

Birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi

Melek Atasayı¹, Esra Yıldız²

¹Erzurum Bölge Eğitim Araştırma Hastanesi KVC Yoğun Bakım Servisi, Erzurum

²Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Halk Sağlığı Hemşireliği A.D., Erzurum

Öz

Amaç: Bu araştırma birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasında ilişkinin incelenmesi amacı ile yapıldı. **Yöntem:** Araştırma Eylül 2016-Ocak 2017 tarihleri arasında tanımlayıcı olarak yapıldı. Araştırmanın evrenini Palandöken, Aziziye ve Yakutiye merkez ilçelerinde bulunan Toplum Sağlığı Merkezleri (TSM) ve bu merkezlere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde (ASM) görev yapmakta olan 158 hemşire oluşturdu. Araştırmanın örneklemini araştırmaya katılmayı kabul eden 111 hemşire oluşturdu. Araştırma verileri hemşirelerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, gelir düzeyi, mesleki çalışma yılı ve sosyo-ekonomik düzeyi bilgilerini içeren "Soru Formu", "Mesleki Doyum Ölçeği (MDÖ)" ve "İletişim Becerileri Envanteri (İBE)" kullanıldı. Veriler ASM ve TSM de görev yapan hemşirelerden formlar ile yüzyüze görüşülmesi yolu ile toplandı. Verilerin değerlendirilmesinde frekans, yüzde, korelasyon analizi, t testi, Kruskal Wallis H testi, Dunnet T3 Post Hoc testi, Mann Whitney U testi kullanıldı. **Bulgular:** Hemşirelerin mesleki doyum ölçeği ile iletişim becerileri envanteri arasında MDÖ'nin niteliklere uygunluk boyutu İBE'nin zihinsel boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmadı. Ancak Mesleki Doyum Ölçeğin niteliklere uygunluk boyutu ile İBE'nin duygusal boyutu arasında pozitif yönde zayıf ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları ile İletişim Becerileri Envanterinin davranışsal boyutlar arasında pozitif yönde çok zayıf istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu bulundu. **Sonuç:** Araştırma sonuçlarına göre mesleki iş doyumunu ile iletişim becerileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Hemşirelerin iş doyumunu artırmak için iş yerinde iletişim becerilerini geliştirmelerine yönelik eğitimlerin düzenlenmesi, sürekliliğinin sağlanması ve katılımları için teşvik edilmesi önerilebilir.

Anahtar Sözcükler: Hemşirelik, iletişim, mesleki iş doyumunu

Yazının geliş tarihi: 24.04.2017

Yazının kabul tarihi: 25.01.2018

Sorumlu Yazar: Dr. Öğr. Üyesi Esra Yıldız, Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Halk Sağlığı Hemşireliği A.D. Erzurum

E-posta: esrazengin82@gmail.com

Not: Bu çalışma 7 Nisan 17 tarihinde Atatürk Üniversitesi Halk Sağlığı Hemşireliği A.D. Yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Examining the relationship between communication skills of nurses working in primary care and their professional satisfactions

Abstract

Aim: This study was conducted on to examine the relationship between communication skills of nurses working in the primary community care and their professional satisfactions. **Methods:** This descriptive study was placed during the period between September 2016 and January 2017. The population of the study included 158 nurses working in Palandoken, Aziziye, Yakutiye CHCs, and FHCs affiliated to these centers. The sample of the study was comprised of 111 nurses that agreed to participate in the study. Data collected from CHCs and FHCs nurses, with face-to-face interview method, using the Questionnaire Form including nurses' information regarding age, sex, educational and marital status, income level, professional experience duration, socio-economic level, the Professional Satisfaction Scale, and the Communication Skills Inventory. In order to assess the data, frequencies, percentages, correlation analysis, t-test, Kruskal Wallis H test, Dunnet T3 Post Hoc test, Mann Whitney U test were employed. **Result:** No statistically significant relationship between nurses' professional satisfaction scale and communication skills inventory, between the suitability to the qualifications dimension of the professional satisfaction scale and the mental dimension of the communication skills inventory were observed. However, a poor statistically significant relationship between the dimension of suitability to qualifications and the emotional dimension, and a very poor relationship between communication skills inventory total scores and behavioral dimensions were also evident. **Conclusion:** According to the findings of the study, there was a statistically significant relationship between professional job satisfaction and communication skills. It can be suggested to perform and maintain trainings for nurses in their workplaces to improve their communication skills, and encourage them to participate in these trainings.

