Bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Tatmini Düzeylerinin Belirleyicileri

Songül ÇINARLIOĞLU[*]
Semiha ÖNER İĞİCİ[**]
Bayram ŞAHİN[***]

ÖZET

Bu araştırmada hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmin düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma evrenini Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan toplam 410 hemşire oluşturmuş ve bu hemşireler içerisinden araştırmaya katılmayı kabul eden toplam 113 hemşireye (%26) anket uygulanmıştır. Orjinali Jun et al. (2006) tarafından geliştirilen anket Türkçe'ye çevrilip, çeviri geçerliliği yapıldıktan sonra kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde hemşirelerin iş ile ilgili tatminlerini ölçmek için 4 soruya yer verilirken, tatminin belirleyicisi olduğu düşünülen üst yönetime karşı bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, ekip etkililiği, performans değerlendirme sistemi, ücretlendirme gibi değişkenleri ölçmek için toplam 23 soruya yer verilmiştir. Anketin ikinci ve son bölümünde ise katılımcıların kişisel özelliklerini belirlemeye yönelik 4 soru sorulmuştur. Yapılan çok değişkenli regresyon analizi sonucunda; araştırma kapsamındaki hemşirelerin iş tatmininin ekip etkililiğinden ($t=1,999$, $p<0,05$) anlamlı bir şekilde etkilendiği ancak üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, performans değerlendirme sistemi ve ücretlendirme değişkenlerinin hemşirelerin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p>0,05$) bulunmuştur. Modelin açıklayıcılık katsayısı hemşirelerin tatmin düzeylerinin %31,7'sinin açıklandığını göstermiştir. Araştırma sonucunda yöneticilere hemşirelerin iş tatmin düzeylerinin artırılması konusunda önerilerde bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: *İş Tatmini, Ekip Çalışması, Hemşirelerde İş Tatmini*

Factors Determining The Level of Nurses' Job Satisfaction Who are Working at a Training Hospital

ABSTRACT

In this study, it was aimed to identify factors affecting the level of nurses' job satisfaction. The study sample is a total of 410 nurses at Ankara Training and Research Hospital. Totally 113 nurses' (26%) accepted answering the questionnaire. Questionnaire which was originally developed by Jun et al. (2006) was used, after translation into Turkish and making transformation validity. Questionnaire was consisted of two sections. First section contained 4 questions to measure the level of nurses' job satisfaction, and a total of 23 questions including the loyalty toward top management, empowerment, personel education, team effectiveness, performance evaluation system and sallary sytem to determine predictors of job satisfaction. Second section included six questions related to participants' characteristics.The results of regression analysis showed that the level of nurses' job satisfaction was significiantly affected by team effectiveness ($t=1,999$ $p<0,05$) but not affected by the loyalty toward top management, empowerment, personel education performance evaluation system and sallary sytem ($p>0,05$). R square value of the regression model showed that 31,7% variance in the nurses' job satisfaction was explained. The results of the study gives suggestions to hospitals managers about improving their nurses' job satisfaction level.

Key Words: *Job Satisfaction, Teamwork, Job Satisfaction Among Nurses*

[*]*Araş. Gör. Uzm. Hacettepe Üniversitesi, İİBF, Sağlık İdaresi Bölümü, cinaroglus@hacettepe.edu.tr*
[**]*Uzm. Baş. Hem. Yard. Ankara Ulucanlar Göz Eğitim ve Araştırma Hastanesi, semihaonerigici@yahoo.com.tr*
[***] *Prof. Dr. Hacettepe Üniversitesi, İİBF, Sağlık İdaresi Bölümü, baysahin@hacettepe.edu.tr*

I. GİRİŞ

Çalışılan işten duyulan tatmin örgütsel davranış alanında çalışan araştırmacıların uzun yıllardır ilgisini çekmiştir. İş tatmini ile ilgili klasik yaklaşımlar bu kavramın bireylerin kendi işleri hakkındaki duygu ve düşüncelerini yansıttığını belirtmiş ve tatminin çoğu zaman bireylerin yaptıkları iş hakkında ne tür beklentilere sahip olduklarına bağlı olarak değiştiğini ifade etmişlerdir (Lu et al. 2005).

