

PERFORMANS DEĞERLENDİRME GÖRÜŞMELERİNİN HEMŞİRELERDE YARATTIĞI ANKSİYETE DÜZEYİNİN BELİRLENMESİ*

Yard. Doç. Dr.Ülkü BAYKAL
Bil. Uzm. Serap SÖKMEN
Bil. Uzm. Şeyda SEREN
İ.Ü. Florence Nightingale Hemşirelik Yüksekokulu

ÖZET

Bu çalışma, performans değerlendirme sisteminin en önemli aşamalarından olan performans değerlendirme görüşmelerinin hemşireler üzerinde yarattığı anksiyete düzeyini belirleyerek, anksiyeteyi etkileyen faktörleri ortaya koymak ve yönetici hemşirelerin görüşmeler sırasında dikkat etmeleri gereken konular hakkında veri sağlamak amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma, performans değerlendirme görüşmelerine dayanmaktadır. Araştırmanın evrenini, bir özel hastanenin, yoğun bakım ünitesi, ameliyathane, poliklinik gibi özel birimleri dışında yer alan yataklı birimlerinde görevli tüm yatak başı hemşireleri (100 kişi) oluşturmaktadır. Bunlardan performans değerlendirme görüşmesi yapılan 70 hemşire bir örnekleme seçim yöntemine gidilmeden araştırma kapsamına alınmıştır. Ancak, 49 hemşireden veri toplanabilmiş olup, araştırmanın temsil oranı %70'dir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak, araştırmacılar tarafından oluşturulan 9 maddelik bireysel özelliklere ait bilgi formu ve Spielberger, Gorsuch ve Lushene tarafından geliştirilen, Öner ve Compte tarafından Türkçe'ye uyarlanan "Durumluk- Sürekli Kaygı Envanteri" kullanılmıştır. Veriler bilgisayar ortamında yüzdelik hesaplama, bağımlı gruplarda t-testi ve Mann Whitney U Testi yapılarak değerlendirilmiştir.

Hemşirelerin sürekli anksiyete düzeyleri ($X=45$) ve durumluk anksiyete düzeyleri ($X=61$) bulunmuştur. Sürekli ve durumluk anksiyete ortalamaları ile bağımsız değişkenler (yaş, eğitim, deneyim, mesleği isteyerek seçme ve bu kurumda çalışmaktan memnun olma) arasındaki ilişki incelendiğinde, kurumda çalışmaktan memnun olma değişkeni dışında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olmadığı belirlenmiştir.

Araştırma sonucunda hemşirelerin orta düzeyde bulunan anksiyetelerinin, yöneticiler tarafından alınacak önlemlerle azaltılması önerilebilir.

* 2. Uluslararası ve 9. Ulusal Hemşirelik Kongresi'nde (Antalya 07-11 Eylül 2003) poster olarak sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Hemşire, Performans Değerlendirme, Anksiyete.

SUMMARY

Determination of anxiety level created on the nurses by discussions of the performance appraisal.

This work finds out the factors, which influence the anxiety and provides data to the managers by fixing the levels of anxiety on the nurses.

This research based on the discussion of the performance appraisal of the nurses. The scop of the research contains the staff nurses (100) in a private hospital . With no method of sampling employed, a total of 70 nurses by discussions of the performance appraisal were included in the study the rate of participation was % 70.

In the research the data were collected from the questionnaire regarding personal information and State- Trait Anxiety Inventory (adopted to Turkish by Öner and Compte and improved by Spielberger, Gorsuch and Lushene). The collected data were evaluated by the researchers using percentage, Mann Whitney-U and Kruskal Wallis analysis on computer.

The trait anxiety level ($X=45$) and state anxiety level ($X=61$) of the nurses. Comparing the trait and state anxiety levels with that of independent varience (age, education, experience, willingness of the profession and satisfaction from the institution) there is no meaningfull relation except the variance of satisfaction from the institution.

The necessary steps have to be taken by the managers in order to reduce the average anxiety of the nurses found out in this research.