Keywords: Nursing, communication, job satisfaction

Giriş

Meslek, insanların hayatını kazanmak için yaptığı yasal ve ahlaksal kuralları olan, belli bir eğitim sonucu kazanılan bilgi ve becerilere dayalı etkinlikler bütünüdür.¹ Mesleki iş doyumunu ise, çalışan kişilerin fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının beklentileri doğrultusunda karşılanması, yaptıkları işten memnuniyet duyması ve meslek yaşantılarına karşı geliştirdikleri duygusal tepki olarak tanımlanmaktadır.²

Bir kurumun başarısı çalışanlarının başarısına bağlıdır. Kurumlar için en önemli kaynak çalışanlardır. Bu yüzden yöneticilerin, çalışan bireylerden istenen verimi elde etmek ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlamak için çalışanların istek ve ihtiyaçlarını algılamak ve beklentilerine

cevap vermek durumundadır. Çalışan bireyler günün 1/3'ünün işte geçmesinden dolayı bir takım sosyal, ruhsal ve fiziksel ihtiyaçlarının iş yerinde karşılanması gerekir. Bu ihtiyaçların karşılanmaması durumunda iş doyumсуuzluğu ve genel yaşam doyumсуuzluğu oraya çıkmaktadır.³

Sağlık hizmetlerinin kalitesinin yükseltilmesinde, sağlık çalışanları içinde büyük bir grup olan hemşirelerin doyumlu olmaları önemlidir.⁴ Çünkü hemşirelerin mesleki doyumunu, onların verimliliğini ya da performansını ve dolayısıyla sağlık hizmetlerinin kalitesini ve verimliliğini doğrudan etkilemektedir. Hemşirelik mesleğinin vermiş olduğu stres de iş doyumunu etkilemekte ve bireylerde tükenmişlik yaratmaktadır. Bu nedenle hemşirelerin mesleki doyum düzeylerinin yüksek olması, sağlık

hizmetlerinin daha kaliteli olmasına, maliyetin düşmesine ve performansın artmasına sebep olmaktadır.⁵

Türkiye’de yapılmış bazı çalışmalarda, hemşirelerin meslek doyumlarının; medeni durum, yaş, meslekte çalışma süresi, mesleği isteyerek seçme, hemşirelerin beklentilerini karşılaması, çalışma şartları, birlikte çalıştığı kişiler ile ilişkiler, nöbet tutma ve rollerde olan belirsizliklerden etkilendiği bulunmuştur.⁶

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı’nın sağlık çalışanlarının iş doyumunu inceledikleri çalışmalarında ücretlendirmenin iş doyumunu etkilediği alınan ücret arttıkça iş doyumunun da arttığı sonucuna ulaşmışlardır.⁷

Kaya ve Oğuzöncül’ün⁸ birinci basamak sağlık çalışanlarında mesleki doyumunu değerlendirdiği çalışmada yaptığı işe uygun olma ile mesleki doyum arasında ilişki saptamış ve aldığı eğitimin birinci basamaktaki iş tanımlarına uygun olmadığını düşünenlerin mesleki doyum puanlarının düşük olduğunu saptamıştır.

Sağlık hizmetlerinin üretilmesi ve etkin bir şekilde verilmesinde iletişim vazgeçilmez bir öneme sahiptir. İletişimin bilgi sağlama işlevini sağlayan sağlık çalışanları sağlık sistemine işlevsellik kazandıracaktır.⁹ İletişim de başarı sağlanabilmesi için kişiler arasında amaç birliğinin sağlanması gerekmektedir. Bu sayede tüm insan ilişkilerinde, kurumlar arasında ve tüm meslek alanlarında ilişkiler kolaylaşacaktır. Mesleği olan bireylerin başarıları da onların iletişim becerilerine bağlıdır.¹⁰

Amos ve ark.¹¹ yaptığı çalışmada hemşirelerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi ile mesleki doyumunu arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır.

Gausvik ve ark.¹² sağlıklı bir iş çevresinin iş birliği uygulama kültürünün, zengin iletişim kültürünün, hesap verebilirlik kültürünün, uzman takım üyelerinin, alınan kararların ve bilgilerin paylaşımının olması ile

sağlandığını ve hemşirelerin mesleki uygulamalarını mükemmelleştirmesi ve hemşirelikte yenilikleri hasta bakımına uygulamasının başarılmasında iletişimin önemini vurgulamıştır.

Nikotera ve ark.¹³ hemşirelerin olumsuz iletişim tekniklerinin depresyon, tükenmişlik ve işten ayrılma gibi olumsuz sonuçları beraberinde getirdiğini ve hemşirelerin iş yerinde iletişim becerilerinin geliştirilmesinin olumlu iş yeri çevresinin geliştirilmesi ile daha iyi hasta bakımı sağlanacağını vurgulamıştır.

