

HEMŞİRELERİN ÇATIŞMA VE MESLEKİ BAĞLILIK DÜZEYLERİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLERİN İNCELENMESİ

*Necmettin CİHANGİROĞLU**

*Bayram ŞAHİN***

*Abdulkadir TEKE****

*Yasin UZUNTARLA *****

Alınış Tarihi: 04 Nisan 2014

Kabul Tarihi: 11 Ağustos 2015

Öz: Bu çalışma hemşirelerin çatışma ve mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, ayrıca çatışma ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma Ankara ilinde hizmet sunmakta olan dört kamu hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Örneklem seçilmeyerek toplam 500 hemşireye anket dağıtılmış, ancak geri dönen anket sayısı 443 (%89) olarak sonuçlanmıştır. Veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde kişisel özellikleri tespit etmeye yönelik sorulara yer verilirken, ikinci bölümde hemşirelerin çatışma düzeylerini ölçmek için Mueller ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilen Organizational and Professional Conflict Ölçeği'ne, mesleki bağlılık düzeylerini ölçmek için ise Wallace (1993) tarafından geliştirilen Professional and Organizational Commitment Ölçeği'ne yer verilmiştir.

Ankete cevap veren hemşirelerin çatışma düzeylerini etkileyen faktörler incelendiğinde; yönetsel pozisyonları olmayan, klinik ve poliklinik hemşiresi olarak çalışan hemşirelerin çatışma düzeylerinin anlamlı bir biçimde başhemşire, başhemşire yardımcısı ve klinik sorumlu hemşiresi gibi yönetsel pozisyonlarda çalışan hemşirelerden daha fazla olduğu ($p<0.05$), buna karşın medeni durum ve hizmet süresinin hemşireler arasındaki çatışma düzeyinin anlamlı bir belirleyicisi olmadığı bulunmuştur ($p>0.05$). Hemşirelerin mesleki bağlılıklarını etkileyen faktörler incelendiğinde ise; medeni durum, yönetsel pozisyona sahip olup olmama ve hizmet süresi değişkenlerinin mesleki bağlılık üzerindeki etkilerinin anlamlı olmadığı ($p>0.05$), ancak çatışma düzeyi ile mesleki bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür ($p<0.05$). Araştırma bulgularının, hastane yöneticileri için hemşireler arasında yaşanan çatışmayı yönetmede ve mesleki bağlılıklarının önündeki engelleri anlama ve çözmeye önemli bilgiler sunacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Çatışma, Mesleki Bağlılık, Hemşireler, Hastaneler, Sağlık Sektörü

EXAMINING FACTORS AFFECTING NURSES' CONFLICT AND PROFESSIONAL COMMITMENT LEVELS

Abstract: This study was done to determine the factors that affect nurses' conflict and professional commitment levels and if there is a meaningful relationship between conflict and professional commitment level of them.

* Doç. Dr. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi

** Prof. Dr. Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık İdaresi Bölümü

*** Doç. Dr. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi

**** Dr. Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Hizmetleri Yönetimi

Nurses who work in four different public hospitals which serve in Ankara were enrolled in this study. 500 questionnaires were given out to the nurses without any sampling but 443 of them (89%) were returned. A questionnaire with three sections was used in this study as data collection instrument. As questions which were intended to determine traits were given place in the first section, in the second section, Organizational and Professional Conflict Questionnaire which was developed by Mueller and his colleagues (1994) was used to determine the nurses' conflict levels and Professional and Organizational Commitment which was developed by Wallace (1995) was used to determine their Professional commitment levels.

When evaluating the factors which effect nurses' conflict levels it was found that conflict levels of nurses who work as clinic or polyclinic nurses or who don't have any management positions were meaningfully more than nurses' who work as head nurses, assistant head nurses and clinic responsible nurses ($p<0.05$), but, it is found that marital status and working period don't have a meaningful arbiter for nurses' conflict levels ($p>0.05$). Also it is found after examining the factors that affect nurses' professional commitment that, It was found that effects of marital status, having a management status or not and working duration variables were not meaningful ($p>0.05$), but there was a meaningful relationship between conflict level and professional commitment ($p<0.05$). It is thought that research results will provide important information for hospital managers to manage the conflict between nurses and to understand and solve the obstacles on their organizational commitments.

