

## ARAŞTIRMA

### HEMŞİRELERDE ÖFKE DÜZEYİNİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ\*

Meryem BARAN\*\*

Ayşe OKANLI\*\*\*

Alınış Tarihi: 05.06.2013

Kabul Tarihi: 03.02.2015

#### ÖZET

**Amaç:** Araştırma hemşirelerde öfke düzeyinin iş doyumuna etkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak planlanmıştır.

**Yöntem:** Araştırma Ocak 2009 - Mart 2009 tarihleri arasında, Erzincan Devlet Hastanesinde çalışmakta olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 145 hemşire ile yapılmıştır. Veriler soru formu, Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarz Ölçeği ve Minnesota Doyum Ölçeği ile toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik dağılımlar, ortalamalar, t testi, Mann-Whitney U testi, Kruskal Wallis varyans analizi ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

**Bulgular:** Araştırmaya katılan hemşirelerin sürekli öfke puan ortalaması  $19.48 \pm 4.27$ , öfke kontrol puan ortalaması  $23.30 \pm 3.97$ , öfke dışı puan ortalaması  $14.08 \pm 2.86$ , öfke içe puan ortalaması  $15.12 \pm 3.15$  ve Minnesota Doyum Ölçeği puan ortalaması  $64.74 \pm 10.96$  olarak bulunmuştur. Ölçekler arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda sürekli öfke-öfke ifade tarzı ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki saptanmıştır ( $p < 0.001$ ). Öfkeyi doğru bir şekilde ifade edebilmenin iş doyumunu arttırdığı belirlenmiştir.

**Sonuç:** Hemşirelerin sürekli öfke ve öfke ifade tarzlarının iş doyumunu üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda hemşirelere düzenli aralıklarla öfke kontrolü eğitimi yapılması önerilebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hemşire; iş doyumunu; öfke

#### ABSTRACT

##### **The Effect of the level of Anger in nurses to Job Satisfaction**

**Objective:** This study was prepared descriptively with the aim of determining the effect of level of anger in nurses to job satisfaction.

**Method:** Research is done on 165 nurses who are working in Erzincan State Hospital between the dates January 2009 and March 2009 in Erzincan State Hospital. In the research is studied 145 nurses who accepted to join the research instead of sample selection. The data were collected by means of question form, trait anger-anger expression scale and Minnesota satisfaction questionnaire.

**Results:** For nurses, it was found out that point of the trait anger was  $19.48 \pm 4.27$ , point of the anger control was  $23.30 \pm 3.97$ , point of the anger-out was  $14.08 \pm 2.86$ , point of the anger-in was  $15.12 \pm 3.15$  and Minnesota satisfaction questionnaire was  $64.74 \pm 10.96$ . At the result of the corelation analysis among the scales, statistically significant relation was determined between trait anger - anger expression style ( $p < 0.001$ ). It was found that expressing the anger in a right way increases the job satisfaction.

**Conclusion:** According to the result of the research, it was observed that trait anger and anger expression style of the nurses are effective on job satisfaction.

**Keywords:** Nurse; job satisfaction; anger

#### GİRİŞ

Öfke, insanın doğuştan getirdiği ve yaşamın ilk yıllarında gelişen, çocuk ya da gencin günlük hayatı içerisinde çok sık oluşan, doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere karşı verilen son derece doğal, evrensel, saldırganlık ve şiddet içermeyen, hayatı zenginleştiren, yaşamın sürdürülmesi için gerekli olan duygusal bir tepkidir (Balkaya ve Şahin 2003; Batıgün 2004;

Erkek, Özgür ve Babacan Gümüş 2006; Eşiyok, Yasak ve Korkusuz 2007; Modrcin-McCarthy, Pullen, Flannery Barnes and Alpert 1998; Özmen 2006; Soykan 2003; Strayer and Roberts 2004; Tambağ ve Öz 2005; Albayrak ve Kutlu 2009).

Uygun bir şekilde ifade edildiğinde son derece sağlıklı ve doğal bir duygu olan öfke, kontrolden çıkıp yıkıcı hale dönüştüğünde okul- iş hayatında, kişisel ilişkilerde ve genel yaşam

\* 2009 yılında tez çalışması olarak yapılmıştır. IV.Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi (Uluslararası Katılımlı) 24-26 Haziran 2010' da poster bildiri olarak sunulmuştur.

\*\* Erzincan Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu (Arş. Gör.) e-posta: meryemfirat@hotmail.com

\*\*\* Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Psikiyatri Hemşireliği (Doç. Dr.)

kalitesinde önemli sorunlara yol açmaktadır. Öfkenin uygun ifade edilmemesi bireyin enerjisini tüketmekte ve bireyin davranışlarını kontrol etmesini güçleştirmektedir (Burger 2006; Soykan 2003).