Dünyada ve ülkemizde sağlık hizmetlerinin finansmanında yaşanan sorunlar hasta bakım kalitesini ve sağlık çalışanlarının, özellikle de hemşirelerin, çalışma koşullarını etkilemektedir. Sağlık kuruluşları ise böyle bir ortamda hem hasta hem de hemşirelerin tatminini aynı anda sağlamak zorundadırlar (Yürümezoğlu 2007).

Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan son raporlarda da sıklıkla belirtildiği gibi günümüzde tüm dünya genelinde hemşire sayısında önemli ölçüde bir azalış görülmektedir. Hemşire sayısındaki azalmaya paralel olarak hemşire nüfusunun giderek yaşlanıyor olduğu da bilinmektedir. Böylesi bir ortamda hemşireler kendilerine yönelik ücretlendirme koşulları ve çalışma koşularının iyileştirilmesini talep etmektedirler. Bu durum hemşirelerin bu taleplerine yanıt bulmak amacıyla bulundukları yerden başka yerlere göç etmelerine neden olmaktadır (Lu et al. 2005). Bu nedenlerle sağlık kuruluşları yöneticileri hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmin düzeyini bilmeye ve yönetmeye ihtiyaç duymaktadırlar.

Hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatminin belirlenmesinde sosyo-demografik faktörler belirleyici rol oynamakla birlikte örgütsel ve yönetimsel faktörlerin hemşirelerin iş tatmini üzerinde ne ölçüde belirleyici rol oynadığı ile ilgili sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Bu ihtiyaçtan yola çıkılarak bu araştırmada örgütsel ve yönetimsel faktörlere odaklanılarak, hemşirelerin iş tatminlerinin belirleyicilerinin neler olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla öncelikle hemşirelerde iş tatmini konusunda literatür bilgisine yer verilmiş daha sonra araştırmanın amacı, kullanılan yöntemler ve veri toplama araçları ile bulgular sunulmuş son olarak sonuç kısmı ile araştırma sonuçları özetlenerek yorumlanmıştır.

II. HEMŞİRELERDE İŞ TATMİNİ

Sağlık sektörü hizmet sunumunun hem arz hem de talep tarafında insan unsurunun ön planda bulunduğu bir sektör olması nedeniyle bu kuruluşların yönetiminde çalışan tatmininin özel bir yeri vardır. Sağlık kuruluşlarında hizmet sunumu tarafında ağırlıklı rol oynayan hekimlerin çoğu zaman hemşireler ile iş birliği ve uyum içerisinde çalışmaları beklenmektedir. Bu iki sağlık çalışan grubu hizmet sunum süreçlerine aktif olarak katkıda bulunmaktadırlar. Hastalar ile doğrudan iletişim halinde olan hekim ve hemşireler, bir sağlık kuruluşu denilince ilk akla gelen kişilerdir. Bu nedenle hekim ve hemşirelerin çalıştıkları işten tatmin duymaları ve yaptıkları işi sevmeleri o kurumun marka değeri artışında stratejik bir rol oynamaktadır (Donavan et al. 2004).

Çalışılan işten tatmin duyulması bireysel ve örgütsel boyutları olan bir konudur. Örgütsel başarının artışında hemşireler kilit bir rol oynamaktadır. Karakuş (2011)'a göre kişinin çalıştığı işi benimsemesi, sevmesi, işinin gereklerini yerine getirmesi hem kendi ruhsal yaşantısı hem de bağlı bulunduğu kurumun ya da örgütün başarısı ve istikrarı için gereklidir. Sağlık kuruluşları için örgütsel başarının artışında hemşirelerin kilit bir rol oynadığı düşünüldüğünde bu çalışan grubunun çalıştığı işten tatmin duyması, örgütün başarısı için temel bir gerekliliktir. Sağlık çalışanlarının en büyük grubunu oluşturan hemşireler, hasta gereksinimlerini belirleyen, bakımı planlayan, uygulayan ve etkinliğini değerlendiren kişilerdir. Ayrıca hasta ile kesintisiz 24 saat bir arada olarak sağlık ekibi üyelerinin

koordinasyonunu sağlamaktadırlar. Bu nedenlerle hemşirelerin yaptıkları işten duydukları memnuniyetin; yüksek moral, kurumsal ve mesleki bağlılık ve hemşirelik mesleğine devam etme kararı ile yakından ilgili olduğu düşünülmektedir (Yürümezoğlu 2007).