Çalışmalarda da belirtildiği üzere hastalarla sağlıklı ve etkili kurulan iletişim hasta memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Hemşirelerde etkin iletişim kurma becerisinin yüksek olması mesleki doyumun ve hizmet kalitesinin artmasını sağlar.¹⁴

Türkiye’de sağlık kurumlarının temeli olan birinci basamak sağlık kurum ve kuruluşlarında görev yapmakta olan hemşirelerin, sağlık sisteminde önemli bir yerinin olması açısından, yaptıkları işten memnun olmaları ve meslek doyumunun yüksek olması sağlık hizmetlerinin kalitesinin artırılması yönüyle önem arz etmektedir.⁴

Bu çalışma birinci basamakta çalışan hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyumları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın türü: Çalışma kesitsel türde yapıldı.

Araştırmanın yapıldığı yer ve zaman: Çalışma Erzurum ilinin merkezinde yer alan Palandöken, Aziziye ve Yakutiye Toplum Sağlığı Merkezlerinde ve bu merkezlere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde gerçekleştirildi. Veriler 10.09.2016-01.01.2017 tarihleri arasında toplandı.

Araştırmanın evreni ve örnekleme: Çalışmanın evrenini Palandöken, Aziziye ve Yakutiye Toplum Sağlığı Merkezlerinde ve bu merkezlere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde görev

yapmakta olan 158 hemşire, örnekleme ise çalışmaya katılmayı kabul eden 111 hemşire oluşturdu.

Veri toplama araçları: Çalışmada kullanılan veri toplama araçları olarak hemşirelerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, çocuk sayısı, gelir düzeyi, mesleki çalışma yılı ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu bilgilerini içeren soru formu, mesleki doyum ölçeği ve iletişim becerileri envanteri kullanıldı.

Mesleki Doyum Ölçeği: Kuzgun, Sevim ve Hamamcı (1999) tarafından geliştirilmiş olan mesleki doyum ölçeği, 1 ile 5 arası puanlama yapılan 20 maddelik likert tipi bir ölçektir. Mesleki doyum ölçeğinden alınacak en yüksek puan 100, en düşük puan ise 20'dir. Mesleki doyum

ölçeğinin yapılan faktör analizinde niteliklere uygunluk ve gelişme isteği alt boyutlarından oluştuğu saptanmıştır. Ölçeğin 4, 9, 10, 11, 14 ve 19 maddeleri olumsuz olup her zaman=1, sık sık=2, ara sıra=3, nadiren=4 ve hiçbir zaman=5 şeklinde, kalan olumlu maddeler tersi şekilde puanlanır.

Puanların yükselmesi mesleki doyumunu da yükseltmektedir. Mesleki doyum ölçeğinin toplamı için Cronbach Alfa katsayısı 0.90'dır.¹⁵ Bu çalışma da mesleki doyum ölçeğinin cronbach alfa katsayıları incelendiğinde mesleki doyum ölçeğinin niteliklere uygunluk boyutu 0.779, gelişme isteği boyutu 0.792 ve mesleki doyum ölçeği toplamı 0.848 bulunmuştur (Tablo 1).

Tablo 1. Mesleki Doyum Ölçeğinin ve İletişim Becerileri Envanterinin cronbach alfa katsayısı

Ölçekler	Cronbach Alfa katsayısı	Madde sayısı
Niteliklere Uygunluk boyutu	.779	12
Gelişme İsteği boyutu	.792	8
Mesleki Doyum Ölçeği Toplam	.848	20
Zihinsel boyutu	.653	15
Duygusal boyutu	.738	15
Davranışsal boyutu	.797	15
İletişim Becerileri Envanteri Toplam	.893	45

İletişim Becerileri Envanteri: Kişilerin iletişim kurarken sahip olunan iletişim becerisi seviyesini belirlemek amacıyla Balcı ve Ersanlı (1998) tarafından geliştirilmiştir. Envanter 45 maddelik beşli likert tipi bir ölçektir. Envanter, iletişim becerilerini; davranışsal, bilişsel ve duygusal boyutlarına göre değerlendirmektedir. Ölçekte puanlar en düşük 45, en yüksek 225'dir. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar bilişsel (1, 3, 6, 12, 15, 17, 18, 20, 23, 24, 26, 28, 33, 37 ve 45. maddeler), duygusal (5, 9, 11, 27, 29, 31,

34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43 ve 44. maddeler) ve davranışsal (2, 4, 7, 8, 10, 13, 14, 16, 19, 21, 22, 25, 30, 32 ve 41. maddeler) boyutlarıdır. Alt ölçeklerde puanlar en düşük 15, en yüksek 75'tir. Envanterin iç tutarlılığını tespit etmek amacıyla Cronbach Alpha kat sayıları hesaplanmış ve 0.72 olarak bulunmuştur.¹⁶ Bu çalışmada iletişim becerileri envanterinin cronbach alfa katsayıları incelendiğinde İBE'nin zihinsel boyutu 0.917, duygusal boyutu 0.653, davranışsal boyutu 0.738 ve iletişim becerileri envanteri toplamı 0.797

bulundu.