İşyeri stresinin en yoğun olarak yaşandığı hastaneler, özellikle ekonomik yönden zayıf ve düşük statüde çalışanlar için engellenme, kısıtlamalarla doludur ve bu engellenme sonrasında en sık karşılaşılan duygu öfkedir (Keskin, Gümüş ve Engin 2011). Hemşirelik mesleği de, öfke duygusunun sık hissedildiği mesleklerden biridir. Hemşireler zaman zaman kendilerini yeterince ifade edememeleri nedeniyle öfke yaşamaktadırlar. Bununla birlikte çalışma koşulları, ücret yetersizliği, yönetim ve diğer meslektaşlardan yeterli destek alamama, hasta sayısının fazla olması, şiddet durumlarıyla karşılaşma, istenilen bakımın verilememesi ve ekip içi çatışmalar hemşirelerin öfkelenmelerine neden olan diğer önemli etkenlerdir (Aiken, Clarke, Douglas, Sloane, Sochalski, Jeffrey 2002; Fitness 2000).

Hemşireler, öfkelenmelerinde, öfkelenme nedenlerinin farkına varıp sorunlarını etkin bir şekilde çözümlenmek ve ilgili kişilerle konuşmak yerine; genellikle sessiz kalarak, bastırma, inkâr ya da yansıtma yollarını tercih etmektedirler (Thomas 2004). Bununla birlikte, bazı durumlarda açıkça öfke patlamaları yaşamakta veya sıklıkla öfkelerini dolaylı bir şekilde edilgen saldırgan davranışlarla ifade etme davranışı gösterebilmektedirler (Thomas 2004; Smith, Droppelman and Thomas 1996). Aynı zamanda hemşirelerin, öfkeyi yanlış ifade etmelerinden dolayı verdikleri bakım hizmetlerinin olumsuz bir şekilde etkilendiği bildirilmiştir (Smith, Droppelman and Thomas 1996).

İş doyumunun en az yaşandığı mesleklerden biri olan hemşirelik mesleği (Durmuş ve Günay 2007; Piyal, Çelen, Şahin ve Piyal 2000) alanında yapılan çalışmalarda, hemşirelerin işlerini yaparken sergiledikleri kararlı tutumları, bağımsız olarak işlerini yapabilmeleri ve kişilerarası ilişkilerdeki başarının, onlara en fazla doyum sağlayan faktörler olduğu görülmektedir (Fitness 2000; Thomas 2004).

Hemşirelerin en fazla doyumsuzluk yaşamalarına neden olan faktörler ise, çalışma koşulları, ücret, ekip içinde kendini yeterince gösterememe şeklindedir. Bununla birlikte, ev yaşamında kadın ve anne rolünün getirdiği sorumlulukları üstlenen hemşirelerin, kendilerini

yorgun ve çalışmaktan bunalmış hissedebilmesi ve bakım vermekte zorlanabilmesinin de, iş doyumunu önemli bir oranda etkilediği düşünülmektedir (Aiken, Clarke, Douglas, Sloane, Sochalski, Jeffrey 2002; Arcak ve Kasımoğlu 2006; Özcan 1996).

Aiken, Clarke, Douglas, Sloane, Sochalski ve Jeffrey (2002) yaptıkları bir çalışmada hemşirelerin öfke düzeyleri yüksek bulunmuştur. Thomas (2004) ise öfke ile tükenmişlik arasında doğrudan bir ilişki olduğunu, pek çok hemşirenin öfke duygusunu yönetemediği için tükendiğini saptamıştır. Rosenstein ve O'Daniel (2005), yaptıkları bir çalışmada, hemşirelerin öfkelenmelerinde konsantrasyon ve iletişim güçlükleriyle birlikte, ekip içi iş birliği sorunları yaşadıklarını, hasta hakkında bilgi alışverişiyle ilgili aksaklıklar olduğunu, bir diğer ifade ile iş yerlerindeki ilişkilerinin olumsuz etkilendiğini saptamışlardır. Çalışmada, bu sonuçlarla birlikte tıbbi hataların arttığı, güvenli ve kaliteli bakımın olumsuz etkilendiği, hasta memnuniyetinin azaldığı ve hasta ölümlerinin de arttığı belirlenmiştir (Rosenstein and O'Daniel 2005). Öfke duygusunun hemşirelerin iş doyumunda azalmaya neden olduğu düşünülmektedir.

Tüm bu olumsuzluklar göz önünde bulundurulduğunda hemşirelerdeki öfkenin nedenlerinin ve sonuçlarının hemşirelerin hem kişisel hayatlarına hem de iş doyumlarına etkilerinin incelenmesinin önemli olduğu düşünülmektedir.

