Dergisi*, 2005, 13(2): 86-96.
7. Akdağ R, Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Taşkaya S. *Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırması*. Hıfzısıhha Mektebi Müdürlüğü, Refik Saydam Hıfzısıhha Merkezi Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı, Opus Basın Yayıncılık, Ankara, 2010: 8-30.
8. Kaya F, Oğuzöncül AF. Birinci basamak sağlık çalışanlarında iş doyum ve etkileyen faktörler. *Dicle Tıp Dergisi*, 2016, 43(2): 248-255.
9. Cüceloğlu D. *İletişim ve Algılama, Yeniden İnsan İnsana*, 34. Basım. İstanbul, Remzi Kitabevi, 2005: 27-32.
10. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik SB, Avcı İA. Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi*, 2011, 38(1): 49-56.

11. Amos MA, Hu J, Herrick CA. The impact of team building on communication and job satisfaction of nursing staff. *Journal for Nurses in Professional Development*, 2005, 21(1): 10-16.
12. Gausvik C, Lautar A, Miller L, Pallerla H, Schlaudecker J. Structured nursing communication on interdisciplinary acute care teams improves perceptions of safety, efficiency, understanding of care plan and teamwork as well as job satisfaction. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 2015, 8:33.
13. Nicotera AM, Zhao X, Mahon MM, Peterson EB, Kim W, Conway-Morana P. Structural divergence theory as explanation for troublesome outcomes in nursing communication. *Health Communication*, 2015, 30(4): 371-384.
14. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi*, 2007, 5(3): 140-143
15. Karadağ A. Meslek olarak hemşirelik. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2002, 5(2): 25-33.
16. Akdoğan H. İktisat ve işletme alanlarında verilen eğitim içerisinde meslek etiğinin yeri ve önemi. *Ekonomik Yaklaşım Dergisi*, 2008, 19(67): 79-90.
17. Aydın R. Hemşirelerde İş Doyumu ve Kişilerarası Çatışmalara Olan Etkisi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul:İstanbul Üniversitesi, 2000.
18. Kurçer MA. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2005, 2(3):10-15.
19. Çam O, Akgün E, Gümüş AB, Bilge A, Keskin GÜ. Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 2005, 6(2): 213-220.

20. Birgili F, Salış F, Özdemir S. Sağlık alışanlarının iş doyumunu etkileyen bazı etmenlerin incelenmesi, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2010, 13(2): 27-35.
21. Kağan M. Devlet ve zel İlköğretim Okulları ile Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde alışan Rehber ğretmenlerin İş Doyumlarının İncelenmesi. Eğitim Bilimleri Bölümü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi, 2005.
22. Saygılı M. Hastane alışanlarının alışma Ortamlarına İlişkin Algıları ile İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, 2008.
23. Tengilimoğlu D, Yiğit A. Hastanelerde liderlik davranışlarının personel iş doyumuna etkisini belirlemeye yönelik bir alan alışması. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2005, 8(3): 375-377.
24. Yerlisu T, elenk B. Liglerde görev yapan voleybol antrenörlerinin iş doyum düzeylerinin değerlendirilmesi. *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2008, 1(2): 87-93.
25. elen , Piyal B, Karaodul G, Demir M. Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde alışanların iş doyumunu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2004, 7(3): 296-300.
26. Ergin C. Sağlık personelinin iş anlayışları ve tutumları araştırması. *TC Sağlık Bakanlığı*, 1995, s:35-48.
27. Eğinli AT. Çalışanlarda iş doyumunu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2009, 23(3): 35-43.
28. Al-Ajmi R. The effect of gender on job satisfaction and organizational commitment