Keywords: Organizational Conflict, Professional Commitment, Nurses, Hospitals, Health Sector.

I. Giriş

İnsan, bilgi, teknoloji ve sermaye, örgütlerin en önemli üretim unsurlarıdır. Teknoloji ve bilgiyi üreten de kullanan da insan olduğu için, insan unsuru, diğer unsurların önüne geçmekte ve her geçen gün önemini daha da artırmaktadır. Bununla birlikte, insanı sadece bir üretim unsuru olarak görmek, onun sosyal boyutunu ihmal etmek mümkün değildir. Çünkü insan sosyal bir varlıktır. Duyguları, düşünceleri, beklentileri, zaafı, inançları, değerleri ve toplumun kültürel değerleri, insanı etkilemektedir. Dolayısıyla kişinin sosyal yaşantısı ile örgütsel yaşantısı (iş hayatı) arasında sürekli bir etkileşim söz konusudur. Kişinin, sosyal yaşamında mutlu ve huzurlu olması, iş yaşantısını da olumlu yönde etkileyebilmektedir. Aksine bir durum ise olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir.

Kişinin örgütsel yaşamındaki huzur ve mutluluğunu etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlardan biri de örgütsel çatışmalardır. Günümüzde insanlar, hem üreten olarak hem de tüketen olarak zamanlarının büyük çoğunluğunu örgütlerde geçirmektedirler. Dolayısıyla, bu süre içinde yaşanan çatışmalar, insan yaşamının büyük bölümü üzerinde olumsuz sonuçlara yol açabilmekte, huzur ve mutluluğunu bozabilmekte, işten ayrılmaya varacak kadar ciddi sonuçlar doğurabilmektedir.

Bu çalışma hemşirelerin çatışma ve mesleki bağlılık düzeylerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, ayrıca çatışma ile mesleki bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

II. Örgütsel Çatışma

Örgütsel yaşamda birey, bir taraftan görevi ile ilgili işlerini yaparken, diğer taraftan örgütsel ilişkilerini belirli seviyede yürütmeye çalışır. Arkadaşları, yöneticileri veya astları ile yaşamının yollarını arar. Ama bu her zaman mümkün olmaz. Ailelerde bile eşler geçimsizlik nedeniyle ayrılma noktasına gelir. Kaldı ki, örgütsel yaşamda birbirini sevmek zorunda olmayan onlarca kişi bir arada yaşamak durumundadır. Bazı durumlarda da kişiler aynı takımda veya grupta uzun süreli çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Bireylerin kişilik farklılıkları, algılama farklılıkları, hayata bakış açılarındaki farklılıklar, bazı kişisel ve demografik özellikleri nedeniyle, gerek bireyler arası gerekse gruplar arası çatışmalar kaçınılmaz hale gelmektedir (Özdevecioğlu ve Çelik, 2009: 96). Diğer bir ifadeyle çatışma, bireyler arasındaki farklılıkların yol açtığı anlaşmazlıkların bir ürünüdür ve kaçınılmazdır (Aksoy ve Kaplan, 2005: 134).

Örgütsel çatışma, çatışan tarafların özelliklerinden, ilişkilerinden, çatışmanın ortaya çıktığı konu ve koşullardan, uygulanan strateji ve taktikler ile çatışmanın sonuçlarından etkilenen ve aynı zamanda çevresini etkileyen bir süreçtir (Sökmen ve Yazıcıoğlu, 2005: 2). Bireyler ve gruplar arası statü, araç, değer ya da algı farklılıklarından kaynaklanan örgütsel çatışma, iki veya daha fazla birey veya grup arasındaki kıt kaynakların paylaşılması, faaliyetlerin tahsisi veya görevlerin dağılımı ile yine bu birey ve gruplar arasındaki anlaşmazlık ya da uyuşmazlıktır (Şimşek, 2008: 271). Bireyin amacına ulaşma yolunda diğerleri tarafından engellendiğini algılaması ile başlayan, anlaşmazlık, zıtlasma şeklinde kendini gösteren ve anlaşmazlıkların çözümünde yetersiz kalınması ile devam eden bir süreç olarak da tanımlanabilir (Robbins, 2005: 422).

