



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**ÜSTÜNLÜK VEHMİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: HASTANE
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Mihriban GÜDER
1930232017

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ALKAN

ISPARTA- 2021

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI





T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Mihriban GÜDER

25/06/2021



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
BEYAN BELGESİ



SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

ÖĞRENCİ BİLGİLERİ	
Adı-SOYADI	Mihriban GÜDER
Öğrenci Numarası	1930232017
Enstitü Ana Bilim Dalı	Sağlık Yönetimi
Programı	Sağlık Yönetimi
Programın Türü	(x) Tezli Yüksek Lisans () Doktora
Danışmanın Unvanı, Adı-SOYADI	Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ALKAN
Tez Başlığı	Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Turnitin Ödev Numarası	1599638052

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 114 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 03/06/2021 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Üniversitemiz Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönergesinin 14 üncü maddesinde yer alan filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

Kaynakçalar hariç, alıntılar dahil, 10 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç;

% 18'dir.

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

(x) Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

() Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esasları'nda öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

Gerekçe:

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımcı yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

25/06/2021
(İmza)
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ALKAN

(GÜDER, Mihriban, *Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2021)

ÖZET

Toplumun her kesiminden kişilerde görülebileceği gibi hastane çalışanları içerisinde yer alan hekim, hemşire, idari personel gibi meslek gruplarında da üstünlük algısına kapılma görülebilir. Bu doğrultuda bireyin üstünlük algısına kapılması sonucunda ortaya çıkabilecek üstünlük vehmi kavramı hayali bir tutum kaynaklıdır.

Bu çalışmada, hastane çalışanlarında üstünlük vehmi varlığının ve çalışanların iş tatminlerinin incelenerek bu iki değişken arasındaki ilişkinin keşfedilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada Aydın il merkezindeki kamu hastaneleri, üniversite hastanesi ve özel hastanede çalışan 407 hastane çalışanına ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketin birinci bölümünde literatür taraması ve hastane çalışanlarıyla yapılan görüşmeler sonucunda geliştirilen “Hastane Çalışanları Özellikleri” yer almaktadır. Kendilerini ve kurumdaki diğer meslektaşlarını değerlendirdikleri bu bölümde, kendileri ve meslektaşlarına verdikleri puanlar arasındaki fark üstünlük vehmini ortaya koymaktadır. Bu doğrultuda üstünlük vehmi; sosyal ve mesleki duyarlılık, güvenilirlik ve insan ilişkileri, beceri, mesleki yeterlilik, duygu kontrolü boyutları açısından ele alınmıştır. Anketin ikinci bölümünde 1985’te Baycan tarafından Türkçe’ye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan “İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda; hastane çalışanlarının en çok güvenilirlik ve insan ilişkileri, en az mesleki yeterlilik vehmine kapıldıkları görülmüştür. Korelasyon analizi sonucunda hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi, güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi, beceri vehmi, mesleki yeterlilik vehmi ile içsel tatmin ve dışsal tatminleri arasında, duygu kontrolü vehmi ile dışsal tatminleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Hastane çalışanlarında üstünlük vehminin iş tatminini düşürdüğü sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar kelimeler: Vehim, Üstünlük Vehmi, İş Tatmini, Hastane Çalışanları

(GÜDER, Mihriban, *The Relationship Between Superiority Bias and Job Satisfaction: A Study on Hospital Staff*, Master Thesis, Isparta, 2021)

ABSTRACT

As it can be seen in people from all parts of the society, a perception of superiority can be seen in occupational groups such as physicians, nurses and administrative personnel among hospital staff. In this direction, the superiority bias, which may arise as a result of the individual's perception of superiority, originates from an imaginary attitude.

In this study, it is aimed to explore the relationship between these two variables by examining the existence of superiority delusions and job satisfaction of hospital employees. In the research, 407 hospital employees working in public hospitals, university hospitals and private hospitals in Aydın city center were reached. Questionnaire technique was used as a data collection tool in the research. In the first part of the questionnaire, "Hospital Staff Characteristics" developed as a result of literature review and interviews with hospital staff are included. In this section, where they evaluate themselves and their colleagues in the institution, the difference between the scores they give to themselves and their colleagues reveals the superiority bias. In this direction, the superiority bias tackled social and professional sensitivity, reliability and human relations, skills, professional competence, emotion control. In the second part of the questionnaire, the "Job Satisfaction Scale", which was translated into Turkish by Baycan in 1985 and whose validity and reliability studies were carried out, was used.

As a result of the research; it has been observed that hospital staff are most likely to have the reliability and human relations bias, the least to professional competence bias. As a result of the correlation analysis, it was determined that there was a negative significant relationship between the social and professional sensitivity bias, reliability and human relations bias, skill bias, professional competence bias, internal and external satisfaction, emotional control bias and external satisfaction of the hospital staff. It has been concluded that the superiority bias in hospital staff reduces job satisfaction.

Key words: Bias, Superiority Bias, Job Satisfaction, Hospital Staff

İÇİNDEKİLER

Sayfa

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI	i
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
KISALTMALAR DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ÖNSÖZ.....	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÜSTÜNLÜK VEHİMİ

1.1. Vehim.....	3
1.2. Üstünlük Vehmi.....	4
1.2.1. Üstünlük Vehmi Kavramı	4
1.2.2. Üstünlük Vehmi ile İlişkili Kavramlar	7
1.2.2.1. Üstbiliş Yetisinin Yokluğu	7
1.2.2.2. Dunning-Kruger Sendromu	9
1.2.2.3. Şişirilmiş Öz Değerlendirme	12
1.2.2.4. Hayali Üstünlük (Illusory Superiority)	13
1.2.2.5. Wobegon Gölü Etkisi	16
1.2.2.6. Kendini Kayırma Eğilimi (Self-Serving Bias)	18
1.2.2.7. Narsisizm	20
1.2.2.8. Hubris Sendromu	26
1.2.2.9. Etnosentrizm	29
1.2.3. Hastane Çalışanlarında Üstünlük Vehmi.....	32

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı.....	38
2.2. İş Tatmininin Önemi	40
2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	41
2.3.1. Bireysel Faktörler	43
2.3.2. Örgütsel Faktörler	48

2.4. İş Tatmini Teorileri	51
2.4.1. Kapsam (İçerik) Teorileri	51
2.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	52
2.4.1.2. Alderfer'in ERG Teorisi	52
2.4.1.3. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	53
2.4.1.4. McClelland'ın Başarı Motivasyonu Teorisi	54
2.4.2. Süreç Teorileri	55
2.4.2.1. Adams'ın Eşitlik Teorisi	55
2.4.2.2. Sonuçsal Şartlandırma Teorisi	56
2.4.2.3. Amaç Teorisi	57
2.4.2.4. Vroom'un Beklenti Teorisi	57
2.4.2.5. Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Beklenti Teorisi	59
2.5. İş Tatmininin Sonuçları	60
2.5.1. İş Tatmininin Bireysel Sonuçları	60
2.5.2. İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları	61

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTANE ÇALIŞANLARINDA ÜSTÜNLÜK VEHİMİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Gereç Ve Yöntem.....	65
3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	65
3.1.2. Problem Cümlesi	65
3.1.3. Varsayımlar.....	65
3.1.4. Araştırmanın Kısıtları	65
3.1.5. Evren ve Örneklem	66
3.1.6. Veri Toplama Aracı	66
3.1.7. Analiz Yöntemi.....	67
3.2. Bulgular	67
3.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	67
3.2.2. Üstünlük Vehmine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular	70
3.2.3. İş Tatminine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular	73
3.2.4. Üstünlük Vehmi İfadeleri Açıklayıcı Faktör Analizi	74
3.2.5. Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini Boyutlarının Psikometrik Değerleri	77

3.2.6. Üstünlük Vehmi Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	79
3.2.7. İş Tatmini Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	90
3.2.8. Katılımcıların Üstünlük Vehmi ve İş Tatminleri Arasındaki İlişki	96
3.3. Tartışma	99
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	109
KAYNAKÇA	115
ÖZGEÇMİŞ.....	136
EKLER.....	137



KISALTMALAR DİZİNİ

Akt.	: Aktaran
ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
APA	: American Psychological Association
Çev.	: Çeviren
KMO	: Kaiser-Meyer-Olin
SPSS	: Statistical Package For The Social Sciences
TDK	: Türk Dil Kurumu
TL	: Türk lirası
Vb.	: Ve benzeri
Vd.	: Ve diğerleri

TABLolar DİZİNİ

Sayfa

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı.....	68
Tablo 2. Üstünlük Vehmi ile İlgili İfadelerin Tanımlayıcı Bulguları	70
Tablo 3. İş Tatmini ile İlgili İfadelerin Tanımlayıcı Bulguları	73
Tablo 4. Üstünlük Vehmi KMO ve Bartlett's Test Sonucu	74
Tablo 5. Üstünlük Vehmi İfadeleri Faktör Analizi	74
Tablo 6. Üstünlük Vehmi Boyutlarının Tanımlayıcı Bulguları.....	76
Tablo 7. Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini Boyutlarının Psikometrik Değerleri	77
Tablo 8. Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	79
Tablo 9. Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	81
Tablo 10. Beceri Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	83
Tablo 11. Mesleki Yeterlilik Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	86
Tablo 12. Duygu Kontrolü Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	89
Tablo 13. İçsel Tatmin Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	90
Tablo 14. Dışsal Tatmin Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması	94
Tablo 15. Katılımcıların Üstünlük Vehmi ile İş Tatmini Görüşlerine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları	97

ÖNSÖZ

Tez süreci nedir deseler “dikilen bir fidanın büyüme sürecidir” derim. Yeri geliyor diktiğin fidan büyümüyor diye üzülüyorsun, yeri geliyor fidan filizlendi diye havalara uçuyorsun. Diktiğim fidanın büyüüp ağaç olduğu günleri görmemde desteği olan, sorunlarımla baş edebilmemi sağlayan ve yaşam enerjimi destekleyen her şeye ve herkese teşekkür ederim.

Verdiği akademik desteğin yanı sıra manevi desteğiyle de her zaman yanımda olan, bilgi ve birikimlerini paylaşan, her soruma cevap veren, her daim vaktini ayıran, akademik katkılarının yanı sıra iyi bir insan olmayı da aşılayan ve içsel yolculuğuma da katkı sağlayan, eşiyile birlikte Isparta’da da bir ailem varmış gibi hissettiren danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ALKAN’a çok teşekkür ederim.

Bu günlere gelmemi sağlayan, her daim düşüncelerime ve isteklerime önem verip destek olan, sevindiğimde benimle sevinen üzüldüğümde benden daha çok üzülen, her zaman varlıklarını yanımda hissettiğim annem Emine GÜDER ve babam Ramazan GÜDER’e, maddi ve manevi her zaman yanımda olan, enerjisiyle ruhumu iyi gelen, en büyük şansım olduğuna inandığım, yeri geldiğinde abla, yeri geldiğinde arkadaş, yeri geldiğinde küçük kız kardeşim olan canım ablam Hatice GÜDER’e çok teşekkür ederim.

Sadece iyi günümde değil kötü günümde de her daim yanımda olan, destek veren, hatalarımı düzeltmek için uyarın, dostluklarının yanı sıra tez sürecimde her soruma cevap veren, bu süreci daha kolay hale getiren bölümdeki yol göstericilerim Elif ÖZER ve Ayşe Gülen ERTÜMER’e, üniversite birinci sınıftan beri yanımda olan, bu süreçte her zaman sen yaparsın diye destek olan canım arkadaşım Huriye BAŞŞİ’ye, birlikte çıktığımız bu yolculukta her zaman motivasyonumu arttıran ve yanımda olan danışman kardeşim, tez dostum Kevser Hüsna ÖZYILDIZ’a ve bütün dostlarıma teşekkür ederim.

Tez süreci boyunca takıldığımız yerlerde kapısını çaldığım, hiçbir zaman geri çevirmeyen, kafamdaki soru işaretlerini yok eden, akademik başarılarının yanı sıra insani yönüyle de rol model olan jüri üyesi değerli hocam Prof. Dr. Ramazan ERDEM’e ve teze değerli katkılarından dolayı jüri üyesi Doç. Dr. Ümit ÇIRAKLI’ya teşekkür ederim.

Mihriban GÜDER

Isparta, 2021

GİRİŞ

Geçmişten günümüze bazı bireylerin üstünlük algısına kapıldıkları görülmektedir. Toplumdaki her kesimden insanda görülebilecek üstünlük algısına kapılmanın hastane çalışanlarında da ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Hastane çalışanlarında toplumun onlara yüklediği anlam, tarihte tıp mesleğinin yeri, insanlara yeniden hayat bahsetme algısı, hayata yeniden döndürme ve buna bağlı olarak tanrı gibi görülmeleri, tıbbın otorite olması, bilgi asimetrisi gibi faktörlerden dolayı üstünlük algısına kapılma görülebilir.

Üstünlük algısına kapılma sonucunda ortaya çıkabilecek üstünlük vehmi kavramı da bireyin kendini diğer insanlardan daha yukarıda görmesi durumudur. Fakat bu durumun hayali bir tutumdan dolayı ortaya çıktığı söylenebilir. Kendini beğenmişlik, bencillik, gurur, kibir, büyülenme, hırs gibi duygu durumlarıyla da desteklenen üstünlük vehmine kapılmanın sonucunda başka kişilerin duygu ve düşüncelerine çok fazla önem verememe, empati yeteneklerini kullanamama, kendisini başkalarıyla kıyaslama ile zamanla kişiler arası ilişkilerinin bozulması, motivasyon düşüklüğü yaşaması, çalışma ortamını stresli hale getirmesi gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir.

Özellikle hastane çalışanlarının ağır çalışma koşulları, stresleri, tükenmişlikleri düşünüldüğünde iş tatmininin ölçülmesi hastane çalışanları için önem arz etmektedir. Genel olarak iş tatmini kavramının olumlu ve olumsuz tutumlar, hissedilen duygusal durum, değerlendirme ve beklentilerin karşılanması kavramları etrafında şekillendiği ifade edilebilir. İş tatmini çalışanların sosyal hayatlarını, yaşam doyumlarını, ruhsal ve fiziksel sağlıklarını etkilemesi yönüyle birey bazında, işletmenin performans ve verimliliğini arttırması, istikrarlılık sağlaması, müşteri memnuniyetini arttırmasından dolayı örgüt bazında önem teşkil eden bir kavramdır.

İş tatmini ile ilişkilendirilen motivasyon teorilerinden eşitlik teorisinde çalışanın başarısı ve işinden tatmin olma düzeyi iş yerinde algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlı olarak değişmektedir. Bu teoriye göre çalışan kendi sarf ettiği gayret ve sonuçlar ile diğer çalışma arkadaşlarının sarf ettiği gayret ve sonuçları karşılaştırma eğilimine girmektedir (Koçel, 2014, s. 748-749). Bu karşılaştırma sonucunda çalışanın iş tatmininin etkilendiği ifade edilebilir. Üstünlük vehminde de bireyin kendisini üstün görmesi ile diğer kişilerle kendilerini karşılaştırma eğilimine

girdiği ve diğer kişileri küçümsemeye varan davranışlarda bulunduğu görülebilmektedir. Üstünlük vehmine kapılan bireyin ise kendilerini meslektaşları ile daha çok karşılaştırma eğilimine girerek iş tatmin düzeyinde düşüş ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Bu durum çalışmanın teorik arka planını oluşturmaktadır.

Hastane çalışanlarının üstünlük vehmine kapılmaları sonucunda kişiler arası ilişkilerinin ve iletişiminin etkilenmesi, kurumda bütünleşme sağlanamaması, kurum performansını düşürmesi, iş tatmin düzeyini düşürmesi, hasta memnuniyetini düşürme ve buna bağlı olarak hastaların bir daha o hastaneye başvurmaması gibi konularda olumsuz sonuçların ortaya çıkması muhtemeldir. Bu olumsuz sonuçlarla birlikte üstünlük vehmine kapılan bireyin hem kendisine hem çevresine hem de kuruma zarar vereceği söylenebilir. Bu nedenle, hastane çalışanlarında üstünlük vehmi varlığının ve olumsuz etkileneceği düşünülen çalışanların iş tatmin düzeyinin incelenmesi önem arz etmektedir. Ayrıca hastane çalışanlarında üstünlük vehmi ve iş tatmini ilişkisini ortaya koyan bir çalışmanın olmaması da bu çalışmanın yapılmasına sebep olmuştur.

Hastane çalışanlarında üstünlük vehmi varlığının iş tatmini ile ilişkisinin tespit edilmesi amaçlanan bu çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde üstünlük vehmi kavramı, üstünlük vehmi ile ilişkili kavramlar ve sağlık çalışanlarında üstünlük vehmi detaylı olarak ele alınmıştır. İkinci bölümde iş tatmini kavramı, iş tatmininin önemi, iş tatminini etkileyen faktörler, iş tatmini teorileri, iş tatmininin sonuçları ele alınmıştır. Üçüncü bölümde ise çalışmanın gereç ve yöntemi ile ilgili bilgiler verildikten sonra Aydın il merkezinde görev yapan 407 hastane çalışanından elde edilen veriler SPSS 22.0 programıyla analiz edilerek araştırmanın bulgularına, bulguların tartışılmasına, son olarak sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÜSTÜNLÜK VEHİMİ

Çalışmanın bu bölümünde ilk olarak vehim kavramı ele alınmıştır. Sonrasında üstünlük vehmi kavramına yer verilerek, üstünlük vehmi ile ilişkili olabilecek kavramlar incelenmiş ve sağlık çalışanlarında üstünlük vehmi konusu ele alınmıştır.

1.1. Vehim

Vehim Arapça kökenli bir kelimedir. Arapça olarak sözlükte kelimenin anlamı “kuruntu, zan, tahmin; içe doğan şey” şeklinde ifade edilmektedir (Durusoy, 2012, s. 615). Türkçe literatürde daha çok “kuruntu” şeklinde ele alınmıştır. Kuruntu ise “yanlış ve yersiz düşünce, evham”, “bir konuyla ilgili kötü ihtimalleri akla getirip tasalanma, işkil, evham, vesvese”, “olmayacak bir şeyin olacağını sanma, vehim” anlamlarına gelmektedir (www.tdk.gov.tr).

Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi’nde vehim kavramı felsefe ve hadis terimi olarak yer almaktadır. Felsefe terimi olarak iç algı gücü ve kuruntu anlamında kullanılmıştır (Durusoy, 2012, s. 615). Hadis terimi olarak hadis öğrenen ve eda terimleriyle söyleyen kişi (Efendioğlu, 2007, s. 472) anlamına gelen râvinin kasıtlı olmaksızın hata yapması anlamıyla ele alınmıştır (Erul, 2012, s. 616). İslam düşüncesi tarihinde vehim kavramı ilk kez Ya’kûb İshak el-Kindî tarafından felsefe terimi olarak kullanılmıştır. Aynı zamanda vehim, tasarlama ile hafıza güçleri arasında bulunan ve duyu organlarını kullanmadan meydana gelen bir algı olarak ifade edilmektedir. İbn-i Sînâ’ya göre vehim kavramı “dış duyularca algılanmayan birtakım bilgileri kavrayan veya sezen yargı gücü” olarak tanımlanmıştır (Durusoy, 2012, s. 615). Doğru ya da yanlış yargılarda bulunmayı sağlayan vehim, yargı gücü ve birleştirici güç olarak da ele alınmaktadır (Tiryaki, 2015, s. 109, 139). Koyunun daha önce hiç yaşamadığı bir durum olduğu halde kurdun kendisine zarar vereceğini sezerek ondan kaçması bu yargı gücüne verilen en yaygın örnektir (Durusoy, 2012, s. 615). Vehmin bu anlamının kuruntudan ziyade yetenek boyutuna daha çok vurgu yaptığı ifade edilebilir. Bu nedenle bu çalışmada vehmin bu anlamı kullanılmayacak, vehim “yanlış ve yersiz düşünce” anlamıyla ele alınacaktır.

Mevlâna'nın Mesnevi kitabında da birçok kez vehim kavramına yer verilmiştir. “Vehim; vasıflardan, hadlerden doğar.” diye bahseden Mevlâna vehim için “işin gizli, kapalı olduğu zamandadır. Bu araştırma görünmeyen şey içindir. Ortada olmayan şeyin kuruntusu, büyüdükçe büyür.” diye de ifade etmektedir (2018, I). Başka bir yerde ise vehim için “hataya düşer, yanılabilir. Fakat akıl, mutlaka isabet eder, yanılmaz.” diye bahsetmektedir (2018, III). “Vehim aklın zıddıdır, onunla savaşır durur.. ona benzer ama o değildir” (2018, IV).

Vehim, aklın birleştirme ve ayrıştırma gücünü ele geçiren, düşüncenin karanlık noktalarında kalan ve bu nedenle insan zihnini ve düşüncelerini yanlışla götüren şey olarak ifade edilmektedir (Ayık, 2006, s. 183). Bireyin yanlış düşüncelere düşmesinden kaynaklı kafasında olmayan şeyleri varmış gibi kurması ve bunun sonucunda da olumsuz davranışlarda bulunarak birçok şeyden huzursuzluk duymasıdır (Karadeniz, 2017, s. 8-9). Olumsuz davranışları ve hissettiği huzursuzluk nedeni ile bu durumun kişinin hayatını önemli derecede etkilediği söylenebilir.

1.2. Üstünlük Vehmi

1.2.1. Üstünlük Vehmi Kavramı

Hayali bir tutum olan üstünlük vehmi, bir insanın kendini diğer insanlardan daha üstün görmesi ile ortaya çıkan bir durumdur. Karadeniz, üstünlük vehmini “olmayan bir durumdan ileri gelen bir kendini büyük görme eğilimi” olarak tanımlamıştır. Gurur, narsisizm/kendini beğenmişlik, kibir, bencillik, büyüklenme, hırs gibi duyguları üstünlük vehminin ortaya çıkmasına neden olabilecek duygular olarak ifade etmektedir (Karadeniz, 2017, s. 9). Bu duygu durumları şöyle tanımlanabilir:

Gurur, belirli bir eylem sonrasında ortaya çıkan başarılı bir değerlendirme sonucunda hissedilen bir duygudur. Birey bu başarılı değerlendirmenin sonucunda ortaya çıkan gururla kendini iyi hisseder ve bu duygudan keyif alır (Lewis, 2000, s. 630). Fakat bireyin kendisi hakkında aşırı gurur duyması ve bunun dozunu ayarlayamaması kibirlenmesine ve üstünlük vehmine kapılmasına neden olabilir. Bunun sonucunda ise bireyin kendisini sürekli diğer insanlarla karşılaştırmasına, dolayısıyla huzursuzluk hissine kapılmasına yol açabilir.

Psikolojide narsisizm olarak geçen kendini beğenmişlik, bireyin kendisini aşırı sevmesi, sadece kendisini düşünme durumu, sadece kendi dünyasının olması ve

tüm dünyanın kendisi olduğuna inanmasıdır (Lowen, 2016, s. 39). Narsisizm bireyin kendi ruhsal ve bedensel bütünlüğüne aşırı bir şekilde bağlı olması ve beğenmesi olarak tanımlanabilir. Kendini çok fazla beğenmesi, kendine hayranlık duyması ve kendisini bir başkasının yerine koymakta zorluk çekmesi yani empati yeteneğini kullanamaması durumudur (Seward, 2007'den akt. Cihangiroğlu vd., 2015, s. 2). Narsisizmde birey bütünüyle kendisiyle doludur, birey kendi bedenini, yüzünü beğenir ve başka bir kişinin örneğin daha başarılı, daha güzel birinin yerinde olmak isteyip istemediği sorulduğunda hayır cevabını verir. Sadece kendisiyle uğraşır ve dış dünyayla ilişkisini keser, kendini diğer insanlardan üstün görür ve kendisinin bütün kötü yönlerini görmezden gelir (Fromm, 1990, s. 62-75). Genel olarak kendilerini üstün görme durumunda olurlar ve benlik saygısına aşırı ilgi gösterirler. Kendilerine çok fazla önem verirler ve özel insanlar olduklarını düşünürler (Köroğlu ve Bayraktar, 2010, s. 91). Hissettikleri aşırı mükemmellik duygusu ve kendini beğenmişlik duygusu bireylerin üstünlük vehmine kapılmasına neden olabilir.

Kibir kavramının anlamına bakıldığında, kısaca büyülenmek ve böbürlenmek olarak ifade edilmektedir. Bireyin başkalarına göre kendini üstün görürken diğer kişileri küçümsemesi ve aşağılaması, üstün olma yarışı içine girmesi, hiçbir otorite önünde boyun eğmemesi (Aydın, 1999, s. 6-13), sosyal çevresinde hep kendini ön plana çıkarması, başrolde olmak istemesi, hep başkalarına emir vermek istemesi durumudur (Adler, 2010). Bu durumun temelinde kendini aşırı beğenmenin ve diğer kişilerden kendini üstün görmenin yer aldığı söylenebilir. Toplumdaki birçok kişide görülebilecek kibrin, sağlık çalışanları arasında yer alan hekimlerde de yaygın olduğu ifade edilebilir. Hekimlerde ortaya çıkan bu durum kendini üstün görmenin yanı sıra empati eksikliğiyle de ilişkilendirilmiştir (Ingelfinger, 1980, s. 1510)

Rand, bencilliği diğer anlamıyla egoizmi popüler kullanımda kötülüğün eş anlamlısı olarak ifade etmiştir. Bencil kişiden, kendi çıkarlarına ulaşmak için ceset yığınlarının üzerini çiğneyen, diğer canlı varlıklara önem vermeyen, herhangi bir anın akılsız kaprislerinin doyurulmasından başka hiçbir şey yapmayan canı bir hayvan görüntüsü olarak bahsetmektedir. Bencilliğin tam anlamı ise bireyin sadece kendi çıkarları ile ilgilenmesidir (Rand, 1964, s. 5). Bencillik “kendi çıkarını düşünmeyi, bütün bilinçli eylemlerinin temel güdüsü yapma durumu” olarak da

tanımlanmıştır (Bakırcıoğlu, 2006, s. 37). Bencil bir kişinin öncelikle kendini düşündüğü ve kendini önceliklendirdiği yorumu yapılabilir. Bencillik duygusunun temelinde kişinin kendi özüne bağlılığı ve diğer kişilere göre kendini üstün görme duygusunun yer aldığı ifade edilebilir (Kasapoğlu, 2004, s. 126). Ayrıca bencillik, bir eylemin doğası ne olursa olsun bireyin kendi yararına olması halinde iyi olması durumudur (Rand, 1964, s. 5). Buradan bencil bir kişinin söylediği ve yaptığı bir eylem kötü bile olsa bireyin çıkarlarına uygun olduğu sürece kötü olmasının bir öneminin olmadığı çıkarımı yapılabilir. Bir olay karşısında bencil kişilerin ilk olarak kendini düşündüğü görülebilir. Bu nedenle, bu tür kişiler sadece kendisini düşünür, kendisine önem verir ve bir başkasının düşüncelerini önemsemezler.

Büyükleme kavramının tanımına bakıldığında Türk Dil Kurumunda (TDK); büyükleme işi, kibir, kurum (kendini büyük ve önemli gösterme davranışı), heyheyleme olarak ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr). Büyükleme duygusuna kapılan kişiler, sürekli olarak üstünlüklerini kanıtlama çabasına giren, başkalarını egemenliği altına almaya çalışan kişilerdir. Aslında bu kişiler bu duyguyu düş ve hayaller kurarak yaşayan ve bununla birlikte gerçeği kavrayabilmekten uzaklaşan kişilerdir (Adler, 2010).

Hırs kavramı ise TDK sözlüğünde sonu gelmeyen istek, aşırı tutku olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr). Hırslı kişiler belirli bir amaca normalden daha fazla çabayla ulaşma eğilimi gösterirler. Bütün yaşamını hırs duygusu kaplar ve bu duygu belli bir süre sonra gerçeğe yanlış kolaylıkla kaybolmasına yol açar (Adler, 2010). Çok hırslı bir kişinin sürekli olarak konumu ve örgüt içerisindeki yükselme durumu ile ilgilendiği; maaşında, konumunda ve kişisel hayatında olan değişikliklerden çok fazla etkilendiği görülmektedir (Eren, 1993'ten akt. Karadeniz, 2017, s. 10). Çoğu insanda var olan hırs duygusunun aslında ölçülü olması durumunda bireyin hedeflerine ulaşmasına yardımcı olarak bireye fayda sağlayabilir. Fakat aşırı olması durumunda doğru ile yanlış ayrımını engelleyerek bireye ve çevresine zarar verebilir. Hatta bazı durumlarda bu tür bireyler çevresi tarafından da dışlanabilirler.

Bireysel psikoloji içerisinde kusursuzluk veya üstünlük çabasının uzun yıllardır ele alınan bir kavram olduğu görülmektedir. Bu çabanın her bireye verildiği ve doğuştan var olduğu kabul edilmektedir. Fakat her bireyde farklı farklı türleri

bulunduğu için belli yapıdaki bireylerin karakterleri ile sınırlı değildir ve çok farklı somut şekiller alabilmektedir. Kusursuzluk çabası bireyin tüm kişiliğine yön verir ve kısaca çevreye egemen olma amacı ve ona üstün gelme çabası olarak ifade edilebilir. Bu çabanın temelinde bireyde var olan bir aşağılık kompleksinden dolayı kendini daha üstün görmesi bulunmaktadır (Adler, 1997, s. 39-50).

Tanımlanan bu duygu durumları aslında herkeste var olan duygulardır. Bu duyguların sadece olumsuz etkileri varmış gibi ifade edilse de olumlu etkilerinin de olduğu söylenebilir. Örneğin bir hekim hissettiği gurur ile daha çok çalışarak veya hırsı sayesinde hedeflerine daha hızlı ulaşabilir. Fakat bu duyguların temelinde ölçülülük bulunmalıdır. Aşırı olması durumunda bireyin yanlış doğrudan ayıramamasına ve yanılgıya düşmesine sebep olabilir. Bunun sonucunda da bireyin üstünlük vehmine kapılmasına yol açabilir.

Bu tanımlamalar sonucunda genel bir tanım yapılırsa üstünlük vehmi kısaca üstünlük kuruntusu olarak ifade edilmektedir (Karadeniz, 2017, s. 10). Üstünlük vehmine sahip bireyler kendilerini olduklarından daha üst seviyede, daha başarılı, daha bilgili, daha güzel, daha iyi ve kusursuz görebilmektedir. Buradan bireyin dış görünüş, kişilik özellikleri, becerileri, yeterlilikleri, ilişkileri açısından üstünlük vehmine kapıldığı ifade edilebilir. Fakat aslında kendilerini daha üstün hissetme durumu hayali bir tutum kaynaklıdır. Kendilerine çok fazla önem veren bu bireylerin kendisinden başka kişilerin duygu ve düşüncelerine çok fazla önem veremediği ve empati yeteneklerini kullanamadıkları görülebilir. Narsisizm, kibir, büyülenme, hırs gibi duygu durumlarıyla da desteklenen üstünlük vehmine sahip kişilerin odak noktalarında daha çok kendileri olduğu için bu kişilerin hayatları boyunca yalnızlık çektikleri ifade edilebilir.

1.2.2. Üstünlük Vehmi ile İlişkili Kavramlar

Bazı kavram, belirti, sendrom ve hastalıkların bireylerde görülmesinden dolayı üstünlük vehminin ortaya çıkabileceği ifade edilebilir. Bu nedenle, çalışmanın bu bölümünde üstünlük vehmi ile ilişkili kavramlar incelenecektir.

1.2.2.1. Üstbiliş Yetisinin Yokluğu

Özellikle eğitim bilimleri alanında kullanılan üstbiliş kavramının son yıllarda yaygın bir şekilde üzerinde durulmaktadır. İngilizce literatürde “metacognition” kavramına karşılık gelen bu kavram, Türkçe literatürde “üstbiliş”, “bilişötesi”,

“bilişüstü”, “metabiliş”, “yürütücü biliş” ve “bilişsel farkındalık” gibi kavramlarla da ifade edilmektedir (Akpınar, 2011, s. 354). Kendisi ile ilgili ilk araştırmaları Flavell’in yaptığı (Kana, 2014, s. 101) üstbiliş genel bir tanımlama ile düşünme üzerine düşünme olarak ifade edilmiştir (Flavell, 1977, s. 123).

Üstbiliş, bir bireyin belirli bir görevi yerine getirirken düşüncelerinin farkında olması ve yaptığı şeyi kontrol etmek için bu bilinci kullanmasıdır (Marzano vd., 1988, s. 9). Başka bir ifade ile üstbiliş, bireyin kendi bildiklerini değerlendirmesi ve stratejik bilgisini etkili ve güvenilir bir şekilde nasıl kullanacağına yönelik doğru çıkarımlarda bulunması sonucunda gerekli olan bilgi ve becerilerin doğru şekilde anlaşılması ve öğrenmenin doğru şekilde kavranması olarak ifade edilebilir (Taylor, 1999, s. 37). Ayrıca düşünmeden önce plan yapmak, düşünme sırasında düzenlemelerde bulunmak, gelecekteki uygulamaları gözden geçirmek ve planlamak için geri yansıtma dâhil kişinin düşüncesini izlemesi, kontrol etmesi ve yönetmesi olarak da tanımlanmıştır. Bu tanıma göre üstbiliş ile çevrimiçi izleme ve yeniden yönlendirme sağlanarak düşüncenin tekrar düzenlenmesi sağlanır (Perkins ve Grotzer, 1997, s. 1128). Üstbiliş, üstbilişsel bilgi ve üstbilişsel kontrol olarak iki bölüme ayrılmaktadır (Marzano vd., 1988, s. 13-14):

Üstbilişsel bilgi, hangi faktörlerin veya değişkenlerin bilişsel girişimlerin işleyişini ve sonucunu nasıl etkilediğine ve etkileşime girdiğine yönelik bilgilerden oluşmaktadır (Flavell, 1979, s. 907). Bir hedef veya görev sürecinde bireyin zihninde bulunan bilgi ve inançlarıdır. Bireyin bu bilgilerle ne yapabileceğinin farkında olmasıdır (Özsoy, 2008, s. 719). Üstbilişsel bilgi için bildirimsel bilgi, yordam bilgisi ve durumsal bilgi olarak üç tür bilgi önemlidir. Bildirimsel bilgi, gerçektir ve bireyin kendi becerileri ile ilgili bilgilerdir. Yordam bilgisi, bir hedef veya görevde gerçekleştirilmesi gereken eylemler ile ilgili bilgileri kapsamaktadır. Bir hedef veya görevin nasıl yapılacağını içeren bilgilerdir. Durumsal bilgi, bir stratejinin neden işe yaradığını, bir beceri veya stratejinin ne zaman kullanılacağını bilinmesini ifade etmektedir (Marzano vd., 1988, s. 13-14).

Üstbilişin ikinci bölümü üstbilişsel kontroldür. Üstbilişsel bilgileri stratejik şekilde kullanabilme becerileri olarak ifade edilen üstbilişsel kontrol (Özsoy, 2008, s. 719) planlamayı, izlemeyi, değerlendirmeyi ve düzenlemeyi içerir (Marzano vd., 1988, s. 14).

Üstbilişsel bilgi ve sürecin kontrolü ayrımının haricinde Flavell üstbiliş; biliş, öz kontrol ve öz denetim ile ilişkili olarak tanımlamıştır. Üstbilişsel girişimleri; üstbilişsel bilgi, üstbilişsel deneyimler, üstbilişsel hedefler/görevler, üstbilişsel eylemler/stratejiler olarak dört alanın etkileşimleri ile ele almıştır. Bu üstbilişsel girişimler sözlü iletişim, okuduğunu anlama, yazma, dil öğrenme, dikkat, hafıza, problem çözme gibi konularda oldukça önemlidir (Flavell, 1979, s. 906). Üstbiliş becerileri bulunan bireyin bu yeteneği kendisiyle ilgili bilgisini ve düşüncesini yönlendirebilmesine katkı sağlar. Bilgi düzeyini, bilmesi gerekenleri, planlarını değerlendirebilir ve kontrol edebilir. Üstbiliş kavramının temelini oluşturan farkındalık ve kontrol etme becerileri sayesinde düşünme yollarını geliştirebilir (Gelen, 2003, s. 2).

Üstbiliş yetisinin öğrenme, anlama, kavrama gibi konular üzerinde önemli bir etkisi vardır. Üstbiliş yetisinin yokluğunda bireylerin farkındalıklarında, anlamalarında ve kavramalarında eksiklikler ortaya çıkabileceğinden dolayı birey yanılgıya düşerek kendilerini daha üstün görme eğilimi gösterebilirler. Örneğin bir hemşirelik öğrencisinde var olan üstbiliş yetisinin yokluğundan dolayı bir konuyu anlaması ve kavramasında eksiklik görülebilir. Çalışma alanına girdikten sonra ise bu durumu fark edememesiyle birlikte “ben en doğrusunu biliyorum” gibi bir davranış şekline bürünerek kendisini çalışma arkadaşlarından üstün görebilir. Bu nedenle bireyde üstbiliş yetisinin eksik olması veya var olmaması durumunda bireyin daha fazla üstünlük vehmine kapıldığı ifade edilebilir. Kavak (2013, s. 3), bireylerin kendi becerilerini değerlendirme aşamasında yanılgıya düşmelerinin nedenini üstbiliş yetisinin yokluğu ile açıklarken yanılgıya düşmeyi ortalama bir insanın kendisini ortalamanın üzerinde görme eğilimi olarak tanımlanan ortalama-üstü etki ile de bağlantılı görmüştür. Bu nedenle bu etkinin açıklanması için bir sonraki bölümde Dunning-Kruger sendromuna yer verilecektir.

1.2.2.2. Dunning-Kruger Sendromu

Bir önceki bölümde bahsedilen bireylerin üstbiliş yetilerindeki eksiklikler nedeniyle ortaya çıkabilecek ve üstünlük vehmi ile ilişkili olabilecek bir diğer durum Dunning-Kruger sendromudur. Kruger ve Dunning, bu sendromu bireylerin becerilerini ve yeteneklerini büyük ölçüde abartma eğilimi olarak tanımlamışlardır.

Bu eğilimin en iyi örneği, ortalamanın üzerinde etki olarak ifade edilen ortalama bir insanın, ortalamanın üzerinde olduğuna inanmasıdır (1999, s. 1122).

Bu sendromun ortaya çıkmasındaki araştırmalara 1976-1977’de 1 milyon lise öğrencisiyle yapılan bir çalışma temel oluşturmuştur. Kendilerini akranlarına göre değerlendirmeleri istenen çalışma sonucunda; öğrencilerin %70’i kendilerini liderlik yeteneği açısından ortalamanın üzerinde görürken, sadece %2’si kendilerini ortalamanın altında görmüşlerdir. Atletik yeteneklerini değerlendirdiklerinde %60’ı kendilerini ortalamanın üzerinde, %6’sı ortalamanın altında görmüştür (Cross, 1977). Bunun sonucunda da David Dunning, Judith Meyerowitz ve Amy Holzberg 1989 yılında bireylerin kendi yeteneklerini akranlarıyla karşılaştırmaları istenen bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışma sonucunda araştırmacılar, bireylerin akranlarına göre kendilerini daha olumlu değerlendirdikleri sonucuna ulaşmış ve bu da ortalama üstü etkiyle açıklanmıştır. Fakat bu olumlu değerlendirmenin nedeninin tam olarak belirlenemediği ve “Kendilerini ortalamanın üzerinde görmelerine neden olan faktörler nelerdir?”, “Bireyler bunu akranlarına karşı olumlu görünme arzusundan mı yapıyor?”, “Bu durum, sosyal yargıdaki hatalı bilişsel stratejilerden mi kaynaklanıyor?” gibi soruların da cevaplanması gerektiği vurgulanmıştır (Dunning vd., 1989, s. 1082, 1088).

Cevaplanması gereken bu sorular ile bireylerin beceri ve yeteneklerini abartma eğilimlerini araştırmak için Justin Kruger ve David Dunning 1999 yılında Cornell Üniversitesi lisans öğrencileri üzerine araştırmalarda bulunmuşlardır. Bu araştırmalarda, bireylerin kendilerini değerlendirmelerinde kusurlu gördüklerini açıklamak amacıyla yetersiz bireylerin üstbilişsel becerilerine odaklanılmıştır. Literatürde başarılı olmayan bireylerin, kendilerine göre daha başarılı akranlarının sahip olduğu doğru öz değerlendirme için gerekli olan üstbiliş becerilere sahip olmadığını kanıtlayan bulgular yer almaktadır. Bu nedenle araştırmacılar, yetkinlik, üstbilişsel beceri ve şişirilmiş öz değerlendirme arasındaki ilişkiler ile ilgili tahminlerde bulunmuştur (Kruger ve Dunning, 1999, s. 1122).