## **GEREÇ VE YÖNTEM**

**Araştırmanın Amacı ve Türü:** Bu araştırma hemşirelerin öfke düzeyinin iş doyumuna etkisini belirlemek amacıyla tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılmıştır. Veriler Ocak 2009-Mart 2009 tarihleri arasında Erzincan Devlet Hastanesinde toplanmıştır.

**Araştırma Evreni ve Örneklemi:** Araştırmanın evrenini Erzincan Devlet Hastanesinde çalışmakta olan 165 hemşire oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem seçimine gidilmemiştir. Araştırma, çalışmayı kabul eden 145 hemşire (Katılım oranı %87.8) ile yapılmıştır.

**Veri Toplama Araçları:** Araştırmada veri toplama aracı olarak; soru formu, hemşirelerin öfke düzeylerini ölçmek için "Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarz Ölçeği" ve iş doyumlarının belirlenebilmesi için "Minnesota Doyum Ölçeği" (kısa form) kullanılmıştır.

Soru Formu: Hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini ve mesleki durumu ile

ilgili bilgilerini içeren soru formu araştırmacı tarafından ilgili literatür taranarak toplam 22 sorudan oluşturulmuştur (Çam, Akgün, Gümüş, Bilge ve Keskin 2005; Arcak ve Kasımoğlu 2006; Durmuş, Öztürk ve Kurşun 2000; Gölbaşı, Kelleci ve Doğan 2008).

**Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzı Ölçeği:** Durumluk Sürekli Öfke ifadesi Ölçeği öğrencilerin öfke ifade tarzlarını belirlemek amacıyla Spielberger, Jacobs, Dussel and Crane (1983) tarafından geliştirilmiş olup ergen ve yetişkinlere uygulanabilmekte; zaman kısıtlaması bulunmamaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlanması Özer (1994) tarafından yapılmış olup cronbach alfa değerleri "öfke kontrolü" boyutu için .84; "öfke dışı vurumu" boyutu için .78 ve "öfke içe vurumu" boyutu için .62 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Puanlaması: Ölçek toplam 34 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki her madde düzdür. Maddeler öfkenin yokluğundan değil, varlığından hareketle ölçüm yaparlar. Tepkilerin verilmesinde kullanılan ölçek aralıklarında puanlama şekli: "Hemen hiçbir zaman" (1); "Bazen" (2); "Çoğu zaman"(3) ve "Hemen her zaman"(4) puandır. Ölçekte toplam puan, her bir maddede elde edilen ölçek aralığı puanlarının toplanmasıyla elde edilir. Ölçeğin ilk 10 sorusu Sürekli öfke düzeyini ölçen maddeleri içermektedir. Geriye kalan 24 madde öfke ifade tarzı ile ilgilidir. Bu maddelerden 8'i öfkeyi dışı vurma, 8'i öfkeyi içe atma ve 8'i de öfkeyi kontrol etme ile ilgilidir (Özer 1994; Albayrak ve Kutlu 2009). Bu çalışmada sürekli öfke-öfke ifade tarz ölçeğinin cronbach alfa katsayıları sırasıyla sürekli öfke 0.76, öfke içe 0.73, öfke dışı 0.74 ve öfke kontrol 0.80 olarak bulunmuştur.

**Minnessota Doyum Ölçeği (MDÖ):** Dawis ve arkadaşları tarafından iş doyum düzeyini belirlemek amacıyla 1967 yılında geliştirilmiştir. 1985 yılında Baycan tarafından ülkemize uyarlanarak sağlık konumunu da içeren 4 alanda test edilmiştir (Tözün, Çulhacı, Ünsal 2008). Minnesota doyum ölçeği içsel ve dışsal doyum faktörlerini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşur ve her bir madde likert tipi puanlama ile düzenlenmiş olup 1'den 5'e kadar değişen değerler alır. Bireyin yanıtlarına göre her bir soru için verilmiş olan ağırlıklı puan toplanarak ham puan elde edilir. Persantil değerinin 75'in üzerinde olması yüksek iş doyumunu, 25'in altında olması düşük iş doyumunu göstermektedir. 26 ile 74 arasındaki persantil puanlarıysa normal iş doyumunu ifade etmektedir (Kahraman, Engin, Dülgerler ve

Öztürk 2011). Bu çalışmada minnesota doyum ölçeğinin cronbach alfa katsayısı 0.86 olarak belirlenmiştir.