Genel olarak bakıldığında iş tatmini kişinin işine karşı hissettiği duyguları yansıtmaktadır (Spector 1997). Hemşirelik, çalışma ortamından kaynaklanan pek çok olumsuz faktörün etkisiyle yoğun iş yüküne sahip stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Arcak, Kasımoğlu 2006). Hemşirelerin çalıştıkları kurumun felsefesini benimsemeleri ve ait olma duygusuna sahip olmaları gerekmektedir, bu sayede yapılan işi sevmeleri, iş tatmini artışı, işe bağlılık ve motivasyon artışı sağlanabilecektir. Bu konu üzerinde çalışan araştırmacılar hemşirelerin iş tatmininin belirleyicisi olduğunu düşündükleri çok sayıda faktör olduğunu belirtmişlerdir. Bunlar arasında bulunan Keskin ve Yıldırım (2006) hemşirelerin iş tatmini düzeylerinin sosyo-demografik değişkenler ve kişisel değerler ile olan ilişkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda hemşirelerin iş tatmini üzerinde eğitim düzeyinin etkili bir faktör olduğu belirtilmiştir. Ayrıca iş tatmini ile kişisel değerler arasında da güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Ramoo et al. (2013) ise iş tatmini ile işten ayrılma niyeti konusunda yapmış oldukları araştırmada hemşirelerin iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azaldığını belirtmiş ve yaş, çalışma süresi, eğitim düzeyi, iş deneyimi gibi faktörlerin iş tatmini üzerinde belirleyici rol oynadığını ortaya koymuştur. Yalnızca sosyo-demografik özellikler değil aynı zamanda yönetim tarzı, örgüt içerisinde iletişim kanallarının açıklığı, liderlik gibi örgütsel ve yönetimsel faktörlerin de hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmin düzeyi üzerinde ciddi bir etkisi bulunmaktadır (Coomber, Barriball 2007). Bunların yanı sıra çalışılan işten duyulan tatmin düzeyi arttıkça hemşirelerin klinik becerilerini daha etkin olarak kullanmaları mümkün olabilmektedir (Hamama et al. 2013).

Karakuş (2011) ise hemşirelerin iş tatmininin belirleyicisi olan faktörler arasında; çalışma koşulları, fiziksel ortam, nöbet sistemi, ücret, mesleki riskler, yoğun çalışma temposu, takdir görme, terfi, yükselme olanaklarının yeterli olmaması, adil ve şeffaf yönetim anlayışının olmaması, rol ve iş tanımındaki belirsizlikler, mesleğin toplumdaki imajının iyi olmaması, eşitsizlik gibi faktörlerin bulunduğunu belirtmiştir. Bu konuyu ele alan bir diğer araştırmacı olan Lu et al. (2005) ise hemşirelerin iş tatminlerinin belirleyicilerinin neler olduğu konusunda yapmış oldukları incelemede; hemşirelerin hastalar, diğer çalışanlar, yöneticiler ile iletişiminin, çalıştıkları iş ile ilgili özelliklerin, ücretlendirme koşullarının, otonomi ve sorumluluk almanın, iş güvenliğinin, liderlik özellikleri ve örgütsel politikaların başlıca belirleyiciler olduğunu belirtmişlerdir.

III. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmin düzeylerini etkileyen örgütsel ve yönetimsel faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

3.2. Araştırma Evreni ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırma evrenini Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışmakta olan toplam 410 hemşire oluşturmuştur. Araştırmaya katılmayı kabul eden 113 hemşireye (%26) anket uygulanmıştır. Veri toplama süreci Haziran 2012'de başlamış, Temmuz 2012'de sona ermiştir. Gerek tatmin ile ilgili sorular gerekse tatminin olası belirleyicileri ile ilgili sorular Jun et al. (2006) tarafından yapılan "TQM Practice in Maquiladora: Antecedents of Employee Satisfaction and Loyalty" isimli çalışmadan alınmıştır. Toplam 31 soru ve 8

boyuttan oluşan orijinal anket incelendikten sonra bu çalışmada orijinal anketin iş tatmini ve iş tatminini etkilediği düşünülen üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, ekip etkililiği, performans değerlendirme sistemi, ücretlendirme boyutları kullanılmıştır.

Anket iki bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmin düzeylerini ölçmek için 4 soru kullanılmıştır. Bu bölümde ayrıca iş tatmininin belirleyicisi olduğu düşünülen üst yönetime bağlılık (3 soru), personel güçlendirme (4 soru), personel eğitimi (4 soru), ekip etkililiği (3 soru), performans değerlendirme sistemi (4 soru), ücretlendirme (5 soru) olmak üzere 23 soruya daha yer verilmiştir. Bu bölümde kullanılan orijinal anketin çevirisi yapıldıktan sonra çeviri uygunluğu anlam ve içerik yönünden uzmanlar tarafından değerlendirilmiştir. Jun et al. (2006) tarafından bu soruların güvenirliğini belirlemek amacıyla yapılan araştırmada soruların Cronbach alfa değerleri kabul edilebilirlik sınırı olan 0,70'in üzerinde bulunmuştur. Hemşirelerden iş tatmin düzeyinin belirleyicisi olduğunu düşündükleri faktörlere ne ölçüde katıldıklarını bu soruların 1'in 'Hiç Katılmıyorum', 6'nın 'Oldukça Çok Katılıyorum'u temsil ettiği 6 seçenekli sıralı ölçek kullanarak belirtmeleri istenmiştir.

Anketin ikinci ve son bölümünde ise kişisel özelliklerin belirlenmesine yönelik olarak hemşirelerin cinsiyet, doğum tarihi, medeni durum, eğitim durumu, hastanedeki görev ve hastanedeki çalışma süresi ile ilgili toplam 6 soruya yanıt vermeleri istenmiştir.

3.3. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin özellikleri ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde dağılımı gibi betimleyici istatistiklerle incelenmiştir. Hemşirelerin tatmin düzeylerini etkileyen değişkenlerin belirlenmesi amacıyla çok değişkenli regresyon analizi yapılmış olup regresyon analizi öncesinde bu analizin temel varsayımlarından birisi olan bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununun bulunup bulunmadığının incelemesinde korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Yapılan ön incelenmede değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununa işaret eden güçlü bir korelasyon katsayısına rastlanmamıştır. Analizlerde bağımlı değişken iş tatmini, bağımsız değişkenler ise üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, ekip etkililiği, performans değerlendirme sistemi ve ücretlendirme olarak belirlenmiştir. Verilerin analizinde SPSS 20,0 istatistik programı kullanılmıştır.

IV. BULGULAR

4.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmaya katılan hemşirelerin kişisel özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur. Buna göre hemşirelerin %78'inin evli, %22'sinin bekâr olduğu görülmektedir. Eğitim durumları incelendiğinde %61'inin lisans mezunu olduğu, hemşirelerin yaş ortalamalarının 39,6 (±8,5), toplam hizmet süresinin 19,1 yıl (±8,7), halen görev yapmakta oldukları hastanedeki hizmet sürelerinin 11,7 (yıl) (±8,2) olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Araştırma Kapsamındaki Hemşirelerin Kişisel Özellikleri

Değişkenler	**Sayı (n)**	**Yüzde (%)**
Medeni Durum		
Evli	88	77,9
Bekar	25	22,1
Eğitim Düzeyi		
Lise	11	9,7
Önlisans	30	26,5
Lisans	69	61,1
Yüksek Lisans	1	0,9
Belirtilmemiş	2	1,8
Toplam	113	100
	Ort.	**Ss.**
Yaş	39,6	8,5
Toplam Hizmet Süresi (Yıl)	19,1	8,7
Bu Hastanedeki Hizmet Süresi (Yıl)	11,7	8,2

4.2. Araştırma Kapsamında Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlik Düzeyleri

Veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenirliği ile ilgili bulgular Tablo 2'de yer almaktadır. Güvenirlik analizinde Cronbach alfa katsayısı kullanılmış olup personel güçlendirme dışındaki tüm boyutların içsel tutarlılığının kabul edilebilirlik sınırı olan 0,70'in üzerinde olduğu görülmüştür.

