

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

**HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ VE
İŞ DOYUMU
(MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ
HEMŞİRELERİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Nergül ÜLKER

İSTANBUL, 2014

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

**HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ VE
İŞ DOYUMU
(MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ
HEMŞİRELERİ ÖRNEĞİ)**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:
Nergül ÜLKER
Öğrenci No: 1207460266

Danışman: Prof. Dr. Mehmet Fikret GEZGİN

İSTANBUL, 2014

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ VE İŞ DOYUMU(MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ HEMŞİRELERİ ÖRNEĞİ)**” başlıklı çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullandıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.04/07/2014

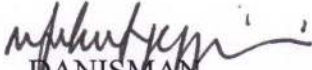
Aday: Nergül ÜLKER

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

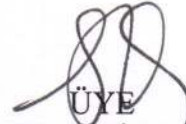
04/07/2014

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 1207460266 numaralı *Nergül ÜLKER*'in "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim - Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Hemşirelerde İletişim Becerileri Ve İş Doyumu (Merkezefendi Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 24.06.2014 tarih ve 2014/15 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (30) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

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


DANIŞMAN

PROF. DR. MEHMET FİKRET GEZGİN


ÜYE

YRD.DOÇ.DR.ŞEFİKA DEMİRKAN


ÜYE
YRD. DOÇ. DR. GÖNÜL İPEK ALKAN

Adı ve Soyadı : Nergül ÜLKER
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans/2014
Alanı : İşletme
Anahtar Kelimeler :Sağlık Hizmetleri, İletişim Becerileri, İş doyumu,
Merkezeferdi Devlet Hastanesi Hemşireleri

HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ VE İŞ DOYUMU (MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ HEMŞİRELERİ ÖRNEĞİ)

ÖZ

Sağlık hizmetleri sunumunda rekabet ortamı gittikçe artmaktadır. Müşteri memnuniyetinin öneminin ve sağlıkta rekabet ortamının giderek arttığı günümüzde çalışanlarda memnuniyeti sağlamak kaçınılmaz olmaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumu oldukça zor, yoğun emek ve özverili çalışmayı gerektirir. Sağlık hizmetlerinin kaliteli bir şekilde sürdürülmesinde ve verimliliğin artırılmasında çalışanların iletişim becerilerini doğru kullanmaları, iş doyumu yaşamaları oldukça önemlidir. Bu bağlamda sağlık hizmetlerinde işgörenlerin iletişim becerileri - işdoyumu ile gerçekleştirdiği hizmetin kalitesi ve etkililiği arasında pozitif bir ilişki olduğu söylenebilir. İş görenlerin işine duyduğu memnuniyetin sağlanması örgütün başarı sağlamasında önemlidir. Bu çalışmanın amacı birçok profesyonel işgörenin istihdam edildiği sağlık hizmetlerinin bir parçası olan hemşirelerin iletişim becerileri ve iş doyumu kavramını incelemek bireysel ve örgütsel sonuçlarını ele almaktır. Bu çalışma literatür taraması ve yapılmış araştırmalar incelenerek, Manisa Merkezefendi Devlet Hastanesi hemşirelerinde iletişim becerileri ve iş doyumunun belirleyiciliği ve demografik özellikler belirlenmeye çalışıldığı saha araştırmasından oluşmaktadır. Çalışmada etkin iletişim için konuşmada açık ve net ifadeler kurmanın, empati kurmanın, ve aktif dinlemenin önemli bir faktör olduğu belirlenmiş, ayrıca iş doyumunun sağlanmasında ve performansın artmasında birlikte çalışılan insanların sevilmesi, adil bir ücretlendirilmenin varlığının, terfinin çalışanlar için önemli bir etken olduğu, iş tatminin örgütsel bağlılığı arttırdığı belirlenmiştir.

Adı ve Soyadı : Nergül ÜLKER
Danışmanı : Prof. Dr. Mehmet Fikret Gezgin
Türü ve Tarihi : Master Thesis/2014
Alanı : Management
Anahtar Kelimeler : Health Services, Communication Skills, Job Satisfaction,
Merkezeşendi State Hospital Nurses

**IN NURSE JOB SATISFACTION AND CONTACT BEDER
(MERKEZEFENDİ STATE HOSPITAL NURSES SAMPLE)**

ABSTRACT

Competition in the provision of health services is increasing. The importance of customer satisfaction and health at work today in an increasingly competitive environment to ensure satisfaction is inevitable. Delivery of health services is quite difficult, labor intensive and requires hard work. In maintaining the quality of health services and increase the efficiency of the employees in the correct use of communication skills, job satisfaction is very important to life. In this context, communication skills of employees in health care - Job satisfaction with the quality and effectiveness of the services that it can be said that a positive relationship. Satisfaction with the work of those who work to ensure the success of the organization is important in providing. The purpose of this study, which employs a very professional employees as part of health care communication skills and job satisfaction of nurses who examine the concept is to consider individual and organizational outcomes. This study examined the literature and academic studies, Manisa State Hospital Merkezeşendi communication skills and job satisfaction of nurses and demographic characteristics which tries to determine the predictive consists of field researchIn this study, to communicate effectively in speech and clear expressions of establishing empathy, to set up and active listening is an important factor that determined, as well as job satisfaction in achieving and increased performance in working together of people loved, fair pricing of the asset for promotion for employees is an important factor that the job satisfaction It was determined that increase organizational commitment.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZ.....	i
ABSTRACT	ii
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİMİN TEMEL BOYUTLARI, ETKİN KULLANIMI VE HEMŞİRELERDE İLETİŞİMİN ETKİN KULLANIMININ ÖNEMİ

1. İLETİŞİM KAVRAMI, TÜRLERİ VE İLETİŞİM ENGELLERİ	2
1.1. İletişim Kavramı ve Kapsamı	3
1.2.İletişim Süreci	5
1.2.1. Kaynak.....	6
1.2.2. Mesaj	8
1.2.3. Kodlama	9
1.2.4. Kanal ve Araç	9
1.2.5. Alıcı	10
1.2.6.Kod çözümü.....	10
1.2.7. Algılama ve Değerlendirme	11
1.2.8. Geri Bildirim	12
1.3. İletişim Türleri	14
1.3.1. Sözlü İletişim.....	15
1.3.2. Sözsüz İletişim veya Beden Diliyle İletişim	16
1.3.3. Yazılı İletişim	16
1.3.4. Elektronik İletişim	17
1.4.İletişim Engelleri	18
1.4.1. Fiziki ve Ortamdan Kaynaklanan Engeller	18
1.4.2.Anlamsal Engeller	19

1.4.3.Psiko Sosyal Engeller	19
1.4.4.Mesajdan Kaynaklanan Engeller	20
1.4.5.Diğer İletişim Engelleri	20
1.5. İletişim Teknikleri	21
2.İLETİŞİM BECERİLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER	21
3.HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİNİN ÖNEMİ VE ETKİN KULLANIM KOŞULLARI.....	22
3.1.Hemşirelerde İletişim Becerilerinin Önemi.....	23
3.2. Hemşirelerin Hastalarla İletişim Kurma Becerisi.....	24

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNUN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ, İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

1. İŞ DOYUMU KAVRAMI ÖNEMİ VE TARİHSEL GELİŞİMİ.....	27
1.1.İş Doyumu Kavramı ve Kapsamı	27
1.2.İş Doyumunun Önemi ve Tarihsel Gelişimi.....	28
2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	30
2.1.Bireysel Faktörler	30
2.1.1.Kişilik Özellikleri	31
2.1.2. Yaş.....	31
2.1.3. Cinsiyet	33
2.1.4. Medeni Durum.....	33
2.1.5. Eğitim	34
2.1.6. Meslek	35
2.1.7. Kıdem	35
2.1.8. Statü.....	35
2.1.9. Sosyo-Kültürel Çevre	36
2.1.10. Çocuk Sahibi Olma.....	37

2.2.Örgütsel Faktörler	37
2.2.1. İşin Kendisi.....	37
2.2.2. Ücret	38
2.2.3. İş Güvenliği	38
2.2.4. Terfi	39
2.2.5. Çalışma Ortam ve Koşulları	39
2.2.6. Yönetim Tarzı	39
2.2.7. Çalışma Arkadaşları	41
2.2.8. Örgüt Kültürü	41
2.2.9. Stres	42
3. HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMU	43
3.1.İş Doyumunun Ölçülmesi	43
3.2.Hemşirelerde İş Doyumu ve Önemi	44
3.3.İş Doyumu Üzerine Yapılmış Olan Çalışmalar	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ ve İŞ DOYUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ (MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

1.MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER...	48
2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK PROFİLİ - BULGULAR VE YORUM...	48
2.1. Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları	49
2.2. Hemşirelerin MEDH’de Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	49
2.3. Hemşirelerin Meslekte Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları.....	50
2.4. Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	51
3.HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ.....	51
3.1 İnsanları Anlamaya Çalışma Durumu	52
3.2. İletişimde Bulunulan Kişiden Gelen Önerileri Dikkate Alabilme	52
3.3. Düşünceleri Başkalarına İletirken Zorluk Çekme Durumu	53
3.4. Konuşma Sırasında Etkili Göz Teması Kurabilme	54
3.5. Eleştiriye Karşı Verilen Cevap.....	55
3.6. Dikkati İletişimde Bulunan Kişinin İlgi Alanında Odaklayabilme.....	56

3.7. İletişimde Bulunulan Kişiyeye Yeterli Zaman Ayırma	56
3.8. İletişimde Bulunulan Kişiyeye Söz Hakkı Verme Durumu.....	57
3.9. İletişimde Bulunulan Kişiyeyi Dinlerken Hayal Kurma Durumu	58
3.10. İletişim Sırasında Sabırlı Olma ve Söz Kesme	58
3.11. İnsanları Dinlerken Sıkılma Durumu	59
3.12. Eleştirileri İncitmeden İletme Durumu	59
3.13. Konuşma Sırasında İlk Adımı Atma Durumu.....	60
3. 14. Konuşma Sırasında Açık ve Net İfadeler Kullanabilme	61
3. 15. İletişimde Bulunulan Kişinin Fikirlerine Saygı Duyma Durumu	61
3.16. İletişimde Bulunulan Kişiyeye İle Yüz Yüze İletişimde Dinleme Durumu.....	62
3.17.İletişimde Bulunulan Kişinin Bu Konuda İstekli Olup Olmadığını Anlama..	63
3.18. İletişimde Yanlış Tutum ve Davranışları Kabulme.....	63
3.19. İletişimde Etkili Soru Sorma.....	64
3.20. İletişim Sırasında Anlaşılır Olmak İçin Çalışma Durumu	65
3.21. İletişim Sırasında Karşı Tarafı Rahatlatma Durumu.....	65
3.22. Dinleme Sırasında Karşıdaki Kişinin Sözü Kesme Durumu	66
3.23. Kös Olunan Kişiyeye İletişim Kurmada İlk Adımı Atma	67
3.24. Düşünceler Zıt Olsada Yargılamadan İletişim Kurabilme.....	67
3. 25. Ses Tonunu Konuya Göre Ayarlayabilme	68
3. 26. İnsanlara Güvenme Durumu	69
3.27. Karşı Cins İle İletişim Kurmaktan Çekinme.....	69
3.28. Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Hissetme Durumu	70
3.29. İletişimde Özür Dileme	70
3.30. Tartışma Sonunda Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilme.....	71
3.31. Konuşma Sırasında Söz Kesilmesinden Rahatsız Olma Durumu.....	72
3.32. İnsanları Kontrol Etme ve Kalıba Sokmaya Çalışma Durumu	72
3.33. İletişim Sırasında Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışma..	73
3.34. Çevredekilere Karşı İlgisiz Olma Durumu	74
3.35. Duygulardan Emin Olma Durumu	74
3.36. İletişim Sırasında Anlaşılmaktan Mutluluk Duyma Durumu	75
3.37. İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapma Durumu.....	76
3.38. Karşıdaki Kişiyeye Güvenmenin Mutluluk Üzerine Etkisi	76
3.39. İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama Durumu	77
3.40. İletişim Kurduğu Kişiyeye Birşeyler Katabilme.....	78

3.41. İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yöneltilme	78
3.42. Duygularını İfade Etme Durumu	79
3.43. Öneride Bulunduğu Kişinin Durumunu Anlayabilme	80
3.44. İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme.....	80
3.45. Kendini Karşısındaki Kişinin Yerine Koyabilme	81
4. JSS İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ'NE GÖRE HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMUNUN	
DEĞERLENDİRİLMESİ.....	82
4.1.Yapılan İşe Karşılık Adil Ücret Alma.....	83
4.2.İşte Yükselme Şansı	83
4.3.Yönetici Yeterliliği	84
4.4. İş Karşılığı Sağlanan Sosyal Haklardan Memnuniyet	85
4.5.İş Karşılığı Takdir Görme	85
4.6. İş Yerinde Kurallar.....	86
4.7. İş Arkadaşları İle İlişki.....	87
4.8. Yapılan İşe Yüklenen Anlam.....	87
4.9. İş Yerinde İletişim.....	88
4.10. İş Yerinde Ücret Artışı.....	89
4.11. Adil Yükselme Şansı Durumu	89
4.12.Yöneticinin Adil Davranma Durumu.....	90
4.13. İş Yerinde Verilen Hak ve Ödenekler Hakkında ki Düşünce	91
4.14 Yapılan İşten Memnun Olma Durumu.....	91
4.15. İyi Bir İş Yapma Durumuna Formalite İşlerin Etkisi.....	92
4.16. Çalışma Arkadaşlarının Yapılan İş Üzerine Etkisi	93
4.17. İş Yerinde Yapılan İşten Memnuniyet Durumu.....	93
4.18. İş Yeri Hedeflerinin Netlik Durumu	94
4.19. Alınan Ücret ve Takdir İlişkisi.....	95
4.20. İş Yerinde ki Yükselme Hızı.....	95
4.21. Yöneticinin Çalışanların Hislerine İlgi Durumu	96
4.22. İş Yerinde ki Hak ve Ödeneklerin Adilliği	97
4.23. İş Yerindeki Ödül Sistemi.....	97
4.24. İş Yerinde Yapılması Gereken İş Miktarı	98
4.25. İş Akadaşlarından Hoşlanma Durumu	99
4.26. İş Yerinde Olanlardan Memnun Olma Durumu.....	99
4.27. Yapılan İşten Gurur Duyma Durumu.....	100

4.28. Ücret Artış Durumundan Memnuniyet	101
4.29. İş Yerinden Alınması Gereken Hak ve Ödenekler.....	101
4.30. Yöneticiyi Sevme Durumu.....	102
4.31. Yazışma ve Benzeri İşlerle Zaman Harcama Durumu.....	103
4.32. Ödüllendirilme Durumu	103
4.33. Yükselme İçin Yeterli Şansa Sahip Olma Durumu.....	104
4.34. İş Yerinde Çekişme Ve Kavga Durumu.....	105
4.35. İşinden Hoşlanma Durumu	105
4.36.Yapılması Gereken İşlerin Netlik Durumu	106
SONUÇ	107
KAYNAKÇA	109
EKLER	114
EK: Anket Formu	114

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo No:

Sayfa No:

Tablo. 1. Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları	49
Tablo. 2. Hemşirelerin MEDH’de Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları	49
Tablo. 3. Hemşirelerin Meslekte Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları.....	50
Tablo. 4. Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	51
Tablo. 5. İnsanları Anlamaya Çalışma Durumu	52
Tablo. 6. İletişimde Bulunulan Kişiden Gelen Önerileri Dikkate Alabilme	52
Tablo. 7. Düşünceleri Başkalarına İletirken Zorluk Çekme Durumu	53
Tablo. 8. Konuşma Sırasında Etkili Göz Teması Kurabilme	54
Tablo. 9. Eleştiriye Karşı Verilen Cevap.....	55
Tablo. 10. Dikkati İletişimde Bulunan Kişinin İlgi Alanında Odaklayabilme.....	56
Tablo. 11. İletişimde Bulunulan Kişiye Yeterli Zaman Ayırma	56
Tablo. 12. İletişimde Bulunulan Kişiye Söz Hakkı Verme Durumu.....	57
Tablo. 13. İletişimde Bulunulan Kişiyi Dinlerken Hayal Kurma Durumu	58
Tablo. 14. İletişim Sırasında Sabırlı Olma ve Söz Kesme	58
Tablo. 15. İnsanları Dinlerken Sıkılma Durumu	59
Tablo. 16. Eleştirileri İncitmeden İletebilme Durumu	59
Tablo. 17. Konuşma Sırasında İlk Adımı Atma Durumu.....	60
Tablo. 18. Konuşma Sırasında Açık ve Net İfadeler Kullanabilme	61
Tablo. 19. İletişimde Bulunulan Kişinin Fikirlerine Saygı Duyma Durumu	61
Tablo. 20. İletişimde Bulunulan Kişi İle Yüz Yüze İletişimde Dinleme Durumu	62
Tablo.21. İletişimde Bulunulan Kişinin Bu Konuda İstekli Olup Olmadığını Anlama	63
Tablo. 22. İletişimde Yanlış Tutum ve Davranışları Kabullenme.....	63
Tablo. 23. İletişimde Etkili Soru Sorma.....	64
Tablo. 24. İletişim Sırasında Anlaşılır Olmak İçin Çalışma Durumu	65
Tablo. 25. İletişim Sırasında Karşı Tarafı Rahatlatabilme Durumu.....	65
Tablo. 26. Dinleme Sırasında Karşıdaki Kişinin Sözü Kesme Durumu	66
Tablo. 27. Küs Olunan Kişiyle İletişim Kurmada İlk Adımı Atabilme	67
Tablo. 28. Düşünceler Zıt Olsada Yargılamadan İletişim Kurabilme.....	67

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo No:

Sayfa No:

Tablo. 29. Ses Tonunu Konuya Göre Ayarlayabilme	68
Tablo. 30. İnsanlara Güvenme Durumu	69
Tablo.31. Karşı Cins İle İletişim Kurmaktan Çekinmem.....	69
Tablo.32. Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Hissetme Durumu	70
Tablo.33. İletişimde Özür Dileme	70
Tablo.34. Tartışma Sonunda Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilme.....	71
Tablo.35. Konuşma Sırasında Söz Kesilmesinden Rahatsız Olma Durumu	72
Tablo.36. İnsanları Kontrol Etme ve Kalıba Sokmaya Çalışma Durumu	72
Tablo.37. İletişim Sırasında Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışma	73
Tablo.38. Çevredekilere Karşı İlgisiz Olma Durumu	74
Tablo.39. Duygulardan Emin Olma Durumu	74
Tablo.40. İletişim Sırasında Anlaşılmaktan Mutluluk Duyma Durumu	75
Tablo.41. İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapma Durumu.....	76
Tablo.42. Karşıdaki Kişiye Güvenmenin Mutluluk Üzerine Etkisi	76
Tablo.43. İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama Durumu	77
Tablo.44. İletişim Kurduğu Kişiye Birşeyler Katabilme.....	78
Tablo.45. İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yöneltilme	78
Tablo.46. Duygularını İfade Etme Durumu	79
Tablo.47. Öneride Bulunduğu Kişinin Durumunu Anlayabilme	80
Tablo.48. İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme.....	80
Tablo.49. Kendini Karşısındaki Kişinin Yerine Koyabilme	81
Tablo.50. Yapılan İşe Karşılık Adil Ücret Alma.....	83
Tablo.51. İşte Yükselme Şansı	83
Tablo.52. Yönetici Yeterliliği	84
Tablo.53. İş Karşılığı Sağlanan Sosyal Haklardan Memnuniyet	85
Tablo.54. İş Karşılığı Takdir Görme	85
Tablo.55. İş Yerinde Kurallar.....	86
Tablo.56. İş Arkadaşları İle İlişki.....	87
Tablo.57. Yapılan İşe Yüklenen Anlam	87
Tablo.58. İş Yerinde İletişim.....	88

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo No:

Sayfa No:

Tablo.59. İş Yerinde Ücret Artışı	89
Tablo.60. Adil Yükselme Şansı Durumu	89
Tablo.61. Yöneticinin Adil Davranma Durumu	90
Tablo.62. İş Yerinde Verilen Hak ve Ödenekler Hakkında ki Düşünce	91
Tablo.63. Yapılan İşten Memnun Olma Durumu.....	91
Tablo.64. İyi Bir İş Yapma Durumuna Formalite İşlerin Etkisi	92
Tablo.65. Çalışma Arkadaşlarının Yapılan İş Üzerine Etkisi	93
Tablo.66. İş Yerinde Yapılan İşten Memnuniyet Durumu.....	93
Tablo.67. İş Yeri Hedeflerinin Netlik Durumu	94
Tablo.68. Alınan Ücret ve Takdir İlişkisi.....	95
Tablo.69. İş Yerinde ki Yükselme Hızı.....	95
Tablo.70. Yöneticinin Çalışanların Hislerine İlgi Durumu	96
Tablo.71. İş Yerinde ki Hak ve Ödeneklerin Adilliği	97
Tablo.72. İş Yerindeki Ödül Sistemi	97
Tablo.73. İş Yerinde Yapılması Gereken İş Miktarı	98
Tablo.74. İş Akadaşlarından Hoşlanma Durumu	99
Tablo.75. İş Yerinde Olanlardan Memnun Olma Durumu	99
Tablo.76. Yapılan İşten Gurur Duyma Durumu.....	100
Tablo.77. Ücret Artış Durumundan Memnuniyet	101
Tablo.78. İş Yerinden Alınması Gereken Hak ve Ödenekler.....	101
Tablo.79. Yöneticiyi Sevme Durumu.....	102
Tablo.80. Yazışma ve Benzeri İşlerle Zaman Harcama Durumu.....	103
Tablo.81. Ödüllendirilme Durumu	103
Tablo.82. Yükselme İçin Yeterli Şansa Sahip Olma Durumu.....	104
Tablo.83. İş Yerinde Çekişme Ve Kavga Durumu.....	105
Tablo.84. İşinden Hoşlanma Durumu	105
Tablo.85. Yapılması Gereken İşlerin Netlik Durumu	106

ŞEKİLLER LİSTESİ

<u>Sekil No</u>	<u>Sayfa No</u>
Şekil.1.Bir İletişim Modeli	6
Şekil.2.Etkili İletişim Süreci	14
Şekil.3.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	29

KISALTMALAR

C.	Cilt
Çev.	Çeviren
İÜ	İstanbul Üniversitesi
İİBD	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
MEDH	Merkezefendi Devlet Hastanesi
s .	Sayfa, Sayfa sayıları
S.	Sayı
SBE	Sosyal Bilimler Enstitüsü
SBED	Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
TKY	Toplam Kalite Yönetimi
v b	Ve benzeri
YYLT	Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

GİRİŞ

-Çalışmanın Konusunun Seçimi: Sağlık çalışanları gününün çoğunu hastanede geçirmektedirler. Bu bağlamda hemşirelerde etkin iletişim becerileri ve iş doyumunun yüksek olması hizmetin kalitesinde, birim içinde ve birimler arasındaki koordinasyonlarında, örgütün vizyon ve misyonunda oldukça önemlidir. Toplumun sağlık düzeyinin yükselmesinde, kişiler arası sağlıklı iletişimler kurabilmesinde; hemşirelerin ruh ve beden sağlıklarının, iş doyumlarının yüksek olmasının önemi büyüktür.

- Çalışmanın Amacı: Sağlık hizmetleri sunumunda etkinliği, kaliteliyi sağlamada hemşirelerin önemi büyüktür. Önemli bir sağlık çalışanları grubunu oluşturan hemşirelerin iletişim becerileri ve bu becerilere bağlı olarak iş doyum düzeylerinin ortaya konulmasıdır.

-Çalışmanın Önemi: Hemşirelerde iletişim becerileri ve iş doyumunun önemi ve iletişim becerisi ile iş doyumları arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmıştır. MEDH (Merkezefendi Devlet Hastanesi) hemşirelerinin etkili iletişim kurmaları iş doyumlarında sağlayacak bu bağlamda kurum performansının artacağı düşünüldükçe araştırmada iletişim becerileri ve iş doyumları bir arada incelenmiştir.

- Çalışmanın Planı: Birinci bölümde iletişim becerileri farklı boyutlarıyla incelenmiştir. Bu bağlamda iletişim becerileri önemi ve çalışma ilişkilerindeki yeri ortaya konulmuştur. İkinci bölümde iş doyum kavramı, faktörleri ve hemşirelerdeki önemine değinilmiştir. Üçüncü bölümü içeren alan araştırmasında ise, önce MEDH hakkında bilgiler verilmiş, daha sonra iletişim becerileri ve iş doyumuna ilişkin yapılan anketlerin değerlendirilmesi gerçekleştirilmiştir.

-Kullanılan Metod ve Teknikler: Elde edilen veriler sistemik veri toplama yöntemi olan anket tekniği kullanarak elde edilmiştir. Anketler hemşirelere yüz yüze görüşülerek dağıtılmıştır. Analiz sonuçları SPSS 16,0 istatistik paket programı kullanılarak elde edilip yorumlanmıştır. Araştırma soruları verilen cevapların dağılımlarının incelenmesi için frekans analizleri yapılmış ve frekans grafikleri ile gösterilmiştir. Elde edilen bulgular, grafiklerin göstergeleri doğrultusunda yorumlanmıştır.

-Varsayımlar: Çalışmanın varsayımları şunlardır.

i: İş tatmini örgütsel bağlılığı artırır.

ii: Etkin iletişim becerilerinin kullanılması hemşirelerde iş doyumunu sağlar.

BİRİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİMİN TEMEL BOYUTLARI, ETKİN KULLANIMI VE HEMŞİRELERDE İLETİŞİMİN ETKİN KULLANIMININ ÖNEMİ

1. İLETİŞİM KAVRAMI, TÜRLERİ VE İLETİŞİM ENGELLERİ

İnsanoğlu, varlığından itibaren değişik canlılarla yaşamını sürdürmeye başlamıştır. Yaşamını sürdürmek için birlikte yaşadığı canlılarla, çeşitli araç ve gereçler kullanarak ihtiyaçlarını gidermektedir. İnsanların beslenme ve korunmaya yönelik yaşadıkları duygu ve düşüncelerini başka insanlara aktarmaya vb. yaptığı paylaşımlara kısaca “iletişim” denilmektedir. İletişimle ilgili birçok tanımlamalar yapılmıştır. Kırmızı, 2010 yılında yaptığı çalışmada iletişimi değişik şekillerde tanımlamıştır;

“-Anlamları paylaşma ve ortak kılmaktır.

-Mesaj alıp gönderme karşılıklı anlam alış verişi ve bir etkileşim sürecidir,

- Kişiler arası duygu ve düşünce alış verişidir, paylaşımdır,

-Nitelikleri ne olursa olsun iki sistem (makine veya herhangi iki canlı) arasındaki bilgi alış verişidir. Kişileri ve sistemleri ilişkilendiren süreçtir.

-Bilgi üretme (fikir yaratma), bunları organize etme, aktarma ve anlamlandırma sürecidir. Kişileri ve sistemleri ilişkilendiren bir süreçtir.

-Kaynak alıcı arasında, bir kanal aracılığıyla anlaşılabilir mesajların alınıp yollanması sanatıdır.

-Duygu, düşünce ve bilgilerin hertürlü yolla başkasına aktarılmasıdır.

-Okuduğunu ve duyduğunu doğru anlamak ve düşüncelerini söz, yazı ve diğer yollarla doğru biçimde aktarabilmaktır.”¹ İletişim iki canlı arasında karşılıklı birşeyler paylaşmak, bilgi ve düşünceleri aktarmak için yapılan her türlü yoldur. Tutar’a göre iletişim, insanların duygu ve düşüncelerini, inanç, tutum ve

¹ H.Kırmızı, Genel ve Teknik İletişim, Trabzon,2010,s.2

davranışlarını sözlü, yazılı ve sözsüz olarak iletmesidir. İletişim insanlar, örgütler (kurumlar) ve toplumlar arasında etkileşimi sağlamaktadır. ² İnsanlar duygu ve düşüncelerini değişik yollarla aktarırlar. Kaşıkçı, 2006 yılında yaptığı çalışmada iletişimi; hedef kaynağı insan olan, karşılıklı bilgi alış verişinin yaşandığı ve içerisinde duygusal faktörlerinde bulunduğu bir etkileşim, ortaklaşma, paylaşım süreci olarak tanımlamış ve dört farklı guruba ayırarak incelemiştir:

“-Kişinin kendisiyle kurduğu iletişim (Kişi içi iletişim-intrapersona Communication),

-Kişiler arası iletişim (Interpersonal Communication),

-Örgüt içi iletişim (Organizational Communication),

-Kitle iletişimi (Mass Media Communication) ”³

1.1. İletişim Kavramı ve Kapsamı

İnsanlar bilgi alış veriş yaparken birbirleriyle, örgütle veya bir kitleyle iletişim kurarlar. Solmaz’a göre iletişim; “genel olarak bir mesaj, haber ya da anlamın iki veya daha fazla kişi, grup ya da toplum arasında paylaşılması” dır.⁴

Baran, iletişimle ilgili yapılan birçok tanımlamalardan yola çıkarak aşağıdaki ortak noktalara ulaşmıştır:

“-İletişim toplumsal birimler arasında gerekli ilişkilerin kurulmasına ve toplumsal

hayatın devamına olanak sağlayan toplumsal olaydır.

- İletişim toplumsal birimler arasında bir bilgi, anlam, duygu ve düşünce alış

verişidir.

- İletişim, aynı zamanda gerek iletiyi (mesaj) gönderen, gerekse iletiyi algılayan

² H.Tutar – M.Altınöz, Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2007, s.120

³ E. Kaşıkçı, İmaj İletişim Beden Dili, İstanbul,2006,s.50

⁴ B. Solmaz, Kurumsal Söylenti ve Dedikodu, Konya, 2004,s.13

açısından insan davranışını ifade eden psikolojik bir olaydır.

- İletişim gönderici, alıcı, ileti, iletişim kanalları ve iletişim araçları gibi

birbirlerine sıkı sıkıya bağlı öğelerin oluşturduğu bir sistemdir.

-İletişim, bir defada olup biten tek bir eylem olmayıp kesintisiz devam eden çok yönlü bir süreçtir.

-İletişim toplumsal yapının çimentosunu oluşturur.’’⁵

Kırmızı ise iletişim ile ilgili yapılan tanımlamalara göre iletişimi şu şekilde ifade etmiştir: “İletişim, bir mesaj alış verişidir ve iletişimde en önemli husus, bu mesajların açık, anlaşılır bir şekilde alınıp yollanmasıdır. Bir diğer ifade ile gerçek anlamda bir iletişimden bahsedilmek için, kaynak ve alıcının, mesajı, aynı anlamda değerlendirilmesi gerekmektedir. Burada *kaynak*, herhangi bir eylem veya eylemsizliği ile mesaj yollayanı; alıcı ise, mesaja muhatap olandır.’’⁶

Hayatın devam etmesi için sürekli iletişime ihtiyaç vardır. İletişim, ilişkilerin devam etmesi, ihtiyaçların giderilmesi, bir bilginin, duygu ve düşüncelerin aktarımı için devam eden süreçtir. Yaşamımızın her anında sürekli iletişim içerisindeyiz. İki kişi birbirini farketmediği anda beden dili ile birtakım mesajlar vermeye başlar. İletişim bir yazı, okuma, hareket ya da hareketsizlik, konuşma ve dinleme şeklinde gerçekleşir. Sonuç itibarıyla iletişim duyguların, düşüncelerin, bilgilerin, sembollerin ve becerilerin aktarılması, paylaşılması ve bunlarla ilgili bağlantıların kurulduğu bir süreçtir. Tanımlardaki ortak noktanın *etkileşim süreci* olduğu görülmektedir. İnsanlar her ihtiyacını kendileri gideremezler. İhtiyaçlarını gidermek ve sorunlarını çözmek amacıyla insanlar ikinci bir kişiden yardım almak için iletişim kurmak zorundadırlar. Bu nedenle kuracakları iletişimde başarılı ve mutlu olmak isterler. İletişim kurma becerisi özelliklerine sahip olmayan ve empati kurma becerisi gelişmeyen kişiler sağlıklı iletişim kurmada başarılı olamayacaklardır. Bu durum da insanların ruh sağlığını olumsuz yönde

⁵ A. Baran, İletişim Sosyolojisi, Ankara, 1997, s.13

⁶ Kırmızı, s.3

etkileyecektir. Kişiler arası ilişkilerinde pozitif diyaloglar kurabilen kişiler gerek çalıştıkları kurumda gerekse sosyal hayatlarında başarılı olmakta ve buna bağlı olarak motivasyonları artmaktadır.