Dunning ve Kruger araştırmalarını dört farklı çalışma ile yapmışlardır. Her bir çalışmada katılımcılara mizah (çalışma 1), mantıksal akıl yürütme (çalışma 2 ve 4) ve İngilizce dil bilgisi (çalışma 3) ile ilgili yeteneklerini değerlendiren testler sunulmuştur. Daha sonra, katılımcılardan yeteneklerini ve test performanslarını

değerlendirmeleri istenmiştir. Bütün çalışmalarda, genellikle katılımcıların yeteneklerini ve performanslarını olduğundan daha fazla değerlendirecekleri ve yetersiz bireylerin düşük performans gösterdiklerini inkâr edecekleri tahmininde bulunulmuştur (Kruger ve Dunning, 1999, s. 1122-1123).

Yapılan araştırmalar sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır (Kruger ve Dunning, 1999, s. 1130-1132):

- Yetersiz bireyler, daha yetkin akranlarına göre yetenek ve performanslarını önemli derecede abartma eğilimindedir.

- Yetersiz bireyler, yetersiz üstbilgi becerilerine sahip oldukları için yetersizliklerinin ve yetersizlik düzeylerinin farkına varamaz.

- Yetersiz bireyler, gerçekten yetkin bireylerin niteliklerinin farkına varamaz.

- Yetersiz bireylerin, eğitim yoluyla (örneğin mantıksal muhakeme becerilerini geliştiren eğitimler) niteliklerinin artırılması durumunda yetersizliklerini farkına varmaya başladıkları görülmüştür.

Yetersiz bireylerin, yetenek ve becerilerini abartma eğilimlerinin haricinde yetkin bireyler de kendi niteliklerini hafife alma eğilimi göstermiştir (Kruger ve Dunning, 1999, s. 1131). Yetkin bireylerin yetenek ve becerilerini hafife alma eğilimleri tevazu, yetkin olmayan bireylerin kendini daha yetkin görmesi ise üstünlük vehmi ile ilişkilendirilebilir. Bu abartma eğiliminin temelinde ise üstünlük vehmi ile üstünlük vehmini de destekleyen gurur ve kibir gibi duygu durumlarının yer aldığı ifade edilebilir.

Ayrıca yetkin bireylerin, niteliklerini hafife alma eğilimlerinden dolayı bazı kararlarında daha çekingen davrandıkları görülürken yetersiz bireylerin ise abartma eğilimlerinden dolayı yanlış kararlar aldığı ve risk altında kaldığı görülmektedir (Küçün vd., 2020, s. 2). Bu durumun, yetkin bireylerin kendi niteliklerine yönelik bir ön yargısından veya yetersiz bireylerin, toplumumuzda ifade edilen şekliyle, cahil cesaretinden kaynaklandığı ifade edilebilir.

Dunning, bilgi ve uzmanlıklarında önemli eksiklikleri olan bireylerin cehaletlerinin onlar için görünmez olduğunu ifade etmiştir. Meta-cehalet olarak da bahsettiği bu durumu Dunning-Kruger sendromu ile ilişkilendirmiştir (2011, s. 251-260). Baykal da bu sendrom ile cehaleti ilişkilendirerek, cehaletin gerçek bilgilerin aksine bireyin kendisine olan güvenini arttırdığını ifade etmiştir. Ayrıca bu kişilerden

kıfayetsiz muhterisler olarak bahsetmiş ve bu kişileri, kendi kapasitelerini değerlendirmekten ve eksikliklerini tespit etmekten aciz kişiler olarak tanımlamıştır (2014, s. 632). Bu nedenle, bu kişilerin bilgisizliğinin daha çok bireyin cesaretini arttırdığı ve öz değerlendirme yaparken yanılgıya düşmelerine neden olduğu söylenebilir.

Dunning-Kruger sendromu kültürel yapı ile de ilişkilendirilmiştir. Kültürel yapı, bazı davranışların yapılmasına imkân tanırken bazılarının yapılması hususunda engel teşkil etmektedir. Bu nedenle, bireyin içsel istekleri ile kültür sürekli bir savaş haline girmektedir. Bu savaş haliyle birlikte hem kendi istekleri hem de toplumun beklentileri bireyi toplumda kabul edilmesini sağlayacak davranışlarda bulunmaya yönlendirmekte ve gerçekte sahip olamadığı beceri ve yetenekleri sahiplenme eğilimi göstermesine yol açmaktadır (Savaş, 2016, s. 4).

Bütün bu açıklamalar sonucunda Dunning-Kruger sendromu, bireylerin kendi yetersizliklerini fark etmesindeki zorlukların şişirilmiş bir öz değerlendirmeye yol açmasıdır. Bu nedenle daha düşük bilgi düzeyine veya becerilere sahip bireyler, kendilerini diğer kişilerle karşılaştırdıklarında gerçekçi olmayan olumlu bir değerlendirme yapmaktadır (Pavel vd., 2012, s. 126). Bu olumlu değerlendirme durumu, daha önce de bahsedilen üstbiliş yetisinin yokluğundan ve bilişsel bir yanılsamadan dolayı ortaya çıkabilir. Kısaca bireylerin kendilerini ortalamanın üzerinde görerek becerilerini daha fazla abartma eğilimi olarak ifade edilebilecek bu sendrom, gerçeklerin farkına varamama ve yanılgı durumudur. Dunning-Kruger sendromu bu yönüyle bireyin kendini üstün olarak algılaması anlamına gelen üstünlük vehmi ile benzerlik göstermektedir.

1.2.2.3. Şişirilmiş Öz Değerlendirme

Bireyin kendini değerlendirirken beceri ve yeteneklerini abartma eğilimi olarak tanımlanabilecek şişirilmiş öz değerlendirme, bireyin performansı ve yetenekleri ile ilgili şişirilmiş görüşlere sahip olmasıdır. Bu durumun üstbiliş yetisinin yokluğu (Kruger ve Dunning, 1999, s. 1122-1127) ve şişirilmiş benlik duygusu (Set, 2020, s. 322) kaynaklı ortaya çıktığı ifade edilebilir.

Şişirilmiş benlik duygusu, kendini şişirme olarak da ifade edilmektedir (Set, 2020, s. 322) ve bireyin benlik saygısının yoksunluğunu karşılama ihtiyacının bir sonucudur (Yılmaz, 2018, s. 12). Bu nedenle, birey düşük benlik saygısını gizlemeye

çalışmak için üstünlük çabasına girmekte ve bunun sonucunda da bireyin şişirilmiş bir öz değerlendirme yaptığı görülmektedir (Kurtyılmaz vd., 2017, s. 44). Şişirilmiş benlik duygusuna sahip bireylerde kendilerini daha çok önemseme, diğer insanları etkisi altına alma arzusu, övülmeye ihtiyaç duyma gibi özellikler görülmektedir. Bu bireylerin diğer insanlardan daha az başarılı olma, daha az itibar görme, daha az güzel veya yakışıklı olma gibi kaygıları vardır. Beklentileri kendi istek ve amaçları doğrultusunda olmadığında diğer insanları suçlama eğilimi gösterdikleri, diğer insanların fikirlerini kabul etmedikleri, zayıf bir duygusal zekâyâ sahip oldukları ve empati kuramadıkları görülmektedir (Yılmaz, 2018, s. 12-13).

Şişirilmiş öz değerlendirme, kusurlu öz değerlendirme olarak da ifade edilmektedir. Kusurlu öz değerlendirme nesnel gerçeklik ile örtüşmemektedir ve bireyin kendisini abarttığı bir durumdur. Bu durum, kendini yüceltme, aşırı öz güven ve gerçekçi olmayan iyimserlik şeklinde ortaya çıkmaktadır (Dunning vd., 2004, s. 72). Ehrlinger ve diğerlerine (2008, s. 117) göre de şişirilmiş öz değerlendirme bireyin kendine aşırı güvenmesi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu durumun yapaylıktan, zayıf ve güçlü performansı ayırt etme becerisindeki yetersizlikten ve yetersiz motivasyondan kaynaklandığını ifade etmişlerdir.

Şişirilmiş öz değerlendirme ile üstünlük vehminin özelliklerinin benzerlik gösterdiği söylenebilir. Her iki durumda da bireyin kendisini yücelttiği, kendisine önem verdiği, empati kuramadığı görülmektedir. Bu davranışların temelinde düşük benlik saygısının yer aldığı ifade edilebilir. Ayrıca, hayali bir tutum kaynaklı olan üstünlük vehminde olduğu gibi şişirilmiş öz değerlendirme de nesnel gerçeklik ile örtüşmemektedir.

Şişirilmiş öz değerlendirmenin ortaya çıkmasında etkili olan şişirilmiş benlik duygusunun narsistik kişilik bozukluğunun başlangıç aşamasında da etkisi bulunmaktadır (Ekşi vd., 2020, s. 86). Şişirilmiş öz değerlendirmenin de bireyin üstünlük vehmine kapılmasına neden olduğu ve bununla birlikte bireyin kendisini daha çok abartma eğilimi gösterdiği ifade edilebilir.

1.2.2.4. Hayali Üstünlük (Illusory Superiority)

Bazı insanlar, bazı durumlarda dokunulmaz olduklarını düşünme eğilimi gösterebilir. Ayrıca, bu eğilimle birlikte gelecekleri ile ilgili gerçekçi olmayan bir iyimserlik şekline girebilirler (Weinstein, 1980, s. 806). Gerçekçi olmayan iyimserlik

ile bu bireyler, kendi yeteneklerini ortalama bir kişiden daha üstün görmektedir. Bu üstün görme durumu, benliğin aşırı olumlu görüşü kaynaklıdır ve aldatıcı bir niteliktedir. Bu kişiler, kendilerinin güçlü ve olumlu yönlerine aşırı derecede farkındalık gösterirken hatalarının ve zayıflıklarının daha az farkındadırlar (Taylor ve Brown, 1988, s. 195). Hayali üstünlük olarak ifade edilen bu kavram, bireylerin diğerk kişilere göre kendi yeteneklerini ve becerilerini abarttığı bilişsel bir ön yargıdır. Bu kavram, üstünlük yanıllığı, gerçekçi olmayan iyimserlik ve hoşgörü hatası olarak da ifade edilmiştir (Pietroni ve Hughes, 2016, s. 252). Ayrıca hayali üstünlük kavramı, ortalamanın üzerinde etki olarak da ifade edilmektedir. Bu kavram, bireyin kendi olumlu özelliklerini abartma ve diğerk kişilere göre olumsuz özelliklerini küçümseme eğilimidir. Yapılan çalışmalarda birçok kişinin bu eğilime sahip olduğu belirlenmiştir (Correia, 2012, s. 229).

Hayali üstünlük ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, bu kavram ilk olarak Lewinsohn ve diğerkleri tarafından ele alınmıştır. Araştırmacılar yaptıkları çalışmada hayali üstünlük kavramının doğasını incelemişlerdir (Lewinsohn vd., 1980). Taylor ve Brown (1988), Buunk ve van der Eijnden (1997) hayali üstünlük kavramını inceleyen diğerk araştırmacılarıdır. Yaptıkları çalışmalarda, hayali üstünlüğe sahip bireylerin ilişkilerinin diğerk insanların ilişkilerine göre daha iyi olduğunu düşündükleri ve günlük hayatlarında yaşadıkları olayları normalde olandan daha iyi şekilde anımsadıkları belirtilmiştir.

Hayali üstünlükte bireyler zihinsel olarak sağlıklıdır. Fakat bu bireylerin “gerçekçi olmayan bir şekilde olumlu öz değerlendirme, abartılı kontrol algıları ve gerçekçi olmayan iyimserlik” gibi üç yanılsamaya sahip oldukları ifade edilebilir (Taylor ve Brown, 1988, s. 194). Bu yanılsamalar nedeniyle bu bireyler genellikle diğerk insanlara göre kendilerinin daha iyi ve daha yetkin olduklarına inanır. Örneğin, insanlar ticaret yaparken daha iyi bir anlaşma yapabildiklerini, zamanlarının ve ihtiyaçlarının diğerk insanların ihtiyaçlarına göre daha önemli olduğunu ve kendilerinin ayrıcalıklara sahip olduğunu düşünebilir. Bu yüzden bu tür kişiler, kendilerine öncelik verilmesini isteyebilir ve daha üst yerlerde olması gerektiğini düşünebilir (Hoorens vd., 1999, s. 385-386). Ya da bir hemşire çalışma arkadaşlarına göre kendisinin daha iyi ve daha becerikli olduğunu düşünerek hastalara daha iyi

hizmet verdiği gibi bir düşünceye kapıldığı için daha az nöbet tutması veya birim sorumlusu olmasının gerektiği gibi düşüncelere kapılabilir.

Aslında, hayali üstünlükte bireyler kendi durumlarını değerlendirirken dolaylı bir şekilde diğer insanlarla da kendilerini sosyal olarak karşılaştırma yapma eğilimi göstermektedir. Bu karşılaştırma, pozitif bir benlik imajının devamı için bilişsel bir süreçtir. Örneğin, bu bireyler bir hastalık yaşamaları durumunda kendilerini durumlarının daha kötü olduğuna inandıkları insanlarla karşılaştırır (Appels vd., 1996, s. 682). Bu nedenle, genellikle kendilerinin daha iyi olduğuna inanırlar. Diğer insanlara göre kendilerinin araba kullanma konusunda daha yetenekli olduklarını ve daha az risk teşkil ettiklerini (Svenson, 1981, s. 146), daha dürüst ve adil olduklarını (Liebrand, 1986, s. 602-604), olumlu kişilik özelliklerine daha fazla, olumsuz kişilik özelliklerine daha az sahip olduklarını (Brown, 1986, s. 370) ve daha mutlu bir evliliğe sahip olduklarını (Buunk ve VanYperen, 1991, s. 715-716) düşünmektedirler. Yetenek ve becerileri, kişilik özellikleri, insanlarla ilişkileri, yaşam koşulları gibi birçok konuda hayali üstünlüğe sahip olunduğu ifade edilebilir. Toplumumuzda ve çevremizde de bu hayali üstünlüğe sahip bireylerin varlığını görürüz. Örneğin, yetersiz olduğu halde kendini üstün görerek diğer insanlara akıl vermeye çalışan kişiler vardır. Ya da lisans mezunu ve mesleğe yeni başlamış bir hemşire, lise mezunu fakat mesleğini yıllardır icra eden bir hemşireye göre kendini üstün görebilir. Aslında, bu kişilerin pozitif bir benlik imajına bürünmüş, bunu korumaya çalışan ve egoları ile yetersizliklerini bastırmaya çalışan kişiler olduğu söylenebilir.

Bu açıklamalar sonucunda bireylerin kendilerini olduklarından daha iyi, daha güzel, daha mutlu ve daha mükemmel görmesi olarak ifade edilebilecek hayali üstünlük kavramı da üstünlük vehmi gibi bir yanılsamadan ibarettir. Hayali üstünlükte de üstünlük vehminde de bireyler zihinsel olarak sağlıklıdır, fakat öz değerlendirme konusunda yanılgı yaşamaktadırlar. Bu açıdan bu iki kavramın benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Fakat hayaller âleminde yaşayan bu bireyler, gerçeklerin farkına varamazlar. Hayali üstünlükte görülen farkına varamama ve yanılsamayla birlikte bireylerin daha fazla üstünlük vehmine kapıldığı görülebilir. Ayrıca kendilerini diğer insanlara göre daha önemli gördükleri için ayrıcalıklara sahip olması gerektiğini düşünebilirler.

1.2.2.5. Wobegon Gölü Etkisi

Çoğu insan kendisini mükemmel görebilir. Fakat bazı bireylerin bu durumu abarttığı ve olmayan bir şeyi varmış gibi gördüğü ifade edilebilir. Bu bireyler kendilerini başkalarıyla kıyaslayabilir, değerlendirmelerinde yanlış düşebilir ve kendilerini çok üst düzeyde görebilir. Wobegon Gölü etkisi de böyle bir durumda ortaya çıkan bir kavramdır.

Bir radyo yayınında Garrison Keillor'un tüm kadınların güçlü olduğu, tüm erkeklerin iyi gözüktüğü ve tüm çocukları ortalamanın üzerinde olarak anlattığı aslında hayali olan Wobegon Gölü kasabası ile bu eğilim Wobegon Gölü etkisi olarak ifade edilmeye başlanmıştır (Wiliam, 2001). Wobegon Gölü etkisi aynı zamanda, bir ülkedeki çoğu eyalet ve ilçenin puanlarını ulusal ortalamanın üzerinde bildirme eğilimi olarak da tanımlanmıştır. Bu durum, her yıl aynı test formunun kullanımına bağlanmıştır (Linn, 1991, s. 4). Buradan, sadece bireylerin değil kurumların da şişirilmiş bir öz değerlendirme yapabileceği ve hayali bir üstünlük yanılgısına düşebileceği ifade edilebilir.

Wobegon Gölü etkisi olarak bilinen ve şişirme etkisi olarak da ifade edilen bu durumu, Batı Virginia'da çocukları ve ailelerini tedavi eden Doktor John B. Cannel keşfetmiştir. Deneyimlerinden birçok çocuğun okul eğitimi nedeniyle depresyon ve stres ile ilişkili olarak rahatsızlık yaşadığını ve Batı Virginia'nın en düşük okuma yazma oranına sahip eyalet olduğunu biliyordu. Fakat standartlaştırılmış test puanları açıklandığında, bu puanlara göre Batı Virginia'daki çocuklar ulusal ortalamanın çok üzerinde performans göstermiştir. Bunun sonucunda John B. Cannel diğer 32 eyaletin sonuçlarını da araştırmış ve hepsinde çocukların performans puanlarının ortalamanın üzerinde olduğunu görmüştür (Kelly, 1998, s. 43-44). Wobegon Gölü etkisinin özellikle eğitim alanında yaygın olduğu ifade edilebilir. Öğrencilerin akademik başarılarını fazla gösterme eğilimi sonucunda regresyon modellerindeki yorumlamaları da etkileyen Wobegon Gölü etkisi, bir ölçüm hatası yanılgısı oluşturmaktadır (Haley vd., 2010, s. 95). Her okul başarı oranlarının yüksek olmasını istediği için böyle bir davranışta bulunuyor olabilir. Fakat olmayan bir başarının sonuçlar üzerindeki önemli etkisi de düşünüldüğünde, belki de iyileştirmeler ile başarı seviyesi artırılacak bir okula hiçbir zaman katkı sağlanamamaktadır.

Kruger (1999, s. 223-229), yaptığı çalışmada Wobegon Gölü etkisi ile egosantrik (benmerkezci) davranışları ilişkilendirmeye çalışmış ve üç farklı çalışma yapmıştır. 1. ve 2. çalışmanın sonucunda, bireylerin kendilerini akranlarıyla karşılaştırdıklarında benmerkezci bir davranışta bulunarak kendi becerilerine odaklandıkları ve akranlarının becerilerini yeterince hesaba katmadıkları görülmüştür. Bu durum, bireylerde ortalamanın üzerinde etkiye yol açmıştır. 3. çalışmanın sonucunda, bilişsel yükün bu yanılgıları şiddetlendirdiği, bireylerin kendi becerilerini değerlendirmelerini güven kaynağı olarak gördükleri ve akranlarının becerilerini hesaba katmak için yeterince uyum sağlamadıkları görülmüştür.

Wobegon Gölü etkisinden dolayı bireylerin kendi performans değerlendirmelerinde aşırı öz güvenli olması içgörü eksikliği nedeniyle ele alınmıştır. Bu nedenle, bireyin diğer insanların performansları hakkındaki yanlış kanılarından ziyade kendi performansları ile ilgili yanlış kanılarda bulunması dolayısıyla bu durum ortaya çıkmaktadır (Ehrlinger vd., 2008, s. 117). Bu noktada, bireylerin kendilerini anlayabilme yeteneklerinin önemli olduğu söylenebilir.

Wobegon Gölü etkisinin sağlık ile de ilişkilendirildiği görülmektedir. Bireyler, özellikle sağlık risklerine karşı savunmasız olmaları konusunda aşırı bir iyimserlik hali göstermektedir. Buna bağlı olarak, durumlarını yanlış değerlendirdikleri, kendilerini hastalıklar ve olumsuz sağlık sonuçları konusunda akranlarına göre daha az risk altında algıladıkları ve sağlıkla ilgili davranışlarını etkileyen bir şekilde cehalet eğilimi gösterdikleri ifade edilmiştir. Bireylerin gerçekçi olmayan iyimserlikleri, bireyi aşırı derecede rahat hissettirebilir ve hastalıklara karşı önleyici faaliyetlerde bulunma konusundaki motivasyonlarını azaltabilir (Dunning vd., 2004, s. 79-80).

Wobegon Gölü etkisiyle ortaya çıkan ön yargılı kişisel değerlendirme sonuçlarının, birey haricinde işletme açısından da ele alındığı çalışmalar bulunmaktadır (Audia vd., 2000; Shipper ve Dillard, 2000; Dunning vd., 2004). Dunning ve diğerlerinin yaptıkları çalışma sonucuna göre, aşırı derecede şişirilmiş öz değerlendirmelere sahip olma iş yerinde başarıyı ve sosyal ilişkileri de etkileyen bir durumdur. Bu durum, değerlendirme becerilerinden terfi olanaklarını ölçme becerilerine kadar geniş çapta iş yeri sonuçlarını etkilemektedir (Dunning vd., 2004, s. 90). Bu açıklamalar sonucunda, Wobegon Gölü etkisine örgütlerin de sahip

olabileceği ifade edilebilir. Kendi işletmelerini ortalamanın üzerinde görmelerinin sonucunda hem işletmelerini hem de diğer işletmeleri doğru değerlendiremedikleri görülebilir. Bu da işletmeler için olumsuz sonuçlara yol açabilir.

Tüm bu incelemeler sonucunda ise Wobegon Gölü etkisinin hayali bir durum olduğu ifade edilebilir. Daha önceki kavramlarda da olduğu gibi Wobegon Gölü etkisi de yanılgı kaynaklıdır. Bu nedenle, bu etki altındaki bireyler kendilerini olduklarından daha üst düzeyde görmektedir. Wobegon Gölü etkisi bu yönüyle üstünlük vehmi ile benzerlik göstermektedir. Ayrıca, bireyler üzerindeki etkilerinin haricinde örgütleri, okulları, hatta eyalet ve devletleri de etkileyebilen bir kavramdır. Bu açıdan ise bireyin kendini üstün olarak algılaması anlamına gelen üstünlük vehmi ile ayrılmaktadır. Bu etki ile kendilerini ortalamanın üzerinde görmelerinin sonucunda olumsuzluklar ortaya çıkabilmekte ve yetersizliklerinin farkına varamamalarına neden olmaktadır. Üstünlük vehminin de hayali bir tutum kaynaklı ortaya çıktığı ve bireylerin kendilerini oldukları durumdan daha üst düzeyde görme eğilimi olarak tanımlandığı düşünüldüğünde, Wobegon Gölü etkisiyle oldukça ilişkili olduğu ifade edilebilir.

1.2.2.6. Kendini Kayırma Eğilimi (Self-Serving Bias)

Bazı insanlar, yaptıkları hataları veya başarısızlıklarını dış etkenlere bağlayarak kendisi kaynaklı görmemektedir. Literatürde bu durum, kendini kayırma eğilimi olarak yer almaktadır. Bu eğilimin tam olarak “kendini kayırma eğilimi (self-serving bias)” olarak kavramsallaşması Dale Miller ve Michael Ross’un yaptıkları çalışma sonucundadır (Miller and Ross, 1975). Bir bireyin başarılı olduğunda bu durumu kendinden kaynaklı görürken, başarısız olduğunda bu durumu başkalarına bağlama eğiliminden dolayı (Hastorf vd., 1970, s. 73) Miller ve Ross bu durumu kendini kayırma eğilimi olarak ifade etmiştir.

Kendini kayırma eğilimi aynı zamanda bireylerin başarıları ile ilgili sorumluluğu kabul etmesi, başarısızlıkları ile ilgili sorumluluğu reddetmesidir (Moon, 2003, s. 126). Bu nedenle, bu eğilime sahip bireyler elde ettikleri olumlu sonuçları yetenekleri, becerileri, kişisel özellikleri, çabaları gibi içsel nedenlere bağlarken; olumsuz sonuçları ise diğer insanların eylemleri, şans, hava, ekonomi gibi dışsal nedenlerden dolayı görmektedir (Shepperd vd., 2008, s. 895). Bir çocuğun oynadığı bir oyunu kazandığında ne kadar iyi oynadığına ve yeteneklerine bağlarken

kaybettiğinde şansının olmamasına bağlaması, öğrencinin kötü notu şansa veya sınavın zorluğuna bağlayarak öğretmen kaynaklı görmesi, bir çalışanın işteki sıkıntılarını kendisinden çok yöneticisine bağlaması gibi olaylar bu eğilime örnek verilebilir. Ya da bir hekimin ameliyattaki başarısını kendinden kaynaklı görürken, başarısızlıklarını ise hastanın hastalığının ilerlemiş olması, hastanedeki donanımsal yetersizlikler veya o anda ortaya çıkan aksiliklere bağlaması da kendini kayırma eğilimine bir örnektir.

Bir başka tanıma göre kendini kayırma eğilimi, özellikle öznel olarak ifade edilen ve etik veya ahlâki açıdan kendilerini ortalamadan daha iyi görme eğilimi olarak ifade edilmektedir (Myers, 1999, s. 55-59). Aynı zamanda bu eğilim, kendine hizmet eden bir ön yargıdır. Benlik saygısı oluşturmak ve sürdürmek ihtiyacıyla çarpıtılan bilişsel veya algısal süreç olarak da tanımlanmıştır (Forsyth, 2008, s. 429). Bu nedenle kendini kayırma eğilimi gösteren bireylerin, motive olmalarından çok benlik saygılarını artırmak ve korumak amacıyla bu eğilime yöneldikleri söylenebilir (Bradley, 1978, s. 56).

Bu eğilimin sonucunda, bireylerin kendi savunmasızlığını doğru bir şekilde değerlendirirken, başkalarının savunmasızlığını abartma; başkalarının savunmasızlığını doğru bir şekilde değerlendirirken, kendi savunmasızlığını küçümseme; hem kendi savunmasızlığını küçümseme hem de başkalarının savunmasızlıklarını abartma gibi davranışlarda bulunabildiği görülmüştür (Friedrich, 1996, s. 109). Aslında bu eğilimin, bireyin gerçekleri farkına varamamasından dolayı ortaya çıkabileceği ifade edilebilir.

Tüm bu incelemeler sonucunda, kendini kayırma eğilimi bireyin olumlu sonuçları kendisinden kaynaklı görürken, olumsuz sonuçları başka şeylere bağlamasıdır. Bireyin kendisini diğer insanlardan üstün görmesi olarak ifade edilen üstünlük vehminde ise olumsuz sonuçları dış etkenlere bağlamanın varlığından kesin olarak bahsedilemez. Bu açıdan üstünlük vehmi ile kendini kayırma eğiliminin ayrıştığı ifade edilebilir. Fakat üstünlük vehminin de başarısızlıkları kabullenmeme gibi sonuçları görülebilir. Kendini kayırma eğiliminin arkasında bireyin kendisine yönelik ön yargısının yer aldığı ve özellikle benlik saygısı oluşturmak için bu eğilime yönelebilecekleri ifade edilebilir. Bireyin bu davranışının altında kendisini üstün görürken başka insanları küçümsemesi olarak ifade edilen kibir duygusu bulunabilir.

Fakat bu eğilimde de bireyin kendisini üstün görme durumu, üstünlük vehminde olduğu gibi hayali bir tutum kaynaklıdır. Bireyin kendisine yönelik olumlu bir ön yargısının bulunması, temelinde kibir duygusunun yer alması ve hayali bir tutum kaynaklı olması açısından üstünlük vehminin ve kendini kayırma eğiliminin benzerlik gösterdiği ifade edilebilir.

1.2.2.7. Narsisizm

Bireyin kendisini aşırı sevmesi, sadece kendisine önem vermesi olarak tanımlanabilecek narsisizm kavramı kendini beğenmişlik olarak da ifade edilebilir. Psikolojide narsistik kişilik bozukluğu olarak yer alan narsisizm kavramı üstünlük vehmi ile ilişkili olabilecek kavramlardan biri olmasından dolayı detaylı olarak incelenecektir.

Narkisos (Narcissus), berrak bir su birikintisinde kendi yansımasını görüp, suda yaşayan çok güzel bir ruhla karşılaştığı düşüncesiyle kendisine âşık olan ve suyun üzerindeki yansımasına bakarken suya düşerek boğulup ölen bir karakterdir (Geçtan, 1995, s. 269). Narsisizmin Yunan mitolojisindeki Narkisos ile başladığı ve psikoloji ile ilişkilendirildiği söylenebilir. Psikoloji literatüründe narsisizmi psikanalitik gözlemciler ele almıştır. Narsisizm kavramı Paul Nacke tarafından 1899'da bir kişinin kendi bedenine bir başkasının bedenine davrandığı gibi davranan ve cinsel haz duyan insan davranışını tanımlamak için kullanılmıştır (Freud, 2012, s. 23). Freud'un çalışmasında narsisizmin ilk tanımlamasını Paul Nacke'in yaptığı ifade edilmiştir. Fakat 1898 yılında psikanalitik kuramcı Havelock Ellis bu kavramı kullanmaktadır. Ellis narsisizm kavramını, özellikle kadınlarda var olan ve cinsel olarak bireyin kendisine hayranlık duymasına neden olan duygular olarak tanımlamıştır (Rozenblatt, 2002'den akt. Karaaziz ve Erdem Atak, 2013, s. 46).

Daha sonra bu kavram ilk kez 1910 yılında Freud tarafından Cinsellik Teorisi Üzerine Üç Deneme isimli çalışmasında dipnot olarak kullanılmıştır. Narsisizm teorisinin babası olarak bilinen Freud'un derinlemesine çalıştığı ilk makale Narsisizm Üzerine (On Narcissism: An Introduction) adlı çalışmadır (Rapier, 2005, s. 22). Narsisizm ile ilgili ilk çalışmalar genellikle cinsellik ile ilişkilendirilmiş ve bu doğrultuda incelenmiştir.

Amerikan Psikiyatri Birliği'nin Ruhsal Bozuklukların Teşhis ve İstatistiksel El Kitabı'nın ikinci baskısına kadar ruhsal bozukluklar, fonksiyonel bozukluklar

açısından ele alınırken narsistik rahatsızlıklara daha sonra önem verilmiştir. Bunun sonucunda narsisizm, klinik tanı olarak Ruhsal Bozuklukların Teşhis ve İstatistiksel El Kitabı'nın 1980 yılında yayınlanan üçüncü baskısında ilk defa yer almıştır (American Psychiatric Association, 1980, s. 379).

Narsisizmin tanımına bakıldığında, TDK'da kısaca özseverlik olarak ifade edilmiş ve “kişinin kendi bedensel ve ruhsal benliğine karşı duyduğu hayranlık ve bağlılık” olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr). Lowen, narsisizmi hem psikolojik hem de kültürel bir durum olarak ele almıştır. Psikolojik düzeyde narsisizm, bireyin kendi imgesine abartılı bir şekilde değer vermesiyle ortaya çıkan kişilik bozukluğudur. Narsistik kişiler, hisleri yerine nasıl göründüklerine daha çok önem veren, olayları çıkarlarına göre değiştirmeye çalışan, güç ve kontrol sağlamak için çabalayan kısaca kendine ve çıkarlarına odaklanmış egoist kişiler olarak ifade edilmektedir. Kültürel düzeyde narsisizm, insani değerlerin kaybı olarak ifade edilebilir. Kâr ve güç için doğal çevreyi katleden bir toplumdur. Bilgelik yerine refaha, haysiyet yerine şöhrete, öz saygı yerine başarıya daha fazla önem veren bir kültürün ortaya çıkmasıdır (Lowen, 2016, s. 9).

Freud, narsisizmi “birincil narsisizm” ve “ikincil narsisizm” olarak iki şekilde tanımlamıştır. Birincil narsisizmde libidinal enerji olarak ifade edilen ruhsal enerji başlangıçtan itibaren kişinin benliğinde bulunur ve insanlara veya nesnelere yönelemez. Bu durumun güçlü ve kusursuz olma duygusu ile birleşmesiyle benlik şişmesi ortaya çıkmaktadır. İkincil narsisizm ise insanlara veya nesnelere ulaşmada ortaya çıkan engeller ve hayal kırıklıkları sonucunda bastırılmış duyguların nesnelerden geri çekilerek kişinin kendisine dönmesidir (Geçtan, 1995, s. 269). Freud, narsistik kişilerin kendisine, kendisinin bir zamanlar olduğu şeye, kendisinin olmak istediği şeye ve bir zamanlar kendisinin parçası olmuş bir şeye göre sevgi nesnelerini seçtiğini ifade etmiştir (Freud, 2012, s. 36-37). Buradan, sevgi nesnelerini seçmedeki tek ölçütün bireyin kendisi olduğu söylenebilir. Bu nedenle, bu noktada başka şeylerin önemi yoktur.

Narsisizmin “normal narsisizm” ve “patolojik narsisizm” olarak da incelendiği görülmektedir. Normal narsisizm, sağlıklı ve kabul gören, patolojik narsisizm ise yıkıcı ve abartılmış narsisizm olarak ifade edilmiştir (Uysal, 2018, s. 30). Normal narsisizm derin nesne ilişkilerinin kapasitesi ile ilişkilidir. Patolojik

narsisizm ise normal narsisizmin aksine nesne ilişkileri kapasitesindeki bozulmalar ile ilişkilidir (Akhtar, 1989, s. 509).

Normal Narsisizm: Literatürde sağlıklı ve kabul gören narsisizm olarak geçen normal narsistik kişiler, doğaları gereği kendilerine güvenen, hırslı, rekabetçi, zeki kişilerdir. Normal/sağlıklı narsisizm bireyin hayatındaki değişiklikleri, başarılarını ve zorlukları yönetmesinde; yaşamında mutluluğu, memnuniyeti deneyimlemesinde; üretken ve yaratıcı olmasında; hayatındaki hastalıkların, sarsıntıların, kayıpların ve yenilgilerin üstesinden gelmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Kontrol ve üstünlük duygusu ile normal narsisizmin yakın bir ilişki içinde olduğu ifade edilebilir. Bu açıdan normal narsisizm bireyin duyguları, düşünceleri, deneyimleri ve dürtüleri üzerindeki kontrol hissini içermektedir (Ronningstam, 2005, s. 15-39).

Patolojik Narsisizm: Patolojik narsisizmde bireyler dışarıdan kendine güvenen ve diğer kişilerin fikirlerini önemsemeyen insanlar olarak gözükebilir de içsel süreçlerinde diğer kişilerin fikirlerinden beslenmeye muhtaç bireylerdir. Kendilerinden fazla emin bir tavır takındıkları görülse de aslında kendilerine güvenleri düşüktür (Karaaziz ve Erdem Atak, 2013, s. 47). Bu yüzden, bu kişilerin benlik saygıları düzensizdir. Görkemli fakat kırılgan bir benliği korumaya ve desteklemeye çalışmaktadırlar. Özellikle öfke, utanç ve kıskançlık gibi duygularını düzenlemekte zorluk yaşadıkları görülebilir. Empati yeteneklerinin ve kişiler arası bağlılıklarının bozulmasından dolayı sosyal ilişkilerinin de kötü etkilendiği söylenebilir (Ronningstam, 2005, s. 69).

Lasch (1979, s. 75-78) narsisizmi, bireyin reddedildiği bir sevginin sonucunda nefrete dönüşen ruhsal bir durum olarak tanımlamış ve bu durumu karakter bozukluklarında önemli bir unsur olarak kabul etmiştir. Narsisizmi aynı zamanda, dünyanın kendiliğin aynası olarak görüldüğü zihin durumu olarak da ifade etmiştir.

Birçok araştırmacı (Lasch, 1979; Kohut, 1998; Rapier, 2005; Ronningstam, 2005; Freud, 2012; Lowen, 2016) narsisizmi ele almış ve tanımlamıştır. Kohut narsisizmi sağlıklı bir gelişimsel yapı olarak değerlendirmiş ve bunun sonucunda narsisizm sağlıklı bir durum olarak kabul edilmeye başlanmıştır. Bu nedenle, narsisizme en büyük katkıyı Heinz Kohut'un yaptığı iddia edilmektedir (Ardalı ve

Erten, 1999'dan akt. Anlı ve Bahadır, 2007, s. 2). Kohut'a (1998, s. 191) göre narsisizm büyüklenmeci kendilik ve idealleştirilmiş ebeveyn görüntüsü olarak ikiye ayrılmaktadır. Ona göre narsisizm ve nesne sevgisi yan yana gelişmektedir.

Genel olarak narsisizm tanımlarının sağlıklı bir durum olmasından çok olumsuz bir anlamda yapıldığı söylenebilir. Rapier narsisizmi, diğer insanların dışlanması, bireyin tatmin hissetmesi ve egemenlik kurması amacıyla bencilce ve acımasız bir şekilde hırs gibi duygu durumlarına bürünmesi ve davranış şekli göstermesi olarak tanımlamıştır (Rapier, 2005, s. 18). Tüm bu açıklamalar sonucunda bir tanım yapılırsa narsisizm, bireyin benlik duygusunun aşırı gelişmesi ve bunun sonucunda da bireyin kendisini aşırı derecede beğenmesi, önemsemesi ve üstün görmesidir.

Klinik tanıda narsistik kişilik bozukluğu olarak yer alan narsisizmin tanı ölçütleri bulunmaktadır. Bu tanı ölçütleri şu şekildedir (APA, 2013, s. 669-670):

- Kişinin büyük bir öz-önem duygusuna sahip olması, başarısının ve yeteneklerinin abartılmasını beklemesi, en önemli kişinin kendisi olduğu sanırısı, büyük bir öz benlik ve teklik duygusunun benimsenmesi.
- Sınırsız başarı, güç, görkem, güzellik, mükemmellik gibi şeylerle aşırı meşgul olma.
- Kendisinin özel ve benzersiz olduğunu, sadece özel veya yüksek statüdeki kişilerin kendisini anlayabileceğine inanma.
- Teşhircilik olarak adlandırılan dikkat ve hayranlığı kişinin sürekli üzerinde hissetmek istemesi.
- Kişiler arası ilişkilerinde karşılıklı sorumluluk üstlenmeden özel bir iyilik beklentisi ve hak duygusuna sahip olma.
- Kendi amaçlarına ulaşmak için diğer insanları sömürü davranışı gösterme.
- Karakteristik olarak aşırı uçlarda değişen ilişkiler ve empati eksikliğinin görülmesi.
- Diğer insanları kıskandırmaya çalışma ve diğer insanların onu kıskandığına inanma.
- Kibirli davranışlar veya tavırlar gösterme.

Narsistik kişilik bozukluğu bulunan bireylerde işleyiş düzeyi üçe ayrılmaktadır. Birinci düzey narsistik kişilik bozukluğu bulunan bireyler, uyum

sağlama bakımından daha iyi olan, sosyal yaşamlarında üstün başarı sağlayan, dış kaynaklardan üst düzeyde doyum elde eden ve yüksek zekâ belirtileri gösteren kişilerdir. İkinci düzeyde yer alan bireyler, klinik tanımda ifade edildiği gibi nesne ilişkilerinde ciddi rahatsızlıkları olan, uzun süreli ilişki kurma konusunda sorunlar yaşayan ve boşluk duygusu hisseden kişilerdir. Üçüncü düzeyde yer alan bireyler, benlik bakımından zayıflık gösteren ve sınırlı bir işlev görebilen kişilerdir (Kernberg, 2019, s. 309-311).

