

ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANESİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMU

Birgül Piyal* • Ümit Çelen** • Neriman Şahin** • Bülent Piyal***

ÖZET

Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi çalışanlarını temsil eden bir örneklem grubunda yürütülmüş ve 10 ayda tamamlanmış olan bu çalışma kesitsel bir araştırmadır. Genel iş doyum durumu, başlıca bileşenlerine ilişkin doyum ve etkileşen sosyodemografik özellikler incelenmiştir. Bulgular ışığında iş doyumunun önemine ve alarm veren duruma değinilmiş, yönetsel ve kurumsal girişimlerin ivedilikle başlatılması önerilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Sağlık Çalışanları

SUMMARY

Job Satisfaction of Health Care Workers of Ankara University Faculty of Medicine Hospital

This cross sectional study has been carried out on a sample group that represents Ankara University Faculty of Medicine's health care workers and has been accomplished in 10 months of period. General job satisfaction, main components of it and affecting sociodemographic characteristics have been investigated. In the light of the findings, the importance of job satisfaction and the emerging situation is emphasized and organisational interventions are soon recommended.

Key Words: Job Satisfaction, Health Care Workers

Sağlık işkolu, başta sağlık meslekleri olmak üzere, farklı meslek gruplarındaki çalışanların, farklı hizmet basamaklarında ve birimlerinde, toplumun bütünü için sağlık hizmeti ürettikleri, emek yoğun bir hizmet işkoludur. 'Sağlık bakımı' olarak tanımlanan bu hizmetler, koruyucu ve sağaltıcı hizmetleri ve sürdürülmesini sağlayan farklı teknik ve destek hizmetlerini kapsar. Hizmet işkolundaki sayısal ağırlığı giderek artan sağlık işkolunda, meslek seçiminde insani amaçları öne çıkmış, çoğunluğu kadınlardan oluşan ve sağlıklı ya da sağlığını yitirmiş; ama her koşulda beklentisi olan kaygılı insanlarla bire bir ilişki içinde ve onlardan etkilenerek çalışan meslek profesyonelleriyle, çeşitli teknik ve destek hizmet personeli istihdam edilir.

Dünyamızda son yirmi beş yılda yaşanan bir dizi siyasal ve ekonomik gelişme, sağlık bakımını, bu amaçla üretilen sağlık hizmetlerini ve bu hizmetleri üreten sağlık çalışanlarını derinden etkilemiştir. Bu dönemde:

- Sağlık bakımı, hızla gelişen bilimin ve teknolojinin en çarpıcı uygulama alanlarından biri olmuştur;
- Sağlığın doğası değişmiş, sağlık sorunları yapısallaşmış, geleneksel sorunlar başkalaşırken, sağlık sistemleri toplumun hemen her kesimine yaygınlaşan yeni ve farklı sağlık sorunlarıyla yüzleşmeye başlamıştır;
- Sağlık harcamaları artmış; bu harcamaların sınırlanması için alınan makro ve mikro ekonomik önlemler etkisiz kalmıştır;
- Sağlık bakımında koruyucu hizmetlerden sağaltıcı hizmetlere; birinci basamaktan ikinci basamağa yönelim hızlanmıştır;
- Sosyal refah devleti döneminde bireyin temel hakkı ve toplumsal kazanımı olarak görülen sağlık hakkı, kişinin ekonomik gücü ölçüsünde kullanılabileceği esnek bir hakka dönüşmüştür;

* PhD, A.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Eğitimi Anabilim Dalı.

** A.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Mezunu

*** PhD, ÇSGB, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Merkezi

- Toplumun sağlık bakımına özellikle gereksinim duyan gruplarının yararlandığı sağlık hizmetleri, giderek nicel ve nitel anlamda yetersizleşmiştir;
- Sağlık harcamalarında, bilime, teknolojiye ve ürünlerine yapılan sermaye yatırımlarının payı artarken, emeğe yapılan yatırımların payı azalmıştır;
- Sağlık hizmeti üretimine yeni teknolojilerin, tekniklerin, işlemlerin, aygıtların ve maddelerin katılmasıyla, sağlık işkolu çalışanlarının varolan sağlık ve güvenlik sorunlarına yenileri eklenmiştir;
- Sağlık çalışanlarının yoğunluğu, sağlık hizmeti üretimine katılan yeni teknolojiler, teknikler, aygıtlar ve işlemler konusunda yeterince eğitilmemiştir;
- Sağlık hizmetlerinde işbölümü ve uzmanlaşma derinleşirken, meslek grupları içindeki ve arasındaki yarışmada da artmıştır;
- Sağlık harcamalarının kısıtlanması için, sağlık işkolunda çalışan sayısı ve ücretleri azaltılırken; çalışma süreleri ve iş yoğunluğu artırılmıştır;
- Aynı amaçla, çalışma ilişkileri de esnekleştirilmiş, işkolunda esnek çalışma biçimleri ve alt işveren uygulamaları yaygınlaşırken, iş güvencesi yok edilmiş, işten atılma kaygısı ve işsizlik artmıştır.

Sonuç olarak, asıl görevi insan sağlığının korunup, geliştirilmesine; bu başarısızlığında da, hastalanan insanın iyileştirilmesine katkı yapmak olan sağlık çalışanları, toplumun sağlık hizmetine en fazla gereksinim, büyük yoğunluğu ile çalışma ortamının, koşullarının, ilişkilerinin sağlıksızlaştığı; etkili ve verimli hizmet üretme olanaklarının sınırlandırıldığı koşullarda karşılaşmak zorunda kalmışlar; sıklıkla da karşı karşıya getirilmişlerdir.

Bu koşullar, yalnızca sağlık işkolu çalışanlarının karşılaştıkları fiziksel, kimyasal, biyolojik, ergonomik riskleri artırmakla kalmamış; insana ve özellikle de sağlığını yitirmiş insana odaklanmış bir hizmette, işin ve mesleğin gereği olarak üstlenilen psikososyal stresi, yetersizlik ve çaresizlik duygusu ile pekiştirerek, katlanılması güç boyutlara ulaştırmıştır (1).