- in Kuwait. *International Journal of Management*. 2006, 23(4):838.
29. Kuzulugil Ş. Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 2012, 41(1): 129-141.
30. Bayram N, Gürsakal S, Aytaç S. Öğrencilerinin kariyer değerlerini açıklamada kişiliğin etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2012, 12(2): 181-190
31. Aydınay A. İş Tatmini ile Denetim Odağı Arasındaki İlişki. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul:Marmara Üniversitesi, 1996.
32. Piyal B, Çelen Ü. Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde çalışanların iş doyumunu etkileyen etmenler. *Kriz Dergisi*, 2002, 10(1):45-56.
33. Sevimli F, İscan ÖF. Bireysel ve is ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Akademik İnceleme*. 2005, 5(1):55-64.
34. Erdil O, Keskin H, İmamoğlu SZ, Serhat E. Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2011, 5(1):17-26.
35. Akşit Aşık N. Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 2010, 467: 31-51.
36. Kuzu TS. Eğitim ve öğretim ortamında etkili sözel iletişim. *Milli Eğitim Dergisi*, 2003, 158: 22-26.
37. Çelik F. Sağlık Kurumlarında İletişim; Hasta ile Sağlık Personeli İletişimi Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2008.
38. Er A. Drama ve Dil Öğretimi: Dramanın sözlü dil öğretiminde etkisi. *Atatürk*

- Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2003, 8:248-253.
39. Durğun S. Örgüt kültürü ve örgütsel iletişim. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2006, 3(2): 112-132.
40. Babadağı B, Ekiz Erim S, Erdoğan S. Hekimlerin ve hemşirelerin hastayla iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2006, 1(3): 52-69.
41. Gerbner G. *Kitle İletişim Araçları ve İletişim Kuramı*. Kitle İletişim Kuramları, 1. Baskı. Ütopya Yayınevi, Ankara. 2005, s:79.
42. Atak M. Örgütlerde resmi olmayan iletişimin yeri ve önemi. *Havacılık ve Uzun Teknolojileri Dergisi*, 2005, 2(2): 59-67.
43. Çetinkaya Ö, Alparslan AM. Duygusal zekânın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2011, 16(1): 363-377.
44. Tayfun R. *Etkili İletişim ve Beden Dili*, 4. Baskı. Ankara, Nobel Yayınevi, 2009.
45. Mc Quail D, Windahl S. Kitle iletişim modelleri. Çeviren: Konca Yumlu, Ankara, İmge Kitabevi, 1997.
46. Bolat S. Eğitim örgütlerinde iletişim: Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi uygulaması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1996, 12(12):75-80.
47. Doğan Y. Konuşma becerisinin geliştirilmesine yönelik etkinlik önerileri. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2009, 7(1):185-204.
48. Karaca M. Sosyolojik perspektiften iletişim. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2016, 15(57): 626-648.
49. Yüksel İ. İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir işletmede yapılan görgül çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2011, 6(2): 291-306.
50. Lal İ. İlköğretim Okulu Müdürlerinin İletişim Becerileri ile Okul Kültürü Arasındaki İlişkiler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kırşehir: Ahi Evran

Üniversitesi, 2012.

51. Fidan M, Küçükali R. İlköğretim kurumlarında yöneticilerin iletişim becerileri ve örgütsel değerler. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 2014, 4(1): 317-334.
52. Deniz İ. İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, 2003.
53. Tutuk A, Al D, Doğan S. Hemşirelik öğrencilerinin iletişim becerisi ve empati düzeylerinin belirlenmesi. *C.Ü Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 2002, 6(2):36-41.
54. İkiz FE. İlköğretim okullarında çalışan psikolojik danışmanların empati düzeylerinin incelenmesi. *İlköğretim Online*, 2009, 8(2): 346-356.
55. Küçük DB. Müzik Öğretmenliği Anabilim Dalı öğrencilerinin iletişim ve problem çözme becerileri. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2012, 32(1):33-54.
56. Levent B. Sınıf Öğretmenlerinin Kişilik Özelliklerinin İletişim Becerilerine Etkisi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Psikolojik Danışma ve Rehberlik Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi. Konya:Selçuk Üniversitesi, 2011.
57. Şeker A. Sınıf Öğretmenlerinin İletişim Becerileri ile Sınıf Atmosferi Arasındaki İlişkinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, 2000.
58. Dökmen Ü. Empatinin bir modele dayandırılarak ölçülmesi ve psikodrama ile geliştirilmesi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 1988, 62: 155-190.
59. Kurudayıoğlu M. Konuşma eğitimi ve konuşma becerisini geliştirmeye yönelik etkinlikler. *Türklük Bilimi Araştırmaları*, 2003, 13(13):287.
60. Erkuş A, Günlü E. İletişim tarzının ve sözsüz iletişim düzeyinin çalışanların iş