**Verilerin Değerlendirilmesi:** Verilerin değerlendirilmesi SPSS 11.5 paket programı ile yapılmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde yüzdelik dağılımlar, ortalamalar, t testi, Mann-Whitney U testi, Kruskal Wallis varyans analizi ve Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

**Araştırmanın Etik Boyutu:** Araştırmanın yapılabilmesi için Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Etik kurulundan ve gerekli kurumlardan yasal izinler alınmıştır. Araştırma ile ilgili gerekli açıklamalar yapılarak, sözlü ve yazılı izinleri alındıktan sonra, veri toplama araçları araştırmacı tarafından yüz yüze hemşirelere uygulanmıştır.

**Araştırmanın Sınırlılığı:** Bu çalışma Erzincan Devlet Hastanesinde çalışan hemşirelerle sınırlıdır.

#### **BULGULAR VE TARTIŞMA**

Elde edilen verilere göre hemşirelerin %93.1'inin kadın, %80.7'sinin evli ve %86.6'sinin çocuğu olduğu görülmüştür. Hemşirelerin %57.2'sinin gelir düzeyinin giderlerinden daha düşük olduğu anlaşılmıştır. Yaş ortalaması 31.55±4.89 olan hemşirelerin %82.1'inin eşi ve çocukları ile yaşadığı ve %45.5'inin ön lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Diğer yandan hemşirelerin %80'inin servis hemşiresi olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %54.2'sinin kendisini mesleğe uygun bulduğu ve %33.1'inin meslekten ayrılmayı düşündüğü anlaşılmıştır. Meslekten ayrılmayı düşünen hemşirelerin %62.2'si ayrılma nedeni olarak, çalışma şartlarının yoğunluğunu göstermişlerdir. Çalışmaya katılan hemşirelere "İş yerinde sizi öfkeli durumlarda nelerdir?" diye sorulduğunda %42.1'i hasta ve refakatçilerin tavır ve davranışları, %41.4'ü çalışma arkadaşları ve yönetimin tutumu cevabını vermişlerdir.

Tablo 1'de çalışmadan elde edilen verilere göre hemşirelerin sürekli öfke puan ortalamaları 19.48±4.27, öfke kontrolü puan ortalamaları 23.30±3.97, öfke dışı puan ortalamaları 14.08±2.86, öfke içe puan ortalamaları 15.12±3.15 olarak bulunmuştur. Bu çalışma sonuçları literatürdeki öfke ve öfke düzeyi ile ilgili yapılan çalışma sonuçları ile uyumludur (Durmuş, Öztürk ve Kurşun 2000; Doğan, Güler ve Kelleci 2001). Hemşirelerin Minnesota doyum ölçeği puan ortalaması 64.74±10.96 olarak bulunmuştur (Tablo 1). Minnesota doyum ölçeğinden alınabilecek en yüksek puan 100'dür.

**Tablo 1.** Hemşirelerin Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarz Ölçeği İle Minnesota Doyum Ölçeği Puan Ortalamasının Dağılımı (s=145)

Ölçekler	Ölçekten elde edilebilecek min-max puanlar	Çalışmada elde edilen min-max puanlar	Ort.	SD
Sürekli Öfke	10-40	12-31	19.48	4.27
Öfke Kontrol	8-32	14-32	23.30	3.97
Öfke Dışa	8-32	8-23	14.08	2.86
Öfke İçe	8-32	8-23	15.12	3.15
İş Doyumu	20-100	30-90	64.74	10.96

Bireyin yanıtlarına göre değerinin 75'in üzerinde olması yüksek iş doyumunu, 25'in altında olması düşük iş doyumunu göstermektedir. Ölçekten alınabilecek puanların 26 ile 74 arasında olması ise normal iş doyumunu ifade etmektedir.

Hemşirelerde iş doyumunu inceleyen araştırmaların hemen hemen tamamında iş doyumunu ortalaması düşük ya da orta seviyede bulunmuştur (Kahraman, Engin, Dülgerler ve Öztürk 2011; Gölbaşı, Kelleci ve Doğan 2008). Bunun nedeni olarak hemşirelik mesleğinin çalışma şartlarının ağır olması, meslekte terfi olanaklarının olmaması, vardiya sistemiyle çalışma gibi nedenler sayılabilir (Çam, Akgün, Gümüş, Bilge ve Keskin 2005; Karagözoğlu ve Bingöl 2008). Hemşirelerde iş doyumunu araştıran Çam, Akgün, Gümüş, Bilge ve Keskin (2005) 68.00, Engin ve Çam (2006) 47.96 olarak bulmuştur. Bu çalışma sonuçları literatürde bulunan çalışma sonuçları ile uyumludur.