Çatışmaya yönelik kavramsal yaklaşımlar incelendiğinde, bunların; geleneksel (klasik- neoklasik) ve modern yaklaşımlar olmak üzere iki başlık altında toplandığı görülmektedir.

A. Geleneksel Yaklaşım

1. Klasik Yaklaşım

Bu yaklaşıma göre, örgütlerin her ne suretle olursa olsun çatışmadan kaçınması gerektiği ve çatışmanın bireysel ve örgütsel performansı olumsuz etkileyeceği savunulmuş (Aktaş ve Kılınç, 2007: 79), çatışmaların çözümlenmesi için, biçimsel otoritenin çatışmaya müdahale etmesi gerektiği ileri sürülmüştür (Erdoğan, 1999:160).

2. Neo-Klasik Yaklaşım

1940'lı yıllarda popüler hale gelen, örgütte çalışan bireyleri birer sosyal insan olarak gören, insan davranışlarını ve ilişkilerini ele alan neo-klasik

yaklaşım, geleneksel yaklaşımın aksine çatışma olgusunu, örgütsel yaşamın bir parçası olarak kabul etmiştir (Şahin vd., 2006: 555).

B. Modern Yaklaşım

Modern yönetim anlayışı ile birlikte belli bir düzeyde çatışmanın, verimliliğin önkoşulu olduğu görüşü önem kazanmaya başlamıştır (Aykan, 2008: 139). Çatışmanın yıkıcı olarak kabul edilip bastırılması değil yönetilmesi ve örgütün gelişmesi için kullanılmasının son derece önemli bir olgu olduğu anlayışı kabul edilmiştir. Belli bir düzeydeki çatışmanın varlığı özellikle sıkıntılı zamanlarda yaratıcılık için potansiyel bir kaynak olarak görülmüştür (Ceylan vd., 2000:41). Bu kapsamda yöneticilerin çatışmaları engellemek yerine, çatışmaların zararlı yönlerini minimize, yararlı yönlerini maksimize edecek bir strateji geliştirmeleri önerilmiştir (Şahin vd., 2006: 556).

Geleneksel ve modern çatışma yaklaşımları Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Örgütsel Çatışma Konusunda Geleneksel ve Modern Yaklaşımlar

GELENEKSEL YAKLAŞIM (KLASİK-NEOKLASİK)		MODERN YAKLAŞIM
1	Çatışmadan kaçınılabilir	Çatışma kaçınılmazdır.
2	Çatışma, yönetimin örgüt yapısını oluşturmada ve onu yönetmesindeki hatalarından ve sorun yaratıcılar tarafından ortaya çıkarılır.	Çatışma; örgütsel yapı, amaçlardaki kaçınılmaz farklılıklar, hat ve kurmay elemanlarının algı, değer ve sorunlara bakış açılarındaki farklılıklar vb. nedenlerden kaynaklanır.
3	Çatışma, örgütün düzenli bir şekilde işlemesini kesintiye uğratar ve optimal iş başarımını (performansı) engeller.	Çatışma, değişik derecelerde örgütsel başarıya katkıda bulunabileceği gibi onda azalmaya da neden olabilir.
4	Yönetimin temel görevi çatışmayı ortadan kaldırmaktır.	Yönetimin görevi, çatışmanın çözümünü, optimal örgütsel başarıya hizmet edecek şekilde yönetmektir.
5	Optimal örgütsel iş başarımı, örgütsel çatışmanın ortadan kaldırılmasını gerektirir.	Optimal örgütsel iş başarımı, makul düzeyde bir örgütsel çatışmanın varlığını gerekli kılar.