- performansına etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2009, 20(1): 7-24.
61. Karaköse R. *Ergenlerde Etkili İletişim*, 1. Baskı. Ankara, Nobel Basımevi, 2005: 8-12.
62. Yalçın N, Aştı T. Hemşire-hasta etkileşimi. *İstanbul Üniversitesi Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 2011, 19(1): 54-59.
63. Bingöl G, Demir A. Amasya Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 2011, 26(4): 152-159.
64. Kuzgun Y, Sevim SA, Hamamcı Z. Mesleki doyum ölçeğinin geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2016, 2(11): 14-18.
65. Kaya N, Bolol N, Turan N, Kaya H, İşçi Ç. Kulak burun boğaz kliniklerinde çalışan hemşirelerin karar verme stratejileri ve mesleki doyumları. *Fırat Tıp Dergisi*, 2011, 16(1): 25-31.
66. Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Research in Nursing & Health*, 2007, 30(4):445-458.
67. Kaddourah BT, Khalidi A, Abu-Shaheen AK, Al-Tannir MA. Factors impacting job satisfaction among nurses from a tertiary care centre. *Journal of Clinical Nursing*, 2013, 22(21-22):3153-3159.
68. Kalisch BJ, Lee H, Rochman M. Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 2010, 18(8): 938-947.
69. Giri VN, Kumar BP. Assessing the impact of organizational communication on job satisfaction and job performance. *Psychological Studies*, 2010, 55(2):137-143.
70. Kalisch BJ, Curley M, Stefanov S. An intervention to enhance nursing staff teamwork and engagement. *Journal of Nursing Administration*, 2007, 37(2):77-84.
71. Chang WY, Ma JC, Chiu HT, Lin KC, Lee PH. Job satisfaction and perceptions of

- quality of patient care, collaboration and teamwork in acute care hospitals. *Journal of Advanced Nursing*, 2009, 65(9): 1946-1955.
72. Apker J, Propp KM, Zabava Ford WS. Investigating the effect of nurse–team communication on nurse turnover: Relationships among communication processes, identification, and intent to leave. *Health Communication*, 2009, 24(2):106-114.
73. Aksu G, Acuner AM, Tabak RS. Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma (Ankara örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 2002, 55(04):271-282.
74. Tekin Ç, Bozkır Ç, Sazak Y, Özer A. Malatya il merkezinde çalışan aile hekimleri ile aile sağlığı elemanlarının, aile hekimliği uygulaması hakkındaki görüşleri, iş doyumunu düzeyleri ve etkileyen faktörler. *Fırat Tıp Dergisi*, 2014, 19(3): 135-139.
75. Nurluöz Ö, Akçıl U. Hemşirelerin iş güçlüğüne oluşturan değişkenlerinin iş doyumunu ile karşılaştırmalı analizi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2012, 2: 77-86.
77. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 2005, 42(2): 211-227.
78. Flinkman M, Laine M, Leino-Kilpi H, Hasselhorn H-M, Salanterä S. Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 2008, 45(5): 727-739.
79. Yıldırım Z, Yolcu N, Yiğit Y, Dönmez M, Topçu B. Tekirdağ ili kamu hastanelerindeki sağlık çalışanlarının iş doyum düzeylerinin değerlendirilmesi. *Fen Bilimleri Dergisi*, 2015, 3(1): 8-18.
80. Akgün Şahin Z, Kardaş Özdemir F. Hemşirelerin iletişim ve empati beceri düzeylerinin belirlenmesi. *G.O.P. Taksim E.A.H. Jaren Dergisi*, 2015, 1(1): 1-7.
81. Şen HT, Yılmaz FT, Ünüvar ÖP. Hizmet içi eğitim hemşirelerinin iletişim beceri

- düzeyleri. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2013, 4(1): 13-20.
82. Aşcı Ö, Hazar G, Yılmaz M. Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin İletişim Becerileri ve İlişkili Değişkenler. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2015, 6(3): 160-165.
83. Erigüç G, Eriş H, Kabalcıoğlu F. Emotional intelligence and communication skills of nursing students: example of Harran University School of Health. *International Online Journal of Educational Sciences*, 2014, 6 (2), 398-412.
84. Korkut F. Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005, 28(28): 143-149.
85. Karadağ M, Oğuz I, Cankul İH, Abuhanoğlu H. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2015, 17(1):160-179.