Narsistik kişilik bozukluğuna sahip bireylerin başlıca özelliklerine bakıldığında; kendilerini önemli ve değerli görme duygusuyla oluşan kendini beğenmiş bir tavır, başarı ve yeteneklerinin abartılmasını isteme, başkaları tarafından beğenilme arzusu, başkalarına karşı ilgisizlik ve empati yapma becerisinin eksikliği yer almaktadır. Bu bireylerin, genellikle başkalarını kıskandığı görülürken kendisinin de çok fazla kıskanıldığı gibi hayali bir düşünceye kapıldığı söylenebilir (Saydam, 2009, s. 336). Bu bireyler, günlük yaşantılarında çalışabilse ve çoğu zaman diğer insanları büyüleseler de insanlara olan ilgisizlikleri nedeniyle kendi hayatlarını fakirleştirdikleri ve kendilerinin öznel bir boşluk yaşamalarına sebep oldukları ifade edilebilir. Duygusal olarak bağımlılık korkusundan ve kişisel ilişkilerinde sergiledikleri sömürücü yaklaşımlarından dolayı kişiler arası ilişkileri de zedelenmektedir (Lasch, 1979, s. 85). Bu nedenle, bu bireylerin diğer insanlar ile arasındaki duygusal bağ çok zayıftır. Hayatları boyunca sevmeye yetisini kaybetmiş olmanın boşluğunu hissederler (Geçtan, 1995, s. 270). Ayrıca narsistik kişilik bozukluğu olan bireyler, nasıl göründüklerine ne hissettiklerinden daha çok önem verirler (Lowen, 2016, s. 9). Gençlik, güzellik, şöhret, cazibe, güç ve servet bu bireylerin hayatında daha önemlidir (Lasch, 1979, s. 87). Bu nedenle, güzelliklerini kaybetmek, yaşlanmak, elde ettikleri servetlerini ve güçlerini kaybetmek, bir başkasına bağımlı olmak gibi şeylerden çok fazla korktukları görülebilir.

Narsistik kişilik bozukluğu bulunan bireylerin tedavileri bahsedilen özelliklere ve düzeylerine göre belirlenmektedir. Bu durumda birinci düzey, ikinci düzey ve üçüncü düzey kişilik bozukluklarına göre tedavi şeklinin de üçe ayrıldığı ifade edilebilir (Kernberg, 2019, s. 310).

Tüm bu incelemelerin sonucunda, narsisizm bireyin kendisini aşırı beğenmesi, sadece kendisini önemsemesidir. Bu bireylerin kibirli bir davranış içinde

oldukları, eleştiriye katlanamadıkları, empati yeteneğini kaybettikleri ve benlik saygısına aşırı ilgi gösterdikleri görülebilir. Ayrıca, “ben, benim, benimki” gibi kelimeleri çok fazla kullandıkları söylenebilir. Bu bireyler, bir ortamda bulunduklarında sadece kendilerinden bahsederler. Diğer insanların ne yaptığının ne söylediğinin bir önemi yoktur. Bu nedenle, bu bireyler için tek önemli şeyin kendileri olduğu yorumu yapılabilir. Bu durum aslında bir kişilik bozukluğudur ve psikoloji alanında narsistik kişilik bozukluğu olarak yer almaktadır (APA, 2013, s. 669-672). Üstünlük vehminin psikoloji alanında bir kişilik bozukluğu olarak kabul edildiğini gösteren çalışmaların olmamasından dolayı narsisizmin ve üstünlük vehminin ayrıştığı söylenebilir. İkinci düzey ve özellikle de üçüncü düzey narsistik kişilik bozukluğu bulunan bireylerin sınırlı işlev gösterdiği görülmektedir (Kernberg, 2019, s. 310-311). Üstünlük vehminde ise böyle bir durumun varlığından söz edilmemektedir. Hatta üstünlük vehmine sahip kişilerin hemşire, hekim, yönetici gibi mesleklerde yer aldığı ifade edilebilir. Bu nedenle üstünlük vehmi ve narsisizm bu açıdan da ayrılmaktadır.

Narsistik kişilik bozukluğu tanı ölçütlerinde yer alan büyük bir öz önem duygusuna sahip olma, kibirli davranışlar gösterme, empati yeteneklerini kullanamama (APA, 2013, s. 669-670) ve aşırı derecede üstünlük duygusunun var olması gibi özellikler üstünlük vehmine sahip bireylerde de görülmektedir. Bu nedenle narsistik bireylerin kişilik özelliklerinin üstünlük vehmine sahip bireylerin davranışlarıyla benzerlik gösterdiği söylenebilir. Kernberg, birinci düzey narsistik kişilik bozukluğu olan bireyleri daha uyumlu, sosyal yaşamlarında üstün başarı sağlayan, yüksek zekâ belirtileri gösteren kişiler olarak ifade etmiştir. Düzey arttıkça bireylerin işlev görmeleri de azalmıştır (Kernberg, 2019, s. 309-311). Üstünlük vehminin birinci düzey ile daha çok benzerlik gösterdiği söylenebilir. Bireyin sahip olduğu üstünlük vehmi düzeyi arttıkça narsistik kişilik bozukluğuna yakalanma ihtimalinin de yükseleceği çıkarımı yapılabilir. Ayrıca narsistik bireylerin kişiler arası bağlılıkları bozulduğu için sosyal ilişkileri de kötü etkilenmektedir (Ronningstam, 2005, s. 69). Üstünlük vehminde de bireylerin odak noktalarında kendileri olduğu için hayatları boyunca yalnızlık çekebilecekleri yorumu yapılmıştır. Bu gibi nedenlerden dolayı narsisizm kavramı ile üstünlük vehmi kavramının benzerlik gösterdiği ve yakın bir ilişki içinde olduğu ifade edilebilir.

1.2.2.8. Hubris Sendromu

Hubris, Yunanca hybris kelimesinden gelmektedir. Yunan düşüncesinde büyük bir yer tutan soyut bir kavramın simgesidir. İnsanı suç işlemeye yönlendiren ölçsüzlük, hırs ve kendine aşırı güven olarak tanımlanmıştır (Erhat, 1996). Hubris kavramı, Antik Yunan’da gurur ve kendine aşırı güvenle şişirilmiş güçlü bir karakterin diğer insanlara saygısızlık yaparak ve aşağılayarak davrandığı bir olaya dayanmaktadır (Owen, 2008, s. 428).

Elde ettikleri güç ve başarıyla birlikte, kendisinin her alanda en iyi olduğunu zanneden ve kendisini diğer insanlardan üstün gören kişiler bulunmaktadır. Bireyin kendisine karşı hissettiği aşırı öz güven ile gerçeklikle teması yok olarak zamanla tevazuları da kaybolmaktadır (Uysal ve Çelik, 2018, s. 104). Hubris sendromu olarak ifade edilen bu durum kişilerin güç aşırılığı nedeniyle aşırı bir kibir göstermesi ve güç zehirlenmesi yaşaması olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle, kibir sendromu olarak da ifade edilmektedir (Özgüzel ve Taş, 2016, s. 119-120). Genellikle yönetim ve organizasyon alanının çalışmalarında araştırılan ve belgelenen hubris sendromu liderlerin narsisizm gibi kişilik özellikleriyle ilişkilendirilmiş (Claxton vd., 2015, s. 59) ve bu kavram liderlerin eylemlerini anlamak ve analiz etmek için kullanılmıştır. Ian Kershaw (1998)’ın Hitler ile ilgili yazdığı “Hitler 1889-1936: Hubris” adlı kitap ile akademide kullanılmaya başlanmıştır (Hollow, 2014, s. 166). Hubris sendromu ile ilgili ilk detaylı araştırma David Owen’ın “Hubris Syndrome” isimli makalesidir. Makalede, hubris sendromu ve bu sendromun henüz tıbbi terim olarak kabul edilmemiş olması ele alınmıştır. Fakat bipolar bozukluk, paranoid kişilik bozukluğu gibi psikiyatrik hastalıklar ile ilişkili olarak incelenmiştir. Owen, bu makalede hubris sendromunu kişilik bozukluğundan çok konum/statü hastalığı olarak ele almıştır. Bu nedenle, hubris sendromunu güç ile ayrılmaz bir şekilde bağlantılı bir durum olarak tanımlamış ve güç yok oldukça sendromun da yok olduğunu ifade etmiştir (Owen, 2008, s. 428).

Hubris sendromu, özellikle iş dünyasında üst pozisyonda yer alan yöneticilerde ortaya çıkan bir durumdur (Stebbins, 2017, s. 9). Her yöneticide var olmasa da siyasi, ticari, askeri, akademik vb. bütün alanlardaki yöneticiler için mesleki bir tehliktir. Hubris sendromuna sahip bireylerin daha öncesinde herhangi bir psikiyatrik hastalık öyküsü olmasa da önemli bir güç pozisyonuna sahip

olduklarında bu sendrom ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle, kazanılmış bir kişilik bozukluğu olarak da ifade edilmiştir (Owen ve Davidson, 2009, s. 1396).

Bazı davranışsal belirtiler bir kişide hubris sendromunun varlığını göstermektedir. 14 kategoriye ayrılan bu belirtiler şu şekildedir (Owen, 2008, s. 428-429):

1. Hubris sendromuna sahip bireyler, dünyayı güç kullanarak kendisini yüceltme yeri olarak görmektedir.
2. Kişisel imajlarını geliştirmek bu bireyler için çok önemlidir. Bu nedenle, kişisel imajlarını geliştirmek için harekete geçme öncelikleri arasında ilk sıradadır.
3. İmajı ve görünüşü için abartılı bir endişe hissederler.
4. Konuşma tarzları Mesih edasıyladır ve konuşmalarında kendisini yüceltme eğilimindedirler.
5. Bakış açıları ve çıkarları özdeş olduğunda kendilerini toplumla özdeşleştirmektedirler.
6. Kendilerinden üçüncü kişi olarak bahsederek “biz” kelimesini kullanma eğilimi gösterirler.
7. Aşırı bir öz güvene sahiptirler.
8. Başkalarının tavsiye veya eleştirilerini dikkate almazlar ve böyle bir durumda saygısızca davranabilirler.
9. Sadece tarih veya Tanrı gibi bir yüksek mahkemeye hesap verebileceklerini düşünürler.
10. Hesap verdikleri bu mahkemede haklı çıkacaklarına dair güçlü bir inançları vardır.
11. Gerçeklikle temaslarını kaybederler.
12. Huzursuz, dikkatsiz ve düşüncesiz davranışlar gösterirler.
13. Yaptığı bir şeyin maliyetinin veya istenmeyen sonuçlarının dikkate alınma ihtimalini engellemek için geniş vizyonlarını ve ahlâki doğruluğunu ön plana çıkarma eğilimi gösterirler.
14. Bir eylemi sürdürürken ortaya çıkan yetersizliğinde daha fazla öz güven gösterme ve daha az endişe duyma eğilimi gösterirler.

Owen ve Davidson, daha sonra bu 14 belirtiyi narsistik kişilik bozukluğu, anti-sosyal kişilik bozukluğu ve histrionik kişilik bozukluğu ile eşleştirmiştir. 1, 2, 3,

4, 7, 8 ve 9. maddeler narsistik kişilik bozukluğu; 11. madde anti-sosyal kişilik bozukluğu; 14. madde histrionik kişilik bozukluğu ile ilişkilendirilmiştir. 5, 6, 10, 12 ve 13. belirti ise başka bir psikiyatrik hastalıkta görülmemiş olmasından dolayı benzersiz davranış olarak ifade edilmektedir. Benzersiz olarak ifade edilen bu 5 davranıştan en az birinin ve 14 davranıştan en az üçünün olması hubris sendromu tanısı koymak için yeterlidir (Owen ve Davidson, 2009, s. 1398-1399).

Owen, hükümet başkanları gibi iktidar mevkilerinde yer alan politikacılar ve diğer yöneticiler üzerinde birçok araştırma yapmıştır. Hubris sendromunun tanımlanması ve tartışılmasında literatüre önemli katkılarda bulunmuştur (Russell, 2011, s. 145). Owen ve Davidson'ın, son 100 yıldaki ABD ve İngiltere hükümet başkanlarında hubris sendromunun varlığı ile ilgili çalışmasında 14 hükümet başkanından 5'inde hubris sendromunun olduğu tespit edilmiştir. Bu hükümet başkanları; ABD Başkanı George W. Bush (2001-2009), İngiltere Başbakanları David Lloyd George (1916-1922), Neville Chamberlain (1937-1940), Margaret Thatcher (1979-1990) ve Tony Blair (1997-2007)'dir (2009, s. 1399). Ayrıca, hubris sendromuna yakalanan hükümet başkanlarının sadece diktatörlerde değil demokratlarda da olduğu görülmektedir (Owen, 2008, s. 429).

Aşırı kibir, güç zehirlenmesi olarak da tanımlanan hubris sendromunun özellikle üst düzey yöneticilerde çok fazla olduğu ve bu nedenle yapılan çalışmaların genellikle yöneticiler ile ilgili olduğu ifade edilebilir. Bu sendromun 14 belirtisi bulunmaktadır ve bu belirtiler narsistik kişilik bozukluğu, anti-sosyal kişilik bozukluğu, histrionik kişilik bozukluğu ile ilişkilendirilmiştir. Özellikle bireyin elde ettiği güç ve başarı bu sendromun ortaya çıkmasında etkilidir. Ayrıca Uysal, toplumdaki bazı kişilerin bu bireyleri yüceltmesi ve bu bireylerin kendilerine Tanrısal bir güç addetmesiyle de bu sendromun ortaya çıkabileceğini ifade etmiştir (Uysal, 2019, s. 24). Üstünlük vehminde olduğu gibi hubris sendromunda da bireyler kendilerini oldukları durumdan daha üst düzeyde görme, öz güvenlerinin çok yüksek olması, kibirli davranışlar gösterme, diğer kişilere önem vermeme, empati kuramama, eleştiriye katlanamama gibi özelliklere sahip olabilmektedir. Bununla birlikte hubris sendromunun belirtilerinden biri olan bireylerin gerçeklikle temaslarını kaybetmesi, üstünlük vehminde olduğu gibi bu sendromda da yanılsamanın varlığına işaret etmektedir. Hubris sendromunun belirtileri ve

özellikleri açısından üstünlük vehmi ile benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Uysal, güç ve başarının hubris sendromu ile ayrılmaz bir şekilde ilişkili olduğunu ifade etmektedir (Uysal, 2019, s. 24). Üstünlük vehminde ise bu durumun varlığından tam olarak söz edilemez. Örneğin, güç ve başarı elde edememiş bir tıbbi sekreterde de üstünlük vehmi görülebilir. Fakat üstünlük vehmi güç ve başarı ile birleşerek bireyin daha çok hubris sendromuna yakalanmasına yol açabilir. Bu nedenle üstünlük vehminin hubris sendromunu tetikleyici rolde olduğu ifade edilebilir.

1.2.2.9. Etnosentrizm

Sosyal bilimlerde, her toplumun kendisini üstün görmesinin ve bu şekilde ifade etmesinin yaygın olan bir durum olduğu görülmektedir (Swartz, 1961, s. 75). Literatürde etnosentrizm olarak yer alan bu kavram, biz-merkezcilik, ırk-merkezcilik, etnik-merkezcilik (Özçelik ve Torlak, 2011, s. 365), kültür taassubu olarak da ifade edilmektedir. Bu kavramın kökeninde toplumsal ilişkilerin şekillenmesindeki aidiyet duygusunun olabileceği ifade edilebilir (Özbek, 2004, s. 2). Kökeninde yer alan aidiyet duygusunun yanı sıra grup içini yüceltici, grup dışındakileri aşağılayıcı bir etkiye sebep olmasından dolayı ırkçılık kavramının ve etnik milliyetçiliğin de etnosentrizme yakın olduğu söylenebilir (Arı ve Madran, 2011, s. 15).

Etnosentrizm kavramı Sumner tarafından geliştirilmiştir. Bu kavram, bireyin kendi grubunu her şeyin merkezi olarak görmesi ve diğer her şeyi buna göre ayarlaması ve sınıflandırmasıdır. Bu kavramda, iç grup ve dış grup olarak iki grup yer almaktadır. Her grup kendi gururunu ve kibrini beslemekte, övünmekte ve diğer gruplara küçümseyerek bakmaktadır. Bununla birlikte, her grup kendi geleneklerini doğru olan tek şey olarak kabul etmektedir (Sumner, 1940, s. 13). Bu nedenle, olayları sadece kendi grubunun bakış açısından görme alışkanlığı olarak da ifade edilebilir (Andersen ve Taylor, 2006, s. 67).

Berry ve Kalin, etnosentrizmi kültürel çeşitliliğin kabul edilmemesi ve tüm dış gruplar için genel bir hoşgörüsüzlük hali olarak tanımlamışlardır. Ayrıca etnosentrizm kavramı tüm dış gruplara karşı genel bir antipatinin eş anlamlısı olarak da kullanılmıştır (1995, s. 303). Bu durum ile, bireyler etnik ve azınlık gruplara karşı ön yargılara, olumsuz düşüncelere ve davranışlara başvurma eğilimi gösterebilir (Dong vd., 2008, s. 34).

Yapılan tanımlamalar sonucunda, etnosentrizmde bireylerin kendi gruplarını evrenin merkezi gibi gördükleri, diğer grupları kendi gruplarının bakış açısına göre değerlendirdikleri, kültürel olarak kendi gruplarına yakın grupları kabullendikleri, yakın olmayan grupları ise reddettikleri ifade edilebilir (Yapraklı ve Keser, 2013, s. 391). Ayrıca entosentrizmde bireyler kendi grubundaki kişilerin ahlâklılık, adil ve doğru olduğunu; diğer gruplardaki kişilerin ise ahlâksız, adaletsiz, güvensiz ve suçlu olduğunu düşünme eğilimi gösterebilir (Andersen ve Taylor, 2006, s. 277).

Etnosentrizm kavramı; Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson ve Sanford'un 1950'de yayımlanan *The Authoritarian Personality* (Otoriter Kişilik) kitabıyla politik psikolojide öne çıkmıştır. Adorno ve diğerleri (1950) otoriter kişiliklerin etnosentrik davranışlarda bulunacaklarını varsayarak, etnosentrizmi ve politik tutumları kişilik açısından incelemiştir. Bunun sonucunda etnosentrizm, aşırı gelenekçilik, değerlerin içselleştirilmesi, otoriter teslimiyet, sinizm, grup içi düşünme, dış gruplar ile uyumsuzluk, bağımsızlık, batıl inanç ve güçle aşırı meşgul olma gibi kişilik faktörleriyle ilişkilendirilmiştir.

Etnosentrizm kavramı, grup içi etnosentrizm ve gruplar arası etnosentrizm olarak ikiye ayrılmaktadır. Grup içi etnosentrizm, bireyin kendi etnik veya kültürel grubunun gruptaki bireysel üyelerden daha önemli olduğu duygusu veya inancıdır. Grup içi etnosentrizmde grup uyumu ve adanmışlık olarak iki boyutu bulunmaktadır. Grup uyumu, bireyin kendi grubunun entegre, iş birlikçi ve birleşik olması gerektiğine yönelik inançtır. Adanmışlıkta ise bireyin kendi grubuna güçlü bir bağlılık duyması ve fedakârlık yapmaya hazır olması yer almaktadır. Gruplar arası etnosentrizm, bireyin kendi etnik veya kültürel grubunun diğer gruplardan daha önemli olduğu duygusu veya inancıdır. Gruplar arası etnosentrizmin tercih, üstünlük, saflık ve istismarcılık olarak boyutları bulunmaktadır. Tercih, bireyin her zaman kendi grubunu tercih etme eğilimidir. Üstünlük, bireyin kendi grubunun diğer gruplardan daha iyi ve üstün olduğuna yönelik inançtır. Saflık, bireyin kendi grubunun saflığını sürdürme arzusudur. İstismarcılık, bireyin diğer gruplara zarar verse bile kendi grubunun çıkarlarının her zaman daha önemli olduğuna inanmasıdır (Bizumic ve Duckitt, 2008, s. 439).

İfade edilen bu boyutlar ile, etnosentrizmin hem olumlu hem de olumsuz yönlerinin olduğu söylenebilir. Grup bağlılığını arttırması ve grup üyelerini bir arada

tutarak dağılmaktan koruması, fedakârlığı arttırması, milliyetçilik ve vatanseverlik duygularına olumlu katkılarda bulunması, birliği, adanmışlığı ve morali yükseltmesi gibi nedenlerden dolayı bazı bireyler etnosentrizmi olumlu karşılamaktadır. Ayrımcılığa, küçümsemeye ve dışlamaya yönelik davranışlara neden olması, barışı ve iş birliğini engellemesi, bazı durumlarda şiddetin, zorbalıkların ve işkencelerin ortaya çıkması gibi nedenlerden dolayı ise bazı bireyler etnosentrizmi olumsuz karşılamaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2010, s. 28). Ayrıca etnosentrizmin kültürler arası iletişim üzerinde de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bu nedenle, toplumun kültürler arası iletişim duyarlılığının ve çok kültürlülük düzeyinin arttırılması etnosentrizmin azalmasını sağlayacaktır (Dong vd., 2008, s. 34).

Bütün bu açıklamalar sonucunda etnosentrizm bireyin kendi grubunu daha üstün görmesi olarak tanımlanabilir. Özellikle kültürel olarak üstün görme durumu yaygındır. Bireyin grup içi değerlere ve ilişkilere daha fazla önem verdiği ve diğer grupları yok saydığı ifade edilebilir. Kendi kültürünü ve grubunu tarafsız olarak değerlendiremediği ve kendi grubunu yücelttiği görülürken diğer grupları küçümsedikleri de görülmektedir. İfade edilen bu özellikler etnosentrizmde de üstünlük vehminde olduğu gibi kendilerini daha üstün görme durumunun varlığına işaret etmektedir. Ayrıca üstünlük vehmine kapılan bireyin kendi çıkarlarına daha fazla öncelik verdiği görülmektedir. Bu nedenle, gruplar arası etnosentrizmin üstünlük ve istismarcılık boyutu ile üstünlük vehmine sahip bireylerin özelliklerinin benzerlik gösterdiği ifade edilebilir. Fakat üstünlük vehminde kendilerini üstün görme durumu bireysel düzeydeyken, etnosentrizmde grup düzeyindedir. Bu açıdan, üstünlük vehmi ile etnosentrizm ayrılmaktadır.

Bütün bu incelemeler sonucunda üstbiliş yetisinin yokluğu, Dunning-Kruger sendromu, şişirilmiş öz değerlendirme, hayali üstünlük, Wobegon Gölü etkisi, kendini kayırma eğilimi, narsisizm, hubris sendromu ve etnosentrizm kavramlarında da üstünlük vehminde de yanılsamanın olduğu görülmektedir. Bu nedenle, üstünlük vehminin ve diğer kavramların temelinde bireyin yanılgıya düşerek kendilerini daha üstün görme eğilimleri bulunabilir. Kibir duygusunun da üstünlük vehmi ve diğer kavramların bir temeli olduğu söylenebilir. Egoları ile yetersizliklerini bastırmaya çalışan kişilerde üstünlük vehminin veya bu kavramların varlığı görülebilir. Bu kişilerin kendilerine yönelik gerçekçi olmayan bir iyimserlik halinde oldukları

söylenbilir. Bu nedenle, bireyin öz değerlendirmelerinde kusurlu olduğu ve gerçeklerin farkına varamadığı ifade edilebilir. Bireyin kendi beceri ve yeteneklerini büyük ölçüde abartması, kendisini yüceltmesi, kendisine daha fazla önem vermesi ve empati kuramaması üstünlük vehminin ve bu kavramların ortak özellikleridir. Üstünlük vehmi ile bu kavramların benzer yönlerinin olduğu gibi kavramların incelendiği bölümlerde bahsedilen noktalarda ayrıştığı da görülmektedir. Fakat bu kavramların üstünlük vehmine sebep olacağı ya da üstünlük vehminin bu kavramları tetikleyici rolde olabileceği ifade edilebilir.

1.2.3. Hastane Çalışanlarında Üstünlük Vehmi

İnsanlar için önemli ve yaşamsal bir değere sahip olan, sağlık ile uğraşmalarından dolayı, sağlık kurumları ve sağlık çalışanları toplum için önemli bir konumdadır (Taşkaya ve Şahin, 2011, s. 177-178). Özellikle pandeminin yaşandığı bu dönemde sağlık çalışanlarına verilen önemin daha fazla arttığı söylenebilir. Bu nedenle sağlık çalışanlarında ve özellikle, geçmişten beri hekimlik mesleğine yüklenen anlamdan dolayı, hekimlerde üstünlük vehminin araştırılması önem arz etmektedir. Sağlık çalışanlarındaki üstünlük algısının kaynağının toplumun onlara yüklediği anlam, tarihte tıp mesleğinin yeri, insanlara yeniden hayat bahsetme algısı, hayata yeniden döndürme ve tanrılık ilişkisi, tıbbın otorite olması, bilgi asimetrisi gibi faktörlerin olabileceği düşünülmektedir.

Tıp mesleğinin tarihte çok eski dönemlere dayanması ve tarihteki yeri sağlık çalışanlarında özellikle de hekimlerde üstünlük algısının oluşmasında önemli olabilir. Tıp tarihi incelendiğinde, tıp mesleğinin tarih öncesi (prehistorik) dönemlere dayandığı ve tedavilerin ilkel yollarla ve büyücülük gibi faaliyetlerle yapıldığı görülmektedir. Bu dönemde ve sonraki dönemlerde (Mezopotamya, Mısır ve Hitit medeniyetlerinde) tıp mesleğini kabile şefleri, rahipler, büyücüler gibi kişiler yapmaktadır (Bayat, 2016, s. 31). Bu nedenle hekimlerin tanrı-hekim, şaman-hekim, büyücü-hekim ve din adamı-hekim olarak sınıflandırıldığı ve hekimlere tanrısal ve ruhani özellikler yüklendiği görülmektedir (Çelik ve Erdem, 2016, s. 63). Antik Mezopotamya, Mısır ve Anadolu kültürlerinin karışımı olarak ifade edilebilecek Yunan tıbbının hekimi Hippokrates ile tıba gözlem de dahil edilmiş, tıp ve tıp mesleğinde mitolojik anlayış azalmıştır (Bayat, 2016, s. 32). Bu nedenle, Hippokrates ile hekimleri kutsal görme yok olmuş, hekimler şifa veren, hastalığı

azaltan, gözlem yapmaya önem veren, bilgili, hünerli ve ahlaklı kişiler olarak addedilmiştir (Çelik ve Erdem, 2016, s. 63). Modern tıbbın babası olarak kabul edilen Hippokrates, bilimsel olmasa da akılcı tıp anlayışının temellerini attığı için tıp mesleğine geçmiş dönemlerden daha fazla güven ve saygı duyulmasını sağlamıştır (Bayat, 2016, s. 110). Ayrıca Kuran’da bir insanı öldürmek bütün insanlığı öldürmek, bir insanı diriltmek ise bütün insanlığı diriltmek olarak kabul edildiği (Bayat, 2016, s. 199) ve hekimlerin Şafi olan Allah’ın şifa ve deva verme eyleminde aracı olarak görülmesinden dolayı (Çelik ve Erdem, 2016, s. 65) İslam medeniyetinde de tıp mesleğinin önemli olduğu görülmektedir (Bayat, 2016, s. 199). Tıp mesleğinin dünyanın en eski mesleklerinden biri olması, geçmişten beri önem verilmesi ve geçmişte rahip hekimlerin varlığı hekimlerin yarı kutsal, saygın ve ayrıcalıklara sahip kişiler olarak addedilmesinde rol oynadığı ifade edilebilir (Olgun Henzel, 2009, s. 15). Bununla birlikte hekimlerin daha çok üstünlük algısına kapılarak üstünlük vehmine yakalandığı görülebilir.

Sağlık çalışanlarındaki, özellikle de hekimlerdeki üstünlük algısının bir diğer kaynağı da insanları yeniden hayata döndürdüğü düşüncesiyle bazı kişilerin hekimleri Tanrı gibi görme durumu olabilir. Tıp mesleğinin tarihinde hekimlere tanrısal özelliklerin yüklendiği, şifa olan bu hekimlerin insanlara yeniden hayat bahsettiği, öldürebildiği ve hastalık yapabildiği inancıyla tanrılaştırıldıkları görülmektedir (Çelik ve Erdem, 2016, s. 63). Özellikle Yunan tıbbında, iyileştirme gücüyle ün kazanmış olan Asklepios mitolojik bir kimliğe bürünmekte ve Apollon’un oğlu ve hekimlerin tanrısı olarak kabul edilmektedir. İyileştirici ve her derde çare bulan anlamında Paian lakabıyla da tanınmaktadır (Bayat, 2016, s. 101). Ayrıca Asklepios ile özdeşleştirilen İmhotep de (Bayat, 2016, s. 61) hastaları iyileştiren, kısırlığa çare olan, talihsizliğe karşı koruyan ve herkese hayat veren tanrılardan biri olarak kabul edilmektedir (Magner, 1992, s. 27-28). Günümüzde de hekimlerin, özellikle de cerrah hekimlerin yaptıkları operasyonlar ile hastalarının iyileşmesini, bu operasyonların sonuçlarını, yaşam ve ölüm arasındaki ince çizgiyi net görmesi ve bunun kendilerine bağlı olduğu düşüncesi ile kendilerine tanrısal bir özellik yüklemesine neden olarak üstünlük algısına kapılabileceği ifade edilmektedir (Uysal, 2019, s. 93).

Sağlık çalışanlarının üstünlük algısına kapılmasına da sebep olabilecek tıbbi egemenlik kavramı kentleşme, sağlık sigortası uygulamalarının gelişmesi, tıptaki ilerlemeler ve hastanelerin genişlemesi ile 20. yüzyılın ilk yarısından itibaren ortaya çıkmıştır. Tıbbi egemenlik kavramı, “iş konumu üzerinde kontrol kurmayı gerektiren bir stratejiler toplamı, genel tıbbi iş bölümü içinde mesleki özellikler ve ilişkili gruplar üzerindeki mesleki egemenlik” olarak tanımlanmaktadır. Bu kavram, hekimlerin diğer meslek grupları üzerindeki mesleki güçlerini ve üstünlüklerini de içermektedir. Bu nedenle, tıbbi egemenliğin hekimleri toplumda ayrıcalıklı bir konuma getirdiği ifade edilebilir (Turner, 2011, s. 165-180). Ayrıca günümüzde sağlık alanındaki tekellik kontrolsüz bir şekilde genişlemiş ve kendi bedenimizle ilgili özgürlüğümüze bile sınırlama getirilmiştir. Bunun sonucunda da neyin hastalık kavramı içine gireceğini, toplumda kimlerin hastalığı olduğunu veya olabileceğini, hastalığı olan kişilere ne yapılacağını belirlenmesindeki ayrıcalıklı hakkı hekimler üstlenmiştir. Illich hekimlerin bu gücünü, bütün gücün tek bir elde toplanmasıyla donatılan Asklepios otoritesi ile ilişkilendirmiştir (Illich, 2014, s. 14, 39-40). Tıbbi egemenlik kavramına, tıbbin otorite olmasına ve gücün hekimler üzerinde toplanmış olmasına ek olarak modern tıbbın kendisine tanrı rolü biçerek kendisini içinden çıkılamayan bir kısır döngüye hapsedmesi olarak tanımlanabilecek medikal nemesis kavramı da sağlık çalışanlarında üstünlük algısının ortaya çıkmasında etkili olabilir (Illich, 2014, s. 32).

Ayrıca toplumda sağlık çalışanlarına özellikle de hekimlere karşı kusursuz, her şeyi yapma gücüne sahip ve hükmedilemez olarak düşünülen farklı bir bakış açısı vardır. Hekimler bu bakış açısını yok etmemek amacıyla aşırı öz güvenli bir davranış biçimine sahip olabilir (Uysal, 2019, s. 46). Bu nedenle, hekimlik mesleğinin hekimlere belli bilgiler ve inançlar kazandırması ve hekimlerin davranış şekillerini etkilemesinden dolayı da toplumda özel bir konumda yer edindikleri görülebilir (Olgun Henzel, 2009, s. 18). Ayrıca toplumun mükemmel sağlık ve uzun ömür beklentisi ve hekimlere olan bakış açılarından dolayı hekimlerin beklentiyi karşılayabilmek ve imajlarını korumak için üstünlük gösterme eğilimi içine girdikleri görülebilir (Heath, 2011, s. 578). Doran ve Hogue (2014, s. 10-11)’nin yaptıkları çalışmada da hekimlerin hastaların gözünde imajlarının sarsılmamasına aşırı derecede önem verdikleri ve korumaya çalıştıkları görülmüştür. Bu davranışlarından

dolayı ilaç şirketlerinin hem hastaları hem de hekimleri yönlendirdikleri ortaya çıkmıştır. İfade edilen durumların yanı sıra hekimlik mesleğinin uzun zamandır asil ve kutsal bir meslek olarak görülmesi ve hekimlerin toplumda iyi eğitilmiş, başarılı, kendini topluma adanmış kişiler olarak addedilmesinden dolayı hekimlerin üstünlük vehmine kapılmasına da sebep olan kibrin ortaya çıktığı ifade edilebilir (Berger, 2002, s. 146). Kibir tıp mesleğinin genel bir özelliği olarak kabul edilmese de empati eksikliğiyle ortaya çıkabilecek bir davranıştır (Ingelfinger, 1980, s. 1510).

Bu kibirli davranışın yanı sıra, hekim ve hasta arasındaki bilgi asimetrisinden dolayı da hekim kendini her şeyi bilen kişi olarak görmektedir. Bu durum, hekim ve hasta arasında bir güç ilişkisi oluşturmaktadır. Hekim, her şeye gücü yeteceğine inanmakta ve kendini özel ve eşsiz görmektedir. Ayrıca, idari bir görevde yer alan hekimin hem hiyerarşik olarak üst düzeyde yer alması hem de diğer hekimler üzerindeki güç yetkisinden dolayı sağlık kurumunun sahibi gibi davrandığı ve harika işler yaptığını inanarak eleştirilere katlanamadığı da görülmektedir (Gonzalez Garcia, 2019, s. 347-348). Bu duruma ek olarak, hekimlerin bilimsel bilgi birikimlerindeki artışla birlikte istedikleri kontrol gücünün altında güce sahip olduklarını daha az kabullenir hale geldikleri ifade edilebilir. Ayrıca, bilimin hekimleri gerçekleştirmeye gücü yeten kişi olarak sunmasından dolayı hekimlerin becerilerini kullanmaları konusunda en doğru karar veren kişilerin kendileri olduğu kuruntusuna kapılmalarına sebep olmuştur. Bunun sonucunda, bilgileri arttıkça daha alçak gönüllü olmaları beklenirken tevazuunun yerini tıbbi bir kibir almış ve üstünlük algısına kapılmışlardır (Nuland, 2013, s. 334).

Yapılan araştırmalar sonucunda hem mesleki üstünlükleri hem de kurumsal güçlerinden dolayı oluşabilecek kibirle birlikte hekimlerin kendilerini daha üstün gördükleri ifade edilebilir (Uysal, 2019, s. 196-197). Günümüzde tıbbın otorite olması, bu otorite içerisinde hekimlerin daha çok söz hakkına sahip olması, hekim ve hasta arasında bilgi asimetrisinin bulunması ve hekimlik mesleğinin saygınlık göstergesi olarak addedilmesinden dolayı üstünlük vehminin ortaya çıktığı görülebilir. Ayrıca toplumun hekimleri kusursuz, her şeyi yapabilir ve karşı çıkılmaz olarak görmesinden dolayı da üstün görme durumunun ortaya çıkabileceği söylenebilir. Bu nedenle, üstünlük vehminin sağlık çalışanlarında özellikle de hekimlerde görülebileceği ifade edilebilir. Üstünlük vehmine kapılmanın sonucunda,

empati yapmakta zorlanan, kendisine göre alt seviyede gördükleri kişileri küçümseyen, sadece kendisini önemseyen kişiler ortaya çıkabilir. Buradan üstünlük vehminin özellikle iletişim üzerinde olumsuz etkilere sebep olabileceği ifade edilebilir.

Sağlık çalışanının üstünlük algısına kapılması durumunda kişiler arası ilişkileri konusunda ciddi problemlerin ortaya çıktığı (Temel Eginli ve Bitirim, 2010, s. 51), çalışma ortamını stresli hale getirdiği ve zamanla motivasyonunda düşüş yaşadığı görülebilir (Uysal, 2019, s. 153). Bunun sonucunda da kurumun performans ve verimliliğinde düşüş görülmektedir (Temel Eginli ve Bitirim, 2010, s. 51). Bu nedenle bir sağlık çalışanında üstünlük vehminin görülmesiyle birlikte hastaların bir daha o hastaneyi tercih etmemesi, kurumda bütünleşme sağlanamaması, örgütsel bağlılığı azaltması (Uysal, 2019, s. 163-164), hasta tatminini düşürmesi, bireyin iş tatmin düzeyini düşürmesi, kurumun performansı üzerinde olumsuz etkilere sebep olması gibi sonuçların ortaya çıkabileceği ifade edilebilir. Ayrıca üstünlük vehmine sahip birinin kendisini sürekli diğer çalışanlarla karşılaştırmasından dolayı huzursuzluk hissine kapılmasına da yol açabilir. Odak noktalarında daha çok kendileri olduğu için yalnızlık hissine de kapılabilirler. Empati yeteneklerini kullanamayan bu kişilerin hekim-hasta iletişimi, hemşire-hasta iletişimi, mesai arkadaşlarıyla iletişiminin ve ilişkisinin zedelendiği de görülebilir. Üstünlük vehmi ile ilişkili bir kavram olan hubris sendromunun sağlık çalışanlarında görülmesi ile hastaların olumsuz yönde etkilendiği görülmektedir. Kendilerinin her şeyi bildiklerini düşündükleri için malpraktise kadar varan olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Uysal, 2019, s. 160). Sağlık çalışanlarında üstünlük vehmi varlığının da hubris sendromundaki gibi sonuçlara yol açacağı görülebilir. Çünkü üstünlük vehmine kapılan bir sağlık çalışanının en bilgili, en başarılı, en saygın kişinin kendisi olduğu sanrısına kapılabileceği düşünülmektedir.

İncelemeler sonucunda, üstünlük vehminin sonuçlarının kendisine, çevresine, kuruma göre farklılık göstereceği ifade edilebilir. Olumsuz sonuçlara yol açmasından dolayı da üstünlük vehminin etkilerinin azaltılması gerekmektedir. Üstünlük vehminin olumsuz sonuçlarının önüne geçilmesinde ilk olarak iletişim kurmayı denemek, üstünlük vehmine kapılan çalışanları kabullenmek ve huylarına gitmek gibi kişisel çözümler üretilebilir (Uysal, 2019, s. 168-170). Kurumsal olarak ise

hizmet içi eğitimlerle özellikle iletişim boyutuna odaklanarak sağlık çalışanlarının üstünlük vehmine kapılmasının olumsuz etkilerini azaltmaya çalışılabilir. Üstünlük vehminin ileri düzeyde olması durumunda psikolojik yardım ile olumsuz sonuçların önüne geçilebilir. Özellikle kurum için örgütsel bağlılığı azaltma, hasta tatminini düşürme, bireyin iş tatminini düşürme, kurumun performansını düşürme gibi sonuçlarının olabileceği düşünüldüğünde tüm çalışanların haricinde üstünlük vehmine kapılmış çalışanlara bu sonuçların yok edilmesine yönelik faaliyetler düzenlenebilir.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Çalışmanın bu bölümünde ilk olarak iş tatmini kavramının tanımı yapılmış ve önemi ele alınmıştır. Daha sonra iş tatminini etkileyen faktörlere, iş tatmini teorilerine, iş tatmininin sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı

İş, örgütsel düzeyde belirli bir sürede ortaya çıkan, bununla birlikte bazı ilişkileri ortaya çıkaran ve ücret karşılığında mal ve hizmet üretme çabası olarak ifade edilmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 56). Kısaca memnun olma durumu veya hissi olarak ifade edilen tatmin kavramı, ihtiyaçların tam olarak karşılanması sonucunda ortaya çıkan mutlu olma hali olarak tanımlanabilir (Halsey, 1979, s. 884). TDK'ya göre tatmin “istenilen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum” olarak tanımlanmıştır (www.tdk.gov.tr). İş tatmini, bir kişinin işine yönelik ortaya koyduğu genel tutumu olarak ifade edilmektedir (Erdoğan, 1996, s. 231).

İş tatmini üzerine geçmişten günümüze birçok çalışma yapılmıştır. İş tatmini hemşirelik, psikoloji, sosyoloji, örgütsel davranış ve yönetim gibi farklı alanlarda incelenmiş ve tartışılmıştır (Speroff, 1955; Locke, 1969; Naumann, 1993; Oshagbemi, 1999; Çarıkçı, 2000; Tengilimoğlu, 2005; Akşit Aşık, 2010). Bir kurumda çalışan kişilerin işleri ile ilgili ortaya çıkan duygularına karşı bir tepki olarak tanımlanan iş tatmini, 1900'lü yıllarda ilk kez ortaya çıkmış fakat 1940'larda öneminin farkına varılmıştır (Akşit Aşık, 2010, s. 32). Konunun hem bir asırdan daha fazla bir zamandır var olması hem de çeşitli disiplinlerde kendisi ile ilgili çok sayıda çalışma olması çok sayıda tanımlamayı da beraberinde getirmiştir.