“İletişim toplumsal yaşam içerisinde yer alan tüm bireyler için önemlidir. Anne, baba, akraba, arkadaş, yönetici, işgören vb. açısından ilişkilerin aksamadan sürdürebilmesi ancak sağlıklı bir iletişimle gerçekleşir. Bir örgütte yönetim süreci iletişimle işler. İletişimle yeterli bilgi toplanamadığında örgütün sorunları bilinemez, çözülemez. Örgütlerde bireyler gerçekleştirilen iletişimle hem birbirlerini daha iyi tanıyacaklar ve anlayacaklar, hem de örgütlerde yaşanan sorunların çözülebilmesine katkıda bulunacaklardır.”⁷ Bireyler yaşadıkları sürece gerek bir kişiyle gerekse bir örgütle sürekli iletişim halindedir.

1.2.İletişim Süreci

İki yönlü olan iletişim süreci üç temel ögeye dayandırılmaktadır. Gönderici (iletiyi gönderen), alıcı (iletiyi alan) ve gönderici-alıcı arasındaki iletinin gönderilmesinde kullanılan mesaj (ileti). Süreç, göndericinin iletmek istediği mesajı anlaşılır şekilde kodlamasıyla başlar. Alıcı, ulaşan mesajın kodunu açar, algılar, yorumlar ve sonra da göndericiye mesaja karşı tepkisini geri bildirim olarak gönderir. Gönderen ile alıcı birbirlerini anlayabilir ve göndericinin gönderdiği mesajla alıcı mesaj doğrultusunda bir davranış gerçekleştirebilirse iletişim süreci tamamlanmış olur. Tayfun’a göre iletişim tek yönlü değil, yatay ilişkilerin yaşandığı karşılıklı etkileşim ve dönüşüme dayalı dinamik bir süreçtir ve en azından üç öge gerektirir;

- “ - Kaynak ya da gönderici
- İleti (Mesaj)
- Alıcı ya da Hedef
- Kanallar
- Kodlama- Kod çözme
- Etki (Gürültü; manevi-fiziki) unsurlar
- Geribildirim, ”⁸

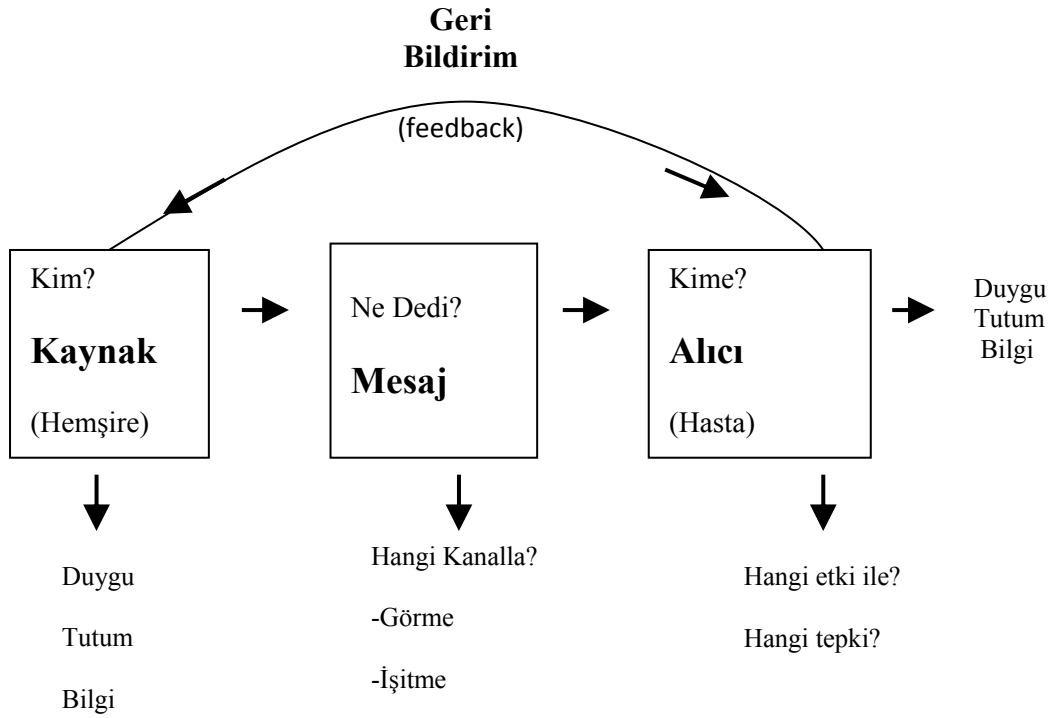
⁷ J. Adair, Etkili İletişim, (Çev. Ö. Çolakoglu), İstanbul,2004,s. 13.

⁸ R.,Tayfun, Etkili İletişim ve Beden Dili, İstanbul,2007,s.10

⁸ R.,Tayfun, Etkili İletişim ve Beden Dili, İstanbul,2007,s.10

İletişim modeli içerisinde yer alan; Kaynak (mesajı gönderen kişi), Alıcı (gönderilen mesajı alan kişi), Kanal (mesajın iletildiği yol) ögeleri sürekli birbiriyle alış veriş halindedir. Pektekin, bir iletişim modeli içerisinde ögelerin nasıl işlediğini aşağıdaki şekilde göstermiştir:

Şekil.1. Bir İletişim Modeli



Kaynak: Ç.Pektekin, Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler, (Ed. R.Geylan)Anadolu Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, s.87; <http://eogrenme.anadolu.edu.tr/eKitap/hem102u.pdf> (10.03.2014)

1.2.1. Kaynak

İletişim sürecini başlatan ve gönderenler; birey, grup, toplum, kurum ya da kuruluşlardır. Tengilimoğlu'na göre kaynak, alıcıya göndereceği mesajın nasıl kodlanacağını, söz ve işaretlerin ne anlama geldiğini bilmeli, yanlış ve yetersiz bir şekilde kodlanan mesajın anlaşılamayacağı gibi anlatılmak istenenin dışında yanlış

⁸ R.,Tayfun, Etkili İletisim ve Beden Dili, İstanbul,2007,s.10

bir davranışın ortaya çıkmasına da neden olabileceğini ifade etmiştir. Bu bağlamda kaynağın kodlama özelliğinin, alıcının bulunduğu kültür düzeyi ile ilişki kurulmasını gerektirebileceğini, kaynak ve alıcının aynı ya da benzer kültür düzeyinde olmasının mesajın kodlanmasını ve anlaşılmasını kolaylaştıracağını belirtmiştir.⁹ Kùltürler farklı olduğu zaman bazen anlatılmak istenen mesaj doğru anlaşılabilir. Bu nedenle mesajın anlaşılır şekilde kodlandığından ve anlaşıldığından emin olmak gerekir.

Kırmızı; kaynağı bir duygu, düşünce ve bunları paylaşma durumunda olan ve mesajı ileten kişi veya canlı olarak tanımlamıştır. Bir anda bir veya birçok kaynak olabileceğini, bir canlının kaynak olarak kabul edilmesi için bir alıcıyı fark etmesi veya alıcı tarafından fark edilmesi gerektiğini belirtmiştir. Buna göre de tek taraflı farkındalık tek yönlü iletişimi başlatırken, karşılıklı farkına varma ve karşılıklı mesaj alış veriş çift yönlü ve gerçek anlamda iletişimi başlattığını ifade etmiştir.¹⁰ Kaynak tanınmalı ve alıcılar üzerinde gerekli etkiyi oluşturmalıdır. İyi bir iletişim olması için kaynağın kodlama özelliğine sahip, alıcı üzerinde gerekli etkiyi oluşturan ve bilgi içeren özelliklere sahip olması gereklidir. Kaynağın mesajı uygun bir şekilde iletmesi ve alıcıya farketmesi ile çift yönlü iletişim başlar.

Kalyon'un 2006 yılında yaptığı çalışmasına göre kaynak:

- “-Alıcının eğitim, kültür, psikososyal durumu özelliklerini bilmeli,
- Gönderdiği ileti güvenilir olmalı ve gereken inandırıcılığı sağlamalı,
- İleti alıcının doğru algılayabileceğı şekilde, yanlış anlaşılmalara yer vermiyecek şekilde olmalı,
- Alıcıya ulaşmada; sosyolojik, psikolojik durumu ön planda tutan en uygun iletişim kanalı ve aracı kullanmalı,
- İletiyi güçlendiren coşkuyu, heyecanı, arzuyu, içtenliği katabilecek şekilde

⁹ D.Tengilimoğlu - Y.Öztürk, İşletmelerde Halkla İlişkiler, Ankara,2004,s.64

¹⁰ Kırmızı, s.14

beden dili kullanmalıdır. ”¹¹

1.2.2. Mesaj

Aktarılmak istenen veya iletilmek istenen bilgi, duygu, düşünce, olay, kavram, vb kodlanarak sözlü, sözsüz veya yazılı bir anlatımla alıcıya ulaşmasını sağlayan sembollerdir. “Sembollerin tek başlarına bir anlamları yoktur. Sembollere anlamları gönderici ve alıcı yükler. Eğer, alıcının verdiği ve göndericinin algıladığı anlamlar birbirlerine uygunsa, tam iletişim söz konusudur. Etkin bir iletişim gerçekleşmesi için, önce iletişimin tam olması gerekir. Bunun için göndericinin sembollerini, alıcının da tanıması gerekir, aksi takdirde alıcı sembolleri tanıyamaz ve iletişim gerçekleşmez.”¹² Göndericinin ve alıcının kullandığı sembollerin karşılıklı tanınması ve aynı zamanda mesaj dili ve içeriği olarak anlaşılabilir, açık, bozulmamış olmalıdır.

Kırmızı çalışmasında mesajı; paylaşılacak duygu, düşünce, istek ve bilginin söz, yazı ya da simgesel olarak ifadesi olarak tanımlamıştır. Nesnelerin ifadesi olan simgelerin tek başlarına bir anlamı olmadığını, anlamın gönderici ve alıcı tarafından yüklenmesini, etkili iletişimde yüklenen bu anlamların ortak olması gerektiğini, her sözcüğün ve her hayalin bir imge olduğunu belirtmiştir.¹³ İfade edilmek istenen duyguyu bir şarkıyla, resimle, hediyeyle, gülüşle ya da ellerimizi kullanarak vb. birçok şekilde gösterebiliriz. Mesajımızı iletmek için çok çeşitli olan kanalların bir veya birkaçını kullanabiliriz.

Kırmızı’ya göre, başarılı bir iletişimde göndericinin sorumluluğu kadar alıcının da sorumluluğu bulunmalıdır. Başarılı bir iletişim, ancak göndericinin doğru şekilde kodlayıp doğru kanalla gönderdiği mesajın alıcı tarafındanda doğru alınıp geri bildirimle kaynağa aktarılması gerektiğini, bunun daha açık şeklinin *Alma, anlama, kabul, eylem ve geri bildirim* olarak iletişimin beş kuralı olduğunu belirtmektedir.¹⁴ Mesaja gösterilen ilgiyi, mesajın anlaşılıp anlaşılmadığı ile ilgili bilgi sahibi olunması da etkiler. Sözcükler, bulundukları çevre ve kültürle anlam

¹¹ Y.Kalyon , Halkla İlişkiler, Ankara,2006,,s.88

¹² Tutar – Altınöz, s.128

¹³ Kırmızı, s.15

¹⁴ Kırmızı, s.17

kazanırlar. Anlamsal engeller dilin etkili kullanılmamasından ve anlatım güçlüğünden kaynaklanmaktadır. Gönderilen mesajı kodlarken ya da gelen mesajın kodunu çözerken karşılaştığımız engeller anlamsallaştıramadığımız engellerdir.

1.2.3. Kodlama

Kaynaktan alıcıya gönderilen mesajın simgeleşmesi kodlamadır. İletişimin etkinliğinde kaynağın iletmek istediği ve mesajda kullanılan kodlama dilinin alıcı tarafından çözülmesi gerekmektedir. İletişimin etkinliği mesajın alıcıya tam olarak iletilip iletilmemesiyle ölçülür. Mesaj alıcıya gönderilmeden uygun kelimeler, rakamlar veya sembollere dönüştürülür. Kodlamanın doğru ve anlaşılır olması alıcının mesajı tam olarak almasında önemlidir. Mesajı tam olarak alan alıcı geri bildirimde bulunur. Kodlama mesajın gönderileceği yola göre telefon, telsiz, internet yahut yüzyüze olma durumuna göre farklılaşabilir.

Tutar’a göre; iletişimin gerçekleşmesi kaynağın mesajı alıcıya ulaştırmasıyla, iletişimin etkinliği ise gönderilen mesajın anlamı ve etkisini alıcıya tam olarak iletilme gücü ile ölçüldüğünü belirtmektedir. Alıcıda istenilen davranışın sağlanmasıyla iletişimin etkinliğinin gerçekleştiğini, mesajın kaynak tarafından kodlandığı gibi alıcı tarafından açılmasıyla bunun mümkün olabileceğini belirtmektedir.¹⁵ İletişimin etkinliği kodlanıldığı şekilde açılabilmesiyle önem kazanır.

1.2.4. Kanal ve Araç

Kanal, mesajın gönderici ile alıcı arasında, kaynaktan hedefe ulaşması için kullanılan yollardır. Görsel, işitsel, dokunsal vb. olabilir. Örneğin; vücut, ses, gazete, resim, telefon, internet, faks, ilan panosu, posta, dergi, broşür. Birden çok kanal aynı anda kullanılabilir. “ Etkili bir iletişim sürecinin gerçekleşmesinde kanal seçiminin önemi büyüktür. Alıcıda yaratılmak istenen etki, alıcının özellikleri, alıcının zaman ve mekân kullanımı göz önünde bulundurulmalıdır. Siyasi seçim dönemlerinde partiler ve liderler iletilerini en geniş kitlelere en etkin biçimde ulaştırmak için genellikle sözü edilen kitle iletişim araçlarını tercih etmektedirler. Yine benzer şekilde büyük kentlerde trafik ve yol durumlarına ilişkin bilgiler, ağırlıklı olarak

¹⁵ H. Tutar, Genel İletişim Kavramlar ve Modeller, Ankara,2003,s.54

trafikte bulunan hedef kitleyi göz önüne alarak radyo aracılığıyla verilmektedir çünkü trafikte seyredenlerin televizyon izleme gibi bir imkânları bulunmamaktadır.”¹⁶ Kanalin doğru olarak belirlenmesi sağlıklı bir iletişimde çok önemlidir. İletişimin etkili olabilmesi için doğru kanal ve araç seçilmelidir. Mesajı göndereceğimiz kişiye göre kanal seçimi yapılmalıdır.

1.2.5. Alıcı

Alıcı, kaynağın iletiyi ulaştırmak istediği kişidir. Alıcı bir kişi veya bir grup olabilir. “İletişimin etkinliğini belirleyici ölçütlerden en önemlisi iletilenlerin ne kadar olduğu değil, iletilenin ne ölçüde alıcıya ulaştığı ve ne anlaşıldığıdır. Bu bağlamda etkin iletişimin gerçekleşmesi için alıcı aşağıda belirtilen temel özellikleri taşımalıdır:

- Alıcı mesajı algılayabilmeli ve algılamaya arzulu olmalı
- Alıcı bilgili olmalı ve geri bildirimde bulunmaya istekli olmalı
- Alıcı iletileni, algılayıcı seçime tabi tutmamalı
- Alıcı bulunduğu davranış düzlemini ayırabilmeli

-Alıcı kaynak olma özelliği taşınmalı ve geri dönüş, bildirim veya tepki iletebilmeli.”¹⁷ Mesaj alıcının anlayabileceği şekilde gönderilmelidir. Alıcı mesajı anlayabilmeli ve geri bildirimde bulunabilmelidir. İletişimin başarılı olmasında alıcının düşüncelerinin, inanç ve tutumlarının hangi iletişim kanalına açık olduğunun bilinmesinin önemi büyüktür.

1.2.6. Kod Çözümü

Kaynak tarafından gönderilen mesajın doğru anlamlandırılması, kendi zihninde çözüme ulaştırıp göndericiye iletmesi, kodun doğru çözümlemesi, göndericinin ifade etmek istediği gibi algılanabilmesi, her iki tarafın da mesajı aynı şekilde anlamlandırması, kod çözümünün sağlıklı olduğunu gösterir. Gönderici

¹⁶ İ. K. Vural , “İletişim Süreci”, Medya ve İletişim (Ed. H.İ. Gürçan),Eskişehir,2012,s.9

¹⁷ İ.Erdoğan, İşletmelerde Davranış, İstanbul 1994,s.284

yanlış, belirsiz, anlaşılması zor bir mesaj gönderirse kod çözümü zorlaşabilir. Alıcının kusurlarından kaynaklanan engeller de kod çözümünde sıkıntılar yaratabilir.

“Kaynak ve alıcı birbiri hakkında ne denli bilgiye sahipse, iletideki anlamı oluşturma ve buna karşılık o anlamın doğru ve istendik yönde çözümlenmesi ve yorumlanması da o oranda güçlü olacaktır. Yeni girilen bir arkadaş çevresinde ya da bir grupta ortak davranış ve hareket biçimleri bilinmediği ve tahmin de edilemeyeceği için zamana ihtiyaç vardır. Ortak geliştirilen bu dilin anlaşılması ve yorumlanması için yaşanmışlıkların çoğalması gerekmektedir. Örneğin; bir futbol takımında o takımda ortak geçmişi olan oyuncular teknik direktörün mimiklerinden, ses tonlamasından, gerçekte ne söylemek istediğini ve neyin anlaşılmasını ya da yorumlanmasını istediğini kolayca ve kısa zamanda anlarken, takımın yeni oyuncusu olan kişi ve kişiler için bu kolay olmayacaktır.”¹⁸ Ortak bir dilin kullanımı başarılı kod açımında önemlidir.

1.2.7. Algılama ve Değerlendirme

Algılama ve değerlendirme; kaynak tarafından gönderilen mesajın alıcı tarafından alınması, açılması, çözülmesi ve anlamlandırılmasıdır. Kaynak tarafından gönderilen mesaj, alıcının anlayabileceği duygu ve algı düzeyine göre ayarlanmalı ve alıcının anlayabileceği şekilde kodlanmalıdır. Alıcının bilgi düzeyinin ne derece olduğu önemlidir. Mesaj içeriği alıcının bilgi düzeyine, algı düzeyine ve duygu durumuna göre ayarlanmalıdır. Mesajı alan algılayabildiği kadarını almıştır.

Tutar ve Altınöz çalışmalarında, algılamadaki farklılığı dışsal ve içsel olarak iki unsura bağlamaktadır. Algılamadaki dışsal faktörlerin yoğunluk, farklılık, sıklık, hareketlilik, tekrarlama, yenilik, karışıklık, benzerlik gibi faktörler olduğunu algılamadaki içsel faktörlerin ise kişilik, ihtiyaçlar, amaçlar, inançlar, değerler, tutumlar, beklentiler, motivasyon, arzu, istekler, alışkanlıklar, geçmiş tecrübeler gibi faktörler olduğunu belirtmektedirler.¹⁹ Algılamayı etkileyen bu dışsal ve içsel faktörler mesajı çözümleme ve anlamlandırmada önemlidir.

¹⁸ Vural, s.9

¹⁹ H.Tutar– M.Altınöz, s.136

1.2.8. Geri Bildirim

Kaynağın hedefe gönderdiği mesajdan beklediği cevap, sonuçtur. Alıcının iletiyi alarak değerlendirdiğini ve yorumladığını gösteren, göndericiye verdiği cevaptır. Alıcı iletiyi yorumladıktan sonra bir duygu, düşünce veya bir davranış ortaya çıkar ve bunlara uygun olarak göndericiye bir cevap verir. Etkin bir iletişim de gönderilen mesajın anlaşılır olması kadar geri bildirimde de yollanan mesajın anlaşılır ve ilk mesaja tam uygun olması önemlidir.

“Kişilerarası iletişimin temel amacı etkileşimdir. Dolayısıyla tarafların sürece olan katkıları bu durumda önem kazanmaktadır. Karşılıklı devam etmeyen bir iletişim monologdan öteye gidemez. Oysa geri dönüşümlü (geri bildirimli) olduğunda, dinamik bir süreç işleyecek ve etkin hale gelecektir. Kişilerarası iletişimin sürmesinin temeli, kaynağın göndermiş olduğu iletinin, alıcıda yarattığı etki ve alıcının da iletişime katılarak geribildirimde bulunmasına dayanmaktadır. Alıcının geribildirimde bulunmaması durumunda iletişim kopar.”²⁰ İletişim iki yönlüdür. Bir mesaj karşısında bir söz, bakış, beden hareketi, sessiz kalma ya da birkaçının birlikte olması geri bildirimdir. Geri bildirim ilk iletiyi gönderene karşı yapılan eylem veya yeni bir mesajdır. Kırmızı’ya göre geri bildirim yaparken dikkat edilmesi gerekenler şunlardır:

- Geri bildirim karşıdakine yararlı olması için uygun zamanın beklenmesi, öfke vb.

duygular geçince yapılması

-Sen mesajı yerine ben mesajının kullanılmasının daha sağlıklı olduğu

-Eğer insanların kendilerini düzeltmeye hazır olmadığı düşünüldüğü ve bir şey

yapmayacağı konularda geri bildirim yapılmaması ancak geri bildirim işe

²⁰ A.Z.Orta, Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği, İstanbul Kültür Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (SBE),YayınlanmamışYüksek Lisans Tezi (YYLT), İstanbul,2009,s.15

yarıyacağı düşünülüyorsa yapılması gerektiğini belirtmiştir.²¹ Geri bildirim yapılırken; gelen mesaja tam uygun olmasına, zamanlamasına, pozitif ve yapıcı olmasına dikkat etmek gerekmektedir.

Algıladıklarımız iletişim sürecini başlatmaktadır. Etkin bir iletişimin olabilmesi için mesaj dikkatlice oluşturulmalı, aktif dinlenmeli, empati kurulabilmeli ve sağlıklı bir geri bildirim verilebilmelidir. Gürgen, 1997 yılında yapmış olduğu çalışmasında geri bildirim, kaynağın mesajını alıcının gereksinimlerine ve tepkilerine uygun hale getirmesine yardımcı olduğunu ve geri bildirimin alıcının iletişime katıldığı duygusunu sağladığını belirtmiştir. Ayrıca geri bildirimin gecikmeli ve gecikmesiz olarak ta gerçekleşebildiğini, yüz yüze iletişim biçiminde gecikmesiz geri bildirim gerçekleştiğini bunun da alıcı tepkisini anında kaynağa iletme olanağını sağladığını belirtmektedir. Kitle iletişimde alıcılar bu gecikmesiz geri bildirimden yoksun oldukları için tepkilerini gecikmeli olarak iletildiğini bu bağlamda yüz yüze iletişimi, kitle iletişimden ayıran ve aynı zamanda, onu kitle iletişimden çok daha güçlü ve etkili kılan bir özellik olarak değerlendirmiştir.²²

“İletişim tek yönlü değil, yatay ilişkilerin yaşandığı karşılıklı etkileşim ve dönüşüme dayalı dinamik bir süreçtir. Bu süreç içerisinde taraflar karşılıklı olarak hem mesajı alan hem de gönderen rolünü üstlenirler. İletişimde verilen herhangi bir mesaj, bu mesajı alan kişi tarafından belli bir biçimde algılanır ve bu algı sonucunda bir geribildirim (feed-back) oluşur. Olumlu ya da olumsuz bir içerik taşıyan geri bildirim, mesajı gönderen kişinin, karşısındakinin duygu, düşünce ve davranış düzeylerinde ne gibi etkiler yaptığını görmesi ve ilişkinin istikameti açısından belirleyici bir öneme sahiptir.”²³ Geri bildirim, hedefin aldığı mesaja karşılık gönderdiği olumlu ya da olumsuz bir yanıtıdır.

Sabuncuoğlu ve Gümüş 2012 yılındaki çalışmalarında etkili iletişim süreci ve elemanlarını Şekil.2 de görüldüğü şekilde sunmuşlardır.²⁴

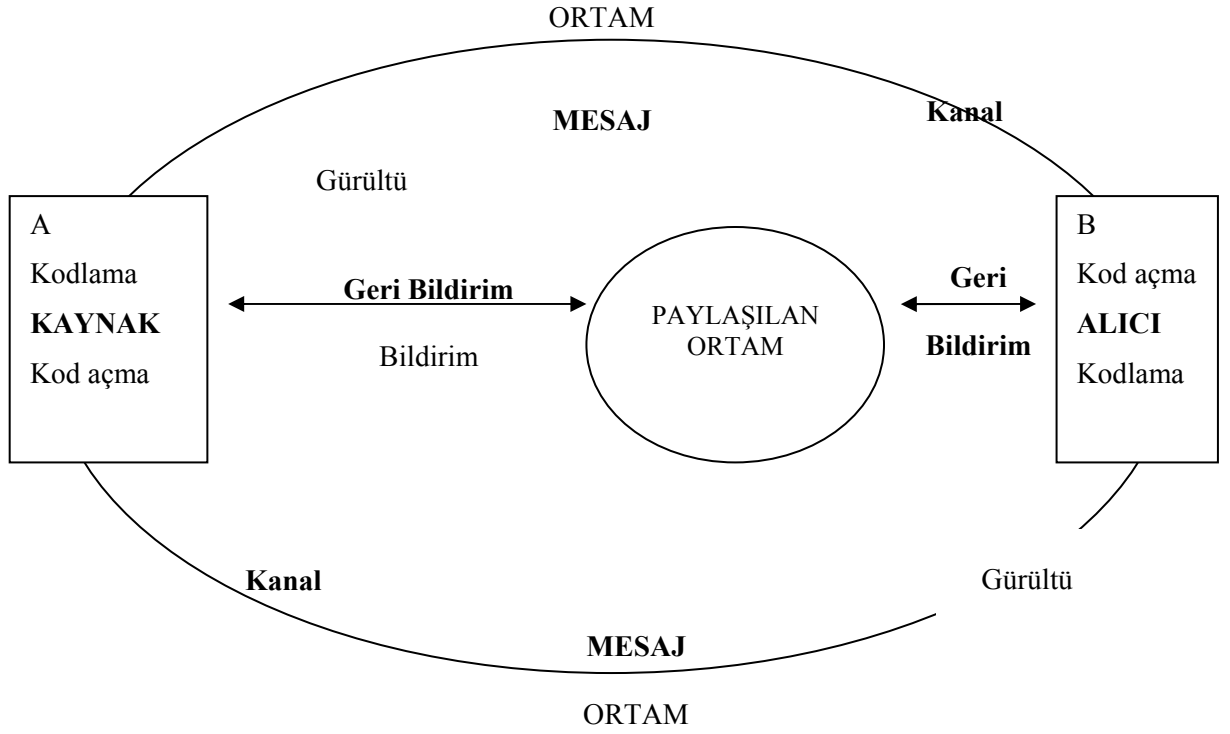
²¹ Kırmızı, s.27

²² H. Gürgen, Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul,1997,s.24

²³ Tayfun, s.10

²⁴ Z.Sabuncuoğlu-M.Gümüş, Örgütlerde İletişim, İstanbul,2012,s.13

Şekil.2.Etkili İletişim Süreci



Kaynak: D. O'HAIR, G.W. FRIEDRICH, L.D. DIXON, Strategic Communication: In Business and the Professions, Fifth Edition, Houghton Mifflin Company, Boston, 2005, s.5

Gürültü, iletişimin aksamasına yol açan, zorlaştıran ya da tamamen engelleyen, doğruluğunu ve güvenilirliğini güçleştiren bir dizi unsurdan birisidir. Kaynaktan kaynaklanan fiziksel gürültü, kaynak veya hedefte görülen ve ruhsal sistemden kaynaklanan gürültü, kaynak ya da hedefin yapısından kaynaklanan gürültü, iletiyle taşınan anlaşılmayı güçleştiren vb. gürültü, iletişim aksamasına neden olabilmektedir.

1.3. İletişim Türleri

İletişim değişik şekillerde kurulabilmektedir. İletişim hangi yolla kurulursa kurulsun önemli olan kaynağın ve alıcının anlayabileceği şekilde kurulması, açık ve net mesajlar verilmesidir. İletişim; sözlü, sözsüz, yazılı ve elektronik iletişim olarak türlere ayrılmaktadır.

1.3.1. Sözlü İletişim

İnsanların sözel olarak kurdukları iletişim türüdür. Yüz yüze yapılan görüşmeler, telefon görüşmeleri, sözlü brifingler, toplantılardaki konuşmalar, kişilere yapılan sunumlar, vb sözlü iletişime örnek olarak verilebilir. Ses tonunun güzel olması, güzel konuşma, dilin kurallarını kullanabilme, doğru üslub kullanma, beden dilini iyi kullanabilme, akıcı olabilme söylenen kadar önemlidir. Bilgiye dayalı sözlü iletişim daha çok amacına ulaşır. İnsanların en çok kullandıkları iletişim türüdür. Kırmızı, iletişim türleri içinde en yaygın ve en etkili kullanılanı sözlü iletişimle ilgili yapılan bir araştırmada, insanın uyku dışındaki sürenin yaklaşık %75 ini sözlü iletişim etkinliği içinde geçirdiği, günde ortalama 12 saat ya konuşuyor veya dinlendiğini, yine iletişim içinde geçen sürenin %60' ının dinlemek (dinlenirken iç konuşmalar devam edebilmektedir) ve %40' ının konuşmakla geçtiği belirtmektedir.²⁵ Sözlü iletişimin diğer iletişime göre etkinliği daha hızlı olmasının yanında, geribildirim anında yapılabilir olması, oluşabilecek yanlış anlaşılmalarda çözümü ulaşılabilir olması avantajları da sıralanabilir. Kırmızı, sözlü iletişimi belirleyen unsurları aşağıda görüldüğü şekilde sıralamıştır:

“ -İletilecek bilgi, fikir ve duyguyu tanımlayınız.

-İletişimden istenen sonucu tanımlayınız.

-Bilgiyi, fikri ve duyguyu alıcıya uygun ve anlayacağı bir dile dökünüz:

Alıcının yaşına, cinsiyetine, algılama düzeyine uygun, somut ve anlaşılır bir dille aktarılmalıdır.

-Endişe ve korkuları bir tarafa bırakarak rahat olunuz.

-Alıcı tepkilerini gözleyiniz.”²⁶

Mesajın alıcıya uygun ve onun anlayabileceği şekilde verilmesi anlaşılmasını kolaylaştıracaktır. Sözlü iletişim kişiler arasında iletilirken değişikliğe uğrayabileceğinden kalıcılığının sağlanması açısından yazılı iletişim ile desteklenmesi önemlidir.

²⁵ Kırmızı, s.59

²⁶ Kırmızı, s.60

1.3.2. Sözsüz İletişim veya Beden Diliyle İletişim

Yüz yüze kurduğumuz ilişkide algılanan anlam, duygu ve düşünceler beden dilimizdir. Yapılan çalışmalara göre bu anlamın %60'ı mimiklerden, %10'u kelimelerden, %30'u ses tonundan anlaşılmaktadır. Gerek sözlü iletişimi gerek sözsüz iletişimi kullanırken iletişim sürecinde karşı tarafın beden dili hareketlerini gözlemlemek bize bu iletişimdeki ipuçlarını yakalamada ve iletişimin etkinliğini sağlamada yardımcı olacaktır.