Tablo 2. Veri Toplama Aracının Güvenirliği

Boyutlar	**Soru Sayısı**	**Cronbach Alfa Katsayıları**
İş Tatmini	4	0,76
Üst Yönetime Bağlılık	3	0,78
Personel Güçlendirme	4	0,52
Personel Eğitimi	4	0,84
Ekip Etkililiği	3	0,63
Performans Değerlendirme Sistemi	4	0,88
Ücretlendirme	5	0,80

4.3. İş Tatmininin Belirleyicilerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerin iş tatmininin belirleyicisi olduğu düşülen diğer değişkenler hakkındaki değerlendirmelerine dayanan bilgiler Tablo 3'de sunulmuştur. 1'in 'Hiç Katılmıyorum' 6'nın 'Oldukça Çok Katılıyorum'u temsil ettiği bir ölçek üzerinden hemşirelerin tatmin ortalaması 3,6(±1,3) olarak bulunmuş, üst yönetime bağlılık 2,7(±1,3), personel güçlendirme 4,2(±1,0), personel eğitimi 3,9(±1,3), ekip etkililiği 3,6(±1,2), performans değerlendirme sistemi 3,0(±1,5), ücretlendirme 1,9(±1,0) olarak bulunmuştur. Buna göre hemşirelerin personel güçlendirme konusundaki algılarının ortalaması en yüksek iken ücretlendirme konusundaki algılarının ortalaması en düşüktür.

Tablo 3. İş Tatminin Belirleyicilerine İlişkin Tanımlayıcı Bulgular

	N	Ort.	Ss.
İş Tatmini	113	3,6	1,3
Üst Yönetime Bağlılık	113	2,7	1,3
Personel Güçlendirme	113	4,2	1,0
Personel Eğitimi	113	3,9	1,3
Ekip Etkililiği	113	3,6	1,2
Performans Değerlendirme Sistemi	113	3,0	1,5
Ücretlendirme	113	1,9	1,0

4.4. Hemşirelerin İş Tatmin Düzeylerinin Belirleyicileri

Tatmin düzeylerinin belirleyicilerinin neler olduğunu belirlemeye yönelik olarak yapılan çok değişkenli regresyon analiz sonuçları Tablo 4'de görülmektedir. Buna göre bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişkiyi tanımlayan regresyon katsayılarının işaretlerine bakıldığında iş tatmini ile üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, ekip etkililiği, performans değerlendirme sistemi ve ücretlendirme arasındaki ilişkilerin pozitif yönlü olduğu görülmektedir.

Yapılan çok değişkenli regresyon analizi sonucunda araştırma kapsamındaki hemşirelerin işlerinden tatmin düzeylerini ekip etkililiğinin ($t=1,999$, $p<0,05$) anlamlı bir şekilde etkilediği, buna karşılık üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, performans değerlendirme sistemi ve ücretlendirme değişkenlerinin hemşirelerin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p>0,05$) bulunmuştur. Modelin açıklayıcılık katsayısı hemşirelerin tatmin düzeylerinin %31,7'sinin açıklandığını göstermiştir.

Tablo 4. İş Tatmini Düzeylerinin Belirleyicilerine İlişkin Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

	Beta (β)	t	p
(Sabit) İş Tatmini		1,105	0,272
Üst Yönetime Bağlılık	0,055	0,574	0,567
Personel Güçlendirme	0,218	1,961	0,053
Personel Eğitimi	0,082	0,787	0,433
Ekip Etkililiği	0,211	1,999	0,048
Performans Değerlendirme Sistemi	0,095	0,943	0,348
Ücretlendirme	0,123	1,230	0,221