Tablo 2'de hemşirelerin bazı değişkenlerle sürekli öfke, öfke kontrol, öfke içe, öfke dışa ve iş doyumunu puanları arasında bağlantı olup olmadığı incelenmiştir. Tablo 2'de cinsiyetin iş doyumuna etkisi incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturduğu yani erkeklerde iş doyumunun daha iyi olduğu belirlenmiştir ( $p < 0.05$ , Tablo 2). Hemşirelerde iş doyumunu araştıran, Karagözoğlu ve Bingöl (2008) erkeklerde  $49.42 \pm 12.74$ , kadınlarda  $47.82 \pm 11.60$  olarak bulmuşlardır. Piyal, Çelen, Şahin ve Piyal'in (2000) Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinin tüm çalışanları üzerinde yaptıkları bir çalışmada iş doyumunu puanı erkeklerde daha yüksek bulunmuştur.

Tözün, Çulhacı ve Ünsal'ın (2008) hekimler üzerinde yaptıkları bir çalışmada iş doyumunu puanlarını erkeklerde  $73.80 \pm 14.00$  ve kadınlarda  $70.80 \pm 11.80$  olarak bulmuşlardır.

Ayrıca Aslan (1997), Hayran ve Aksayan (1991) yaptıkları çalışmalarda iş doyumunu

puanlarının erkeklerde daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Konu ile ilgili yapılan araştırmalarda ve bu çalışmada erkeklerde iş doyumunu puanı daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuç, kadınların edilgen davranışları, toplumun mesleğe bakış açısı, rol karmaşası, eş ve annelik rollerinin öncelikli olması sebebiyle, çalışma hayatını ikinci planda görebilmesi ve buna bağlı olarak da, çalışma hayatındaki iş doyumunun düşük olabileceğini düşündürmektedir.

Hemşirelerde gelir düzeyinin öfke dışa puan ortalamasına etkisi incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturduğu belirlenmiştir. Yine aynı şekilde hemşirelerin kendisini mesleğe uygun bulma durumunun, sürekli öfkeye, öfke içe ve öfke dışa olan etkileri incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $p < 0.05$ -Tablo 2).

Engin ve Çam (2006) yaptıkları çalışmada, gelir düzeyi fazla olan hemşirelerin öfke dışa puan ortalamasının daha yüksek olduğunu belirlemiştir.

Yine aynı çalışmada kendisine mesleğin uygun olduğunu düşünen hemşirelerde sürekli öfke puan ortalaması, öfke dışa puan ortalaması ve öfke içe puan ortalaması diğer grupların puan ortalamalarından daha düşük bulunmuştur. Çalışma sonuçları ile Engin ve Çam (2006)'ın çalışmasının sonuçları benzerlik göstermektedir.

Tablo 2'de kendisini mesleğe uygun bulma durumunun iş doyumuna olan etkisi incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Kahraman, Engin, Dülgerler ve Öztürk (2011) yaptıkları çalışmada mesleğe kendisini uygun bulan hemşirelerin iş doyumunu puanını ileri düzeyde anlamlı bulmuşlardır. Konu ile ilgili olarak yapılan çalışma sonucu ile bu çalışmanın sonucu benzerlik göstermektedir.

**Tablo 2.** Hemşirelerin Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarz Ölçeği ve Minnesota Doyum Ölçeğinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Tanıtıcı Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Sürekli Öfke	Öfke Kontrol	Öfke Dışa	Öfke İçe	İş Doyumu
Test	X±SD	X±SD	X±SD	X±SD	X±SD
p değeri					
<b>Cinsiyet</b>					
Kadın	19.47±4.15	23.27±3.96	14.07±2.87	15.08±3.09	64.23±10.79
Erkek	19.60±5.94	23.70±4.24	14.30±2.90	15.60±4.03	71.60±11.51
Test ve p	MWU:630.50 p> 0.05	MWU:615.00 p> 0.05	MWU:650.50 p>0.05	MWU:633.50 p> 0.05	MWU:410.00 p< <b>0.05</b>
<b>Gelir Düzeyi</b>					
Geliri az	18.80±4.04	23.82±3.91	13.81±2.87	15.19±3.03	65.82±10.50
Geliri dengeli	20.34±4.50	22.55±3.96	14.19±2.90	14.87±3.22	62.47±11.69
Geliri fazla	20.78±4.14	22.89±4.22	16.00±1.87	15.89±3.95	68.11±9.22
Test ve p	KW= 4.887 p> 0.05	KW= 3.556 p> 0.05	KW=6.503 p< <b>0.05</b>	KW= .428 p> 0.05	KW= 3.477 p>0.05
<b>Mesleği uygun bulma</b>					
Uygun	18.82±3.81	23.80±3.96	13.57±2.70	14.29±2.97	68.92±10.08
Biraz uygun	19.50±4.44	23.15±3.92	14.27±2.85	15.54±2.91	62.52±9.16
Uygun değil	22.41±4.70	21.47±3.79	15.82±3.04	17.53±3.30	52.82±9.40
Test ve p	KW= 7.538 p< <b>0.05</b>	KW= 4.197 p> 0.05	KW= 6.777 p< <b>0.05</b>	KW=13.822 p< <b>0.05</b>	KW= 31.128 p< <b>0.001</b>
<b>Birime gelme şekli</b>					
İsteyerek	19.62±4.40	23.15±4.22	14.06±2.93	14.96±3.03	66.01±1.08
İstemeyerek	19.15±3.96	23.66±3.26	14.15±2.73	15.51±3.43	61.51±1.57
Test ve p	t= 0.594 p> 0.05	t= -0.688 p> 0.05	t= -0.167 p>0.05	t= -0.947 p> 0.05	t= 2.255 p< <b>0.05</b>
<b>Birimden memnuniyet</b>					
Memnun	19.45±4.65	23.11±3.92	13.95±2.88	14.59±3.17	68.94±11.02
Memnun değil	19.44±3.26	22.56±4.24	14.69±3.21	16.31±3.19	61.00±9.31
Kısmen memnun	19.52±4.15	23.66±3.97	14.06±2.78	15.34±3.05	61.52±9.94
Test ve p	KW= 0.096 p> 0.05	KW= 1.177 p> 0.05	KW= 1.202 p>0.05	KW= 4.830 p> 0.05	KW= 19.391 p< <b>0.001</b>