Kaynak: (Güney, 2001: 91)

III. Örgütsel Çatışmanın Yönetimi

Organizasyonların içinde ortaya çıkan çeşitli düzeylerdeki çatışmalar (sürtüşmeler, zıtlasmalar, anlaşmazlıklar) ve bunların yönetimi ve çözümlenmesi yöneticilerin zaman ve enerjilerini önemli ölçüde alan konulardan biridir (Koçel, 2010:645). Örgüt içerisindeki çatışmaları önlemek ve optimal örgütsel başarıyı sağlamak, yöneticilerin karşılaştığı en büyük sorunlardan bir tanesidir. Çatışmaların yönetiminde pek çok yöntem söz konusudur. Ancak bu yöntemlerden hangisinin kullanılacağı ve hangi yöntemin en iyi olduğunun saptanması önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Türkel, 2000: 82-90). Önemli olan husus, çatışmanın varlığı değil nasıl yönetildiğiyle ilgilidir (Kılıçaslan, 2014: 269).

Çatışma yönetimi, başarı için gerekli olan enerjiyi açığa çıkarabilmek için kontrol edilebilir bir çatışma oluşturmak veya yüksek düzeydeki çatışmayı kabul edilebilir seviyeye indirmeyi amaçlamaktadır. (Özarallı, 2015: 10). Her ne kadar çatışmanın temelinde anlaşmazlık, zıtlasma, uyumsuzluk gibi olumsuz olarak algılanabilecek kavramlar olsa da, çatışmalar aynı zamanda bir örgütte, farklı fikir ve kanaatlerin olması, yenilik ve yaratıcılığın ortaya çıkmasını sağlar (Eren, 2001: 544).

Çatışmalar organizasyona sadece zarar değil fayda da sağlayabilmekte ve personeller tarafından olumlu karşılanabilmektedir (Özmen vd., 2011: 86). Belli bir seviyeye kadar olan çatışma, örgüt için yararlıdır ve örgütün performansını artırırken, çatışmanın düzeyi yükseldikçe örgüte zarar veren bir çatışma süreci oluşmaktadır (Özdemir, 2014: 7). İyi yönetilmeyen çatışmalar çalışanlarda strese, tükenmişliğe, tatminsizliğe, iletişim bozukluklarına, örgütsel bağlılığın ve aidiyet duygunun azalmasına yol açabilmektedir (Gündüz vd., 2013: 643).

Çatışmalar iyi yönetildikleri zaman tahrip edici olmaktan ziyade örgütlerde yaratıcılığın, değişimin, gelişmenin, huzurlu ve güvenli bir örgüt ikliminin oluşmasına katkı sağlayabilmektedir. Bu yüzden çatışmalar kapsamlı analize tabi tutulmalı, ortaya çıkış sebepleri belirlenmeli ve örgüt çıkarlarına uygun olabilecek bir çatışma yönetimi yolu tercih edilmelidir (Bayram, 2012: 506).

IV. Mesleki Bağlılık

Meslek, bireylerin yaşamsal faaliyetlerini sürdürebilmek ve maddi kazanç sağlamak amacıyla bir işte belirli bir süre çalışmalarını olarak tanımlanmaktadır (Lee vd., 2000: 800). Mesleki bağlılığa ilişkin çalışmalar incelendiğinde kavramın ilk kez Greenhaus (1971: 209-216) tarafından 'bireylerin bir işe ya da bir kariyere önem vermeleri' olarak ifade edildiği görülmektedir.

Her meslek, üyelerinin tümü tarafından para kazanma arzusunun ötesine geçen derin bir bağlılık gerektirir. Ancak, çalışmalarının üçüncü taraflarca kolayca denetlenemeyeceği ve hizmet verilenler adına yaşamsal ve acil kararlar alınmak zorunda olunan sağlık, askerlik ve eğitim gibi alanlardaki meslekler için bağlılık özellikle önemlidir (Weick, 1989: 331-354).