İş tatmini “işle ilgili küresel bir duygu” olarak tanımlanırken, işin çeşitli yönleri ile ilgili çalışanların tutumlarının bir kümesi olarak da tanımlanmıştır (Spector, 1997, s. 2). Locke (1969, s. 316), iş tatminini bir kişinin işindeki değerlere yönelik hedeflerine ulaşmasını sağlayan durumları değerlendirmesi sonucunda oluşan hoşnut duygusal durum olarak tanımlamıştır. Oshagbemi (1999, s. 388), kişinin işine yönelik beklediği, istediği ve ulaştığı sonuçları karşılaştırması ile ortaya çıkan duygusal bir tepki olarak ifade etmiştir. Vroom (1964, s. 99), bireylerin mevcut

işlerine yönelik duygusal yönelimlerine atıfta bulunan bir kavram olarak tanımlamıştır. Vroom'a göre işe yönelik olumlu tutumlar iş tatminini ortaya koyarken işe yönelik olumsuz tutumlar iş tatminsizliğini ortaya koymaktadır.

İş tatmini kişinin işinde yaşadığı deneyimlerle birlikte işi ile ilgili ortaya çıkan his ve düşüncelerini değerlendirmesi sonucunda oluşan zevkli duygusal durum (Kayabaşı, 2019, s. 49), kişinin işi ile ilgili beklentileri ile karşılanan beklentilerinin birbiriyle uyuşması (Oksay, 2011, s. 9), kişinin fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarının beklentileri ile birlikte karşılanma seviyesi (Hoş ve Oksay, 2015, s. 2), kişinin işe veya iş ile ilgili faaliyetlere yönelik hissettiği duygu ve tutumlar (Aşan ve Özyer, 2008, s. 135), kişinin iş ve çalışma ortamındaki beklentileri ile algıladığı sonuçlar arasındaki fark (Tengilimoğlu, 2005, s. 27), kişinin işinin farklı yönleri ile ilgili hissettiği tutumların toplamı (Çarıkçı, 2000, s. 155), kişinin işi ile ilgili bilgisini, inancını, duygularını, davranışlarını ve değerlendirmelerini içeren işine karşı olumlu ve olumsuz tutumları (Yüksel, 1990, s. 3) olarak ifade edilen birçok tanım yapılmıştır. İş tatmini kavramı özetle bir nesneye veya iş ile ilgili bir konuya yönelik genel bir tutum olarak tanımlanabilir (Oshagbemi, 2000, s. 88).

Bu tanımlara ek olarak Erdoğan (1996, s. 231-232) iş tatminini “iş görenin işine karşı gösterdiği genel tutumudur” şeklinde ifade etmiştir. Çalışanın işine karşı gösterdiği olumlu tutumları iş tatmini, olumsuz tutumları ise iş tatminsizliği olarak ifade edilebilir. İş tatmini çalışanın işi ile ilgili önemli gördüğü beklenti ve isteklerini işinin karşılama veya karşılayamaması sonucunda ortaya çıkan durum olarak da tanımlanmıştır. İş tatmininin açıkça gözlenememesi, çalışanın istek ve beklentilerini sadece maddi açıdan görmenin doğru olmaması ve kişisel beklentilerinin yanında çevresel ilişkilerle de desteklenmesi şeklinde üç boyutu bulunmaktadır.

İş tatmini kişinin işteki başarısı, kendini gerçekleştirme ve görevine duyduğu bağlılık gibi duyguları hissetmesinden dolayı içsel tatmin ve kişinin işinde yükselme, tazminat, yönetici veya kurumun verdiği ödüllerden dolayı hissettiği dışsal tatmin olarak iki farklı yönüyle ele alınan ayrımla da tanımlanmıştır (Naumann, 1993, s. 63).

Tüm bu tanımlamalar sonucunda iş tatmini kavramının olumlu ve olumsuz tutumlar, hissedilen duygusal durum, değerlendirme ve beklentilerin karşılanması kavramları etrafında şekillendiğinin çıkarımı yapılabilir. Kişinin işinden elde ettiği

olumlu çıkarımlar iş tatmini, olumsuz çıkarımlar ise iş tatminsizliği olarak tanımlanabilir.

İş tatminsizliğinden dolayı ortaya çıkan olumsuz faktörler kişiyi negatif yönde etkilediği ve performans düşüklüğü yaşamasına sebep olduğu için iş tatmini önemli bir konudur. Ayrıca kişinin hem yaşam doyumu hem de üretkenliği ile ilgili bir kavram olmasından dolayı da (Akşit Aşık, 2010, s. 32) iş tatmininin birey ve kurum için önemli etkileri vardır. İş tatmininin sağlanması bireyin iş yaşamından ve psikolojik durumundan duyduğu memnuniyet, kurumun başarılı olması ve devamlılığının sağlanması için önem arz etmektedir (Karakuş, 2011b, s. 50). Bu nedenle örgütlerde çalışan kişilerin iş tatmininin yüksek olmasının kişinin iş performansını arttırdığı, işten ayrılma niyetini ve devamsızlığı azalttığı, örgütsel bağlılığını arttırdığı (Nam, 2018, s. 49) ve bireyin yaşam doyumu üzerinde pozitif bir etkisinin olduğu söylenebilir. Bu açıdan iş tatmininin sağlanması hem örgüt hem de çalışan için önemli bir unsurdur.

2.2. İş Tatmininin Önemi

Çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını etkileyen yaşam doyumu ve işletme için önem arz eden üretkenliğin sağlanması açısından (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 55) önemli bir kavram olan iş tatmini, hem bireyin mutluluğu hem de örgütün başarısı ve istikrarlılığının sağlanması için önemli ve gereklidir (Karakuş, 2011a, s. 47). İş tatmininin sağlanamamasının sonucunda iş gücü devir oranında yükseklik, çalışanların devamsızlık oranının artması, örgütsel bağlılığın azalması, işe karşı yabancılaşma, çalışanlarda stresin artması, çatışmaların artması, çalışanların zihinsel ve bedensel sağlıklarının daha düşük olması, hırsızlık, grev gibi durumlar ortaya çıkabilmektedir (Şimşek vd., 2019, s. 192). Bu gibi nedenlerden dolayı iş tatmininin sağlanması önem arz eden bir konudur.

İnsanların hayatlarının büyük bir bölümünü işte geçirmelerinden dolayı iş gereklerinin çalışanların kendi değer yargılarına uyması gerekmektedir. İş tatmininin sağlanamaması durumunda çalışma arkadaşları ile ilişkisinde, aile ve sosyal hayatlarında, yaşam memnuniyetleri üzerinde genel itibariyle ruhsal sağlıklarında, stres ve stres kaynaklarının etkisiyle fiziksel sağlıkları üzerinde bozulmalar görülebilmektedir. Bu nedenle iş tatmininin çalışanların değer yargıları, psikolojik

sağlıkları ve fiziksel sağlıkları olarak üç nedenden ötürü önemli bir konu olduğu ifade edilebilir (Organ ve Bateman, 1986, s. 337-338).

İş tatmininin önemi birey, yönetici ve örgüt bazında da ele alınmıştır. Çalışanın işi ile ilgili beklentilerinin karşılanması durumunda çalışanın tatmin düzeyinin arttığı görülmektedir. Bu durum çalışanın işe karşı olan bağlılığını ve isteğini de arttırmışından dolayı iş tatmini birey için önemlidir. Ayrıca işinden elde ettiği tatmin çalışanların yöneticileri ile ilişkilerini de pozitif yönde etkileyebilmektedir. Bu etki örgüte de başarı sağlayacak ve örgütün hedeflerini gerçekleştirmesi için katkıda bulunacaktır (Özpehlivan, 2018, s. 11).

İş tatmini, çalışanların işinden memnun oldukları durumlarda ortaya çıkan ve örgütün hedeflerine ulaşılmasında gösterecekleri katkıda daha istekli ve verimli olmalarını sağlayan bir kavramdır. İşinden memnun çalışanların örgüt içinde daha başarılı, genel yaşamlarından daha memnun, ruhsal ve fiziksel sağlıklarının daha iyi oldukları görülmüştür (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005, s. 378-380). Bu nedenle çalışanların sosyal hayatlarını, yaşam doyumlarını, ruhsal ve fiziksel sağlıklarını etkilemesi yönüyle birey bazında, işletmenin performans ve verimliliğini arttırması, istikrarlılık sağlaması, müşteri memnuniyetini arttırmasından dolayı örgüt bazında önem teşkil eden bir kavramdır. Hem birey hem de örgüt için önemli olan iş tatmininin sağlanması için yöneticilerin ve örgütün düzenli olarak iş tatmini veya çalışan memnuniyeti anketi yaparak sonuçlarını değerlendirmesi, çalışanların motivasyonlarını arttırıcı faaliyetlerde bulunması gibi çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

2.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini çeşitli faktörlerden etkilenmektedir. Bu faktörler farklı şekillerde gruplanmıştır. Mullins (2010, s. 282-283) iş tatminini etkileyen faktörleri; bireysel, sosyal, kültürel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak beş grupta toplamıştır. Bu faktörler de kendi altında farklı değişkenlere ayrılmıştır. Bu faktörler ve değişkenler aşağıda yer almaktadır:

Bireysel Faktörler: Kişilik, eğitim seviyesi, yaş, medeni durum, zekâ ve yetenekler, işe uyum.

Sosyal Faktörler: Çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler, grup çalışması ve normlar, etkileşim fırsatları.

Kültürel Faktörler: Bireyin tutumları, inançları ve değerleri.

Örgütsel Faktörler: İnsan kaynakları politikaları ve prosedürleri, çalışma ortamı, çalışan ilişkileri, işin kendisi, teknoloji, iş organizasyonu, denetim ve yönetici türleri, yönetim sistemleri ve çalışma koşulları.

Çevresel Faktörler: Ekonomik, sosyal, teknik ve idari etkilerdir.

Örgütteki çalışanların hem iş hem de örgüt dışındaki dünya ile iletişim kurmalarından dolayı çalışanların iş tatmininin içsel faktörler ve dışsal faktörlerden de etkilendiği ifade edilmektedir. İçsel faktörleri çalışanın kendi kişisel özellikleri gibi faktörler oluştururken; dışsal faktörleri çalışanın iş ortamı gibi çevresel koşulları içine alan faktörler oluşturmaktadır (Özpehlivan, 2018, s. 21). İş tatminini etkileyen çok fazla faktör bulunmakla birlikte literatürde ücret, ödüller, terfi imkânları, işin niteliği, çalışma ortamı, diğer çalışanlarla ilişkiler, yönetim gibi değişkenlerin çalışanların iş tatmini düzeylerinin belirlenmesinde daha fazla kullanıldığı görülmektedir (Kayabaşı, 2019, s. 71).

İş tatmininin bütün çalışanlar ve örgütler için genel bir doğrusu yoktur. Her örgütün koşulları ve durumları için farklılık ve değişkenlik gösterebilir. Bu nedenle de iş tatminini etkileyen birçok faktör ve değişken bulunmaktadır (Güçlü ve Zaman, 2011, s. 543). Genel itibarıyla iş tatminini etkileyen faktörler kişiye bağlı olarak bireysel ve işe bağlı olarak örgütsel faktörler olmak üzere iki grup altında toplanmıştır (Erdoğan, 1996, s. 234). Bireyin duyguları, düşünceleri, beklentileri, fiziksel, psikolojik ve güvenlik ihtiyaçları ile ilgili faktörler bireysel faktörleri oluştururken iş ile ilgili fiziksel ve psikolojik koşullar ve bu koşulların bireyin beklentilerine uymasını etkileyen faktörler örgütsel faktörlerdir (Bayrak Kök, 2006, s. 293). Özpehlivan (2018, s. 23-51) iş tatminini etkileyen bireysel faktörleri cinsiyet, yaş, iş yerinde geçirilen hizmet süresi, medeni durum, eğitim düzeyi, iş tecrübesi, statü, bireyin kişilik özellikleri, unvan ve hiyerarşik seviye, bireyin işine karşı olan tutumu, sosyokültürel çevre, bireyin zekâsı, yetenekleri ve değerleri olarak ele almıştır. Örgütsel faktörleri ise çalışma ortamı (fiziksel özellikleri), ödüllendirme, ücret, özendirme, iş ve işin özellikleri, örgüt yapısı, çalışma arkadaşları, ast-üst ilişkileri, iş stresi, danışmanlık, sosyal etki, yönetim tarzı, terfi imkânları, bireyin kararlara katılımını sağlama durumu, iletişim, takdir edilme, örgüt kültürü, teknoloji seviyesi ve monotonluk olarak ele almıştır.

2.3.1. Bireysel Faktörler

İş tatminini etkileyen birçok bireysel faktör bulunmaktadır. Bu çalışmada cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, iş yerinde geçirilen hizmet süresi, statü, kişisel özellikler, değerler, zekâ ve yetenekler faktörleri ele alınacaktır.

Cinsiyet: Clark'ın kadın ve erkeklerin iş tatmin düzeylerindeki farklılıkları incelediği çalışmasında kadınların erkeklere göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu ve bunun kadınların daha iyi bir işte çalışmasından dolayı değil de beklentilerinin daha düşük olmasından kaynaklı olabileceği ifade edilmiştir (Clark, 1997, s. 364-365). Fakat bazı çalışmalarda beklentinin kadınların iş tatmin düzeylerini düşürdüğü de görülmektedir. Çarıkçı'nın süpermarket çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında kadınların iş tatmini erkeklere göre daha düşük bulunmuştur. Kadınların daha düşük iş tatminine sahip olmasının nedeninin beklentilerinden ve önem verdikleri faktörlerden dolayı olabileceği ifade edilmiştir. Kadın katılımcılar iş yeri çalışma koşulları ve sosyal ilişkilere daha çok önem verirken erkek katılımcılar ücret, kariyer, terfi gibi değişkenlere daha çok önem vermiştir (Çarıkçı, 2000, s. 161-164). Kadınların kariyer hayatındaki engeller, ev ve aile ile ilgili sorumlulukları gibi nedenlerden dolayı da iş tatmin düzeylerinin azaldığı ifade edilmiştir (Akşit Aşık, 2010, s. 39). İş tatmini üzerine yapılan araştırmalarda kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatmini düzeyine sahip olması, kadınların erkeklere göre daha düşük iş tatmini düzeyine sahip olması ve kadınların ve erkeklerin iş tatmini düzeylerinde bir farklılık görülmemesi gibi üç farklı sonuca ulaşılmıştır (Kayabaşı, 2019, s. 72). Cinsiyetin iş tatmini düzeyini etkilediği, fakat iş tatmini ve cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkinin incelenmesi ile ilgili çalışma sonuçlarının farklılık gösterebileceği söylenebilir.

Yaş: Yaş iş tatminini etkileyen bir faktördür. Fakat iş tatmini ile yaş arasındaki ilişkiye bakıldığında genel itibariyle üç farklı görüş vardır. İlk görüşe göre, yaş ile iş tatmini arasında “U” harfi şeklinde bir ilişki bulunmaktadır (Zeitz, 1990, s. 424; Clark vd., 1996, s. 73). İşe ilk girilen erken yaşlarda yüksek, orta yaşlarda düşük, daha ileri yaşlarda ise yüksek bir iş tatmini görülebilmektedir (Sıgı ve Basım, 2006, s. 134). İkinci görüşe göre, çalışanların yaşı ilerledikçe iş tatmini de artmaktadır (Hulin ve Smith, 1965, s. 215-216; Glenn vd., 1977, s. 190; Sıgı ve Basım, 2006, s. 134). Glenn ve diğerleri yaşça daha büyük çalışanların daha genç

Çalışanlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu ve bunun nedeninin eğitim seviyesi yükseldikçe genç çalışanların işten beklentilerinin de artmasından dolayı olabileceğini ifade etmişlerdir (Glenn vd., 1977, s. 190). Herzberg ve diğerleri de yaş ve iş tatmini düzeyinin ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Daha büyük yaş grubunda yer alan çalışanların gençlere göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğunu ifade ederken bunu yaş ve eğitim seviyesi arasındaki ters orantı kaynaklı yorumlamışlardır (Herzberg vd., 1967, s. 99). Yaşça daha büyük çalışanların daha yüksek ücret alma, örgütte uzun süre çalışma, st kademedede bulunma, daha fazla sorumluluğu olması, tecrübelerinin fazla olması ve bu gibi faktörlerin sonucunda daha özgüvenli olma ve güçlü çalışma değerlerine sahip olma ihtimallerinden dolayı işlerinden daha fazla memnun oldukları ve iş tatminlerinin yüksek olduğu söylenebilir (Cherrington, 1994, s. 288). nc görüşe göre, yaş ve iş tatmini belirli bir yaşa kadar aynı yönde artmakta, belli bir süre sabit kalmaktadır. Fakat bir noktadan sonra iş tatmini düşmeye başlamaktadır. Bu durumun ters U şeklinde bir eğriye benzediği ifade edilebilir (Sığrı ve Basım, 2006, s. 134). Saleh ve Otis (1964, s. 430) yaptıkları çalışmada çalışanları 5 farklı yaş dönemine ayırmışlardır. İş tatmininin ilk dört dönemde arttıktan sonra son dönemde düşmeye başladığını ifade etmişlerdir. İlk dört yaş dönemindeki artışı hayata olan genel uyumla, son yaş dönemindeki düşüşü ise kendini gerçekleştirme, psikolojik olarak yükselme kanallarının tıkanması ve fiziksel sağlıktaki düşüş ile ilişkilendirmişlerdir.

Medeni Durum: İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden biri de çalışanların medeni durumudur. İş tatmini ve medeni durum arasındaki ilişkiye bakıldığında farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir (Söyük, 2007, s. 78). Bilgi (1998, s. 555)'in kamu ve özel sektör çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, Toker (2007, s. 104)'in konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine yaptığı çalışmada, Soyer ve diğerlerinin (2009, s. 263) Beden Eğitimi ğretmenleri üzerine yaptıkları çalışmada çalışanların iş tatmin düzeyleri medeni duruma göre bir farklılık göstermemiştir. zaydın ve zdemir (2014, s. 275)'in banka çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada çalışanların genel iş tatminleri medeni duruma göre bir farklılık göstermemiş, içsel tatminlerinde ise anlamlı bir farklılık görülmüştür. Evli alışanların içsel tatmin düzeyleri daha yüksektir. Bunun nedenleri arasında iş ve aile hayatı arasında oluşan uzlaşmanın içsel tatminlerini pozitif yönde etkilemesi yer

alabilir. Hayran ve Aksayan (1991, s. 16)'ın pratisyen hekimler üzerine yaptıkları çalışmada, Sevimli ve İşcan (2005, s. 61)'ın hekimler üzerine yaptıkları çalışmada evli hekimlerin bekar hekimlere göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söyük (2007, s. 78) evli çalışanların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olmasını evliliğin kişiye sorumluluk yüklemesi ve düzen sağlaması kaynaklı olabileceğine dayandırarak açıklamıştır.

Eğitim: Bir çalışanın eğitim seviyesi ile iş tatmini düzeyi arasındaki ilişkinin net bir sonucu bulunmamaktadır. Bazı durumlarda eğitim seviyesi yüksek kişiler iş tatminsizliği yaşarken bazı durumlarda örgütsel ödüllere ulaşabilmeleri, statüleri ve ücretlerindeki artış sayesinde eğitim seviyesi yüksek kişilerin iş tatminleri de yüksek olmaktadır (Söyük, 2007, s. 78). Fakat literatürdeki çalışmalarda genel olarak eğitim ile iş tatmininin ters yönde ilişkili olduğu ve çalışanların eğitim seviyeleri arttıkça iş tatminlerinin düştüğü görülmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların terfi ile ilgili beklentilerinin arttığı ve bunun da iş tatminini düşürdüğü ifade edilebilir (Metle, 2001, s. 329-330). Eğitim seviyesi daha yüksek çalışanların işten beklentileri daha fazladır ve mevcut işlerinin beklentilerini karşılamaması durumunda daha fazla tatminsizlik yaşayabilmektedirler (Söyük, 2007, s. 79). Toker'in konaklama işletmelerindeki çalışanlarla yaptığı çalışmada da lise mezunu çalışanların üniversite mezunu çalışanlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu bunun da üniversite mezunu çalışanların işleri ile ilgili beklentilerinin daha fazla olmasından dolayı olabileceği ifade edilmiştir (Toker, 2007, s. 103). Eğitim seviyesi yüksek çalışanların seviyelerine uygun pozisyonlarda yer alamamaları daha çok mutsuz olmalarına neden olabilmekte ve iş tatmini düzeylerinde düşüş yaşanabilmektedir. Ayrıca çalışanların kendi yeterliliklerinden daha üst bir pozisyonda çalışması çalışanda endişe ve strese sebep olmakta bu da iş tatminini düşürebilmektedir (Akşit Aşık, 2010, s. 39-40). Burris iş tatmini ve eğitim arasındaki ilişkiyi çalışanın eğitimi ile işin gerektirdiği bilgi ve beceriler arasındaki uyuma göre ele almıştır. Çalışan kişinin eğitim seviyesi ile işin gerektirdiği bilgi ve becerilerin orta düzeyde olması durumunda iş tatminsizliği yaşanmayacağını fakat çalışanın eğitim seviyesi işin gerektirdiği bilgi ve becerilerden çok fazla yüksekse çalışanda iş tatminsizliği görüleceğini ifade etmiştir (Burris, 1983, s. 464). Araştırmalar sonucunda eğitimin iş tatminini etkilediği fakat sonuçların farklılık gösterebileceği ifade edilebilir. Eğitim

seviyesindeki artışla birlikte çalışanların beklentilerinin artması ve bunun karşılanamaması, uygun pozisyonlarda çalışamamaları, bilgi ve becerilerinin iş için fazla olması gibi nedenlerle iş tatmin düzeyleri etkilenebilmektedir.

Hizmet Süresi: Literatürdeki çalışmalara bakıldığında bir örgütte çalışan bireylerin iş tatminleri ile hizmet süreleri arasında pozitif yönde bir ilişki bulunmaktadır (Brush vd., 1987, s. 146; Al-Aameri, 2000, s. 533-534; Çimen ve Şahin, 2000, s. 62; Çetinkanat, 2000, s. 110; Bilge vd., 2007, s. 37; Sevimli ve İşcan, 2005, s. 61; Mercanlioğlu, 2012, s. 131). Çalışanların kıdemleri ve hizmetteki çalışma süreleri arttıkça gelirlerinin, statülerinin ve üstlendikleri sorumlulukların artması (Sıgır ve Basım, 2006, s. 135), işi daha iyi öğrenmelerinden dolayı deneyimlerinin artması, daha az problem yaşamaları, başarılarının artması ve gelecek kaygılarının azalması, iş ile daha fazla bağlantı kurmaları sebebi ile iş tatminlerinin de arttığı ifade edilebilir (Mercanlioğlu, 2012, s. 131).

Statü: Statü iş tatminini etkileyen diğer bir faktördür. Statü ile iş tatmininin pozitif yönde bir ilişkisi bulunmaktadır. Oshagbemi'nin akademisyenler üzerine yaptığı çalışmada akademisyenlerin unvanları yükseldikçe iş tatmininin de kademeli olarak arttığı görülmüştür. Kadın akademisyenlerin iş tatminleri eşit unvana sahip erkek akademisyenlere göre daha yüksektir. Fakat cinsiyetin tek başına iş tatminini etkilemediği, unvan ile cinsiyetin etkileşim içerisinde olduğu ve sadece genel iş tatmini üzerinde değil, mevcut ücret, terfi imkânları, fiziksel koşullar üzerinde de etkisi olduğu ifade edilmiştir (Oshagbemi, 1997, s. 515-518). İş tatmininin statü bakımından yüksek seviyelerde yer alan veya yönetim düzeyinde bir unvana sahip olan kişilerde daha yüksek olduğu görülürken unvan ve yaş arasında da güçlü bir pozitif ilişki vardır (Hickson ve Oshagbemi, 1999, s. 543). Buradan yaş arttıkça unvan sahibi olmanın arttığı yorumu yapılabilir. Robie ve diğerlerinin (1998, s. 487-489) unvan ve iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yaptıkları çalışmada da bir çalışanın unvanı yükseldikçe iş tatmininin arttığı görülmüştür. Unvan ve iş tatmini arasındaki ilişkinin kültür ve unvanın işlevi olarak iki değişken tarafından da etkilenebileceği ifade edilmiştir.

Kişilik Faktörü: Çalışanların farklı kişisel özelliklere sahip olması iş tatminini etkileyen bir faktördür. Öz benlik duyguları gelişmiş, kendilerine güvenen çalışanların iş tatminleri daha yüksek, becerileri sınırlı ve çevresine uyum

sağlayamamış çalışanların iş tatminleri daha düşük bulunmuştur (Çalışkan, 2005, s. 10). Çalışanların vicdanlı olma, dışa dönüklük ve çevreye karşı uyumlu olma gibi kişisel özelliklere sahip olması iş tatmin düzeylerini arttırmıştır. Duygusal tutarsızlık olarak da ifade edilen nevrotik bir kişiliğe sahip olan çalışanlarda ise iş tatminsizliği görülmüştür (Bruk-Lee vd., 2009, s. 165-166). Judge ve diğerlerinin yaptıkları çalışmada da vicdanlılık ve dışa dönüklük iş tatminini artıran bir kişilik özelliği olarak görülürken nevrotiklik iş tatminsizliğine neden olan bir kişilik özelliğidir (Judge vd., 2002, s. 534). Kendilerini değerli bir kişi olarak gören ve hayatındaki problemlerle başa çıkabilen insanlar öz değerlendirmelerinde daha olumlu bir yaklaşım geliştirmektedir. Bireylerin benliklerini nasıl değerlendirdikleri ve kendilerini görme biçimleri de yaşam doyumlarını ve iş tatminlerini pozitif yönde etkilemiştir (Judge vd., 1998, s. 30). Bahsedilen kişilik özelliklerinin haricinde olgun ve dengeli bir kişiliğe sahip olan çalışanlar daha azimli, hırslı ve kararından vazgeçmeyen kişiler oldukları için iş tatminleri daha yüksektir. Ayrıca yaşam memnuniyetleri yüksek, geleceğe umutla bakan, gerçekçi bir değerlendirmeyle problemleri çözebilen, iş birliği ve dayanışmaya açık çalışanların iş tatminleri daha yüksektir ve bahsedilen bu tür kişilik özelliklerine sahip çalışanların işletmenin üretim ve verimliliği üzerinde de önemli etkileri olacaktır (Aytaç, 2001).

Değerler: Çalışanların işin gerektirdiği sonuçlara yönelik ve işteki davranış şekillerini etkileyen inançlarını yansıtmamasından dolayı bir kişinin değer yargılarının iş tatmini üzerinde etkisi bulunmaktadır. Örneğin dışsal iş değerlerine sahip bir çalışanın iyi maaş veren fakat sıkıcı bir işten tatmin olma ihtimali daha yüksektir. Güçlü içsel iş değerlerine sahip bir çalışanın daha uzun çalışma saatleri olan ve iyi ödeme yapmayan bir iş bile olsa ilginç ve kişisel olarak anlamlı olmasından dolayı tatmin olma ihtimali daha yüksektir (George ve Jones, 2005, s. 82). Bu noktada, yoğun bakımdaki bir kadın hastanın kendisini rahatsız hissetmesinden dolayı erkek sağlık çalışanının buna dikkat ederek davranması ve bunun çalışan için bir anlam ifade etmesinin sonucunda iş tatmininin de etkilenmesi örnek verilebilir. Bu nedenle iş tatminini etkileyen değerlerin çalışanların içsel ve dışsal iş değerlerine sahip olmasına göre değiştiği ifade edilebilir.

Zekâ ve Yetenekler: İş tatminini etkileyen faktörlerden biri de çalışanların zekâ ve yetenekleridir. Zekâ düzeyinin iş tatminini hem etkilediği hem de etkilendiği

savunulmaktadır. Zekâ düzeyi daha yüksek olan çalışanların düşük olanlara göre iş tatminlerinin daha yüksek düzeyde olduğu ifade edilmiştir (Oksay, 2005, s. 10). Zekâ düzeyinin yanında çalışanların yetenek ve becerileri de işteki başarısını arttırmakta, işten daha fazla zevk almasını sağlamakta ve bunlar da çalışanların iş tatmin düzeylerinin yükselmesini sağlamaktadır (Cinel, 2014, s. 131).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

İş tatminini etkileyen birçok örgütsel faktör bulunmaktadır. Bu çalışmada ücret, ödüllendirme, çalışma ortamı, iş ve işin özellikleri, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları ve iletişim faktörleri incelenecektir.

Ücret: Çalışanın fiziksel ve zihinsel emeklerinin sonucunda çalışanların aldıkları bedel olarak tanımlanan ücret, iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler arasında yer almaktadır (Akalp, 2003). Ücretin iş tatmini üzerinde pozitif bir etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle ücret, çalışanların işlerine karşı pozitif duygular beslemesini sağlayan ve tatminlerini arttıran bir faktördür (Davis, 2004, s. 498). Örneğin hastane çalışanları üzerine yapılan bir çalışmada hekimlerin iş tatmin düzeyleri diğer sağlık çalışanlarına göre daha yüksek bulunmuş ve bu durum hekimlerin aldıkları ücretlerin daha yüksek olması ile ilişkilendirilmiştir (Tekingündüz ve Tengilimoğlu, 2013, s. 91). Ayrıca çalışanlar verilen ücretlerin beklentilerini karşılamasını ve adil bir şekilde dağıtılmasını isterlerken, bu isteklerinin karşılanma durumu iş tatminlerini arttırmaktadır. Alınan ücretin adil bir şekilde ve dengeli dağılımının, alınan ücretin yüksek olmasına göre iş tatmini için daha önemli bir konu olduğu ifade edilirken (Erdoğan, 1996, s. 239) ücretin adaletli ve eşit dağıtılmasının tek başına tatmin için yeterli olamayacağı da ifade edilmiştir. Çalışanın aldığı ücretin ihtiyaçlarını karşılamaması durumunda çalışanda tatminsizlik görülebilmektedir (Söyük, 2007, s. 86).

Ödüllendirme: Çalışanların örgütteki başarılarının takip edilmesi, takdir edilmesi, etkili bir performans değerlendirme ile geribildirim verilmesi ve ödüller ile desteklenmesi iş tatmini üzerinde olumlu bir etki oluşturmaktadır (Pektaş, 2002, s. 10). Örgütte verilen ödüller, genel olarak terfi fırsatlarının sağlanması, daha fazla sorumluluk verilmesi, ek ücretler gibi konuları içeren içsel ödüller ve iş güvenliğinin sağlanması, çalışma ortamının iyileştirilmesi gibi konuları içeren dışsal ödüller olarak ikiye ayrılır (Cinel, 2014, s. 138). Bu ödüllerin adil bir şekilde verilmesini

sağlayacak bir sistemin oluşturulması iş tatmini açısından önemlidir. Eğer başarılı bir çalışanın yanında yetersiz bir çalışan da ödüllendirilirse bu durum başarılı çalışanın daha fazla iş tatminsizliği yaşamasına sebep olacaktır. Bu nedenle örgütte gerçekçi ve adil bir ödüllendirme sistemi oluşturulmalıdır (Erdoğan, 1996, s. 240). Bu tür bir sistemin oluşturulmasıyla çalışanların iş tatminlerinde artış sağlanacaktır.

Çalışma Koşulları: Güvenli fiziksel çalışma ortamında çalışmak, iş arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerini geliştirmek, sağlıklarını korumak adına stresin olumsuz etkilerini önlemek iş tatminini olumlu yönde etkileyen faktörlerdir (Edvardsson ve Gustavsson, 2003, s. 150). İş tatminini olumlu yönde etkileyen çalışma koşulları arasında çalışma saatleri, dinlenme molaları, iş donanımı, iş yeri mekânının kalitesi, iş yerinin ısısı, havalandırması ve konumu gibi faktörler bulunmaktadır. Çalışma koşullarının iyi olduğu durumlarda çalışanlar kendilerini daha rahat hissetmektedirler (Bozkurt ve Turgut, 1999, s. 60). Örneğin zor çalışma koşullarından dolayı hemşirelerde tükenmişliğin yoğun bir şekilde görüldüğü ve bunun da iş tatminini negatif yönde etkilediği görülebilir (Kahraman vd., 2011, s. 16). Bu nedenle zor ve kötü çalışma koşullarının iş tatminsizliğine neden olabileceği yorumu yapılabilir. Ayrıca çalışma koşulları çalışanların iş tatminini etkilemesinin yanında iş dışındaki yaşamını etkilemesinden ve yaşam doyumunu arttırmasından dolayı da önemli bir kavramdır (Söyük, 2007, s. 91).

İş ve İşin Özellikleri: İşin toplumdaki genel görünümü de çalışanların iş tatminini etkilemektedir (Erdoğan, 1996, s. 236). Bir çalışanın toplum tarafından yeteri kadar onaylanmayan bir işte çalışması çalışanın iş tatmininin düşmesine neden olurken toplum tarafından kabul gören ve önemsenen bir işte çalışması iş tatminini arttıracaktır. Örneğin hekimlik mesleğinin toplumda saygı duyulan bir meslek olmasından dolayı iş tatmin düzeyinin arttığı görülebilir. Erdoğan işin toplumdaki genel görünümünün yanında işin yapısal özelliğinin de iş tatminini etkilediğini ifade etmiştir. Çalışana işin ilginç gelmesi, gelişme ve öğrenme fırsatı sağlaması, sorumluluk yüklemesi ve dinamik bir yapıda olması tatmini pozitif yönde etkilerken (Erdoğan, 1996, s. 236), işin tekdüze ve sıkıcı bir yapıda olması, çalışanın yaptığı işin farkında olmaması çalışanın iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s. 125). Bu nedenle yöneticiler tarafından örgütün dinamik bir yapıya sahip olması desteklenerek değişime ve dönüşüme açık bir

politika ile iş ve işin özelliklerinin tatmin üzerindeki negatif etkilerinin azaltılması sağlanabilir.

Yönetim Tarzı: Yöneticilerin çalışanlarına karşı sergiledikleri tutum ve davranışlar ile yönetim tarzı iş tatminini etkileyen önemli faktörlerdendir (Ergeneli ve Eryiğit, 2001, s. 168). Çalışanların katılımlarını engelleyen, karar almalarını sınırlayan, katı bir yönetim şekline sahip örgütlerde çalışanlarda iş tatminsizliği ortaya çıkabilmektedir (Söyük, 2007, s. 92). Çalışanların kararlara katılımında engel teşkil eden ve kararların sadece üst yönetim tarafından alınıp alt kademelerdeki çalışanlara benimsetilen yönetim tarzının değiştirilmesi iş tatmini açısından önemlidir (Özpehlivan, 2018, s. 48). Bu nedenle çalışanlarının katılımını sağlayan, çalışanlarına yetki veren, gelişmelerini destekleyen ve çalışanlarına önem veren bir yönetim tarzının benimsenmesi iş tatminini arttıracaktır (Söyük, 2007, s. 92). Yönetim tarzının iş tatminini azaltması veya arttırmasının yanı sıra çalışanlarda örgüte yönelik bağlılık duygusunu da sağladığı görülmektedir (Erdoğan, 1996, s. 241).

Çalışma Arkadaşları: Çalışanların üst kademedeki yöneticileri ile ilişkisinin yanı sıra çalışma arkadaşlarıyla arasındaki ilişki de iş tatminini etkileyen önemli bir faktördür (Sığrı ve Basım, 2006, s. 137). Çalışanların günlük yaşantılarının çoğunu iş yerinde geçirdikleri düşünülürse uyumlu çalışma arkadaşlarına sahip olmaları (Erdoğan, 1996, s. 242), çalışma arkadaşlarıyla iyi bir iletişim kurmaları, birbirlerine yardımcı olmaları çalışma ortamlarından keyif almalarına ve iş tatminlerinin artmasına neden olmaktadır (Sığrı ve Basım, 2006, s. 137). Dayanışmanın olmadığı işletmelerde çalışanlar birbirine daha az güvenmekte ve bu durum da iş tatminsizliğine neden olmaktadır. İş birlikçi ve arkadaşça bir ortamın oluşturulması iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Söyük, 2007, s. 94). Örneğin çalışanların birbiriyle kaynaşmasını sağlayan etkinlikler ile hem çalışanlar arasındaki iletişimin hem de çalışanların motivasyonlarının artırılması sağlanabilir.

İletişim: İşletmelerde iyi bir iletişim ağının kurulamaması belirsizliği ortaya çıkarmaktadır. Bu belirsizlik stresin artmasına, örgütün güvenilirliğinin zedelenmesine, memnuniyet ve örgütsel bağlılığın azalmasına neden olmaktadır. Bu nedenle iyi bir iletişim ağının kurulması belirsizliğin ortadan kaldırılmasına yardımcı olacak (Schweiger ve Denisi, 1991, s. 127), çalışanlar arasındaki bilgi akışının etkili

bir şekilde olmasını sağlayarak, bilgi ve duygu birliğini oluşturacak ve iş tatminini arttıracaktır (Erdoğan, 1996, s. 242).

İş tatminini etkileyen birçok faktör vardır. Genel olarak iş tatmininin birey ve örgüt için önemli etkilerinin olmasından dolayı bu faktörler, bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir. İş tatmini üzerinde etkileri bulunan bu bireysel ve örgütsel faktörlerin olumsuz etkilerinin yok edilmesi iş tatmininin sağlanması için önemlidir. Bu nedenle, bu faktörler de göz önünde bulundurularak örgüt, iyileştirmelerde bulunabilir ve iş tatmininin artırılmasını sağlayabilir.

2.4. İş Tatmini Teorileri

Literatürde iş tatmini kavramının sistemli bir şekilde ele alınması motivasyon teorileriyledir. İş tatminini açıkladığı kabul edilen motivasyon teorileri literatürde farklı şekillerde gruplanmıştır. Worrell, iş tatmini ile ilgili bu teorileri içerik teorisi, süreç teorisi ve durumsal teori olarak üç kavramsal çerçevede ele almıştır (Worrell, 2004, s. 12). Bazı çalışmalarda ise içerik, süreç ve diğer teoriler olarak ele alınırken genellikle bu teoriler kapsam (içerik) ve süreç teorileri olarak sınıflandırılmıştır (Mattila, 2006, s. 37). Kapsam teorileri ilk olarak bireysel ihtiyaçlara odaklanırken, süreç teorileri bireylerin zihnindeki düşünce veya bilişsel süreçlere odaklanmaktadır (Schermerhorn vd., 1997, s. 87). Kapsam teorileri birey davranışı üzerindeki etkili içsel faktörleri ve bireyin tatminini etkileyen içsel faktörlerin ne olduğu konularını ele alırken, süreç teorileri örgüt düzeyinde bireyin davranışını etkileyecek yöntemleri ve bireyin davranışları üzerinde etkisi olan değişkenleri ele almaktadır (Özpehlivan, 2018, s. 56). Özetle kapsam teorilerinin içsel faktörleri, süreç teorilerinin dışsal faktörleri ele aldığı ifade edilebilir (Oksay, 2011, s. 11).

Bu çalışmada genel bir ayırım olmasından dolayı iş tatminini açıklayan motivasyon teorileri kapsam ve süreç teorileri olarak iki başlık altında incelenecektir.

2.4.1. Kapsam (İçerik) Teorileri

Bireyin içinde yer aldığı ve bireyi belirli davranışlara yönlendiren unsurları incelemeye ve anlamaya çalışan teoriler kapsam teorileridir (Koçel, 2014, s. 733). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, Alderfer'in ERG Teorisi, Herzberg'in Çift Faktör Teorisi, McClelland'ın Başarı Motivasyonu Teorisi kapsam teorileridir.

2.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Klinik psikolog olan Abraham Maslow, hastalarının sorun ve yaşantılarından yola çıkarak geliştirdiği İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi ile ihtiyaç ve motivasyon denildiği zaman ön plana çıkan ilk kişiler arasındadır (Ersoy, 2017, s. 193). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi “bireyin davranışının ihtiyaçlarını gidermeye yönelik olduğu yani ihtiyaçların insanların davranışını belirleyen önemli bir faktör olduğu” ve “bireyin belirli bir hiyerarşide ihtiyaçlara sahip olduğu” olarak ifade edilen iki temel hipoteze dayanmaktadır (Koçel, 2014, s. 734).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi, en alt seviyeden en üste doğru hiyerarşik olarak sıralanan temel fizyolojik ihtiyaçlar (açlık, beslenme, barınma vb.), güvenlik ihtiyacı (kişinin her yönden kendini güvence altında hissetmesini sağlayan ihtiyaçlar), ait olma ve sevgi ihtiyacı (çevresi ile sevgi dolu ilişki kurma, dostluk, dışlanmama, bir yere ait olma vb.), itibar ve saygı görme ihtiyacı (saygı görme, tanınma, ilgi görme, takdir edilme, statü sahibi olma), kendini gerçekleştirme ihtiyacı (en iyi olma arzusu, başarma ve kendini gerçekleştirme gibi ihtiyaçlar) olarak beş grup üzerine kurulmuş bir teoridir (Maslow, 1970, s. 35-46).