EKLER

EK-1. ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler
Adı Soyadı: Melek ATASAYI Doğum tarihi: 04.05.1992 Doğum Yeri: Erzurum Medeni Hali: Bekar Uyruğu: T.C. Adres: Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi/ERZURUM Tel: 05455360198 Faks: E-mail: melek-atasayi@hotmail.com
Eğitim
Lise: Erzurum Mecidiye Anadolu Lisesi (2006-2010) Lisans: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi,Hemşirelik Bölümü (2010-2014) Yüksek Lisans: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Halk Sağ. Hem. Anabilim Dalı(2014-2017) Doktora:
Yabancı Dil Bilgisi
İngilizce: Almanca: Rusça:
Üye Olunan Mesleki Kuruluşlar
İlgi Alanları ve Hobiler

EK-2. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Yaşınız.....
2. Cinsiyetiniz: K () E ()
3. Eğitim durumunuz: Lise () Ön lisans () Lisans () Y. Lisans ()
4. Aylık geliriniz.....
5. Medeni durumunuz: Evli () Bekar ()
6. Çocuk sayısı
7. Toplam çalışma süreniz.....mevcut işinizde çalışma süreniz.....
8. Yaptığınız iş eğitiminize uygun mu? Evet () Hayır ()
9. İletişim becerileri için kurs, eğitim aldınız mı? Evet () Hayır ()

EK-3. MESLEKİ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda işinize ilişkin bazı sorular bulunmaktadır. Lütfen seçeneklerden size uygun olanı X ile işaretleyerek belirtiniz.(Tüm soruları ve her soru için sadece bir cevabı işaretleyiniz.)					
	Her zaman	Sık sık	Ara sıra	Nadiren	Hiçbir zaman
1.Bir kez daha dünyaya gelseniz aynı mesleğe girmek ister misiniz?					
2.Yaptığınız işi önemli ve anlamlı buluyor musunuz?					
3.Mesleğinizi başkalarına önerir misiniz?					
4.Keşke başka bir iş yapan insan olsam dediğiniz olur mu?					
5.Mesleğinizin gelişmenize olanak verdiğini düşünüyor musunuz?					
6.İşyerinize hevesle gelir misiniz?					
7. İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışır mısınız?					
8. İş yerinizde aldığınız eğitime uygun bir iş yapıyor musunuz?					
9. İşgünü sonunda kendinizi mutsuz ve bıkkın hissedersiniz?					
10.Fırsatını bulduğunuz an başka bir işe geçmeyi düşünür müsünüz?					
11. Erken emekli olup bir köseye çekilmeyi düşünür müsünüz?					
12.Meslektaşlarınızla karşılaştığınızda onların işlerini nasıl yaptıklarını sorar mısınız?					
13.Mesleki bilginizi arttırmak için seminerlere, kongrelere katılır mısınız?					
14.İşyerinde bazı engeller çalışma isteğinizi engeller mi?					
15.İşinizin yeteneklerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
16.Mesleğinizle ilgili yayınları izler misiniz?					
17.Mesleğinizi yürütürken karşılaştığınız engellerle mücadele ediyor musunuz?					
18.İşinizin ilgililerinize uygun olduğunu düşünüyor musunuz?					
19.Mesleğinizi değiştirmeyi düşündüğünüz anlar oldu mu?					
20.Meslek bilginizi arttırmaya yönelik girişimlerde bulunuyor musunuz?					