Kırmızı'ya göre; beden dilinden insanlar iki şekilde yararlanabileceklerdir. Birincisi, başkalarının beden dillerini okumak ve yorumlamak, ikincisi kendi beden dilini kullanarak etkili mesajlar yollayabilmektir. Beden dilini öğrenmek ise bedenimizin hangi durumlarda ne tür belirtiler verdiğini anlamamızı ve bu belirtileri tanımamızı sağlayacaktır. Böylece görüşlerimizi ve mesajlarımızı daha etkili bir biçimde ifade edebileceğimiz, olumlu bir iş görüşmesi yapılabileceğimiz, durum ve duygularımızı daha iyi kontrol edebileceğimiz, söyleyemediğimiz asıl mesajları anlatabileceğimiz, iletişimimizi zenginleştirerek mesaj sayımızı ve etkisini arttırabileceğimiz gibi olumlu yararlar elde edilecektir.²⁷ Sözsüz iletişim beden hareketleri, jestler, ses tonu, vurgulamalar, yüz ifadeleri, fiziksel görüntü, kıyafetler, kullanılan aksesuarlar, vb. gibi sözel olmayan birçok unsuru içermektedir. Bu unsurları olumlu kullanarak mesajlarımızı daha etkili verebiliriz.

1.3.3. Yazılı İletişim

İnsanlık eskiden beri duygularını düşüncelerini taş tabletlere, parşömenler yazarak kaydettiler geçmişle ilgili bilgilerimizin birçoğunu bu kayıtlardan öğrenebildik. Yazılı iletişim, yazılı olarak yapılan iletişimdir. Yazılı iletişim, makaleler, kitaplar, mektuplar, her türlü raporlar, notlar ve tutanaklar, basın bildirileri, bültenler ile el yazısı ve iletişim ağları ile elektronik ve yazılı ortamla gönderilen her türlü yazılı iletileri vb. ifade eder. Yazılı iletişim ile kurulan iletişim kayıt altına alınmış olur, kalıcıdır ve yazılı mesaja gerektiğinde tekrar dönülebilir mesaj üzerinde daha iyi düşünme fırsatı olabilir. Kırmızı, yazılı iletişimin avantajlarını aşağıda görüldüğü şekilde sıralamıştır:

²⁷ Kırmızı, s.119

‘’-Hata oranı düşüktür. Yazılı mesajların üzerinde daha fazla düşünme, okuyup düzeltme imkânı vardır. Mesaj iletilmeden önce, tekrar tekrar okunarak kontrolü yapılabilir. Birkaç kişiye gösterilebilir ve değiştirilebilir. Aynı şeyler bir yüz yüze görüşmede yoktur.

- Yeterli bir hazırlıktan sonra ve kapsamlı olarak düşünülerek yazma imkânı verir.
- Kayıt tutma olanağı sağlar.
- Tekrar imkânı. Göndericiye gerektiğinde tekrar kullanma ve alıcıya mesajı anlayana kadar tekrar etme olanağı verir.
- Yönerge ve direktif gibi karışık ve uzun mesajlar için uygundur.
- Çoğaltılabilir ve dağıtılabilir. Çok sayıda alıcıya ulaştırılması kolaydır.
- Kanıt niteliği taşır. Yıllar sonra ortaya çıkarılarak ispatlama aracı olarak kullanılabilir.’’²⁸

Yazılı iletişim, uzun iletilerin aktarılmasında, emir ve direktiflerin verilmesinde, aynı anda birden fazla kişiye ulaştırılmasında daha etkili bir yöntemdir. Yazılı belirtilen kurallar daha bağlayıcı olmaktadır. İstenildiğinde tekrar bakılabilir, gerektiğinde kullanılıp, çoğaltılabilir ve kesin bir şekilde iletişim kurabilir.

1.3.4. Elektronik İletişim

İlerleyen teknolojiyle günün her saati kullanılabilen elektronik iletişimle zamandan kazanım sağlanmaktadır. Tüm dünyaya açılabilmekte ve kurum içi tüm personele aynı anda ulaşma açınsındanda kazanımları vardır. Gelişmelerin hızla artması insanların elektronik iletişime yönlenmesini arttırmıştır. İnternet ortamında istenilen zaman canlı, yüz yüze iletişim ve sesli, yazılı, anlık görüntülü iletişimle tüm iletişim türlerinin bir arada yapılması elektronik iletişimin kullanılmasında avantaj sağlamaktadır. Bu tip iletişimle anında bir veya birden fazla kişiye veya topluluğa ulaşma imkânı sağlanmıştır.

²⁸ Kırmızı, s.108-109

1.4. İletişim Engelleri

Bir mesajın verilmesini anlaşılmasını olumsuz olarak etkileyen bir çok engel vardır. Eren, etkin ve sağlıklı bir iletişim kurulmasını engelleyen pek çok faktörün olduğunu bu faktörlerin, fiziksel, teknik, psikolojik ya da örgütsel olarak sınıflandırıldığını genel olarak yapılan araştırmalara göre iletişim süreçlerinin %20'sinin teknolojik, %80'ninin psikolojik olduğunu belirtmiştir. Ayrıca teknolojik iletişim sürecinde ortaya çıkan teknik, fiziksel engel ve bozuklukların, psikolojik nitelikli engel ve bozukluklara göre daha kolay olduğunun bu bağlamda fiziksel ve teknolojik nitelikli engel bozuklukların mesajın mekanik olarak iletilmesine engel olduğu, hiç iletilemediği ya da tam iletilemediği veya iletilse de istenen yere istenen zamanda ulaşamadığını belirtmiştir.²⁹ İletişim zayıf olduğu zaman, kişiler arasındaki sorunlar ve çatışmalar artabilmektedir. Zayıf iletişim, kurumda başarıyı ve verimliliği düşürmektedir. İletişim sorununa temel teşkil eden engeller birçok nedenden kaynaklanmaktadır.

1.4.1. Fiziki Ortamdan Kaynaklanan Engeller

Mesajın gönderilmesiyle ve alınmasıyla ilgili dış nedenlerden kaynaklanan engellerdir. İletişim kurarken kullandığımız araçlardan kaynaklanan aksaklıklar iletişim engellerine neden olabilir. Örneğin: Mobil telefonla konuşma halinde iken telefon bataryası bitebilir. İnternet yoluyla kurduğumuz iletişimde bilgiler istemediğiniz kişiler tarafından görülebilir. Faks yoluyla kurduğunuz iletişimde faks cihazından dolayı aksama olabilir. Önemli bir sunum esnasında mikrofon bozulabilir. Örnek olarak verilen bu tip teknik aksaklıklardan dolayı mesajlar kaybolabilmekte, ertelenebilmekte veya yanlış anlaşılabilir.

Ortamin çok gürültülü olması, mesajdan kaynaklanan bozukluklar, dil güçlüğünden kaynaklanan bozukluklar, iletişim araç ve kanallarından kaynaklanan bozukluklar ve uygun olmayan fiziksel koşullar iletişim bozukluklarına neden olmaktadır. Hızla artan nüfusla birlikte yüz yüze iletişim sağlayabilen örgütler üye sayısının artmasıyla iletişimde güçlüklerle karşılaşmış, doğrudan yapılan iletişim yetersiz hale gelmiştir.

²⁹ E.Eren, Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul,2000,s.344

“Örgütlerde etkili iletişimi engelleyen faktörlerden biriside astlar ve üstler arasındaki fiziksel uzaklıktır. Büyük örgütlerde üstler, genellikle, astlarıyla aynı ortamda çalışamazlar. Böyle durumlarda astların, üstlerine ulaşmaları güçleşir ve yüz-yüze iletişim yerine telefon, mail veya yazılı iletişim araçları kullanılır. Bunlar da iletişim yetersiz ve bozuk işlemesine neden olabilir. Örgütlerde astlar ve üstler arasındaki fiziksel uzaklığın olanaklı olan en az düzeye indirilmesi durumunda, ast ve üst pozisyonundaki üyelerin birbirleriyle doğrudan ve yüz-yüze iletişimde bulunabilmeleri sağlanabilecektir. Aralarında fiziksel uzaklık bulunan ve yüz- yüze ilişki olanakları bulunmayan çalışanların kişiler arası iletişim eğiliminin oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.”³⁰ Yüz yüze yapılan iletişim her zaman oluşabilecek yanlış anlaşılmaları engeller ve iletişimin etkinliğini arttırmaktadır.

1.4.2.Anlamsal Engeller

İletişim kurarken anlamsal güçlüklerden kaçınılmalı, herkesin anlayabileceği dilde iletişim sağlanmasına dikkat edilmelidir. Kırmızı, her sözcüğün bir çevre ve kültür içinde anlam kazandığını ve her dilin kendine özgü güçlükler içerdiğini ifade etmiştir. Ayrıca, anlamsal engellerin temelde dilden ve anlatım güçlüğünden bir anlamda dilin etkili kullanılmamasından kaynaklandığını veya kodlama veya kod çözümü sürecinde ortaya çıkan engeller (yanılsama) olduğunu belirtmiştir.³¹ Bulduğumuz coğrafyada her bölgenin aynı dilde kendine has kullandığı deyimler ve sözler vardır.

1.4.3.Psiko Sosyal Engeller

Psikolojik engel ve bozukluklar, iletişim sürecine katılan kişilerden (kaynak ve alıcıdan) kaynaklanır. Kaynak ve alıcı tarafından psikolojik uyumun sağlanamaması mesajın yanlış değerlendirilmesini sağlar. Kişinin sahip olduğu duygu düşünce değer yargıları, algılamaları, sosyo-kültürel ortamı vb kaynaklanır. Mesaj iletişim sürecine katılan kişilerin psikolojisinden etkilenir. İletişim sürecine katılan kişiler; yorgun, bilgi eksikliği, düşünce eksikliği, algılama yetersizliği, dikkat eksikliği, stres, aşırı heyecan, önyargı, eksik bilgi, kaygı, korku vb. durumlar içinde

³⁰ H.Tutar, Örgütsel İletişim, Ankara,2003,s.80

³¹ Kırmızı, s.33

olabilirler. Psikolojik durumları ve çevresel engellerden dolayı mesaj algılanamayabilir.

1.4.4. Mesajdan Kaynaklanan Engeller

Mobil iletişim ile mesajın eksik yollanmasından, mesajın alıcıya göre uyarlanamamasından, yanlış kanal seçilmesinden vb. mesajdan kaynaklanan engeller olabilmektedir. Kırmızı, doğru iletişim için en önemli iletişim engellerinden olan mesajın eksikliğinde daha önce 5N, 1K olarak değinilen *Ne? Neden? Ne zaman? Nasıl? Nerede? Kim?* sorulardan bir veya birkaçının cevabını içermemesi durumunda söz konusu olduğunu belirtmiştir.³² Mesajın konusu alıcının düzeyine göre ve alıcının hızını göre belirlenmelidir. Mesajın sunuş biçimi ve aktarılma tarzı uygun bir şekilde seçilmelidir. Ayrıca mesajın aktarılmasında kullanılacak kanalın alıcının anlayabileceği kanalda seçilmesi gerekmektedir.

1.4.5. Diğer İletişim Engelleri

Kırmızı'ya göre; yukarıda belirtilen iletişim engellerinin yanısıra çeşitli iletişim engelleri bulunmaktadır. Bu engelleri aşağıda görüldüğü şekilde sıralamıştır:

- | | |
|---|---|
| -Amacın belirlenmemesi, | -Uygun olmayan fiziksel çevre, |
| -Teknik yetersizlikler, | -Kesintiler, |
| -Önyargılar ve güvensizlik, | -Zaman baskısı, |
| -Bilgi eksikliği ve anlam farklılıkları | -Organizasyon iklimindeki farklılıklar, |
| -Ortak bir dilin kullanılmaması, | -Statü farklılıkları, |
| -Farklı ilgi ve ihtiyaçlar, | -Hayal kurma, |
| -Soyut kavramların fazla kullanımı, | -Jargon kullanımı, |
| - İlginç Olamama, | -Sözcüklere boğulma, |

³² Kırmızı, s.34

- Dikkat ve düşünce eksikliği,
- Sınırlı algı ve algıda farklılıklar,
- Fiziksel uzaklık veya beden dilinin yetersiz kullanımı,
- Geçmiş yaşamda ortak yanları olmaması ve kültürel farklılıklar, »³³

1.5. İletişim Teknikleri

Kırmızı, etkili iletişimin temel koşullarını bir pramit gibi üst üste koyduğumuzda açıklık (içtenlik), güven ve saygı bu piramidin tepesini paylaştığını ve diğer koşullarıda şu şekilde belirtmiştir: saygı olmalı, güven olmalı, açıklık olmalı, gerçekçi ve doğallık olmalı, özel olmalı, doğrudan olmalı, empati olmalı, olumlu dil olmalı, bilgiye dayalı ve yaratıcı olmalı, çok sayıda duygu ve duyguya yönelik olmalı, vs. olarak belirtmiştir.³⁴ İletişim kurarken; emir vermek, tehdit etmek, uyarmak, konuyu saptırmak, isim takmak, sınamak, öğüt vermek, eleştirmek, yargılamak, suçlamak, alay etmek iletişim hataları olarak kabul edilmektedir. Bu tarz yaklaşımlarla kurulan iletişimlerin sonuçlarının başarısız olduğu görülmektedir.

Bir iletişimde, olaylara iyi tarafından bakılarak, güler yüzlü, akıcı, göz teması kurarak, aşırıya kaçmadan el, kol, vs. kullanılması başımızı ara sıra dinlediğimizi ifade edecek şekilde sallayarak, konuşulan tarafa doğru duruş ayarlayarak, yaşı küçüklerle temas kurularak ve ses tonunun iyi ayarlayarak yapılan iletişim etkili iletişim kurmada temel kaynak olarak görülebilir.

2. İLETİŞİM BECERİLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İletişim becerisi iletişimde etkinlik ve yeterlilik olarak düşünülebilir. İletişim becerisini etkileyen etmenler; kaynak kökenli, kanal kökenli, alıcı kökenli kişisel engeller olabilmektedir. İletişim becerileri; zamanında geri bildirim verme, anlaşılmayan durumları belirtme, sorular sorma, duygularını belirtme, dürüst olma, açıklık ve güven gerektirmektedir. İyi bir iletişim becerisinde iyi dinleme, empati kurma çok önemlidir. Tüm iletişim kuramları iletişim becerilerinin doğuştan değil

³³ Kırmızı, s.35

³⁴ Kırmızı, s.204

sonradan kazanıldığını belirtmektedir. Kişiler arası iletişim yoksun olanlar kaygı yaşarlar, mutsuz olurlar, ilişkilerinde stres yaşarlar. İletişim becerilerine sahip olan kişilerin kendine güvenleri daha fazladır, kendi duygularını daha rahat ifade edebilirler, kişiler arası ilişkilerinde yaşadığı sorunlarla daha rahat baş edebilirler. İletişim becerisine sahip kişiler hayatın her anlamında daha pozitif geri dönüşümler alırlar.

En önemli iletişim becerilerinden biri, önyargısız olarak kişinin belirttiği duygu ve düşünceleri doğru geri bildirimde bulunabilmek için etkin dinlemektir. “Sağlık iletişimi ise içeriği sağlık olan her türlü insan iletişimidir. İletişim tekniğinin öğrenilerek iletişim becerisinin geliştirilmesi, sadece sağlık profesyonelleri ile sağlık hizmeti alanlar arasında ilişkinin gelişmesinde değil, aynı zamanda sağlık profesyonellerinin birbirleriyle kuracakları ilişkilerde de, amaçları yönünde sonuç almalarına imkân verir. Ayrıca kitle iletişim araçları ile daha geniş topluluklara ulaşılması gerektiğinde iletişim konusundaki teknik becerilerinin yüksek olması mesajların iletilmesinde önemli rol oynar. Sağlık iletişimi, bireylerin sağlıkla ilgili konularda yaptıkları konuşmaları ve benzer etkileşimleri kapsar.”³⁵ Kişinin iletişim becerisi, tecrübesi ve bilgisi ile doğru orantılıdır. Kişinin kendini tanıması iletişim becerilerini geliştirebilmesi açısından çok önemlidir. Ayrıca eğitim kişinin davranışlarını kontrol edebilmesini, eksikliklerini telafi etmesini ve iletişim becerilerinin doğru kullanılmasını sağlar.

3. HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİNİN ÖNEMİ ve ETKİN KULLANIM KOŞULLARI

Hemşireler hastaların her anında yanında olan sağlık personelleridir. “Sağlıkta iletişimin başarısı bireylerin biyolojik, psikolojik, sosyal, kültürel, fiziksel ve ekonomik özellikleriyle doğrudan ilgilidir. Sağlık iletişimi, bireyleri yalnızca tek bir eyleme yöneltmeye yönelik uygulamaları değil, sağlık davranışıyla ilgili diğer koşulları da dikkate almak durumundadır. Bireylerin sağlıkla ilgili *benden uzak* tutumu, sağlığın korunması ve geliştirilmesi konusundaki iletişim ve eğitim çalışmalarına önemli bir engel oluşturmaktadır. Tutum değişikliğinin

³⁵ R.S.Tabak, Sağlık İletişimi, İstanbul, 2003.s.30

sağlık davranışına dönüşmesinde sosyal, çevresel ve benzeri ilişkilerin rolü büyüktür.”³⁶ Sağlık personellerinin sürekli hasta ile içiçe olan durumlarından dolayı hasta ile iletişimlerdeki davranışlarında bir problem karşısında benden uzak dursun deme lüksü yoktur. İster istemez hastanın bulunduğu durum, yaşadıkları, kişilik özellikleri, istek ve memnuniyetleri sağlık personelinin yakından ilgilendirmektedir. Gerek hasta ve hasta yakını ile gerekse kişiler arası iletişimde iletişim becerileri uygulanmalı, etkin iletişim kurulmasına özen gösterilmelidir.

3.1.Hemşirelerde İletişim Becerilerinin Önemi

Hastaların hemşirelerden psikolojik yönde beklentileri fazladır. “Hemşire, hasta ile tıbbi ve psikolojik bakımdan devamlı ilgilenilebilecek yapıda ve yetenekte sağlık meslek lisesi mezunu yardımcı sağlık personelidir. Hemşireler servislerindeki hastane hizmetlilerinin hizmette birinci derecede amiridir. Hemşireler sabah çalışmasına, kurumun hasta odalarının ve hastaların genel temizliğini yaptırmakla başlarlar. Hastaların hal ve hatırlarını sorar, derecelerini alır, nabız ve teneffüslerini sayar, derece kâğıtlarına translarını çizerler. Hasta bakımında bu kadar önemli görev üstlenen ve onlarla günün büyük bölümünde birlikte olan hemşirelerin hasta iletişimindeki ve dolayısıyla hastanın psikolojik yönden beklentilerinin karşılanmasında ve bunun sonucunda hasta iyileşmesindeki katkıları inkâr edilemez bir gerçektir.”³⁷ Hemşirelerin görevlerinin yanında hasta ile kurdukları iletişim çok önemlidir. Hastalar sorunlarında, tedavisinde aklına gelen her türlü sıkıntıları hemşirelerle paylaşmayı tercih eder, hemşireleri kendilerine daha yakın görür. Hemşire ile kurdukları iletişimlerinde anlaşıldığını ve ilgilenildiğini hissederseniz huzursuzlukları azalır. Hastaların her anında yanında olmak kaygılarının, korkularının neler olduğunu bilmemize ve hastalığıyla ilgili endişelerini gidermemizde yardımcı olmamızı sağlar. Hastaya ne söylediğimizin yanında nasıl söylediğimiz çok önemlidir. Bazen hasta söylediğimizden tamamen farklı yorumlama yapabilir, söylemek istediğimiz şeyle karşıdakinin anladığı arasında farklılıklar oluşabilir. Sesin tonu ve yüksekliği söylenen kadar algılamamızda önemlidir.

³⁶ Tabak, s.67-68

³⁷ B.Ak, Sağlık Hizmetlerinde Yönetim, Ankara,1990,s.258

3.2. Hemşirelerin Hastalarla İletişim Kurma Becerisi

Etkili iletişim doğru olarak anlamak iletmek sağlıklı iletişim kurmaktır. Anlatılarda, basit, anlaşılır, duyguların ifade edilebildiği etkin iletişim kurmak iyi dinleyici olmak ve etkili geri bildirim vermek önemlidir. Hastalar ilk karşılaştıkları ve herşeyi rahatlıkla sorduğu sağlık çalışanı grubu hemşirelerdir. Hemşireler her an hastayla iletişim içerisinde olan sağlık çalışanı grubudur. Hastalarla kurulan etki ve sağlıklı iletişim kendilerini daha rahat ifade etmelerini sağlayacak ve kurumun hasta memnuniyetini arttıracaktır. Hastanın kendini rahat hissetmesi tedavi sürecinde pozitif yönde iyileşme sağlayacaktır. Hemşirelerin kendi aralarında kurdukları etkin iletişim hastalarada yansımaktadır. Güler yüzlü olmak, hoşgörölü, yardımsever davranmak hemşirelik mesleğinin bir parçası sayılabilir. Hemşirelik her düzeyde hasta grubuyla iletişim kuran hastanın bakımıyla yakından ilgilenen meslek grubudur. Hastanın ihtiyaçlarını daha iyi anlamak için hastayla iletişim kurulmalı, düşüncelerine ve duygularına değeri verilmelidir. Hasta ile iletişimde dikkat edilmesi gereken bazı hususlar aşağıda belirtilmiştir:

- Kendini hastanın yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışmalı,
- Konuşurken hastanın anlayabileceği açık, sade cümleler kurmak,
- Konuşurken, etkili bir göz teması kurabilmeli,
- Kişilerin, yeterince zaman ayırabilmeli, dinlenen kişiyi daha iyi anlamak için gerektiğinde sorular yönelmeli,
- Hasta konuşurken sabırlı olmaya, cesaretini kırmamaya, sözünü kesmemeye çalışmalı,
- Hastaların güvenini sağlama çalışmalıdır.

Hasta ve çalışanın istek ve ihtiyaçlarına değeri vermek, beklentilerini karşılamak, sorunlarını çözmek ancak sağlıklı bir iletişim kurulmasıyla başlar.

Hemşire uyumlu, sorularını anlatabilen bir hastayla karşılaşacağı gibi problemlili, geçimsiz, art niyetli hastalarlada karşılaşabilmektedir. Böyle durumlarda tüm sağlık çalışanlarıyla birlikte iletişim becerileri kullanılarak hasta ile konuşulmalı motive edilmesi hastanın rahatlatılması gerekebilir. Hastane personelinin kişiler arası iletişim ve iletişim becerileri eğitimlerinin sık yapılmasının gerekliliği söylenebilir.

“Hemşirenin hastaya yaklaşımının dostça ve ilgili olduğu, fiziksel veya duygusal olarak destek gösterdiği durumlarda, hastanın ağrısının hafiflediği, hemsirelik yaklaşımının ağrı keşici ilaçlardan daha etkin olduğu görülmüştür. Hasta hastaneye hem hastalığına ilişkin endişe, hem de hastanede kendisine nasıl davranılacağı korkusu ile gelir. Kayıtsız ve olumsuz yaklaşım hastanın korku ve kaygısını arttıracığından hastaneye uyum sağlaması daha da güçleştirilecektir Bunu sonucunda hemşire aşırı isteklerde bulunan, eleştiren, emreden davranışlarda bulunan sözlü veya sözsüz saldırganlık gösteren hasta davranışları ile karşılaşabilir. Hasta bireylerdeki bu gerginliği her zaman sağlıklı bir iletişim azaltabilir. Hemşire bu aşamada devreye girerek yatış işlemleri tamamlanarak kliniğe gelen hastayı rahatlatmak için ilgi göstermelidir. Hastaların davranışlarını hiçbir zaman kişiliğimize yönelik olarak algılamayıp, hastalara kızarak küsmek, bağırarak yerine nedene yönelik çözümler üretilmelidir. Hemşire hasta ile kurduğu iletişimde ne yaptığının, ne söylediğinin hastaya neyi nasıl ilettiğinin yani hasta ile olan iletişiminin farkında olmalıdır.”³⁸

Hastanın sıkıntılarını en aza indirmeli ve hastaya güven vermek gerekmektedir. Hastanın hastalığı, yapılması gerekenlerle ilgili ve neyi nasıl yapılacağıyla ilgili şeyleri bilmek hastanın kaygılarının azalmasına ve tedavi sürecinin hızlanmasına katkıda bulunacaktır. Hemşire, hastaya gereken açıklamaları yapmalı ve klinikte geçici ayrılması gerektiğinde ise hastayla ilgili tüm bilgileri, diğer bir hemşireye devretmelidir. Hasta bakım planı yaparken hastanın düşüncelerine, takıntılarına, önem verdiği değerlere göre planlamalı ve hastanın katılımını sağlamalıdır.

³⁸ Sabuncuoğlu-Gümüş, s.13

İletişim başarısında sosyal, ekonomik, kültürel özelliklerde etkili olduğu gibi kişinin biyolojik, psikolojik, fiziksel yönden sağlıklı olması önemlidir. Ayrıca hastalarla kurulan iletişimde hastaların sıkıntılı, endişeli, huzursuz, stres, duygusal yoksunluk içerisinde olmasından dolayı zorluk yaşanabilmektedir.

Sağlık personeli, hastayı doğru algılamalı, anlamalı ve anlaşılabilir olmalıdır. Çalışanların iletişimdeki bilgi ve becerilerini doğru uygulamaları, beden dilini etkili kullanmaları gerekmektedir. Hastaların bilgi ve deneyimi arttıkça daha fazla ilgi ve tatmin edici sonuçlar istemektedirler. Artık hastalar hizmet aldıkları kurum, sağlık personelleri, hastalıklarıyla ilgili daha fazla bilgilenmek istemektedirler. Sağlık personelinin iletişimde başarılı olması kuruma daha fazla getiri sağlamaktadır. Hastada etkin iletişim kurmada, etkin dinleme çok önemlidir.

“Hastalarla en çok vakit geçiren meslek grubu hemşirelerdir, günün 24 saatinde birlikte olurlar. Hastalar doktorlarına sormaya çekindikleri herşeyi hemşirelerine sorarlar. Hemşirenin hastayla kurduğu iletişim hastanın bakım ve tedavisinde etkili olur. Hemşire, birey ve toplumun sağlığını korumak, geliştirmek ve hasta olduğunda iyileştirmek amacına yönelik olarak yapılan hemşirelik hizmetlerinin planlanması, örgütlenmesi, uygulanması, değerlendirilmesini sağlar. Hemşirelik bakım disiplinden oluşan memnuniyet tüm hastane hizmetlerin memnuniyetini etkiler. Hemşirelik mesleği insan ilişkileri ile tamamen alakalı meslektir. Hastanın ne hissettiğini anlamalı, hastanın yaşantısına ve hastalığına göre bakım vermelidir. Hasta-Hemşire ilişkisinde iletişimin pozitif yönde olması hasta memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Hemşirelerde etkin iletişim kurma becerisinin yüksek olması hemşirelik bakım kalitesini arttırılmasını sağlar. Hasta düşünce ve duygularının paylaşıldığını hissederse hemşireye güveni artar, hastaların beklentilerinin karşılanması memnuniyetlerini arttırır.”³⁹ Hastanın duygularını ve düşüncelerini ifade etmesine izin vermek sorunlarının daha rahat çözülmesini sağlar.

³⁹ E.Akbaş, Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini Etkileyen Etmenler, Beykent Üniv., SBE, YYLT, İstanbul, 2014, s.51

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNUN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ, İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMUNUN ÖNEMİ

1.İŞ DOYUMU’NUN ÖNEMİ VE TARİHSEL GELİŞİMİ

İş doyumunu ile ilgili birçok tanımlamalar mevcuttur. Genel olarak çalışanların maddi çıkar elde etmelerinin yanında çalışırken duydukları fiziki, zihni, bireysel, fizyolojik, hoşnutluk ya da hoşnutsuzluk duygusudur. Beklentilerinin karşılanması kişiyi mutlu eder. “İş doyumunu kavramı, ilk defa 1920’li yıllarda incelenmeye başlanmış, ancak konunun önemi 1940’lı yıllarda tam olarak anlaşılmıştır. Çalışma yaşamı, çalışanlara işle ilgili deneyimler kazandırmasının yanında, her iş gününde yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda kişinin işe yönelik zihinsel ve duygusal olarak bir tutumu oluşmaktadır. İşe yönelik olumsuz birikimlerin söz konusu olması durumunda işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar ortaya çıkmaktadır. Gerçekte istenilen ve hedeflenen ise, çalışanların yaptıkları işten ve işe ilişkin koşullardan memnun olmaları ve sonuçta işle ilgili bir doyuma ulaşmalarıdır. Bir kişinin iş doyumunu, işle ilgili birçok faktörden etkilenecek oluşmaktadır. İş ile ilgili faktörleri değerlendirme ve işe ilişkin bir tutum geliştirme ise tamamı ile kişinin kendisiyle ilgilidir. Bu nedenle aynı işyerinde çalışan iki kişiden biri iş doyumunu hissederken, diğerinin işi ile ilgili doyumsuzluk yaşaması söz konusu olabilmektedir”⁴⁰ İşe ilişkin pozitif bir tutum geliştirmemiz işle ilgili doyuma ulaşmamızda yardımcı olur.

1.1.İş Doyumu Kavramı ve Kapsamı

“Herzberg iş doyumunu, işle ilgili olumlu tutumu destekleyen etmenler; başarıma, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerlemedir. Bu etmenler ile ilgili olumlu tutum, iş konusunda da olumlu tutum geliştirmeyi sağladığı için, bu etmenler güdüleyen ya

⁴⁰ A. Eğinli, “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, cilt(C.) 23, sayı(S.)3, 2009 s.36; <http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/viewFile/2880/2776> (21.11.2013)

da doyum sağlayan etmenler olarak tanımlanır.”⁴¹ Çalışanların yaptıkları işle ilgili motive olmaları, güdülenmeleri iş doyumunu olumlu yönde etkiler. ‘’ İş doyumunu, iş görenin, işini ve iş çevresini, örneğin, üstlerinin yönetim şeklini, politikalarını, iş yerindeki arkadaşlık ilişkilerini ve işinden elde ettiği ekonomik getirileri nasıl algıladığıdır. İş doyumunu temelde, ücret ve ücretin dağıtılma şekli, iş ve işin ilginçlik düzeyi, işin öğrenme olanağı sağlama derecesi, işteki yükselme olanakları, yöneticilerin çalışanlarına karşı tutumu, iş yerindeki arkadaşlık ilişkileri gibi faktörler tarafından belirlenmektedir.”⁴² Bu sayılanlar gibi gerek kişinin kendisinden gerekse işinin olanaklarından kaynaklanan iş doyumunu etkileyen birçok faktör vardır. İş gören işinden duyduğu hoşnut ya da hoşnutsuzluğu kendisi daha iyi ifade eder. Beklentileri karşılandığı sürece işinden hoşnut olma durumu söz konusudur. Eroğlu, tatmin kavramını bir başka kişinin gözleyemediği yalnızca kişinin kendisi tarafından hissedilebilen zevk veya iç huzur olarak belirtmiş ayrıca tatmin olmayan kişinin kendini iyi hissedemeyeceğini belirtmektedir.⁴³ Yaptığı işten tatmin olan kişiler daha huzurlu ve mutlu olurlar.

1.2. İş Doyumunun Önemi ve Tarihsel Gelişimi

İşgören yaşamının büyük bir kısmını işinde geçirmektedir. İş yaşamında beklentileri ne kadar karşılanabiliyorsa o ölçüde işinden duyduğu haz, işinden duyduğu doyum artacaktır. Bir örgüt yöneticisi işgörenin ihtiyaçlarını karşılayabilirse iş görenin tatmin olmasını sağlayarak iş görenden beklediği performansı alabilir.