Mesleki bağlılık giderek daha fazla ele alınan bir konu haline gelmektedir. Artan personel güçlendirme ve çalışanların iş yerini güvensiz algılaması gibi örgütsel dinamikler mesleki bağlılığa olan ilgiyi artırmıştır (Hall ve Moss, 1998: 22-37). Bu bağlılık türü ayrıca profesyonel bağlılık olarak da adlandırılmaktadır. Belirgin ya da özel bir alana yönelik bireysel sadakat olarak tanımlanmaktadır (Gouldner, 1957: 281-306). Morrow da mesleğe bağlılığı benzer bir şekilde, mesleğin kişinin yaşamında önemli hale gelmesi olarak tanımlamıştır. Bir kimse mesleği için uzun yıllar harcıyıp, mesleği kendisi için giderek daha önemli olmaya başladığında o kişi, mesleğinin değer ve

ideolojisini içselleştirmeye başlamaktadır. Bu şekilde gelişen mesleğe bağlılık üç alt düzeyde ele alınmaktadır (Morrow, 1983: 489):

a. İşe yönelik genel tutum: İşe yönelik değer yargılarını içerir. Bu durumda kişi iş ile hayatını özdeşleştirir. Örneğin, “işten veya meslekten memnun olmadan yaşamdan haz alınmayacağı” gibi söylemler geliştirir.

b. Mesleki planlama düşüncesi: Bu düzeyde kişi mesleği ile ilgili olarak gelecek için çeşitli yatırımlar yapmaktadır. Kişi kendisini yetiştirmek ve mesleğinde ilerleyebilmek için uzun vadeli fikir ve planlar geliştirmektedir. Blau’ya göre kişilerin bu türdeki çabaları, çeşitli yayın organlarından, mesleki ve eğitim kurumlarından ve çeşitli olanaklardan yararlanmaları, mesleklerine ilişkin toplantılara katılmalarıyla ölçülebilmektedir (Blau, 1985: 278).

c. İşin nispi önemi: İş ile iş dışı faaliyetler arasındaki tercihlerin ortaya konulmasıdır.

V. Gereç ve Yöntem

Bu çalışma Ankara ilinde bulunan dört ayrı kamu hastanesinde görev yapan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Anket yöntemi kullanılan çalışmada geri dönüş oranının düşük olma riski söz konusu olduğu için bu çalışmada örneklem seçilmeyerek tüm hemşirelere ulaşılması hedeflenmiştir. Sonuç olarak Nisan-Mayıs 2011 döneminde kesitsel olarak yapılan çalışmada 500 anket formu dağıtılmış, 443’ü geri dönmüş (%89) ve çalışma kapsamında değerlendirilmiştir.

Veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde kişisel özellikleri tespit etmeye yönelik sorulara yer verilirken, ikinci bölümde hemşirelerin çatışma düzeylerini ölçmek için Mueller ve arkadaşları (1994) tarafından geliştirilen Organizational and Professional Conflict Ölçeği’ne, mesleki bağlılık düzeylerini ölçmek için ise Wallace (1995) tarafından geliştirilen Professional and Organizational Commitment Ölçeği’ne yer verilmiştir.

Anketteki önermelerin tümü 1’in “Kesinlikle katılmıyorum”, 5’in “Kesinlikle katılıyorum” olduğu 5’li Likert Ölçeğine dayandırılmıştır. SPSS for Windows 15.0 paket programı kullanılarak gerekli analizler yapılmıştır. Organizational and Professional Conflict Ölçeği’nin güvenilirlik katsayısı 0,78, Professional and Organizational Commitment Ölçeği’nin güvenilirlik katsayısı ise 0,83 bulunmuş olup ölçeklerin güvenilir oldukları değerlendirilmektedir.

VI. Bulgular

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin çeşitli demografik özelliklerine bakıldığında; hemşirelerin %63’ünün evli, %90,1’inin yönetsel görevi olmayan klinik-polikliniklerde görevli olduğu, %40’ının 26-30 yaş grubunda yer aldığı, %28’inin ise meslek hayatının ilk on yılında olduğu görülmektedir (Tablo 2).