$R^2=0,317$; $F=8,190$; $p\leq0,001$

V. TARTIŞMA

Çalışma yaşamında tüm çalışanlar istediği ve sevdiği işi yaptığı sürece işinde ve iş yerinde daha verimli çalışacaklardır. Arzu ve ihtiyaçlarının tatmin edilmediğini gören kimseler, olumsuz bir takım tutumlara sahip olacaklardır. Böylece çalışılan işten tatminsizlikler ortaya çıkacak ve şikâyetler baş gösterecektir (Dede 2007). Bunun için çalışanlarda iş tatminin belirleyicilerini bilmek yöneticiler için büyük faydalar sağlayacaktır. Bir sağlık kurumu yöneticisinin bilmesi gereken, sağlık hizmeti sunumu tarafında güçlü bir

rol oynayan hemşirelerin yapmış oldukları işten duydukları tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve hemşirelerin tatmin düzeylerini artırmaya yönelik politikalar ile insan kaynakları yönetiminin zenginleştirilmesinin örgütün başarısı için ciddi faydalar sağlayacağıdır.

Hemşirelerin iş tatminlerinin belirleyicilerinin incelendiği bu araştırma sonucunda hemşirelerin iş tatmininin ekip etkililiğinden ($t=1,999$, $p<0,05$) anlamlı bir şekilde etkilendiği ancak üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, performans değerlendirme sistemi ve ücretlendirme değişkenlerinin hemşirelerin iş tatminleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ($p>0,05$) bulunmuştur. Sağlık kuruluşları sundukları hizmet itibariyle hem talep hem de arz tarafında insan odaklı bir hizmet sunum süreci takip ettikleri için bu hizmet sunum sürecinin arz tarafında yer alan sağlık personellerinin hizmet sunumunun her aşamasında birlikte hareket ederek ekip yaklaşımının gereklerini yerine getirmeleri son derece önemlidir. Sağlık hizmeti sunucular arasında hekim ve hemşireler ise çoğu zaman sağlık ile ilgili alınan kararların merkezinde bulundukları için bu çalışan grupları için ekip çalışması ve alınan kararlarda uzlaşı sağlamak sağlık hizmetleri sunumunun başarısı için temel bir gerekliliktir (Liaw et al. 2014).

Bu araştırmada elde edilen bulgular ile uyumlu olarak önceki yıllarda yapılan araştırmalarda iyi bir ekip çalışmasının hemşirelerin çalıştıkları işten duydukları tatmini artırdığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Bunlar arasında bulunan Smith (2001) hemşirelerin iş arkadaşları ile olan ilişkilerinin iş tatmininin temel belirleyicisi olduğunu belirterek çalışma grubuna uyum sağlamanın ve iş arkadaşları ile iyi bir iletişim içinde olmanın hemşirelerin yapmış oldukları işten daha fazla tatmin duymalarını sağladığını ifade etmiştir (DiMeglio et al. 2005).

Tüm dünyada olduğu gibi ülkemiz için de hemşire sayısındaki azalma ciddi bir problem olarak görülmeye devam etmektedir (Yavaş ve diğerleri 2014). Bu durum hemşireler için ciddi bir iş yükü artışını beraberinden getirmektedir. İş yükü artışı işte verimsizlikler ve genel olarak yaşam memnuniyetinde azalmaya neden olabilmektedir. Hemşirelerde iş yükü artışının yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisine odaklanan Keskin, Yıldırım (2006) hemşirelerde iş tatmini arttıkça yaşam memnuniyetinin de arttığını belirtmiş ve sosyo-demografik faktörlerin iş tatmininin temel belirleyicilerinden birisi olduğuna dikkat çekmişlerdir.