Maslow yaklaşımında, insan gereksinimlerini öncelik sırasına göre sıralamıştır:

“1-Fizyolojik İhtiyaçlar (Yemek yeme, su, uyku vb)

2-Güvenlik İhtiyaçları (Can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma)

3-Sosyal İhtiyaçlar (Gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk)

⁴¹ O. Çam - E. Akgün ve diğ., “Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Anadolu Psikiyatr Dergisi, C.6, S.4, Ankara, 2005, s.214

⁴² Y. Baştemur, İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler Kayseri Emniyet Müdürlüğünde Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi, SBE, YYLT, Kayseri,2006,s.6

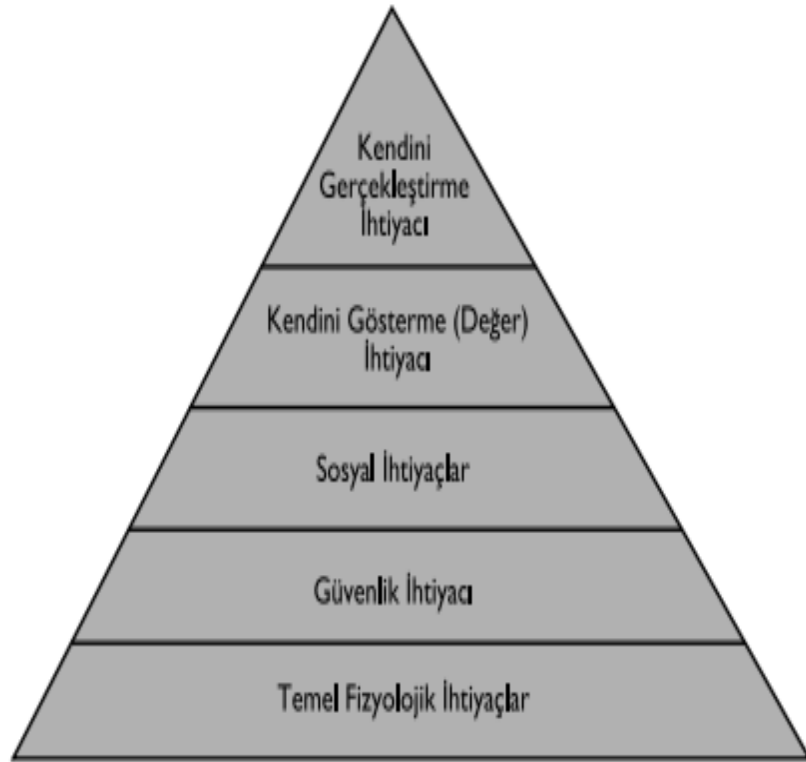
⁴³ F.Eroğlu, Davranış Bilimleri, İstanbul,1996,s.251

4-Kendini Gösterme (Tanınma ve prestij kazanma, kendine güven duyma, liderlik)

5-Kendini Tamamlama (Yaratıcılık, Sahip olunan potansiyeli geliştirme)”⁴⁴

Abraham Maslow insan davranışlarını şekillendiren ihtiyaçları bir piramit biçiminde en temel gereksinimlerden yukarıya en karmaşık olanına uzanan bir biçimde sınıflandırmıştır. Piramidin en alt basamağında yemek yeme, susuzluk, uyku gibi temel fizyolojik ihtiyaçlar görülmektedir. (Şekil.3)

Şekil.3. Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



Kaynak: T.Koçel, İşletme Yöneticiliği, İstanbul, 2005,639

⁴⁴ O.Steinburch, Personalwirtschaft, 1993,s.30

Maslow'a göre kişi önce en altta bulunan ihtiyaçları tatmin etmeye çalışır, aç olan bireyin diğeri ihtiyaçlarını karşılayarak motive olması beklenemez. Eren, bir işi yapan kişinin ihtiyaçlarını karşılamakla birlikte iş ve iş ortamının beklentilerine ve kişisel değeriğine uygun olmasını da beklediğini, bu bağlamda ihtiyaçlarının, sahip olduğu değeri yargılarının yaptığı işle uyumluysa iş doyumunun ortaya çıkacağını belirtmektedir. İşin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamının iş tatmini olduğunu ve işe karşı duygusal bir tepki olduğu için, iş tatmininin açıkça gözlenemeyeceğini ve elde edilen sonuçların beklentileri nasıl karşıladığını ile ilgili olduğunda belirtmektedir. İhtiyaçların sadece maddi olacağını beklemenin doğru olmadığını ve eşit işe eşit ücretin iş doyumunu etkileyeceğini düşünmektedir.⁴⁵ Kişinin beklentilerinin karşılanma durumu davranışlarını yönlendirir. "İnsan, gününün önemli bir kısmını işinde geçiriyor ve bunu da en az 20 - 25 yıl devam ettiriyorsa, onun yaşamında mutlu olabilmesi için işinden doyum alması hem organik hem de psikolojik varlığı açısından şarttır."⁴⁶ Bireyin işinden aldığı doyum davranışlarını olumlu ya da olumsuz etkilemektedir.

2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş doyumunu; yaş, cinsiyet, eğitim, kişilik özellikler, medeni durum vb. birçok faktörler etkilemektedir. İş doyumunu ya da doyumsuzluğunu etkileyen birçok faktörün varlığı doyum düzeyini belirlemeyi zorlaştırmaktadır.

2.1. Bireysel Faktörler

Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, meslek, kıdem, statü, sosyo-kültürel çevre, kişilik özellikleri, çocuk sahibi olma vb. gibi faktörler bireysel özellikleri olarak alınmaktadır. Kişilerin farklı düzeyde doyum elde etmeleri bu özelliklerinin farklı olmasından kaynaklanmaktadır.

⁴⁵ E. Eren, Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1996, s.112

⁴⁶ N. Telman - P. Ünsal, Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, 2004, s.12

2.1.1.Kişilik Özellikleri

Kişilik özelliklerinin işe uygunluğu iş doyumunu etkileyen önemli faktörlerden biridir. Kişi ne kadar eğitilmiş ve zeki olursa olsun çalıştığı iş ile ilgili beceriye sahip değilse başarılı olması zordur. Kişinin işinde olması gereken yeterliliğe sahip olması mutlu olmasını ve severek çalışmasını sağlar. Sağlık çalışanları çeşitli hastalarla karşılaşır, gerektiğinde hastaların sevinçlerini, üzüntülerini değerlendirerek paylaşmak durumundadırlar.

Hemşirelik mesleğini seçeceklerin, bu mesleğin kişilik özelliklerine uygun olup olmadığını değerlendirmeleri çok önemlidir. İnsanların zor ve hasta halleriyle çalışmak durumunda olacağını, empati kurabilme yeteneğinin yüksek olabilmesi gerektiğini, zor ve problemli insanlarla başedebilme, hastaların problemlerini çözebilme, gerekli bakımlarını yapabilme durumunun kişilik özelliklerine uygun olup olmadığı sorgulanmalıdır.

Topal'a göre duyuşal olgunluğu yeterli olmayan, kendisi ve kurumla ilgili farkındalık geliştirmeyen kişiler ne kadar eğitilmiş ve zeki olurlarsa olsunlar kuruma yarardan çok zarar getirmektedir.⁴⁷ İşe uygunluk ve işin gerekliliğini yerine getirmek hem kişinin kendisi hemde kurumu için önemlidir. İş görenin iş tatminini değerlendirmesinde kişisel özelliklerinin de önemi vardır. Bağımsız olarak işinde profesyonel çalışanlar, kişiler arası ilişkilerinde pozitif olanlar başarı sağlarlar. Olgun, dengeli kişiliğe sahip olabilen, fedakâr olabilen, yardım sever olabilen, işbirliği ve dayanışmaya açık olabilen, işini severek yapabilen sağlık personelleri bu kişilik özelliklerinden dolayı hem işinde başarılı olmakta hemde kurumunun verimliliğini ve başarısını artırır.

2.1.2. Yaş

Kişinin içinde bulunduğu yaş olaylara bakışını, kararlarını, tutum ve davranışlarını etkilemektedir. İş doyumunu ile yapılan çalışmalarda yaş ile iş doyumunu arasında olumlu bir ilişki görülmektedir. Bu bağlamda genç yaşta beklentiler daha fazla olabileceği, genç çalışanların yükselme ve diğer alanlara geçme beklentilerinin daha fazla olabileceği, yaş arttıkça ise kişilerin daha fazla doyuma ulaşabilme

⁴⁷ E.Topal, Hekim ve Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri, Hacettepe Üniversitesi, S BE, YYLT, Ankara,2008, s.14

durumu gösterilebilir. Sağlık sektöründe yaş ilerledikçe artan bilgi birikimi ve tecrübeyle birlikte iş doyumunu arttırmaktadır. Davis, insanların yaşının ilerledikçe deneyim nedeniyle uyumlarının arttığı, böylece işlerinden daha doyumlu oldukları belirtmekte, genç yaşlardaki insanların yükselme ve iş koşullarına ilişkin aşırı beklentileri olmasının veya iş seçimi ve iş güvencesine ilişkin endişelerinden dolayı, işlerinden daha az doyum sağladıklarını belirtmektedir.⁴⁸ Sağlık hizmetlerinde çalışmanın yıpratıcı olamasından dolayı yaş ve çalışma süresi arttıkça tükenme, duyarsızlığın artabileceğide düşünülebilir. Eroğlu, çalışmasında yaş ve yaşam doyumunu arasındaki çalışmalardan şu şekilde söz etmiştir: “Yürütülen çalışmalarda bir kısmında yaş ile yaşam doyumunu arasında güçlü ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Öte yandan birçok araştırma ise yaş ile yaşam doyumunu arasında U şeklinde bir ilişkinin olduğunu göstermekte, genç ve yaşlıların orta yaştaki insanlara göre daha çok tatmin oldukları gözlenmektedir. Son otuz yılda İngiltere haricindeki birçok Avrupa ülkesinde genç insanların yaşam doyumlarının yükseldiği görülmektedir *Donovan ve Halper* ”⁴⁹ Orta yaşta tatmin düzeyinin azaldığı ve monotonluğun arttığı söylenebilmektedir.

“Çalışma yaşamına erken başlayan genç yaşlardaki bireylerde yüksek olan iş doyumunu, otuz yaşına doğru düşmekte, daha sonra yaş ilerledikçe çalışma yaşamının sonuna kadar yükselmektedir. Bu görüşe göre ise yeni başlayan bir çalışanın iş doyumunu, yeni duruma alışma sürecinde olması ya da bir iş bulmuş olması nedeniyle, yüksek olacaktır. Zamanla monotonluktan kaynaklanan bıkkınlıkla kişi orta yaşlarda düşük iş doyumuna sahip olacaktır. Bir süre sonra doyumsuzluğun üstesinden gelmek için gösterdiği çabalar ya da durumunu kabullenme sonucu iş doyumunda artış gözlenecektir.”⁵⁰ Genç yaşlarda iş bulma ve bulunan işte başlayan iş doyumunu zaman geçtikçe düşerek iş hayatında monotonluğa neden olabilmektedir.

⁴⁸ K.Davis, İşletmelerde İnsan Davranışı, (Çev. K. Tosun ve diğ.), İstanbul, 1984, s.36

⁴⁹ E.Eroğlu, “Yaşam Doyumu ve Motivasyon ”, İş ve Yaşamda Motivasyon (Ed.Y. Tuna),Eskişehir, 2013,s.87

⁵⁰ N. Derin, Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, SABE, YYLT, Eskişehir, 2007, ss.17-18

2.1.3.Cinsiyet

Kadın ve erkeklerin iş hayatında önem verdikleri unsurlarda farklılık görülebilir. Sürek, erkeklerde işin güvenlik, işin çeşidi, ilerleme, işletmenin tanınırlığı, ücret, iş arkadaşları, amir, sosyal getiriler, iş saatleri önemli unsur olarak görülürken, kadınlarda işin çeşidi ilk sırada, işin sosyal getirilerinin ise en son önem verdikleri unsurlar olduğunu belirtmiştir.⁵¹ Kadın ve erkek gerek aile gerekse sosyal hayatta farklı roller üstlenmektedirler. Bu durum işin çeşidine verdikleri önemi farklılaştırmaktadır. Aksungur'un 2009 yılında yaptığı çalışmasında, cinsiyet ve iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmaların bazılarında erkeklere göre daha kötü koşullar altında çalışan kadınların işlerinden daha çok doyum elde ettiklerini diğer yandan kadınların iş doyumlarının daha düşük olduğunu belirten araştırmalarda, bu sonuç kadınların eşlik ve annelik rollerinin öncelikli olması sebebiyle çalışma yaşamında üst düzey gereksinimlerin gidermeyi amaçlamaması ve işlerin parasal ya da fiziksel ödülleri onlar için daha önemli olmasına bağlı olduğunu belirtmektedir.⁵² Kadının erkeğe göre gerek ev hayatında gerek annelik rolü gereği almış olduğu sorumluluk iş hayatındaki doyumunu olumsuz yönde etkileyebilir.

2.1.4. Medeni Durum

Evlilik kişilerin daha düzenli bir hayat yaşamalarını sağlamaktadır. Yapılan çalışmalarda medeni durum, iş doyumunu etkileyen değişkenler arasında kabul edilmektedir. Sürek, medeni durum açısından iş doyumuna bakıldığında, bekar çalışanların doyum düzeyinin evlendikleri zaman olumlu düzeyde farklılık gösterdiğinin saptandığını belirtmiştir. Yapılan çalışmalarda evli çalışanların üstlenmiş oldukları sorumluluklar ile maddi ödülleri daha fazla önemsendiğini olduğunun ve sahip olunan çocuk sayısının ise kişinin iş doyumunu olumsuz yönde

⁵¹ M.Surek, İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında Görevli Üye Temsilcilerinin İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT, İstanbul, 2007,s.45

⁵² A. Aksungur, Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi SBE, YYLT, Ankara,2009,s.23;
<http://www.saglikcalisanisagligi.org/tezler/236975.pdf> (10.12.2013)

etkilediğini ve geleneksel cinsel değerlerin aile-iş çatışmasında etkili olduğunun görüldüğünü belirtmektedir.⁵³

2.1.5. Eğitim

Kişinin aldığı eğitimle ilgili işi yapması işinden zevk alması ve yaptığı işte doyuma ulaşmasını olumlu yönde etkilediği söylenebilir. Alınan eğitime uygun işin yapılması iş doyumunu sağlama açısından önemlidir. Eğitim seviyesinin yüksek olması bireyin öz güveni açısından önemli bir faktördür. Bazı çalışmalarda, eğitim düzeyi yüksek kişilerin iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiş, bazı çalışmalarda ise eğitim düzeyinin yükselmesiyle beklentilerin daha yükseleceği ve doyumun azalacağı şeklindedir. Hemşirelerin kişisel olarak kendini geliştirme olanakları diğer mesleklere göre oldukça kısıtlıdır. Bu durum yüksek eğitim almış olmak iş doyumunu etkileyebilir. Baştemur, İngiltere’de yapılan bir çalışmada eğitim seviyesi yüksek çalışanların, eğitim seviyesi daha düşük kişilere göre daha fazla iş doyumunu yaşadıkları görüldüğünü belirtmiştir.⁵⁴ Eğitim seviyesi yükseldikçe beklentiler artabilmektedir. Sürek, eğitimin kişinin yaşamını ekonomik yönden güvence altına alarak sosyal çevresini belirlediğini ve aldığı eğitim ile yaptığı işin paralellik göstermesi iş doyumunu arttırabileceğini belirtmiştir.⁵⁵ Beklentiler alınan eğitim yönünde değişebilmektedir.

Şener’in hemşireler ile ilgili çalışmasında yüksek okul mezunu hemşirelerin iş doyum düzeyleri lise mezunu hemşirelerinkinden daha düşük olduğu bulunmuş. Bunun nedeni olarak, yüksek eğitim almış kişiler kendilerine referans seçtikleri grubun iş koşulları ile kendi iş koşullarını kıyas etmeleri olarak belirtmiştir.⁵⁶ Eğitime verilen önemin giderek arttığı görülmektedir. İşe alımlarda ilgili konularda eğitim görenler tercih edilmektedir. İşgörenin yetenek ve özelliklerini arttırmaya yönelik eğitimler, işe uyum eğitimleri, yönetsel ve teknolojik gelişmelere yönelik

⁵³ Sürek, s.46

⁵⁴ Baştemur, s.16

⁵⁵ Sürek, s.38

⁵⁶ Şener, T.E.,-Acuner, M.A., ”Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri: Ankara Atatürk Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği” , Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları Hastaneleri Tıp Bülteni 3, Ankara, 2002, s.89

eğitilmelere ağırlık verilmektedir. Yapılan eğitimlerle hem işgörenin hemde örgütün verimliliği artmaktadır.

2.1.6. Meslek

Yapılan çalışmalarda meslek gruplarına göre iş doyumları arasında farklılıklar olduğu saptanmıştır. Hemşirelik mesleği fedakârlık gerektiren bir meslektir. Severe ve isteyerek bu mesleğin seçilmesi halinde iş doyumunu daha yüksek olacaktır. Türköz, sağlık sektörünün stres yoğunluğu yüksek meslek gruplarından olduğunu bu nedenden dolayı diğer meslek gruplarına kıyasla işe ve kuruma yönelik olarak daha olumsuz bir tutum içinde olduklarının gözlemlendiğini belirtmiştir. Buna örnek olarak da hemşirelerin iş doyum düzeyinin diğer meslek gruplarına oranla daha düşük olmasının nedeninin çalışılan kurumdan çok mesleğe özgü olabileceğini belirtmektedir. Gerekçe olarak hemşirelik mesleğinde stres yaratan faktörlerin daha fazla olmasının öne sürüldüğünü belirtmiştir.⁵⁷

2.1.7. Kıdem

Genel olarak kişinin kıdemi arttıkça işinde daha donanımlı olacağı, kendine daha çok güvenebileceği ve buna bağlı olarak başarıma isteğinin artabileceği araştırmalarla ortaya konulmuştur. Hemşirelik mesleğinde kıdemli olmak hastalara ve hastalıklara ve gelebilecek sıkıntılara karşı daha tecrübeli olma, sorunlarla daha rahat baş edebilme niteliği kazandırır. İşcan ve Timuroğlu'nun yapmış oldukları çalışmalarda, kıdem arttıkça iş doyumunun da doğru orantılı olarak artış gösterdiğini belirtmişlerdir.⁵⁸

2.1.8. Statü

Çalışanlar yaptıkları işlerde takdir edilmek isterler. Yönetmel bir pozisyona sahip olan işlerde çalışanlarda doyumun daha fazla olması beklenir. Aksayan, yapmış olduğu çalışmalar sonucunda örgüt içindeki yeri yüksek düzeyde olan bireyin, düşük

⁵⁷ Y.Türköz, "İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Hangi Boyutlarda Ölçülmektedir? Modern Hastane Yönetimi", C.3,S.5,Ankara,1999,s.26

⁵⁸ Ö.F.İşcan,-M.K.Timuroğlu,"Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.D.,C.21,S.1,Erzurum,2007,s.133

düzeyde olan bireye göre daha fazla doyum sağladığını aynı şekilde yönetici konumunda olan kişilerin diğer çalışanlara göre iş doyumlarının daha yüksek olduğunu belirtmiştir.⁵⁹ Statüsü yüksek olan yerde çalışanla, statüsü düşük olan yerde çalışan arasında iş doyumunu farklı olacaktır.”Kurum içindeki yükselme olanağının olması da çalışanın doyumunda yükselme isteğinin derecesine göre önemli bir etken olmaktadır. Çalışan, istediği düzeyde yükselme olanağını görebildiği ve yükselme politikasının adil olduğuna inandığı oranda işinden doyum sağlamaktadır. Ancak yükselmenin anlamı bireyden bireye değişmektedir. Yükselme, bir bireye göre yüksek kazanç, diğerine göre daha yüksek bir toplumsal statü elde etme anlamına gelebilir. Her bireyin yükselmeye bakış açısı değişik olunca yükselmenin bireylerde yaratacağı doyum ya da doyumsuzluk da değişik olmaktadır.”⁶⁰ Statü bireye yüksek iş doyumunu sağlayan faktörlerden biridir.

2.1.9. Sosyo-Kültürel Çevre

İnsanlar yaptıkları işin toplumca beğenilmesini, saygı duyulmasını, kabul görmesini isterler. Kişiliğini kazanmış, kendine güvenen kişinin beklentileri daha fazladır. Sosyal yapısı güçlü olan kişi sorumluluğu daha rahat alabilir, işine daha bağlı olur, daha aktif görevler alabilir. Bu bağlamda, yaptığı işte doyuma ulaşan kişi çevresinde olumlu davranışlar sergiler, örgütün amaçları doğrultusunda isteyerek çalışır. Kişilerin sosyal-kültürel çevrelerinden kaynaklanan sıkıntıları varsa motivasyonu ve verimliliği azalmakta, iş tatmin düzeyleri de buna bağlı olarak düşmektedir.

“Çalışanların değer yargıları, kişisel özellikleri, inançları birbirinden farklıdır. Birey kişisel özelliklerine, sosyal ve kültürel çevrelerine ve eğitim düzeyine göre yapacağı işi belirler .Bireyin iş hayatındaki beklentilerini kişisel özellikleri belirlediği için çalışanın kişiliği iş doyumunu nedenlerinin başında gelir.”⁶¹ Birey sosyal çevresine ve toplumun kültürel değerlerine önem verir. Çalışanların değer

⁵⁹S.Aksayan, Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi, İÜ, SBE, ,Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul,1990.s.16

⁶⁰ A. C. Baysal, Çalışma Yaşamında İnsan, İstanbul, 1996, s. 74.

⁶¹İ.Erdoğan, İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996, s.74.

verilen, ilgilenilen, sosyal gereksinimlerinin karşılandığı bir iş yerinde çalışıyor olmaları iş doyumlarını olumlu yönde etkiler.

2.1.10. Çocuk Sahibi Olma

Şener, yapılan araştırmalarda çocuk sahibi olmak veya olmamakla iş doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunamadığını belirtmiştir. Hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada çocuk sahibi olmayan hemşirelerin işin kendisi boyutundan sağladıkları doyum düzeyinden yüksek, gelişme olanakları boyutunda da çocuk sahibi hemşirelerin iş doyumunun çocuk sahibi olmayan hemşirelere göre daha yüksek bulunduğu bunun sebebi olarak çocuk sahibi hemşirelerin daha ileri yaşlarda olması, dolayısıyla gelişme olanakları ile işin kendisi boyutunda iş doyumunun artış göstermesi çocuk sahibi olup, olmama konusunda görüş belirtilemediğini belirtmektedir.⁶²

2.2.Örgütsel Faktörler

Bireysel doyumun artırılması örgütsel doyumun artırılmasını beraberinde getirir. İşinde mutlu olan, doyuma ulaşan kişi iş hayatında başarılı olur bunu özel hayatında yansıtır. Kurumların başarı sağlamasında çalışanların verimliliğinin artırılması için kişinin bireysel ihtiyaçlarının karşılanması işinden duyduğu tatmini arttırmaktadır.

2.2.1. İşin Kendisi

Birey, işinin gerektirdiği bilgi ve beceriye sahipse ve bu bilgi ve beceriyi işinin gerektirdiği gibi kullanabiliyorsa işi zor gelmeyecek, iş doyumunu beraberinde gelecektir. Buna kendini geliştirmesi, yaratıcılığı, işini sevmesi, yeni bilgiler öğrenmek istemesi duygusuda eklenirse işinden zevk alarak başarılı olacaktır. İş yükü ne kadar çok olursa olsun şikâyet etmeyecektir. Bunların tam tersinin olması, monotonluk yaşamasına ve iş doyumunun olumsuz etkilenmesine neden olabilecektir. İşte mutsuz olma, işi yavaşlatma, verimliliği düşürme gibi bazı aksaklıklara neden olacaktır. İşinde beklentilere ulaşamamış olma negatif davranışlar sergilemeye neden olur.

⁶²Şener- Acuner, s.89

2.2.2. Ücret

Genellikle insanlar bir ücret için çalışmaktadırlar. Ücretin iş doyumunu üzerine önemli etkisi vardır. Alınan ücretin adil olarak dağıtılmadığını düşünen işgörenin işinde doyum sağlanması beklenemez. Başaran, iş doyumunu etkileyen diğer bir örgütsel özellik olan ücreti, temelde çalışanların fizyolojik ve güvenlik gereksinimlerini karşılamaya yönelik ve çalışanlarca başarının bir simgesi olarak da görülmekte olduğunu belirtmiştir. Bu bağlamda ücretin başarıya göre ödenmediği duygusu, çalışanın iş doyumunu düşürdüğünü, ücretin yüksek olmasının ise çalışanın işten doyum sağlamasına yetmediğini ifade etmiştir. Başaran, çalışan tarafından arzulanan ücret ile elde edilen ücret arasındaki dengenin önemli bir etken olduğuna değinmektedir.⁶³ Alınan ücretin işgörenin beklentileri karşılaması önemlidir.

Oral'a göre işgörenin ücret beklentisinin, tatmin edici ve adil olarak karşılanması işten duyduğu tatmin derecesini, işe bağlılığı ve verimini arttırmaktadır. Ayrıca sağlanan uygun ve adil ücret politikasının sağlanmasıyla işgörenin kendisinden beklenen ve istenilen kişisel ve grup performansı göstermesi açısından önemli olduğunu belirtmektedir.⁶⁴ Aldığı ücretten memnun olan işgören işini kaybetmek istemeyecektir. Eren, işgörenlerin adil bir sistemle ödüllendirilmesinin iş tatminini olumlu yönde etkileyeceğini işini iyi yapan iş görenin her zaman ödül beklemeyeceğini ödül ile ilgili beklentisinin daha sınırlı olacağını belirtmiş eğer örgüt, gerçekçi bir değerlendirme sonucu başarılı olanların ödüllendirirse, ödülü hak edenlerin iş tatminini arttıracaklarını belirtmiştir.⁶⁵ Başarı değerlendirme sistemi adil bir şekilde yapıldığında işgören buna herhangi bir olumsuzluk göstermeyecektir.

2.2.3. İş Güvenliği

Güvenli bir iş ortamı, işe motive olunmayı, güvenli çalışmayı ve buna bağlı olarak verimliliğin artmasını sağlar. Kurumda iş güvenliği olması kurum imajı için önemlidir. İş güvencesi kişinin iş yaşamında en çok dikkat ettiği unsurlardan biridir. İş her an kaybedebilme kaygısıyla çalışmak, kişiyi strese sokarak, fiziksel,

⁶³ İ.E.Başaran, Örgütsel Davranış, Ankara,1982,s. 132.

⁶⁴ S.Oral, Otel İşletmelerinde İşin ve İşgörenin Verimliliği, İzmir, 1994, s.170

⁶⁵ Eren, 1996,s.240

psikolojik, sorunlar oluşmasına neden olabilmektedir. İş güvencesi algısı düşük olması iş kazalarının artmasına neden olabilmektedir.

2.2.4. Terfi

Her insan işinde başarılı olmayı, yükselmeyi, gelirin artmasını, sosyal statüsünün artmasını ister. Kendini geliştirerek yükselmek iş doyumunu artırır. Hemşirelikte yükselme olanakları hiyerarşik yapının dar olmasından dolayı çok azdır. Eroğlu, performansını sürekli geliştirme çabası içerisinde olan, hırslı çalışanlara terfi fırsatı verilmesinin çalışanların motivasyonlarını yükselttiğini ve terfilerin, genellikle ücret artışını da beraberinde getirdiği için ücret ihtiyacı, gelişim ihtiyacı ile birlikte karşılanacağını belirtmiştir.⁶⁶ Terfi imkânlarının olması ve terfilerin adil olması çalışanlar için önemlidir. “İyi işleyen, nesnel kurallara dayanan bir yükselme sistemi, personeli verimli çalışmaya, bilgi ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcamaya yönelten iyi bir teşvik unsurudur.”⁶⁷ Terfi imkânlarının olması çalışanı başarılı olmasında motive eder ve kurumda rekabet ortamı oluşturur.

2.2.5. Çalışma Ortam ve Koşulları

Kişi çalıştığı ortamın güvenli, temiz, yeterli techizat, rahat, yeterli ısı, ışık, nem olmayan, ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde olmasını ister. Hemşirelik mesleği 24 saat çalışmayı, uzun süre ayakta kalmayı gerektirir, çalışma koşullarının düzenlenmesi ve iş güvenliğinin sağlanması iş doyumlarının artmasını sağlayacaktır. Özellikle birimlerde (ameliyathaneler, yoğun bakımlar vb.) gerekli çalışma koşullarının sağlanması birim çalışanlarının daha istekli ve verimli çalışmalarını sağlayacaktır.

2.2.6. Yönetim Tarzı

Yöneticilerin başarısı, çalışanlarının örgütün amacı doğrultusunda bilgi ve becerisini kullanarak örgütün verimliliğini arttırmaktır. Bu bağlamda çalışanını sadece maddi anlamda ihtiyaçlarını değil iş doyumunun sağlanmasına önem vermek

⁶⁶ Eroğlu, s.123

⁶⁷ N. Tortop, Personel Yönetimi, Ankara, 1994, s.121

durumundadır. Yönetici, çalışanına değer verir sorunlarıyla ilgilenir ve çalışanına karşı dürüst olursa çalışanın iş doyumunun artmasını sağlayabilir. Yöneticinin çalışanla arasındaki mesafeyi koruması, çalışanlar arasında ayırım yapmayarak her çalışana eşit düzeyde yaklaşması çalışanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlayacaktır. “Yöneticiler, örgütlerinde çalışan işgörenlerin iş doyumunun yüksek olmasını isterler. Bundan dolayı iş doyumunu sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcarlar. Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmada önemli bir etken olan iş doyumunun sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş doyumunu etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olunmalıdır.”⁶⁸ Yönetim tarzında başarı sağlayabilmek için, personelinin etkili ve verimli çalıştırma, motive etme, işinde huzurlu olmasını sağlamada gerekli özeni göstermelidirler.

Akıncı, gereksinimlerin doyurulmamış olmasının ihtiyaçların karşılanmamış olmasının iş görenin tatmin düzeyini düşüreceğini, iş yerine bakış açısını olumsuzlaştıracağını, işini sevmeyeceğini, işe bağlılığının azalacağını, iş yapma arzusunun ortadan kalkacağını ve buna bağlı olarak da hem tatminsizlik hemde iş dışı yaşamında mutsuz olacağını ve farklı arayışlar içinde olacağını belirtmiştir. Ayrıca, iş doyumunda kesin olan noktanın dinamik olgu olduğuna dikkat çekmiştir. Yöneticilerin bir kez iş tatminini sağlayıp sonra bu konunun birkaç yıl gözden uzak olmasının doğru olmadığını iş tatminin hızlı elde edilebildiği gibi hızlı elden gidebileceğini belirtmektedir. Yöneticilerin iş tatminini çeşitli çalışmalarla göndemde tutması gerektiğini ve aksayan yönlerinin telafi edilmesi gerektiğinin önemine değinmektedir.⁶⁹

Yöneticilerin işgörenlerin iş doyumunun sağlanması için sürekli devam eden ihtiyaçlarının karşılaması gereklidir. Okay, yöneticilerin başarıya ulaşmak için farklı yönetim tarzları uyguladığını yönetim tarzının örgüt kültürünü belirleyen faktörlerden biri olduğunu aynı zamanda da aralarında neden-sonuç ilişkisi var

⁶⁸ D.Tengilimoğlu-A.Yiğit, ” Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.8, S.3, Ankara,2005, s.379 ; <http://www.sid.hacettepe.edu.tr/Makale/83/8034.pdf> (2.12.2013)

⁶⁹ Z. Akıncı, Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı ve Birinci Sınıf Konaklama İşletmesinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminlerinin Değerlendirilmesi, Akdeniz Üniversitesi, SBE, YYLT, Antalya, 2001,s.9

olduğunu, yönetim tarzının yöneticinin yaklaşımı doğrultusunda şekilleneceğini belirtmektedir.⁷⁰

2.2.7. Çalışma Arkadaşları

Çalışan günün büyük bir kısmını işyerinde, çalışma arkadaşlarıyla geçirmektedir. Kurum çalışanlarıyla uyum içinde olması, sağlıklı ilişkiler kurması daha fazla doyum sağlamasına neden olurken aynı zamanda daha istekli gitmesini sağlayacak, işe bağlılığını arttıracaktır. Topal, farklı ülkelerde on iki aylık sürede, yapılmış ayrıntılı bir iş doyumunu çalışmasında, hemşirelerin hastalara iyi bakım verebilmeleri için gerekli yeteneğe sahip olmaları ve birlikte çalıştıkları kişilerle iyi ilişkiler kurabilmeleri iş doyumuna ulaşmalarını sağlayan faktörler olarak bulunduğunu belirtmiştir.⁷¹ Sağlık hizmetleri bir ekip çalışması gerektirir, ekip içindeki ilişkilerde kurulan olumlu ilişkiler verimliliğin artmasına ve iş doyumunun sağlanmasına katkıda bulunur. Sürek, kişinin işinde üstlerinden çok çalışma arkadaşlarıyla iletişim içinde olduğunu, çalışma arkadaşlarıyla birlikte dostane ilişkiler kurulmasının doyum sağlamasına ve işletmeye olan bağlılığının artmasına neden olabileceğini belirtmektedir.⁷²

2.2.8. Örgüt Kültürü

Genel olarak örgüt, belirli bir amaç için biraraya gelmiş insanların oluşturdukları topluluk olarak tanımlanabilir. Bu bağlamda teknolojik yenilik, yönetim tarzı, ücret, kapasite vb. duruma göre amaç ve hedefler ortaya konması ve örgütleri etkileyen faktörleri etkileyen güçler, örgütleri farklı kılan özellikler, örgüt kültürünü oluşturur. Bu durumda örgüt çalışanlarının gününü çoğunun örgütte geçmesi, örgüt kültürü, olarak çalışanın ne düşündüğü, ne hissettiği ve nasıl davrandığına değer vermesi çalışanın örgüte bağlılığını arttıracaktır. Okay'ya göre örgüt kültürü ; ‘‘Belli bir grubun iç uyum ve dış entegrasyonunda karşılaştığı sorunları ele alırken düşündüğü, keşfettiği veya geliştirdiği ve daha sonra iyi, uygun ve geçerli olduğu düşünülerek yeni katılan üyelere bu düşüncelerle bağlantılı olarak, problemler için algılama,

⁷⁰ A.Okay, Kurum Kimliği, Ankara,2000,s.237

⁷¹ Topal, s.19

⁷² Sürek, s.67

düşünce ve hissetmenin en uygun şekli olarak iletildiği temel hipotezlerin bir örneğidir.”⁷³ Bir örgütte çalışanların iş doyum düzeyleri yüksekse bu örgütün başarısının, verimliliği, performansı artacaktır. Başarılı bir örgüt kültürü oluşturarak kişinin o örgütün bir parçası olmasından mutlu olmasını sağlayacak politikalar oluşturulmalıdır.