Tablo 3’de, araştırma kapsamındaki hemşirelerin örgütsel çatışma ve mesleki bağlılıklarına ait puan ortalamalarının dağılımı görülmektedir. Buna göre hemşirelerin örgütsel çatışma algılarının orta düzeyde olduğu ($3,2 \pm 0,8$)

ve çatışma düzeylerini belirlemek için yöneltilen dört ifadeye neredeyse benzer şekilde katıldıkları bulunmuştur. Tablodaki bulgulardan hemşirelerin mesleki bağlılıklarının ise nispeten daha yüksek ortalamaya ($3,6 \pm 0,6$) sahip olduğu, mesleki bağlılık ile ilgili beş ifade arasında ise “Mesleğimdeki gelişmelere ayak uydurmak benim için çok önemlidir” ifadesine ($4,0 \pm 0,7$) diğerlerine göre daha fazla katıldıkları, ancak “Diğer alternatifler arasından bu mesleği seçtiğime çok memnunum” önermesine ($3,0 \pm 1,2$) diğer önermeler kadar katılmadıkları görülmüştür.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Hemşirelerin Kişisel Özellikleri

Kişisel Özellikler	Sayı	Yüzde
Medeni Durum		
Bekar	164	37,0
Evli	279	63,0
Toplam	443	100,0
Statü		
Yönetici hemşire	44	9,9
Klinik& Poliklinik hemşiresi	399	90,1
Toplam	443	100,0
Yaş		
20-25	77	17,4
26-30	177	40,0
31-35	110	24,8
36-40	50	11,3
41-56	29	6,5
Toplam	443	100,0
Hizmet Süresi		
1-5	100	22,6
6-10	124	28,0
11-15	125	28,2
16-20	59	13,3
21-30	35	7,9
Toplam	443	100,0

Tablo 3. Araştırma Kapsamındaki Hemşirelerin Örgütsel Çatışma ve Mesleki Bağlılık Ölçeklerine Ait Puan Ortalamalarının Dağılımı

	N	Min	Max	Ort.	S.s
Çalıştığım kurumda, benden beklenenler ile mesleki amaçlarım hiç uyuşmaz	443	1	5	3,1	1,1
Çalıştığım kurumun bana sundukları, mesleki ideallerimle uyuşmaz	443	1	5	3,2	1,1
Kendi değerlerimle, çalıştığım kurumun önem verdiği değerleri çok az benzer buluyorum.	443	1	5	3,1	1,0
Çalıştığım kurumun iş standartları ve yöntemleriyle benim mesleki muhakememe göre davranma özgürlüğüm arasında bir uyumsuzluk var.	443	1	5	3,2	1,0
Örgütsel Çatışma	443	1	5	3,2	0,8
Mesleğimde söz sahibi olmak, benim için, yönetim kademelerine yükselmekten daha önemlidir.	443	1	5	3,9	1,0
Mesleğimdeki gelişmeleri takip etmek için yoğun bir çaba gösteririm.	443	1	5	3,5	0,8
Bu mesleğe mensup olduğumu başkalarına söylemekten gurur duyuyorum	443	1	5	3,7	1,0
Mesleğimdeki gelişmelere ayak uydurmak benim için çok önemlidir	443	1	5	4,0	0,7
Diğer alternatifler arasından bu mesleği seçtiğim için çok memnunum.	443	1	5	3,0	1,2
Mesleki Bağlılık	443	1	5	3,6	0,6

Tablo 4’de hemşirelerin çatışma düzeyini etkileyen faktörlerin belirlenmesine ilişkin yapılan regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Buna göre; hemşirelerin çatışma düzeylerinin statülerinden (yönetici pozisyonlarının olup olmamasından) anlamlı şekilde etkilendiği, buna karşın medeni durum ve hizmet süresinin örgütsel çatışma düzeyi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Tablo 4. Hemşirelerin Çatışma Düzeyini Etkileyen Faktörlere Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

	Standardize Edilmiş Beta Katsayıları	t	p
Sabit		10,651	0,000
Medeni durum	0,021	0,449	0,654
Statü	0,149	3,023	0,003
Hizmet süresi	-0,072	-1,440	0,151
	R ²	0,034	
	F	5,076	
	p	0,002	

Tablo 5’de hemşirelerin mesleki bağlılıklarını etkileyen faktörlere ilişkin sonuçlar görülmektedir. Tabloya göre hemşirelerin yönetsel bir

pozisyonlarının olup olmamasının, medeni durumlarının ve hizmet sürelerinin mesleki bağlılık düzeylerini etkilemediği, ancak örgütsel çatışma düzeyine ilişkin algıları ile mesleki bağlılıkları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve ters yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Buna göre örgütsel çatışma düzeyi azaldıkça (yani çatışma ile ilgili önermelere verilen yanıtların puan ortalaması düştükçe) mesleki bağlılık düzeyleri artmaktadır.