İş yükü artışı dışında çalışılan birime göre hemşirelerin iş tatminini inceleyen Dede (2007) ise yoğun bakım hemşirelerinde iş tatmininin yapılan işin sevilmesi ve hasta bakımında hedeflere erişilmesi durumunda yükseldiğini belirtmiş, tatminsizliğin sorumluluk artışı ve iş yükü artışı sonucunda ortaya çıktığını ifade etmiştir. Hemşirelerde iş tatmininin belirleyicilerini bireysel ve örgütsel olmak üzere iki farklı seviyede ele alarak inceleyen araştırmalarda ise bu araştırma bulguları ile uyumlu bir şekilde hemşireler arasındaki bireysel ilişkilerin tatminin önemli bir göstergesi olduğu belirtilmiştir (Adams, Bonds 2000). Bireysel ilişkilere yön veren başlıca faktörlerden birisinin duygusal zeka olduğu düşünüldüğünde, bu araştırma sonucunda iş tatminini etkilediği görülen ekip etkililiğinin geliştirilmesinde ciddi bir rol oynayan duygusal zeka ile ilgili olarak Büyükbayram, Gürkan (2014) hemşirelerde iş tatminini etkileyen başlıca faktörlerden birisinin duygusal zeka olduğunu belirtmiş ve duygusal zeka artışının iş tatmininde artış ile paralellik gösterdiğini vurgulamışlardır.

VI. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırmada hemşirelerin iş tatmini üzerinde ekip etkililiği değişkeninin anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiş olup, iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmayan değişkenler üst yönetime bağlılık, personel güçlendirme, personel eğitimi, performans

değerlendirme sistemi ve ücretlendirme olarak belirlenmiştir. Bu değişkenlerin ortak özelliği ekip etkililiği gibi kişilerarası ilişkiler ile şekillenmekten çok üst yönetim tarafından belirlenen politika ve kararlar çerçevesinde şekilleniyor olmalarıdır. Bu açıdan bakıldığında literatürde iş tatminini olumlu şekilde etkilediğine vurgu yapılan (Tzeng 2002; Kuokkanen et al. 2003; Morrison et al. 1997; Lucas 1991; McCloskey, McChain 1988) bu değişkenlerin bu çalışmada iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmaması durumu oldukça dikkat çekicidir.

Bu sonuçlar başarılı bir insan kaynakları yönetimi politikasının temel ilkelerinden olan bu değişkenlerin üst yönetim tarafından yeniden gözden geçirilmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir. Bu çerçevede üst yönetimin insan kaynakları politikasında yeniliklere giderek personel güçlendirme ve eğitim faaliyetleri düzenlemesi, performans değerlendirme ve ücretlendirme sistemini çeşitli teşvik ve ödüllendirme uygulamaları ile çalışanlar açısından daha cazip hale getirmesi önerilebilmektedir. Diğer taraftan bu araştırmanın yaz aylarında yapılmış olması nedeniyle katılımın düşük olduğu görülmektedir. Bundan sonraki araştırmalarda farklı zaman aralıklarında yapılacak karşılaştırmalı araştırmaların çalışanların iş tatminindeki değişiklerin belirlenmesi konusuna katkıda bulunacağı, politika değişiklikleri için bilgi sağlayacağını söylemek mümkün olabilecektir.

Düzenli aralıklarla gözden geçirilerek eksikliklerin giderilmesi yolu ile sürekli hale getirilecek bu politikalar sayesinde çalışanların iş tatmini olumlu yönde geliştirilebilecektir. Bu çerçevede bundan sonra yapılacak araştırmalarda iş tatminini artırmaya yönelik politika değişikliklerinin uygulamaya ne ölçüde yansıdığı konusunun ele alınması sağlık kuruluşları yöneticileri için faydalı bilgiler sağlayabilecektir.

KAYNAKLAR

1. Adams A. and Bond S. (2000) Hospital Nurses Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics. **Journal of Advanced Nursing** 32(3):536-543.

2. Arcak R. ve Kasımoğlu E. (2006) Diyarbakır Merkezdeki Hastane ve Sağlık Ocaklarında Çalışan Hemşirelerin Sağlık Hizmetlerindeki Rolü ve İş Memnuniyetleri. **Dicle Tıp Dergisi** 33(1):23-30.

3. Büyükbayram A. ve Gürkan A. (2014) Hemşirelerin İş Doyumunda Duygusal Zekânın Rolü. **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi** 5(1):41-48.

4. Coomber B. and Barriball K. L. (2007) Impact of Job Satisfaction Components On Intent to Leave and Turnover for Hospital-Based Nurses: A Review of the Research Literature. **International Journal of Nursing Studies** 44:297-314.