İş doyumsuzluğu sorunu, sağlık çalışanlarının gündemine bu koşullarda girmiş, giderek ağırlaşmış ve yaygınlaşmıştır. Bu konuda yapılan araştırma sayısının dünyada olduğu gibi, Türkiye’de de hızla artması, bu yargımızı desteklemektedir (2-12).

Bu çalışmada da, biri Üniversite, biri Sağlık Bakanlığı ve biri de Sosyal Sigortalar Kurumu hastanesi olmak üzere, üç hastanede çalışmakta olan sağlık çalışanlarının iş doyumunu etkileyen etmenleri karşılaştırmalı olarak incelemek, doyum azaltan ya da doyum-suzluğa yol açan etmenleri saptamak ve doyum artıracak ya da doyumsuzluğu azaltacak öneriler oluşturmak amacıyla gerçekleştirilmiş bir araştırmanın, üniversite hastanesi ile ilgili olan sonuçları sunulmuştur.

GENEL BİLGİLER

İş doyumunu, “işçinin işi ya da işinin farklı boyutları ile ilgili duygulanımı ya da duygulanımsal yanıtıdır”; yani, işiyle ilgili tutumdur.

Bu tutum, deneyimlerle gelişir; yani öğrenilir. Kişinin işindeki davranışlarını belirleyen de, işi ile ilgili tutumdur.

Bir başka tanıma göre de iş doyumunu, işçinin gereksinimlerini işini gerçekleştirirken ya da işini gerçekleştirmesi sayesinde karşılayabilme düzeyinin bir türevidir.

İş doyumunu ile ilgili farklı kuramlar arasında en çarpıcı olanı Herzberg’in İki Etmenli İş Doyumu Kuramıdır.

Bu kurama göre, işle ilgili olumlu tutumu destekleyen etmenler: Başarma, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerlemedir. Bunlar, özünde işin içeriği ile ilişkilidir ve işe içselleşmiştir. Bu etmenlerle ilgili olumlu tutum, iş konusunda da olumlu tutum alındığını gösterdiği için, bu etmenler güdüleyen ya da doyum sağlayan etmenler olarak tanımlanır. İşle ilgili olumsuz tutumu destekleyen etmenler ise: İşletme politikası ve yönetimi, teknik gözetim, kişiler (işçiler ve işçilerle yönetim) arası ilişkiler ve gözetim ve çalışma koşullarıdır. Bunlar özünde çalışanın iş etkinliğiyle değil, iş çevresi ya da işteki konumuyla ilgilidir ve bu nedenle “hijyen” etmenleri olarak adlandırılır.

Kurama göre, güdüleyen etmenlerin beslenmesi iş doyumunu sağlarken; hijyen etmenlerinin beslenmesi iş doyumsuzluğunun önlenmesine katkıda bulunur ancak iş doyumunu sağlamaz. Öyleyse, işte doyumlu olmanın karşıtı işte doyumsuz olmak değildir; işte doyumlu olmanın karşıtı işte doyumsuz olmamaktır.

Maslow’un insani gereksinimler sıralaması ile karşılaştırıldığında, “hijyen” etmenleri, doyurulduğunda insanı acı çekmekten kurtaran temel gereksinimleri; güdüleyen etmenler ise, aynı sıralamada en üstte yer

alan kendini gerçekleştirme gereksinimini doymaya yöneliktir. Bilindiği gibi acının azaltılması doyum sağlamayıp, yalnızca doyumsuz olmayı önlerken; işe içsel olan ve güdü sağlayan etmenler, acının azaltılmasına değil, insanın kendini gerçekleştirmesine katkıda bulunur.

İş doyumunu konusunda yapılan çok sayıda araştırmada, Herzberg'in İki Etmenli İş Doyumu Kuramı'nı destekleyen ya da yadsıyan sonuçlar elde edilmiş ve kuram, iş doyumuyla ilişkili yeni etmenlerin eklenmesiyle, zenginleşmiştir.

Farklı meslek gruplarının iş doyumları arasında önemli farklılıklar olduğu saptanmış ve bu farklılıkların, mesleğin saygınlığı, iş üzerindeki denetim, çalışma gruplarının bütünleşme düzeyi, mesleki topluluklar olmak üzere dört temel etmeden kaynaklandığı düşünülmüştür:

Bu etmenlerden en önemlisi mesleğin saygınlığıdır: Saygınlık arttığı ölçüde, iş doyumunu da artmaktadır. Çalışanın kendi işi ve diğerlerinin işi üzerindeki denetiminin artması; yani örgüt hiyerarşisindeki konumunun güçlenmesi de iş doyumunu artırmaktadır. Çalışma gruplarının bütünleşme düzeyi ise işin; çalışanları birlikte çalışmaya yönlendirme düzeyinin bir türevidir. Bütünleşme düzeyi arttıkça, iş doyumunu da artmaktadır. Mesleki topluluklar da, maden işçilerinde olduğu gibi, yalıtılmış bölgelerde, aynı işyerinde çalışan işçilerin ya da kentsel sanayi bölgelerinde, o bölgenin temel sektöründeki bir işletmede çalışan işçilerin iş dışında oluşturdukları mesleki temelli topluluklardır. Bu topluluklar işçiler için değerleri belli, özgün ve küçük bir dünya yaratırken, iş doyumuna da katkıda bulunur.

Kişilikle ilgili değişkenlerin de iş doyumunu etkileyebileceği ileri sürülmüş; ancak bu etkinin varolan duruma olumlu ya da olumsuz tepki vermekle sınırlı kaldığı anlaşılmıştır (13,14,15).

GEREÇ VE YÖNTEM

Bilgi İşlem Merkezi'nin Şubat 1999 verilerine göre, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde (AÜTF) toplam çalışan sayısı 3720'dir. Birey sayısı 10 000 ve daha az olduğunda, evreni temsil eder örneklem büyüklüğü %10 kabul edildiğinden, bu evrenden %15'lik bir örneklem alınması uygun bulunmuş ancak araştırma grubuna katılanların ismen seçileceği ve uzun süreli yurt dışı görevlendirme, raporlu olma, iş değiştirme, emeklilik gibi nedenlerle bu kişilerin tümüne ulaşılamayabileceği düşünülerek; örneklem büyüklüğünün

%16 olması (n=595) kararlaştırılmıştır. Örneklem grubunun oluşturulması için; AÜTF personel listesi numaralandırılmış ve rasgele bir sayıdan başlanarak, her altı kişiden birisi sistematik örnekleme yöntemiyle gruba katılmıştır.