Tablo 5. Hemşirelerin Mesleki Bağlılığını Etkileyen Faktörlere Yönelik Regresyon Analizi Bulguları

	Standardize edilmiş Beta katsayıları	t	p
Sabit		19,177	0,000
Medeni durum	-0,088	-1,852	0,065
Statü	-0,094	-1,887	0,060
Hizmet süresi	0,029	0,589	0,556
Çatışma düzeyi	-0,150	-3,154	0,002
	R ²	0,045	
	F	5,149	
	p	0,000	

VII. Sonuç ve Öneriler

Araştırma sonuçları, hemşirelerin çatışma düzeylerine ilişkin algılarının, yönetsel pozisyona sahip olup olmamalarından etkilendiğini ve yönetsel pozisyonları olmayan klinik hemşirelerinin çatışma algılarının daha fazla olduğunu, hemşirelerin mesleki bağlılıklarının ise medeni durum, yönetsel pozisyon ve hizmet süresine göre farklılık göstermezken sadece çatışma düzeyi algılarına göre anlamlı şekilde farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Buna göre çatışma düzeyi algıları daha fazla olan hemşirelerin mesleki bağlılıkları düşmektedir. Bu sonuçlara göre hemşireler arasında mesleki bağlılık düzeyini arttırmak için çatışma düzeylerinin düşürülmesi gerekir.

Bu çalışmada çatışma ve mesleki bağlılık düzeyleri sadece medeni durum, yönetsel pozisyon ve hizmet süresi gibi sosyo-demografik değişkenlerle açıklanmaya çalışılmış ve gerek çatışma düzeyi gerekse mesleki bağlılıkla ilgili regresyon modellerinin açıklayıcılık katsayısı çok düşük düzeyde bulunmuştur. Bu değişkenleri daha fazla açıklayabilmek için başka bağımsız değişkenlere de yer verilen daha kapsamlı çalışmalar yapılmalıdır. Ayrıca, bu çalışmada sadece hemşirelerin çatışma düzeyleri ve mesleki bağlılıkları değerlendirilmiş olup gelecek çalışmalarda farklı meslek grupları arasında karşılaştırmalar da yapılabilir.

Kaynaklar

- Aksoy, A. ve Kaplan, M. (2005), “Konaklama İşletmelerinde Departmanlar Arası Çatışmanın Analizi ve Bir Uygulama”, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1): 133-154.
- Aktaş, H. ve Kılınc, T. (2007), “TUROB Üyesi Beş Yıldızlı Otel Yöneticilerinin Çatışma Yönetimi Yaklaşımları İle Bireyler Arası Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi”, *Yönetim Dergisi*, 18(58):76-87.
- Aykan, E. (2008), “Aile İşletmelerinin Çatışma Nedenleri ve Çatışma Yönetimi Stratejileri: Kayseri İlinde Bir Uygulama”, 3. Aile İşletmeleri Kongresi, İstanbul Kültür Üniversitesi Yayınları Yayın No: 78: 137-150.
- Bayram, A. (2012), İlköğretim Okulu Sınıf ve Branş Öğretmenlerinin Çatışmayı Yönetme Yeterlilikleri (Ankara-Çankaya İlçesi Örneği), I. Cyprus International Congress of Education Reserach, 505-516.
- Blau, G. J. (1985), “The Measurement and Prediction of Career Commitment”, *Journal of Occupational Psychology*, 58: 277-288.
- Ceylan, A., Ercan, E. ve Alpkan, L. (2000), “Çatışmanın Sebepleri ve Yönetimi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 1(2):39-51.
- Erdoğan, İ. (1999), **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayın No: 5, Avcıol Basım – Yayın, İstanbul.
- Eren, E. (2001), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, 7. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Gündüz, B., Tunç, B. ve İnandı, Y. (2013), “Okul Yöneticilerinin Öfke ve Stresle Başaçıkma Yaklaşımları ile Çatışma Yönetimi Stilleri Arasındaki İlişki”, *International Journal of Human Sciences*, 10(1): 641-660.
- Güney, S. (2001), **Yönetim ve Organizasyon**, Nobel Yayın ve Dağıtım, Ankara.
- Gouldner, A.W. (1957), “Cosmopolitans and Locals: Toward an Analysis of Latent Social Roles – I”, *Administrative Science Quarterly*, 2, ss. 281-306.
- Greenhaus, J.H. (1971), “An Investigation of the Role of Career Saliency in Vocational Behaviour”, *Journal of Vocational Behavior*, 1: 209-216.