Örgüt içi sağlıklı iletişimlerin kurulmasına önem gösterilmesi, çalışanın motivasyonunun artmasında ve örgüte bağlılığının artmasında yarar sağlayacaktır. Erdem, güçlü örgüt kültürünün, organizasyonun temel değerlerinin yoğun bir şekilde algılandığını, güven ortamının var olduğunu kısa dönemde adaletsizliklerle karşılaşılarda yönetim kadrolarına olan güven nedeniyle uzun dönemde her şeyin düzeleceğini belirtmektedir. Yine güçlü kültürün spesifik bir sonucunda, işgören devir hızının düşüklüğü olarak zayıf kültürün ise, ortak bakış açısı yokluğu, yöneticiler ve çalışanlar arasında diyalog eksiklikleri, düşmanlık hissi, gerilim olabileceği ve bu işletmelerde çalışanların, kazanma beklentisinden çok kaybetme beklentisi kaygısı yaşayacağını, değişime direneceğini, belirtmektedir.⁷⁴

2.2.9. Stres

Stres günümüz koşullarında günlük hayatımızın bir parçası haline gelmiştir. Stres yaratan olayları engellemek tamamen elimizde olmayabilir. Stresle yaşamayı ve stresin bize verdiği hasarı en aza indirip stresle başedebilme yollarını öğrenmemiz gereklidir. Çalışma ortamının fiziksel faktörlerinin eksik olması, aşırı iş yükü, kişisel faktörler, rol çatışması vb. nedenler iş stresine neden olabilmektedir. Cüceloğlu, stresin kaynağını iki yönden gruplamıştır. 1) Stres kaynağının bedenin içinde ve dışında oluşuna göre dış ağrısının bedenin içinde olan bir stres kaynağı olurken, yüksek gürültünün ortamda olmanın bedenin dışında olan bir stres kaynağı olarak belirtmiştir. 2) Farklı bir gruplama olarak stresi bedensel ve psikolojik kökenli olarak ayırarak dış ağrısı ve gürültünün her ikisini birden bedensel türden stres kaynağı boşanma, bir yakınının ölmesi iki kişi arasındaki küsme ve darılmadan ileri gelen stresi psikolojik türden olarak gruplamaktadır.⁷⁵

⁷³ Okay, s.225

⁷⁴ F.Erdem, İşletme Kültürü, Ankara,1996,s.78-79

⁷⁵ D. Cüceloğlu, İnsan ve Davranışı, İstanbul, 2010,s.323

Hemşirelik yoğun stres yaşayan meslek grupları içindedir. Meslekleri gereği insanların hastalık halleriyle birlikte olması ve bu kişilerde hastalıkla ilgili stresleri en aza indirmek durumunda olmaları streslerinin ağırlığını arttıracaktır. Bir sağlık personelinin stresle başedebilme yollarını öğrenip gerek günlük yaşantısında gerek iş hayatında uygulamasında büyük yarar vardır. Çalışma ortamında stres faktörünün en aza indirilmesi işe olan bağlılığı artırır. Yapılan çalışmalar iş doyumunu azaldıkça stres faktörünün arttığını göstermektedir. Baltaş, insanlar arası ilişkilerde yetersiz kalmanın önde gelen stres yaratıcı faktörlerden olduğunu bu tür yetersizliğin kendini çekingenlik veya saldırganlık biçiminde ortaya koyduğunu ve bunun aşılması için *güvenli davranış* becerisinin kazanılması gerektiğini belirtmektedir.⁷⁶

3. HEMŞİRELERDE İŞ DOYUMU

Günümüzde birçok örgüt müşteri odaklı çalışmaktadır, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışan memnuniyeti gereklidir. Çünkü çalışan memnuniyeti müşteri (hasta) memnuniyetini beraberinde getirmektedir.

3.1.İş Doyumunun Ölçülmesi

Çalışanlar fiziksel ve ruhsal yönden sağlıklı olurlarsa hizmet verdikleri kişilere bunu yansıtırlar ve daha verimli olurlar. İş doyumuna ve doyumsuzluğuna etki eden birçok faktör vardır. İş doyumunu ölçülmesiyle ilgili birçok çalışmalar yapılmıştır. Akıncı, iş tatmini araştırmalarından çıkan sonuçların profesyonel yöneticiler tarafından iyileştirme sürecinde uygulanmasının güçlü örgüt kültürü oluşturulması açısından yardımcı olacağını belirtmiştir. Oluşturulan güçlü örgüt kültürünün iş tatminin sağlayacağı ve verimliliği arttıracığını, işe bağlılığın artacağı, iş gücü devir hızının düşeceğini, devamsızlıklar, şikâyetler ve kazaların azalacağını belirtmektedir. Bununda kişinin psikolojisini olumlu yönde etkileyeceği mutlu olmasında önemli rol oynayacağını belirtmektedir. Bu süreç için yöneticilerinde bilimsel araştırmalara gereken önemi vermeleri gerektiğini vurgulamıştır.⁷⁷ İş doyumunun ölçülmesi zordur. İşgörenlerin vereceği bilgilerle ölçülür, ölçümün sağlıklı olabilmesi için doğru bilgi verilmesi önemlidir.

⁷⁶ Z. Baltaş, Sağlık Psikolojisi, İstanbul,2008,s.151

⁷⁷ Akıncı, s.16

İş doyumu ölçülmesinde birçok parametreler kullanılmıştır. Pişkin'e göre bu parametreler şunlardır:

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1- Kişiler arası iletişim | 2- Yöneticinin tutumu |
| 3- Teknolojik olanaklar | 4- Maddi Kazanç |
| 5- Görev rol tanımlarındaki nitelik | 6- Mesleki gelişim olanakları |
| 7- Sorumluluk ve yetkilerin dengesi | 8- Yükselme olanakları |
| 9- Fırsat eşitliği | 10- Kararlara katılım |
| 11- Takdir ve ödüllendirme | 12- İş güvencesi |
| 13- Fiziksel Ortam | 14- İşin kontrol edilebilirliği |
| 15- Görüşlerin dikkate alınması | 16- Yaratıcılık olanakları |
| 17- İşten alınan zevk | 18- Yetkilendirme'' ⁷⁸ |

Çalışanların iş doyumunu etkileyen birçok parametreler vardır. Genel olarak beklentilerinin ilk sıralarını iş güvencesi ve iyi bir maaş almaktadır.

3.2. Hemşirelik İş Doyumunun Önemi

Hemşirelik fedakârlık gerektiren önemli bir meslektir, hemşirelerin bu zor mesleği yerine getirirken hemşirelerin fiziksel ve ruhsal yönlerden güçlü olması gerekmektedir. "Dünya Sağlık Örgütünün kabul ettiği tanıma göre; sağlık kuruluşunda, evde, okulda, iş yerinde her yaşta hastanın, sakatın duygusal ve sosyal, bedensel gereksinimlerine göre hizmet veren köyde ve şehirde, kişilere ve ailelere sağlığın korunması ve geliştirilmesi konusunda danışmanlık yapan onlara yardımcı olan, Sağlık Bakanlığı tarafından tescil edilen ya da denkliği kabul edilen Türk ve yabancı okullardan mezun olan meslek sahiplerine *hemşire* denilmektedir."⁷⁹ Sağlık hizmetleri emek yoğun, farklı pahalı aletlerin kullanıldığı

⁷⁸ A. Pişkin, Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi'nde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu, İnönü Üniversitesi, YYLT, Malatya, 2001, s. 7

⁷⁹ P. Velioğlu, Hemşirelikte Yönetim, Ankara, 1982, s. 24

ekip çalışması gerektiren hizmetlerdendir. Tüm çalışanların birbirleriyle uyum içerisinde olması gerekmektedir. İş doyumu yüksek olan çalışanların buna bağlı olarak performansları da artacaktır. Örgüt çalışanlarının çeşitli nedenlerden dolayı doyumsuzlukları çalışmalarına yansımaktadır.

Hastanenin farklı departmanlarında görev yapan sağlık personellerinden biride hemşirelerdir. Hemşirelik hastayı bir bütün olarak ele alır fiziksel ve duygusal yönden bakımını verir. Fedakârlık gerektiren bir meslektir, böylesine iş yükü ve stres faktörü fazla olan hemşirelerin öncelikle kendilerinin sağlıklı, mutlu, olması ve ihtiyaçlarının giderilmesi gerekmektedir. İş doyumu yüksek olan hemşirelerin motivasyonlarının, performanslarının ve işe bağlılıklarının buna bağlı olarak yükseleceği söylenebilir. Hemşirelerin iş doyumu ve doyumsuzluğu üzerine birçok çalışmalar yapılmıştır.

Erdoğan'a göre, "İş tatmininin sonuçları, iş görenin fiziksel ve ruhsal sağlığını, örgütün çalışma ortamını ve verimliliğini, toplumun huzurunu, ekonomik gelişmesini, tasarruf ve sosyal israf anlayışını etkilemesi açısından göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Modern yönetim anlayışına göre, örgütlerin başarısı ve gösterdiği performans sadece kârlılığı, pazar payı, ödediği vergi gibi maddi verilere dayanan değişkenlere göre değil, insan boyutu ile de ölçülmelidir. Örgütler açısından iş tatmini her şeyden önce sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik olmalıdır." ⁸⁰ İşinde tatmin olmayan bireyler zihinsel ve fizikseldavranış bozuklukları sergilerler. Kişi işini sever, benimser ise iş içi ve iş dışı yaşantısı olumlu yönde etkilenir, başarısı, verimliliğide artar. "

1986'da hemşirelerin işlerinden genel olarak sağladıkları doyum düzeylerini tek bir soru ile, işin değişik boyutlarına ilişkin doyum düzeylerini Porter ve Lawler'in ölçeğinden geliştirilmiş bir ölçek kullanılmış ve sonuçta, işlerinden genel olarak nötr düzeyde ve daha çok doyum sağlayan hemşirelerin fazla olduğunu, bilgi ve yeteneklerin kullanılması ve geliştirilmesi, tanınma, sorumluluk, statü ve yükselmeyi içeren bireysel etkenlerin genel iş doyumu ile en yüksek ilişkiyi gösterdiklerini saptamıştır." ⁸¹

⁸⁰İ. Erdoğan, İşletmelerde Davranış, İstanbul,1994,s. 378

⁸¹ Aksayan, s.32

Hemşirelik hastanede yoğun olarak çalışan meslek gruplarından biridir. Fedakârlık ve özveri gerektirir. Genel olarak iş yükünün çok olması ve buna bağlı ücretin az olması, yükselme olanaklarının çok fazla olmaması, yıpratıcı olması iş doyumunu olumsuz etkilemektedir.

Aksayan, yaptığı çalışmasında hemşirelerin en yüksek doyum sağladıkları faktörü işin kendisi, en düşük doyum sağladıkları faktörü ise ücret faktörü olarak bulunmuştur.⁸² Yüksel, hemşirelerin iş-aile çatışması ve iş tatmini ile ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmada iş tatmini ile iş-aile çatışması arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunun saptandığının ayrıca algılanan veya yaşanan her iki tür çatışmanın iş doyumunu üzerinde olumsuz yönde etkisi olduğu saptandığını belirtmiştir.⁸³

Hemşireler gece, gündüz, hafta sonu çalışmalarından dolayı yaşamının önemli bir kısmını işyerinde geçirirler. Hemşirelerin tatmin düzeyi özel yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Stresli ortamlarda çalışan hemşireler ister istemez bunu diğer yaşadıkları ortamlara yansıtacaklardır.

3.3. İş Doyumu Üzerine Yapılmış Olan Çalışmalar

Toker, çalışmasında iş doyumunu üzerine yapılan çalışmaları şu şekilde belirtmektedir: “ İş doyumunun örgüt performansı ve verimliliğine olan etkisinin anlaşılması ile birlikte, iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen faktörler üzerine pek çok araştırma yapılmıştır. Özellikle iş doyumunun, işgören duyguları ve tecrübeleri ile doğrudan ilgili olması; işgörenlerin işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve işleri hakkında neden farklı duygular besledikleri konuları araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş doyumunun sadece işgörenlerin tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, işgörenlerin kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004).

⁸²Aksayan, s.158

⁸³ İ.Yüksel, ”İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları ile İlişkisi”, Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.D,C.19,S.2,Erzurum,2005,s.311

Bir işgörenin işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasında ise, ücret, işgüvenliği, yükselme olanakları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, verimlilik ve işin niteliği gibi unsurlar bulunmaktadır ve bu değişkenlerin her biri iş doyumunu farklı biçimlerde etkilemektedir.”⁸⁴

Akıncı, iş doyumunu ile güdüleme arasında döngüsel bir sebep sonuç ilişkisinin genel bir kanı olduğunu, iş doyumunun güdülenmeye zemin hazırlayan güdülenmeyi etkileyen bir etken olduğunu iş doyumunu yüksek olanların örgütün amaçları doğrultusunda güdülendiğini, davranış değişikliği sağlandığını çalışmada belirtmektedir.⁸⁵

İş görenlerin iş doyumunu yüksek olmasından dolayı meydana gelen olumlu davranış şekli örgütün verimliliğini arttıracaktır. Onaran, bazı araştırmacıların iş görenlerde iş doyumsuzluğuna yol açan etmenleri şu şekilde sıraladığını belirtmektedir. Herberg göre; ücret, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, özel yaşam, statü ve güvenliği, Dunette ve arkadaşlarının sorumluluk, başarı, övgü ve bireyler arası ilişkileri, Graeni göre; işin kendisi, ücreti, yükselmedir.⁸⁶

⁸⁴B.Toker, “ Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma”, Journal of Yaşar University, 2007,s.593;

http://journal.yasar.edu.tr/wp-content/uploads/2011/10/no6_vol2_05_TOKER_.pdf

⁸⁵ Akıncı, s.7

⁸⁶ O.Onaran, Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları, Ankara,1981,s.45

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ ve İŞ DOYUMUNUN DEĞERLENDİRİLMESİ (MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

1.MERKEZEFENDİ DEVLET HASTANESİNE İLİŞKİN TEMEL BİLGİLER

Sosyal Sigortalar Kurumu Manisa Dispanseri olarak 1965 yılı Aralık ayında Dr. Ferruh SEZER' in sorumluluğunda Sosyal Sigortalar Kurumu iş hanının 3. katında Sosyal Sigortalar Kurumu Bölge Müdürlüğü'ne bağlı olarak açılmıştır. 1970 yılından itibaren nöbet tutulan dispanserde, o dönemde 4'ü uzman olmak üzere 12 tabip ve 40 personel ile hizmet verilmekte iken dispanserde günde ortalama 400 hastaya ayaktan tedavi hizmeti verilmiş, röntgen, laboratuvar, acil servis ve ambulans servisi hizmetleride vermeye başlamış. 2005 yılına kadar Sosyal Sigortalar Kurumu Manisa Hastanesi adıyla hizmet veren hastanemiz, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'ndan Sağlık Bakanlığı'na devrolmuş ve Merkezefendi Devlet Hastanesi adını almıştır. 2010 yılında Manisa Kadın Hastalıkları ve Doğum Hastanesi ile Moris Şinasi Çocuk Hastanesi Merkezefendi Devlet Hastanesi çatısı altında birleştirilmiştir.

MEDH 415 yatak kapasiteli bir hastanedir. Toplamda 1200 çalışanı olup bunun, 350 çalışanını (yemekhane, güvenlik, bilgi işlem, atölye, temizlik, veri elemanı) dışarıdan hizmet alımı yolu ile sağlamaktadır. Şu anda 230 hemşire, 108 ebe MEDH çalışmaktadır.

2. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK PROFİLİ - BULGULAR VE YORUM

Hemşirelerde iletişim becerileri ve iş doyumunun önemi ve iletişim becerisi ile iş doyumları arasındaki ilişki araştırılmış ve elde edilen bulgular sonucunda sonuçlar değerlendirilmiştir.

2.1. Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları

Tablo 1: Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları

	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Yaş Aralığı (yıl)				
18-25	13	13	7.1	7.1
26-35	66	79	35.9	42.9
36-45	76	155	41.3	84.2
46-55	24	179	13.0	97.3
56-65	5	184	2.7	100.0
Toplam	184		100	

Hemşirelerin Yaşa Göre Dağılımları önermesine göre, 26-35 yaş aralığı %35.9 kişi, 36-45 yaş aralığının %41.3 kişi olarak yetişkin hemşirelerden oluştuğu görülmektedir.

Yaş faktörü mesleki deneyimlerini arttırır. Yaşın ilerlemesi olaylara bakış açısını, problem çözebilme konusunda deneyim kazanmışlardır, farklı hastaları gözlemleyip olaylar karşısında nasıl bir tutum sergilenebileceğini kişiye kazandırır. Bireysel olarak 25 ve üstü yaş grubunun yoğunlukta olması evli ve çocuk sahibi oldukları görülmektedir. Bireylerin belli bir yaş üstü olmaları hayata ve olaylara bakışlarını, daha sabırlı ve soğukkanlı olmalarını sağlar.

2.2. Hemşirelerin MEDH’de Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Tablo 2: Hemşirelerin MEDH’de Çalışma Sürelerine Göre Dağılımlar

Çalışma Süresi (yıl)	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-5	59	59	32.1	32,1
6-10	46	105	25.0	57,1
11-15	42	147	22.8	79,9
16-20	16	163	8.7	88,6
21 ve üstü	21	184	11.4	100,0
Toplam	184		100	

Hemşirelerin MEDH’de Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları önermesine göre, katılımcıların çalışma süresi 1-5 yıl aralığında olanların %32.1 kişi, 6-10 yıl olanların %25.0 kişi, 11-15 yıl aralığında olanların ise %22.8 kişi olduğu görülmektedir.

125 kişinin MEDH ‘de 5 yıl ve üssü çalıştığı görülmektedir. Bu durum çalışanların hastanenin vizyon ve misyonunu uygulama şeklini, diğer birimlerde çalışanları ve yöneticileri iyi tanıyıp değerlendirebildiklerini düşündürmektedir. Çalışanların 5 yıl üzeri aynı hastanede çalışma durumunu sürdürmeleri de hastaneden memnun olduklarını göstermektedir. Uzun süre aynı hastanede çalışıyor olmak çalışanlar arasındaki iletişimi artırdığını, daha sıkı ilişkiler kurulduğunu, hastanede uyumu arttırdığını düşündürmektedir. Hastanenin daha iyi tanınması, fiziksel koşullarına göre nasıl çalışılması gerektiğinin bilinmesi verimliliği artırır.

2.3. Hemşirelerin Meslekte Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Tablo 3: Hemşirelerin Meslekte Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

Toplam Çalışma Süresi	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1-5	26	26	14.1	14,1
6-10	32	58	17.4	31,5
11-15	45	103	24.5	56,0
16-20	32	135	17.4	73,4
21-25	28	163	15.2	88,6
26 ve üstü	21	184	11.4	100,0
Toplam	184		100	

Hemşirelerin Meslekte Toplam Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları önermesine göre, 11-15 yıl çalışanların % 24.5 kişi olarak daha yoğunlukta olduğu görülmektedir.

Hemşirelerinin hizmet süresinin fazla olması gerekli bilgi donanımına sahip olduklarını göstermektedir. Bu durum hastalarla oluşabilecek tüm iletişim problemleri karşısında sorunların daha iyi çözülmesine katkı sağlayacaktır.

2.4. Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Tablo 4: Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

Eğitim Durumu	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lise	21	21	11.4	11,4
Ön Lisans	77	98	41.8	53,3
Lisans	73	171	39.7	92,9
Yüksek Lisans	13	184	7.1	100,0
Toplam	184		100	

Hemşirelerin Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları önermesinde, % 11.4 kişinin lise, %41.8 kişinin önlisans, %39.7 kişinin lisans, %7.1 kişinin yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Hemşirelerin eğitim düzeylerinde ön lisans ve lisans mezunlarının daha yoğunlukta olduğu görülmektedir.

Son yıllarda hemşirelere tanınan lisans tamamlama programı uzaktan eğitim imkânının verilmesi, lisans tamamlamasına etkili olmuştur, çalışanları kariyer yapma ve daha iyi pozisyonda çalışma isteğinde lisans tamamlamalarına etken olmuştur. Lisans tamamlayan hemşirelere yüksek lisans yapma imkânı verilmesi, maaş ve ücretlerinin artmasında lisans tamamlamaya etkili olmuştur. Bu durumun MEDH hemşirelerinin iletişim becerileri ve iş doyumunu üzerine olumlu etkileri olabileceğini düşündürmektedir. Olaylara bakışı, dinleme becerisi, empati kurma becerisi, problemlerle baş edebilme becerisi artar. (Tablo1-4).

3. HEMŞİRELERDE İLETİŞİM BECERİLERİ DEĞERLENDİRİLMESİ

Aşağıda iletişim becerileri envanterinde yer alan tüm sorulara MEDH hemşireleri tarafından verilen cevapların frekans ve yüzde dağılımları verilmektedir. Her bir sorunun bireyin iletişim becerilerini zihinsel, davranışsal ve duygusal açılarından değerlendirmek gibi farklı amaçları bulunmaktadır.

3.1. İnsanları Anlamaya Çalışma Durumu

Tablo 5: İnsanları Anlamaya Çalışma Durumu

İnsanları anlamaya çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	0	0	0	0
Kararsızım	1	1	,5	,5
Biraz benim gibi	25	26	13,6	14,1
Tam benim gibi	158	184	85,9	100
Toplam	184		100	

İnsanları Anlamaya Çalışma Durumu önermesine göre, biraz benim gibi cevabını veren katılımcılar %13,6 kişi, tam benim gibi cevabını veren katılımcılar %85 kişi olarak görülmektedir. İnsanları anlamaya çalışmak iletişim en temel öğelerindendir. MEDH hemşireleri %85.9 oranında *tam benim gibi* ve %13.6 oranında *biraz benim gibi* cevaplarını vermişlerdir.

MEDH hemşirelerinin bu iletişim becerisi açısından ilk iki cevabı tercih etmiş olmamaları ve sadece 1 kişinin kararsızım cevabını seçmiş olması MEDH hemşirelerinin iletişim becerilerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

3.2. İletişimde Bulunulan Kişiden Gelen Önerileri Dikkate Alabilme

Tablo 6: İletişimde Bulunulan Kişiden Gelen Önerileri Dikkate Alabilme

İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	0	0	0	0
Kararsızım	15	15	8,2	8,2
Biraz benim gibi	48	63	26,1	34,2
Tam benim gibi	121	184	65,8	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişiden Gelen Önerileri Dikkate Alabilme önermesine göre, tam benim gibi cevabını veren katılımcılar %65.8 kişi, biraz benim gibi cevabını veren katılımcılar %26.1 kişi olduğu görülmektedir.

İletişim kurulan kişiden gelen önerilere değer vermek iletişim becerilerinin davranışsal boyutunu oluşturur. MEDH bu soruya %91.9 oranında olumlu yönde cevap vermektedir. Bu durumun MEDH'nin iletişim becerilerine olumlu yönde katkı sağlayacaktır İletişim ile ilgili hizmet içi eğitimlerin sık sık verilmesinin etkili olmuştur.

3.3. Düşünceleri Başkalarına İletirken Zorluk Çekme Durumu

Tablo 7: Düşünceleri Başkalarına İletirken Zorluk Çekme Durumu

Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekmem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	2	2	1,1	1,1
Benim gibi değil	11	13	6,0	7,1
Kararsızım	20	33	10,9	17,9
Biraz benim gibi	73	106	39,7	57,6
Tam benim gibi	78	184	42,4	100,0
Toplam	184		100	

MEDH'nin çoğunluğu bu soruya *tam benim gibi* ve *biraz benim gibi* olumlu cevaplarını vermiş olmalarına rağmen yaklaşık %18'lik bir kısmının *kararsızım*, *benim gibi değil* ve *benim gibi hiç değil* olumsuz cevaplarını vermiş olmaları dikkate alınması gereken önemli bir konudur. Bu noktada MEDH'nin gerekli eğitimlerle desteklenmesi iletişim sırasında kendi düşüncelerini daha etkin şekilde karşı tarafa iletmelerine ve daha verimli geribildirimler almalarına neden olabilecektir. Hemşirelerin düşüncelerini karşı tarafa iletme konusunda başarılı olmaları meslek hayatlarında önemli bir gerekliliktir. Bu sayede yoğun iş temposu içerisinde kısa sürede etkin iletişim kurularak yüksek iş verimi sağlanabilecektir.

3.4. Konuşma Sırasında Etkili Göz Teması Kurabilme

Tablo 8: Konuşma Sırasında Etkili Göz Teması Kurabilme

Konuşurken, etkili bir göz teması kurabiliyim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	6	7	3,3	3,8
Kararsızım	14	21	7,6	11,4
Biraz benim gibi	57	78	31,0	42,4
Tam benim gibi	106	184	57,6	100,0
Toplam	184		100	

Konuşma Sırasında Etkili Göz Teması Kurabilme önermesine göre, biraz benim gibi %31.0, tam benim gibi %57.6 kişi olduğu görülmektedir.

İletişim sırasında etkin göz temasının kurulması iletişim kuran iki taraf açısından da iletişimin olumlu yönde ilerlemesine sebep olan bir faktördür. İletişim kurulan kişiye kendisi ile ve konu ile ilgilenildiği hissini verir ve bir güven ortamı oluşmasını sağlar. MEDH'nin yoğun iş temposu ve zamanla yarışmalarına rağmen ortalama %90'lık kısmının bu konuda olumlu yaklaştığı görülmektedir. Kalan yaklaşık %10'luk kısmının ise göz teması kurma konusunda verdikleri olumsuz cevap etkin iletişim açısından isetenen bir durum değildir. Ancak MEDH'de az sağlık personeli ile yüksek performans göstererek hizmet vermek durumunda olmasının yarattığı stres ve zaman darlığından kaynaklandığını düşündürmektedir.

3.5. Eleştiriyeye Karşı Verilen Cevap

Tablo 9: Eleştiriyeye Karşı Verilen Cevap

Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	13	13	7,1	7,1
Benim gibi değil	29	42	15,8	22,8
Kararsızım	45	87	24,5	47,3
Biraz benim gibi	69	156	37,5	84,8
Tam benim gibi	28	184	15,2	100,0
Toplam	184		100	

Eleştiriyeye Karşı Verilen Cevap önermesine göre; biraz benim gibi şeklinde cevaplayanların %37.5, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %15.2 kişi olarak yoğunlukta olduğu görülmektedir. Eleştiri ile ilgili olarak envanterde yer alan genellikle eleştirilmekten hoşlanmam sorusuna MEDH'nin %52 oranında tam benim gibi ve biraz benim gibi, olumsuz cevaplarını ve %25' oranında kararsızım olumsuz cevabını verdiği görülmektedir.

Verilen cevaplar dağılımının MEDH'nin yoğun iş temposu içerisinde eleman sayısında ki yetersizliklere rağmen en üst düzey kapasitede çalışmaya çalışırken eleştirilmeyi olumlu değil motivasyon düşürücü bir faktör olarak algılamaları ile ilişkili olabileceği düşünülebilir. Eleştiri iletişim sırasında bireyin olumlu ve olumsuz yönlerini karşı taraftan öğrenerek kendisini geliştirebileceği bir durumdur.

3.6. Dikkati İletişimde Bulunan Kişinin İlgi Alanında Odaklayabilme

Tablo 10: Dikkati İletişimde Bulunan Kişinin İlgi Alanında Odaklayabilme

Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	5	5	2,7	2,7
Kararsızım	34	39	18,5	21,2
Biraz benim gibi	52	91	28,3	49,5
Tam benim gibi	93	184	50,5	100,0
Toplam	184		100	

Dikkati İletişimde Bulunan Kişinin İlgi Alanında Odaklayabilme önermesine göre, tam benim gibi şeklinde cevaplayan katılımcıların %50.5 kişi olarak yoğunlukta olduğu görülmektedir. MEDH'nin %78'i bu konuda olumlu yönde cevap verirken %19'u kararsız olduğunu belirtmektedir.

İletişimde bulunulan kişinin ilgi alanına odaklanabilme becerisi karşıda ki kişiye onunla ve sorunu ile ilgilenildiğini gösteren ve güven sağlayan bir durum olarak iletişimin olumlu yönde ilerlemesini sağlar. Sadece 5 kişi bu konuya dikkat etmediklerini belirtmektedir. Bu durum MEDH'nin iletişim becerilerinin zihinsel boyutu açısından yüksek düzeyde beeriye sahip olduklarını gösteren bir veridir.

3.7. İletişimde Bulunulan Kişiye Yeterli Zaman Ayırma

Tablo 11: İletişimde Bulunulan Kişiye Yeterli Zaman Ayırma

Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	2	2	1,1	1,1
Benim gibi değil	7	9	3,8	4,9
Kararsızım	18	27	9,8	14,7
Biraz benim gibi	59	86	32,1	46,7
Tam benim gibi	98	184	53,3	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişiyeye Yeterli Zaman Ayırma önermesine göre, Tam benim gibi kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım şeklinde cevaplayan katılımcılar %53.3 kişi, biraz benim gibi %32.1 kişi olarak görülmektedir. İletişim kurulan kişinin doğru olarak anlaşılması için yeterli zamanın ayrılması bir gerekliliktir. Sağlık hizmeti sunarken hemşirelerin, hastaya ve diğer ekip elemanlarına iletişim konusu ile ilgili olarak yeterli zamanı ayırabilmeleri hastaların tedavi sürecini olumlu yönde etkiler. MEDH'nin ortalama %86'lık oranının bu soruya olumlu yönde cevap verdikleri görülmektedir.

3.8. İletişimde Bulunulan Kişiyeye Söz Hakkı Verme Durumu

Tablo 12: İletişimde Bulunulan Kişiyeye Söz Hakkı Verme Durumu

Karşımdaki kişiyeye genellikle söz hakkı vermek istemem.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	79	79	42,9	42,9
Benim gibi değil	64	143	34,8	77,7
Kararsızım	12	155	6,5	84,2
Biraz benim gibi	17	172	9,2	93,5
Tam benim gibi	12	184	6,5	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişiyeye Söz Hakkı Verme Durumu önermesine göre Benim gibi hiç değil cevabını veren katılımcılar %42.9 kişi, Benim gibi değil cevabını veren katılımcıların ise %34.8 kişi olarak yoğunlukta olduğu görülmektedir.