Bireyin en altta bulunan temel fizyolojik ihtiyaçları giderilmeden üst düzeyde yer alan ihtiyaçlarının sağlanması bireyi bir davranışa yönlendirmemekte ve motivasyon sağlamamaktadır. Bu nedenle yönetici çalışanın ihtiyaçlarını anlamalı ve o ihtiyaçlarının karşılanıp tatmin olacağı ortamın oluşturulmasını sağlayarak çalışanın davranışlarını yönlendirebilmelidir (Koçel, 2014, s. 734-736). Bireyin çalışma hayatında saygı görme, statü sahibi olma, beceri ve yeteneklerini kullanabilme, kendini gerçekleştirebilme ve başkalarına bunu gösterme, maddi açıdan kendini güvence altında hissetme gibi ihtiyaçlar vardır (Karakuş, 2011b, s. 59). Ayrıca çalışanın aldığı ücret ile temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayamaması fakat güvenlik ihtiyacının sağlanması gibi bir durumda bu çalışan motivasyon sağlayamayacaktır. Bu nedenle bu ihtiyaçların hiyerarşik olarak ve yeterli düzeyde karşılanması gereklidir. İhtiyaçlar ne kadar iyi karşılanırsa çalışanların iş tatminleri de aynı oranda artacaktır.

2.4.1.2. Alderfer'in ERG Teorisi

ERG Teorisi, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi basitleştirilerek Clayton Alderfer tarafından geliştirilen motivasyon teorilerinden biridir. Var olma

(existence) ihtiyacı, aidiyet-ilişki kurma (relatedness) ihtiyacı ve gelişme (growth) ihtiyacı olarak üç kategoride sınıflandırılmıştır (Koçel, 2014, s. 739). Bu sınıflandırma detaylı bir şekilde incelenecek olursa:

Var Olma İhtiyacı: En alt kategoride yer alan ihtiyaç türüdür. Fiziksel olarak bireyin yaşamını devam ettirebilmesi için gerekli olan ihtiyaçları kapsamaktadır. Yemek, su, barınma, güvenlik gibi ihtiyaçlardır (Çetinkanat, 2000, s. 16). Örgüt düzeyinde ise ücret, çalışma ortamı, iş güvenliği, çalışanların hakları gibi örgütsel faktörleri içermektedir (Alderfer, 1969, s. 145).

Aidiyet-İlişki Kurma İhtiyacı: Kişiler arasındaki ilişkiyi, iletişimi ve desteği, sevgi, saygı, statü, ait olma gibi ihtiyaçları içeren gruptur (Çetinkanat, 2000, s. 16-17). Aile üyeleri ile kurulan ilişki, örgüt düzeyinde çalışma arkadaşları ile ilişki kurma, yönetim ile iletişim kurma gibi ihtiyaçları içermektedir (Alderfer, 1969, s. 146).

Gelişme İhtiyacı: Bireysel olarak gelişmeyi ve olgunlaşmayı içeren ihtiyaçlardır. Bireyin yaratıcılıklarını ve yeteneklerini geliştirme, kullanabilme, kendini gerçekleştirebilme ihtiyaçlarını içermektedir (Çetinkanat, 2000, s. 17).

ERG Teorisinde bireyler ihtiyaçlarından tatmin olma düzeylerine göre hiyerarşideki kategorilerin alt basamağına inebilecek veya üst basamağına çıkabilecektir. Bu nedenle bu teoride iki yönlü hareket edilebildiği ifade edilebilir (Eren, 2015, s. 511).

2.4.1.3. Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Çift Faktör Teorisi Herzberg, Mausner ve Snyderman'ın 200 muhasebeci ve mühendis üzerinde yapılan araştırması sonucunda ortaya çıkan bir teoridir. Bu teori, iş durumunda olan olayların iş tutumları üzerinde belirgin bazı etkileri olduğuna yönelik kanıtların incelenmesi ile ortaya çıkmıştır. Bu inceleme için katılımcılardan bir zaman düşünmeleri ve katılımcıların işlerinde kendilerini ne zaman son derece iyi veya son derece kötü hissettikleri durumları tanımlamaları istenmiştir. Araştırma sonucunda katılımcılar işlerinde son derece iyi hissettikleri durumları görev başarısı, başarının tanınması, göreve olan içsel ilgi, görev sorumluluğu, ilerleme veya mesleki büyüme gibi kavramlarla tanımlamışlardır. İşlerinde son derece kötü hissettikleri durumları ise şirket politikası ve yönetimi, denetim, çalışma koşulları, maaş, kişisel yaşam, kişiler arası ilişkiler ve iş güvenliği gibi kavramlarla tanımlamışlardır

(Herzberg vd., 1967; Herzberg, 1965, s. 394-395). Bunun sonucunda Herzberg bu kavramları motive edici faktörler ve hijyen faktörleri olarak iki başlık altında toplamıştır (Koçel, 2014, s. 737).

İşin kendisi, sorumluluk, terfi imkânları, başarma, tanınma gibi faktörlerden oluşan motive edici faktörler bu teorinin ilk grubudur. Bireyin gelişiminde aktif rol oynadığı için bu faktörlerin varlığı çalışanı tatmin ederken bu faktörlerin yokluğu çalışanda tatminsizlik ile sonuçlanmaktadır. Şirket politikası ve yönetim, maaş ve ücret, fiziksel çalışma koşulları, iş güvenliği, çalışma arkadaşları ile ilişkiler gibi faktörlerden oluşan hijyen faktörleri bu teorinin ikinci grubudur. Bu faktörlerin olmaması çalışanda tatminsizliğe sebep olurken, bu faktörlerin olması çalışanın tatmin olmasını sağlayacak asgari koşulları oluşturmaktadır (Koçel, 2014, s. 737). Motive edici faktörlerin olması tatmin sağlarken, hijyen faktörlerinin olması kesin olarak tatmin sağlamayabilir. Fakat tatmin için gerekli olan koşulların oluşmasına katkıda bulunmaktadır.

Hijyen faktörlerinde belirli bir sınırın altına düşülmesi çalışanların işinden, örgütten, yöneticisinden uzaklaşmasına sebep olabilir. Hijyen faktörlerindeki artışlar teşvik edici nitelikte değildir fakat bu artışlar ile motive edici faktörler harekete geçmektedir (Eren, 2015, s. 514). Sonuç olarak, hijyen faktörlerindeki gelişmeler çalışanların tatminsizliğini önlemeye yöneliktir ve tatmin için gerekli olan ortamı oluşturmaktadır (Koçel, 2014, s. 738). Bu nedenle hem hijyen faktörlerinin hem de motive edici faktörlerin sağlanması iş tatmini için önemlidir.

2.4.1.4. McClelland'ın Başarı Motivasyonu Teorisi

David McClelland'ın geliştirmiş olduğu başarı motivasyonu teorisi ilişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı ve başarma ihtiyacı olarak üç ihtiyaç grubuna ayrılmıştır. İlişki kurma ihtiyacı sosyal ilişkiler kurabilme, diğer insanlar ile ilişki kurma, gruplara dahil olma gibi davranışları içerir. Güç kazanma ihtiyacı güç ve otorite elde etme, diğer insanları etkisi altına alma ve elde ettiği gücü korumaya yönelik davranışları içermektedir (Koçel, 2014, s. 738-739). Başarma ihtiyacı bireyin en iyi olma ve en iyiye ulaşmaya yönelik gerçekleştirdiği davranışlardır. Bu ihtiyacı kuvvetli olan bireyler, zorlu çalışmalara giren, riski göze alabilen, kişisel sorumluluk almak isteyen, amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik davranış gösteren kişilerdir (Şimşek vd., 2019, s. 184). McClelland bu üç ihtiyacın öğrenildiğini, bu ihtiyaçların

bireyin davranışına etkisine göre bir hiyerarşiye girdiğini ve bu yüzden de bu hiyerarşinin her birey için aynı olmadığını ifade etmiştir (Sabuncuoğlu ve Vergiliel Tüz, 2008, s. 61).

İşletmelerde çalışanların sahip olduğu ihtiyaçlar belirlenip personel seçme ve uygun pozisyonlara yerleştirme sistemleri geliştirilirse bu teorinin yönetici ve işletme açısından önemi ortaya koyulabilecektir. Örneğin, başarma ihtiyacı daha yüksek olan bir çalışanın kendisine uygun bir işe yerleştirilmesi durumunda çalışan tatmin için gerekli olan ortamı bulacak, bilgi ve yeteneklerini tam anlamıyla işine yansıtabilecektir (Koçel, 2014, s. 739).

2.4.2. Süreç Teorileri

Bireylerin nasıl ve hangi amaçlar tarafından motive edildiğini vurgulayan teoriler süreç teorileri olarak tanımlanmıştır. Süreç teorileri “Bireylerin bir davranışı tekrarlaması veya tekrarlamaması nasıl sağlanabilir?” sorusuna cevap arar. Süreç teorilerine göre ihtiyaçlar, sadece bireylerin nasıl davranacaklarına karar vermelerini etkileyen bir faktördür (Stoner, 1982, s. 446). Adams’ın Eşitlik Teorisi, Sonuçsal Şartlandırma Teorisi, Amaç Teorisi, Vroom’un Beklenti Teorisi ve Lawler ve Porter’ın Geliştirilmiş Beklenti Teorisi süreç teorileri içerisinde yer almaktadır.

2.4.2.1. Adams’ın Eşitlik Teorisi

General Electric isimli işletmede güdüleme üzerine yaptığı araştırma ve deneyleri ile John Stacy Adams, verilen ödüllerdeki adaletin çalışanları teşvik etmek ve güdülemek için önemli bir konu olduğunu vurgulamıştır. Araştırma sonucunda çalışanların kendilerine verilen ödüller ile diğer çalışanlara verilen ödülleri karşılaştırdıkları ve kendilerine verilen ödüllerin kendileriyle benzer başarıya sahip çalışanlara verilen ödüller ile ne ölçüde eşit olduğunu tespit etmeye çalıştıkları bulunmuştur (Eren, 2015, s. 542). Adams’a göre bir çalışanın işteki başarısı ve işten tatmin olma düzeyi çalıştığı ortam ile ilgili algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere göre değişim göstermektedir (Koçel, 2014, s. 748). Çalışan bu eşitlik veya eşitsizlikleri belirlemek amacıyla bilgi, beceri, deneyim, emek gibi konuları içeren *girdiler* (*değerler*) ile ücret, statü, prim, iş güvenliği, çalışma koşullarındaki iyileştirmeler gibi konuları içeren *ödüller* arasındaki oranları karşılaştırmaktadır (Eren, 2015, s. 542).

Çalışanın yaptığı karşılaştırma sonucunda çalışan eşitlik görürse işi ve performansı için çaba göstermeye devam etmektedir. Fakat eşitsizlik görürse ödül adaletinin bozulduğunu, dengesizliğin ortaya çıktığını ve haksızlık yapıldığını düşünecektir. Bu durum, çalışanın iş için sarf ettiği çabayı olumsuz yönde etkilemektedir (Çetinkanat, 2000, s. 27). Bir çalışan eşitsizlik olduğunu düşündüğünde eşitsizliği yok etmek amacıyla daha az çaba gösterme, aldığı ücretin ve ödüllerin arttırılmasını isteme, yaptığı işi yarıda bırakma, işini değiştirme, yöneticisini değiştirme gibi davranışlar gösterebilmektedir (Güney, 2008, s. 364). Bu nedenle, bu teorinin temelinde ödüllerin adaletli, eşit ve dengeli bir şekilde verilmesinin yer aldığı ifade edilebilir. Eşit ve adaletli dağılımın tam olarak sağlanması sonucunda çalışanların da tatmin düzeylerinde artış yaşanacaktır.

2.4.2.2. Sonuçsal Şartlandırma Teorisi

B. F. Skinner'ın geliştirmiş olduğu sonuçsal şartlandırma teorisinin temelini bir davranış ilkesi olan; çevre tarafından benimsenen ve ödüllendirilen davranışların tekrar edildiğini, çevre tarafından benimsenmeyen ve cezalandırılan davranışların tekrar edilmediğini savunan etki kanunu oluşturmaktadır. Belirli bir davranışın nedenlerine odaklanmak yerine bu davranışın bireye kazandırmış olduğu değerlere ve sonuçlara odaklanmak bu teori için önemli bir konudur (Eren, 2015, s. 544). Bu davranışın sonucuna göre birey ya aynı davranışı tekrarlayacak ya da tekrarlamayacaktır. Örneğin, bir işletmede işe geç kalan bir çalışanın, tekrar geç kalma davranışını göstermesi yöneticisinin uyarısı, cezalandırması, hiçbir tepki vermemesi, hoş görmesi gibi sonuçlara göre belirlenecektir (Koçel, 2014, s. 741).

Bu teoride yöneticilerin davranışı etkileyebilmesi, davranışın değiştirilmesi ve pekiştirilmesi için olumlu pekiştirme, olumsuz pekiştirme, son verme ve cezalandırma olarak ayrılan dört pekiştirme türü vardır. Olumlu ve olumsuz pekiştirme bir davranışın tekrarlanmasını amaçlarken son verme ve cezalandırma bir davranışın ortadan kaldırılmasını amaçlamaktadır (Çetinkanat, 2000, s. 30-31).

Bu teorinin ABD'deki işletmelerde çalışanların işe geç kalma, devamsızlık gibi davranışlarının değiştirilmesinde kullanıldığı görülmektedir. Bunun gibi davranışlar sergileyen çalışanları cezalandırmak yerine, işe geç kalma ve devamsızlık oranı düşük olan çalışanlarını ek izin, ek ücret gibi ödüllerle teşvik etmektedirler (Koçel, 2014, s. 743).

Sonuçsal artlandırma teorisinde, bir davranışın nedenlerinden çok sonuçlarına odaklanılmıştır. Ayrıca bu teoride önemli olan nokta cezalandırma yerine dllendirmedir. Çalışanların cezalandırılarak yönetime karşı olumsuz tutumlar edinmesinin yerine ödüllendirme sistemleri ile çalışanların davranışlarının değiştirilmesi önemlidir. Bu değişimle birlikte çalışanların davranışları etkilenebilecek ve tatmin olma durumlarına da katkı sağlanacaktır.

2.4.2.3. Amaç Teorisi

Edwin Locke tarafından geliştirilen amaç teorisi hem bireysel hem de örgütsel amaçların çalışanların motivasyon düzeylerini belirlediği fikrine odaklanmıştır (Güney, 2008, s. 363). Teorinin ana düşüncesini çalışanların kendi belirledikleri amaçlarına ulaşma derecesi oluşturmaktadır (Koçel, 2014, s. 750). Bu teoriye göre, erişilmesi zor ve yüksek amaçlar belirleyen çalışanlar, erişilmesi daha kolay amaçlar belirleyen çalışanlara göre daha fazla çaba harcayacak, daha yüksek performans sergileyecek ve daha fazla motive olacaktır (Güney, 2008, s. 363). Bu nedenle, çalışanların kendi belirledikleri amaçlara göre iş tatmin düzeylerinde farklılıklar ortaya çıkabilmektedir.

Çalışanların bireysel amaçlarının tek tek belirlenmesi ve yönetimin bu amaçlara uygun politika belirlemesi ve faaliyet göstermesi zordur. Fakat amaç teorisi, çalışanları değerlendirmek, çalışanların amaçları ve örgütün amaçları arasındaki çatışmaları ortadan kaldırmak ve bu amaçların uyumunu sağlamak açısından rgt için önemli bir teoridir. Ayrıca amaç teorisi, çalışanların amaçlarına ulaşma derecesi ve başarılarına göre ödüllendirilmesi ile motivasyon için de önem arz etmektedir (Eren, 2015, s. 531). Bu nedenle amaç teorisinin ödüllendirme, örgüt politikası gibi iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler üzerinde bir etkisinin olduğu ve çalışanların tatmin düzeylerini etkilediği ifade edilebilir.

2.4.2.4. Vroom'un Beklenti Teorisi

Vroom'un beklenti teorisine göre, görevler ve işteki başarı büyük oranda ödüllendirilmiş bir davranışın işlevi olarak ortaya çıkmaktadır (Eren, 2015, s. 532). Motivasyon, alışanların bireysel ihtiyaçlarına göre değil de çalışanların amaçları ve tercihleri ile bu amaçları başarmadaki beklentileri açısından ele alınmıştır (Güney, 2008, s. 361).

Vroom, örgütsel davranışların nedenleri ile ilgili üç temel varsayım geliştirmiştir. Birinci varsayıma göre, bir davranışa neden olan faktörler çalışanın kişisel özellikleri ile çevresel faktörlerin etkisine göre belirlenmekte ve yönlendirilmektedir. İkinci varsayıma göre, her çalışanın kendine göre ihtiyaç, istek ve amaçları bulunmakta ve her çalışanın istediği ödül yapılarında da farklılıklar olmaktadır. Üçüncü varsayıma göre, her çalışan istediği ödüllere ulaşmak için algılarına göre farklı davranış şekilleri arasından seçim yapmak zorundadır (Eren, 2015, s. 532-533). Bu teori modeline göre, ödüllerin çalışanın ihtiyacını tatmin etme düzeyine bağlı olarak çalışanın ödülü arzulama derecesi de artış gösterecektir (Güney, 2007, s. 301).

Bu teorinin genel modelinde, valens (değer), beklenti ve araçsallık olarak üç temel kavram yer almaktadır. Valens, bir çalışanın çaba harcaması sonucunda elde edeceği ödülü arzulama derecesi, bir sonuca verdiği değerdir. İkinci kavram olarak yer alan beklenti, çalışanın bir sonuca ulaşma ile ilgili algıladığı olasılığı içerir. Bir çalışan çabası ile bir ödülü elde edeceğine inanıyorsa daha çok çaba gösterecek, çabası ile bir ödülü elde etme arasında bir ilişki görmezse beklenti 0 değerini alacak ve çaba göstermeyecektir. Üçüncü kavram ise çalışanın belirli bir çaba ile belirli bir seviyede performans gösterebilmesini ifade eden araçsallık kavramıdır. Bu modelin sonucunda çalışanların tatmin olma durumları ortaya çıkmaktadır (Koçel, 2014, s. 744-745).

Bir çalışanın bir iş için çaba harcaması veya tatmini valens (ödülü arzulama derecesi), beklenti ve araçsallık olarak ifade edilen üç faktöre bağlıdır. Tatmin olma, bu faktörlerin çarpımına eşittir. Bu faktörlerden birinin sıfır olması durumunda çalışanın faaliyette bulunma gücü de sıfır olacaktır (Onaran, 1981, s. 73). Bu motivasyon teorisine göre, bir yönetici çalışanlarına eğitim imkânı sağlamak, güven duygusu aşılamak, örgütsel sorunları yok etmek gibi yollarla beklentiyi olumlu yönde etkileyerek; çalışanla çalışmayan kişilere eşit muamele yapmayıp, başarıyı ödüllendirme yoluyla araçsallığı vurgulayarak; çalışanların arzuladığı ödülleri verme gibi yollarla çekiciliği artırarak çalışanların tatminlerini sağlayacaktır (Güney, 2007, s. 302-303).

2.4.2.5. Lawler ve Porter'in Geliştirilmiş Beklenti Teorisi

Bazı örgütsel koşulların göz önünde bulundurulmasıyla Vroom'un beklenti teorisine güçlendirici katkılarda bulunan Lawler ve Porter geliştirilmiş beklenti teorisini ortaya koymuşlardır. Bu katkılar, çalışanın kendi başarısını değerlendirmesi ile ortaya çıkan ve doyumunu etkileyen ödüllendirmenin adaleti ve örgütün görev tanımlarının tam yapılmaması, yetki ve sorumlulukların net belirlenmemesi, bunun sonucunda başarı ve doyumunu etkileyen rol çatışmalarının varlığına yöneliktir (Eren, 2015, s. 541).

Geliştirilmiş beklenti teorisinde Vroom'un beklenti teorisinde yer alan valens ve beklenti değişkenlerine ek olarak bilgi ve yetenek, algılanan rol ve algılanan eşit ödül değişkenleri eklenmiştir.

Geliştirilmiş beklenti teorisinin ilk bölümünde Vroom'un beklenti motivasyonu modelindeki gibi çalışanın motivasyonu valens ve beklenti tarafından etkilenmektedir. Fakat çalışanın yüksek bir çaba harcamasının direkt olarak yüksek performansa neden olmayacağını düşünen Lawler ve Porter, çalışanın gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olmasını ve çalışanın kendisi için algıladığı rolünü içeren iki değişken daha eklemiştir. Bu teoride çaba, algılanan rol, bilgi ve yetenek değişkenlerine bağlı olarak çalışanın performansı ödüllendirilmektedir. İçsel ve dışsal ödüller ile çalışanın tatmin olma durumu değişkenlik gösterebilmektedir. Fakat çalışanlar kendi performansları ve aldıkları ödül ile diğer çalışanların performansları ve aldıkları ödülü karşılaştırdıkları için bu modelde algılanan eşit ödül önemli bir değişkendir. Bir çalışanın aldığı ödül algıladığı eşit ödülünden daha az ise tatmini azalacaktır (Koçel, 2014, s. 746-747). Bu nedenle bu teoriye göre tatmin üzerinde sadece beklenti ve ödülü arzulama derecesinin değil, çalışanların performansları sonucunda aldıkları ödüllerin eşit dağılımının da tatmin üzerinde önemli etkisinin olduğu ifade edilebilir.

Hem çalışanların memnuniyeti ve mutluluğu hem de örgütün amaç ve hedeflerine ulaşması, başarı ve istikrarın sağlanması için önem arz eden iş tatmininin, yöneticiler ve örgütler için daha net anlaşılmasının sağlanması amacıyla bu bölümde dokuz motivasyon teorisine yer verilmiştir. Bu teorilerde ihtiyaçlar, işin özellikleri, başarı, eşitlik, amaç, beklenti gibi kavramlar ile iş tatminini etkileyen faktörlerin ve iş tatmininin farklı şekillerde ele alındığı görülmektedir.

2.5. İş Tatmininin Sonuçları

İş tatmini, çalışanın hem iş hem de iş dışındaki yaşamını etkilemesinden dolayı modern yönetim anlayışında önemli bir konu haline gelmiştir. İşe karşı oluşan tutumların olumlu olması halinde ortaya çıkan sonuç iş tatmini, işe karşı oluşan tutumların olumsuz olması halinde ortaya çıkan sonuç ise iş tatminsizliği olarak ifade edilebilir. Hem çalışanlar hem de örgüt açısından önemli bir konu olmasından dolayı iş tatmininin sonuçları bireysel ve örgütsel açıdan iki bölümde incelenecektir.

2.5.1. İş Tatmininin Bireysel Sonuçları

Çalışanın iş tatminini etkileyen faktörlerin farklı olması gibi her çalışanın farklı kişisel özelliklere sahip olmasından dolayı iş tatmininin sonuçlarının da farklı olduğu ifade edilebilir. Yaşamının büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren bir çalışanın iş tatmin düzeyi, özel yaşamı ve sağlığı üzerinde olumlu ve olumsuz etkilere neden olmaktadır. Yüksek iş tatmini çalışanın mutluluğuna katkıda bulunurken, düşük iş tatmini çalışanın işine yabancılaşmasına ve bununla birlikte işine karşı ilgisizlik ve uyumsuzluk gibi davranış göstermesine neden olan sonuçlar ortaya çıkarmaktadır (Akıncı, 2002, s. 7). Çalışanın enerjisini yükselten, geleceği ile ilgili umutlarını arttıran, çalışana yaşama gücü sağlayan değerler bütününe kavranması ve bu değerleri destekleyen bir örgütte çalışılması ise çalışanın yüksek moral sağlamasında önemli etkileri olan koşullardır (Eren, 2015, s. 197). Bu koşulların sağlanması sonucunda yüksek morale sahip olan çalışan hem bireysel olarak hem de örgüte karşı olumlu duygular besleyecek ve bu da iş tatmininin artırılmasını sağlayacaktır.

Çalışanın iş yerinin amaçları ile bütünleşememesi, sorunlarının yönetim tarafından gerekli biçimde ve zamanında ele alınmaması, yaptığı işin anlamsız gelmesi, işine karşı yabancılaşma duygusu hissetmesi gibi nedenlerden dolayı bezginlik hissettiği ve iş yerine karşı uzaklaşma eğilimi gösterdiği görülebilmektedir. Ayrıca beklentileri karşılanmayan çalışan, surat asma, ağlama gibi çocuksu davranış şekilleri ile tepki verebilmektedir. Daha da kötüsü, beklentileri karşılanmayan çalışan saldırgan davranışlarda bulunabilmektedir (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 59). Bu nedenle iş tatmininin kişinin davranışları, zihinsel ve fiziksel sağlığı üzerinde doğrudan etkilerinin olduğu ifade edilebilir. İş tatminsizliğinin sonucunda çalışanın sağlığı olumsuz etkilenebilmekte, psikolojisi bozulabilmekte, istenmeyen davranışlar

sergileyebilmekte ve bazı durumlarda kendi iç dünyasına dönebilmektedir (Söyük, 2007, s. 104-105). Bu durumlar çalışanın iş yerinde daha mutsuz olmasına ve tatminsizliğin sonuçlarının birbiriyle etkileşim içine girerek çalışanın daha fazla iş tatminsizliği yaşamasına neden olabilmektedir.

Yukarıda ifade edilen kişilik ve davranışsal bozukluklarla beraber iştahsızlık, uyku güçlüğü, duygusal çöküntü, baş ağrısı gibi rahatsızlıklar da ortaya çıkabilmektedir. İş tatminsizliğinin çalışanın iş yerinde çatışma yaşamasına ve strese maruz kalmasına neden olduğu da ifade edilebilir. Bu durum, çalışanın sağlığını etkilemekte ve baş ağrısından kalp krizine kadar birçok sağlık problemi yaşamasına sebep olmaktadır (Cinel, 2014, s. 165). Ayrıca iş tatminsizliği bir rahatsızlığı ortaya çıkarıp daha sonra bu rahatsızlıkla daha fazla iş tatminsizliğine neden olması gibi bir kısır döngü oluşturmaktadır (Miner, 1992, s. 119).

İş tatminsizliğinin yaşam tatmini üzerindeki etkisi de önemli bir konudur. Iverson ve Maguire, iş tatmininin yaşam tatmini üzerindeki etkisinin, yaşam tatmininin iş tatmini üzerindeki etkisine göre daha güçlü olduğunu ifade etmişlerdir (Iverson ve Maguire, 2000, s. 832). İş tatminleri yüksek çalışanlar iş dışındaki hayatlarında da mutlu olmayı ümit ederken, iş tatminsizliği yaşayan çalışanlar iş dışında da mutsuzluk yaşayacaklarını düşünmektedirler (Akıncı, 2002, s. 7).

Sonuç olarak iş tatmini; yaşam tatminini olumlu veya olumsuz yönde etkileme, hem bireysel olarak hem de örgüte karşı olumlu veya olumsuz duygu oluşturma, psikolojik tatminsizlik, kişilik ve davranışsal bozukluklar, zihinsel ve fiziksel sağlıkta bozulma, hayal kırıklığı, stres ve stres tepkileri, sosyal ve ailevi problemler gibi bireysel sonuçlara neden olabilir.

2.5.2. İş Tatmininin Örgütsel Sonuçları

Genel itibarıyla örgütsel bağlılık, kurumun başarısını artırma, örgütün verimlilik etkinliğini etkileme, devamsızlık, personel devri, iş uyuşmazlıkları, yabancılaşma iş tatmininin örgütsel sonuçları olarak sıralanabilir.

İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesi sonucunda “iş tatmini örgütsel bağlılığa neden olur, örgütsel bağlılık iş tatminine neden olur, örgütsel bağlılık ile iş tatmini karşılıklı olarak ilişkilidir, örgütsel bağlılık ile iş tatmini bağımsızdır” olarak ele alınan dört model ortaya koyulmuştur. İş tatmini örgütsel bağlılığa neden olur ve karşılıklı olarak ilişkilidir modellerinin yapılan

alışmalarla desteklendiği görülmektedir (Bayrak Kök, 2006, s. 300). Yüksek iş tatmininin olduğu örgütlerde çalışanların rgt sahiplendiği ve bağlılıklarının arttığı görülürken, iş tatminsizliği görülen çalışanların örgütsel bağlılıklarının daha az olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılıklarının az olması sonucunda çalışanlar sık sık şikyetle bulunma, örgüt ile ilgili olumsuz eleştiriler yapma, diğer çalışanların moralini bozma gibi olumsuz davranışlar sergileyebilmektedirler (Akıncı, 2002, s. 8).

Çalışanların işten beklentilerini karşılayacak düzeyde tatmin olması durumunda ise çalışanların işlerine daha fazla bağlandıkları ve örgüte karşı bir aidiyet duygusu hissettikleri de görülmektedir (Özpehlivan, 2018, s. 92). Bu nedenle çalışanların işlerini benimsemeleri, işlerinde istekli olmaları, zevkle çalışabilmeleri ve çalışanlardan istenen verimin elde edilmesi için tatmin olmalarını sağlayan ücret, çalışma ortamının iyileştirilmesi, ödüllendirme, iyi bir iletişim ağının oluşturulması gibi bazı koşulların sağlanması gerekmektedir. Bu koşullar ile bir çalışanın yaptığı işten ekonomik, sosyal ve psikolojik olarak tatmin sağlaması sonucunda çalışanın işine ve örgüte bağlılığı artmaktadır (Sevimli ve Işcan, 2005, s. 59). Çalışanın işine ve örgüte bağlılığının artmasının ve kurumsal aidiyet hissetmesinin sonucunda kurumun başarısının arttığı da ifade edilebilir.

Bireysel olarak çalışanın iş tatmininin sağlanması sonucunda çalışan işini daha çok sevecek ve iş gereklerini gerçekleştirmek için çalışma arkadaşları ile uyum içerisinde çalışarak görevini yapacaktır (Özpehlivan, 2018, s. 93). Bu durum, çalışanların iş yerine uyumunu ve bütünleşmesini sağlamaktadır. Bu bütünleşme sonucunda çalışanlar örgütün amaç ve hedeflerini benimsemekte ve bu da çalışan verimliliğini olumlu yönde etkilemektedir. Işın yavaşlaması, çalışanlar arası uyumsuzluk görülmesi, bölümler arasında dengenin bozulması gibi durumlar azalmakta ve örgütün verimliliğinde ve etkinliğinde artış görülmektedir (Erdoğan, 1983'ten akt. Sevimli ve Işcan, 2005, s. 59). Buradan tatmin olmuş bir çalışanın daha verimli ve üretken olduğu, bunun da örgütün verimliliği ve etkinliğinde artışa neden olduğu yorumu yapılabilir. Ostroff (1992, s. 968)'un yapmış olduğu çalışma sonucunda da artan iş tatmininin organizasyonel performansı artırdığı görülmektedir.

Iř tatmini ile devamsızlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar elde edilmemiştir. Fakat iş tatminsizliğinin devamsızlık yapmaya neden olduğu kesin bir sonuçtur (Erdoğan, 1996, s. 251). Iř

tatmininin düşük olmasının devamsızlık yapılmasına neden olabileceği ifade edilebilir (Söyük, 2007, s. 103). İşinde mutsuz olan ve iş tatminsizliği yaşayan çalışanların işe karşı ilgilerinin daha az olduğu, sık sık işe geç geldikleri, işten erken ayrıldıkları ve devamsızlık yaptıkları görülmektedir (Çetinkanat, 2000, s. 3).

İş tatmini ile personel devri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Çalışanlarda iş tatminsizliği işten ayrılmada artışa neden olurken, piyasa koşulları, alternatif iş fırsatları, çalışanın işletmedeki kıdemi gibi faktörler de işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili olmaktadır (Erdoğan, 1996, s. 252). İş tatminsizliği nedeniyle çalışanların işten ayrılması; yeni bir çalışan bulunması, örgütün işleyişi ve politikaları ile ilgili eğitim verilmesi zorunluluğu, bu süreçlerde ortaya çıkan zaman kaybı, örgütlerin masraflarındaki artış gibi nedenlerden dolayı personel devir hızının düşük olması örgüt açısından önemli bir konudur (Akıncı, 2002, s. 9).

Çalışma yaşamında huzursuzluğa neden olan grev ve lokavt gibi iş uyuşmazlıkları iş tatminsizliğinin önemli sonuçlarından biridir. Örgüt için büyük maddi kayıplara sebep olmasının yanında örgütün güven ve statüsünde düşüş gibi olumsuz sosyal etkileri de bulunmaktadır. Hem ekonomik hem de sosyal etkileri bulunması nedeniyle örgütler çalışanlara verilen ücret ve sosyal haklar ile çalışanın tatmininin yükseltilmesini sağlamalı ve ortaya çıkabilecek olumsuz sonuçların önüne geçmelidir (Cinel, 2014, s. 167-168).

Örgüt içi ilişkiler, yönetim tarzı, çalışma koşulları, çalışanın kararlara katılma durumu, yükselme olanakları gibi birçok faktörden dolayı çalışan iş tatmini etkilenmekte ve yabancılaşma yaşayabilmektedir (Turan ve Parsak, 2011, s. 7). Genel itibariyle yabancılaşma, çalışanın örgütteki işini ve emeğini kendisinin değilmiş gibi görmesi durumudur. Örgüte karşı yabancılaşma yaşayan bir çalışan yaptığı işi duygu ve coşku belirtisi göstermeden bir makine gibi yapmaktadır (Başaran, 2004, s. 361). Bunun sonucunda çalışanda ilgisizlik ve uyumsuzluğun ortaya çıkması (Akıncı, 2002, s. 7), çalışanın devamsızlık yapması, iş geciktirmesi, işten ayrılması, fiziksel ve zihinsel rahatsızlıkların ortaya çıkması gibi iş tatminsizliğinin sonuçlarını da oluşturan durumlar ortaya çıkmaktadır (Turan ve Parsak, 2011, s. 7).

Genel bir çıkarımla, iş tatmininin çalışana yüksek moral sağlaması, çalışanların işlerine ve örgüte bağlılıklarını artırması, başarılarını yükseltmesi, iş yerinde bütünleşme sağlaması gibi sonuçlara neden olurken; iş tatminsizliği yaşam tatmininde düşüş, hayal kırıklığı, zihinsel ve fiziksel sağlıkta bozulma, stres, sosyal ve ailevi problemler gibi bireysel açıdan sonuçlara ve örgütsel bağlılıkta azalma, devamsızlık yapmada artış, personel devir hızında artış, iş uyuşmazlıklarının yaşanması, işe karşı yabancılaşma gibi örgütsel açıdan sonuçlara neden olabilmektedir.

Sağlık sektörünün emek-yoğun bir sektör olmasından dolayı iş tatmin düzeyinin düşük olması sunulan hizmetin kalitesini ve hasta memnuniyetini etkilemektedir (Kuzulugil, 2012, s. 131). Bu nedenle sağlık çalışanlarının iş tatmininin yüksek olması ile sunulan hizmetin kalitesi ve etkililiği arasında pozitif bir ilişkinin olduğu (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005, s. 375), hizmet kalitesi ve hasta memnuniyetinin sağlanması sonucunda da kurumun başarısının arttığı ifade edilebilir (Kundak vd., 2015, s. 9). Ayrıca düşük iş tatminine sahip sağlık çalışanlarının daha fazla stres yaşadıkları ve bununla birlikte çalışanın olumsuz davranışlar göstermesi, malpraktise yol açması, çatışmayı arttırması ve örgütsel bağlılıkta düşüşe sebep olması gibi sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir. Sonuç olarak hastanelerde iş tatmininin sadece çalışan ve kurumu etkileyen sonuçlara değil, hasta ve hasta yakınlarını da etkileyen sonuçlara yol açtığı ifade edilebilir (Karahana, 2009, s. 425). Özellikle pandemi kaynaklı sağlık çalışanlarının daha da artan iş yükleri, stres, ağır çalışma koşulları gibi nedenlerden dolayı tatmin düzeylerinde azalış olabileceği varsayılırsa sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin artırılmasına yönelik faaliyetler önem arz etmektedir. Bu doğrultuda, iş tatmininin düşük olmasının olumsuz sonuçlarının yok edilmesi hem birey için hem de örgütün performansı, verimliliği, etkililiği, istikrarlılığı ve maliyetleri için önemlidir. Bu nedenle çalışanların iş tatmin düzeylerinin belirli sıklıklarla ölçülmesi ve takibinin yapılmasının örgüte önemli faydaları bulunmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HASTANE ÇALIŞANLARINDA ÜSTÜNLÜK VEHİMİ VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın metodolojisine yönelik açıklamalar yapılmıştır. Bu doğrultuda ilk olarak araştırmanın amacı, problem cümlesi, varsayımları, kısıtları, evren ve örnekleme, veri toplama aracı ve analiz yöntemi ile ilgili bilgiler verilmiştir. Sonrasında ise verilerin analizine yönelik bulgulara ve tartışmaya yer verilmiştir.

3.1. Gereç Ve Yöntem

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Ulusal alanyazında üstünlük vehmi ile ilgili çok fazla çalışma olmadığı için bu kavramın tanım ve kapsamının iyi belirlenmesi önem arz etmektedir. Ayrıca hastane çalışanlarında üstünlük vehmi varlığının ve iş tatmini ile ilişkisinin belirlenmesine yönelik bir çalışmanın olmaması tez konusunun özgün değerini de ortaya koymaktadır. Bu çalışmada, hastane çalışanlarında üstünlük vehminin varlığının ve çalışanların iş tatminlerinin incelenerek bu iki değişken arasındaki ilişkinin ortaya konması amaçlanmaktadır. Üstünlük vehminin ve iş tatmininin demografik değişkenlere göre karşılaştırılması ise bu çalışmanın bir alt amacıdır.

3.1.2. Problem Cümlesi

Araştırmanın problem cümlesini “Hastane çalışanlarında üstünlük vehmi görülmekte midir, eğer üstünlük vehmi görülüyorsa üstünlük vehmi ve iş tatmini arasında ilişki var mıdır, varsa bu ilişki hangi yöndedir?” soruları oluşturmaktadır.

3.1.3. Varsayımlar

Araştırma kapsamında yer alan Aydın il merkezindeki üç devlet hastanesinde, bir üniversite hastanesinde ve bir özel hastanede görev yapmakta olan hastane çalışanlarının anket sorularına verdikleri cevapların gerçek durumu yansıttığı varsayılmaktadır.

3.1.4. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma Aydın il merkezinde faaliyet gösteren Aydın Devlet Hastanesi, Aydın Atatürk Devlet Hastanesi, Aydın Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları

Hastanesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve bir özel hastanedeki hastane çalışanları ile yapılmıştır. Araştırma bu hastanelerde görev yapan hastane çalışanlarının verdikleri cevaplar ile sınırlıdır. Bu sebeple ankete verilmiş olan cevaplar bu evrenin özellikleri ile sınırlı olduğu için genellemeler yapılırken bu sınırlılık dikkate alınmalıdır.

3.1.5. Evren ve Örneklem

Hekim, hemşire, idari personel ve diğer sağlık çalışanlarını kapsayan bu araştırmanın evrenini, 2019 Sağlık İstatistikleri Yıllığına göre Aydın il merkezinde çalışan 8156 hekim, hemşire, idari personel ve diğer sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Evren büyüklüğü belli olan durumlarda mevcut evrenden hata toleransı %5, güvenilirlik düzeyi %95 alındığında 367 kişilik örneklem yeterli sayılabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s. 128). Araştırmanın yapıldığı hastanelerde çalışan 450 kişiye ulaşılmıştır. Anket içerisinde bulunan kontrol sorusuna yanlış cevap verilmesinden dolayı 407 anket değerlendirmeye alınmıştır.

3.1.6. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yönteminden anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen verilerin istatistiksel analize uygun olması bu tekniğin kullanılmasında etkili olmuştur.

Araştırmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Karadeniz (2017)'in tezinde kullanmak üzere oluşturduğu soru formundan esinlenilmiştir. Bu kapsamda araştırmacı 8 hastane çalışanı, 2 hasta olmak üzere 10 katılımcı ile görüşme yapmıştır. Görüşmeler sonucunda oluşturulan “Hastane Çalışanları Özellikleri” anketi çalışmada kullanılan anket formunun birinci bölümünü oluşturmaktadır. Alanında uzman 8 kişinin katılımıyla yapılan uzman görüşü toplantısı, 14 hastane çalışanı ile yapılan pilot çalışma ve 50 hastane çalışanı ile yapılan ön uygulama sonucunda anlaşılması güç ifadeler yeniden düzenlenerek ankete son hali verilmiştir. 37 ifadeden oluşan ankette hastane çalışanlarının kendilerinde ve diğer meslektaşlarında olan özelliklerine göre 1-5 arasında derecelendirme yapmaları istenmiştir. 1 “hiç bulunmayan özellik”, 2 “az bulunan özellik”, 3 “orta düzeyde bulunan özellik”, 4 “çok bulunan özellik”, 5 “en çok bulunan özellik” olarak derecelendirilmiştir. İkinci bölümde 1967’de Weiss ve diğerleri tarafından geliştirilen, 1985’te Baycan tarafından Türkçe’ye çevrilerek

geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan “İş Tatmini Ölçeği” kullanılmıştır. Bu çalışmada Kayapınar (2007)’ın tezinde kullandığı ölçek kullanılmıştır. 5’li likert tipinde olan ölçekte “hiç memnun değilim” 1 puan, “memnun değilim” 2 puan, “kararsızım” 3 puan, “memnunum” 4 puan, “çok memnunum” 5 puan olarak değerlendirilmektedir. 1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20. maddeler içsel tatmini, 5,6,12,13,14,17,18,19. maddeler dışsal tatmini ortaya koymaktadır. Üçüncü bölümde demografik özelliklere yönelik sorulara yer verilmiştir.

3.1.7. Analiz Yöntemi

Anket formları aracılığı ile elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 22.0) programı kullanılarak bilgisayar ortamına aktarılmış ve verilerin analizinde bu programdan yararlanılmıştır. Elde edilen veriler üzerinde tanımlayıcı bilgiler elde etmek için aritmetik ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde hesaplamaları yapılarak analiz edilmiştir.

Çalışmada normallik testi yapılarak her bir boyutun çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri bulunmuştur. Literatürde kabul edilebilir çarpıklık ve basıklık değerinin -2 ve +2 arasında olduğu ifade edilse de (Padem vd., 2012, s. 144-145) bu değerlerin 2.58’den küçük çıkması da dağılımın normalden aşırı sapma göstermediği şeklinde yorumlanmaktadır (Büyüköztürk, 2020, s. 42). Bu nedenle boyutlar ve karşılaştırılan değişkenler normal dağılım gösterdiği için verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır. İkili grupların karşılaştırmaları yapılırken “t testi”, üç ve üzeri grupların karşılaştırmaları yapılırken “varyans analizi (ANOVA)” kullanılmıştır. Üç ve üzeri grupların karşılaştırmalarında farklılığın kaynağının tespiti için Tukey’s(b) ve Games-Howell kullanılmıştır.

Hastane çalışanlarında üstünlük vehminin boyutları ile iş tatmini boyutları arasındaki ilişkiyi ölçmek için de korelasyon analizi yapılmıştır.

3.2. Bulgular

Bu bölümde araştırma sonucunda elde edilen bulgular detaylı bir şekilde verilmiştir.

3.2.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının demografik değişkenlere göre dağılımı Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Değişkenlere Göre Dağılımı

Değişkenler	Frekans	Yüzde
Yaş (Yıl)		
1. -30	132	32.4
2. 31-40	130	31.9
3. 41+	145	35.5
Cinsiyet		
1. Kadın	260	63.9
2. Erkek	147	36.1
Medeni Durum		
1. Evli	276	67.8
2. Bekar	131	32.2
Eğitim Durumu		
1. Lise	62	15.2
2. Ön Lisans	80	19.7
3. Lisans	181	44.5
4. Lisansüstü	84	20.6
Aylık Gelir (TL)		
1. -3000	41	10.1
2. 3001-4500	86	21.1
3. 4501-6000	121	29.7
4. 6001+	103	25.3
Çalışılan Hastane		
1. Üniversite Hastanesi	205	50.4
2. Devlet Hastanesi	172	42.2
3. Özel Hastane	30	7.4
Meslek		
1. Hekim	98	24.1
2. Hemşire	141	34.6
3. İdari Personel	72	17.7
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	23.6
Hekim Uzmanlık Alanı		
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	17.7
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	4.4
3. Temel Tıp Bilimleri	8	2.0
İdari Personel Çalışma Birimi		
İdari Birim	72	17.7
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi		
1. Acil Servis	30	7.4
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	8.1
3. Poliklinik	56	13.8
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	21.6
5. Diğer	30	7.4
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)		
1. 1-5	103	25.3
2. 6-10	86	21.1

3. 11-15	65	16.0
4. 16-20	62	15.2
5. 21+	91	22.4
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)		
1. 1-5	192	47.2
2. 6-10	110	27.0
3. 11-15	66	16.2
4. 16+	39	9.6
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)		
1. -40	236	58.0
2. 41+	171	42.0
Toplam	407	100.0

Tablo 1’de katılımcıların %32.4’ünün 30 yaş altında, %31.9’unun 31-40 yaş arasında, %35.5’inin 41 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyete göre dağılımlarına bakıldığında yarıdan fazlasını (%63.9) kadınların oluşturduğu görülmektedir. Katılımcıların %67.8’si evli, %32.2’si ise bekdir. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında %15.2’sinin lise, %19.7’sinin ön lisans, %44.5’inin lisans ve %20.6’sının lisansüstü eğitime sahip olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin aylık gelirlerine bakıldığında %10.1’inin 3000 TL ve altında, %21.1’inin 3001-4500 TL arasında, %29.7’sinin 4501-6000 TL arasında, %25.3’ünün 6001 TL ve üstünde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların %50.4’ünün üniversite hastanesinde, %42.2’sinin devlet hastanesinde ve %7.4’ünün özel hastanede çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların meslek gruplarına göre dağılımı incelendiğinde %24.1’ini hekimler, %34.6’sını hemşireler, %17.7’sini idari personel, %23.6’sını diğer sağlık çalışanları (tıbbi sekreter, diyetisyen, biyolog, ATT, sağlık teknikeri, radyolog, psikolog, fizyoterapist vb.) oluşturmaktadır. Katılımcıların %24.1’ini oluşturan hekimlerin uzmanlık alanlarına bakıldığında %17.7’si dahili tıp bilimlerinde, %4.4’ü cerrahi tıp bilimlerinde, %2.0’ı temel tıp bilimlerinde çalışmaktadır. Katılımcıların %17.7’sini oluşturan idari personelin hepsi idari birimde çalışmaktadır. Katılımcıların %58.2’sini oluşturan hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının %7.4’ü acil serviste, %8.1’i yoğun bakım ünitesinde, %13.8’i poliklinikte, %21.6’sı yataklı tedavi servisinde, %7.4’ü röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi diğer birimlerde çalışmaktadır.

Katılımcıların meslekteki toplam çalışma sürelerine bakıldığında %25.3’ünün 1-5 yıl arasında, %21.1’inin 6-10 yıl arasında, %16.0’ının 11-15 yıl arasında,

%15.2'sinin 16-20 yıl arasında, %22.4'ünün 21 yıl ve üstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların mevcut iş yerlerindeki çalışma sürelerine bakıldığında %47.2'sinin 1-5 yıl arasında, %27.0'mın 6-10 yıl arasında, %16.2'sinin 11-15 yıl arasında, %9.6'sının 16 yıl ve üstü olduğu görülmektedir. Katılımcıların haftalık çalışma süresi incelendiğinde ise %58.0'mın 40 saat ve altı, %42.0'mın 41 saat ve üstü çalıştığı görülmektedir.

3.2.2. Üstünlük Vehmine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular

Üstünlük vehmini ortaya koyan 37 ifade bulunmaktadır ve katılımcıların üstünlük vehmi ifadelerine vermiş oldukları cevapların tanımlayıcı bulguları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Üstünlük Vehmi ile İlgili İfadelerin Tanımlayıcı Bulguları

No	İfadeler	Kendimde		Diğer Meslektaşlarımda		Fark	Test Değerleri
		$\bar{X}$	SS.	$\bar{X}$	SS.		
1.	Mesleki etik çerçevesinde davranış sergileme özelliği	4.412	0.730	3.788	0.933	0.624	t= 13.162 p= 0.000
2.	Yapılan işlemlerde şeffaf olma özelliği	4.447	0.730	3.805	0.961	0.641	t= 13.450 p= 0.000
3.	Hasta mahremiyetine önem verme özelliği	4.729	0.553	4.304	0.871	0.425	t= 9.886 p= 0.000
4.	Güvenilir olma özelliği	4.712	0.523	4.036	0.944	0.675	t= 14.180 p= 0.000
5.	İnsanlarla iyi iletişim kurma özelliği	4.361	0.745	3.847	0.848	0.513	t= 10.238 p= 0.000
6.	İletişime açık olma özelliği	4.415	0.734	3.874	0.888	0.540	t= 11.168 p= 0.000
7.	İnsanlara karşı empati kurabilme özelliği	4.488	0.728	3.705	0.929	0.783	t= 15.678 p= 0.000
8.	İnsanlara karşı nezaketli olma özelliği	4.493	0.665	3.754	0.898	0.739	t= 15.374 p= 0.000
9.	İnsanlara karşı ön yargısız davranabilme özelliği	4.103	0.824	3.604	0.927	0.498	t= 10.432 p= 0.000
10.	Olaylara farklı açılardan bakabilme özelliği	4.235	0.748	3.665	0.877	0.570	t= 11.707 p= 0.000
11.	Eleştirel/sorgulayıcı bir bilince sahip olma özelliği	4.216	0.798	3.658	0.900	0.557	t= 11.504 p= 0.000
12.	Stresle başa çıkabilme özelliği	3.783	0.991	3.513	0.935	0.270	t= 5.003 p= 0.000
13.	Ekip çalışması ruhuna sahip olma özelliği	4.422	0.783	3.798	1.004	0.624	t= 11.784 p= 0.000
14.	Problemlere hızlı çözüm üretme özelliği	4.299	0.764	3.754	0.979	0.545	t= 10.396 p= 0.000
15.	Problemleri olumlu sonuçlandırma özelliği	4.248	0.725	3.771	0.920	0.476	t= 10.025 p= 0.000

16.	Zamanı verimli kullanma özelliği	4.164	0.850	3.769	0.912	0.395	t= 8.555 p= 0.000
17.	İş disiplinine sahip olma özelliği	4.528	0.628	3.864	0.948	0.663	t= 13.271 p= 0.000
18.	İnsanları etkileme yeteneğine sahip olma özelliği	4.071	0.843	3.810	0.891	0.260	t= 5.056 p= 0.000
19.	İnisiyatif (sorumluluk) alma özelliği	4.361	0.755	3.727	0.952	0.633	t= 11.805 p= 0.000
20.	Mesleki bilgilere hâkim olma özelliği	4.336	0.696	3.887	0.929	0.449	t= 9.816 p= 0.000
21.	Mesleğinde ehil olma özelliği	4.339	0.707	3.918	0.860	0.420	t= 9.114 p= 0.000
22.	Mesleğinde başarılı olma özelliği	4.405	0.673	3.950	0.863	0.454	t= 10.445 p= 0.000
23.	Mesleğinde itibarlı olma özelliği	4.289	0.815	3.982	0.825	0.307	t= 6.972 p= 0.000
24.	Mesleki gelişmeleri takip etme özelliği	4.159	0.846	3.759	0.868	0.400	t= 8.102 p= 0.000
25.	İşinde azimli olma özelliği	4.402	0.771	3.928	0.910	0.474	t= 9.921 p= 0.000
26.	İşinde sabırlı olma özelliği	4.260	0.879	3.729	0.918	0.530	t= 10.292 p= 0.000
27.	İlişkilerinde uyumlu olma özelliği	4.417	0.685	3.830	0.870	0.587	t= 12.605 p= 0.000
28.	Duygularını kontrol edebilme özelliği	4.031	0.834	3.754	0.844	0.277	t= 5.496 p= 0.000
29.	Eleştiriye açık olma özelliği	4.044	0.843	3.454	0.991	0.589	t= 10.868 p= 0.000
30.	Mesleki gelişime açık olma özelliği	4.518	0.642	3.948	0.957	0.570	t= 11.986 p= 0.000
31.	İnsanlara karşı merhametli olma özelliği	4.675	0.581	3.982	0.953	0.692	t=14.215 p= 0.000
32.	İnsanların problemlerine karşı duyarlı olma özelliği	4.481	0.661	3.891	0.940	0.589	t=12.878 p= 0.000
33.	İnsanlara karşı yardımsever olma özelliği	4.560	0.647	3.958	0.934	0.602	t= 12.092 p= 0.000
34.	İnsanlara karşı hoşgörülü olma özelliği	4.518	0.634	3.899	0.940	0.619	t= 12.878 p= 0.000
35.	Ağır çalışma koşullarına dayanıklı olma özelliği	4.218	0.881	3.847	0.907	0.371	t= 8.027 p= 0.000
36.	İşini severek yapma özelliği	4.253	0.983	3.685	1.011	0.567	t= 11.128 p= 0.000
37.	Fedakârca çalışma özelliği	4.476	0.774	3.936	0.993	0.540	t= 11.727 p= 0.000

Tablo 2’de üstünlük vehmini ölçen ifadelerin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, aralarındaki fark ve test değerleri yer almaktadır. Hastane çalışanlarının kendilerini değerlendirdikleri bölümde “*Hasta mahremiyetine önem verme özelliği*” 4.729±0.553 ortalama, “*Güvenilir olma özelliği*” 4.712±0.523 ortalama ve

“İnsanlara karşı merhametli olma özelliği” 4.675 ± 0.581 ortalama ile katılım düzeyi en yüksek ifadeler olarak görülmektedir. Hastane çalışanlarının kendilerini değerlendirdikleri bölümde *“Stresle başa çıkabilme özelliği”* 3.783 ± 0.991 ortalama, *“Duygularını kontrol edebilme özelliği”* 4.031 ± 0.834 ortalama ve *“İnsanları etkileme yeteneğine sahip olma özelliği”* 4.071 ± 0.843 ortalama ile katılım düzeyi en düşük ifadeler olarak görülmektedir. Hastane çalışanlarının diğer meslektaşlarını değerlendirdikleri bölümde *“Hasta mahremiyetine önem verme özelliği”* 4.304 ± 0.871 ortalama, *“Güvenilir olma özelliği”* 4.036 ± 0.944 ortalama, *“Mesleğinde itibarlı olma özelliği”* 3.982 ± 0.825 ortalama ve *“İnsanlara karşı merhametli olma özelliği”* 3.982 ± 0.953 ortalama ile katılım düzeyi en yüksek ifadeler olarak görülmektedir. *“Eleştiriye açık olma özelliği”* 3.454 ± 0.991 ortalama, *“Stresle başa çıkabilme özelliği”* 3.513 ± 0.935 ortalama ve *“İnsanlara karşı ön yargısız davranabilme özelliği”* 3.604 ± 0.927 ortalama ile diğer meslektaşlarını değerlendirdikleri bölümde en düşük ifadeler olarak görülmektedir. Katılımcıların kendilerini ve diğer meslektaşlarını değerlendirirken yüksek verdikleri puanların benzer ifadelerde olduğu görülmektedir.

Hastane çalışanlarının kendilerinde bulunan özelliklere verdikleri puanlar ile diğer meslektaşlarının özelliklerine verdikleri puanlar arasındaki fark üstünlük vehmini ortaya koymaktadır. Aradaki farkın pozitif olduğu durumlarda hastane çalışanlarının ilgili ifadede kendilerini daha üstün gördükleri ifade edilmektedir.

Hastane çalışanları özelliklerinde katılımcıların bütün ifadelerde kendilerine diğer meslektaşlarına göre daha yüksek puan verdikleri görülmektedir. Aradaki farka bakıldığında, en büyük farkın *“İnsanlara karşı empati kurabilme özelliği”* açısından olduğu görülmektedir. Hastane çalışanlarının kendilerini diğer meslektaşlarından 0.783 puan olarak daha üstün gördükleri tespit edilmiştir. 0.739 puanı ile *“İnsanlara karşı nezaketli olma özelliği”* açısından da aradaki farkın yüksek olduğu ve hastane çalışanlarının kendilerini daha nezaketli olarak değerlendirdikleri görülmektedir. 0.692 puan ile *“İnsanlara karşı merhametli olma özelliğinde”* de aradaki farkın yüksek olduğu görülmektedir. Aradaki farkın en az olduğu ifadelere bakıldığında 0.260 puan farkı ile *“İnsanları etkileme yeteneğine sahip olma özelliği”*, 0.270 puan farkı ile *“Stresle başa çıkabilme özelliği”* ve 0.277 puan farkı ile *“Duygularını kontrol edebilme özelliğinin”* olduğu görülmektedir. Bu üç özellikte hastane

çalışanlarının kendilerini diğer meslektaşlarına göre daha üstün görse de bu özellikler açısından kendilerini de aşırı üstün görmedikleri yorumu yapılabilir.

Tablo 2’de de görüldüğü üzere, kendilerine verdikleri puanlar ile diğer meslektaşlarına verdikleri puanlar arasındaki fark bütün ifadelerde istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.005$) bulunmuştur. Bu nedenle, hastane çalışanlarında üstünlük vehminin görüldüğü ve hastane çalışanlarının kendilerini diğer meslektaşlarına göre daha yüksek gördükleri ifade edilebilir.

3.2.3. İş Tatminine Yönelik Tanımlayıcı Bulgular

İş tatminini ortaya koyan 20 ifade bulunmaktadır ve katılımcıların iş tatmini ifadelerine vermiş oldukları puanların tanımlayıcı bulguları Tablo 3’te gösterilmiştir.

Tablo 3. İş Tatmini ile İlgili İfadelerin Tanımlayıcı Bulguları

No	İfadeler	$\bar{X}$	SS.
1.	Beni her zaman meşgul etmesi açısından	3.046	1.123
2.	Tek başıma çalışma olanağının olması bakımından	3.243	1.173
3.	Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3.206	1.101
4.	Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	3.506	1.194
5.	Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	3.135	1.171
6.	Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3.152	1.147
7.	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması açısından	3.432	1.180
8.	Bana güvenli bir gelecek sağlaması bakımından	3.415	1.169
9.	Başkaları için bir şeyler yapabilme şansının olması açısından	3.899	0.988
10.	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansının olması açısından	3.501	1.077
11.	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması bakımından	3.660	1.099
12.	Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulamaya konulması bakımından	3.240	1.183
13.	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından	2.383	1.215
14.	Terfi olanağının olması açısından	2.700	1.254
15.	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	3.108	1.182
16.	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	3.329	1.148
17.	Çalışma koşulları bakımından	2.813	1.237
18.	Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından	3.439	1.089
19.	Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	3.154	1.248
20.	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	3.675	1.135

Tablo 3’te iş tatmini ölçeğinde yer alan ifadelerin aritmetik ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır. “Başkaları için bir şeyler yapabilme şansının olması açısından” ifadesinin 3.899 ± 0.988 ortalama ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu noktada yaptıkları işin manevi boyutunun etkili olduğu ifade edilebilir. “Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadesi 3.675 ± 1.135 ortalama ve “Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme

şansının olması bakımından” ifadesi 3.660 ± 1.099 ortalama ile katılım düzeyi yüksek olan diğer ifadelerdir. En düşük ortalama sahip ifadenin ise, 2.383 ± 1.125 ortalama ile *“Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından”* ifadesinin olduğu görülmektedir. *“Terfi olanağının olması açısından”* ifadesi 2.700 ± 1.254 ortalama ve *“Çalışma koşulları bakımından”* ifadesi 2.813 ± 1.237 ortalama ile katılım düzeyi düşük olan diğer ifadelerdir. Buradan katılımcıların dışsal tatminlerini etkileyen ifadelerin daha düşük olduğu, içsel tatminlerini etkileyen ifadelerin daha yüksek olduğu yorumu yapılabilir.

3.2.4. Üstünlük Vehmi İfadeleri Açımlayıcı Faktör Analizi

Çalışmanın bu bölümünde üstünlük vehmi ifadelerine yönelik faktör analizine yer verilmiştir. Verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını ortaya koymak amacıyla ilk olarak Kaiser-Meyer-Olkin testi (KMO) ve Bartlett testi yapılmıştır. KMO değeri örneklem büyüklüğünün faktör elde etmek için uygun olup olmadığını ortaya koyarken, Bartlett testi değişkenler arasında ilişkinin olup olmadığını ortaya koymaktadır. KMO değerinin 0.50 ve üstünde çıkması örneklemin faktör elde edebilmek için yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett testinin p değerinin de 0.05’ten küçük olması değişkenlerin birbiri ile ilişkili olup olmadığını ortaya koymaktadır (Padem, 2012, s. 195).

Tablo 4. Üstünlük Vehmi KMO ve Bartlett’s Test Sonucu

KMO ve Bartlett’s Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		0.932
Bartlett’s Test of Sphericity	Df	435
	Sig.	0.000

Tablo 4’te de görüldüğü üzere, üstünlük vehmi ifadelerine uygulanan KMO testi sonucunda KMO değeri 0.932 olarak bulunmuştur. Buradan anketin faktör analizi için geçerlilik düzeyinin iyi olduğu görülmektedir. Bartlett’s testi sonucuna bakıldığında da (sig.=0.000, $p < 0.05$) değişkenlerin birbiri ile ilişkili olduğu ve bu değişkenlerin analiz için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Üstünlük Vehmi İfadeleri Faktör Analizi

Faktörler	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
1. Faktör: Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi		
30. Mesleki gelişime açık olma özelliği	0.605	15.334
31. İnsanlara karşı merhametli olma özelliği	0.660	
32. İnsanların problemlerine karşı duyarlı olma	0.659	

özelliği		
33. İnsanlara karşı yardımsever olma özelliği	0.660	
34. İnsanlara karşı hoşgörülü olma özelliği	0.701	
35. Ağır çalışma koşullarına dayanıklı olma özelliği	0.598	
36. İşini severek yapma özelliği	0.544	
37. Fedakârca çalışma özelliği	0.632	
2. Faktör: Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi		
1. Mesleki etik çerçevesinde davranış sergileme özelliği	0.495	
2. Yapılan işlemlerde şeffaf olma özelliği	0.632	
3. Hasta mahremiyetine önem verme özelliği	0.654	
4. Güvenilir olma özelliği	0.697	
5. İnsanlarla iyi iletişim kurma özelliği	0.602	
6. İletişime açık olma özelliği	0.622	
7. İnsanlara karşı empati kurabilme özelliği	0.608	
8. İnsanlara karşı nezaketli olma özelliği	0.543	13.996
3. Faktör: Beceri Vehmi		
13. Ekip çalışması ruhuna sahip olma özelliği	0.529	
14. Problemlere hızlı çözüm üretme özelliği	0.646	
15. Problemleri olumlu sonuçlandırma özelliği	0.593	
16. Zamanı verimli kullanma özelliği	0.651	
17. İş disiplinine sahip olma özelliği	0.554	
18. İnsanları etkileme yeteneğine sahip olma özelliği	0.615	
19. İnisiyatif (sorumluluk) alma özelliği	0.595	12.394
4. Faktör: Mesleki Yeterlilik Vehmi		
21. Mesleğinde ehil olma özelliği	0.735	
22. Mesleğinde başarılı olma özelliği	0.752	
23. Mesleğinde itibarlı olma özelliği	0.669	8.214
5. Faktör: Duygu Kontrolü Vehmi		
11. Eleştirel/sorgulayıcı bir bilince sahip olma özelliği	0.388	
12. Stresle başa çıkabilme özelliği	0.657	
28. Duygularını kontrol edebilme özelliği	0.636	
29. Eleştiriye açık olma özelliği	0.597	7.421

Faktör analizinde Varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Faktör analizi fark puanları üzerinden yapılmıştır. Üstünlük vehmi fark puanlarına uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre toplam beş boyut bulunmaktadır. Boyutlar “Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi”, “Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi”, “Beceri Vehmi”, “Mesleki Yeterlilik Vehmi”, “Duygu Kontrolü Vehmi” olarak isimlendirilmiştir. Anketteki 30., 31., 32., 33., 34., 35., 36. ve 37. ifadeler sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi; 1., 2., 3., 4., 5., 6., 7. ve 8. ifadeler güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi; 13., 14., 15., 16., 17., 18. ve 19. ifadeler beceri vehmi; 21., 22. ve

23. ifadeler mesleki yeterlilik vehmi; 11., 12., 28. ve 29. ifadeler duygu kontrolü vehmi alt boyutlarına girmektedir.

Birinci faktör olan sosyal ve mesleki duyarlılık vehminin açıkladığı varyans 15.334'tür. İkinci faktör olan güvenilirlik ve insan ilişkileri vehminin açıkladığı varyans 13.996'dır. Üçüncü faktör olan beceri vehminin açıkladığı varyans 12.394'tür. Dördüncü faktör olan mesleki yeterlilik vehminin açıkladığı varyans 8.214'tür. Beşinci boyut olan duygu kontrolü vehminin açıkladığı varyans 7.421'dir. Beş faktörün açıkladığı toplam varyans 57.359'dur.

Ankette yer alan 9., 10., 20., 24., 25., 26. ve 27. ifadeler birden fazla faktör altında toplanarak binişik oldukları için anketten çıkartılmışlardır.

Tablo 6. Üstünlük Vehmi Boyutlarının Tanımlayıcı Bulguları

Boyutlar	Kendimde		Diğer Meslektaşlarımda		Fark	Test Değerleri
	$\bar{X}$	SS.	$\bar{X}$	SS.		
Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi	4.462	0.507	3.893	0.764	0.569	t= 15.798 p= 0.000
Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi	4.507	0.464	3.889	0.694	0.678	t= 18.380 p= 0.000
Beceri Vehmi	4.299	0.527	3.785	0.742	0.514	t= 14.280 p= 0.000
Mesleki Yeterlilik Vehmi	4.344	0.617	3.950	0.754	0.393	t= 10.204 p= 0.000
Duygu Kontrolü Vehmi	4.019	0.617	3.595	0.708	0.423	t= 11.642 p= 0.000

Tablo 6'da üstünlük vehmi boyutlarının aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, aralarındaki fark ve test değerleri yer almaktadır. Katılımcıların bütün boyutlarda diğer meslektaşlarına göre kendilerine daha yüksek puan verdikleri görülmektedir. Kendilerine verdikleri puanlar ile diğer meslektaşlarına verdikleri puanlar arasındaki fark boyutlara göre bakıldığında da istatistiksel olarak anlamlı ($p<0.005$) bulunmuştur. Buradan hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık, güvenilirlik ve insan ilişkileri, beceri, mesleki yeterlilik, duygu kontrolü gibi konularda üstünlük vehmine kapıldığı ifade edilebilir. Ayrıca hastane çalışanlarının en çok güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine (fark puanı: 0.678) kapıldığı görülürken, en az mesleki yeterlilik vehmine (fark puanı: 0.393) kapıldığı görülmektedir.

3.2.5. Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini Boyutlarının Psikometrik Değerleri

Üstünlük vehmi beş boyut, iş tatmini ise iki boyut altında toplanmıştır. Her bir boyutun aldığı değerler Tablo 7’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini Boyutlarının Psikometrik Değerleri

Boyutlar		İfade Sayısı	Cronbach Alfa	$\bar{X}$	SS	Normallik Testi	
Üstünlük Vehmi	Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi	8	0.890	0.569	0.726	Skewness	1.138
						Kurtosis	2.377
	Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi	8	0.854	0.617	0.678	Skewness	0.654
						Kurtosis	1.259
	Beceri Vehmi	7	0.838	0.514	0.726	Skewness	0.973
						Kurtosis	1.701
	Mesleki Yeterlilik Vehmi	3	0.834	0.393	0.778	Skewness	0.590
						Kurtosis	2.407
İş Tatmini	Duygu Kontrolü Vehmi	4	0.657	0.423	0.734	Skewness	0.617
						Kurtosis	1.848
	İçsel Tatmin	12	0.920	3.418	0.825	Skewness	-0.343
						Kurtosis	0.116
	Dışsal Tatmin	8	0.883	3.002	0.886	Skewness	-0.131
						Kurtosis	-0.429

Tablo 7’de gösterilen her bir boyut ile ilgili bilgiler şu şekildedir:

Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi: Bu boyut 8 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılıkları ile ilgili vehmi içermektedir. Katılımcıların ifadelere verdikleri puanlar arttıkça sosyal ve mesleki duyarlılık açısından kendilerini diğer meslektaşlarından daha üstün gördüğü, ifadelere verdikleri puanlar azaldıkça diğer meslektaşlarını kendisinden daha üstün gördüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Boyutun aritmetik ortalaması 0.569, standart sapması 0.726 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.890 bulunmuştur. Cronbach Alfa değeri 0.80’den büyük olduğunda yüksek güvenilirlik olarak kabul edilmektedir (Tutar ve Erdem, 2020, s. 328). Bu nedenle, bu boyutun yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi: Bu boyut 8 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının güvenilirlik ve insan ilişkileri ile ilgili vehmini içermektedir. Katılımcıların ifadelere verdikleri puanlar arttıkça kendilerini güvenilirlik ve insan ilişkileri açısından diğer meslektaşlarına göre daha üstün gördüğü, azaldıkça diğer meslektaşlarını kendisinden daha üstün gördüğü

sonucuna ulaşılmaktadır. Boyutun aritmetik ortalaması 0.617, standart sapması 0.678 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.854 bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Beceri Vehmi: Bu boyut 7 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının becerileri ile ilgili vehmini içermektedir. Katılımcıların ifadelere verdikleri puanlar arttıkça beceri açısından kendilerini diğer meslektaşlarına göre daha üstün gördüğü, azaldıkça diğer meslektaşlarını kendisinden daha üstün gördüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Boyutun aritmetik ortalaması 0.514, standart sapması 0.726 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.838 bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki Yeterlilik Vehmi: Bu boyut 3 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının mesleki yeterlilikleri ile ilgili vehmini içermektedir. Katılımcıların ifadelere verdikleri puanlar arttıkça mesleki yeterlilik açısından kendilerini diğer meslektaşlarına göre daha üstün gördüğü, azaldıkça diğer meslektaşlarını kendisinden daha üstün gördüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Boyutun aritmetik ortalaması 0.393, standart sapması 0.778 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.834 bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Duygu Kontrolü Vehmi: Bu boyut 4 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının duygu kontrolleri ile ilgili vehmini içermektedir. Katılımcıların ifadelere verdikleri puanlar arttıkça duygu kontrolü açısından kendilerini diğer meslektaşlarına göre daha üstün gördüğü, azaldıkça diğer meslektaşlarını kendisinden daha üstün gördüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Boyutun aritmetik ortalaması 0.423, standart sapması 0.734 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.657 bulunmuştur. Literatürde Cronbach Alfa 0.60 ve 0.80 arasında değer aldığı anda oldukça güvenilir olarak ifade edilmektedir (Tutar ve Erdem, 2020, s. 328). Bu nedenle, bu boyutun oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

İçsel Tatmin: Bu boyut 12 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının içsel tatminlerini etkileyen faktörleri içermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.418, standart sapması 0.825 olarak bulunmuştur.

Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.920 bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Dışsal Tatmin: Bu boyut 8 ifadeden oluşmaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler hastane çalışanlarının dışsal tatminlerini etkileyen faktörleri içermektedir. Boyutun aritmetik ortalaması 3.002, standart sapması 0.886 olarak bulunmuştur. Boyutun Cronbach Alfa değeri 0.883 bulunmuş ve yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

3.2.6. Üstünlük Vehmi Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Katılımcıların demografik değişkenleri ile üstünlük vehmi boyutlarının karşılaştırmaları için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. ANOVA’da farklılık tespit edildiği durumlarda farkın kaynağını bulmak için Tukey’s-b ve Games-Howell testi kullanılmıştır. Bu karşılaştırmalara yönelik bilgiler Tablo 8, Tablo 9, Tablo 10, Tablo 11 ve Tablo 12’de verilmiştir.

Tablo 8. Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	0.528	0.663	F= 0.312 p= 0.732
2. 31-40	130	0.594	0.781	
3. 41+	145	0.583	0.733	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	0.551	0.740	t= -0.634 p= 0.527
2. Erkek	147	0.599	0.703	
Medeni Durum				
1. Evli	276	0.601	0.743	t= 1.286 p= 0.199
2. Bekar	131	0.501	0.687	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	0.455	0.703	F= 1.462 p= 0.224
2. Ön Lisans	80	0.539	0.845	
3. Lisans	181	0.560	0.682	
4. Lisansüstü	84	0.699	0.709	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	0.628	0.886	F= 2.284 p= 0.079
2. 3001-4500	86	0.556	0.662	
3. 4501-6000	121	0.470	0.688	
4. 6001+	103	0.725	0.804	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	0.623	0.704	F= 1.437 p= 0.239
2. Devlet Hastanesi	172	0.530	0.779	

3. Özel Hastane	30	0.420	0.517	
Meslek				
1. Hekim	98	0.739	0.751	F= 4.486 p= 0.004 4-2 2-3,1
2. Hemşire	141	0.498	0.706	
3. İdari Personel	72	0.685	0.820	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	0.411	0.607	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	0.734	0.764	F= 1.628 p= 0.202
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	0.930	0.790	
3. Temel Tıp Bilimleri	8	0.359	0.349	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	0.616	0.962	F= 1.048 p= 0.383
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	0.363	0.531	
3. Poliklinik	56	0.386	0.638	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	0.453	0.636	
5. Diğer	30	0.591	0.582	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	0.470	0.541	F= 1.819 p= 0.124
2. 6-10	86	0.543	0.792	
3. 11-15	65	0.684	0.775	
4. 16-20	62	0.729	0.782	
5. 21+	91	0.512	0.757	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	0.496	0.648	F= 2.009 p= 0.112
2. 6-10	110	0.639	0.863	
3. 11-15	66	0.543	0.655	
4. 16+	39	0.769	0.759	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	0.547	0.720	t= -0.716 p= 0.475
2. 41+	171	0.599	0.737	

Tablo 8’de “sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi” boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların “sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının mesleğe göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (F=4.486, p=0.004). Yapılan ileri analizlerde farkın diğer sağlık çalışanlarının (0.411±0.607) puanının hemşirelerin (0.498±0.706) puanına göre ve hemşirelerin (0.498±0.706) puanının idari personel (0.685±0.820) ve hekimlerin (0.739±0.751) puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buradan mesleklerin hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir. Ayrıca hekimlerin ve idari personelin daha fazla sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapıldığı da görülmektedir.

Katılımcıların “sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının yaşa ($F=0.312$, $p=0.732$), cinsiyete ($t=-0.634$, $p=0.527$), medeni duruma ($t=1.286$, $p=0.199$), eğitim durumuna ($F=1.462$, $p=0.224$), aylık gelire ($F=2.284$, $p=0.079$), çalışılan hastaneye ($F=1.437$, $p=0.239$), hekim uzmanlık alanına ($F=1.628$, $p=0.202$), hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine ($F=1.048$, $p=0.383$), meslekteki toplam çalışma süresine ($F=1.819$, $p=0.124$), mevcut iş yerindeki çalışma süresine ($F=2.009$, $p=0.112$) ve haftalık çalışma süresine ($t=-0.716$, $p=0.475$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 9. Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	0.597	0.679	F= 0.593 p= 0.553
2. 31-40	130	0.671	0.679	
3. 41+	145	0.588	0.677	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	0.622	0.689	t= 0.184
2. Erkek	147	0.609	0.660	p= 0.854
Medeni Durum				
1. Evli	276	0.634	0.694	t= 0.715
2. Bekar	131	0.583	0.643	p= 0.475
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	0.522	0.792	F= 1.528 p= 0.207
2. Ön Lisans	80	0.568	0.748	
3. Lisans	181	0.614	0.626	
4. Lisansüstü	84	0.744	0.616	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	0.597	0.883	F= 2.723 p= 0.044 3-4
2. 3001-4500	86	0.614	0.623	
3. 4501-6000	121	0.524	0.559	
4. 6001+	103	0.777	0.724	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	0.695	0.702	F= 2.901 p= 0.056
2. Devlet Hastanesi	172	0.550	0.653	
3. Özel Hastane	30	0.475	0.599	
Meslek				
1. Hekim	98	0.751	0.660	F= 4.847 p= 0.003 4-2 2-3,1
2. Hemşire	141	0.590	0.618	
3. İdari Personel	72	0.744	0.766	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	0.427	0.670	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	0.777	0.642	F= 0.633
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	0.756	0.823	p= 0.533

3. Temel Tıp Bilimleri	8	0.500	0.353	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	0.591	0.781	F= 0.108 p= 0.979
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	0.507	0.528	
3. Poliklinik	56	0.500	0.638	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	0.519	0.671	
5. Diğer	30	0.533	0.565	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	0.565	0.642	F= 0.521 p= 0.720
2. 6-10	86	0.607	0.697	
3. 11-15	65	0.601	0.779	
4. 16-20	62	0.719	0.610	
5. 21+	91	0.629	0.673	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	0.565	0.648	F= 2.154 p= 0.093
2. 6-10	110	0.653	0.695	
3. 11-15	66	0.572	0.669	
4. 16+	39	0.852	0.754	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	0.618	0.656	t= 0.006
2. 41+	171	0.617	0.708	p= 0.995

Tablo 9’da “güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların “güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının mesleğe göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=4.847$, $p=0.003$). Yapılan ileri analizlerde farkın diğer sağlık çalışanlarının (0.427 ± 0.670) puanının hemşirelerin (0.590 ± 0.618) puanına göre ve hemşirelerin (0.590 ± 0.618) puanının idari personel (0.744 ± 0.766) ve hekimlerin (0.751 ± 0.660) puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buradan mesleklerin hastane çalışanlarının güvenilirlik ve insan ilişkileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir. Ayrıca hekimlerin ve idari personelin daha fazla güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapıldığı da görülmektedir.

Katılımcıların “güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının aylık gelire göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=2.723$, $p=0.044$). Yapılan ileri analizlerde farkın 4501-6000 TL arası (0.524 ± 0.559) gelire sahip katılımcıların puanının 6001 TL ve üstü (0.777 ± 0.724) gelire sahip katılımcıların puanlarına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Aylık gelirin hastane

çalışanlarının güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının yaşa ($F=0.593$, $p=0.553$), cinsiyete ($t=-0.184$, $p=0.854$), medeni duruma ($t=0.715$, $p=0.475$), eğitim durumuna ($F=1.528$, $p=0.207$), çalışılan hastaneye ($F=2.901$, $p=0.056$), hekim uzmanlık alanına ($F=0.633$, $p=0.533$), hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine ($F=0.108$, $p=0.979$), meslekteki toplam çalışma süresine ($F=0.521$, $p=0.720$), mevcut iş yerindeki çalışma süresine ($F=2.154$, $p=0.093$) ve haftalık çalışma süresine ($t=0.006$, $p=0.995$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 10. Beceri Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	0.373	0.738	F= 3.722 p= 0.025 1-2,3
2. 31-40	130	0.579	0.732	
3. 41+	145	0.584	0.695	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	0.528	0.743	t= 0.530 p= 0.597
2. Erkek	147	0.488	0.697	
Medeni Durum				
1. Evli	276	0.594	0.734	t= 3.284 p= 0.001
2. Bekar	131	0.344	0.682	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	0.497	0.828	F= 0.235 p= 0.872
2. Ön Lisans	80	0.528	0.814	
3. Lisans	181	0.489	0.661	
4. Lisansüstü	84	0.566	0.700	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	0.505	0.804	F= 0.933 p= 0.425
2. 3001-4500	86	0.591	0.740	
3. 4501-6000	121	0.433	0.703	
4. 6001+	103	0.563	0.765	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	0.510	0.748	F= 0.360 p= 0.698
2. Devlet Hastanesi	172	0.535	0.730	
3. Özel Hastane	30	0.414	0.542	
Meslek				
1. Hekim	98	0.514	0.674	F= 3.862 p= 0.010 4-2,1 2-1,3
2. Hemşire	141	0.511	0.737	
3. İdari Personel	72	0.734	0.768	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	0.352	0.697	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	0.504	0.642	F= 0.391

2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	0.619	0.886	p= 0.677
3. Temel Tıp Bilimleri	8	0.375	0.388	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	0.552	0.718	F= 0.839 p= 0.502
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	0.385	0.601	
3. Poliklinik	56	0.321	0.664	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	0.478	0.834	
5. Diğer	30	0.552	0.603	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	0.235	0.593	F= 7.088 p= 0.000 1-2,5,3,4
2. 6-10	86	0.510	0.747	
3. 11-15	65	0.619	0.799	
4. 16-20	62	0.804	0.734	
5. 21+	91	0.560	0.690	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	0.339	0.619	F= 7.949 p= 0.000 1-3,2,4
2. 6-10	110	0.662	0.804	
3. 11-15	66	0.610	0.723	
4. 16+	39	0.794	0.802	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	0.492	0.720	t= -0.720
2. 41+	171	0.544	0.735	p= 0.472

Tablo 10’da “beceri vehmi” boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının yaşa göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (F=3.722, p=0.025). Yapılan ileri analizlerde farkın 30 yaş altı (0.373±0.738) katılımcıların puanının 31-40 (0.579±0.732) ve 41 yaş üstü (0.584±0.695) katılımcıların puanlarına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buradan yaş arttıkça hastane çalışanlarının daha çok beceri vehmine kapıldığı ifade edilebilir. Yaşın hastane çalışanlarının becerileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu da ifade edilebilir.

Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (t=3.284, p=0.001). Evli katılımcıların (0.594±0.734) bekar katılımcılara (0.344±0.682) göre daha fazla beceri vehmine kapıldıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle, medeni durumun hastane çalışanlarının becerileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının mesleğe göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.862$, $p=0.010$). Yapılan ileri analizlerde farkın diğer sağlık çalışanlarının (0.352 ± 0.697) puanının hemşire (0.511 ± 0.737) ve hekimlerin (0.514 ± 0.674) puanına göre, hemşirelerin (0.511 ± 0.737) puanının ise hekim (0.514 ± 0.674) ve idari personelin (0.734 ± 0.768) puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buradan idari personelin daha çok, diğer sağlık çalışanlarının ise daha az beceri vehmine kapıldığı ifade edilebilir. Mesleğin hastane çalışanlarının becerileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu da ifade edilebilir.

Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının meslekteki toplam çalışma süresine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=7.088$, $p=0.000$). Yapılan ileri analizlerde farkın 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların (0.235 ± 0.593) puanlarının 6-10 yıl arasında (0.510 ± 0.747), 21 yıldan fazla (0.560 ± 0.690), 11-15 yıl arasında (0.619 ± 0.799) ve 16-20 yıl arasında (0.804 ± 0.734) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Meslekteki toplam çalışma süresinin az olmasının (1-5 yıl arası) beceri vehmine kapılmayı azalttığı ifade edilebilir. Meslekteki toplam çalışma süresi 16-20 arasında olan hastane çalışanlarının daha çok üstünlük vehmine kapıldığı da görülmektedir. Meslekteki toplam çalışma süresinin hastane çalışanlarının becerileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu da ifade edilebilir.

Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının mevcut iş yerindeki çalışma süresine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=7.949$, $p=0.000$). Yapılan ileri analizlerde farkın 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların (0.339 ± 0.619) puanlarının 11-15 yıl arasında (0.610 ± 0.723), 6-10 yıl arasında (0.662 ± 0.804) ve 16 yıldan fazla (0.794 ± 0.802) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. 16 yıldan fazla süredir aynı iş yerinde çalışan hastane çalışanlarının beceri vehmine daha fazla kapıldıkları görülürken, 1-5 yıl arasında çalışanların beceri vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Buradan

mevcut iş yerindeki çalışma süresinin hastane çalışanlarının becerileri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “beceri vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının cinsiyete ($t=0.530$, $p=0.597$), eğitim durumuna ($F=0.235$, $p=0.872$), aylık gelire ($F=0.933$, $p=0.425$), çalışılan hastaneye ($F=0.360$, $p=0.698$), hekim uzmanlık alanına ($F=0.391$, $p=0.677$), hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine ($F=0.839$, $p=0.502$) ve haftalık çalışma süresine ($t=-0.720$, $p=0.472$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 11. Mesleki Yeterlilik Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	0.250	0.765	F= 3.451 p= 0.033 1-3 3-2
2. 31-40	130	0.482	0.795	
3. 41+	145	0.446	0.762	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	0.344	0.804	t= -1.694 p= 0.091
2. Erkek	147	0.480	0.725	
Medeni Durum				
1. Evli	276	0.442	0.764	t= 1.813 p= 0.071
2. Bekar	131	0.292	0.802	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	0.478	0.852	F= 0.838 p= 0.474
2. Ön Lisans	80	0.425	0.755	
3. Lisans	181	0.327	0.749	
4. Lisansüstü	84	0.444	0.807	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	0.520	0.897	F= 3.926 p= 0.009 3-4
2. 3001-4500	86	0.441	0.714	
3. 4501-6000	121	0.206	0.765	
4. 6001+	103	0.540	0.823	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	0.439	0.774	F= 0.739 p= 0.478
2. Devlet Hastanesi	172	0.341	0.825	
3. Özel Hastane	30	0.388	0.472	
Meslek				
1. Hekim	98	0.455	0.782	F= 1.787 p= 0.149
2. Hemşire	141	0.297	0.806	
3. İdari Personel	72	0.537	0.780	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	0.364	0.720	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	0.513	0.729	F= 1.021

2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	0.370	1.065	p= 0.364
3. Temel Tıp Bilimleri	8	0.125	0.395	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	0.466	0.828	F= 0.878 p= 0.478
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	0.141	0.790	
3. Poliklinik	56	0.398	0.800	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	0.295	0.807	
5. Diğer	30	0.333	0.479	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	0.171	0.758	F= 3.408 p= 0.009 1-3,5,4 3,5,4-2
2. 6-10	86	0.569	0.795	
3. 11-15	65	0.415	0.881	
4. 16-20	62	0.451	0.691	
5. 21+	91	0.424	0.721	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	0.265	0.747	F= 3.533 p= 0.015 1-3,2,4
2. 6-10	110	0.497	0.844	
3. 11-15	66	0.479	0.701	
4. 16+	39	0.589	0.785	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	0.377	0.807	t= -0.511
2. 41+	171	0.417	0.739	p= 0.609

Tablo 11’de “mesleki yeterlilik vehmi” boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların “mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının yaşa göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (F=3.451, p=0.033). Yapılan ileri analizlerde farkın 30 yaş altı (0.250±0.765) katılımcıların puanının 41 yaş üstü (0.446±0.762), 41 yaş üstü (0.446±0.762) katılımcıların puanının 31-40 yaş arası (0.482±0.795) katılımcıların puanlarına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Yaşın hastane çalışanlarının mesleki yeterlilikleri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının aylık gelirlerine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur (F=3.926, p=0.009). Yapılan ileri analizlerde farkın 4501-6000 TL arası (0.206±0.765) gelire sahip katılımcıların puanının 6001 TL ve üstü (0.540±0.823) gelire sahip katılımcıların puanlarına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Aylık gelirin hastane çalışanlarının mesleki yeterlilikleri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının meslekteki toplam çalışma süresine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.408$, $p=0.009$). Yapılan ileri analizlerde farkın 1-5 yıl arası (0.171 ± 0.758) çalışan katılımcıların puanının 11-15 yıl arası (0.415 ± 0.881), 21 yıldan fazla (0.424 ± 0.721) ve 16-20 yıl arası (0.451 ± 0.691) çalışan katılımcıların puanlarına göre daha düşük olmasından ve 6-10 yıl arası (0.569 ± 0.795) çalışan katılımcıların diğer katılımcıların puanlarına göre daha yüksek olmasından kaynaklandığı ifade edilebilir. Meslekteki toplam çalışma süresinin hastane çalışanlarının mesleki yeterlilikleri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili olan bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının mevcut iş yerindeki çalışma süresine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.533$, $p=0.015$). Yapılan ileri analizlerde farkın 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların (0.265 ± 0.747) puanlarının 11-15 yıl arasında (0.479 ± 0.701), 6-10 yıl arasında (0.497 ± 0.844) ve 16 yıldan fazla (0.589 ± 0.785) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. 16 yıldan fazla süredir aynı iş yerinde çalışan hastane çalışanlarının mesleki yeterlilik vehmine daha fazla kapıldıkları görülürken, 1-5 yıl arasında çalışanların mesleki yeterlilik vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Buradan mevcut iş yerindeki çalışma süresinin hastane çalışanlarının mesleki yeterlilikleri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının cinsiyete ($t=-1.694$, $p=0.091$), medeni duruma ($t=1.813$, $p=0.071$), eğitim durumuna ($F=0.838$, $p=0.474$), çalışılan hastaneye ($F=0.739$, $p=0.478$), mesleğe ($F=1.787$, $p=0.149$), hekim uzmanlık alanına ($F=1.021$, $p=0.364$), hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine ($F=0.878$, $p=0.478$) ve haftalık çalışma süresine ($t=-0.511$, $p=0.609$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 12. Duygu Kontrolü Vehmi Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	0.306	0.748	F= 2.561 p= 0.078
2. 31-40	130	0.463	0.691	
3. 41+	145	0.494	0.750	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	0.423	0.775	t= -0.028 p= 0.978
2. Erkek	147	0.425	0.657	
Medeni Durum				
1. Evli	276	0.482	0.755	t= 2.364 p= 0.019
2. Bekar	131	0.299	0.673	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	0.282	0.614	F= 1.162 p= 0.324
2. Ön Lisans	80	0.453	0.780	
3. Lisans	181	0.421	0.769	
4. Lisansüstü	84	0.506	0.688	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	0.378	0.705	F= 1.376 p= 0.250
2. 3001-4500	86	0.421	0.649	
3. 4501-6000	121	0.359	0.740	
4. 6001+	103	0.548	0.768	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	0.473	0.666	F= 1.110 p= 0.330
2. Devlet Hastanesi	172	0.386	0.833	
3. Özel Hastane	30	0.300	0.530	
Meslek				
1. Hekim	98	0.528	0.746	F= 2.177 p= 0.090
2. Hemşire	141	0.459	0.736	
3. İdari Personel	72	0.416	0.765	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	0.270	0.680	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	0.486	0.720	F= 0.556 p= 0.575
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	0.694	0.880	
3. Temel Tıp Bilimleri	8	0.531	0.687	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	0.525	0.769	F= 1.065 p= 0.374
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	0.280	0.551	
3. Poliklinik	56	0.258	0.715	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	0.448	0.792	
5. Diğer	30	0.391	0.589	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	0.303	0.720	F= 2.014 p= 0.092
2. 6-10	86	0.392	0.702	
3. 11-15	65	0.465	0.779	
4. 16-20	62	0.629	0.757	
5. 21+	91	0.420	0.714	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				

1. 1-5	192	0.345	0.719	F= 1.969 p= 0.118
2. 6-10	110	0.434	0.768	
3. 11-15	66	0.534	0.712	
4. 16+	39	0.596	0.720	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	0.426	0.771	t= 0.099
2. 41+	171	0.419	0.682	p= 0.921

Katılımcıların “duygu kontrolü vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının medeni duruma göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($t=2.364$, $p=0.019$). Evli katılımcıların (0.482 ± 0.755) bekar katılımcılara (0.299 ± 0.673) göre daha fazla duygu kontrolü vehmine kapıldıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle, medeni durumun hastane çalışanlarının duygu kontrolleri açısından üstünlük vehmine kapılmalarında etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “duygu kontrolü vehmi” boyutundan aldıkları üstünlük vehmi puanlarının yaşa ($F=2.561$, $p=0.078$), cinsiyete ($t=-0.028$, $p=0.978$), eğitim durumuna ($F=1.162$, $p=0.324$), aylık gelire ($F=1.376$, $p=0.250$), çalışılan hastaneye ($F=1.110$, $p=0.330$), mesleğe ($F=2.177$, $p=0.090$), hekim uzmanlık alanına ($F=0.556$, $p=0.575$), hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine ($F=1.065$, $p=0.374$), meslekteki toplam çalışma süresine ($F=2.014$, $p=0.092$), mevcut iş yerindeki çalışma süresine ($F=1.969$, $p=0.118$) ve haftalık çalışma süresine ($t=0.099$, $p=0.921$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

3.2.7. İş Tatmini Boyutlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Katılımcıların demografik değişkenleri ile iş tatmini boyutlarının karşılaştırmaları için bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) yapılmıştır. ANOVA’da farklılık tespit edildiği durumlarda farkın kaynağını bulmak için Tukey’s-b ve Games-Howell testi kullanılmıştır. Bu karşılaştırmalara yönelik bilgiler Tablo 13 ve Tablo 14’te verilmiştir.

Tablo 13. İçsel Tatmin Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	3.392	0.843	F= 0.101 p= 0.904
2. 31-40	130	3.435	0.782	
3. 41+	145	3.427	0.850	

Cinsiyet				
1. Kadın	260	3.351	0.798	t= -2.214 p= 0.027
2. Erkek	147	3.538	0.859	
Medeni Durum				
1. Evli	276	3.377	0.843	t= -1.457 p= 0.146
2. Bekar	131	3.505	0.781	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	3.461	0.884	F= 3.300 p= 0.020 2-3,1 3-1,4
2. Ön Lisans	80	3.260	0.875	
3. Lisans	181	3.371	0.771	
4. Lisansüstü	84	3.639	0.809	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	3.241	0.816	F= 3.983 p= 0.008 1-3,2 3,2-4
2. 3001-4500	86	3.372	0.891	
3. 4501-6000	121	3.311	0.792	
4. 6001+	103	3.648	0.840	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	3.446	0.843	F= 0.272 p= 0.762
2. Devlet Hastanesi	172	3.383	0.813	
3. Özel Hastane	30	3.430	0.784	
Meslek				
1. Hekim	98	3.738	0.787	F= 11.331 p= 0.000 2-3 3-4 4-1
2. Hemşire	141	3.148	0.883	
3. İdari Personel	72	3.373	0.435	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	3.523	0.703	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	3.795	0.757	F= 1.730 p= 0.183
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	3.435	0.885	
3. Temel Tıp Bilimleri	8	3.906	0.748	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	3.341	1.036	F= 5.469 p= 0.000 4-2,1 2-1,3,5
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	3.222	0.623	
3. Poliklinik	56	3.535	0.702	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	3.033	0.866	
5. Diğer	30	3.688	0.700	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	3.500	0.719	F= 0.488 p= 0.744
2. 6-10	86	3.412	0.906	
3. 11-15	65	3.321	0.777	
4. 16-20	62	3.397	0.943	
5. 21+	91	3.414	0.812	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	3.485	0.765	F= 1.021 p= 0.383
2. 6-10	110	3.322	0.935	
3. 11-15	66	3.368	0.761	
4. 16+	39	3.446	0.878	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	3.397	0.808	t= -0.606 p= 0.545
2. 41+	171	3.447	0.849	

Tablo 13'te "içsel tatmin" boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların "içsel tatmin" boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($t=-2.214$, $p=0.027$). Kadın katılımcıların (3.351 ± 0.798) erkek katılımcılara (3.538 ± 0.859) göre içsel tatminlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle, cinsiyetin hastane çalışanlarının içsel tatminleri açısından iş tatminleri düzeyinde etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların "içsel tatmin" boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.300$, $p=0.020$). Yapılan ileri analizlerde bu farkın eğitim seviyesi ön lisans olan katılımcıların (3.260 ± 0.875) lisans (3.371 ± 0.771) ve lise (3.461 ± 0.884) olan katılımcılara göre daha düşük; eğitim seviyesi lisans olan katılımcıların ise (3.371 ± 0.771) lise (3.461 ± 0.884) ve lisansüstü (3.639 ± 0.809) olan katılımcılara göre daha düşük içsel tatmin puanına sahip olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Buradan eğitim seviyesi lisansüstü olan grubun en yüksek, eğitim seviyesi ön lisans olan grubun ise en düşük içsel tatmine sahip olduğu görülmektedir. Eğitim durumunun hastane çalışanlarının içsel tatminleri açısından iş tatminleri düzeyinde etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların "içsel tatmin" boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının aylık gelire göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.983$, $p=0.008$). Yapılan ileri analizlerde bu farkın aylık geliri 3000 TL altı olan katılımcıların (3.241 ± 0.816) 4501-6000 TL arası (3.311 ± 0.792), 3001-4500 TL arası (3.372 ± 0.891) olan katılımcılara göre daha düşük; 4501-6000 TL arası (3.311 ± 0.792) ve 3001-4500 TL arası (3.372 ± 0.891) olan katılımcıların ise 6001 TL ve üstü (3.648 ± 0.840) olan katılımcılara göre daha düşük içsel tatmin puanına sahip olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. En düşük içsel tatmine sahip grubun 3000 TL ve altı geliri olan katılımcıların, en yüksek içsel tatmine sahip grubun ise 6001 TL ve üstü geliri olan katılımcıların olduğu görülmektedir. Ücret özellikle dışsal tatmini etkileyen bir değişken olarak ifade edilse de aylık gelirin hastane çalışanlarının içsel tatminleri üzerinde de etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “içsel tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının mesleğe göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=11.331$, $p=0.000$). Yapılan ileri analizlerde farkın hemşirelerin (3.148 ± 0.883) puanının idari personele (3.373 ± 0.435) göre, idari personelin (3.373 ± 0.435) puanının diğer sağlık çalışanlarının (3.523 ± 0.703) puanına göre, diğer sağlık çalışanlarının (3.523 ± 0.703) ise hekimlerin (3.738 ± 0.787) puanına göre daha düşük içsel tatmine sahip olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Hekimlerin en yüksek içsel tatmin puanına sahip olduğu görülürken, hemşirelerin en düşük içsel tatmine sahip olduğu görülmektedir. Hemşirelerin iş yükünün fazla olmasının, hekimlere göre arka planda kalmalarının, karar süreçlerinde daha az yetkiye sahip olmalarının ve hekimler sağlık hizmetlerindeki temel unsur olarak görülürken hemşirelerin yardımcı personel olarak görülmesinin içsel tatminlerinin düşük olmasında etkili olabileceği ifade edilebilir. Mesleğin hastane çalışanlarının içsel tatminleri açısından iş tatminleri düzeyinde etkili bir değişken olduğu da ifade edilebilir.

Hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının “içsel tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının çalışma birimine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=5.469$, $p=0.000$). Yapılan ileri analizlerde farkın yataklı tedavi servisinde çalışan katılımcıların (3.033 ± 0.866) puanının yoğun bakım ünitesi (3.222 ± 0.623) ve acil serviste (3.341 ± 1.036) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük; yoğun bakım ünitesinde çalışan katılımcıların (3.222 ± 0.623) puanının ise acil servis (3.341 ± 1.036), poliklinik (3.535 ± 0.702) ve diğer birimlerde (3.688 ± 0.700) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi birimlerin yer aldığı diğer çalışma biriminin en yüksek içsel tatmin puanına sahip olduğu görülmektedir. Bu durum, bu birimlerde çalışanların doğrudan hasta tedavisiyle ilgilenmemeleri, hayati kararlarda sorumluluk üstlenmemiş olmamaları ve buna bağlı olarak streslerinin daha az olması ile ilişkilendirilebilir.

Katılımcıların “içsel tatmin” boyutundan aldıkları içsel tatmin puanlarının yaşa ($F=0.101$, $p=0.904$), medeni duruma ($t=-1.457$, $p=0.146$), çalışılan hastaneye ($F=0.272$, $p=0.762$), hekim uzmanlık alanına ($F=1.730$, $p=0.183$), meslekteki toplam

çalışma süresine ($F=0.488$, $p=0.744$), mevcut iş yerindeki çalışma süresine ($F=1.021$, $p=0.383$) ve haftalık çalışma süresine ($t=-0.606$, $p=0.545$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 14. Dışsal Tatmin Boyutunun Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırması

Değişkenler	N	$\bar{X}$	SS	Test Değerleri
Yaş (Yıl)				
1. -30	132	3.038	0.899	F= 0.368 p= 0.692
2. 31-40	130	3.021	0.902	
3. 41+	145	2.952	0.864	
Cinsiyet				
1. Kadın	260	2.961	0.891	t= -1.239 p= 0.216
2. Erkek	147	3.074	0.876	
Medeni Durum				
1. Evli	276	2.943	0.879	t= -1.943 p= 0.053
2. Bekar	131	3.126	0.891	
Eğitim Durumu				
1. Lise	62	3.332	0.919	F= 4.505 p= 0.004 3-2,4 4-1
2. Ön Lisans	80	2.926	0.867	
3. Lisans	181	2.884	0.878	
4. Lisansüstü	84	3.086	0.842	
Aylık Gelir (TL)				
1. -3000	41	2.966	0.747	F= 0.264 p= 0.851
2. 3001-4500	86	3.062	0.933	
3. 4501-6000	121	2.955	0.852	
4. 6001+	103	2.997	0.913	
Çalışılan Hastane				
1. Üniversite Hastanesi	205	3.031	0.902	F= 1.837 p= 0.161
2. Devlet Hastanesi	172	2.926	0.891	
3. Özel Hastane	30	3.241	0.697	
Meslek				
1. Hekim	98	3.044	0.945	F= 7.814 p= 0.000 2-1,3,4
2. Hemşire	141	2.734	0.934	
3. İdari Personel	72	3.144	0.707	
4. Diğer Sağlık Çalışanları	96	3.247	0.774	
Hekim Uzmanlık Alanı				
1. Dahili Tıp Bilimleri	72	3.114	0.940	F= 2.071 p= 0.132
2. Cerrahi Tıp Bilimleri	18	2.652	0.944	
3. Temel Tıp Bilimleri	8	3.296	0.860	
Hemşire ve Diğer Sağlık Çalışanları Çalışma Birimi				
1. Acil Servis	30	2.845	0.986	F= 3.609 p= 0.007 2-4,1 4-1,3,5
2. Yoğun Bakım Ünitesi	33	2.662	0.663	
3. Poliklinik	56	3.212	0.787	
4. Yataklı Tedavi Servisi	88	2.804	1.026	
5. Diğer	30	3.245	0.714	
Meslekteki Toplam Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	103	3.112	0.858	F= 1.559 p= 0.184
2. 6-10	86	3.113	0.955	
3. 11-15	65	2.934	0.822	

4. 16-20	62	2.826	0.905	
5. 21+	91	2.940	0.870	
Mevcut İş Yerinde Çalışma Süresi (Yıl)				
1. 1-5	192	3.093	0.887	F= 1.482 p= 0.219
2. 6-10	110	2.876	0.908	
3. 11-15	66	2.969	0.860	
4. 16+	39	2.964	0.844	
Haftalık Çalışma Süresi (Saat)				
1. -40	236	3.012	0.889	t= 0.260
2. 41+	171	2.989	0.883	p= 0.795

Tablo 14’te “dışsal tatmin” boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların “dışsal tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının eğitim durumuna göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=4.505$, $p=0.004$). Yapılan ileri analizlerde bu farkın eğitim seviyesi lisans olan katılımcıların (2.884 ± 0.878) ön lisans (2.926 ± 0.867) ve lisansüstü (3.086 ± 0.842) olan katılımcılara göre daha düşük; eğitim seviyesi lisansüstü olan katılımcıların ise (3.086 ± 0.842) lise (3.332 ± 0.919) olan katılımcılara göre daha düşük dışsal tatmin puanına sahip olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Eğitim seviyesi en düşük olan lise grubunun dışsal tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durumun, bu grubun dışsal tatminlerini etkileyen faktörlere yönelik beklentilerinin daha az olmasından kaynaklı ortaya çıktığı ifade edilebilir. Eğitim durumunun hastane çalışanlarının dışsal tatminleri açısından iş tatminleri düzeyinde etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların “dışsal tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının mesleğe göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=7.814$, $p=0.000$). Yapılan ileri analizlerde farkın hemşirelerin (2.734 ± 0.934) puanının hekimlerin (3.044 ± 0.945), idari personelin (3.144 ± 0.707) ve diğer sağlık çalışanlarının (3.247 ± 0.774) puanına göre daha düşük dışsal tatmine sahip olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. İçsel tatminde olduğu gibi dışsal tatmin boyutunda da hemşirelerin en düşük puana sahip olduğu görülmektedir. Bu durumun iş yükünün fazla olmasıyla birlikte aldıkları ücretin yetersiz gelmesi, daha çok stres altında çalışmaları, tükenmişliğin daha çok görülmesi gibi nedenlerden dolayı ortaya çıktığı ifade edilebilir. Mesleğin hastane çalışanlarının dışsal tatminleri açısından iş tatminleri düzeyinde etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir.

Hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının “dışsal tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının çalışma birimine göre karşılaştırılmasında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu bulunmuştur ($F=3.609$, $p=0.007$). Yapılan ileri analizlerde farkın yoğun bakım ünitesinde çalışan katılımcıların (2.662 ± 0.663) yataklı tedavi servisinde (2.804 ± 1.026) ve acil serviste (2.845 ± 0.986) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük; yataklı tedavi servisinde çalışan katılımcıların ise (2.804 ± 1.026) acil serviste (2.845 ± 0.986), poliklinikte (3.212 ± 0.787) ve diğer birimlerde (3.245 ± 0.714) çalışan katılımcıların puanına göre daha düşük olmasından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Dışsal tatmin puanı en düşük katılımcıların yoğun bakım ünitesinde çalışanların olduğu görülmektedir. Bu durumun yoğun bakım ünitesinde çalışanların hayati riski yüksek hastalarla ilgilenmesi ve yüksek stresten dolayı baskı altında olmaları kaynaklı ortaya çıkabileceği ifade edilebilir.

Katılımcıların “dışsal tatmin” boyutundan aldıkları iş tatmini puanlarının yaşa ($F=0.368$, $p=0.692$), cinsiyete ($t=-1.239$, $p=0.216$), medeni duruma ($t=-1.943$, $p=0.053$), aylık gelire ($F=0.264$, $p=0.851$), çalışılan hastaneye ($F=1.837$, $p=0.161$), hekim uzmanlık alanına ($F=2.071$, $p=0.132$), meslekteki toplam çalışma süresine ($F=1.559$, $p=0.184$), mevcut iş yerindeki çalışma süresine ($F=1.482$, $p=0.219$) ve haftalık çalışma süresine ($t=0.260$, $p=0.795$) göre karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır.

3.2.8. Katılımcıların Üstünlük Vehmi ve İş Tatminleri Arasındaki İlişki

Tablo 15’te Pearson korelasyonu ile ilgili sonuçlar yer almaktadır. Bu analizde alt boyutların hem kendi alt boyutları hem de diğer alt boyutlar ile korelasyonu incelenmiştir.

Tablo 15. Katılımcıların Üstünlük Vehmi ile İş Tatmini Görüşlerine İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

N= 407	Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi	Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi	Beceri Vehmi	Mesleki Yeterlilik Vehmi	Duygu Kontrolü Vehmi	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin
Sosyal ve Mesleki Duyarlılık Vehmi	1	r=0.641** p=0.000	r=0.661** p=0.000	r=0.575** p=0.000	r=0.605** p=0.000	r= -0.173** p=0.000	r= -0.246** p= 0.000
Güvenilirlik ve İnsan İlişkileri Vehmi		1	r=0.636** p=0.000	r=0.444** p=0.000	r=0.498** p=0.000	r= -0.204** p=0.000	r= -0.289** p=0.000
Beceri Vehmi			1	r=0.580** p=0.000	r=0.535** p=0.000	r= -0.272** p=0.000	r= -0.316** p=0.000
Mesleki Yeterlilik Vehmi				1	r=0.471** p=0.000	r= -0.140** p=0.002	r= -0.147** p=0.001
Duygu Kontrolü Vehmi					1	r= -0.040 p=0.208	r= -0.133** p=0.004
İçsel Tatmin						1	r=0.772** p=0.000
Dışsal Tatmin							1

“Sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.173$, $p=0.000$). Hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehimleri arttıkça içsel tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir. “Sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.246$, $p=0.000$). İçsel tatminde olduğu gibi hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehimleri arttıkça dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir.

“Güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.204$, $p=0.000$). Hastane çalışanlarının güvenilirlik ve insan

ilişkileri vehimleri arttıkça içsel tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir. “Güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.289$, $p=0.000$). Hastane çalışanlarının güvenilirlik ve insan ilişkileri vehimleri arttıkça dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir.

“Beceri vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.272$, $p=0.000$). Hastane çalışanlarının beceri vehimleri arttıkça içsel tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir. “Beceri vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.316$, $p=0.000$). Hastane çalışanlarının beceri vehimleri arttıkça dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir.

“Mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.140$, $p=0.002$). Hastane çalışanlarının mesleki yeterlilik vehimleri arttıkça içsel tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir. “Mesleki yeterlilik vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.147$, $p=0.001$). Hastane çalışanlarının mesleki yeterlilik vehimleri arttıkça dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir.

“Duygu kontrolü vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki görülmemektedir ($r=-0.040$, $p=0.208$). “Duygu kontrolü vehmi” boyutundan alınan üstünlük vehmi puanı ile iş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” arasındaki korelasyon analizi incelendiğinde iki boyut arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=-0.133$, $p=0.004$). Hastane çalışanlarının duygu kontrolü vehmi boyutundaki üstünlük vehimleri arttıkça iş tatmini boyutu olan dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir.

Boyutların kendi aralarındaki ilişkiye bakıldığında ise bütün boyutlar arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki görülmektedir ($p=0.000$). Üstünlük vehmi boyutlarında örneğin hastane çalışanlarında sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi arttıkça güvenilirlik ve insan ilişkileri vehminin, beceri vehminin, mesleki yeterlilik vehminin, duygu kontrolü vehminin de arttığı yorumu yapılabilir. İş tatmini boyutlarında ise hastane çalışanlarının içsel tatminleri arttıkça dışsal tatminlerinin, dışsal tatminleri arttıkça içsel tatminlerinin de arttığı ifade edilebilir.

3.3. Tartışma

Çalışmanın bu bölümünde yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular tartışılmış, literatürdeki üstünlük vehmi ve iş tatmini ile ilgili çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırılmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda üstünlük vehmi kavramı ile ilgili çalışmaların çok fazla olmadığı görülmüştür. Hatta bu kavram ile ilgili tek çalışmanın olduğu ve akademisyenler üzerinde yapıldığı görülmektedir. Bu nedenle, karşılaştırma yapılırken ilişkili olabilecek kavramlar ile ilgili çalışmalara da yer verilmiştir.

Çalışmada hastane çalışanlarının üstünlük vehimleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda 98 hekim, 141 hemşire, 72 idari personel ve 96 diğer sağlık çalışanı olmak üzere toplamda 407 hastane çalışanına ulaşılmıştır.

Katılımcıların üstünlük vehmini ortaya koyan ifadelerin fark puanlarına bakıldığında; bütün ifadelerde diğer meslektaşlarına göre kendilerine daha yüksek puan verdikleri görülmüştür. Buradan hastane çalışanlarında üstünlük vehminin görüldüğü ifade edilebilir. Ayrıca hastane çalışanlarının insanlara karşı empati kurabilme, nezaketli olma, merhametli olma gibi daha çok sosyal duyarlılık ve insan ilişkilerini kapsayan konularda üstünlük algısına kapıldıkları tespit edilmiştir. Aynı şekilde fark puanlarından yola çıkılarak hastane çalışanlarının insanları etkileme yeteneğine sahip olma, stresle başa çıkabilme, duygularını kontrol edebilme gibi konularda daha az üstünlük vehmine kapıldıkları ifade edilebilir. Bu durumun anketin yapıldığı dönemde pandeminin olması ve hastane çalışanlarının psikolojik olarak bu durumdan etkilenmiş olması kaynaklı ortaya çıktığı yorumu yapılabilir.

Katılımcıların üstünlük vehmi boyutlarına verdikleri fark puanlarına ve test değerlerine bakıldığında; hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık,

güvenilirlik ve insan ilişkileri, beceri, mesleki yeterlilik, duygu kontrolü gibi boyutlarda üstünlük vehmine kapıldıkları görülmektedir. Ayrıca boyut olarak bakıldığında; hastane çalışanlarının en çok güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapıldığı görülürken, en az mesleki yeterlilik vehmine kapıldığı görülmektedir. Buradan hastane çalışanlarının diğer meslektaşlarını da kendileri kadar olmasa da mesleki konularda yeterli gördüğü ifade edilebilir. Ayrıca günümüzde git gide artan iletişim kuramama durumu düşünüldüğünde kendilerini bu konuda daha iyi görerek hastane çalışanlarının da güvenilirlik ve insan ilişkileri konusunda üstünlük algısına kapılmalarının kaçınılmaz bir durum olduğu söylenebilir. Karadeniz (2017)'in akademisyenler üzerine yaptığı çalışmada da güvenilirlik vehmi boyutunun en yüksek olduğu görülmüştür. Çalışma sonucuna benzer olarak hastane çalışanlarında olduğu gibi akademisyenlerde de güvenilirlik vehmine kapılmanın daha fazla olduğu ifade edilebilir.

Katılımcıların iş tatmini ifadelerine verdikleri ortalamalar incelendiğinde; başkaları için bir şey yapabilme şanslarının olması açısından, yaptıkları iş karşılığında duydukları başarı hissinden, kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme şanslarının olması açısından tatmin düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücret, terfi olanaklarının olması ve çalışma koşulları açısından ise tatmin düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Hastane çalışanlarının özellikle dışsal tatmin açısından iş tatminlerinin düşük olduğu ifade edilebilir. Bu doğrultuda iş tatmini ortalamaları boyut olarak incelendiğinde; içsel tatminin dışsal tatmine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Literatürde sağlık alanında yapılan çalışmalarda da içsel tatminin dışsal tatmine göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Söyük, 2007; Yılmazel, 2013; Erşan vd., 2013; Çetinkaya Ulusoy ve Ecevit Alpar, 2013; Leblebici ve Mutlu, 2014; Yağcı Özen ve Yüceler, 2019; Kayabaşı, 2019). Dışsal tatminin daha düşük olması bu boyutta özellikle ücret, terfi olanakları, çalışma koşulları, kurum politikası ve yönetimi gibi faktörlerin yer alması ve katılımcıların bu faktörlere daha çok önem vermesi ile ilişkilendirilebilir.

Üstünlük vehmi boyutlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılması incelendiğinde; sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi boyutunda diğer sağlık çalışanlarının en az sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapılan grup olduğu

görülürken, bu grubu hemşire, idari personel ve hekimler takip etmiştir. Uysal (2019, s. 196-197)'ın sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada da hekimlerin hem mesleki üstünlükleri hem de kurumsal güçlerinden dolayı ortaya çıkan kibirle üstünlük algısına kapıldıkları ifade edilmektedir. Hekimlerin hastane çalışanları arasında öncü ve daha otonom konumda olduğu düşünüldüğünde de hekimlerin diğer hastane çalışanlarına göre daha çok üstünlük vehmine ve alt boyutu olarak sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapıldıkları ifade edilebilir.

Üstünlük vehmi boyutlarından güvenilirlik ve insan ilişkileri vehminin mesleğe göre karşılaştırılmasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Sosyal ve mesleki duyarlılık vehminde olduğu gibi bu boyutta da diğer sağlık çalışanlarının en az güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapılan grup olduğu görülürken, bu grubu hemşire, idari personel ve hekimler takip etmiştir. Ortalamalarına bakıldığında; hekimlerin en çok güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapıldıkları görülürken, idari personelin de hekimler kadar güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapıldıkları görülmektedir.

Üstünlük vehmi boyutlarından beceri vehmine 30 yaş altı katılımcıların en az kapıldıkları görülürken, bu grubu 31-40 yaş arası katılımcılar ve 41 yaş üstü katılımcılar takip etmiştir. Katılımcıların yaşları arttıkça beceri vehmine daha çok kapıldıkları söylenebilir. Bu durum özellikle diğer gruplara göre 30 yaş altı katılımcıların işe yeni başlamalarına ve deneyimlerinin daha az olmasına bağlanabilir. 41 yaş üstü katılımcıların ise “ben yıllardır bu mesleği yapıyorum, ben biliyorum, benim yaptığım doğru” gibi düşüncelerle yanılgıya düştükleri ve beceri vehmine kapıldıkları ifade edilebilir. Üstünlük vehmi ile ilgili bir kavram olan sağlık meslek gruplarının hubris sendromu eğilimlerine ilişkin yapılan çalışmada da üstünlük algısının bireylerin yetişkinlik ve geç yetişkinlik dönemlerinde daha çok görüldüğü ifade edilmiş, bu durum tecrübe ve kadro derecelerinin artması ile ilişkilendirilmiştir (Uysal ve Çelik, 2018, s. 115). Beceri vehmi boyutunun medeni duruma göre karşılaştırılması incelendiğinde de anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Evli katılımcıların daha çok beceri vehmine kapıldıkları görülürken, bekar katılımcılar daha az beceri vehmine kapılmışlardır.

Diğer boyutlarda olduğu gibi beceri vehmi boyutunda da diğer sağlık çalışanlarının daha az beceri vehmine kapıldıkları görülürken, idari personellerin

daha çok beceri vehmine kapıldıkları görülmüştür. Bu grupta yönetici kadrosunda çalışan kişilerin de olduğu düşünüldüğünde elde ettikleri güç, başarı ve statüleri ile idari personelin de vehime kapıldıkları ifade edilebilir. Sağlık çalışanlarında narsisizm üzerine yapılan bir çalışmada hekimlerin özellikle cerrah hekimlerin narsistik kişilik bozukluğuyla birlikte üstünlük algısına kapıldıkları ifade edilmektedir (Bucknall vd., 2015, s. 1361-1362). Uysal (2019, s. 112-113)'ın üstünlük vehmi ile ilişkili bir kavram olan hubris sendromu üzerine yapmış olduğu çalışmada da hekimlerin özellikle de becerilerinin sadece kendilerine verilmiş olduğu düşüncesine kapılan cerrah hekimlerin üstünlük algısına daha fazla kapıldıkları görülmektedir. Bu doğrultuda beceri açısından üstünlük vehmine kapılma düşünüldüğünde de hekimlerde daha çok görülmesi beklenirken böyle bir sonuç çıkmamıştır. Bu durum bu boyutta ekip çalışması ruhuna sahip olma, problemlere hızlı çözüm üretme, zamanı verimli kullanma, sorumluluk alma gibi ifadelerin yer alması ile ilişkilendirilebilir. Bu ifadelerin yöneticilerde bulunması gereken özellikler ile benzerlik göstermesinden dolayı idari personelin daha çok beceri vehmine kapıldıkları ifade edilebilir. Beceri vehmi boyutunun meslekteki toplam çalışma süresine göre karşılaştırılmasının bakıldığında 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların daha az beceri vehmine kapıldıkları görülmektedir. Bu nedenle meslekteki toplam çalışma süresinin az olmasının beceri vehmine kapılmayı azalttığı ifade edilebilir. Bu durum mesleğe yeni başlamış birinin deneyim açısından kendisini yeterli görmemesi ile ilişkilendirilebilir. Fakat meslekteki toplam çalışma süresi arttıkça beceri vehmine kapılmada artar gibi bir çıkarım yapmak mümkün değildir. Çünkü 21 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların, 16-20 yıl arasında çalışan katılımcılara göre daha az beceri vehmine kapıldıkları görülmüştür. Ayrıca beceri vehmi boyutunun iş yerindeki çalışma süresine göre karşılaştırılmasında da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların beceri vehmine daha az kapıldıkları görülürken, 16 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların beceri vehmine daha çok kapıldıkları görülmüştür. İş yerindeki çalışma süresinin fazla olması durumunda hem çalışanların daha fazla deneyime sahip olmaları hem de kurumda daha fazla zaman geçirmiş olmalarından dolayı vehime kapıldıkları söylenebilir.