- Hall, D.T. ve Moss, J.E. (1998), "The New Protean Career Contract: Helping Organizations and Employees Adapt", *Organizational Dynamics*, Winter, 26(3):22 - 37.
- Kılıçaslan, S. (2014), "Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisini İncelemeye Yönelik Kuramsal Bir Araştırma", *Electronic Journal of Vocational Colleges*, BÜROKON Özel Sayısı: 264-274.
- Koçel, T. (2010), **İşletme Yöneticiliği**, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Lee, K., Carswell J.J. ve Allen, N.J. (2000), "A Meta-Analytic Review of Occupational Commitment :Relation With Person and Work-Related Variables", *Journal of Applied Psychology*, 85: 799-811.
- Morrow, P.C. (1983), "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of Work Commitment", *Academy of Management Review*, 8:486-500
- Mueller, CW, Boyer EM. Price JL ve Iverson, RD. (1994), "Employee Attachment and Noncoercive Conditions of Work", *Work and Occupations*, 21(2): 179-212.
- Özarallı, N. (2015), "Örgüt Kültürü ve İşe İlişkin Duygusal İyilik Algısının Çalışanların Çatışma Çözümü Tarzları Üzerindeki Etkisi", *Journal of Business Research Turk*, 7(2): 7-37.
- Özdemir, A.A. (2014), **Çatışma ve Stres Yönetimi- I**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Özdevecioğlu, M. ve Çelik, C. (2009), "Örgüt Kültürü Tipleri İtibariyle Bireylerin Algıladıkları Mağduriyet Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1): 95-112.
- Özmen, F., Aküzüm, C. ve Aküzüm, L. (2011), "Yönetici Görüşlerine Göre Okul Mensuplarının Okullardaki Çatışma Sonuçlarına Yönelik Tavrı Alışları", *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16:86-100.
- Robbins, S.P. (2005), **Organizational Behavior**, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Sökmen, A. ve Yazıcıoğlu, İ. (2005), "Thomas Modeli Kapsamında Yöneticilerin Çatışma Yönetimi Stilleri ve Tekstil İşletmelerinde Bir Alan Araştırması", *Journal Of Commerce & Tourism Education Faculty*, No: 1.

- Şahin, A., Emini, T.F. ve Ünsal, Ö. (2006), “Çatışma Yönetimi Yöntemleri ve Hastane Örgütlerinde Bir Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15: 555-568.
- Şimşek, M. Ş. (2008), **Yönetim ve Organizasyon**, Adım Ofset Matbaacılık, Yenilenmiş 10.Baskı, Konya.
- Türkel, A.U. (2000), **Toplam Kalite Bağlamında Grup Dinamiği ve Çatışma Yönetimi**, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Wallace, J.E. (1993), Professional and Organizational Commitment: Cotnpatible or Incompatible?, *Journal of Vocational Behaviour*, 42: 333-349.
- Weick, KE ve McDaniel, RR. (1989), How Professional Organizations Work: Implications for School Organization and Management. In: Sergiovanni TJ, Moore JH editors. *Schooling for tomorrow: Directing reforms to issues that count*, Needham Heights, MA: Allyn & Bacon; 331-354.