Verilerin değerlendirilmesi: Verilerin değerlendirilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Science) 22.00 istatistik programı kullanılmıştır. Verilerin analizinde, aritmetik ortalama, sayı, yüzde, iki gruplu değişkenlerde bağımsız örneklem T testi ve Mann Whitney U testi, ikiden fazla gruplu değişkenlerde Kruskal Wallis H testi kullanılmıştır. Sonucu anlamlı çıkanların hangi düzeyde olduğunu belirlemek için ileri analiz olarak Dunnet T3 Post Hoc testi yapılmıştır. Mesleki doyum ile iletişim becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Analizi kullanılmıştır.

Araştırmanın etik ilkeleri: Araştırmaya katılım gönüllülük esasına dayanmaktadır. Araştırmanın yapılması için etik kurul izni ve Halk Sağlığı Kurumundan araştırma izni yazılı olarak alındı. Araştırmaya katılan kişilerin bilgileri gizli tutulup ve sadece araştırma için kullanıldı. Araştırmaya katılan kişilerin zarar görmemesi gözetildi.

Araştırmanın sınırlılıkları: Araştırmanın Palandöken, Aziziye ve Yakutiye ilçelerindeki Toplum Sağlığı Merkezleri (TSM) ve bu TSM lere bağlı Aile Sağlığı Merkezlerinde (ASM) yapılmış olması araştırmanın sınırlılığdır.

Araştırmanın değişkenleri: Bağımlı değişken; hemşirelerin mesleki doyumları, bağımsız değişken; hemşirelerin iletişim becerileri, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni hali, çocuk sayısı, gelir düzeyi, mesleki çalışma yılı ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu

Bulgular

Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri Tablo 2’de belirtilmiştir. Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya alınan hemşirelerin %38.7’si 26-30 yaş, %76.6’sı kadın, %44.1’i lisans mezunu, %58.6’sının aylık geliri 3001 TL ve üstünde, %55’i evli, %23.4’ünün çocuk sayısı 2, %48.6’sının toplam çalışma süresi 1-5 yıl, %67.6’sının mevcut işindeki çalışma süresi 1-5 yıl,

%89.2’si yaptığı iş eğitimine uygun buluyor ve %64’ü iletişim becerileri için kurs ve eğitim almış olduğu görülmektedir.

Araştırmada toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini anlamak amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmış ve İletişim Becerileri Ölçeğinin Zihinsel boyutu ve Toplam Puanlarının normal dağılıma uymadığı görülmüştür (Tablo 3).

Tablo 3 incelendiğinde hemşirelerin yaşlarına göre mesleki doyum ölçeğinin Niteliklere Uygunluk boyutu ve mesleki doyum toplam puanları açısından anlamlı bir farklılık saptandı. Yapılan LSD Post Hoc testine göre 25 yaş ve altında olan hemşirelerin 31 yaş ve üzerinde olan hemşirelere göre Niteliklere Uygunluk boyutu puanlarının daha yüksek olduğu, 31 yaş ve üzerinde olan hemşirelerin 25 yaş ve altında olan ve 26-30 yaşa arasında olan hemşirelere göre mesleki doyum toplam puanlarının daha yüksek olduğu saptandı (p<0.05).

Tablo 4’ün incelenmesine devam edildiğinde, cinsiyet, eğitim ve medeni durumları, çocuk sayısı, toplam çalışma süresi ve mevcut işindeki çalışma süresi ile mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık görülmedi (p>0.05).

Hemşirelerin aylık gelirine göre mesleki doyum ölçeğinin gelişme isteği boyutu açısından anlamlı bir farklılık saptandı. Tablo incelendiğinde aylık geliri 3001 TL ve üstü olan hemşirelerin aylık geliri 2000 TL altında ve 3000 TL olan hemşirelere göre, gelişme isteği boyutu puanları daha yüksek olduğu görülmektedir (p<0.05).

Hemşirelerin yaptığı işin eğitimine uygunluk durumuna göre mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyut puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır (p<0.05). Tablo incelendiğinde yaptığı işin eğitimine uygun bulan hemşirelerin yaptığı işin eğitimine uygun bulmayan hemşirelere göre, göre mesleki doyum ölçeğinin alt boyutlarının ve toplam puanları daha yüksek olduğu görülmektedir (p<0.05).