Araştırmacılar, bölümlerine göre listelenen bu kişileri çalıştıkları birimlerde bularak, araştırmanın amacı ve veri toplama formunun nasıl doldurulacağı konusunda bilgilendirmişlerdir. Yardımcı hizmetler sınıfında olanların tümünün formları araştırmacılar tarafından yüz yüze görüşme tekniği ile doldurulmuş; diğerlerinin küçük bir bölümü formlarını ilk görüşmede, araştırmacıların yanında doldurarak geri vermişler; diğerleri ise, uygun bir zamanda doldurarak, önceden belirlenen bir günde, bölüm sekreterliğine ya da sorumlu hemşireliğe bırakmışlardır. İki kez aranıp bulunamayanların yerine, aynı bölümde, aynı statü ile görev yapan, aynı cinsiyetteki bir başka kişi araştırmaya katılmaya çalışılmış; ancak, aynı nitelikleri taşıyan ikinci kişilerin bulunamadığı ya da bu kişilerin araştırmaya katılmayı kabul etmedikleri birimlerde, bu amaca ulaşılamamıştır. Sonuçta, örnekleme oluşturanların %89'una (n=529) ulaşılmıştır.

Araştırmada kullanılan ve 10 bölümden oluşan İş Doyumu Ölçeği (İDÖ), Ege Üniversitesi Fen ve Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü'nün Almanca'dan Türkçe'ye uyarladığı ve geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş bir ölçektir.

Ölçeğin güvenilirliği, bu araştırmada da Cronbach Alfa katsayısı hesaplanarak irdelenmiş, Alfa katsayısı tüm maddeler için 0.93, on altı ölçek için de 0.87 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin her bölümünde, ilgili alandaki iş doyumunu ölçülmekte; alanların tümü birlikte değerlendirildiğinde de, genel iş doyumunu belirlenmektedir. Ölçeğin bölümleri ve içerdiği madde sayıları sırasıyla: Fiziksel Koşullar, 5; İşin Kendisi, 6; Çalışanların Gelişimi, 5; Ücret ve Ödüllendirme Sistemleri, 7; Ekipler, 7; Bilgilendirme ve İletişim, 6; Birimler Arası İlişkiler, 3; Çalışma Çözme, 5; Örgüt Kültürü, 10; Kuruma Bağlılık ve Güven, 6'dır.

Toplam 60 maddeden oluşan ölçekteki her madde, 'kesinlikle katılıyorum' ile 'kesinlikle katılmıyorum' (1-5 puan) arasında değişen 5 seçenektan biri seçilerek, yanıtlanmaktadır.

Formun ikinci bölümü, araştırmacılar tarafından, sosyodemografik özelliklerle ilgili veri toplanması amacıyla geliştirilmiştir.

Formların ön uygulaması, Ankara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi'nde (AÜSEF) Lisans Tamamlama Programına devam eden 30 sağlık çalışanı üzerinde yapılmıştır. Araştırma için, AÜTF Dekanlığı aracılığı ile İbn-i Sina ve Cebeci Hastaneleri Başhekimliklerinden resmi izin alınmıştır.

Planlama aşamasıyla birlikte, yaklaşık 10 ayda tamamlanan çalışma; kesitsel bir araştırmadır. Araştırmanın veri toplama, kodlama, bilgisayara yükleme, SPSS paket programı ile değerlendirme aşamalarını araştırmacılar gerçekleştirmiştir.

AÜTF'nin İbn-i Sina ve Cebeci birimlerinin geniş bir alana, dağınık bir biçimde yayılmış olması, çalışanların iş örgütlenmesi (rotasyon-vardiyalı çalışma, vb) ve iş yükü yoğunluğu, örnekleme çıkarılara ulaşılmasında ve formların geri toplanmasında güçlük yaratırken, örnekleme girenlerin bir bölümünün araştırmaya katılmaktan, bir bölümünün de, formun bazı bölümlerine içten yanıt vermekten çekinmeleri, güçlüğü daha da artırmıştır. Araştırmacıların iş yoğunluğu ve maddi kısıtlılıklar, araştırmanın yürütülmesini güçleştiren diğer konulardır.

BULGULAR

Araştırmaya katılanların % 42'si 30 yaşında ve daha genç; % 58'i kadın; % 54'ü ön lisans ve daha üst eğitim düzeyinde; % 67'si de evlidir (Tablo 1).

Mesleki dağılımda hemşireler en büyük (% 28) gruptur; onları yardımcı hizmetlerde çalışanlar (% 25) ve hekimler (% 19) izlemektedir. Katılımcıların %47'si dahili tıp bilimleri ile ilgili bir birimde çalışmakta; % 90'ının yönetsel bir görevi bulunmamakta; %93'ü ek iş yapmamakta; %17.4'ü günde 10 saat ve daha uzun süre, % 21'i ise, sıklıkla hafta sonu da çalışmaktadır (Tablo 2). Grubun % 52'sinin toplam çalışma süresi on yıldan uzundur; % 45'i de, bu süreyi AÜTF'de geçirmiştir (Tablo 3).

İDÖ puan ortalamaları yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda önemli farklılık göstermekte ve 36-40 yaş grubundan başlayarak artmaktadır (Tablo 5).

Bu ortalamalar cinsiyetlere göre de istatistiksel anlamda önemli farklılık göstermekte ve erkeklerde belirgin biçimde artmaktadır (Tablo 6).