Sağlık hizmetlerinde sunumunda hastaya söz hakkı verilmesi hastanın tedaviye katılımının sağlanması, tedaviyi olumlu yönde etkilemektedir. Karşımdaki kişiyeye genellikle söz hakkı veririm şeklinde cevaplayan katılımcıların çoğunlukta olduğu görülmektedir. İletişimin başarılı olmasında çift yönlü iletişim kurma, karşı tarafa söz hakkı verme, aktif dinleme becerileri sağlayabilme önemlidir.

3.9. İletişimde Bulunulan Kişiyi Dinlerken Hayal Kurma Durumu

Tablo 13: İletişimde Bulunulan Kişiyi Dinlerken Hayal Kurma Durumu

Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	58	58	31,5	31,5
Benim gibi değil	48	106	26,1	57,6
Kararsızım	36	142	19,6	77,2
Biraz benim gibi	21	163	11,4	88,6
Tam benim gibi	21	184	11,4	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişiyi Dinlerken Hayal Kurma Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %31.5 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin ise %26.1 kişi olduğu görülmektedir.

İletişim kurma becerisine sahip olan ve empati kurma becerisi gelişen hemşireler hastalarla sağlıklı iletişim kurarlar. Hastalarla olan ilişkilerinde hastaları daha iyi anlayabilmek için empati kurmak şarttır. Sağlık hizmetleri gerçekçilik gerektirdiğinden gerçekçi hayal kurma önemlidir.

3.10. İletişim Sırasında Sabırlı Olma ve Söz Kismeme

Tablo 14: İletişim Sırasında Sabırlı Olma ve Söz Kismeme

Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	9	10	4,9	5,4
Kararsızım	25	35	13,6	19,0
Biraz benim gibi	54	89	29,3	48,4
Tam benim gibi	95	184	51,6	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Sırasında Sabırlı Olma ve Söz Kismeme önermesine göre, Katılımcılardan %81 kişi Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem şeklinde cevaplamış, %13.6 kişi kararsızım şeklinde cevaplamıştır.

Sağlık hizmetleri özverili çalışmayı gerektirir. Hemşireler her türlü hastayla ve hastaların her anıyla birlikte geçirmektedir. Sabırlı olma, söz kesmeme hastanın kendini daha iyi ifade etmesini sağlamakta bu şekilde pozitif bir iletişimin kurulmaktadır. Bu durum her iki taraf için mutlu ve huzurlu bir ortam yaratır. MEDH hemşireleri bu davranış şekliyle etkin iletişimi sağlayabilmektedir.

3.11. İnsanları Dinlerken Sıkılma Durumu

Tablo 15: İnsanları Dinlerken Sıkılma Durumu

İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissedirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	18	18	9,8	9,8
Benim gibi değil	40	58	21,7	31,5
Kararsızım	58	116	31,5	63,0
Biraz benim gibi	53	169	28,8	91,8
Tam benim gibi	15	184	8,2	100,0
Toplam	184		100	

İnsanları Dinlerken Sıkılma Durumu önermesine göre, katılımcılardan kararsızların %31,5 kişi olduğu, biraz benim gibi cevabını verenlerin %25,5 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin %22 olduğu görülmektedir.

Hemşirelik mesleğinde stres yaratan faktörler diğer mesleklere göre farklıdır. Hasta sayısının fazla, hemşirenin az olmasından dolayı hemşirelerin hastaları dinlerken isteksiz oldukları düşünülebilir.

3.12. Eleştirileri İncitmeden İletibilme Durumu

Tablo 16: Eleştirileri İncitmeden İletibilme Durumu

Eleştirilerimi karşımdaki kişiyi incitmeden iletirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	2	2	1,1	1,1
Benim gibi değil	1	3	,5	1,6
Kararsızım	32	35	17,4	19,0
Biraz benim gibi	52	87	28,3	47,3
Tam benim gibi	97	184	52,7	100,0
Toplam	184		100	

Eleştirileri İncitmeden İletibilme Durumu önermesine göre, biraz benim gibi cevabını verenler %28.3 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %52.7 kişi olduğu görülmekte kararsızların ise %17.4 kişi olduğu görülmektedir.

Eleştirilerin karşıdaki kişiyi incitmeden iletilmesi karşıdaki kişinin duygularına önem verildiğini gösterir. Katılımcıların çoğunun mesleki olarak gerekli tecrübe ve deneyime sahip olmalarından dolayı karşılaşılan her türlü eleştirileri incitmeden iletebilme durumunu sağlayabildiği düşünülmektedir.

3.13. Konuşma Sırasında İlk Adımı Atma Durumu

Tablo 17: Konuşma Sırasında İlk Adımı Atma Durumu

Konuşurken ilk adımı atmaktan Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	4	2,2	2,2
Benim gibi değil	9	4,9	7,1
Kararsızım	31	16,8	23,9
Biraz benim gibi	52	28,3	52,2
Tam benim gibi	88	47,8	100,0
Toplam	184	100	

Konuşma Sırasında İlk Adımı Atma Durumu önermesine göre, tam benim gibi cevabını veren katılımcıların %47.8 kişi, biraz benim gibi cevabını veren katılımcıların %28.3 kişi olduğu, kararsız olan katılımcıların ise %16.8 kişi olarak çoğunlukta olduğu görülmektedir. Hemşirelerin hasta ile iletişimine başlarken ilk adım atmaları hastada güven duygusu oluşturur. Dolayısıyla hasta sorunlarını hemşireye anlatırken rahat iletişim kurduğu için bilgi alabilmeyi sağlar bu da tedavinin etkinliğini artırır. Hastayla iletişime başlarken hastada mevcut olabilecek algılama yetersizliği, stres, aşırı heyecan, eksik bilgi, kaygı, korku gibi psikolojik durum içerisinde olabileceğinden dolayı sağlık personelinin ilk adım atması hastanın rahatlamasını ve kendine güvenmesini sağlayabilmektedir. Çalışanların çoğunun ilk adım atmaktan çekinmemesi hastalara bu anlamda gerekli desteği düşünülmektedir.

3. 14. Konuşma Sırasında Açık ve Net İfadeler Kullanabilme

Tablo 18:Konuşma Sırasında Açık ve Net İfadeler Kullanabilme

Konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurarım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	3	6	1,6	3,3
Kararsızım	14	20	7,6	10,9
Biraz benim gibi	70	90	38,0	48,9
Tam benim gibi	94	184	51,1	100,0
Toplam	184		100	

Konuşma Sırasında Açık ve Net İfadeler Kullanabilme önermesine göre, biraz benim gibi ve tam benim gibi cevabını veren katılımcıların %89.1 kişi olarak çoğunlukta olduğu görülmektedir Konuşma sırasında sade ve düzgün ifadeler kullanabilmek her kültürden gelen ve her eğitim seviyesinden olabilecek olan hastaların anlatılmak isteneni anlamasını sağlar ve oluşabilecek yanlış anlaşılmanın önüne geçer. MEDH hemşireleri konuşurken açık, sade ve düzgün cümleler kurmaya özen göstermektedirler.

3. 15. İletişimde Bulunulan Kişinin Fikirlerine Saygı Duyma Durumu

Tablo 19: İletişimde Bulunulan Kişinin Fikirlerine Saygı Duyma Durumu

Karşımdaki kişiyle aynı görüşü paylaşılmazsam bile fikirlerine saygı duyarım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	1	1	,5	,5
Kararsızım	20	21	10,9	11,4
Biraz benim gibi	42	63	22,8	34,2
Tam benim gibi	121	184	65,8	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişinin Fikirlerine Saygı Duyma Durumu önermesinde katılımcılardan %65.8 kişi tam benim gibi, %22.8 kişi biraz benim gibi cevabını vermiş, %10.9 kişi kararsız olduğunu belirttiği görülmektedir.

Katılımcıların karşıdaki kişiyle aynı görüşü paylaşması bile saygı duyduğu görülmektedir. Sağlık hizmeti sunumunda objektif, hasta odaklı olmak gereklidir. Hastanın iyiliği için gerekli her şey yapılmaya çalışılmalıdır. Bu bağlamda Hastanın duygu ve düşüncelerine saygı göstermek sorunların daha iyi anlaşılmasını daha da iyi çözülmesini sağlar. Hasta sağlık personelinin fikirlerine saygı gösterdiğini hissederse sağlık personeline olan güveni artar sorunların çözümü kolaylaşmış olur.

3.16. İletişimde Bulunulan Kişi İle Yüz Yüze İletişimde Dinleme Durumu

Tablo 20: İletişimde Bulunulan Kişi İle Yüz Yüze İletişimde Dinleme Durumu

İletişimde bulunduğum kişinin yüzüne baktığım halde sözlerindinlemediğim olur.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	33	33	17,9	17,9
Benim gibi değil	37	70	20,1	38,0
Kararsızım	40	110	21,7	59,8
Biraz benim gibi	59	169	32,1	91,8
Tam benim gibi	15	184	8,2	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişi İle Yüz Yüze İletişimde Dinleme Durumu önermesine göre, biraz benim gibi cevabını veren katılımcılar %32.1 kişi, tam benim gibi cevabını veren katılımcılar %8.2 kişi olduğu görülmektedir. Bu durum sağlık personelinin az, hasta sayısının fazla olmasıyla ilişkilendirildi. Yüzyüze bakarak konuşma iletişime açık kişilik özelliklerini gösterdiği bilinmektedir. Katılımcıların yarısının iletişimde bulunduğu kişinin yüzüne baktığı halde sözlerini dinlememesinin bilincinde olması yapılan hizmetin iletişim ve empati eğitimlerinde yüz yüze bakmanın gerektiği fakat yoğunluktan sözlerin tamamını dinlenilmediği belirtilmektedir.

3.17. İletişimde Bulunulan Kişinin Bu Konuda İstekli Olup Olmadığını Anlama

Tablo 21: İletişimde Bulunulan Kişinin Bu Konuda İstekli Olup Olmadığını Anlama

Karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	8	9	4,3	4,9
Kararsızım	29	38	15,8	20,7
Biraz benim gibi	63	101	34,2	54,9
Tam benim gibi	83	184	45,1	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Bulunulan Kişinin Bu Konuda İstekli Olup Olmadığını Anlama önermesine katılımcılardan tam benim gibi cevabını verenler %45.1 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %34.2 kişi olduğu görülmektedir.

Karşılıklı konuşamama, dinlememe, empati kuramama kişiler arası iletişim eksikliklerinin en önemlilerindendir. Katılımcıların çoğunluğu, karşımdaki kişinin konuşmaya ve dinlenmeye istekli olup olmadığını anlamaya çalışırım şeklinde cevapladığı görülmektedir. Hemşilerin iletişim kurmadan önce karşındaki kişiyi anlamaya çalışmayı, çok yönlü düşünmeyi, empati kurmayı gerektirir. Bu bağlamda hemşirelerin etkili iletişim kurmaya çalıştıklarını görülmektedir.

3.18. İletişimde Yanlış Tutum ve Davranışları Kabullenme

Tablo 22: İletişimde Yanlış Tutum ve Davranışları Kabullenme

Yanlış tutum ve davranışlarımın kolaylıkla kabul ederim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	5	5	2,7	2,7
Benim gibi değil	3	8	1,6	4,3
Kararsızım	41	49	22,3	26,6
Biraz benim gibi	62	111	33,7	60,3
Tam benim gibi	73	184	39,7	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Yanlış Tutum ve Davranışları Kabullenme önermesine göre, kararsız olan katılımcılar %22.3 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %33.7 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %39.7 kişi, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %2.7 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin ise %1.6 kişi olduğu görülmektedir.

İletişimde yanlış tutum ve davranışı kabullenme, yapılan hataların bilinmesi tekrar edilmemesi sorunlarda kök neden analizine gidilip çözümlemesinde oldukça önemlidir. Katılımcıların çoğunun olumlu yanıt vermesi etkili iletişime verdikleri önemi göstermektedir.

3.19. İletişimde Etkili Soru Sorma

Tablo 23: İletişimde Etkili Soru Sorma

Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	3	4	1,6	2,2
Kararsızım	19	23	10,3	12,5
Biraz benim gibi	78	101	42,4	54,9
Tam benim gibi	83	184	45,1	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Etkili Soru Sorma, önermesine göre, biraz benim gibi cevabını verenlerin %42.4 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin %45.1 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu dinlenen kişiyi daha iyi anlamak için sorular yönelteceğini belirtmektedir. Hemşireler hastaların her anında yanındadırlar, hastalar tüm sıkıntılarını hemşirelerle paylaşır. Hemşireler hasta bakımında önemli görev üstlenir. Hastanın düşüncelerini bilme, ihtiyaçlarını ve şikâyetlerini bilme hasta bakımı için önemlidir. Bu bağlamda, hasta beklentilerinin karşılanmasında ve tedavinin olumlu yönde gelişmesinde hemşirelerin önemi büyüktür. Sorunu anlatan hastaya sürekli soru sormak iletişimin açık olmasını engeller, etkili soru sorulması hastaya kendini daha iyi ifade etmesini ve konuşmasını sağlar.

3.20. İletişim Sırasında Anlaşılır Olmak İçin Çalışma Durumu

Tablo 24: İletişim Sırasında Anlaşılır Olmak İçin Çalışma Durumu

Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, özetlerim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	8	9	4,3	4,9
Kararsızım	22	31	12,0	16,8
Biraz benim gibi	72	103	39,1	56,0
Tam benim gibi	81	184	44,0	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Sırasında Anlaşılır Olmak İçin Çalışma Durumu önermesine göre, kararsız olan katılımcılar %12.0 kişi, biraz benim gibi cevabını veren katılımcıların %39.7 kişi, tam benim gibi cevabını veren katılımcıların %44.0 kişi olduğu görülmektedir. Hemşireler her türlü hasta potansiyeliyle karşı karşıyadır.

Hastalar gerek eğitim düzeyleri, gerekse hastalıklarından kaynaklanan kaygı ve endişelerinin getirdiği psikolojik durumlardan dolayı anlatılmak isteneni anlayamaz. Bu durumu bazen belli eder bazende çekindikleri için anlamış gibi görünürler. Hastaların anladığından emin olmak geri bildirimi sağlamak gereklidir. Önermeye çoğunlukla olumlu cevap verilmesi, hemşirelerin etkin iletişim kurulmasına önem verdiklerini göstermektedir.

3.21. İletişim Sırasında Karşı Tarafı Rahatlatabilme Durumu

Tablo 25: İletişim Sırasında Karşı Tarafı Rahatlatabilme Durumu

İnsanlarla görüşürken, bilerek onları rahatlatacak şeyler yaparım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	4	4	2,2	2,2
Kararsızım	36	40	19,6	21,7
Biraz benim gibi	65	105	35,3	57,1
Tam benim gibi	79	184	42,9	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Sırasında Karşı Tarafı Rahatlatabilme Durumu önermesinde katılımcılardan benim gibi hiç değil cevabını veren olmamış, benim gibi değil cevabını verenlerin ise %2.2 kişi olduğu görülmektedir. Kararsız olan katılımcılar %19.6 kişi diğer katılımcıların ise olumlu cevap verdikleri görülmektedir.

Sağlık hizmetleri sadece sağlığı bozulmuş insanlara değil sağlıklı hastalara koruma amaçlı hizmet vermektedir. İnsanlarla görüşürken, iyi niyetli ve yardım amaçlı rahatlayabileceği davranış, tutum ve sözler sergilemek iletişimin pozitif olmasını sağlar.

3.22. Dinleme Sırasında Karşıdaki Kişinin Sözü Kesme Durumu

Tablo 26: Dinleme Sırasında Karşıdaki Kişinin Sözü Kesme Durumu

Dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösteririm.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	2	2	1,1	1,1
Kararsızım	16	18	8,7	9,8
Biraz benim gibi	57	75	31,0	40,8
Tam benim gibi	109	184	59,2	100,0
Toplam	184		100	

Dinleme Sırasında Karşıdaki Kişinin Sözü Kesme Durumu önermesine göre kararsız katılımcılar %8.7 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %31.0 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %59.2 kişi olduğu görülmektedir.

Genel olarak dinlerken, karşımdaki kişinin sözünü kesmemeye özen gösterildiği görülmektedir. Hasta sözü kesildiği zaman kendisine olan güveni azalır, içine kapanır, kendilerini ifade edemezler. Sorununu anlatan hastanın sözünün kesilmesi, hasta hemşire arasında iletişime engel olur.

3.23. K s Olunan Ki iyle İletişim Kurmada İlk Adımı Atabilme

Tablo 27: K s Olunan Ki iyle İletişim Kurmada İlk Adımı Atabilme

K�s olduğum birisiyle barı�mak istedi�imde ilk adımı atmaktan çekinmem.	Sayı	K�m�l�tif Sayı	Yüzde	K�m�l�tif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	8	11	4,3	6,0
Kararsızım	42	53	22,8	28,8
Biraz benim gibi	71	124	38,6	67,4
Tam benim gibi	60	184	32,6	100,0
Toplam	184		100	

K s Olunan Ki iyle İletişim Kurmada İlk Adımı Atabilme önermesine göre, kararsız katılımcılar %22.8 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %38.6 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %32.6 kişi olduğu görülmektedir.

Sağlık hizmetleri insan sağlığı ile ilgilidir, bu bağlamda ilk adımı sağlık personelinin atması hasta yararınadır. Hayatın çok kısa olduğu, sa lı ın önemi bu meslek grubu için dahada gözlemlenebilmektedir. K s olduğum birisiyle barı mak istedi imde ilk adımı atmaktan çekinmem cevabının çoğunlukla fazla olması bu durum ile ilişkilendirilebilir.

3.24. Düşünceler Zıt Olsada Yargılamadan İletişim Kurabilme

Tablo 28: Düşünceler Zıt Olsada Yargılamadan İletişim Kurabilme

Kar�ımdaki kişinin duygu ve düşünceleri bana ters d���se bile yargılamam.	Sayı	K�m�l�tif Sayı	Yüzde	K�m�l�tif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	7	7	3,8	3,8
Kararsızım	42	49	22,8	26,6
Biraz benim gibi	61	110	33,2	59,8
Tam benim gibi	74	184	40,2	100,0
Toplam	184		100	

Düşünceler Zıt Olsada Yargılamadan İletişim Kurabilme önermesine, kararsızım cevabını verenlerin %22.8 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %33.2 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %40.2 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirelerin mesleği profesyonellik gerektirir. Hastaların duygu ve düşüncelerini yargılayacak tutum içinde olmak kurulacak iletişimi engeller. Yargılandığını düşünen hastalar öfkelenir kızgınlık duyar iletişim kurmak istemez.

3. 25. Ses Tonunu Konuya Göre Ayarlayabilme

Tablo 29: Ses Tonunu Konuya Göre Ayarlayabilme

Ses tonumu konunun özelliğine göre ayarlayabilirim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	0	0	0	0
Benim gibi değil	9	9	4,9	4,9
Kararsızım	20	29	10,9	15,8
Biraz benim gibi	78	107	42,4	58,2
Tam benim gibi	77	184	41,8	100,0
Toplam	184		100	

Ses Tonunu Konuya Göre Ayarlayabilme, önermesinde kararsızım cevabını verenlerin %10.9 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %42.4 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %41.8 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin ise %4.9 kişi olduğu görülmektedir.

Hastaya ne söylendiğinin yanında nasıl söylendiği çok önemlidir. Sesin tonu ve yüksekliği söylenen kadar algılamada da önemlidir. Hemşireler hizmetiçi iletişim eğitimlerinde bu konuya ile ilgili sık sık değinilmesinin etkili olduğu düşünüldü.

3. 26. İnsanlara Güvenme Durumu

Tablo 30: İnsanlara Güvenme Durumu

Genellikle insanlara güvenirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	10	10	5,4	5,4
Benim gibi değil	5	15	2,7	8,2
Kararsızım	34	49	18,5	26,6
Biraz benim gibi	56	105	30,4	57,1
Tam benim gibi	79	184	42,9	100,0
Toplam	184		100	

İnsanlara Güvenme Durumu önermesinde, benim gibi değil cevabını verenlerin %2.7 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %18.5 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %30.4 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %42.9 kişi ise olduğu görülmektedir.

Hastaların sağlıklarıyla ilgili vereceği verilerin doğruluğu, iyileşmelerinde birebir etkili olduğundan yanlış bir şey söylenmesinin söz konusu olmadığı düşünülmektedir. Bu nedenden dolayı sağlık hizmetleri karşılıklı güven gerektirir.

3.27. Karşı Cins İle İletişim Kurmaktan Çekinmem

Tablo 31: Karşı Cins İle İletişim Kurmaktan Çekinmem

İletişim kurduğum kişinin karşı cinsten olmasından rahatsızlık duymam.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	5	8	2,7	4,3
Kararsızım	32	40	17,4	21,7
Biraz benim gibi	58	98	31,5	53,3
Tam benim gibi	86	184	46,7	100,0
Toplam	184		100	

Karşı Cins İle İletişim Kurmaktan Çekinmem önermesinde, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %2.7 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %17.4 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %31.5 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %46.7 kişi ise olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri sunum ırk, cins, ayrımı yapılmaksızın verilmektedir. İletişim kurulan kişinin karşı cinsten olması hizmeti değiştirmez.

3.28. Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Hissetme Durumu

Tablo 32: Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Hissetme Durumu

Başkalarını dinlemek mecburiyetinde olmadığımı düşünürüm.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	48	48	26,1	26,1
Benim gibi değil	43	91	23,4	49,5
Kararsızım	39	130	21,2	70,7
Biraz benim gibi	40	170	21,7	92,4
Tam benim gibi	14	184	7,6	100,0
Toplam	184		100	

Başkalarını Dinlemek Mecburiyetinde Hissetme Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %26.1 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %23.4 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %21.2 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %21.7 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %7.6 kişi ise olduğu görülmektedir. Genel olarak mecburiyetten değilde dinlemek gerektiği için dinlendiği düşünülmektedir.

3.29. İletişimde Özür Dileme

Tablo 33: İletişimde Özür Dileme

Özür dilemek bana zor gelir.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	41	41	22,3	22,3
Benim gibi değil	61	102	33,2	55,4
Kararsızım	32	134	17,4	72,8
Biraz benim gibi	31	165	16,8	89,7
Tam benim gibi	19	184	10,3	100,0
Toplam	184		100	

İletişimde Özür Dileme önermesine göre benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %22.3 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %33.2 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %17.4 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %16.8 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %10.3 kişi ise olduğu görülmektedir.

Hasta sayısının çok fazla çalışan sayısının az olmasından kaynaklanan iş yoğunluğuna nazaran, hastanenin kalitesini ve hasta memnuniyetini yükseltmek için gerekli olan tüm iletişim becerilerini gösterildiği bu bağlamda yeterli sürenin ayrılmamasından çıkan sıkıntılardan kaynaklanan problemler için özür dilemenin zor geldiği düşünülmektedir.

3.30. Tartışma Sonunda Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilme

Tablo 34: Tartışma Sonunda Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilme

Tartışma sonunda, savunduğum düşüncelerin yanlış olduğunu kabul edebilirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	5	5	2,7	2,7
Benim gibi değil	10	15	5,4	8,2
Kararsızım	37	52	20,1	28,3
Biraz benim gibi	62	114	33,7	62,0
Tam benim gibi	70	184	38,0	100,0
Toplam	184		100	

Tartışma Sonunda Düşüncelerin Yanlış Olduğunu Kabul Edebilme önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %2.7 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %5.4 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %20.1 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %33.7 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %38.0 kişi ise olduğu görülmektedir. Katılımcıların eksikliklerin fark edilmesi ve düşüncelerinin yanlış olduğunun kabul edilmesi başarılı bir iletişim için önemlidir. Katılımcılar çoğunlukla tartışmadan sonra düşüncelerinin yanlış olduğunu kabul edebileceklerini belirtmektedirler.

3.31. Konuşma Sırasında Söz Kesilmesinden Rahatsız Olma Durumu

Tablo 35: Konuşma Sırasında Söz Kesilmesinden Rahatsız Olma Durumu

Konuşurken sözümün kesilmesinden rahatsız olurum.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	11	14	6,0	7,6
Kararsızım	21	35	11,4	19,0
Biraz benim gibi	60	95	32,6	51,6
Tam benim gibi	89	184	48,4	100,0
Toplam	184		100	

Konuşma Sırasında Söz Kesilmesinden Rahatsız Olma Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %6.0 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %11.4 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %32.6 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %48.4 kişi ise olduğu görülmektedir.

Hasta her takıldığını sormak, öğrenmek ister. Hastanın sözünün kesilmesi güvenini azaltır, hastalar sağlıklı insanlardan daha hassastırlar, tekrar soru sormakta çekinirler. Hasta bilgilendirilmesi hastanın hastaneye uyum sağlamasını artırır. Bu durum sağlık çalışanı içinde aynı şekildedir sözü kesilen birey du durumdan rahatsız olur ve iletişimin sağlıklı devam etmesi engellenmiş olur. Katılımcıların çoğu sözünün kesilmesinden rahatsız olacağını belirtmektedir.

3.32. İnsanları Kontrol Etme ve Kalıba Sokmaya Çalışma Durumu

Tablo 36: İnsanları Kontrol Etme ve Kalıba Sokmaya Çalışma Durumu

İnsanları kontrol etmeye ve istediğim kalıba sokmaya çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	54	54	29,3	29,3
Benim gibi değil	57	111	31,0	60,3
Kararsızım	32	143	17,4	77,7
Biraz benim gibi	25	168	13,6	91,3
Tam benim gibi	16	184	8,7	100,0
Toplam	184		100	

İnsanları Kontrol Etme ve Kalıba Sokmaya Çalışma Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %29.3 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %31.0 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %17.4 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %13.6 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %8.7 kişi ise olduğu görülmektedir. Hastane kuralları ve hastalığı ile ilgili uygulaması gerekenler dışında bireyleri kontrol etmeye çalışmak huzursuz olmalarını sağlayabilir.

3.33. İletişim Sırasında Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışma

Tablo 37: İletişim Sırasında Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışma

İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	5	5	2,7	2,7
Benim gibi değil	11	16	6,0	8,7
Kararsızım	35	51	19,0	27,7
Biraz benim gibi	66	117	35,9	63,6
Tam benim gibi	67	184	36,4	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Sırasında Kişinin Tutumundan Çok Sorununu Anlamaya Çalışma önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %2.7 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %6.0 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %19.0 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %35.9 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %36.4 kişi olduğu görülmektedir.

Hastaların hastalığına bağlı korku ve endişeleri sonucunda farklı tutum ve davranış sergilemeleri doğaldır. Bu bağlamda sorunu anlamaya çalışmak önemlidir. İletişim kurduğum kişinin tutumundan daha çok sorununu anlamaya çalışırım cevabının çoğunluk olarak verilmiş olması katılımcıların hasta odaklı bir yaklaşım sergilediklerini gösterdiği düşünülmektedir.

3.34. Çevredekilere Karşı İlgisiz Olma Durumu

Tablo 38: Çevredekilere Karşı İlgisiz Olma Durumu

Çevredekiler, insanlara karşı ilgisiz kaldığım kanısındalar.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	54	54	29,3	29,3
Benim gibi değil	54	108	29,3	58,7
Kararsızım	29	137	15,8	74,5
Biraz benim gibi	28	165	15,2	89,7
Tam benim gibi	19	184	10,3	100,0
Toplam	184		100	

Çevredekilere Karşı İlgisiz Olma Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %29 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %29.3 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %15.8 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %15.2 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %10.3 kişi olduğu görülmektedir.

Mesleki olarak hemşireler sürekli hastalarla iç içedirler. Bu nedenle işi gereği çevresindeki insanlara karşı ilgisiz kalamamaktadır, çevresindeki insanların ihtiyaçlarına daha duyarlı davranmaktadır. Katılımcıların çoğunun gerekli tecrübe ve deneyime sahip olması hastaların eksik ve ihtiyacı olan ilgiyi tamamlarıcı davranış biçimi göstermesini sağlar.

3.35. Duygulardan Emin Olma Durumu

Tablo 39: Duygulardan Emin Olma Durumu

Çoğunlukla duygularımdan emin olamıyorum.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	50	50	27,2	27,2
Benim gibi değil	49	99	26,6	53,8
Kararsızım	24	123	13,0	66,8
Biraz benim gibi	37	160	20,1	87,0
Tam benim gibi	24	184	13,0	100,0
Toplam	184		100	

Duygulardan Emin Olma Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %27.2 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %26.6 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %13.0 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %20.1 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %13.0 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunun gerekli mesleki tecrübe ve deneyime sahip olması duygularımdan emin olmalarını sağlamaktadır.

3.36. İletişim Sırasında Anlaşılmaktan Mutluluk Duyma Durumu

Tablo 40: İletişim Sırasında Anlaşılmaktan Mutluluk Duyma Durumu

İletişim kurduğum kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyarım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	6	6	3,3	3,3
Benim gibi değil	6	12	3,3	6,5
Kararsızım	15	27	8,2	14,7
Biraz benim gibi	27	54	14,7	29,3
Tam benim gibi	130	184	70,7	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Sırasında Anlaşılmaktan Mutluluk Duyma Durumu önermesine göre, kararsızım cevabını veren katılımcıların %8.2 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %14.2 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %70.7 kişi olduğu görülmektedir.

Etkin bir iletişimde mesajın anlaşılır olması gerekir. Kaynağın göndermiş olduğu ileti alıcı tarafından iletilmek istenildiği şekilde anlaşılırsa alıcıda gerekli etki sağlanır bu durum kişiyi mutlu eder. Hastanın anlatılanı istediği şekilde anlaması tedavi sürecinde olumlu etki yaratır. Bu durum sağlık çalışanının işini kolaylaştırır, huzurlu olmasını sağlar. Katılımcıların çoğunun iletişim kurulan kimse tarafından anlaşılmaktan mutluluk duyduğu görülmektedir.

3.37. İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapma Durumu

Tablo 41: İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapma Durumu

Başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	36	36	19,6	19,6
Benim gibi değil	37	73	20,1	39,7
Kararsızım	44	117	23,9	63,6
Biraz benim gibi	45	162	24,5	88,0
Tam benim gibi	22	184	12,0	100,0
Toplam	184		100	

İlişkilerimi Bozacak Çıkışlar Yapma Durumu benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %19.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %20.1 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %23.9 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %24.5 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %12.0 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcılardan başkaları ile ilişkilerimi bozacak çıkışlar yapabilirim cevabını verenler için; hemşirelerin zor şartlarda çalışıyor olması, nöbet tutuyor olması ve bunun yanı sıra ev işleri ve anne modelinin varlığının hemşirelerin stresini arttırdığı ve zaman zaman empati kurmasını güçleştirdiğini düşündürmektedir.

3.38. Karşıdaki Kişiyi Güvenmenin Mutluluk Üzerine Etkisi

Tablo 42: Karşıdaki Kişiyi Güvenmenin Mutluluk Üzerine Etkisi

Karşıdaki kişiyi güvenmek beni mutlu eder.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	5	8	2,7	4,3
Kararsızım	23	31	12,5	16,8
Biraz benim gibi	39	70	21,2	38,0
Tam benim gibi	114	184	62,0	100,0
Toplam	184		100	

Karşıdaki Kişiyi Güvenmenin Mutluluk Üzerine Etkisi benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %2.7 kişi,

kararsızım cevabını verenlerin %12.5 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %21.2 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise % 62.0 kişi olduğu görülmektedir.

İletişimin açık ve dürüst yapılması karşı tarafa güven verir. Güvensiz bir ortamda çalışmak iş doyumunu olumsuz yönde etkiler performansı azaltır. Katılımcılar genel olarak var olan stresli çalışma ortamlarında güven duygusunu hissetmelerinin, kendilerini mutlu edeceklerini belirtmişlerdir.

3.39. İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama Durumu

Tablo 43:İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama Durumu

Her insanı olumlu beklentilerle karşılarım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	10	13	5,4	7,1
Kararsızım	32	45	17,4	24,5
Biraz benim gibi	54	99	29,3	53,8
Tam benim gibi	85	184	46,2	100,0
Toplam	184		100	

İnsanları Olumlu Beklentilerle Karşılama Durumu önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %5.4 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %17.4 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %29.3 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %46.2 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirenin hastalara olumlu beklentiler içinde olduğunu hissettirmesi hastayada yansır, hastaların duygu ve düşünceleri daha iyi ifade etmesini sağlar. Böylece etkin iletişim kurulmuş olur. Olumlu beklentiler içerisinde olan insan bunu beden diliyle karşısındaki kişiye hissettirir.