EK-4. İLETİŞİM BECERİLERİ ENVANTERİ

	Her zaman	Genellikle	Bazen	Nadiren	Hiçbir zaman
1. İnsanları anlamaya çalışırım.					
2. İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.					
3. Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmede zorluk çekmem.					
4. Konuşurken etkili bir göz iletişimi kurabilirim.					
5. Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.					
6. Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerine toplayabilirim.					
7. Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.					
8. Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı vermek istemem.					
09. Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.					
10. Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem.					
11. İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.					
12. Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.					
13. Konuşurken ilk adımı atmaktan çekinmem.					
14. Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.					
15. Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşmazsam bile fikirlerine saygı duyarım.					
16. İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerini dinlemediğim olur.					
17. Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.					
18. Yanlış tutum ve davranışlarımı kolaylıkla kabul ederim.					

19. Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.					
20. Dinleyenim anlamaz görünürse, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle özetlerim.					
21. İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.					
22. Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.					
23. Küs olduğum birisiyle barışmak istediğimde ilk adımı atmaktan çekinmem.					
24. Karşımdaki kişinin duygu ve düşünceleri bana ters düşse bile yargılamam.					
25. Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim.					
26. Genellikle insanlara güvenirim.					
27. İletişim kurduğum kişinin karşı cinsten olmasından rahatsızlık duymam.					
28. Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.					
29. Özür dilemek bana zor gelir.					
30. Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.					
31. Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.					
32. İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım.					
33. İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım.					
34. Çevremdekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındalar.					
35. Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.					
36. İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.					
37. Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.					
38. Karşımdaki kişiye güvenmek beni mutlu eder.					

39. Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.					
40. İletişim kurduğum kimselere bir şeyler verdiğimi hissedirim.					
41. İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yöneltmem.					
42. Beni rahatsız eden duygularımı iletmede sıkıntı çekmem.					
43. Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat ederim.					
44. İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.					
45. Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım					

EK-5. ETİK KURUL KARARI

Sağlık Bilimleri Fakültesi ETİK KURUL SONUÇ FORMU



Sayı:2016/03/1

Tarih:18/03/2016

Araştırmanın Adı: "Toplum Sağlığı ve Aile Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Hemşirelerin İletişim Becerileri ile Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi "

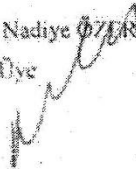
Araştırmanın Yürütülmesi Uygundur (X)
Düzenlemeler Yapıldıktan Sonra Yürütülmesi Uygundur ()
Araştırmanın Yürütülmesi Uygun Değildir ()

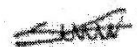
Açıklamalar (Uygun değil ya da düzeltilme gerekiyorsa): Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Etik Kurulu'nun 18.03.2016 tarihinde yapılan toplantısında "Toplum Sağlığı ve Aile Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Hemşirelerin İletişim Becerileri ile Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi " konulu Yrd.Doç.Dr.Esra YILDIZ ve Yüksek Lisans Öğrencisi Melek ATASAY'ın çalışması etik açıdan uygun bulunmuştur.


Prof.Dr. Mehtap TAN
Başkan


Prof.Dr.Duygu ARİKAN
Üye


Prof.Dr.Gülşen ERYILMAZ
Üye


Doç. Dr. Nadiye ÖZER
Üye


Doç. Dr. Serap ALTUNTAŞ
Sekreter/Raportör

EK-6. ARAŞTIRMA İZNİ



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 20369917-300-E.1600102775
Konu : Melek ATASAYI'nın Tez
Konusu

27.04.2016

HALK SAĞLIĞI HEMŞİRELİĞİ ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞINA

Anabilim Dalınız yüksek lisans öğrencilerinden Melek ATASAYI'nın Tez Konusunun belirlenmesine ilişkin Enstitümüz Yönetim Kurulu'nun aldığı 26.04.2016 tarih ve "2016.14.2/2/ç" sayılı kararı ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof.Dr. Yavuz Selim SAĞLAM
Enstitü Müdürü

Ek : Yönetim Kurulu Kararı

Atatürk Üniversitesi Enstitüler Binası Kat:1 25240 Erzurum
Tel: +90 442 2314886
Elektronik Ağ: <http://www.atauni.edu.tr/#!/birim=saglik-bilimleri-enstitusu>

Kep Adresi: atauni@hs01.kep.tr

Bilgi: Ogün YILDIZ
Faks: +90 442 2314888



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
www.atauni.edu.tr adresinden doğrulama yapabilirsiniz. Doğrulama Kodu=6FACB94

"2016.14.2/2/c" ENSTİTÜ YÖNETİM KURULU KARARLARI OTURUM TARİHİ: 26.04.2016

2/ç- Enstitümüz Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisi Melek ATASAYI'nın tez konusunun belirlenmesine ilişkin Anabilim Dalı Başkanlığının 18.04.2016 tarih ve E.1600094011 sayılı yazısı görüşüldü.