Puan ortalamaları eğitim durumuna göre de farklılaşmıştır. İlk ve orta okul mezunlarının puan ortalamaları, en yüksek puan ortalamasına sahip olan yüksek lisans ve daha üst eğitim almış olanların puan ortalamasına yakındır. Ortalamalar, sırasıyla lise mezunla-

Tablo 1. Araştırma Grubunun Bazı Sosyo-Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	Sayı	%
Yaş		
<=25	93	17.2
26-30	130	24.8
31-35	97	18.3
36-40	82	15.5
41-45	58	11.0
>=46	66	12.5
Belirtmeyen	3	0.7
Cinsiyet		
Kadın	308	58.2
Erkek	221	41.2
Eğitim Durumu		
İlk-Orta Okul Mezunu	70	13.2
Lise Mezunu	171	32.3
Ü-Y.O.-Ön L. Mezunu	210	39.7
Y.L.-Dokt.-Uzm.-Süp. İht.-Doç-Prof	76	14.4
Belirtmeyen	2	0.4
Medeni Durum		
Evli	352	66.5
Boşanmış-Eşi Ölmüş-Ayrı Yaşıyor	29	5.5
Hiç Evlenmemiş	141	26.7
Belirtmeyen	7	1.3
Toplam	529	100

rında ve ön lisans-yüksek okul-üniversite mezunlarında, giderek azalmaktadır (Tablo 7).

İDÖ puan ortalamaları mesleğe göre de, istatistiksel anlamda önemli fark göstermiştir. Sırasıyla; teknik hizmetlerde çalışanların ve hekimlerin puanları grup ortalamasından yüksektir. Hemşirelerin puan ortalaması ise en düşüktür. Yardımcı hizmetlerde, genel idari hizmetlerde ve diğer sağlık hizmetlerinde çalışanların puan ortalamaları birbirine yakındır ve araştırma grubunun puan ortalamasından biraz yüksektir (Tablo 8).

Sıklıkla hafta sonlarında da çalışanların İDÖ puan ortalaması, araştırma grubunun ortalama puanından belirgin biçimde düşüktür. Hafta sonları çalışmayanların ya da bazen çalışanların puanları ise, birbirine ve grubun ortalama puanına yakındır (Tablo 9).

İDÖ puan ortalamaları toplam hizmet süresine göre de farklılaşmış, hizmet süresi 0-2 yıl olanlar dışında, hizmet süresiyle birlikte artmış ve hizmet süresi 11-15 yıl olanlarda grubun puan ortalamasını aşarak, 21 yıl ve daha çok hizmeti olanlarda en yüksek değere ulaşmıştır (Tablo 10).

Tablo 2. Araştırma Grubunun Bazı Sosyo-Kültürel Özellikleri

Sosyo-Kültürel Özellik	Sayı	%
Meslek		
Hekim	100	18.9
Hemşire	148	28.0
Diğer Sağlık Hizmetleri	71	13.4
Yardımcı Hizmetler	134	25.3
Genel İdari Hizmetler	54	10.2
Teknik Hizmetler	22	4.2
Çalışılan Birim		
Cerrahi Tıp Bilimleri	154	29.1
Dahili Tıp Bilimleri	248	47.0
Temel Tıp Bilimleri	42	7.9
Hizmet Sunum Birimleri	85	16.0
Yönetmel Görev		
Yönetmel Görevi Olan	54	10.2
Yönetmel Görevi Olmayan	475	89.8
Ortalama Günlük Çalışma Süresi		
<= 7 sa	21	4.0
8-9 sa	412	78.0
>=10 sa	92	17.4
Belirtmeyen	4	0.6
Hafta Sonu Çalışma Durumu		
Hayır	260	49.1
Evet, bazen	155	29.3
Evet, sık sık	110	20.3
Belirtmeyen	4	0.8
Ek İş Yapma Durumu		
Ek İş Yapan	33	6.2
Ek İş Yapmayan	491	92.9
Belirtmeyen	5	0.9
Toplam	529	100

Tablo 3. Araştırma Grubunun Toplam Hizmet Süresine ve AÜTF'ndeki Hizmet Süresine Göre Dağılımı

Hizmet Süresi	Sayı	%
Toplam Hizmet Süresi		
0-2 yıl	59	11.2
3-5 yıl	78	14.7
6-10 yıl	113	21.4
11-15 yıl	95	18.0
16-20 yıl	78	14.7
>=21 yıl	97	18.3
Belirtmeyen	9	1.7
AÜTF'ndeki Hizmet Süresi		
0-2 yıl	80	15.1
3-5 yıl	93	17.6
6-10 yıl	111	21.0
11-15 yıl	88	16.6
16-20 yıl	70	13.2
>=21 yıl	79	15.0
Belirtmeyen	8	1.5
Toplam	529	100

Tablo 4. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması

Değişken	Varyans Analizi F değeri	Karar
Yaş	15.826	.000*
Cinsiyet **	t= -5.033	.000*
Eğitim Durumu	20.321	.000*
Medeni Durum	1.237	.291
Meslek	6.473	.000*
Çalışılan Birim	2.478	.061
Yönetmel Görev **	t= 1.314	.189
Orta. Günlük Çalışma Süresi	2.698	.068
Hafta Sonu Çalışma Durumu	9.727	.000*
Toplam Hizmet Süresi	9.923	.000*
AÜTF' deki Hizmet Süresi	7.733	.000*

* İstatistiksel olarak anlamlı farklılık var.

** t testi uygulanmıştır.

Tablo 5. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı*

Yaş Grupları	Ortalama	Std. S.
<=25	167.52	28.56
26-30	162.11	30.31
31-35	166.93	27.58
36-40	176.78	25.49
41-45	182.91	25.81
>=46	195.18	26.16
Genel	172.69	29.70

F= 15.826 p< 0.000

* Yaşını belirtmeyen 4 kişi değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 6. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Puan Ortalamalarının Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Cinsiyet	Ortalama	Std. S.
Kadın	167.36	28.00
Erkek	180.22	30.29

t= -5.033 p< 0.000

Puan ortalamaları AÜTF'deki hizmet süresine göre de farklılaşmıştır. AÜTF'de de, hizmet süresi 0-2 yıl olanlar dışında, ortalama puanlar hizmet süresiyle birlikte artmış, hizmet süresi 16-20 yıl olanlarda grubun puan ortalamasını aşmış ve hizmet süresi 21 yıl ve daha çok olanlarda en yüksek değere ulaşmıştır (Tablo 11).