5. Donavan D.T., Brown T.J. and Mowen J.C. (2004) Internal Benefits of Service-Worker Customer Orientation: Job Satisfaction, Commitment, And Organizational Citizenship Behaviours. **Journal of Marketing**, 68:128-146.

6. Dede M. (2007) Dahili Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Karşılaşılan Güçlükler. **Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul.

7. DiMeglio K., Padula C., Piatek C., Korber, S., Barrett A., Ducharme M., Lucas S., Piermont N., Joyal E., DeNicola V. and Corry K. (2005) Group Cohesion and Nurse Satisfaction: Examination of a Team-Building Approach. **The Journal of Nursing Administration** 35(3):110-120.

8. Hamama L. Tartakovsky E. Eroshina K. Patrakov E. Golubkova A. Bogushevich J. and Shardina L. (2013) Nurses' Job Satisfaction and Attitudes Towards People Living With HIV/AIDS in Russia. **International Council of Nurses** 61(1):131-139.

9. Herzberg F. and Mausner B. (1959) **The Motivation to Work**, Second Ed. Wiley, NewYork.

10. Jun M., Cai S. and Shin H. (2006) TQM Practice In Maquiladora: Antecedents of Employee Satisfaction and Loyalty. **Journal of Operations Management** 24(6):791-812.

11. Karakuş H. (2011) Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği. **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** 3(6):46-57.

12. Keskin G. ve Yıldırım G. Ö. (2006) Hemşirelerin Kişisel Değerlerinin ve İş Doyumlarının İncelenmesi. **Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi** 22(1):119-133.

13. Kuokkanen L., Leino-Kilpi H. ve Katajisto J. (2003) Nurse Empowerment, Job-Related Satisfaction, and Organizational Commitment. **Journal of Nursing Care Quality** 18(3):184-192.

14. Liaw S.Y., Siau C., Zhou W.T. and Lau T.C. (2014) Interprofessional Simulation-Based Education Program: A Promising Approach For Changing Stereotypes and Improving Attitudes Toward Nurse–Physician Collaboration. **Applied Nursing Research** 27(4): 258-260.

15. Lu H., While A.E. and Barriball K.L. (2005) Job Satisfaction Among Nurses: A Literature Review. **International Journal of Nursing Studies** 42:211-227.

16. Lucas M. D. (1991) Management Style and Staff Nurse Job Satisfaction. **Journal of Professional Nursing** 7(2):119-125.

17. McCloskey J.C. and McChain B. (1988) Variables Related to Nurse Performance **Journal of Nursing Scholarship** 20(4):203-207.

18. Morrison R.S., Jones L. and Fuller B. (1997) The Relationship Between Leadership Style and Empowerment on Job Satisfaction of Nurses. **Journal of Nursing Administration** 27(5):27-34.

19. Ramoo V., Abdullah K. L. and Piaw C.Y. (2013) The Relationship Between Job Satisfaction and Intention To Leave Current Employment Among Registered Nurses in A Teaching Hospital. **Journal of Clinical Nursing** 22(21-22):3141-3152.

20. Smith D. (2001) A Content Analysis of Staff Nurse Descriptions of Job Satisfaction and Dissatisfaction. **Journal of Advanced Nursing** 29(6):1332-1341.

21. Spector P. E. (1997) **Job Satisfaction Application Assessment Causes and Consequences**. Sage Publications.

22. Tzeng H. M. (2002) The Influence of Nurses' Working Motivation and Job Satisfaction on Intention To Quit: An Empirical Investigation In Taiwan. **International Journal of Nursing Studies** 39(8):867-878.

23. Yavaş U., Karatepe O. M. ve Babakus E. (2014) Exploring the Role of Organizational and Personal Resources in Explaining Nurse Performance in Public Hospitals in the Turkish Republic of Northern Cyprus. **Journal of Health Management** 16(1):1-12.

24. Yürümezoğlu H. A. (2007) Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin İş Doyumları ve Hastaların Hemşirelik Hizmetlerinden Memnuniyeti. **Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi**, İzmir.