MWU: Mann Whitney U testi, KW: Kruskal Wallis testi, t: t testi, p: önemlilik, x: puan ortalaması, SD: standart sapma

Tablo 2’de hemşirelerin çalıştıkları birime geliş şeklinin iş doyumuna olan etkisi incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir. Çalıştığı birime isteyerek gelen hemşirelerin iş doyumlarının daha yüksek olduğu görülmüştür (p<0.05, Tablo 2). Aynı şekilde çalışılan birimden memnun olma durumunun iş doyumuna olan etkisi incelenmiş ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bir fark oluşturduğu belirlenmiştir (p<0.001). Hemşirelerde iş doyumunu ve etkileyen faktörleri inceleyen Kahraman, Engin,

Dülgerler ve Öztürk (2011) işlerinden memnun olma durumlarının iş doyumunu etkilediğini bulmuşlardır. Çalışma sonuçları ile Kahraman, Engin, Dülgerler ve Öztürk (2011)’ün çalışmasının sonuçları benzerlik göstermektedir. Diğer yandan Durmuş ve Günay (2007) tarafından yapılan çalışmada ise işini seven bireylerin yani bulunduğu yerden memnun olan kişilerin iş doyum puanları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Çalışma sonuçları paralellik göstermektedir.

**Tablo 3.** Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarz Ölçeği Puan Ortalamaları ile Minnesota Doyum Ölçeği Puan Ortalaması Arasındaki İlişki

Ölçekler	Sürekli Öfke	Öfke Kontrol	Öfke Dışa	Öfke İçe
İş Doyumu	r= -0.336	r= 0.148	r= -0.173	r= -0.265
	p<0.001	p>0.05	p<0.05	p<0.001

r= pearson korelasyon analizi

p= önemlilik

Tablo 3’de sürekli öfke-öfke ifade tarzı puan ortalamaları ile Minnesota doyum ölçeği puan ortalaması arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda öfke kontrolü alt boyutu ile iş doyumunu arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki oluşturmadığı belirlenmiştir (  $r= 0.148$ ,  $p>0.05$  ). Tablo 3’de sürekli öfke-öfke ifade tarzı puan ortalamaları ile Minnesota doyum puan ortalaması arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda sürekli öfke, öfke dışa alt boyutu ve öfke içe alt boyutu ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. (Sürekli öfke  $r= -0.336$ ,  $p<0.001$ , öfke dışa  $r= -0.173$ ,  $p<0.05$ , öfke içe  $r= -0.265$ ,  $p<0.001$  )

Çalışmada sürekli öfke puan ortalaması ile iş doyumunu puan ortalaması arasındaki negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öfke düzeyi yüksek olan kişilerin iş doyumunun daha düşük olduğu söylenebilir.

Öfke içe ve öfke dışa puan ortalaması ile iş doyumunu puan ortalaması arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öfkesini doğru şekilde ifade edemeyen hemşirelerin iş doyumunun daha az olduğu söylenebilir. Literatür incelendiğinde öfkenin, mutluluğun ve stresin; iş doyumunu, tükenmişlik, anksiyete, depresyon, psikososyal çalışma ortamı üzerinde doğrudan ya da dolaylı olarak etkili olduğu görülmektedir (Engin ve Çam 2006; Ersoy-Kart 2009; Durmuş ve Günay 2007; Günüşen ve Üstün 2010, Melnyk, Hrabe and Szalacha 2013; Jaafarpour and Khani 2012). Bu çalışma sonuçları ile, literatürde bulunan çalışma sonuçları uyumludur.