Tablo 12'de, İDÖ'nin alt ölçekleri ve her alt ölçeğin puan aralığı (en az ve en çok puanlar), tepe değeri (mode), ortancası (median), aritmetik ortalaması

Tablo 7. Araştırma Grubunun İş Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının Eğitim Durumuna Göre Dağılımı*

Eğitim Durumu	Ortalama	Std. S.
İlk-Orta Okul Mezunu	187.49	25.15
Lise Mezunu	170.17	29.06
Ön Lis.-Yüksek Okul-Üniversite Mezunu	164.28	27.89
Yük.Lis.-Doktora-Uzm.-Süplh.-Doç.-Prof.	187.64	29.28
Genel Ortalama	172.64	29.65

$F = 20.321$ $p < 0.000$

* Eğitim durumunu belirtmeyen 2 kişi değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 8. Araştırma Grubunun İş Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının Mesleklere Göre Dağılımı

Meslek	Ortalama	Std. S.
Hekim	181.30	29.37
Hemşire	162.13	28.00
Diğer Sağlık Hizmetleri	174.54	29.64
Yardımcı Hizmetleri	175.03	29.69
Genel İdari Hizmetler	174.04	27.00
Teknik Hizmetler	182.32	29.90
Genel Ortalama	172.74	29.64

$F = 6.473$ $p < 0.000$

Tablo 9. Araştırma Grubunun İş Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının Hafta Sonu Çalışma Durumuna Göre Dağılımı*

Hafta Sonu Çal. Dur.	Ortalama	Std. Sap.
Hayır	175.82	28.92
Evet, bazen	175.19	30.08
Evet, sık sık	161.78	28.65
Genel	172.69	29.69

$F = 9.727$ $p < 0.000$

* Hafta sonu çalışma durumunu belirtmeyen 4 kişi değerlendirme dışı bırakılmıştır.

(mean) ve standart sapması standardize edilerek sunulmuştur. Standardizasyon için, her bölümden alınan puandan o bölümdeki soru sayısı çıkartılmış, elde edilen değer, bölümden alınabilecek en çok puana bölünüp, yüzde çarpılmıştır .

Standart puanlara göre, genel iş doymu puan ortalaması ($x=47.0$), ölçekten alınabilecek en çok puanın yarısından azdır. Alt ölçek puan ortalamaları en çok olanlar sırasıyla: kuruma bağlılık ve güven ($x=62.3$), ekip çalışması ($x=58.6$), fiziksel koşullar

Tablo 10. Araştırma Grubunun İş Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının Toplam Hizmet Süresine Göre Dağılımı*

Toplam Hizmet Süresi	Ortalama	Std. Sap.
0 - 2 yıl	172.53	28.36
3 - 5 yıl	163.96	28.54
6 - 10 yıl	164.68	29.31
11 - 15 yıl	173.07	30.52
16 - 20 yıl	173.31	27.12
>= 21 yıl	189.22	25.33
Genel Ortalama	172.87	29.48

$F = 9.923$ $p < 0.000$

* Toplam hizmet süresini belirtmeyen 9 kişi değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Tablo 11. Araştırma Grubunun İş Doymu Ölçeği Puan Ortalamalarının AÜTF' deki Hizmet Süresine Göre Dağılımı*

AÜTF Hizmet Süresi	Ortalama	Std. Sap.
0 - 2 yıl	170.61	28.00
3 - 5 yıl	166.81	29.14
6 - 10 yıl	167.27	30.89
11 - 15 yıl	170.95	30.64
16 - 20 yıl	174.50	25.08
>= 21 yıl	190.24	25.72
Genel Ortalama	172.78	29.53

$F = 7.733$ $p < 0.000$

* AÜTF' deki hizmet süresini belirtmeyen 8 kişi değerlendirme dışı bırakılmıştır.

($x=51.5$) ve işin kendisidir ($x=49.5$). Puan ortalamaları en az olan alt ölçekler ise sırasıyla: ücret ve ödül sistemleri ($x=31.5$), birimler arası ilişkiler ($x=37.7$), çalışanların gelişmesi ($x=41.1$). ve çatışma çözümlemeler ($x=43.6$). Bilgilendirme ve iletişim alt ölçeği ile örgüt kültürü alt ölçeğinin puan ortalamaları ise genel puan ortalamasına yakındır. Yapılan t testinde, alt ölçeklerin puan ortalamaları arasındaki farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($p < 0.01$).

Alt ölçekler arası korelasyonlara bakıldığında (Tablo 13), tüm alt ölçeklerin birbirleriyle ve genel iş doymu puanı ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğu görülmüştür. Genel iş doymu puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler sırasıyla, örgüt kültürü ($r=0.779$), kuruma bağlılık ($r=0.762$) ve işin kendisi ($r=0.739$); en güçsüz ilişkiye sahip olanlar ise sırasıyla; birimler arası ilişkiler ($r=0.544$), fiziksel koşullar ($r=0.639$) ve çatışma çözümlemeler ($r=0.649$).

Tablo 12. Araştırma Grubunun İş Doyumu Ölçeği Standart Puanları (n=529)

İş Doyumu Ölçeği	Puan Aralığı	Tepe Değeri	Ortanca	Aritmetik Ortalama	Std. Sapma
Fiziksel Koşullar	0-100	60.0	50.0	51.5	20.6
İşin Kendisi	0-100	58.3	50.0	49.5	18.7
Çalışanların Gelişmesi	0-95	45.0	40.0	41.1	15.5
Ücret ve Ödül Sistemleri	0-100	25.0	28.6	31.5	19.2
Ekip çalışması	0-100	60.3	57.1	58.5	18.3
Bilgilendirme ve İletişim	0-100	41.7	45.8	45.3	16.1
Birimlerarası İlişkiler	0-100	25.0	33.3	37.7	20.3
Çatışma Çözme	0-100	35.0	45.0	43.6	15.9
Örgüt Kültürü	0-90	40.0	45.0	45.2	14.5
Kuruma Bağlılık ve Güven	0-100	75.0	62.5	62.3	20.5
Genel Toplam	9.6-92.1	45.8	46.3	47.0	12.4

Alt ölçeklerin tümünün en güçlü ilişkide olduğu puan, genel iş doyumu puanıdır. Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da, en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü ($r=0.596$), işin kendisi ile fiziksel koşullar ($r=0.551$) ve çalışanların gelişmesi ile ücret ve ödül ($r=0.524$) arasında; en güçsüz ilişkinin de, işin kendisi ile birimler arası ilişkiler ($r=0.245$), çalışanların gelişmesiyle birimler arası ilişkiler ($r=0.274$) ve ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler ($r=0.284$) olduğu anlaşılmıştır.