Tablo 2. Hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri

		s	%
Yaş	25 yaş ve altı	39	35.1
	26-30	43	38.7
	31-35	11	9.9
	36-40	9	8.1
	41 yaş ve üzeri	9	8.1
Cinsiyet	Kadın	85	76.6
	Erkek	26	23.4
Eğitim durumu	Lise	30	27.0
	Ön lisans	30	27.0
	Lisans	49	44.1
	Lisans Üstü	2	1.8
Aylık geliri	2000 TL ve altı	3	2.7
	2001-3000 TL	43	38.7
	3001 TL ve üstü	65	58.6
Medeni durum	Evli	61	55.0
	Bekâr	50	45.0
Çocuk sayısı	1 çocuk	13	11.7
	2 çocuk	26	23.4
	3 çocuk	8	7.2
	4 çocuk	2	1.8
Toplam çalışma süresi	1-5 yıl	54	48.6
	6-10 yıl	40	36.0
	11 yıl ve üzeri	17	15.3
Mevcut işindeki çalışma süresi	1-5 yıl	75	67.6
	6-10 yıl	25	22.5
	11 yıl ve üzeri	11	9.9
Yaptığı işin eğitimine uygun olma durumu	Uygun	99	89.2
	Uygun değil	12	10.8
İletişim becerileri ile ilgili eğitim alma durumu	Alan	71	64.0
	Almayan	40	36.0

Tablo 3. Mesleki Doyum Ölçeği ve İletişim Becerileri Ölçeği verilerinin normal dağılıma uygunluğu analizleri

		Normal Parameters		Test değeri	p
		X	S.S.		
Mesleki Doyum Ölçeği	Niteliklere Uygunluk Boyutu	38.04	7.539	.076	.139 ^c
	Gelişme İsteği Boyutu	24.17	5.348	.073	.191 ^c
	Toplam Puan	62.21	11.121	.084	.051 ^c
	Zihinsel Boyut	52.59	6.546	.086	.040
İletişim Becerileri Envanteri	Duygusal Boyut	50.85	8.005	.069	.200 ^{c,d}
	Davranışsal Boyut	54.34	8.417	.084	.051 ^c
	Toplam Puan	157.77	20.848	.105	.005

Hemşirelerin iletişim becerileri için kurs ve eğitim alma durumu ile mesleki doyum ölçeğinin toplam ve alt boyutları puanları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulundu ($p<0.05$).

Hemşirelerin yaş, cinsiyet, aylık gelir, medeni durum, çocuk sayısı, toplam çalışma süresi, mevcut işindeki çalışma süresi, yaptığı işin eğitimine uygunluğu ve iletişim becerileri eğitimi alma durumu ile iletişim becerileri envanterinin toplam ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık görülmedi ($p>0.05$).

Hemşirelerin eğitim durumları ile iletişim becerileri envanterinin duygusal boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulundu ($p<0.05$). Yapılan Dunnet T3 Post Hoc testine göre eğitimi lisans olan hemşirelerin, eğitimi lise ve ön lisans olan hemşirelere göre, duygusal boyut puanlarının daha yüksek olduğu saptandı.

Mesleki doyum ölçeğinin niteliklere uygunluk boyutu puanları ile, iletişim becerileri envanterinin duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü

pozitif yönde anlamlı bulundu. Mesleki doyum ölçeğinin gelişme isteği boyutu puanları ile, iletişim becerileri envanterinin zihinsel boyutu, duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü pozitif yönde anlamlı bulundu. Mesleki doyum ölçeğinin toplam puanları ile, iletişim becerileri envanterinin bilişsel boyutu, duygusal boyutu ve davranışsal boyutu ve iletişim becerileri envanteri toplam puanları arasındaki korelasyon değerlerinin tümü pozitif yönde anlamlı bulundu (Tablo 5).

Tartışma

Bu araştırmanın hem diğer basamaklarda görev yapan hem de diğer sağlık meslek gruplarında yapılmaması, çalışmamızın sadece birinci basamakta görev yapan hemşireleri kapsamaması çalışmamızın sınırlılığıdır. Hemşirelerin iş doyumunu ve iletişim becerileri ile ilgili literatüre bakıldığında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu bölümde, araştırmadan elde edilen bulgular, literatür ve benzer araştırma sonuçlarıyla tartışıldı.