3.40. İletişim Kurduğu Kişiyi Birşeyler Katabilme

Tablo 44:İletişim Kurduğu Kişiyi Bir Şeyler Katabilme

İletişim kurduğum kimselerden bir şeyler verdiğimi hissedirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	6	9	3,3	4,9
Kararsızım	40	49	21,7	26,6
Biraz benim gibi	70	119	38,0	64,7
Tam benim gibi	65	184	35,3	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Kurduğu Kişiyi Bir Şeyler Katabilme önermesine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %3.3 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %21.7 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %38.0 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %35.3 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşireler meslekleri gereği aldıkları eğitim ya da bilgi ve becerileri hasta eğitiminde hastalara vermek durumundadırlar. Bu bilgileri hastaların alıp uygulamayabilmesi çalışanları mutlu eder. Genel anlamda katılımcıların iletişim kurduğum kimselere bir şeyler verdiğimi hissedirim cevabını verenlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

3.41. İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yönelme

Tablo 45: İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yönelme

İnsanlara cevaplamada zorlanacakları ani sorular yönelmem.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	9	9	4,9	4,9
Benim gibi değil	13	22	7,1	12,0
Kararsızım	28	50	15,2	27,2
Biraz benim gibi	70	120	38,0	65,2
Tam benim gibi	64	184	34,8	100,0
Toplam	184		100	

İnsanlara Cevaplamada Zorlanacakları Ani Sorular Yönelme'sine göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %4.9 kişi, benim gibi değil cevabını

verenlerin %7.1 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %15.2 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %38.0 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %34.8 kişi olduğu görölmektedir.

Hemşireler her düzeyde hasta gurubuyla iletişim kurar. Sadece hastalığı ile ilgili değil bunların yanında endişe, korku, panik, gibi duygularındada yanındadırlar. Her türlü engelli hastayla karşılaşmaktadır. Bu hastalarla konuşurken sabırlı olmalı, cesaretlerini kırmamaya, sözlerini kesmemeye, insanların cevaplamakta zorlanacakları ani sorular yöneltmemeye çalışmak durumundadırlar. Katılımcıların genel olarak insanların cevaplamakta zorlanacakları ani sorular yöneltmem şeklinde düşündüğu görölmektedir.

3.42. Duygularını İfade Etme Durumu

Tablo 46: Duygularını İfade Etme Durumu

Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte sıkıntı çekmem	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	6	6	3,3	3,3
Benim gibi değil	4	10	2,2	5,4
Kararsızım	42	52	22,8	28,3
Biraz benim gibi	72	124	39,1	67,4
Tam benim gibi	60	184	32,6	100,0
Toplam	184		100	

Duygularını İfade Etme Durumu göre, benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %3.3 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %2.2 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %22.8 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %39.1 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %32.6 kişi olduğu görölmektedir. Durumumuzu duygularımızla belli ederiz. Birey kendini ifade edebildiği zaman sorunlarına çözüm bulur. Katılımcıların çoğu rahatsız eden duyguları iletmekte sıkıntı çekmediğini belirtmektedir.

3.43. Öneride Bulunduğu Kişinin Durumunu Anlayabilme

Tablo 47: Öneride Bulunduğu Kişinin Durumunu Anlayabilme

Öneride bulunduğum kişinin öneriye açık olup olmadığına dikkat	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	3	3	1,6	1,6
Benim gibi değil	1	4	,5	2,2
Kararsızım	23	27	12,5	14,7
Biraz benim gibi	68	95	37,0	51,6
Tam benim gibi	89	184	48,4	100,0
Toplam	184		100	

Öneride Bulunduğu Kişinin Durumunu Anlayabilme önermesine göre benim gibi hiç değil cevabını verenlerin %1.6 kişi, benim gibi değil cevabını verenlerin %0.5 kişi, kararsızım cevabını verenlerin %12.5 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %37.0 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %48.4 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların gerek yaş gerek meslek yılının fazla olmasıyla kazanılan deneyim ve tecrübe hastalara yansiyacaktır. Öneride bulunmadan önce bireyin neyi söyleyeceğini hangi sözcükleri kullanacağını, kişinin öneriye açık olup olmadığını bilmesi gereklidir.

3.44. İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme

Tablo 48: İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme

İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissedirim.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	3	4	1,6	2,2
Kararsızım	36	40	19,6	21,7
Biraz benim gibi	82	122	44,6	66,3
Tam benim gibi	62	184	33,7	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme önermesine göre katılımcılardan kararsızım cevabını verenlerin %19.6 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %44.6 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %33.7 kişi olduğu görülmektedir.

İletişim kurarken hastaların iletiyi alarak doğru değerlendirmeleri ve yorumları hastaların davranışlarına yansır. Verilmek istenen mesajın anlaşıldığını hissetmek etkin iletişimin gerçekleştiğini gösterir.

3.45. Kendini Karşısındaki Kişinin Yerine Koyabilme

Tablo 49: Kendini Karşısındaki Kişinin Yerine Koyabilme

Kendimi karşımdaki kişinin yerine koyarak, duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışırım.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Benim gibi hiç değil	1	1	,5	,5
Benim gibi değil	3	4	1,6	2,2
Kararsızım	13	17	7,1	9,2
Biraz benim gibi	54	71	29,3	38,6
Tam benim gibi	113	184	61,4	100,0
Toplam	184		100	

İletişim Kurulan İnsan Tarafından Anlaşıldığını Hissedebilme önermesine göre katılımcılardan kararsızım cevabını verenlerin %7.1 kişi, biraz benim gibi cevabını verenlerin %29.3 kişi, tam benim gibi cevabını verenlerin ise %61.4 kişi olduğu görülmektedir.

Kendini karşısdaki kişinin yerine koyabilme kişinin ne hissettiğini anlayabilme, olaylara, nedenlere ve sonuçlara karşı tarafın penceresinden bakabilmek sorunlara en uygun çözümü bulabilme açısından önemlidir. Empati kurma hemşirelere fayda sağlar. Katılımcılarının çoğunun gerekli tecrübe ve deneyime sahip olması empati kurmasını kolaylaştırmaktadır.

4.JSS İş Doyum Anketi

Sayın Katılımcı, aşağıda verilen ifadelere katılma durumuna göre; (1) hiç katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kısmen katılmıyorum, (4) kısmen katılıyorum, (5) katılıyorum, (6) tamamen katılıyorum seçenekleri arasından seçerek işaretleyiniz.		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kısmen katılıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
2	İşimde yükselme şansım çok düşüktür.	1	2	3	4	5	6
3	Yöneticim yaptığı işte oldukça yeterlidir.	1	2	3	4	5	6
4	İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve ödeneklerden memnun değilim.	1	2	3	4	5	6
5	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5	6
6	İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır.	1	2	3	4	5	6
7	Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	1	2	3	4	5	6
8	Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
9	İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
10	İşyerimde ücret artışları az oluyor.	1	2	3	4	5	6
11	İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	1	2	3	4	5	6
12	Yöneticim bana karşı adil değildir.	1	2	3	4	5	6
13	İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	1	2	3	4	5	6
14	Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
15	İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir.	1	2	3	4	5	6
16	Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak	1	2	3	4	5	6
17	İşyerimde yaptığım işlerden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
18	Bu işyerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor.	1	2	3	4	5	6
19	Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
20	Bu işyerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler.	1	2	3	4	5	6
21	Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösterir.	1	2	3	4	5	6
22	İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	1	2	3	4	5	6
23	Bu işyerinde çalışanlar çok az ödüllendiriyorlar.	1	2	3	4	5	6
24	İşyerinde yapmam gereken çok iş var.	1	2	3	4	5	6
25	İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
26	Çoğu zaman bu işyerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5	6
27	Yaptığım işten gurur duyuyorum.	1	2	3	4	5	6
28	Ücretimdeki artışlardan memnunum.	1	2	3	4	5	6
29	İşyerinde almamız gerekip de almadığımız ek ödenekler ve haklar var.	1	2	3	4	5	6
30	Yöneticimi seviyorum.	1	2	3	4	5	6
31	Bu işyerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım.	1	2	3	4	5	6
32	Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum.	1	2	3	4	5	6
33	Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5	6
34	İşyerimde çok fazla çekişme ve kavga var.	1	2	3	4	5	6
35	İşimden hoşlanıyorum.	1	2	3	4	5	6
36	Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir.	1	2	3	4	5	6

4.1. Yapılan İşe Karşılık Adil Ücret Alma

Tablo 50: Yapılan İşe Karşılık Adil Ücret Alma

Yaptığım iş karşılığında adil bir ücret aldığımı düşünüyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	71	71	38,6	38,6
Katılmıyorum	51	122	27,7	66,3
Kısmen Katılmıyorum	12	134	6,5	72,8
Kısmen Katılıyorum	32	166	17,4	90,2
Katılıyorum	14	180	7,6	97,8
Tamamen Katılıyorum	4	184	2,2	100,0
Toplam	184		100	

Yapılan İşe Karşılık Adil Ücret Alma önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %38.6 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %27.7 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, Kısmen Katılıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi, Katılıyorum cevabını verenlerin ise %7.6 kişi olduğu, Tamamen Katılıyorum cevabını verenlerin ise %2.2 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcıların %66,3'ü yaptıkları iş karşılığında adil bir ücret aldıklarını düşünmediklerini belirtmektedirler. Hemşirelik mesleği yoğun emek gerektiren, çalışma koşulları zor olan meslek gruplarından. Hasta sayısının fazla hemşire sayısının az olması ve ağır bölümlerde çalışılması karşılığında adil bir ücret farkı alınmadığı düşünülmektedir.

4.2. İşte Yükselme Şansı

Tablo 51: İşte Yükselme Şansı

İşimde yükselme şansım çok düşüktür	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	33	33	17,9	17,9
Katılıyorum	57	90	31,0	48,9
Kısmen Katılıyorum	28	118	15,2	64,1
Kısmen Katılmıyorum	34	152	18,5	82,6
Katılmıyorum	15	167	8,2	90,8
Hiç Katılmıyorum	17	184	9,2	100,0
Toplam	184		100	

İşte Yükselme Şansı önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %9.2 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %8.2 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, Kısmen Katılıyorum cevabını verenlerin %15.2 kişi, Katılıyorum cevabını verenlerin ise %31.0 kişi olduğu, Tamamen Katılıyorum cevabını verenlerin ise %17.9 kişi olduğu görülmektedir. Hemşirelerin %48.9'u iş yerinde yükselme şansının düşük olduğunu düşünmektedir. İnsanlar yükselme olanakları olan, pretijli işlerde çalışmak isterler. İşinde yükselen çalışanın öz güvenini ve iş doyumunu artır. Ancak hemşirelik mesleğinde yükselme şansı çok düşüktür. Bu bağlamda hemşirelerin yükselmeleri için gösterecekleri gayret azdır.

4.3. Yönetici Yeterliliği

Tablo 52: Yönetici Yeterliliği

Yöneticim Yeterlidir	Yaptığı İşte	Oldukça	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum			13	13	7,1	7,1
Katılmıyorum			34	47	18,5	25,5
Kısmen Katılmıyorum			28	75	15,2	40,8
Kısmen Katılıyorum			41	116	22,3	63,0
Katılıyorum			50	166	27,2	90,2
Tamamen Katılıyorum			18	184	9,8	100,0
Toplam			184		100	

Yönetici Yeterliliği önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %7.1 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %15.2 kişi, Kısmen Katılıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, Katılıyorum cevabını verenlerin ise %27.2 kişi olduğu, Tamamen Katılıyorum cevabını verenlerin ise %9.8 kişi olduğu görülmektedir. Genel olarak katılımcılar yöneticiği yaptığı işlerde yeterli bulmaktadır. Yöneticinin yaptığı işte yeterli olduğunun düşünülmesi, sorunların sıkıntıların daha rahat iletmesini, anlaşılabilirliğinin düşünülmesini sağlar. Bu durum iş doyumunu olumlu yönde etkiler.

4.4. İş Karşılığı Sağlanan Sosyal Haklardan Memnuniyet

Tablo 53: İş Karşılığı Sağlanan Sosyal Haklardan Memnuniyet

İşimin karşılığında bana sağlanan hak ve özgürlüklerden memnun değilim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	36	36	19,6	19,6
Katılıyorum	52	88	28,3	47,8
Kısmen Katılıyorum	37	125	20,1	67,9
Kısmen Katılmıyorum	33	158	17,9	85,9
Katılmıyorum	12	170	6,5	92,4
Hiç Katılmıyorum	14	184	7,6	100,0
Toplam	184		100	

İş Karşılığı Sağlanan Sosyal Haklardan Memnuniyet önermesine göre, Tamamen katılıyorum cevabını verenler %19.6 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %28.3 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %20.1 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %17.9 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin ise %7.6 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcı hemşirelerim çoğunluğunun sağlanan sosyal haklardan memnun olmadığı görülmektedir. Çalışanların sosyal haklardan memnun olduğu bir kurumda çalışması kuruma bağlılığını ve iş doyumunu arttırır.

4.5. İş Karşılığı Takdir Görme

Tablo 54: İş Karşılığı Takdir Görme

İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	40	40	21,7	21,7
Katılmıyorum	40	80	21,7	43,5
Kısmen Katılmıyorum	22	102	12,0	55,4
Kısmen Katılıyorum	47	149	25,5	81,0
Katılıyorum	32	181	17,4	98,4
Tamamen Katılıyorum	3	184	1,6	100,0
Toplam	184		100	

İş Karşılığı Takdir Görme önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %21.7 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %21.7 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %12.0 kişi, Kısmen Katılıyorum cevabını verenlerin %25.5 kişi, Katılıyorum cevabını verenlerin ise %17.4 kişi olduğu, Tamamen Katılıyorum cevabını verenlerin ise %1.6 kişi olduğu görülmektedir. Çalışanların %43.5'i yaptığı iş karşılığında takdir edilmediğini ve %37.5'i bu konuda kararsız olduğunu görülmektedir. Çalışanların yoğun iş yüküne rağmen işini iyi yaptığı zaman karşılığında takdir ve ödüllendirmenin yapılması çalışanı motive eder. Bu durum çalışanların işinde daha fazla gayret göstermelerini sağlar. Taktir edilmediklerini düşünenlerin %54.7 kişi olduğu görülmektedir.

4.6. İş Yerinde Kurallar

Tablo 55: İş Yerinde Kurallar

İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İşyerimdeki kurallar işi hakkıyla yapmamı zorlaştırmaktadır			
Tamamen Katılıyorum	6	3,3	3,3
Katılıyorum	32	17,4	20,7
Kısmen Katılıyorum	60	32,6	53,3
Kısmen Katılmıyorum	32	17,4	70,7
Katılmıyorum	41	22,3	92,9
Hiç Katılmıyorum	13	7,1	100,0
Toplam	184	100	

İş Yerinde Kurallar önermesine göre, tamamen katılıyorum cevabını verenler %3.3 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %32.6 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin ise %7.1 kişi olduğu görülmektedir. Olumsuz düşünülmesine, az olan hemşire sayısı ile HKS gereği var olan dökümantasyon işlemlerine çok zaman ayrılması ve hasta bakımına daha az zaman ayırmak zorunda kalınmasının neden olduğu düşünülmektedir. Çalışanların, işyerinde iş sağlığı ve güvenliğine göre çalışma yöntemleri düzenlenmelidir. Çalışanda gerekli korunma önlemleri yapılan işi zorlaştırırsa da hasta ve çalışan sağlığı için uygulanmalıdır.

4.7. İş Arkadaşları İle İlişki

Tablo 56: İş Arkadaşları İle İlişki

Birlikte Çalıştığım insanları seviyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	2	2	1,1	1,1
Katılmıyorum	3	5	1,6	2,7
Kısmen Katılmıyorum	16	21	8,7	11,4
Kısmen Katılıyorum	24	45	13,0	24,5
Katılıyorum	82	127	44,6	69,0
Tamamen Katılıyorum	57	184	31,0	100,0
Toplam	184		100	

İş Arkadaşları İle İlişki önermesine göre, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %8.7 kişi, Kısmen Katılıyorum cevabını verenlerin %13.0 kişi, Katılıyorum cevabını verenlerin ise %44.6 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %31.0 kişi olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri ekip çalışması gerektirir. Hemşireler bu ekibin en önemli üyelerinden biridir. İş arkadaşları ile kurulan ilişkilerin pozitif yönde olması işe istekli gelmeyi ve iş doyumunu artırır. Birlikte çalışılan insanların birbirini sevmesi ve sayması iş huzurunu sağlar. İşteki çatışmalar ve iletişim olumsuzluklarını engeller. Katılımcıların çoğunluğu birlikte çalıştığı insanları sevdiğini belirtmektedir.

4.8. Yapılan İşe Yüklenen Anlam

Tablo 57: Yapılan İşe Yüklenen Anlam

Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	5	5	2,7	2,7
Katılıyorum	9	14	4,9	7,6
Kısmen Katılıyorum	30	44	16,3	23,9
Kısmen Katılmıyorum	32	76	17,4	41,3
Katılmıyorum	59	135	32,1	73,4
Hiç Katılmıyorum	49	184	26,6	100,0
Toplam	184		100	

Yapılan İşe Yüklenen Anlam önermesine göre, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %16.3 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi,

katılmıyorum cevabını verenler %32.1 kişi, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin ise %26.6 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirelik mesleğinin insan sağlığı için önemi büyüktür. Hemşirelik mesleği kutsaldır. Çalışanlarda manevi olarak doyum sağlar. Yapılan işe anlam yüklenmesi mesleğinin öneminin farkındalığını gösterir. *Bazen yaptığım işin çok anlamsız olduğunu hissediyorum* şeklinde düşünenler %23,9 kişi olarak görülmekte. Katılımcı hemşirelerin bazen işin anlamsızlaştığını düşünmelerinin iş yoğunluğundan ve monotonluğundan kaynaklandığı düşünülebilir.

4.9. İş Yerinde İletişim

Tablo 58: İş Yerinde İletişim

İşyerimdeki iletişimin iyi olduğunu düşünüyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	12	12	6,5	6,5
Katılmıyorum	16	28	8,7	15,2
Kısmen Katılmıyorum	20	48	10,9	26,1
Kısmen Katılıyorum	46	94	25,0	51,1
Katılıyorum	70	164	38,0	89,1
Tamamen Katılıyorum	20	184	10,9	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde İletişim önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %8.7 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %10.9 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %25.0 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %38.0 kişi olduğu, Tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %10.9 kişi olduğu görülmektedir. İş yerindeki iletişimin iyi olması işteki verimliliğin ve iş doyumunun artmasını olumlu yönde etkiler. Bu durum çalışanın hem mesleki hemde sosyal yaşantısına yansır. İş yerindeki iletişimin iyi olduğunu düşünmeyenlerin sayısı % 26,1 iken %73,9 kişi iş yerinde iletişimin iyi olduğunu düşünmektedir.

4.10. İş Yerinde Ücret Artışı

Tablo 59: İş Yerinde Ücret Artışı

İşyerimde ücret artışları az oluyor.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	64	64	34,8	34,8
Katılıyorum	66	130	35,9	70,7
Kısmen Katılıyorum	21	151	11,4	82,1
Kısmen Katılmıyorum	18	169	9,8	91,8
Katılmıyorum	6	175	3,3	95,1
Hiç Katılmıyorum	9	184	4,9	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Ücret Artışı önermesine göre, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %9.8 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %11.4 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %35.9 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %34.8 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcı hemşirelerin iş yerinde ücret artışını değerlendirilmede ücret artışının az olduğunu düşündükleri görülmektedir. İş doyumunun sağlanmasında ihtiyaçları karşılayacak ücret artışı yapılması gerekir. Hasta sayısı ne kadar artarsa artsın hemşire doktor gibi performansla dayalı ücret sisteminden yararlanamamaktadır. Bu durumun çalışan hemşirelerde iş tatmin düzeyini düşürmektedir.

4.11. Adil Yükselme Şansı Durumu

Tablo 60: Adil Yükselme Şansı Durumu

İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	72	72	39,1	39,1
Katılmıyorum	54	126	29,3	68,5
Kısmen Katılmıyorum	18	144	9,8	78,3
Kısmen Katılıyorum	22	166	12,0	90,2
Katılıyorum	13	179	7,1	97,3
Tamamen Katılıyorum	5	184	2,7	100,0
Toplam	184		100	

Adil Yükselme Şansı Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %39.1 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %29.3 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %9.8 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %12.0 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %7.1 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %2.7 kişi olduğu görülmektedir.

İnsanlar kariyer kazandıran, prestij sağlayan işleri tercih ederler. İşini iyi yapana adil bir şekilde yükselme şansı veriliyor olması çalışanı motive eder, verimliliği artırır. Böyle bir şansın verilmemiş olması yapılan işte monotonluk sağlar ve performansı azaltır.

4.12. Yöneticinin Adil Davranma Durumu

Tablo 61: Yöneticinin Adil Davranma Durumu

Yöneticim bana karşı adil değildir.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	2	2	1,1	1,1
Katılıyorum	15	17	8,2	9,2
Kısmen Katılıyorum	50	67	27,2	36,4
Kısmen Katılmıyorum	30	97	16,3	52,7
Katılmıyorum	53	150	28,8	81,5
Hiç Katılmıyorum	34	184	18,5	100,0
Toplam	184		100	

Yöneticinin Adil Davranma Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %28.8 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %16.3 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %27.2 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %8.2 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %1.1 kişi olduğu görülmektedir.

Yöneticinin çalışanlara adil davrandığının düşünülmesi bireylerin daha etkin ve verimli çalışmasını sağlamaktadır. Çalışan motivasyonunda yönetici yaklaşımının etkisi ve katkısı önemlidir. Yöneticiler yönetim işlerinin yanında çalışanları motive etmeye çalışmalıdır.

4.13. İş Yerinde Verilen Hak ve Ödenekler Hakkında ki Düşünce

Tablo 62: İş Yerinde Verilen Hak ve Ödenekler Hakkında ki Düşünce

İşyerimde verilen hak ve ödenekler diğer pek çok işletmeden kadar iyidir.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	26	26	14,1	14,1
Katılmıyorum	34	60	18,5	32,6
Kısmen Katılmıyorum	34	94	18,5	51,1
Kısmen Katılıyorum	60	154	32,6	83,7
Katılıyorum	27	181	14,7	98,4
Tamamen Katılıyorum	3	184	1,6	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Verilen Hak ve Ödenekler Hakkında ki Düşünce önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %14.1 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %32.6 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %14.7 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %1.6 kişi olduğu görülmektedir. Hemşirelik mesleği nöbet usulü ve özverili çalışmayı gerektirir. Diğer mesleklerdeki hak ve ödeneklere göre sağlık hizmetleri daha kısıtlıdır. Bu durumun iş doyumunu azaltmakta ve performanslarını olumsuz yönde etkilediği düşünülmektedir. Katılımcıların olumlu cevap verenlerin ise sözleşmeli çalışanlara göre hak ve ödeneklerinin daha iyi olduğunun düşünülmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

4.14. Yapılan İşten Memnun Olma Durumu

Tablo 63: Yapılan İşten Memnun Olma Durumu

Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünüyorum.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	11	11	6,0	6,0
Katılıyorum	18	29	9,8	15,8
Kısmen Katılıyorum	37	66	20,1	35,9
Kısmen Katılmıyorum	29	95	15,8	51,6
Katılmıyorum	59	154	32,1	83,7
Hiç Katılmıyorum	30	184	16,3	100,0
Toplam	184		100	

Yapılan İşten Memnun Olma Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %16.3 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %32.1 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %15.8 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %20.1 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %9.8 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %6.1 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirelik mesleği nöbet usulü ve özverili çalışmayı gerektirir. MEDH çalışan hemşirelerin çalıştıkları birimde gönüllülük esaslı çalışmaları, yaptıkları işi sevmelerinde etkindir. Mesleği isteyerek seçilmesi karşılaşılan olumsuzlukları üstesinden gelmesini sağlar. Yaptığım işten hoşnut olmadığımı düşünenlerin fiziki ortam yetersizliği hasta sayısının fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Yapılan işten memnun olmayan çalışanlar iş doyumu yaşayamazlar, hizmet sunumlarında da hatalar yapabilirler.

4.16. İyi Bir İş Yapma Durumuna Formalite İşlerin Etkisi

Tablo: 64: İyi Bir İş Yapma Durumuna Formalite İşlerin Etkisi

İyi bir iş yapmak için harcadığım çabalar nadiren formalite işler tarafından engellenir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	12	12	6,5	6,5
Katılmıyorum	22	34	12,0	18,5
Kısmen Katılmıyorum	45	79	24,5	42,9
Kısmen Katılıyorum	57	136	31,0	73,9
Katılıyorum	35	171	19,0	92,9
Tamamen Katılıyorum	13	184	7,1	100,0
Toplam	184		100	

İyi Bir İş Yapma Durumuna Formalite İşlerin Etkisi önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %12.0 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %24.5 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %31.0 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %19.0 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %7.1 kişi olduğu görülmektedir.

Hastane ortamında hemşirelere gerek dökümantasyon gerekse personel azlığından kaynaklanan nedenlerden dolayı çok fazla iş yükü olmasından ve bu düşüncelere ilaveten fiziki şartlardaki yetersizliklerin negatif etki yarattığı düşünülmektedir. Bu durumun çalışan motivasyon azalttığı düşünülmektedir.

4.17. Çalışma Arkadaşlarının Yapılan İş Üzerine Etkisi

Tablo: 65: Çalışma Arkadaşlarının Yapılan İş Üzerine Etkisi

Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	8	8	4,3	4,3
Katılıyorum	10	18	5,4	9,8
Kısmen Katılıyorum	44	62	23,9	33,7
Kısmen Katılmıyorum	34	96	18,5	52,2
Katılmıyorum	67	163	36,4	88,6
Hiç Katılmıyorum	21	184	11,4	100,0
Toplam	184		100	

Çalışma Arkadaşlarının Yapılan İş Üzerine Etkisi önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %11.4 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %36.4 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %18.5 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %23.9 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %5.4 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %4.3 kişi olduğu görülmektedir.

İş arkadaşlarıyla uyum içinde çalışmak, performansı ve işin verimliliğini artırır. Sağlık hizmetleri bir ekip çalışması gerektirdiğinden ve ekibin başarılı olması için üyelerin birbiri ile iyi geçinmesi, uyumlu çalışması iş tatmini ve performansı artırır. Kişiler arası ilişkileri zayıf olan insanların örgütsel bağlılığı, verimliliği düşük olur. Yetersiz mesai arkadaşı ile nöbet tutulması daha çok emek ve dikkat gerektirir buda kişiyi strese sokar. Birlikte çalıştığım insanların yetersiz olmasından dolayı işimde daha çok çalışmak zorundayım cevabını veren katılımcı sayısının çok fazla olmadığı görülmektedir.

4.18. İş Yerinde Yapılan İşten Memnuniyet Durumu

Tablo: 66: İş Yerinde Yapılan İşten Memnuniyet Durumu

İş yerinde yaptığım işlerden	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	12	12	6,5	6,5
Katılmıyorum	12	24	6,5	13,0
Kısmen Katılmıyorum	14	38	7,6	20,7
Kısmen Katılıyorum	41	79	22,3	42,9
Katılıyorum	79	158	42,9	85,9
Tamamen Katılıyorum	26	184	14,1	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Yapılan İşten Memnuniyet Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %7.6 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %42.9 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %14.1 kişi olduğu görülmektedir. Yapılan işten memnun olma durumunda kurumun şartları önemli bir etkidir. Örgütlerin temel görevleri müşteri memnuniyeti kadar iş göreninde memnuniyetini sağlamaktır. Verimliliği artırmak için çalışanların yaptığı işten memnun olacağı şartları oluşmak gereklidir. İş görenlerin yaptığı işlerden hoşlanıyor olması iş gören verimliliğini ve performansı artırır.

4.19. İş Yeri Hedeflerinin Netlik Durumu

Tablo: 67: İş Yeri Hedeflerinin Netlik Durumu

Bu iş yerinin hedefleri bana açık ve belirgin gelmiyor	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	14	14	7,6	7,6
Katılıyorum	39	53	21,2	28,8
Kısmen Katılıyorum	40	93	21,7	50,5
Kısmen Katılmıyorum	22	115	12,0	62,5
Katılmıyorum	47	162	25,5	88,0
Hiç Katılmıyorum	22	184	12,0	100,0
Toplam	184		100	

İş Yeri Hedeflerinin Netlik Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %12.0 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %25.5 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %12.0 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %21.7 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %21.2 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %7.6 kişi olduğu görülmektedir.

Bir örgütün hedeflerinin olması kaliteyi ve istikrarlı hizmet ve verimliliği artırır. MEDH ana bina ve iki ek binanın birleşmesiyle meydana gelen sıkıntılar fiziki şartların yetersizliği binaların eski olmasından kaynaklanan sürekli değişimler çalışanları olumsuz etkilemektedir.

4.20. Alınan Ücret ve Takdir İlişkisi

Tablo 68: Alınan Ücret ve Takdir İlişkisi

Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görmediğimi hissediyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	28	28	15,2	15,2
Katılıyorum	39	67	21,2	36,4
Kısmen Katılıyorum	58	125	31,5	67,9
Kısmen Katılmıyorum	26	151	14,1	82,1
Katılmıyorum	23	174	12,5	94,6
Hiç Katılmıyorum	10	184	5,4	100,0
Toplam	184		100	

Alınan Ücret ve Takdir İlişkisi önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %5.4 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %12.5 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %14.1 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %31.5 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %21.2 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %15.2 kişi olduğu görülmektedir. İş yoğunluğunun ve hasta sayısının artmasına rağmen ücrette bir artış olmaması %31,5 kişinin takdir görmediği hissetmesini sağladığını düşündürmektedir. Ücretin yeterli olmadığının düşünülmesi iş görende iş tatminsizliği sağlayarak performansı düşürür. Bana verdikleri ücreti düşündüğümde takdir görüldüğünün hissedilmesi iş görenin gayret göstererek çalışmasını sağlar.

4.21. İş Yerinde ki Yükselme Hızı

Tablo 69: İş Yerinde ki Yükselme Hızı

Bu iş yerindeki insanlar diğer işyerlerindeki kadar hızlı yükselmektedirler	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüz de	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	30	30	16,3	16,3
Katılmıyorum	59	89	32,1	48,4
Kısmen Katılmıyorum	27	116	14,7	63,0
Kısmen Katılıyorum	23	139	12,5	75,5
Katılıyorum	28	167	15,2	90,8
Tamamen Katılıyorum	17	184	9,2	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde ki Yükselme Hızı önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %16.3 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %32.1 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %14.7 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %12.5 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %15.2 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %9.2 kişi olduğu görülmektedir. Hemşirelerin yasalarda çok fazla yükselebilecekleri bir pozisyon yoktur. Bu durum katılımcı hemşirelerin mesleklerinde hızla yükseleceklerini düşündürmemektedir. İş yerinde yükselmenin olmaması çalışanın yükselmek için performans harcamasını gerektirmemektedir.

4.22. Yöneticinin Çalışanların Hislerine İlgisi Durumu

Tablo 70: Yöneticinin Çalışanların Hislerine İlgisi Durumu

Yöneticim, çalışanlarının hislerine çok az ilgi gösteriyor	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	15	15	8,2	8,2
Katılıyorum	41	56	22,3	30,4
Kısmen Katılıyorum	48	104	26,1	56,5
Kısmen Katılmıyorum	26	130	14,1	70,7
Katılmıyorum	41	171	22,3	92,9
Hiç Katılmıyorum	13	184	7,1	100,0
Toplam	184		100	

Yöneticinin Çalışanların Hislerine İlgisi Durumu önermesine göre tamamen katılıyorum cevabını verenler % 8.2 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %26.1kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %14.1kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin ise %7.1 kişi olduğu görülmektedir.

Çalışma ortamında çalışanın yaptığı işe değer verilmesi, fikirlerine saygı duyduğu yöneticiler tarafından beğenilmesi, takdir edilmesi çalışanın doyumunu artıracaktır. İş doyumunu yüksek olan çalışanın verimliliği de artar.