TARTIŞMA

Araştırma sonuçları, dünyada ve Türkiye’de yapılan farklı araştırmalarda da görüldüğü gibi, sosyodemografik özelliklerden yaş, cinsiyet, eğitim durumu,

hizmet süresi, hafta sonu çalışma ve meslek ile iş doyumu arasında istatistiksel anlamda önemli ilişki olduğunu göstermiştir.

İDÖ puan ortalamaları, 36-40 yaş grubundan başlayarak genel ortalamayı aşmakta ve ileri yaş gruplarında hızlanarak artmaktadır. Çalışmaya başlama yaşı temel alındığında, yaş gruplarındaki eğilim hizmet süresiyle ilgili eğilimle bire bir örtüşmektedir. Gerçekten, 36-40 yaş grubunun hizmet süresi, 11-15 yıla denk düşmekte ve hem toplam hizmet süresi, hem de AÜTF’deki hizmet süresi açısından, İDÖ puan ortalamaları, 11-15 yıl olanlarda genel ortalamayı aşmakta ve hizmet süresi uzadıkça, hızlanarak artmaktadır. Bu sonuç, yaşlanan çalışanın, hizmet süresinin de uzadığını ve aynı işi, aynı işyerinde sürdürüyor olması ne-

Tablo 13. Alt Ölçekler Arası Korelasyonlar

Alt Ölçek	Gen.Top	Fiz Koş	İş Ken	Çal Gel	Üc&Ödül	Ekip	Bil&İl	Birim İliş	Çatış Ç	Örg Kül	Kur Bağ
Genel Top.	1.000	.639*	.739*	.658*	.721*	.679*	.690*	.544*	.649*	.779*	.762*
Fiz Koşul.	.639*	1.000	.551*	.407*	.404*	.389*	.299*	.270*	.312*	.369*	.403*
İşin Kendisi	.739*	.551*	1.000	.462*	.490*	.487*	.446*	.245*	.368*	.452*	.507*
Çal Gel	.658*	.407*	.462*	1.000	.524*	.325*	.392*	.274*	.347*	.455*	.457*
Üc & Ödül	.721*	.404*	.490*	.524*	1.000	.303*	.428*	.329*	.355*	.492*	.514*
Ekip Çalış.	.679*	.389*	.487*	.325*	.303*	1.000	.482*	.284*	.417*	.449*	.428*
Bil. & İletiş.	.690*	.299*	.446*	.392*	.428*	.482*	1.000	.419*	.494*	.470*	.424*
Birime. İliş	.544*	.270*	.245*	.274*	.329*	.284*	.419*	1.000	.454*	.435*	.376*
Çatış Çöz.	.649*	.312*	.368*	.347*	.355*	.417*	.494*	.454*	1.000	.498*	.431*
Örgüt Kült.	.779*	.369*	.452*	.455*	.492*	.449*	.470*	.435*	.498*	1.000	.596*
Kur. Bağlı.	.762*	.403*	.507*	.457*	.514*	.428*	.424*	.376*	.431*	.596*	1.000

* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

deniyle, iş doyumunu artıran temel etmenlerden (başarma, tanınma, daha nitelikli iş, sorumluluk artışı, işte ilerleme) olumlu yönde etkilenecek, iş doyumsuzluğunu artıracak etmenleri de (işletme politikası, teknik gözetim, kişiler arası ilişkiler, çalışma koşulları) olumsuz yönde etkilenmeyeceği bir biçimde belirleyebileceği ya da en azından olumsuz etkilerinden korunabileceği bir konuma ulaştığını göstermektedir.

Yaş, çalışma süresi, iş doyumunu ilişkisinde çarpıcı bir bulgu, 25 yaşında ve daha küçük olanlar ile, 0-2 yıldır çalışanların İDÖ puan ortalamalarının birbirleriyle uyumlu ve 26-35 yaşları arasında olanlardan ve 3-10 yıldır çalışanlardan yüksek olmasıdır. Bu sonuç, işe yeni başlayan çalışanların beklentilerinin yüksek olması ve çalışmaya başladıktan kısa süre sonra, işe ve işi çevreleyen etmenlere bağlı olarak, bu beklentilerin sınırlanması ile açıklanabilir.

İDÖ puan ortalamaları erkeklerde yüksektir. Erkeklerin çalışma yaşamında daha bireyci ve başarıya odaklanmış olmalarıyla birlikte, cinsiyete dayalı ayrımcılık nedeniyle doyum sağlayan ve doyumsuzluk yaratan etmenleri belirleyecek konumlara öncelikle ulaşmaları; buna karşılık, kadınların ev kadını, anne, çalışan kadın çatışmasını yaşamak zorunda kalmaları, bu sonucu açıklamakta; meslek grupları arasında iş doyumunu en az olan hemşirelerin tümünün kadın olması ve kadın çalışanların çoğunluğunu oluşturmaları da bu sonucu pekiştirmektedir.

İDÖ puan ortalamaları eğitim durumuna göre de farklılaşmıştır. İlk ve orta okul mezunları ile yüksek lisans düzeyinde ve daha üst düzeyde eğitim almış olanların puan ortalamaları aynıdır; genel ortalamadan ve diğer iki grubun ortalamalarından da, daha yüksektir. Bu sonuç, ilk grubun doyum sağlayan etmenlerle ilgili beklentilerinin sınırlı olması, doyumsuzluk yaratan etmenlerden de etkilenmemeleri ya da olumlu yönde etkilenmeleriyle; ikinci grubun ise, eğitim düzeyleri nedeniyle doyum sağlayan etmenlerin tümünden olumlu yönde etkilenmeleri, doyumsuzluk yaratan etmenleri de sıklıkla belirleyecek konumda olmalarıyla açıklanabilir.