Tablo 4. Hemşirelerinin Tanıtıcı Özelliklerine Göre Mesleki Doyum Ölçeği puanları açısından farklar

		Niteliklere Uygunluk Boyutu X±S.S.	Gelişme İsteği Boyutu X±S.S.	Mesleki Doyum Ölçeği Toplam X±S.S.
Yaş	25 yaş ve altı	35.87±8.208	24.05±5.934	59.92±12.510
	26-30	38.21±6.323	23.23±4.380	61.44±8.881
	31 yaş ve üzeri	40.69±7.616	25.72±5.650	66.41±11.344
		p=0.031	p=0.151	p=0.048
Cinsiyet	Kadın	37.87±6.911	24.11±5.341	61.98±10.648
	Erkek	38.58±9.445	24.38±5.470	62.96±12.745
		p=0.678	p=0.817	p=0.695
Eğitim Durumu	Lise	38.40±5.922	23.53±5.063	61.93±9.351
	Ön lisans	36.07±8.729	23.77±5.799	59.83±12.284
	Lisans ve üstü	38.98±7.562	24.78±5.274	63.76±11.311
		p=0.234	p=0.534	p=0.306
Aylık Geliri	≤3000 TL	36.07±7.359	22.54±4.979	58.61±10.561
	>3000 TL	39.43±7.406	25.32±5.336	64.75±10.874
		p=0.02	p=0.06	p=0.04
Medeni Durum	Evli	38.9±7.2	24.4±5.1	63.4±10.9
	Bekar	36.9±7.7	23.8±5.6	60.7±11.2
		p=0.159	p=0.510	p=0.204
Çocuk Sayısı	1 çocuk	41.00±6.429	25.00±6.325	66.00±11.690
	2 çocuk	37.54±6.586	24.42±4.700	61.96±9.280
	3-4 çocuk	42.60±5.621	22.30±4.596	64.90±9.036
		p=0.072	p=0.431	p=0.447
Çalışma Süresi	1-5 yıl	36.54±7.943	23.78±5.849	60.31±11.900
	6 yıl ve üzeri	39.46±6.908	24.54±4.848	64.00±10.108
		p=0.041	p=0.453	p=0.081
Yapılan işin eğitimine uygunluğu	Uygun	38.77±7.229	24.72±5.043	63.48±10.420
	Uygun değil	32.00±7.628	19.67±5.883	51.67±11.555
		p=0.003	p=0.002	p=0.001
İletişim becerileri ile ilgili kurs ve eğitim alma durumu	Alan	39.5±7.1	25±5.2	64.5±10.5
	Almayan	35.3±7.6	22.6±5.2	58±10.9
		p=0.005	p=0.022	p=0.002

X: ortalama

SS: Standart Sapma

Tablo 5. Mesleki Doyum Ölçeği ile İletişim Becerileri Envanteri arasındaki ilişki

		Zihinsel Boyut	Duygusal Boyut	Davranışsal Boyut	İletişim Becerileri Envanteri Toplam
Niteliklere Uygunluk	r	0.149	0.271**	0.216*	0.238*
Boyutu	p	0.119	0.004	0.023	0.012
Gelişme İsteği Boyutu	r	0.521**	0.462**	0.572**	0.572**
	p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Mesleki Doyum Ölçeği	r	0.352**	0.406**	0.422**	0.436**
	p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

(*) p<0.05 (**) p<0.001

Birinci basamakta çalışan hemşirelerin mesleki doyum ve iletişim becerileri puan ortalamaları incelendiğinde toplam ve alt boyutları puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu saptandı. Kaya ve arkadaşları¹⁷'nin kulak burun boğaz kliniğinde çalışan hemşirelerde yaptıkları çalışmada hemşirelerin mesleki doyum puanları ile Kumcağız ve arkadaşları¹⁰'nin hastanelerde çalışan hemşirelerin iletişim becerileri düzeyi hakkında yaptıkları çalışmalarında ki bulgularla benzerlik gösterdiği saptandı. Bu durum kurumlar arasında benzerlik olduğu ve hizmet verilen sağlık hizmetleri basamaklarının 1. 2. ve 3. basamak olması hemşirelerin mesleki doyumları ile iletişim becerileri envanteri puanları arasında benzerlik ortaya çıkarmaktadır.

Araştırma kapsamına alınan hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre mesleki doyum ölçeği puanları açısından farklar incelendiğinde yaşın, cinsiyetin, eğitim durumunun ve medeni durumun, çocuk sayısının, meslekte toplam çalışma süresinin ve mevcut işinde çalışma süresinin istatistiksel olarak anlamlı fark oluşturmadığı saptandı. Yapılan çalışmalarda yaşın^{8,18} cinsiyetin¹⁹, medeni durumun⁸, çocuk sayısının²⁰, meslekte toplam çalışma süresinin²⁰ ve meslekte

geçirilen sürenin²¹ iş doyumuna etki etmediği sonucuna ulaşımlardır. Bu bulgular bu araştırmadaki bulguları destekler niteliktedir.