Key Words: Nurse, Performans Appraisal, Anxiety

GİRİŞ

Performans değerlendirme sonuçlarına ilişkin verilerin astlara bildirildiği ve tartışıldığı, eksikliği gidermek veya performansını geliştirmek için yapılacakların planlandığı, genellikle performans değerlendirme sisteminin son aşamasında gerçekleştirilen performans değerlendirme görüşmeleri, sistemin başarısı ve amaca ulaşması açısından oldukça önemli bir süreçtir.

Performans değerlendirme görüşmelerinde olumlu değerlendirme sonuçları kadar, olumsuz değerlendirmelerin de bildirilmesi, çalışanlara hatalarını görme ve düzette imkanı sağlayacaktır (Rowland H.& Rowland B.1997, Marguis&Huston 2000, Baykal 1994).

Performans değerlendirme sisteminde açıklık ilkesinin benimsenerek çalışanlara geri bildirimde bulunmanın, her zaman olumlu motivasyon sağlamadığı ve çalışanlar üzerinde güç ve tedirginlik yaratıcı bir faaliyet haline geldiği de görülmektedir (Marguis&Huston 2000, Uyargil 1994). Bu açıdan

performans değerlendirme görüşmelerinde yöneticilerin hem kendi anksiyetelerini, hem de astlarının anksiyetelerini azaltmak için çaba göstermeleri önem taşımaktadır. Bunun için yöneticiler ve çalışanlar performans değerlendirme görüşmeleri öncesi, sırası ve sonrasında yapmaları gereken hazırlık ve uygulamalar hakkında bilgilendirilmelidirler.

Ayrıca, performans değerlendirme görüşmelerinin öncelikle gizliliğe önem verilen bir ortamda, görüşme zamanı asta haber verilerek, astın kendini rahatlıkla çekinmeden ifade etmesini sağlayacak ve birlikte ortak amaçlara ulaştırarak şekilde sürdürülmesine özen gösterilmelidir (Kaynak ve ark. 1998, Rowland H.& Rowland B.1997, Uyargil 1994, Baykal 1994, Acar A.C.1999).

Sağlık hizmetlerinde ve özellikle de hastayla doğrudan ilişki halinde olan hemşirelik personelinin performansının geliştirilmesinde ve eksikliklerin giderilmesinde performans değerlendirme görüşmelerinde verilecek olan etkin geribildirim büyük yararı olacaktır. Performans görüşmelerinin başarısızlığı ise, hemşirelik personelinin kendini geliştirmesini engelleyebileceği gibi hizmet kalitesini de olumsuz yönde etkileyebilecektir.

ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışma, performans değerlendirme sisteminin en önemli aşamalarından olan performans değerlendirme görüşmelerinin hemşireler üzerinde yarattığı anksiyete düzeyini belirleyerek, anksiyeteyi etkileyen faktörleri ortaya koymak ve yöneticilerin bu konuda yapmaları gereken iyileştirmeler hakkında veri sağlamak amacıyla tanımlayıcı olarak gerçekleştirilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırma, özel bir hastanede araştırmacı danışmanlığında geliştirilen performans değerlendirme sisteminin daha iyi işlemesi için hemşirelere performansları hakkında geri bildirimde bulunmak amacıyla gerçekleştirilen performans değerlendirme görüşmelerine dayanmaktadır.

Araştırmanın evrenini, bir özel hastanenin yoğun bakım ünitesi, ameliyathane, poliklinik gibi özel birimleri dışında yer alan yataklı birimlerinde görevli tüm yatak başı hemşireleri (100 kişi) oluşturmakta olup, bunlardan performans değerlendirme görüşmesi yapılan 70 hemşire bir örnekleme seçim

yöntemine gidilmeden araştırma kapsamına alınmıştır. Ancak, 49 hemşireden veri toplanabilmiş olup, araştırmanın temsil oranı %70'dir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak araştırmacılar tarafından oluşturulan dokuz maddelik (yaş, medeni durum, eğitim durumu, mesleki deneyim, kurumda çalışmaktan duyulan memnuniyet, tercih edilen performans değerlendirme görüşmesi yöntemi gibi) *bireysel özelliklere ve performans değerlendirmeye ilgili görüşlerini belirlemeye ait bilgi formu* ve Spielberger, Gorsuch ve Lushene tarafından geliştirilen, Öner ve Compte tarafından Türkçe'ye uyarlanarak geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılan, her biri 20 maddeden oluşan *Durumluk-Sürekli Kaygı Envanteri* (STAI) (Aydemir ve Köroğlu 2000) kullanılmıştır.