4.23. İş Yerinde ki Hak ve Ödeneklerin Adilliği

Tablo 71: İş Yerinde ki Hak ve Ödeneklerin Adilliği

İşyerinde aldığımız hak ve ödenekler adildir.	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	25	25	13,6	13,6
Katılmıyorum	41	66	22,3	35,9
Kısmen Katılmıyorum	20	86	10,9	46,7
Kısmen Katılıyorum	52	138	28,3	75,0
Katılıyorum	33	171	17,9	92,9
Tamamen Katılıyorum	13	184	7,1	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerindeki Hak ve Ödeneklerin Adilliği önermesine kısmen katılanlar %28.3, katılanlar %17.9 kişi, tamamen katılanların ise %7.1 olduğu görülmektedir.

İş yerinin hak ve ödeneklerinin adil olması çalışanların daha güçlü, destekleyici, maddi taleblerini karşıyacı iş ortamının var olduğu düşüncesini verir. Bu durum çalışanların daha huzurlu ve iş doyumunu yüksek olarak çalışmasını sağlar. Katılmıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %22.3 kişi olduğu görülmektedir. Hak ve ödeneklerin adil olarak dağıtılmadığının düşünülmesi iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

4.24. İş Yerindeki Ödül Sistemi

Tablo 72: İş Yerindeki Ödül Sistemi

Bu iş yerinde çalışanlar çok az ödüllendiriliyor	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	51	51	27,7	27,7
Katılıyorum	66	117	35,9	63,6
Kısmen Katılıyorum	30	147	16,3	79,9
Kısmen Katılmıyorum	13	160	7,1	87,0
Katılmıyorum	17	177	9,2	96,2
Hiç Katılmıyorum	7	184	3,8	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerindeki Ödül Sistemi önermesine, tamamen katılanlar %27.7 kişi, katılanlar %35,9 kişi, kısmen katılanların %16.3 kişi olduğu görülmektedir.

Sağlık hizmetleri adil ve şeffaf bir yönetim anlayışı ile çalışanlar arasında uyumu sağlayacak ödüllendirmeler, performansa dayalı ödemeler, iyileştirici çalışmaların, hemşire iş tatmini açısından olumlu getiriler sağlayabileceği düşünülebilir. Genel anlamda bu iş yerinde çalışanlar çok az ödüllendiriliyor şeklinde cevaplayanların yoğun olduğu görülmektedir. Bu durum MEDH hemşirelerinin iş doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir.

4.25. İş Yerinde Yapılması Gereken İş Miktarı

Tablo 73: İş Yerinde Yapılması Gereken İş Miktarı

İş yerinde yapmam gereken çok iş var	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	35	35	19,0	19,0
Katılıyorum	78	113	42,4	61,4
Kısmen Katılıyorum	40	153	21,7	83,2
Kısmen Katılmıyorum	15	168	8,2	91,3
Katılmıyorum	12	180	6,5	97,8
Hiç Katılmıyorum	4	184	2,2	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Yapılması Gereken İş Miktarı önermesine katılımcılardan tamamen katılanlar %19.0 kişi, katılanlar %42.4 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %21.7 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların 8.2 kişi, katılmıyanlar %6.5 kişi, hiç katılmıyanların ise %2.2 kişi olduğu görülmektedir.

İş yerinde yapılması gereken çok iş olduğunu düşünenlerin fazla olduğu görülmektedir. Bu durumun çalışan hemşire sayısına göre hasta sayısının çok fazla olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu bağlamda çok iş olduğunun düşünülmesi çalışanlarda stres yaratacak, hemşirelerin sağlığını etkileyerek biyolojik, fiziksel, kimyasal, psiko-sosyal tehlike ve risklerin yaşanmasına neden olabilecektir.

4.26. İş Akadaşlarından Hoşlanma Durumu

Tablo 74: İş Akadaşlarından Hoşlanma Durumu

İş arkadaşlarımdan hoşlanıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	3	3	1,6	1,6
Katılmıyorum	6	9	3,3	4,9
Kısmen Katılmıyorum	14	23	7,6	12,5
Kısmen Katılıyorum	26	49	14,1	26,6
Katılıyorum	81	130	44,0	70,7
Tamamen Katılıyorum	54	184	29,3	100,0
Toplam	184		100	

İş Akadaşlarından Hoşlanma Durumu önermesine göre iş arkadaşlarımdan hoşlanıyorm diyenlerin sayısının oldukça fazla olduğu görölmektedir. Katılımcılardan, katılıyorum şeklinde yanıtlayanların %44.0 kişi, kısmen katılanların %14.1 kişi olduğu görölmektedir.

Hemşireler gününün çoğunu hastanede geçirmektedirler. İş arkadaşları ile uyumlu olarak çalışılması performansı daha da arttırır. İş arkadaşlarının birbirinden hoşlanması iş huzurunu ve motivasyonu arttırır.

4.27. İş Yerinde Olanlardan Memnun Olma Durumu

Tablo 75: İş Yerinde Olanlardan Memnun Olma Durumu

Çoğu zaman bu iş yerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	23	23	12,5	12,5
Katılıyorum	42	65	22,8	35,3
Kısmen Katılıyorum	54	119	29,3	64,7
Kısmen Katılmıyorum	18	137	9,8	74,5
Katılmıyorum	35	172	19,0	93,5
Hiç Katılmıyorum	12	184	6,5	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Olanlardan Memnun Olma Durumu önermesine tamamen katılan katılımcılar %12.5 kişi, katılıyorum cevabını verenler ise %22.8 kişi, kısmen katılanlar %29.3 kişi olarak çoğunluktur.

Çoğu zaman bu iş yerinde neler olduğunu bilmediğimi hissediyorum şeklinde düşünülmesinin birimlerin birbirinden tamamen olmasada bağımsız olması ve ilaveten MEDH iki adet ek binasının arası mesafe olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

4.28. Yapılan İşten Gurur Duyma Durumu

Tablo 76: Yapılan İşten Gurur Duyma Durumu

Yaptığım işten gurur duyuyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	7	7	3,8	3,8
Katılmıyorum	8	15	4,3	8,2
Kısmen Katılmıyorum	14	29	7,6	15,8
Kısmen Katılıyorum	29	58	15,8	31,5
Katılıyorum	75	133	40,8	72,3
Tamamen Katılıyorum	51	184	27,7	100,0
Toplam	184		100	

Yapılan İşten Gurur Duyma Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %3.8 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %4.3 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %7.6 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %15.8 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %40.8 kişi olduğu, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %27.7 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirenin temel görevi hasta bireye yardım etmektir. Bu yardım sağlam hastanın sağlığını sürdürmesi için gerekli olan bilgi, istek ve güce kavuşmasına yönelik faaliyetleride içerir. Bu faaliyetler yapılırken bireyin kendi kendine yeterli olmasını sağlayacak bakımlar verilir. Yapılan işten gurur duyulması hemşirelik mesleği için önemlidir. Fedakarlık gerektiren bu mesleğin yapılmasında gurur duyulması verimliliği artırır. Katılımcıların çoğunun yaptığı işten gurur duyduğu görülmektedir.

4.29. Ücret Artış Durumundan Memnuniyet

Tablo 77: Ücret Artış Durumundan Memnuniyet

Ücretimdeki artıştan memnunum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	55	55	29,9	29,9
Katılmıyorum	53	108	28,8	58,7
Kısmen Katılmıyorum	24	132	13,0	71,7
Kısmen Katılıyorum	32	164	17,4	89,1
Katılıyorum	12	176	6,5	95,7
Tamamen Katılıyorum	8	184	4,3	100,0
Toplam	184		100	

Ücret Artış Durumundan Memnuniyet önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %29.9 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %28.8 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %13.0 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %4.3 kişi olduğu görülmektedir. Bireyler kendi yaşamını ve varsa ailesinin yaşamını devam ettirecek ücreti elde etmek için çalışırlar. Olumsuz cevap vermesinin nedeni olarak yoğun çalışma koşullarına rağmen diğer meslek gruplarına göre kıyaslandığında daha az ücret aldıkları düşünülebilir.

4.30. İş Yerinden Alınması Gereken Hak ve Ödenekler

Tablo 78: İş Yerinden Alınması Gereken Hak ve Ödenekler

İş yerinde almamız gerekip de almadığımız eködenekler ve haklar var	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	32	32	17,4	17,4
Katılıyorum	47	79	25,5	42,9
Kısmen Katılıyorum	36	115	19,6	62,5
Kısmen Katılmıyorum	25	140	13,6	76,1
Katılmıyorum	25	165	13,6	89,7
Hiç Katılmıyorum	19	184	10,3	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinden Alınması Gereken Hak ve Ödenekler önermesine göre, katılımcılardan tamamen katılanlar %17.4 kişi, katılanlar %25.5 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %19.6 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların %13.6 kişi, katılmayanlar %13.6 kişi, hiç katılmıyanların ise %10.3 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun iş yerinde almamız gerekip de almadığımız eködenekler ve haklar var şeklinde düşünmesi performans ve motivasyonlarını olumsuz yönde etkiler. Çalışanların algıladıkları ücretleri, almasını gerektiğini düşündüğü ücretleri alamaması iş doyumsuzluğu sağlamalarına neden olabilir.

4.31. Yöneticiyi Sevme Durumu

Tablo 79: Yöneticiyi Sevme Durumu

Yöneticimi seviyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	8	8	4,3	4,3
Katılmıyorum	13	21	7,1	11,4
Kısmen Katılmıyorum	32	53	17,4	28,8
Kısmen Katılıyorum	50	103	27,2	56,0
Katılıyorum	64	167	34,8	90,8
Tamamen Katılıyorum	17	184	9,2	100,0
Toplam	184		100	

Yöneticiyi Sevme Durumu, önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %4.3 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %7.1 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %17.4 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %27.2 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %34.8 kişi, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %9.2 kişi olduğu görülmektedir.

Yöneticinin başarılı, güven verici, adil, sorun çözme yeteneğinin olması, çalışanın iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Çalışanların kararlara katılması psikolojik yönden kendini rahat hissetmesini sağlar. Yöneticiler, belirli amaçlara ulaşmak için eldeki tüm kaynakları ve çalışanları etkin, verimli çalışmalarını sağlamalıdır. MEDH hemşireleri genel olarak yöneticiyi sevdiklerini belirtmektedir.

4.32. Yazışma ve Benzeri İşlerle Zaman Harcama Durumu

Tablo 80: Yazışma ve Benzeri İşlerle Zaman Harcama Durumu

Bu iş yerinde çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorundayım	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	47	47	25,5	25,5
Katılıyorum	55	102	29,9	55,4
Kısmen Katılıyorum	43	145	23,4	78,8
Kısmen Katılmıyorum	15	160	8,2	87,0
Katılmıyorum	13	173	7,1	94,0
Hiç Katılmıyorum	11	184	6,0	100,0
Toplam	184		100	

Yazışma ve Benzeri İşlerle Zaman Harcama Durumu önermesine göre, katılımcılardan tamamen katılanlar %25.5 kişi, katılanlar %29.9 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %23.4 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların %8.2kişi, katılmıyanlar %7.1 kişi, hiç katılmıyanların ise 11 %6.0 kişi olduğu görülmektedir.

Katılımcı hemşirelerin, yoğun iş temposu yanında çok fazla yazışma ve benzeri işlerle uğraşmak zorunda olmaları, asıl işleri olan hasta bakımlarına daha az zaman harcamalarından hoşnutsuz oldukları düşünülmektedir.

4.32. Ödüllendirilme Durumu

Tablo 81: Ödüllendirilme Durumu

Çabalarımın gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	41	41	22,3	22,3
Katılıyorum	65	106	35,3	57,6
Kısmen Katılıyorum	32	138	17,4	75,0
Kısmen Katılmıyorum	25	163	13,6	88,6
Katılmıyorum	11	174	6,0	94,6
Hiç Katılmıyorum	10	184	5,4	100,0
Toplam	184		100	

Ödüllendirilme Durumu önermesine göre, katılımcılardan tamamen katılanlar %22.3 kişi, katılanlar %35.3 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %17.4 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların %13.6 kişi, katılmıyanlar %6.0 kişi, hiç katılmıyanların ise %5.4 kişi olduğu görülmektedir.

Çalışanların motive olmalarında için adil takdir ve ödül sistemi olması önemlidir. Takdir ve ödül sisteminin olması yapılan işi çekici kılar. Katılımcıların genellikle çabalarının gerektiği kadar ödüllendirildiğini sanmıyorum cevabını vermeleri hastanede iş yükünün fazla olmasından kaynaklandığı düşünüldü. Bu durum kurumun verimliliğini ve performansı düşürebilir.

4.33. Yükselme İçin Yeterli Şansa Sahip Olma Durumu

Tablo 82: Yükselme İçin Yeterli Şansa Sahip Olma Durumu

Yükselmek için yeterli şansa sahip olduğumu düşünüyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	41	41	22,3	22,3
Katılmıyorum	36	77	19,6	41,8
Kısmen Katılmıyorum	25	102	13,6	55,4
Kısmen Katılıyorum	43	145	23,4	78,8
Katılıyorum	25	170	13,6	92,4
Tamamen Katılıyorum	14	184	7,6	100,0
Toplam	184		100	

Yöneticiyi Sevme Durumu, önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %22.3 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %19.6 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %13.6 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %23.4 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %13.6 kişi, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %7.6 kişi olduğu görülmektedir.

İş hayatında yükselme, bireye kendini geliştirme imkânı verir. Çalışan statü kazanmak ve yükselmek için daha çok performans gösterir. Yükseldikçe kendine güveni ve iş doyumunu artar. Hemşirelik mesleğinde yükselme olanakları çok kısıtlıdır. Bu durum hemşirelerin monotonlaştırır bu konuda gayret göstermelerini engeller.

4.34. İş Yerinde Çekişme ve Kavga Durumu

Tablo 83: İş Yerinde Çekişme ve Kavga Durumu

İş yerimde çok fazla çekişme ve kavga var	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	17	17	9,2	9,2
Katılıyorum	22	39	12,0	21,2
Kısmen Katılıyorum	48	87	26,1	47,3
Kısmen Katılmıyorum	34	121	18,5	65,8
Katılmıyorum	37	158	20,1	85,9
Hiç Katılmıyorum	26	184	14,1	100,0
Toplam	184		100	

İş Yerinde Çekişme ve Kavga Durumu önermesine göre, katılımcılardan tamamen katılanlar %9.2 kişi, katılanlar %12.0 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %26.1 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların %18.5 kişi, katılmıyanlar %20.1 kişi, hiç katılmıyanların ise %14.1 kişi olduğu görülmektedir.

Bireylerin iş hayatında diğer bireylerle yakın ilişkiler kurma, sosyal ilişkiler içinde olma durumlarında zaman zaman çatışma yaşanabilmektedir. İş yerinde rekabet ortamının varlığı çatışmayı, kavgayı artırır. İş yerinde çok fazla çekişme ve kavga var olması işe gitme isteğini azaltır, iş doyumunu düşürür.

4.35. İşinden Hoşlanma Durumu

Tablo 84: İşinden Hoşlanma Durumu

İşinden hoşlanıyorum	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiç Katılmıyorum	4	4	2,2	2,2
Katılmıyorum	9	13	4,9	7,1
Kısmen Katılmıyorum	12	25	6,5	13,6
Kısmen Katılıyorum	36	61	19,6	33,2
Katılıyorum	82	143	44,6	77,7
Tamamen Katılıyorum	41	184	22,3	100,0
Toplam	184		100	

İşinden Hoşlanma Durumu önermesine göre, hiç katılmıyorum cevabını verenlerin %2.2 kişi, katılmıyorum cevabını verenlerin %4.9 kişi, kısmen katılmıyorum cevabını verenlerin %6.5 kişi, kısmen katılıyorum cevabını verenlerin %19.6 kişi, katılıyorum cevabını verenlerin %44.6 kişi, tamamen katılıyorum cevabını verenlerin ise %22.3 kişi olduğu görülmektedir.

Hemşirelik mesleği sürekli insanlarla iletişim halinde olan fedakarlık gerektiren meslektir. Mesleği seçerken kişiliğinin yaptığı işin özelliklerine uygun olması oldukça önemlidir. İşini kendine uygun bulan birey yaptığı işten zevk alır. Katılımcıların çoğunun işinden hoşlandığı görülmektedir.

4.36. Yapılması Gereken İşlerin Netlik Durumu

Tablo 85: Yapılması Gereken İşlerin Netlik Durumu

Yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir	Sayı	Kümülatif Sayı	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tamamen Katılıyorum	13	13	7,1	7,1
Katılıyorum	34	47	18,5	25,5
Kısmen Katılıyorum	49	96	26,6	52,2
Kısmen Katılmıyorum	28	124	15,2	67,4
Katılmıyorum	35	159	19,0	86,4
Hiç Katılmıyorum	25	184	13,6	100,0
Toplam	184		100	

Yapılması Gereken İşlerin Netlik önermesine göre, katılımcılardan tamamen katılanlar %7.1 kişi, katılanlar %18.5 kişi, kısmen katılıyorum şeklinde cevaplayan katılımcılar %26.6 kişi olduğu, kısmen katılmıyan katılımcıların %15.2 kişi, katılmıyanlar %19.0 kişi, hiç katılmıyanların ise %13.6 kişi olduğu görülmektedir.

Görev tanımının belirgin olması iş doyumunu olumlu etkiler. Hemşireler, hastanede personel yetersizliği nedeni ile görevi olmayan birçok işi yapmaktadırlar. Hemşirelik mesleğinde branşlaşma olmadığı için tüm birimlerde çalıştırılabilmektedir. Katılımcıların bu nedenden dolayı yapmam gereken işler yeterince açık ve net değildir cevabını verdikleri düşünülebilir. Yapılan işin net olması verimliliği artırır.

SONUÇ

Sağlık hizmetlerindeki teknolojik gelişmeler gün geçtikçe artmakta, buna bağlı olarak rekabet ortamı oluşmaktadır. Sağlık hizmeti üretimi ekonomik, sosyal, psikolojik vb. yönlerden gelişmesi toplumsal kalkınmayı sağlamaktadır. Sağlık sektöründeki gelişmelerin artması insan gücüne olan ihtiyacıda arttırmaktadır. Sağlık hizmetleri ekip çalışması gerektirmektedir. Etkin, kolay ulaşılabilir, kaliteli bir sağlık hizmeti sunabilmek için tüm çalışanların gerek birbirleriyle gerekse hastalarla iletişim kurarken iletişim becerilerini doğru kullanabilmelerinin önemi büyüktür. Sağlık hizmetlerini sunmada hasta memnuniyeti ne kadar önemliyse çalışan memnuniyetide o derece önemlidir. Çalışanların iş verimlerini en üst düzeye çıkarmak için ihtiyaçları karşılanmalı, iş doyumları sağlanmalıdır.

İletişim becerileri anketlerle saptanan ve değerlendirilen hemşirelerin kendilerini iletişim sırasında ifade edebilme, empati kurabilme ve etkin sonuçlara ulaşabilme yeteneği açısından iletişim becerilerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bunda MEDH hemşirelerinin meslekte toplam çalışma sürelerinin 10-15 yıl aralığında olması ve MEDH ortamında da uzun süredir ve aynı ekiple çalışıyor olmalarının ve iletişim alanında düzenli eğitimler alıyor olmalarının olumlu katkısı olduğu görülmüştür.

MEDH hemşirelerinin iletişim kurulan kişi ile etkin iletişim kurma alanında bu olumlu özelliklerine ek olarak karşısında ki bireyle ön yargısız ve güvenerek, karşısında ki kişinin tavırlarından bağımsız değerlendirerek, yargılamadan ve temel iletişim becerileri olan göz teması kurarak, ses tonunu ayarlayarak, söz kesmeden, cinsiyet ayrımı yapmadan ve ani çakışlarda bulunmadan yaklaşımları, iletişim becerilerinin yüksek olduğunu göstermiştir. MEDH hemşirelerinin eleştirilmekten ve özür dilemekten hoşlanmadıkları ancak yanlış tutum ve davranışlarını düzeltmeyi kabul etme konusunda olumlu tavır aldıkları bu durumun yüksek hasta yoğunluğu ile ilişkili olabileceği düşünülmektedir. Hemşireler, yoğun iş temposu içerisinde eleman sayısındaki yetersizliklere rağmen en üst düzey kapasitede çalışırken eleştirilmeyi olumlu değil motivasyon düşürücü bir faktör olarak görmektedirler. MEDH hemşirelerinin düzenli aralıklarla aldıkları *kişilerarası iletişim, iletişim becerileri, zor insanlarla başa çıkma, stres yönetimi ve empati* eğitimleri almalarının etkili iletişimde başarılı olmalarını sağladığı ancak MEDH hemşirelerinin karşısında ki kişiye iletişim sırasında söz hakkı verme konusundaki iletişim becerilerinin düşük

olduğu belirlenmiştir. Bu durumun MEDH ortamında yüksek hasta yoğunluğu ve düşük personel sayısı ile ilişkili olabileceği düşünülmüştür.

İletişimin önemli basamaklarından biri olan eleştiriye açık olmada Hizmet içi eğitimlerin verilmesi, çalışanların bilgilerini tazelemeleri ve yeni gelişmeleri takip etmeleri açısından oldukça önemlidir.

Yapılan anket sonucunda; sağlık hizmetlerinde yapılan işin yoğunluğuna göre ücretlerin düzenlenmesi, sağlık personellerinin çalışma ortamlarında fiziki iyileştirmeler yapılması, çalışanların görüş ve düşüncelerine değer verilmesi, çalışanların kararlara katılmasının sağlanması, kurum içi çalışanların kaynaşması için sosyal organizasyonlar yapılması, çalışanların sağlıklı beslenmeleri ve yemeklerle ilgili sorunlarına çözüm getirilmeye çalışılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Çalışmanın sonucuna göre varsayımlar aşağıda görüldüğü gibi değerlendirilmiştir.

i: “ İş tatmini örgütsel bağlılığı artırır.” Bu varsayım tutarlı çıkmıştır. Katılımcıların çalışma arkadaşlarından ve yöneticilerden memnun oldukları için kurumda çalışmaya devam ettikleri görülmüştür.

ii: “Etkin iletişim becerilerinin kullanılması hemşirelerde iş doyumunu sağlar.” Katılımcı hemşirelerin yüz yüze iletişime, konuşanın sözünü kesmemeye önem verdikleri, gerektiğinde empati kurup yoğun iş temposuna rağmen iletişim becerilerini uygulayarak motive oldukları belirlenmiş, böylece bu varsayım da tutarlı çıkmıştır.

KAYNAKÇA

Adair,J., Etkili İletişim, (Çev. Ö. Çolakoğlu), İstanbul,2004

Ak, B.,Sağlık Hizmetlerinde Yönetim, Ankara,1990

Akıncı,Z.,Antalya Bölgesindeki Beş Yıldızlı ve Birinci Sınıf Konaklama

İşletmesinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminlerinin Değerlendirilmesi, Akdeniz

Üniversitesi, SBE, YYLT, Antalya, 2001

Aksayan,S., “Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin

İş Doyumu Etkenlerinin İrdelenmesi”, İÜ, SBE, Doktora Tezi, İstanbul,1990

Aksungur, A., Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim Ve Araştırma

Hastanesi’nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi

Düzeylerinin Belirlenmesi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Programı

YYLT, Ankara, 2009;

<http://www.saglikcalisanisagligi.org/tezler/236975.pdf> (10.12.2013)

Baltaş,Z.,Sağlık Psikolojisi, İstanbul, 2008

Baran , A., İletişim Sosyolojisi, Ankara,1997

Başaran, İ.E. , Örgütsel Davranış, Ankara,1982

Baştemur, Y., İş Tatmini ile Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler Kayseri Emniyet

Müdürlüğünde Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi, SBE, YYLT, Kayseri, 2006

Baysal,A.C., Çalışma Yaşamında İnsan, İstanbul, 1996

Cüceloğlu,D., İnsan ve Davranışı, İstanbul, 2010

Çam, O. - Akgün, E. - Babacan Gümüş, A. - Bilge, A. - Ünal Keskin G., “Bir Ruh

Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik

Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin

İncelenmesi”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, C.6 ,S..4,Sivas, 2005

Davis,K., İşletmelerde İnsan Davranışı, (Çev.K.Tosun ve diğerleri) İstanbul, 1984

Derin, N., Devlet Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyleri ve

Etkileyen Faktörler, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri

Enstitüsü, YYLT, Eskişehir, 2007

Akbaş E.,Sağlık Hizmetlerinde Hasta Memnuniyeti ve Hasta Memnuniyetini

Etkileyen Etmenler, Beykent Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul,2014

Eğimli,A., “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş

Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniv. İktisadi ve İdari

Bilimler Dergisi, C.23, S.3,Erzurum, 2009;

<http://e-dergi.atauni.edu.tr/index.php/IIBD/article/viewFile/2880/2776>(21.11.2013)

Erdem,F., İşletme Kültürü, Ankara, 1996

Eren,E., Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,İstanbul,2000

Eren, E.,Yönetim Psikolojisi, İstanbul, 1996

Erdoğan, İ. , İşletmelerde Davranış, İstanbul,1994

Erdoğan,İ., İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, 1996

Eroğlu, F., Davranış Bilimleri, İstanbul, 1996

- Eroğlu,E., İş ve Yaşamda Motivasyon, (Ed.Y.Tuna), Eskişehir, 2013
- Gürgen, H., Örgütlerde İletişim Kalitesi,İstanbul,1997
- İşcan,Ö.F.,Timuroğlu,M.K.,”Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.D., C.21,S.1,Erzurum,2007
- Vural ,İ.K., “İletişim Süreci”, Medya ve İletişim (Ed. H.İ. Gürcan), Eskişehir,2012
- Kalyon, Y., Halkla İlişkiler, Ankara,2006
- Kaşıkçı, E., İmaj İletişim Beden Dili, İstanbul,2006
- Kırmızı,H.,Genel ve Teknik İletişim,Trabzon,2010
- Müfide,S.,İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında Görevli Üye Temsilcilerinin İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma, İÜ, SBE, YYLT,2007
- Okay,A., Kurum Kimliği , Ankara, 2000
- Onaran, O.,Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları, Ankara, 1981
- Oral,S., Otel İşletmelerinde İşin ve İşgörenin Verimliliği, İzmir, 1994
- Orta, A.Z.,Etkili İletişim Sürecinde Kişilerarası İletişim Becerileri ve Yaratıcı Drama Uygulama Örneği, İstanbul Kültür Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul,2009
- Pişkin,A., Malatya Turgut Özal Tıp Merkezi’nde Çalışan Sağlık, İdari, Teknik ve Yardımcı Hizmetler Sınıfındaki Personelin İş Doyumu, İnönü Üniversitesi, Malatya, 2001
- Steinburch,O.,Personalwirtschaft, 1993

Solmaz, B., Kurumsal Söylenti ve Dedikodu, Konya,2004

Şener,T.,E-Acuner,M.A.,“Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri: Ankara Atatürk

Göğüs Hastalıkları ve Göğüs Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi Örneği”

TCDD Hastaneleri Tıp Bülteni 3,Ankara, 2002

Tabak, R.S., Sağlık İletişimi, İstanbul, 2003

Tayfun,R., Etkili İletişim ve Beden Dili, İstanbul,2007

Telman, N. - Ünsal, P., Çalışan Memnuniyeti, İstanbul, 2004

Tengilimoğlu,D.,Yiğit,A.,Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş

Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması, Hacettepe

Sağlık İdaresi Dergisi, C.8, S.3, 2005 ;

<http://www.sid.hacettepe.edu.tr/Makale/83/8034.pdf> (2.12.2013)

Tengilimoğlu, D- Öztürk, Y., İşletmelerde Halkla İlişkiler, Ankara,2004

Toker,B.,Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu: Demografik Değişkenlerin İş

Doyumu Faktörlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, Journal of Yaşar

University, 2007

Tortop, N., Personel Yönetimi, Ankara,1994

Topal,E., Hekim ve Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri, YYLT , Ankara, 2008

Tutar,H.,Örgütsel İletişim,Ankara,2003

Tutar, H., Genel İletişim Kavramlar ve Modeller ,Ankara,2003

- Tutar, H- Altınöz, M., Büro Yönetimi ve İletişim Teknikleri, Ankara, 2007
- Türköz, Y., “İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Hangi Boyutlarda Ölçülmektedir? ”
Modern Hastane Yönetimi, C.3,S.5,1999
- Velioğlu,P., Hemşirelikte Yönetim, Ankara, 1982
- Yüksel,İ.,”İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini,İş Tatmini ve İş Davranışları İle
İlişkisi”, Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.Dergisi, C.19,S.2, Erzurum, 2005
- Z.Sabuncuoğlu-M.Gümüş, Örgütlerde İletişim, İstanbul, 2012

EKLER

EK

İLETİŞİM BECERİLERİ ENVANTERİ

Açıklama: Aşağıda insan ilişkileriyle ilgili tutum ve davranış ifadeleri bulunmaktadır. **Genel olarak insanlarla iletişim kurarken nasıl davrandığınızı, neler düşündüğünüzü ve neler hissettiğinizi anlatan aşağıdaki ifadelerin size uygunluk derecesini belirtmeniz istenmektedir. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. İfadeler, “Tam Benim Gibi (A), Biraz Benim Gibi (B), Kararsızım (C), Benim Gibi Değil (D), Benim Gibi Hiç Değil (E)” karşılığındadır. Her ifadeye ilişkin beş seçenekten yalnız birini işaretlemeniz ve cevapsız bırakmamanız gerekmektedir. Lütfen her ifadeyi cevaplayınız.**

Elde edilen bilgiler sadece bu araştırmada kullanılacaktır. Envanterin doldurulmasında gerekli özeni göstereceğinizi umar, katkılarınız için teşekkür ederim.

1. İnsanları anlamaya çalışırım.
2. İletişimde bulunduğum insanlardan gelen öğüt ve önerileri içtenlikle dinlerim.
3. Düşüncelerimi başkalarına tam olarak iletmekte zorluk çekmem.
4. Konuşurken, etkili bir göz iletişimi kurabilirim.
5. Genelde eleştirilmekten hoşlanmam.
6. Dikkatimi karşımdakinin ilgi alanı üzerinde toplayabilirim.
7. Kişilerin, anlatmak istediklerini dinlemek için yeterince zaman ayırırım.
8. Karşımdaki kişiye genellikle söz hakkı vermek istemem.
9. Karşımdaki kişiyi dinlerken hayal kurarım.
10. Başkaları konuşurken sabırlı olur, onların sözünü kesmem.
11. İnsanları dinlerken sıkıldığımı hissederim.
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 davranışlarımın kolaylıkla kabul ederim.
19. Dinlediğim kişiyi daha iyi anlamak için sorular yöneltirim.
20. Dinleyenim anlamaz görüldüğünde, iletmek istediklerimi tekrarlar, yeni kelimelerle ifade eder, 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 kimselerden bir şeyler verdiğimi hissedirim.
41. İnsanlara cevaplama zorlanacakları ani sorular yöneltmem.
42. Beni rahatsız eden duygularımı iletmekte 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.

İLETİŞİM BECERİLERİ ENVANTERİ CEVAP KÂĞIDI

Adı Soyadı:

	A(Tam Bana Göre)	B(Biraz Benim Gibi)	C(Kararsızım)	D(Benim Gibi Değil)	E(Benim Gibi Hiç Değil)
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
27.					
28.					
29.					
30.					
31.					
32.					
33.					
34.					
35.					
36.					
37.					
38.					
39.					
40.					
41.					
42.					
43.					
44.					
45.					

ÖZGEÇMİŞ

27/4/1963 Manisa doğumluyum. İlköğretimimi Manisa'nın Hacıhaliller Beldesinde, orta öğretimi Manisa Kız Meslek Lisesinde, liseyi Manisa Lisesinde tamamladıktan sonra Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulundan mezun oldum. 2013 yılında Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım. 1988 yılında Manisa Sosyal Sigortalar Hastanesinde göreve başladım. 1992 yılında Başhemşire Yardımcısı, 1998 yılından beri Başhemşire, 2012 yılından itibaren Sağlık Bakım Hizmetleri Müdürü olarak görev yapmaktayım.

İletişim

E-Posta Adresi: nergul966@hotmail.com

Tel. : 0 505 4500131