Aylık gelirin mesleki doyum toplam puanlarına ve niteliklere uygunluk puan ortalamalarına etki etmediği ancak gelişme isteği alt boyutu puan ortalamaları ile arasında istatistiksel olarak ilişki olduğu saptandı. Lu ve arkadaşları²² çalışmalarında hemşirelerin iş doyumunun çalışma koşulları, ücretlendirme, kendi kendini geliştirme ve yükselmeden etkilendikleri sonucuna ulaşımlardır. Flinkman ve arkadaşları²³ çalışmalarında hemşirelerin maaşlarının düşüklüğünün iş memnuniyetsizliğine ve işten ayrılmalara sebep olduğu sonucuna ulaşımlardır. Bu sonuçlar bu çalışmadaki sonuçları destekler niteliktedir.

Yaptığı işin eğitimine uygun olduğunu düşünen hemşirelerin mesleki doyumlarının, eğitimine uygun olmadığını düşünenlere göre daha yüksek olduğu ve aradaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı. Kaya ve Oğuzöncül⁸ birinci basamakta sağlık çalışanlarında mesleki doyumunu değerlendirdiği çalışmasında yaptığı işe uygun olma ile mesleki memnuniyeti arasında ilişki saptamış ve aldığı eğitimin

birinci basamaktaki iş tanımlarına uygun olmadığını düşünenlerin mesleki doyum puanlarının daha düşük olduğunu saptamıştır. Bu bulgu elde edilen mesleki yeterliliklerin icra edilen iş ile uyumlu olduğunda mesleki doyuma sebep olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İletişim becerileri için eğitim alan hemşirelerin mesleki, doyumları eğitim almayan hemşirelerin mesleki doyum puan ortalamalarına göre daha yüksek ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu saptandı. Bu sonuç iletişim becerileri konusunda verilen eğitimin hemşirelerin mesleki sorunları çözebilme başarısı sağlayarak algıladıkları mesleki doyumunu arttırdığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma kapsamındaki hemşirelerin mesleki doyum ölçeği ile iletişim becerileri envanteri arasındaki korelasyon değerleri incelendiğinde mesleki doyum ile iletişim arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki saptandı. Zangaro ve Soeken²⁴'in meta-analiz çalışmasında hemşirelerin mesleki doyumları ile meslektaşları arasında iletişim arasında anlamlı korelasyon olduğu saptanmış ve bununla birlikte iş stresi, otonomi ve hekimle iletişiminde mesleki doyuma etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır. Kalish ve arkadaşları²⁵ çalışmalarında takım çalışmasının oluşturulmasında gerekli elementlerden biri olan iletişimin mesleki doyuma etki ettiği sonucuna ulaşmışlardır. Kaddourah ve arkadaşları çalışmalarında hemşirelerin üstleri ile iletişimlerinin zayıf olmasının iş doyumunu azalttığı sonucuna ulaşmışlardır. Kumar ve Giri²⁶ yaptıkları çalışmalarında iş performansı ve iş doyumunda iletişimin etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bulgu hemşirelerin mesleki doyumunu ile iletişim becerileri arasında ilişki olduğunu göstermektedir. Günümüz organizasyonlarının varlığı iletişime dayalıdır. Bireylerin mesleki doyumunu ve beraberinde getirdiği gelir ve statü organizasyonların sosyal sisteminin özüdür. Sosyal sistem içerisinde başarıya ulaşmak ve doyum sağlamak iletişim becerilerinin gelişmesi ve iletişim

becerilerinin etkili kullanımı ile mümkündür.

Sonuç ve Öneriler

Araştırmada hemşirelerin mesleki doyum puanları ile iletişim becerileri puan ortalamaları orta düzeyde bulundu. Hemşirelerin iletişim becerileri ile mesleki doyum arasında zayıf bir ilişki saptandı. Aylık gelirin artması hemşirelerin iş doyumunu arttırdığı bulundu. Ayrıca hemşirelerin yaptığı işin eğitimine uygun olduğunu düşünme ile mesleki doyum arasında istatistiksel olarak ilişki olduğu saptandı. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelerin çalışma koşulları ve yapılan işim niteliğine göre ücret alması hemşirelerin mesleki doyumlarını arttırmada etkili olacaktır. Hemşirelerin mesleki eğitimlerine göre işlerde çalıştırılması ve ülkenin çalışma şartlarına uygun mezuniyet öncesi eğitim almaları önerilir. Hemşirelerin iletişim becerilerini geliştirmelerine yönelik hizmet içi eğitimlerin düzenlenmesi önerilir.

Kaynaklar

1. Yanikkerem E, Altınparmak S, Karadeniz G. Gençlerin meslek seçimini etkileyen faktörler ve benlik saygıları. *Nursing Forum Dergisi* 2004;7(2):61-62.
2. Tutar H. Erzurum'da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2007;12(3):97-120.
3. Yavaş Ö. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumu ve Örgütsel Gereksinimlerine İlişkin Bir İnceleme. Yüksek Lisans Tezi, Gülümser Argon, yayınlanmamış tez, İzmir. 1993.
4. Öztürk H, Kasım S, Kavgacı A, Kaptan D, İnce G. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyum Düzeyleri. *Journal of Anatolia*

Nursing and Health Sciences 2015;18(1):17-25.