Durumluk Kaygı Ölçeği, bireyin belirli bir alanda ve belirli koşullarda kendini nasıl hissettiğini, *Sürekli Kaygı Ölçeği* ise bireyin içinde bulunduğu durum ve koşullardan bağımsız olarak genelde kendini nasıl hissettiğini belirler. Ölçeklerde doğrudan ve tersine çevrilmiş ifadeler vardır. Olumlu duyguları dile getiren "ters" ifadeler puanlanırken; "1" ağırlık değerinde olanlar "4"e, "4" ağırlık değerinde olanlar da "1"e dönüştürülür. Durumluk kaygı ölçeğinde 10 adet (1,2,5,8,10,11,15,16,19,ve 20. maddeler) sürekli kaygı ölçeğinde ise 7 adet (21,26,27,30,33,36,39. maddeler) tersine çevrilmiş ifade vardır. Her iki ölçekten elde edilen toplam puan değeri 20 ile 80 arasında değişmekte, büyük puan yüksek kaygı düzeyini göstermektedir.

Türkçe'ye uyarlanmış ölçeklerin Kuder Richardson formülünün geliştirilmiş bir formu olan alfa korelasyonları ile saptanan iç tutarlılık ve homojenlik katsayıları Sürekli Kaygı Ölçeği için .83 ile .87; Durumluk Kaygı Ölçeği için .94 ile .96 arasında bulunmuştur (Aydemir ve Köroğlu 2000). Bu çalışmada, Cronbach Alfa değeri Sürekli Kaygı Ölçeği için .82, Durumluk Kaygı Ölçeği için de .82 olarak bulunmuştur.

Çalışmanın bağımlı değişkenleri; Sürekli Kaygı Ölçeği ve Durumluk Kaygı Ölçeği toplam puanları, bağımsız değişkenleri ise; yaş, eğitim durumu, medeni durum, kurumsal deneyim ve kurumda çalışmaktan memnun olma durumudur.

Araştırmanın gerçekleştirildiği hastanede araştırmacının verdiği destek doğrultusunda olağan yataklı birimlerde kullanılmak üzere performans değerlendirme formları geliştirilmiştir. Bu çalışmalar sürecinde yöneticilere 2 kez performans değerlendirme sistemi, iş analizi, iş tanımı ve performans

değerlendirme formları konularında eğitim vermiştir. Oluşturulan performans değerlendirme formları 8 serviste uygulandıktan sonra, ilgili servislerde görevli yönetici hemşirelere, ilk kez gerçekleştirecekleri performans değerlendirme görüşmeleri hakkında araştırmacı tarafından ayrıca eğitim verilmiştir. Araştırmanın gerçekleştirileceği servisteki tüm hemşirelerden performans değerlendirme görüşmeleri öncesindeki olağan bir çalışma gününde soru formu ve sürekli kaygı envanterini kod numaraları vererek doldurmaları istenmiştir. Aynı hemşirelere kod numaraları verilerek performans değerlendirme görüşmesinin bitiminde durumluk kaygı envanteri uygulanmıştır. Sürekli kaygı envanteri uygulanan hemşirelere, performans değerlendirme görüşmelerinin sonuna doğru, izinleri alınarak durumluk kaygı envanteri doldurtulmuştur. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında yüzdeler hesaplanarak, bağımlı gruplarda t-testi ve Mann Whitney-U analizi yapılarak değerlendirilmiştir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Tablo 1. Hemşirelerin Sosyodemografik Özellikleri (N=49)