Öfke hayatın her bölümünde var olan doğal bir duygudur. Ancak öfkenin doğru bir şekilde ifade edilmemesi her zaman olumsuz sonuçlar vermektedir. Sonuç olarak; kişilerin öfke

düzeyleri, öfkelerini içe atması ve kontrolsüz dışa vurması kişilerin iş doyumunu ve bağlantılı olarak iş hayatlarını önemli derecede etkileyen faktörlerdir.

### SONUÇ VE ÖNERİLER

Hemşirelerde öfke düzeylerinin iş doyumuna etkisini saptamak amacıyla yapılan çalışmada şu sonuçlar elde edilmiştir:

- Ölçekler arasında yapılan korelasyon analizinde sürekli öfke, öfke dışa, öfke içe puanları ile iş doyumunu puanı arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Sürekli öfke düzeyi, öfkeyi dışa vurma ve öfkeyi içe atma puanları arttıkça iş doyumunun azaldığı belirlenmiştir.

- Cinsiyetin, kişinin kendisini mesleğe uygun bulma durumunun, çalışılan birimden memnun olma durumunun ve meslekten ayrılma düşüncesinin iş doyumunu üzerinde etkili olduğu bulunmuştur.

- Gelir seviyesinin, kişinin kendisini mesleğe uygun bulma durumunun ve meslekten ayrılma düşüncesinin sürekli öfke ve öfke ifade düzeyleri üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

### Bu sonuçlar doğrultusunda;

- Hemşirelerin öfkelerini tanıyabilme, varlığını kabul etme ve öfkelerini doğru bir şekilde ifade etmelerinin sağlanabilmesi için düzenli olarak öfke, öfke ifadesi ile ilgili hizmet içi eğitimlerin uzman kişiler tarafından uygulanması,

- Hemşirelerin ruh sağlığını korumak ve sürdürebilmek amacıyla, zorlandıkları noktalarda yardım alabilecekleri ve kolayca ulaşabilecekleri psikolojik danışma ve rehberlik hizmetlerinin verilebileceği konsültasyon liyezon hizmetlerinin geliştirilmesi önerilmektedir.

### KAYNAKLAR

**Aiken L, Clarke S, Douglas M, Sloane D, Sochalski J, Jeffrey H.** Silber Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout and Job Dissatisfaction. JAMA 2002;288(16):1987-93.

**Albayrak B, Kutlu Y.** Ergenlerde Öfke İfade Tarzı Ve İlişkili Faktörler. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi 2009;2(3):57-69.