İDÖ puan ortalamaları mesleklere göre de farklılaşmıştır. Sırasıyla; teknik hizmetlerde çalışanların ve hekimlerin birbirine yakın olan puan ortalamaları, hem grup ortalamasından, hem de diğer meslek gruplarının ortalamalarından çok yüksektir, hemşirelerinki ise en düşüktür. Üniversite hastanesinde çalışan hekimler ve teknik personel iş doyumunu ve doyumsuz-

luğunu destekleyen sosyodemografik özellikler ve etmenler açısından benzer özelliklere sahiptir: Hekimler en üst eğitim grubunda, teknik personel en alt eğitim grubundadır; hekimler doyum sağlayan etmenler açısından en çok beslenen, teknik personel ise beklentileri en az olan gruptur.

Hemşirelerin en doyumsuz grup olmaları ise, hastalarla ve özellikle de ağır hastalarla bire bir ilişki içinde olmaları, görev tanımlarının çok geniş ve belirsiz olması, görevlerinin sürekli kesintiye uğraması, iş yükleri artarken olanaklarının sınırlanması ve bu güçlükleri kadın olmanın yüklediği ek sorumlulukları yerine getirirken üstlenmek zorunda kalmaları ve bu süreçte çalışma koşulları giderek ağırlaşırken, meslekte gelişme ve yükselme umutlarının da azalması ile açıklanabilir.

Sıklıkla hafta sonlarında da çalışanların İDÖ puan ortalaması, genel iş doyumunu puan ortalamasından belirgin biçimde düşüktür. Hafta sonları çalışmayanların ya da bazen çalışanların puanları ise, birbirine ve grubun ortalama puanına yakındır. Toplam çalışma süresi arttıkça, dinlenmeye, boş zaman etkinliklerine, aileye ve yakın çevreye ayrılan süre sınırlanmaktadır. Ayrıca, bireyin çalışma süresini bireysel ve toplumsal gereksinimlerine göre düzenleyememesi, işi üzerindeki denetiminin sınırlı olduğunu göstermektedir.

Standart puanlara göre, genel iş doyumunu puan ortalamasının 47.0 olması, genel iş doyumunun düşük olduğunu göstermektedir. Alt ölçeklerin standartlaştırılmış puan ortalamalarına göre, kuruma bağlılık ve güven, ekip çalışması, fiziksel koşullar, işin kendisi başlıkları altında tanımlanan etmenler sırasıyla en yüksek puanlara sahiptir. Bu puanlar genel puan ortalamasından da yüksektir; öyleyse, bu etmenlerden hijyen etmeni olarak tanımlanabilecek ilk üçü, iş doyumuna katkı yapmamakla birlikte, iş doyumsuzluğunun önlenmesine katkı yapmakta; işin kendisi olarak tanımlanan etmen ise, işe içsel bir etmen olarak, genel ortalamadan yüksek olan puan ortalamasıyla iş doyumuna katkı yapmaktadır. İDÖ'de yer alan ve hem iş doyumuna, hem de iş doyumsuzluğuna katkı yapan etmen olarak bilinen ücret ve ödül sistemleri ise en düşük puan ortalamasına sahiptir. İş doyumsuzluğu ile ilişkili birimler arası ilişkiler ve çatışma çözümü ile iş doyumuna katkı yapan, çalışanların gelişmesi etmeni ise en düşük puan ortalamalarına sahip etmenler olarak iş doyumunu azaltırken, iş doyumsuzluğunu artırmaktadır. İDÖ'de yer alan diğer iki etmen olan

bilgilendirme ve iletişim ile örgüt kültürü ise, genel ortalamaya yakın puan ortalamalarıyla hem iş doyumuna, hem de iş doyumsuzluğuna önemli etki yapmaktadır. Uygulanan önemlilik testinde, alt ölçeklerin puan ortalamaları arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamlı bulunması, her alt ölçeğin genel iş doyum puan ortalaması üzerindeki etkisinin farklı olduğunu göstermektedir. Alt ölçekler arası korelasyonlar da bu ilişkiyi doğrulamaktadır.

Genel iş doyum puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler, sırasıyla: Örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve işin kendisi; en güçsüz ilişkiye sahip olanlar ise, sırasıyla: Birimler arası ilişkiler, fiziksel koşullar ve çatışma çözümü değildir. İlk üç etmeden ikisi iş doyumsuzluğunu önleyen, üçüncüsü ise, iş doyum sağlayan etmenlerdir. Son üç etmenin üçü de, iş doyumsuzluğunu önleyen etmenlerdir.

Alt ölçeklerin tümünün en güçlü ilişkide olduğu puan, genel iş doyum puanıdır. Alt ölçekler arasında yapılan karşılaştırmada da en güçlü ilişkinin kuruma bağlılık ile örgüt kültürü; işin kendisi ile fiziksel koşullar ve çalışanların gelişmesi ile ücret ve ödül arasında; en güçsüz ilişkinin de işin kendisi ile birimler arası ilişkiler; çalışanların gelişmesiyle birimler arası ilişkiler ve ekip çalışması ile birimler arası ilişkiler arasında olduğu anlaşılmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarına göre, iş doyumuna çalışmaya başladıktan iki yıl sonra azalmaya, onuncu yıldan sonra da artmaya başlamaktadır. Aynı işyerinde ve işte kalma süresinin artması da iş doyumunu artırmaktadır. Eğitim düzeyi en düşük olanlarla, en yüksek olanların iş doyumunu fazla, arada kalanların iş doyumunu ise azdır. Toplam çalışma süresinin uzaması iş doyumunu azaltan etmenlerden biridir. Kadınların iş doyumları düşüktür.