Yaş	n	%
25 yaş ve altı	28	57.1
26 yaş ve üzeri	21	42.9
Medeni Durum		
Evli	13	26.5
Bekar	36	73.5
Öğrenim Durumu		
Sağlık Meslek Lisesi (SML)	17	34.7
Önlisans	17	34.7
Lisans	15	30.6
Mesleki Deneyim		
4 yıl ve altı	20	40.8
5 yıl ve üzeri	29	59.2
Kurumda Çalışma Yılı		
1-3 yıl	12	24.5
4-6 yıl	22	44.9
7 yıl ve üzeri	15	30.6
Mesleği Seçme		
İsteyerek seçen	47	95.75
İsteyerek seçmeyen	2	4.25
Kurumda çalışmaktan memnuniyet		
Memnun	27	55.10
Memnun değil	22	44.90
TOPLAM	49	100

Tablo 1’de hemşirelerin sosyo-demografik özellikleri ile ilgili bulgular incelendiğinde, hemşirelerin %57.1’inin 25 yaş ve altında olduğu, %73.5’inin bekar olduğu, %34.7 gibi eşit oranlarla sağlık meslek lisesi ve önlisans mezunu olduğu, %59.2’sinin 5 yıl ve üzerinde mesleki deneyime sahip olduğu ve % 44.9’unun kurumsal deneyime sahip olduğu saptanmıştır.

Ayrıca hemşirelerin %95.75’inin mesleği isteyerek seçtiği ve %55.10’unun kurumda çalışmaktan memnun olduğu da belirlenmiştir.

Tablo 2. Hemşirelerin Sürekli Anksiyete Puanı ile Durumluk Anksiyete Puanının Karşılaştırılması

Anksiyete Puanı	n	X ± SS	t ve p değeri
Durumluk Anksiyete Puanı	49	61.00 ± 5.17	t= 17.366 p= .000*
Sürekli Anksiyete Puanı	49	45.20 ± 4.04	

*p< 0.001

Bu çalışmada, durumluk anksiyete puanı ortalama $X=61\pm 5.17$ ve sürekli anksiyete puanı ortalama $X=45.20\pm 4.04$ olarak belirlenmiştir. Durumluk ve sürekli anksiyete puanları arasında yapılan karşılaştırmada, çok ileri derecede anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($p< 0.001$).

Bağımsız değişkenler olan “yaş, eğitim durumu, medeni durum, kurumsal deneyim ve kurumda çalışmaktan memnun olma durumu ile bağımlı değişken olan sürekli-durumluk anksiyete puan ortalamaları arasındaki fark değerlendirildiğinde, mesleki deneyim ve kurumda çalışmaktan memnun olma durumu dışında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 3. Hemşirelerin Yaşının Anksiyete Puan Ortalamalarına Etkisi (N=49)

Anksiyete Puanı	Durumluk Anksiyete Puanı			Sürekli Anksiyete Puanı	
	n	X	U= 237.0 p= .248*	X	U= 279.0 p=.761*
Yaş					
25 yaş ve altı	28	25.11		26.93	
26 yaş ve üzeri	20	24.86		22.43	

• p>0.05

Yaş ile anksiyete puan ortalamaları arasındaki fark değerlendirildiğinde (Tablo 3), 25 yaş ve altındaki ($X=25.11$) ve 26 yaş ve üzerindeki hemşirelerde ($X=24.86$) ortalama durumluk anksiyete puanının birbirine yakın olduğu belirlenmiş, yapılan istatistiksel analizde anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0.05$). Tatar'ın yaptığı çalışmada benzer şekilde yaş değişkeninin anksiyete puan ortalaması üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark yaratmadığı saptanmıştır (Tatar 1988).