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

**Aslan H.** Kocaeli’nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu. Toplum Ve Hekim Dergisi 1997;12(82):24-9.

- Balkaya F, Şahin NH.** Çok Boyutlu Öfke Ölçeği. Türk Psikiyatri Dergisi. 2003;14(3):192-202.
- Batıgün AD.** İntihar İle İlişkili Bazı Değişkenler: Öfke/Saldırganlık, Dürtüsel Davranışlar, Problem Çözme Becerileri, Yaşamı Sürdürme Nedenleri. Kriz Dergisi 2004;12(2):49-61.
- Burger MJ.** Personality. İ Deniz Erguvan Sarıoğlu. Kişilik. İstanbul Kaknüs Yayınları. 2006.p.138-50.
- Çam O, Akgün E, Gümüş AB, Bilge A, Keskin GÜ.** Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi 2005;6(4):213-20.
- Doğan S, Güler H, Kelleci M.** Hastaların Öfkeli Davranışları Karşısında Hemşirelerin Yaklaşımları. Cumhuriyet Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2001;5(1):26-32.
- Durmuş AB, Öztürk H, Kurşun M.** Hemşirelerin Öfke Düzeyleri ve Öfke İfade Tarzlarının Belirlenmesi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi 2000;16(2-3):21-9.
- Durmuş S, Günay O.** Hemşirelerde İş Doyumu ve Anksiyete Düzeyini Etkileyen Faktörler. Erciyes Tıp Dergisi 2007;29 (2):139-46.
- Engin E, Çam O.** Correlation Between Psychiatric Nurses' Anger and Job Motivation Archives of Psychiatric Nursing 2006;20(6):268-75.
- Erkek N, Özgür G, Gümüş AB.** Hipertansiyon Tanısı Alan Hastaların Sürekli Öfke ve Öfke İfade Tarzları. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi 2006; 10 (2): 9-18.
- Ersoy-Kart M.** Relations Among Social Support, Burnout, and Experiences of Anger: an Investigation Among Emergency Nurses. Nursing Forum 2009;44(3):165-74.
- Eşiyok B, Yasak Y, Korkusuz İ.** Trafikte Öfke İfadesi: Sürücü Öfke İfadesi Envanterinin Geçerlik Ve Güvenilirliği. Türk Psikiyatri Dergisi 2007;18(3):231-43.
- Fitness J.** Anger in the workplace: An Emotion Script Approach to Anger Episodes Between Workers and Their Superiors, Co-Workers and Subordinates. Journal of Organizational Behavior 2000;21(2):147-62.
- Gölbaşı Z, Kelleci M, Doğan S.** Relationships Between Coping Strategies, Individual Characteristics and Job Satisfaction in a Sample of Hospital Nurses: Cross- Sectional Questionnaire Survey. International Journal of Nursing Studies 2008;45(12):1800-6.
- Günüşen NP, Üstün B.** Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi 2010;3(1):40-51.
- Hayran O, Aksayan S.** Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu. Toplum ve Hekim Dergisi 1991;47(1):16-7.
- Jaafarpour1 M, Khani A.** Evaluation of the Nurses' Job Satisfaction, and its Association with Their Moral Sensitivities and Well-Being. Journal of Clinical and Diagnostic Research 2012; 6(10):1761-64.
- Kahraman G, Engin E, Dülgerler Ş, Öztürk E.** Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi 2011;4(1):12-8.
- Karagözoğlu S, Bingöl N.** Sleep Quality and Job Satisfaction of Turkish Nurses. Nursing Outlook 2008; 56(6):298-307.
- Keskin G, Gümüş AB, Engin E.** Bir Grup Sağlık Çalışanında Öfke ve Mizaç Özellikleri: İlişkisel Bir İnceleme. Düşünen Adam Psikiyatri ve Nörolojik Bilimler Dergisi 2011;24(3):199-208.
- Melnyk BM, Hrabe DP, Szalacha LA.** Relationships Among Work Stress, Job Satisfaction, Mental Health, and Healthy Lifestyle Behaviors in New Graduatnurses Attending the Nurse Athlete Program: A Call to Action for Nursing Leaders. Nursing Administration Quarterly 2013;37(4):278-85.
- Modrcin-McCarthy MA, Pullen L, Flannery Barnes A, Alpert J.** Childhood Anger: So Common, yet so Misunderstood. JCAPN 1998; 11(2):69-77.
- Özcan A.** Hasta Hemşire İlişkisi ve İletişim, İzmir, Saray Medikal Yayıncılık. 1996. p.51-3.
- Özer AK.** Sürekli Öfke ve Öfke İfadesi Tarzı Ölçekleri Ön Çalışması. Türk Psikoloji Dergisi 1994;9(31):26-35.
- Özmen A.** Öfkeyle Başa Çıkma Eğitiminin ve Etkileşim Grubu Uygulamasının İçe Yönelik Öfke Üzerine Etkisi. C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi 2006;30(2):175-85.
- Piyal B, Çelen Ü, Şahin N, Piyal B.** Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası 2000;53(4):241-50.
- Rosenstein AH, O'Daniel M.** Disruptive Behavior & Clinical Outcomes: Perceptions Of Nurses And Physicians. American Journal of Nursing 2005;105(1):54-63.
- Smith M, Droppleman P, Thomas SP.** Under Assault: The Experience Of Work-Related Anger In Female Registered Nurses. Nurses Forum 1996; 31(1):22-33.
- Soykan Ç.** Öfke ve Öfke Yönetimi. Kriz Dergisi 2003;11(2):19-27.
- Spielberger CD, Jacobs G, Dussel S, Crane RS.** Assesment of Anger: The State-Trait Anger Scale. Advances in Personality Assesment 1983;2:159-88.
- Strayer J, Roberts W.** Empathy and Observed Anger and Agression in Five-Year-Olds. Social Development 2004;13(1):1-13.
- Tambağ H, Öz F.** Aileleri İle Birlikte ve Yetiştirme Yurtlarında Yaşayan Ergenlerin Öfke İfade Etme Biçimleri. Kriz Dergisi 2005;13(1):11-21.
- Thomas SP.** Transforming Nurses Stress and Anger, Steps Toward Healing. Second Edition. New York. Springer Publishing Company 2004.p.100-50.
- Tözün M, Çulhacı A, Ünsal A.** Aile Hekimliği Sisteminde Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hekimlerin İş Doyumu. TAF Prev Med Bull 2008;7(5):377-84.