Melek ATASAYI'nın tez konusuna ilişkin tez başvuru formu ve etik kurul raporu dikkate alınarak Anabilim Dalı Başkanlığınca teklif edildiği şekli ile **"Toplum Sağlığı Ve Aile Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Hemşirelerin İletişim Becerileri İle Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi"** olarak belirlenmesine, kararın öğrenciye ve Anabilim Dalı Başkanlığına bildirilmesine mevcudun oy birliğiyle karar verildi.

Müdür

Prof. Dr. Yavuz Selim SAĞLAM

Müdür Yrd.

Prof. Dr. Abdulkadir YILDIRIM

Müdür Yrd.

Doç. Dr. Reva BALCI AKPINAR

Üye

Prof. Dr. Mehtap TAN

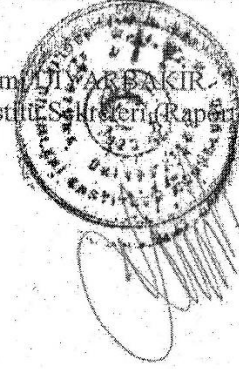
Üye

Prof. Dr. Hayaati Murat AKGÜL

Üye

Doç. Dr. Meltem ÇETİN
(Katılmadı)

Hilmi UYARBAKIR
Enstitü Sekreteri (Raporör)





T.C.
ERZURUM VALİLİĞİ
Halk Sağlığı Müdürlüğü

ERZURUM HALK SAĞLIĞI MÜDÜRLÜĞÜ - ERZURUM
AİLE HEKİMLİĞİ UYGULAMA VE EĞİTİM ŞUBE
MÜDÜRLÜĞÜ
09/09/2016 15:01 - 38940367 - 641.99 - E.486
00029892048

Sayı : 38940367/641.99
Konu : Araştırma İzin Talebi
(Yrd.Doç.Dr.Esra YILDIZ)

ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Personel Daire Başkanlığına)

Atatürk Üniversitesi Öğretim Görevlisi Yrd. Doç. Dr. Esra YILDIZ sorumluluğunda Yüksek Lisans Öğrencisi Melek ATASAYI tarafından yapılmak istenen "Toplum Sağlığı ve Aile Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Hemşirelerin İletişim Becerileri ile Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu araştırma için THSK' den görüş istenmiştir.

Yapılan değerlendirme doğrultusunda ekte yer alan komisyon karar yazısına bağlı kalmak koşuluyla araştırma izin talebi uygun bulunmuştur. Tamamlanan araştırma raporu 2 nüsha olarak Müdürlüğümüze verilmesi gerekmekte olup, bir nüshası THSK' ye gönderilecektir. İlgili kişiye durumun bildirilmesi hususunda;

Gereğini arz ederim.

Dr. Mahmut UÇAR
Halk Sağlığı Müdürü

EK:
Komisyon Kararı

Hastaneler Caddesi Halk Sağlığı Müdürlüğü A blok Yakutiye /ERZURUM

Faks No:442 234 34 76

e-Posta:Emine.Sat@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Emine ŞAT CANCAN

Bilgi için:Emine ŞAT CANCAN

Unvan:EBE

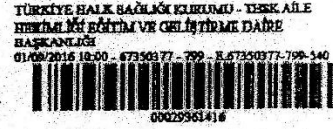
Telefon No:

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden c36a9d41-b473-4cdb-a6a3-dc215930a615 kodu ile erişebilirsiniz.

Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.