Tablo 4. Hemşirelerin Eğitim Durumunun Anksiyete Puan Ortalamalarına Etkisi (N=49)

Eğitim	Anksiyete Puanı	Durumluk Anksiyete Puanı			Sürekli Anksiyete Puanı	
		n	X ± SS	F= .398	X ± SS	F= .237
SML		17	60.64 ± 4.51	p= .674*	45.52 ± 4.74	p= .790*
Önlisans		17	60.47 ± 5.66		45.41 ± 3.67	
Lisans		15	62.00 ± 5.50		44.60 ± 3.79	

* $p>0.05$

Eğitim durumu ile anksiyete puan ortalamaları karşılaştırıldığında (Tablo 4); tüm eğitim düzeylerinde ortalama puanların benzer olduğu ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunmadığı belirlenmiştir ($p>0.05$).

Eğitim düzeyi yüksek olan bireylerin stres ile başa çıkmada etkin beceriler geliştirdikleri; buna bağlı olarak yeni çevrelerin ve olayların yarattığı baskıları tehdit edici olarak algılamadıkları ve böylece durumluk kaygı düzeyinde yükselme olmadığı belirtilmektedir (Pınar ve Yürüen 1994).

Tatar hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada, bu görüşü destekler şekilde eğitim durumu arttıkça, durumluk-sürekli anksiyete puan ortalamasının düştüğünü saptamıştır. Buna karşın bu çalışmada, eğitim düzeyinin durumluk anksiyete puan ortalamasına etki etmediği görülmüştür (Tatar 1988).

Tablo 5. Medeni Durumun Anksiyete Puan Ortalamalarına Etkisi (N=49)

Anksiyete Düzeyi Medeni Durum	Durumluk Anksiyete Puanı			Sürekli Anksiyete Puanı	
	n	X	U= 188	X	U=203
Evli	13	21.46	p= .296*	27.38	p=.481*
Bekar	36	26.28		24.14	

* p>0.05

Medeni durum ile anksiyete puan ortalamaları arasındaki fark incelendiğinde (Tablo 5); sürekli anksiyete puan ortalamasının evli ve bekarlar arasında birbirine yakın, durumluk anksiyete puan ortalamasının ise bekarlarda evlilere göre daha yüksek olduğu (X=27.38) belirlenmiş; yapılan istatistiksel analizde durumluk anksiyete puan ortalamaları arasındaki bu farkın anlamlı olmadığı saptanmıştır (p>0.05). Elde edilen bu bulgu, bekarların performans değerlendirme görüşmeleri sonucunun olumsuz olması durumunda gelecek kaygısını evlilere göre daha fazla yaşadıklarını düşündürmektedir.

Tablo 6. Deneyimin Anksiyete Puan Ortalamalarına Etkisi (N=49)

Anksiyete Puanı Deneyim	Durumluk Anksiyete Puanı			Sürekli Anksiyete Puanı	
	n	X	U= 191.50	X	U= 249
4 yıl ve altı	20	29.92	p= .004	22.95	p=.400*
5 yıl ve üzeri	29	21.60		26.41	

** p<005

Tablo 6'da görüldüğü gibi deneyimin anksiyete puan ortalamalarına etkisi incelendiğinde; durumluk anksiyete puan ortalamasının 4 yıl ve altında deneyime sahip olanlarda (X=29.92), 5 yıl ve üzerinde deneyime sahip olanlara göre daha yüksek (X=21.60) olduğu saptanmış, yapılan istatistiksel analizde gruplar arasındaki bu farklılığın anlamlı olduğu belirlenmiştir (p<0.05). Deneyimsiz hemşirelerin daha anksiyeteli olmalarının, genç hemşirelerin iş güvencelerinin daha az olması ve iş bulma olanaklarının deneyimlilere oranla düşük olmasına bağlı olduğu söylenebilir.