5. Derin N. Devlet hastanelerinde çalışan sağlık personelinin iş doyum düzeyleri ve etkileyen faktörler. Yüksek Lisans Tezi, Gülşen Terakye, yayınlanmamış tez, Eskişehir,2007.

6. Akgöz S, Özçakır A, Tombul K, Altınsoy S, Sivrioğlu Y. Uludağ Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezi'nde Çalışan Hemşirelerin Mesleki Doyumları. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics-Law and History* 2005;13(2):86-96.

7. Bakanlığı TS, Akdağ R, Mollahaliloğlu S, Kosdak M, Taşkaya S. Sağlık Personeli Memnuniyet Araştırması. Hıfzısıhha Mektebi Müdürlüğü, Refik Saydam Hıfzısıhha Merkezi Başkanlığı, Sağlık Bakanlığı, Ankara. 2010.

8. Kaya F, Oğuzöncül AF. Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarında İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler. *Dicle Medical Journal/Dicle Tıp Dergisi* 2016;43(2):248-255.

9. Karadağ M, Işık O, Cankul Hİ, Abuhanoğlu H. Hekim ve hemşirelerin iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2015;17(1):160-179.

10. Kumcağız H, Yılmaz M, Çelik SB, Avcı İA. Hemşirelerin iletişim becerileri: Samsun ili örneği. *Dicle Tıp Dergisi* 2011;38(1):49-56.

11. Amos MA, Hu J, Herrick CA. The impact of team building on communication and job satisfaction of nursing staff. *Journal for Nurses in Professional Development* 2005;21(1):10-16.

12. Gausvik C, Lautar A, Miller L, Pallerla H, Schlaudecker J. Structured nursing communication on interdisciplinary acute care teams improves perceptions of safety, efficiency, understanding of care plan and teamwork as well as job satisfaction. *Journal of multidisciplinary healthcare* 2015;(8):33-37.

13. Nicotera AM, Zhao X, Mahon MM, Peterson EB, Kim W, Conway-Morana P. Structural divergence theory as explanation for troublesome outcomes in nursing communication. *Health communication* 2015;30(4):371-384.

14. Özer A, Çakıl E. Sağlık hizmetlerinde hasta memnuniyetini etkileyen faktörler. *Tıp Araştırmaları Dergisi* 2007;5(3):140-143.

15. Kuzgun Y, Sevim SA, Hamamcı Z. Mesleki doyum ölçeğinin geliştirilmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 2016;2(11):14-18.

16. Ersanlı Kurtman BS. İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* 2016;2(10):7-12.

17. Kaya N, Bolol N, Turan N, Kaya H, İşçi Ç. Kulak burun boğaz kliniklerinde çalışan hemşirelerin karar verme stratejileri ve mesleki doyumları. *Fırat Tıp Dergisi*. 2011;16(1):25-31.

18. Günay A. Sağlık Bakanlığı merkez ve taşra teşkilatı yöneticilerinin iş doyumuna yönelik bir araştırma (Ankara Örneği). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası* 2002;55(04):271-282.

19. Al-Ajmi R. The effect of gender on job satisfaction and organizational commitment in Kuwait. *International Journal of Management* 2006;23(4):838-844.

20. Tekin Ç, Bozkır Ç, Sazak Y, Özer A. Malatya İl Merkezinde Çalışan Aile Hekimleri ile Aile Sağlığı Elemanlarının, Aile Hekimliği Uygulaması Hakkındaki Görüşleri, İş Doyumu Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. *Fırat Tıp Dergisi* 2014;19(3).

21. Nurluöz Ö, Akçıl U. Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerinin İş Doyumu ile Karşılaştırmalı Analizi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Özel Sayı*. 2012;2:77-86.

22. Lu H, While AE, Barriball KL. Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies* 2005;42(2):211-227.

23. Flinkman M, Laine M, Leino-Kilpi H, Hasselhorn H-M, Salanterä S. Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: a questionnaire survey. *International journal of nursing studies* 2008;45(5):727-739.
24. Zangaro GA, Soeken KL. A meta-analysis of studies of nurses' job satisfaction. *Research in nursing & health* 2007;30(4):445-458.
25. Kalisch BJ, Lee H, Rochman M. Nursing staff teamwork and job satisfaction. *Journal of nursing management*. 2010;18(8):938-947.
26. Kumar BP, Giri VN. Examining the relationship of organizational communication and job satisfaction in Indian organizations. *Journal of Creative Communications* 2009;4(3):177-184.