Standart puanlara göre, genel iş doyum puan ortalamasının 47.0 olması, genel iş doyumunun düşük olduğunu göstermektedir. Alt ölçeklerin standartlaştırılmış puan ortalamalarına göre, kuruma bağlılık ve güven, ekip çalışması, fiziksel koşullar, işin kendisi başlıkları altında tanımlanan etmenlerin ortalama puanları en yüksek olduğuna göre, bu etmenlerle ilgili doyumun artırılması da en güçtür. Ayrıca, bu etmen-

lerden, hijyen etmeni olarak tanımlanabilecek ilk üçünde iyileştirme sağlanması iş doyumunun artırılmasına değil; iş doyumsuzluğunun önlenmesine katkı yapacaktır. İş doyumsuzluğu ile ilişkili olan birimler arası ilişkiler ve çatışma çözümü ile iş doyumuna katkı yapan, çalışanların gelişmesi etmeni ise, en düşük puan ortalamalarına sahip ve iyileştirmenin en kolay sağlanacağı etmenlerdir. İDÖ'de yer alan diğer iki etmen olan bilgilendirme ve iletişim ile örgüt kültürü ise, genel ortalamaya yakın puan ortalamalarıyla hem iş doyumuna, hem de iş doyumsuzluğuna önemli etki yapmamakla birlikte, olumlu yönde etkilenmeleri her iki alanda da iyileşme sağlayacaktır.

Genel iş doyum puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler, sırasıyla: Örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve işin kendisi; en güçsüz ilişkiye sahip olanlar ise sırasıyla: Birimler arası ilişkiler, fiziksel koşullar ve çatışma çözümü değildir. İlk üç etmeden ikisi iş doyumsuzluğunu önleyen, üçüncüsü ise iş doyum sağlayan etmenlerdir. Bu etmenlerden son ikisinin ortalama puanlarının düşük olması, etkilenme olanağının yüksek olduğunu ve bu durumda hem iş doyum sağlanmasında, hem de iş doyumsuzluğunun önlenmesinde iyileştirme sağlanabileceğini göstermektedir.

Sonuç olarak, bu etmenlerde iyileştirme sağlanması amacıyla:

- Meslek gruplarının hepsinin kendi içlerinde dikey mesleki örgütlenmesi sağlanmalıdır;
- Her meslek grubunun sağlık hizmeti üretiminin planlama, örgütlenme ve sunum aşamalarına doğrudan katılması ve her aşamada kendi alanı ile ilgili söz ve karar sahibi olması sağlanmalıdır;
- Meslek grupları, ekip çalışması, iletişim ve sorun çözme teknikleri konularında eğitilmelidir;
- Meslek grupları sağlıklı yaşama ve çalışma koşulları ve buna uygun davranış geliştirme konusunda eğitilmelidir;
- Sağlık çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesine doğrudan katılmalarını ve bu konuda söz ve karar sahibi olmalarını sağlayacak bir işletme politikası ve eylem planı, sağlık çalışanları tarafından geliştirilmeli ve uygulanmalıdır;
- Uygulamada sürekliliği sağlayacak bir kurumsal örgütlenme gerçekleştirilmelidir.

KAYNAKLAR

1. Steven L., Sauter Murphy, L., R., Hurrell J., J., Levi, L.: Psychosocial and Organisational Factors; Encyclopedia of Occupational Health and Safety. ILO Publications, Geneva 1999.
2. Belek, İ. ve ark.: Ankara İl Merkezinde Çalışma Koşullarının Hekimlerin İş Psikolojisine Etkisi, TTB ATO Halk Sağlığı Bürosu, Ankara 1990.
3. Hayran, O., Aksayan, S.: Pratisyen Hekimlerde İş Doymu, Toplum ve Hekim Dergisi, 47; 16-17, 1991.
4. Kasapoğlu, M. A., Bakır, B.: Hekimlerin Sosyal Değerleri İş Doymuları ve Sorunları, Ankara 1992.
5. Musal, B.: Pratisyen Hekimlerde Mesleki Doymu ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi, Uzmanlık Tezi, Dokuz Eylül ÜTF Halk Sağlığı AD, İzmir 1992.
6. Ergin, C.: Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve İş Tutumları Araştırması, TC Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayını, Ankara 1995.
7. Şahin, N. H., Batıgün, A.: Bir Özel Hastane Sağlık Personelinde İş Doymu ve Stres. Türk Psikoloji Dergisi, 12; 57-71, Haziran 1997.
8. Ergin, C.: Bir İş Doymu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. Türk Psikoloji Dergisi, 12; 25-36, 1997.
9. Aslan, H. ve ark.: Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doymu, Toplum ve Hekim Dergisi, 12; 24-29, 1997.
10. Aksakal, N. F. ve ark.: Gölbaşı Bölgesi'nde Birinci Basamak Sağlık Kuruluşlarında Çalışan Sağlık Personelinin Mesleki Memnuniyet Durumları. Sağlık ve Toplum Dergisi, 4; 4-14, 1999.
11. Kasapoğlu, M. A.: Sağlık Sosyolojisi, Türkiye' den Araştırmalar. Sosyoloji Derneği Yayınları VI, Ankara 1999.
12. Sağlık Çalışanlarının Sağlığı 1. Ulusal Kongresi Bildiri Özetleri Kitabı, Ankara Tabip Odası Yayını, Ankara 1999.
13. Koelbel, P.W., Fuller, S. G., Misener, T.R.: Job Satisfaction of Nurse Practitioners: An Analysis Using Herzberg' s Theory. Nurse Practitioner 1991 April; 43-56.
14. McCormick, E., Tiffin, J.J.: Industrial Psychology, Printice Hall Psychology Series, USA, 1974.
15. McLean, A.: Occupational Stress, Charles C Thomas Publisher, Springfield, Illinois, 1974.
16. Occupational Stress Questionnaire: User' s Instructions, Institute of Occupational Health, Publication Office, Helsinki.
17. Karasek, R. et al: The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assesment of psychosocial job characteristics. J. Occup. Health Psychol. 1998; 3(4):322-55.
18. Oleckno, W.A.,Blacconiere, M.J.: Job Satisfaction in public health: a comparative analysis of five occupational groups. JR Soc Health 1995; 115 (6):386-90.
19. Chambers, R., Wall, D., Campbell, I.: Stresses, Coping Mechanisms And Job Satisfaction In General Practitioner Registrars. British Journal of General Practice, 199 ; 46:343-348.