Tablo 7. Kurumda Çalışmaktan Memnun Olma ile Anksiyete Puan Ortalamaları Arasındaki Farkın Karşılaştırılması (N=49)

Anksiyete Düzeyi	Durumluk Anksiyete Puanı			Sürekli Anksiyete Puanı	
	n	X	U=152	X	U=286.50
<i>Kurumda Çalışmaktan</i>					
Memnun	2	19.63	p=.003*	24.61	p=.012*
	7				
Memnun Değil	2	31.59		25.48	

* p<005

Hemşirelerin çalıştığı kurumdan memnun olma durumu ile yapılan karşılaştırmalar incelendiğinde (Tablo 7); durumluk ve sürekli anksiyete puan ortalamalarının gruplar arasında birbirinden farklı olduğu görülmekte, kurumdan memnun olmayan hemşirelerin durumluk anksiyete puan ortalamalarının ($X=31.59$), memnun olanlara göre daha yüksek ($X=19.63$) olduğu, yapılan istatistiksel analizde puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın bulunduğu belirlenmiştir ($p < 0.05$).

Çalışmada elde edilen bu bulgu, hemşirelerin çalıştıkları kurumdan memnun olmalarının, onların daha stressiz olduklarını (sürekli anksiyetelerinin daha düşük olmasına bağlı olarak) ve performans değerlendirme görüşmelerinde de anksiyete yaşamadıklarını (durumluk anksiyete puanlarının çok düşük olmasına bağlı olarak) göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada, hemşirelerin durumluk anksiyete puan ortalaması $X=61\pm 5.17$ ve sürekli anksiyete puanı ortalama $X=45.20\pm 4.04$ olarak belirlenmiştir ve yapılan karşılaştırmada çok ileri derecede anlamlı farklılık bulunmuştur ($p < 0.001$). Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında yapılan karşılaştırmalarda, kurumda çalışmaktan memnun olma durumu dışındaki bağımsız değişkenlerin, sürekli-durumluk anksiyete puan ortalamalarını etkilemediği saptanmıştır.

Performans değerlendirme görüşmelerinin daha olumlu ortamda gerçekleşmesi için, özellikle yönetici hemşirelerin performans görüşmeleri konusunda kendilerini geliştirmeleri ile çalışanların anksiyete düzeylerinin her geçen yıl daha da azalacağı ve dolayısıyla performans değerlendirme sisteminin

daha iyi işleyeceği söylenebilir. Bu nedenle, yönetici hemşirelere ve servis hemşirelerine, görüşmelerin daha bilimsel bir şekilde sürdürülmesi için, belirli aralıklarla performans değerlendirme eğitimlerinin verilmesi önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Acar A C (1999) Performans Yönetimi. Hemşirelikte Yönetim Becerilerini Geliştirme Kursu. 14-17 Haziran. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi- İstanbul Tıp Fak. Hastanesi. İstanbul.
- Aydemir Ö, Köroğlu E (2000) *Psikiyatride Kullanılan Klinik Ölçekler*. Mediko Graphics Ajans ve Matbaacılık Hizmetleri. Ankara. s. 153-163.
- Baykal Ü (1994) Hastanelerde hemşirelik hizmetlerinde performans değerlendirme ve Türkiye'deki hastanelerde hemşirelik hizmetlerinin performans değerlendirme sistemlerine ilişkin bir araştırma, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kaynak T, Adal Z, Ataay İ ve ark. (1998) *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Dönence Basımevi. İstanbul. s. 227-228.
- Marguis H, Huston C J (2000) Performance Appraisal. *Leadership Roles and Management Functions in Nursing*. Lippincott Company. Chapter 19. 414-434.
- Palmer J M (1993) *Performans Değerlendirme*. Rota Yayıncılık. İstanbul.
- Pınar R, Yürügen B (1994) Hemodiyaliz tedavisine giren hastaların durumluk ve sürekli anksiyete düzeyleri. *Marmara Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 1(2): 46-55.
- Rowland H, Rowland B (1997) Performance Appraisal. *Nursng Administration Handbook*. 4th Edition. An Aspen Publication. 590-594.
- Tatar Ü (1988) Yoğun bakım ünitesinde çalışan hemşirelerin ölüm olayı karşısındaki anksiyete düzeylerinin belirlenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uyargil C (1994) *İşletmelerde Performans Yönetim Sistemi*. Şahinkaya Matbaacılık. İstanbul. s. 86-97.