T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
Türkiye Halk Sağlığı Kurumu Başkanlığı



Sayı :67350377
Konu :Araştırma İzin Talebi (Yard. Doç. Dr.
Esra YILDIZ)

ERZURUM VALİLİĞİNE
(Halk Sağlığı Müdürlüğü)

İlgi : 22/07/2016 tarihli ve 38940367-663.08-383 sayılı yazınız.

Erzurum Atatürk Üniversitesi Öğretim Üyesi Yard. Dr. Esra YILDIZ sorumluluğunda Melek ATASAYI tarafından yapılmak istenen "Toplum Sağlığı ve Aile Sağlığı Merkezlerinde Görev Yapan Hemşirelerin İletişim Becerileri İle Mesleki Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" konulu araştırma için Kurumumuzun görüşünün istendiği anlaşılmaktadır.

Birinci basamak sağlık hizmetleri alanında yapılacak olan tüm araştırmalarda Tıbbi Deontoloji Tüzüğüne ve Hasta Hakları Yönetmeliğine uyulması gerekmektedir. Ayrıca, 25/01/2013 tarihli ve 28539 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Aile Hekimliği Uygulama Yönetmeliği'nin 31 inci maddesi, 5 inci fıkrasında belirtilen "Aile hekimleri, bakmakla yükümlü olduğu vatandaşlara ait, bilgi sisteminde tuttuğu tüm verilerin ilgili mevzuatı çerçevesinde gizliliğini, bütünlüğünü, güvenliğini ve mahremiyetini sağlamakla yükümlüdür." hükmü ile 01/08/1998 tarihli ve 23420 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliği'nin "Bilgilerin Gizli Tutulması" başlıklı 23 üncü maddesi 1 inci fıkrasında belirtilen "Sağlık hizmetinin verilmesi sebebiyle edinilen bilgiler, kanun ile müsaade edilen haller dışında hiçbir şekilde açıklanamaz" hükmüne istinaden, aile hekimlerine kayıtlı nüfusla ilgili veriler şahsın veya yasal vasisinin izni olmadan üçüncü kişilerle paylaşılamaz. Bununla birlikte, aile sağlığı merkezinde gerçekleştirilecek olan araştırmalarda, bu merkezde çalışan personelden gönüllü olduklarına dair belge alınması, aile sağlığı Merkezinin işleyişi ve güvenilirliğine zarar verilmemesi ve aile hekimleri ile aile sağlığı elemanlarının onayı çerçevesinde çalışma saatlerini ve hizmeti aksatmadan bizzat araştırma sahibi tarafından araştırmanın yürütülmesi gerekmektedir.

Konuya ilişkin olarak, araştırma talebinin Kurumumuzca yapılan değerlendirilmesi neticesinde, kişilerin kimlik bilgilerini ortaya çıkarabilecek sorulardan kaçınılması ve katılımcının çalıştığı toplum sağlığı ve aile sağlığı Merkezinin belirtilmemesi gerekmektedir. Bununla birlikte, araştırmada kullanılması planlanan toplum sağlığı ve aile sağlığı merkezine ait ortak kullanım alanlarının da ilgili toplum sağlığı ve aile sağlığı merkezi sorumlu hekiminin izninin alınması kaydıyla kullanılabilceği kararlaştırılmıştır.

Bu değerlendirmeler doğrultusunda yukarıda yer alan ilkelere bağlı kalmak koşuluyla araştırma izin talebi uygun bulunmuştur. Çalışma tamamlandığında sonuçlarını içeren bir rapor örneğinin Kurumumuza gönderilmesi gerekmektedir. Talep sahibine durumun bildirilmesi hususunda,

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

~~Dr. Mahmut ALP~~
~~Yardımcı~~

Birinci Basamak Sağlık Hizmetleri Başkan Yardımcılığı
Aile Hekimliği Birimi ve Geliştirme Daire Başkanlığı
Aydın Bulvarı 2. Cadde No: 33 Çarşı Ka. No: 14 Yenimahalle/Ankara-Türkiye
Ayrıntılı bilgi için irtibat: Z. KESKİNCİ
Bu belge 6070 sayılı Elektronik Veri ile İşleme Genel Kanunu gereğince e364401001275035892743100972 kodu ile erişilebilir.