Üstünlük vehmi boyutlarından mesleki yeterlilik vehmine bakıldığında; 30 yaş altı katılımcıların en az mesleki yeterlilik vehmine sahip oldukları görülürken,

31-40 yaş arası katılımcılar daha çok mesleki yeterlilik vehmine sahiptir. Buradan yaş arttıkça mesleki yeterlilik vehmi de artış gösterir gibi bir çıkarım yapmak mümkün değildir. Fakat beceri vehminde olduğu gibi mesleki yeterlilik vehminde de 30 yaş altı katılımcıların daha az mesleki yeterlilik vehmine kapılmaları, işe yeni başlamalarına ve deneyimlerinin daha az olmasına bağlanabilir. Karadeniz (2017)'in akademisyenler üzerine yaptığı çalışmada yer alan akademik yeterlilik vehminin mesleki yeterlilik vehmi ile yakın olduğu ifade edilebilir. Akademisyenlerde yaş arttıkça akademik yeterlilik açısından vehme kapılmanın arttığı ifade edilmektedir. Bu doğrultuda yaş değişkeni yeterlilik açısından hem akademisyenlerde hem hastane çalışanlarında etkili bir değişkendir. Yaş arttıkça elde edilen kazanımlarında arttığı düşünüldüğünde, her iki örnekleme de deneyimin mesleki yeterlilik vehmine kapılmada etkili olduğu söylenebilir. Beceri ve yeteneklerini abartma eğilimi olarak tanımlanan Dunning Kruger sendromu üzerine yapılan çalışmada ise daha az yetkin olan genç hekimlerin öz değerlendirmelerinde kendilerini daha yüksek olarak değerlendirdikleri görülmektedir (Gude vd., 2017, s. 5-6). Buradan yaşça daha küçük kişilerinde yanılığa düşerek üstünlük algısına kapılabilecekleri ifade edilebilir.

Mesleki yeterlilik vehmi katılımcıların aylık gelirine göre karşılaştırıldığında 4501-6000 TL arası geliri olanlarda mesleki yeterlilik vehmi daha az görülürken, 6001 TL ve üstün aylık geliri olanlarda mesleki yeterlilik vehmi daha çok görülmüştür. Aylık gelirleri arttıkça üstünlük vehmine kapılmanın artacağı gibi bir sonuç ortaya çıkabilecekken böyle bir sonucun çıkmadığı hatta aylık gelir ile sadece mesleki yeterlilik vehmi arasında ilişkinin olduğu görülmektedir. Mesleki yeterlilik vehmi boyutunun meslekteki toplam çalışma süresine göre karşılaştırılmasında da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Meslekteki çalışma süreleri 1-5 yıl olan katılımcıların mesleki yeterlilik vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Bu durum, bu grupta yer alan katılımcıların daha uzun süredir mesleğini icra eden katılımcılara göre daha tecrübesiz olmaları ile ilişkilendirilebilir. Ayrıca mesleki yeterlilik vehmi boyutunun iş yerindeki çalışma süresine göre karşılaştırılmasında da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. 1-5 yıl arasında çalışan katılımcıların mesleki yeterlilik vehmine daha az kapıldıkları görülürken, 16 yıldan fazla süredir çalışan katılımcıların mesleki yeterlilik vehmine daha çok kapıldıkları görülmüştür. Bu durum, beceri vehminde de ifade edildiği gibi iş yerindeki çalışma süresi fazla

olduğunda hem çalışanların daha fazla deneyime sahip olmaları hem de kurumda daha fazla zaman geçirmiş olmaları ile ilişkilendirilebilir.

Üstünlük vehmi boyutlarından duygu kontrolü vehminde evli katılımcıların daha fazla duygu kontrolü vehmine kapıldıkları görülürken, bekar katılımcıların daha az duygu kontrolü vehmine kapıldığı görülmüştür. Eleştiriye açık olma, duygularını kontrol edebilme, stresle başa çıkabilme gibi ifadelerin yer aldığı bu boyutta bekar katılımcıların kendilerine yönelik farkındalıklarının daha yüksek olduğu ve vehme kapılmadıkları söylenebilir. Ayrıca medeni durumun duygu kontrolü vehmi ile ilişkili tek değişken olduğu da ifade edilebilir.

İş tatmini boyutlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılması incelendiğinde; kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre içsel tatminlerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Erşan ve diğerleri (2013)'nin sağlık çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, Arslan ve Demir (2017)'in hekim ve hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada, Kayabaşı (2019)'nın sağlık çalışanları üzerine yaptığı çalışmada da kadınların içsel tatminlerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Bu durum kadınların çalışma hayatında daha fazla zorluk çekmeleri, kariyerlerinin önündeki engeller, iş-aile dengesini sağlamalarının gerekliliği ve ev işi gibi sorumlulukların da kadınlara yüklenmesi ile ilişkilendirilebilir. Ayrıca bazı çalışmalarda da kadınların genel iş tatminleri erkeklerden daha düşük bulunmuştur (Çankaya, 2018; Tekingündüz vd., 2015; Leblebici ve Mutlu, 2014). Akbolat ve diğerlerinin (2011) yaptıkları çalışmada ise kadınların iş tatminlerinin erkeklerden daha yüksek olduğu da görülmektedir. Cinsiyet ile genel tatmin ve alt boyutu olarak içsel tatmin arasında farkın olmadığı çalışmalar da mevcuttur (Çam vd., 2005; Yaşan vd., 2008).

İçsel tatmin boyutunun eğitim durumuna göre karşılaştırılmasında eğitim seviyesi ön lisans olan grubun en düşük, eğitim seviyesi lisansüstü olan grubun ise en yüksek içsel tatmine sahip olduğu görülmektedir. İçsel tatmin boyutunda başarı, takdir edilme, saygınlık ile ilgili ifadelerin olduğu düşünüldüğünde lisansüstü grupta yer alan katılımcıların bunlara daha yüksek puan verdiği görülebilir. Lisansüstü eğitim seviyesine sahip katılımcılar arasında üniversite hastanesinde çalışan profesör, doçent hekimlerin varlığı, başarıları ve statüleri ile de ilişkilendirilebilir. Söyük (2007)'ün hemşire ve sağlık memurları üzerine yaptığı çalışmada, Erşan ve

diğerlerinin (2013) sağlık çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, Arslan ve Demir (2017)'in hekim ve hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada da eğitim seviyesi lisansüstü olan katılımcıların içsel tatminleri daha yüksek bulunmuştur. Çalışma sonucunun aksine Kayabaşı (2019)'nın ve Kuzulugil (2012)'in yaptığı çalışmada ise eğitim seviyesi lisansüstü olan katılımcıların en düşük iş tatminine sahip olduğu görülmektedir. Bu nedenle, literatürdeki çalışma sonuçlarının farklılaştığı ifade edilebilir.

İçsel tatmin boyutunun aylık gelire göre karşılaştırılmasında 3000 TL altı gelire sahip katılımcıların en düşük, 6001 TL ve üstü gelire sahip katılımcıların ise en yüksek içsel tatmine sahip olduğu bulunmuştur. Aylık gelir arttıkça içsel tatmin de artar gibi bir çıkarım yapmak mümkün olmasa da aylık gelirin düşük olmasının içsel tatmini düşürdüğü, yüksek olmasının artırdığı yorumu yapılabilir. Söyük (2007)'n, Arslan ve Demir (2017)'in yaptıkları çalışma sonucunda da geliri düşük olanların içsel tatminlerinin düşük, yüksek olanların içsel tatminlerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda gelir arttıkça içsel tatminleri ve iş tatminlerinin de arttığı görülmektedir. ankaya (2018)'nın, Kahraman ve diğerlerinin (2011) yaptıkları çalışmada ise geliri düşük olan katılımcıların iş tatminleri düşüktür. Aylık gelirin iş tatmini üzerinde her zaman etkisi olmasa da (Kahraman vd., 2011, s. 17) işine karşı olumlu duygular beslemesine katkı yaptığı da bir gerçektir.

İçsel tatmin boyutunun mesleğe göre karşılaştırılmasında da hemşirelerin içsel tatminleri en düşük olan grup olduğu görülürken, içsel tatminleri en yüksek grup hekimlerdir. Erşan ve diğerlerinin (2013), Arslan ve Demir (2017)'in, Kayabaşı (2019)'nın yaptıkları çalışmada da benzer sonuçların çıktığı görülmektedir. Hekimlerin içsel tatminlerinin yüksek olması elde ettikleri başarı, statü, saygınlık gibi faktörlerle ilişkilendirilebilir. Hemşirelerin içsel faktörlerinin daha düşük olması ise iş yüklerinin daha fazla olması, hasta ve hasta yakınlarıyla daha fazla iletişim halinde olmaları, hekimlere göre arka planda kalmaları, yetki anlamında kısıtlanmış olmaları, yardımcı personel olarak görülmeleri gibi konularla ilişkilendirilebilir. Meslek gruplarına göre karşılaştırmada içsel tatmin ve genel iş tatminleri diğer sağlık alışanlarının (Leblebici ve Mutlu, 2014) veya idari personelin en yüksek çıktığı (ankaya, 2018), farklılığın görülmediği (am vd., 2005; Birgili vd., 2010) gibi sonuçları olan çalışmalar da bulunmaktadır.

İçsel tatmin boyutunun hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının çalışma birimine göre karşılaştırılmasında da farklılıklar tespit edilmiştir. Yataklı tedavi servisinde çalışan katılımcıların içsel tatminlerinin daha düşük olduğu görülürken; röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi diğer birimlerde çalışanların içsel tatminlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu durum diğer çalışma biriminde çalışanların doğrudan hasta tedavisiyle ilgilenmemeleri, çok fazla sorumluluk üstlenmemeleri ve bunlara bağlı olarak streslerinin daha az olması ile ilişkilendirilebilir.

İş tatmini boyutlarından dışsal tatmin boyutunun demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasına bakıldığında eğitim seviyesi lisans olan katılımcıların en düşük dışsal tatmine sahip oldukları görülürken, eğitim seviyesi lise olan katılımcıların en yüksek dışsal tatmine sahip oldukları görülmektedir. Literatürdeki çalışmalarda da eğitim seviyesi düşük katılımcıların dışsal tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Erşan vd., 2013; Çam vd., 2005; Söyük, 2007). Bu durum beklenti ile ilişkilendirilebilir. Eğitim seviyesi daha düşük katılımcıların işe yönelik beklentilerinin daha az olduğu, fakat eğitim seviyesi arttıkça katılımcıların beklentilerinin de arttığı ve karşılanamaması durumunda daha çok tatminsizlik yaşandığı ifade edilebilir.

Dışsal tatmini en düşük olan grubun hemşireler olduğu görülürken, diğer sağlık çalışanları en yüksek dışsal tatmin puanına sahiptir. İçsel tatmin boyutunda olduğu gibi dışsal tatminde de hemşirelerin en düşük puana sahip olduğu görülmektedir. Kayabaşı (2019)'nın yaptığı çalışmada da ebe ve hemşirelerin en düşük dışsal tatmine sahip grup oldukları, diğer çalışanların ise en yüksek dışsal tatmine sahip oldukları görülmektedir. Erşan ve diğerlerinin (2013) yaptıkları çalışmada da hemşireler en düşük dışsal tatmine sahiptir. Bu durum hemşirelerin çok fazla iş yüküne sahip olması, yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretin yetersiz olduğunu düşünmeleri, stres altında çalışmaları, tükenmişliğin daha çok görülmesi ile ilişkilendirilebilir.

Dışsal tatmin boyutunun hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının çalışma birimine göre karşılaştırılmasında da farklılıklar tespit edilmiştir. Röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi diğer birimlerde çalışan katılımcıların dışsal tatminlerinin daha yüksek olduğu, yoğun bakım ünitesinde çalışan

katılımcıların ise daha düşük olduğu görülmektedir. Ebrinç ve diğerlerinin (2002) hemşireler üzerine yaptıkları çalışmada ise yoğun bakım hemşirelerinin genel iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Kahraman ve diğerlerinin (2011) yoğun bakım hemşireleri üzerine yaptıkları çalışmada ise iş tatminlerinin orta düzeyin altında olduğu görülmektedir. Yoğun bakım ünitesinde çalışan kişilerin durumu daha kritik hastalarla ilgilenmeleri ve buna bağlı olarak baskı altında hissetmeleri, streslerinin artması gibi nedenlerden dolayı dışsal tatminlerinin düştüğü ifade edilebilir. Ayrıca röntgen, tomografi, laboratuvar gibi birimlerde çalışanların diğer birimlere göre doğrudan hasta tedavisiyle ilgilenmemeleri ve sorumluluk üstlenmemiş olmaları da dışsal tatminlerinin yüksek olmasında etkili olabilir.

Korelasyon analizi incelendiğinde üstünlük vehmi alt boyutları ile iş tatmini alt boyutları arasında (duygu kontrolü vehmi ve içsel tatmin hariç) negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buradan hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi, güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi, beceri vehmi, mesleki yeterlilik vehmi arttıkça içsel ve dışsal tatminin azaldığı, duygu kontrolü vehmi arttıkça dışsal tatminin azaldığı görülürken, örneğin hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehminin azalması durumunda içsel ve dışsal tatmin düzeyinin artması gibi tam tersi sonucun da mümkün olabileceği ifade edilebilir. Fakat üstünlük vehmine kapılan birinin en bilgili, en başarılı, en saygın kişinin kendisi olduğu sanısına kapıldığı, bu nedenle kendisini sürekli diğer meslektaşlarıyla karşılaştırma eğilimine girdiği, kendisine göre alt seviyede gördüğü meslektaşlarını küçümsediği görülebilir. Bununla birlikte de kendisinin hak ettiği yerde olmadığı, hak ettiği ücreti almadığı, beklentilerinin karşılanmadığı gibi düşüncelerle işinde tatminsizlik yaşadığı ifade edilebilir. Özel işletmelerdeki yöneticiler üzerine yapılan ve üstünlük vehmi ile ilişkili bir kavram olan narsisizm ile iş tatmini arasındaki ilişkinin de çalışma sonucuna benzer şekilde çıktığı görülmektedir. Bu doğrultuda narsisizm boyutları ile iş tatmini boyutları arasında ters yönde bir ilişkinin bulunduğu ifade edilebilir (Timuroğlu ve İşcan, 2008, s. 257).

Boyutların kendi aralarındaki ilişkiye bakıldığında ise bütün boyutlar arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu nedenle, bir hastane çalışanı sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapıldıkça güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine, beceri vehmine, mesleki yeterlilik vehmine, duygu kontrolü vehmine

kapılmalarının da arttığı ifade edilebilir. Timuroğlu ve İşcan (2008)'ın yöneticiler üzerine yaptıkları çalışmada da narsisizm ve iş tatmini boyutlarının kendi aralarında pozitif yönde bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Buradan boyutların kendi içlerinde etkileşim halinde oldukları ve birbirlerini tetikledikleri çıkarımı yapılabilir. Ayrıca üstünlük vehmi boyutlarında olduğu gibi iş tatmini boyutlarında da aynı durum söz konusudur. Hastane çalışanlarının içsel tatminleri arttıkça dışsal tatminlerinin de arttığı veya içsel tatminleri azaldıkça dışsal tatminlerinin de azaldığı ifade edilebilir. Söyük (2007)'ün ve Kayabaşı (2019)'nın yaptıkları çalışmada da iş tatmini alt boyutlarının aralarındaki ilişkide benzer sonuçlar elde edilmiştir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan çalışmada hastane çalışanlarının üstünlük vehimleri ile iş tatminleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu kapsamda Aydın il merkezindeki kamu hastaneleri, üniversite hastanesinde ve özel hastanede çalışan 407 hastane çalışanına ulaşılmıştır.

Hastane çalışanlarına üstünlük vehmi ve iş tatminine yönelik demografik sorular hariç toplam 57 ifade yöneltmiştir. Üstünlük vehmi “sosyal ve mesleki duyarlılık”, “güvenilirlik ve insan ilişkileri”, “beceri”, “mesleki yeterlilik”, “duygu kontrolü” boyutlarıyla, iş tatmini ise “içsel tatmin” ve “dışsal tatmin” boyutlarıyla ele alınmıştır.

Hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi, güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi, beceri vehmi, mesleki yeterlilik vehmi, duygu kontrolü vehmi gibi boyutlarda üstünlük vehmine kapıldıkları görülmüştür. Hastane çalışanları en çok güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapılırken, en az mesleki yeterlilik vehmine kapılmıştır. İş tatminlerinin, alt boyutları olarak içsel ve dışsal tatminlerinin orta düzeyin üzerinde değer aldıkları görülmüştür.

Üstünlük vehmi boyutlarından “sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine” hekimlerin en fazla kapıldıkları görülürken, diğer sağlık çalışanlarının en az kapıldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca idari personellerin de hekimler kadar sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapıldıkları görülmüştür. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, çalışılan hastane, hekim uzmanlık alanı, hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimi, meslekteki toplam çalışma süresi, mevcut iş yerinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin sosyal ve mesleki duyarlılık vehmine kapılmayı etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Üstünlük vehmi boyutlarından “güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine” 6001 TL ve üstü gelire sahip katılımcıların daha fazla kapıldıkları görülürken, 4501-6000 TL arası gelire sahip katılımcılar daha az kapılmıştır. Mesleğe göre bakıldığında ise diğer sağlık çalışanlarının güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Hekimlerin güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine daha fazla kapıldıkları görülürken, idari personellerin güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmine kapılma düzeyi de hekimlere oldukça yakındır. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, çalışılan hastane, hekim uzmanlık alanı, hemşire ve diğer sağlık

Çalışanları alışma birimi, meslekteki toplam çalışma süresi, mevcut iş yerinde çalışma süresi ve haftalık çalışma süresi değişkenlerinin güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmini etkilemediği tespit edilmiştir.

Üstünlük vehmi boyutlarından “beceri vehmine” 30 yaş altı katılımcılar daha az kapılırken, 41 yaş üstü katılımcıların daha fazla kapıldıkları görülmüştür. Yaş arttıkça beceri vehmine kapılmanın da arttığı görülürken, evli katılımcılar daha fazla beceri vehmine kapılmışlardır. Mesleğe göre bakıldığında ise diğer sağlık çalışanları daha az, idari personeller daha fazla beceri vehmine kapılmışlardır. Meslekteki toplam çalışma süresi ve mevcut iş yerinde çalışma süresi 1-5 yıl olan katılımcıların beceri vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Beceri vehmi boyutunun cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir, çalışılan hastane, hekim uzmanlık alanı, hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimi, haftalık çalışma süresi değişkenlerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Üstünlük vehmi boyutlarından “mesleki yeterlilik vehmine” 30 yaş altı katılımcıların daha az kapıldıkları görülürken, beceri vehmi boyutundaki gibi yaş arttıkça mesleki yeterlilik vehmine kapılma artar gibi bir çıkarım yapmak mümkün değildir. Aylık gelire göre bakıldığında ise 6001 TL ve üstün gelire sahip katılımcılar daha fazla beceri vehmine kapılmışlardır. Beceri vehmi boyutunda olduğu gibi meslekteki toplam çalışma süresi ve mevcut iş yerinde çalışma süresi 1-5 yıl olan katılımcıların mesleki yeterlilik vehmine daha az kapıldıkları görülmüştür. Fakat meslekteki toplam çalışma süresi ve mevcut iş yerinde çalışma süresi arttıkça vehme kapılma artar gibi bir sonuca ulaşılmamıştır. Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan hastane, meslek, hekim uzmanlık alanı, hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin mesleki yeterlilik vehmini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Üstünlük vehmi boyutlarından “duygu kontrolü vehmine” evli katılımcıların daha fazla kapıldıkları görülürken; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir, çalışılan hastane, meslek, hekim uzmanlık alanı, hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimi, meslekteki toplam çalışma süresi, mevcut iş yerinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin duygu kontrolü vehmine kapılmayı etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Üstünlük vehmine kapılmanın özellikle hekimlerde daha fazla olduğu düşünülse de çalışma sonucunda idari personellerinde hekimler kadar üstünlük vehmine kapıldıkları görülmüştür. Beceri vehmi, mesleki yeterlilik vehmi boyutlarında idari personellerin en fazla vehme kapılan grup oldukları görülürken; sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi, güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi boyutlarında ise ikinci sıradadır.

İş tatmini boyutlarından “içsel tatmin” düzeyi kadınlara göre erkeklerde daha yüksek bulunmuştur. Lisansüstü eğitim düzeyine sahip katılımcıların içsel tatminleri daha yüksekken, ön lisans düzeyindeki katılımcıların içsel tatminleri daha düşüktür. Aylık gelir arttıkça içsel tatmin artar gibi bir sonuca ulaşılmamıştır. Fakat 6001 TL ve üstü gelire sahip katılımcıların içsel tatminleri daha yüksek, 3000 TL ve altı gelire sahip katılımcıların içsel tatminleri ise daha düşük bulunmuştur. Mesleğinde içsel tatmin üzerinde etkili bir değişken olduğu tespit edilmiştir. Özellikle hemşirelerin içsel tatminlerinin daha düşük olduğu görülürken, hekimlerin içsel tatminleri daha yüksektir. Hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine bakıldığında da röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi birimlerin yer aldığı diğer birimde çalışan katılımcıların içsel tatminleri daha yüksek bulunmuştur. Yaş, medeni durum, çalışılan hastane, hekim uzmanlık alanı, meslekteki toplam çalışma süresi, mevcut iş yerinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin ise içsel tatmini etkilemediği tespit edilmiştir.

İş tatmini boyutlarından “dışsal tatmin” düzeyi eğitim durumu lisans olan katılımcılarda daha düşük, lise olan katılımcılarda ise daha yüksek bulunmuştur. İçsel tatmin boyutunda olduğu gibi dışsal tatmin boyutunda da hemşirelerin tatmin düzeyleri daha düşüktür. Diğer sağlık çalışanlarının ise dışsal tatminlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hemşire ve diğer sağlık çalışanları çalışma birimine göre bakıldığında da röntgen, tomografi, ameliyathane, laboratuvar gibi birimlerin yer aldığı diğer birimde çalışan katılımcıların dışsal tatminleri daha yüksek, yoğun bakım ünitesinde çalışan katılımcıların dışsal tatminleri daha düşük bulunmuştur. Yaş, cinsiyet, medeni durum, aylık gelir, çalışılan hastane, hekim uzmanlık alanı, meslekteki toplam çalışma süresi, mevcut iş yerinde çalışma süresi, haftalık çalışma süresi değişkenlerinin dışsal tatmini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Korelasyon analizi sonucunda üstünlük vehmi alt boyutları ile iş tatmini alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı (duygu kontrolü vehmi ve içsel tatmin hariç) bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Hastane çalışanlarının sosyal ve mesleki duyarlılık vehmi, güvenilirlik ve insan ilişkileri vehmi, beceri vehmi, mesleki yeterlilik vehmi arttıkça içsel ve dışsal tatminin azaldığı, duygu kontrolü vehmi arttıkça dışsal tatminin azaldığı veya boyutlar açısından üstünlük vehmi azaldıkça iş tatmin düzeyinin arttığı ifade edilebilir. Ayrıca üstünlük vehmi ve iş tatmini boyutlarının kendi aralarında da pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bu sonuçlardan yola çıkılarak aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

1. Hastane çalışanlarının kendi yeterliliklerine yönelik farkındalıklarının eksik olmasından dolayı hastane çalışanlarının öz değerlendirmelerinde daha olumlu oldukları söylenebilir. Bu nedenle hastane çalışanlarının kendi yeterliliklerine yönelik farkındalıklarının sağlanması üstünlük vehmine kapılmayı azaltabilir.

2. Üstünlük vehmine sahip kişilerin kendilerine daha çok önem vermesinden dolayı empati yeteneklerini kullanamadıkları görülebilir. Empati yeteneklerini kullanamayan hastane çalışanlarının hastalarla, çalışma arkadaşlarıyla, yöneticileri ile iletişiminin ve ilişkisinin zedeleneyeceği söylenebilir. Empatinin sağlık alanında kilit faktör olacağından hareketle iletişim boyutuna odaklanılarak hizmet içi eğitimlerle, ekip çalışmalarının yapılmasıyla empati yeteneklerinin geliştirilmesi ve üstünlük vehminin olumsuz etkilerinin azaltılması sağlanabilir.

3. Özellikle beceri vehmi ve mesleki yeterlilik vehmi boyutlarında yaş, meslekteki toplam çalışma süresi, iş yerindeki çalışma süresi gibi değişkenlerin önemli olduğu görülmektedir. Deneyimleriyle birlikte “ben yıllardır bu mesleği yapıyorum, benim yaptığım daha doğru” gibi düşünceler kaynaklı hastane çalışanları vehme kapılabilir. Bu nedenle, “her çalışanın diğer meslektaşına kadar yetkin olduğu, her çalışanın bilgi ve görüşlerinin önemli olduğu” görüşünü vurgulayan bir örgüt kültürüyle bu durumun ortaya çıkması engellenmeye çalışılmalıdır.

4. Özellikle hekim, hemşire gibi sağlık çalışanlarının yetiştirildiği eğitim kurumlarında iletişim ile ilgili dersler verilerek üstünlük vehmine kapılmanın önüne geçilebilir.

5. Çalışma sonucunda idari personellerin de hekimler kadar üstünlük vehmine kapıldıkları tespit edilmiştir. Bu nedenle, idari personellere yönelik faaliyetler ile bu durumun olumsuz etkileri azaltılabilir.

6. Hemşirelerin hem içsel tatminlerinin hem de dışsal tatminlerinin daha düşük olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışma koşullarının iyileştirilmesi, hak ettikleri ücretin verilmesi, yönetimin çalışanların ihtiyaçlarına daha çok önem vermesi ile iş tatmin düzeyinin artırılması sağlanmalıdır. Ayrıca hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının çalışma biriminin de tatmin üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Rotasyon çalışmaları ile bu durumun olumsuz etkilerinin yok edilmesi sağlanabilir.

7. Hekimlerin lider konumda olması, toplumun hekimlere bakış açısı, hekimlik mesleğinin saygınlık göstergesi olarak görülmesi gibi nedenlerden dolayı hekimlerde üstünlük vehminin daha çok görüldüğü ifade edilebilir. Bu nedenle hekimlerdeki üstünlük vehmi incelenerek bu durumun hasta memnuniyetine etkisi üzerine çalışma yapılabilir.

8. Statü, unvan gibi değişkenlerinde üstünlük vehmini etkileyebileceği düşünüldüğünde üniversite hastanesinde çalışan hekimlerdeki üstünlük vehmi ve unvan ilişkisine yönelik çalışma yapılabilir.

9. Üstünlük vehmini ortaya koyan bir ölçek olmamasından dolayı ölçek geliştirmeye yönelik çalışmalar yapılabilir.

10. Üstünlük vehminin kurum performansı, iş tatmini, hasta memnuniyeti gibi konularda olumsuz sonuçlarının olabileceği de düşünüldüğünde buna yönelik araştırmalar yapılmalıdır.

11. Araştırma verileri sadece Aydın il merkezindeki hastanelerden toplandığı için genelleme yapmak mümkün değildir. Bu nedenle, Türkiye genelindeki hastane çalışanlarına yapılarak hastane çalışanlarında üstünlük vehminin varlığı ve bu kavramın iş tatmini ile ilişkisine yönelik genel bir şekil ortaya koyulabilir.

Araştırmacının Notu: Bu kısımda hastane çalışanları üzerine çalışma yapacak olan araştırmacılara yol gösterme; amacıyla çalışmanın zorluklarından ve tavsiyelerden bahsedilecektir. Literatür taraması sonucunda üstünlük vehmi ile ilgili akademisyenler üzerine yapılmış tek bir çalışma bulunduğu fark edildi. Sağlık alanında bu konuda çalışma olmamasından dolayı hastane çalışanlarında üstünlük vehmi ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi amacıyla bu çalışmaya başlandı. Üstünlük vehmi ile ilgili hazır ölçek bulunmaması nedeniyle literatür taraması ve sağlık çalışanları ile görüşmeler sonucunda ifade havuzu oluşturulmuş, uzman kişilerin görüşleri alınmış, pilot çalışma yapılmış ve veri toplama aracı olarak kullanılan anket son halini almıştır. Hazır ölçek olması halinde bu süreçler yapılmayacağı için zaman açısından tezin bitiş süresi öne çekilebilirdi. Fakat bu süreç bu aşamaların öğrenilmesi açısından araştırmacıya katkı sağlamıştır.

İzin sürecinin uzun olmasından dolayı araştırmacı beklemek zorunda kalmıştır. İzin çıkmaması ihtimali ise araştırmacı için strese yol açan bir etkindir. Bu nedenle, hastane çalışanları üzerine çalışma yapacak kişilerin izin için önceden başvuru yapması önemlidir. Çünkü izin çıktıktan sonra 1 haftada tamamlanan veri toplama süreci bekleme aşamasıyla 39 gün sürmüştür. Bu noktada izin için varsa referans sağlanarak başvuru yapılması da katkı sağlayabilir. Çalışmanın yapıldığı hastanelerde daha önce çok fazla anket çalışması yapılması durumunda anket yapmayı reddetme gibi durumlar söz konusu olabilmektedir. Fakat bu konuda çok fazla zorluk yaşandığı söylenemez. Bu noktada anketin yapıldığı hastanelerde daha önce çok fazla anket çalışmasının yapılmamasının önemli olduğu düşünülmektedir. Gerekirse bir kişinin kapısını defalarca çalma, terslendiği halde güler yüzlü olabilme ve en önemlisi sabırlı olunması sonucunda bu süreç de bitmektedir. Covid-19 pandemi döneminin olmasından dolayı sokağa çıkma kısıtlamalarına denk gelen veri toplama süreci de araştırmacı için bir zorluk oluşturmuştur. Bütün zorluklara rağmen zevkle yürütülen bu çalışmanın alana katkı yapması umulmaktadır. Ayrıca çalışmanın eksik yanlarının olma ihtimali de muhtemeldir. Bu nedenle yapılacak çalışmalarda bu eksikliklerin giderilmesi de önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Adler, A., (1997), *Psikolojik Aktivite*, (Çev. B. Çorakçı), 3. Baskı, İstanbul: Say Yayınları.
- Adler, A., (2010), *İnsanı Tanıma Sanatı*, (Çev. K. Şipal), 12. Baskı, İstanbul: Say Yayınları.
- Adorno, T. W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D. J. and Sanford, R. N., (1950), *The Authoritarian Personality*, First Edition, England: The Norton Library.
- Akalp, G., (2003), “İnsan Kaynakları Yönetimi’nde Ücret Sistemine Genel Bir Bakış”, *İş, Güç-Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(1).
- Akbolat, M., Işık, O. ve Uğurluoğlu, Ö., (2011), “Sağlık Çalışanlarının Kontrol Odağı, İş Doyumu, Rol Belirsizliği ve Rol Çatışmasının Karşılaştırılması”, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(2): 23-48.
- Akhtar, S., (1989), “Narcissistic Personality Disorder: Descriptive Features and Differential Diagnosis”, *Psychiatric Clinics of North America*, 12(3): 505-529.
- Akıncı, Z., (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, 2(4): 1-25.
- Akpınar, B., (2011), “Biliş ve Üstbiliş (Metabiliş) Kavramlarının Zihin Felsefesi Açısından Analizi”, *Turkish Studies*, 6(4): 353-365.
- Akşit Aşık, N., (2010), “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Türk İdare Dergisi*, 467(2): 31-51.
- Al-Aameri, A. S., (2000), “Job Satisfaction and Organizational Commitment For Nurses”, *Saudi Medical Journal*, 21(6): 531-535.
- Alderfer, C. P., (1969), “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs”, *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(2): 142-175.
- American Psychiatric Association, (1980), *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM-3*, Third Edition, Washington: APA.

- American Psychiatric Association, (2013), *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders: DSM-5*, Fifth Edition, Washington: APA.
- Andersen, M. L. and Taylor, H. F., (2006), *Sociology: Understanding a Diverse Society*, Fourth Edition, Belmont: Thomson/Wadsworth.
- Anlı, İ. ve Bahadır, G., (2007), “Kendilik Psikolojisine Göre Narsisistik ve Sınır Kişilik Bozukluğu”, *İstanbul Üniversitesi Psikoloji Çalışmaları Dergisi*, 27(1): 1-12.
- Appels, A. et al., (1996), “Self-Rated Health and Mortality in a Lithuanian and a Dutch Population”, *Social Science Medicine*, 42(5): 681-689.
- Arı, E. S. ve Madran, C., (2011), “Satın Alma Kararlarında Tüketici Etnosentrizmi ve Menşe Ülke Etkisinin Rolü”, *Öneri Dergisi*, 9(35): 15-33.
- Arslan, E. T. ve Demir, H., (2017), “İşe Angaje Olma ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Hekim ve Hemşireler Üzerine Nicel Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, 24(2): 371-389.
- Aşan, Ö. ve Özyer, K., (2008), “Duygusal Bağlılık ile İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 129-151.
- Audia, P. G., Locke, E. A. and Smith, K. G., (2000), “The Paradox of Success: An Archival and A Laboratory Study of Strategic Persistence Following Radical Environmental Change”, *Academy of Management Journal*, 43(5): 837-853.
- Aydın, Ş., (1999), *Kur'an'da Kibir Kavramı*, Yüksek Lisans Tezi, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Temel İslâm Bilimleri Anabilim Dalı, Van.
- Ayık, H., (2006), “Düşüncenin Karanlık Noktaları”, *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 6(4): 175-193.
- Aytaç, S., (2001), “Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi”, *İş, Güç-Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(1).
- Bakırcıoğlu, R., (Ed.), (2006), *Ansiklopedik Psikoloji Sözlüğü*, Ankara: Anı Yayıncılık.

- Başaran, İ. E., (2004), *Yönetimde İnsan İlişkileri: Yönetimsel Davranış*, 3. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Bayat, A. H., (2016), *Tıp Tarihi*, 3. Baskı, İstanbul: Merkezefendi Geleneksel Tıp Derneği.
- Baykal, C., (2014), “Eski Bir Suç, Yeni Bir Tanım; Mobbing”, *Türk Kütüphaneciliği*, 28(4): 629-634.
- Bayrak Kök, S., (2006), “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1): 291-317.
- Berger, A. S., (2002), “Arrogance among Physicians”, *Academic Medicine*, 77(2): 145-147.
- Berry, J. W. and Kalin, R., (1995), “Multicultural and Ethnic Attitudes in Canada: An Overview of the 1991 National Survey”, *Canadian Journal of Behavioural Science*, 27(3): 301-320.
- Bilge, F., Akman, Y. ve Kelecioğlu, H., (2007), “Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(32): 32-41.
- Bilgiç, R., (1998), “The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers”, *The Journal of Psychology*, 132(5): 549-557.
- Birgili, F., Salış, F. ve Özdemir, S., (2010), “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunu Etkileyen Bazı Etmenlerin İncelenmesi”, *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(2): 27-37.
- Bizumic, B. and Duckitt, J., (2008), “My Group Is Not Worthy of Me: Narcissism and Ethnocentrism”, *Political Psychology*, 29(3): 437-453.
- Bozkurt, T. ve Turgut, T., (1999), “Çalışanların Toplam Kalite Yönetim Uygulamaları ile İlgili İş Tatminleri ve Kültürel Saygıtları Arasındaki İlişkiler”, *Öneri Dergisi*, 2(12): 57-66.
- Bradley, G. W., (1978), “Self-Serving Biases in the Attribution Process: A Reexamination of the Fact or Fiction Question”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 36(1): 56-71.

- Brown, J. D., (1986), "Evaluations of Self and Others: Self-Enhancement Biases in Social Judgments", *Social Cognition*, 4(4): 353-376.
- Bruck-Lee, V. et al., (2009), "Replicating and Extending Past Personality/Job Satisfaction Meta-Analyses", *Human Performance*, 22(2): 156-189.
- Brush, D. H., Moch, M. K. and Pooyan, A., (1987), "Individual Demographic Differences and Job Satisfaction", *Journal of Occupational Behaviour*, 8(2): 139-156.
- Bucknall, V. et al., (2015), "Mirror Mirror On The Ward, Who's The Most Narcissistic Of Them All? Pathologic Personality Traits in Health Care", *Canadian Medical Association Journal*, 187(18): 1359-1363.
- Burris, V., (1983), "The Social and Political Consequences of Overeducation", *American Sociological Review*, 48(4): 454-467.
- Buunk, B. P. and van der Eijnden, R. J. J. M., (1997), "Perceived Prevalence, Perceived Superiority, and Relationship Satisfaction: Most Relationships Are Good, But Ours is the Best", *Personality and Social Psychology*, 23(3): 219-228.
- Buunk, B. P. and VanYperen, N. W., (1991), "Referential Comparisons, Relational Comparisons, and Exchange Orientation: Their Relation to Marital Satisfaction", *Personality and Social Psychology*, 17(6): 709-717.
- Büyüköztürk, Ş., (2020), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, 28. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Cherrington, D. J., (1994), *Organizational Behavior: The Management of Individual and Organizational Performance*, Second Edition, Boston: Allyn and Bacon.
- Cihangiroğlu, N. vd., (2015), "Narsist Kişilik Eğilimleri ile Kurumsal Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Analizi", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 1-18.
- Cinel, M. O., (2014), *Müşahade ve Kısıtlayıcı Örgüt Kültürünün Lider-Üye Etkileşimi ve Çalışanlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Fındık İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi,

Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.

- Clark, A. E., (1997), “Job Satisfaction and Gender: Why Are Women So Happy At Work?”, *Labour Economics*, 4(4): 341-372.
- Clark, A., Oswald, A. and Warr, P., (1996), “Is Job Satisfaction U-Shaped in Age?”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1): 57-81.
- Claxton, G., Owen, D. and Sadler-Smith, E., (2015), “Hubris in Leadership: A Peril of Unbridled Intuition?”, *Leadership*, 11(1): 57-78.
- Correia, V., (2012), “The Ethics of Argumentation”, *Informal Logic*, 32(2): 222-241.
- Cross, K. P., (1977), “Not can, but will college teaching be improved?”, *New Directions for Higher Education*, 1977(17): 1-15.
- Çalışkan, Z., (2005), “İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama”, *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 9-18.
- Çam, O. vd., (2005), “Bir Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6(4): 213-220.
- Çankaya, M., (2018), “Örgütsel Demokrasinin İş Tatminine Etkisi ile Sağlık Sektörü Çalışanlarının Örgütsel Demokrasi Algıları ve İş Tatmini Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(82): 404-426.
- Çarıkcı, İ. H., (2000), “Çalışanların İş Tatminlerini Etkileyen Kişisel Özellikler –Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 5(2): 155-168.
- Çelik, R., ve Erdem, R., (2016), “Hekimin Değişen Kimliği Çerçevesinde Sağlığın Kültürleşmesi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 7(16): 61-74.
- Çetinkanat, C., (2000), *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, 1. Baskı, Ankara: Anı Yayıncılık.

- Çetinkaya Ulusoy, E. ve Ecevit Alpar, Ş., (2013), “Hemşirelerde Meslektaş Dayanışması ve İş Doyumu ile İlişkisi”, *F.N. Hemşirelik Dergisi*, 21(3): 154-163.
- Çimen, M. ve Şahin, İ., (2000), “Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 5(4): 53-67.
- Davis, G., (2004), “Job Satisfaction Survey Among Employees in Small Businesses”, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11(4): 495-503.
- Dong, Q., Day, K. D. and Collaço, C. M., (2008), “Overcoming Ethnocentrism Through Developing Intercultural Communication Sensitivity and Multiculturalism”, *Human Communication*, 11(1): 27-38.
- Doran, E. and Hogue, C., (2014), “Potency, Hubris, and Susceptibility: The Disease Mongering Critique of Pharmaceutical Marketing”, *The Qualitative Report*, 19(78): 1-18.
- Dunning, D., (2011), “The Dunning-Kruger Effect: On Being Ignorant of One’s Own Ignorance”, *Advances in Experimental Social Psychology*, 44: 247-296.
- Dunning, D., Heath, C. and Suls, J. M., (2004), “Flawed Self-Assessment: Implications for Health, Education, and the Workplace”, *Psychological Science in the Public Interest*, 5(3): 69-106.
- Dunning, D., Meyerowitz, J. A. and Holzberg, A. D., (1989), “Ambiguity and Self-Evaluation: The Role of Idiosyncratic Trait Definitions in Self-Serving Assessments of Ability”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6): 1082-1090.
- Durusoy, A., (2012), “Vehim”, *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi*, Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları, 42: 615-616.
- Ebrinç, S. vd., (2002), “Yanık Merkezi Hemşirelerinde Anksiyete, Depresyon, İş Doyumu, Tükenme ve Stresle Başa Çıkma: Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 3(3): 162-168.

- Edvardson, B. and Gustavsson, B., (2003), “Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development”, *Managing Service Quality*, 13(2): 148-163.
- Efendioğlu, M., (2007), “Râvi”, *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi*, Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları, 34: 472-474.
- Ehrlinger, J. et al., (2008), “Why the Unskilled are Unaware: Further Explorations of (Absent) Self-Insight Among the Incompetent”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 105(1): 98-121.
- Ekşi, H., Barış, Ş. ve Demir, İ. H., (2020), “Ergenlerde Helikopter Ebeveyn Tutumu, Şişirilmiş Benlik: Duygusal Özerklik, Sosyal Kaygı Değişkenlerinin Aracı Etkisi”, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(Armağan Sayısı): 83-100.
- Erdoğan, İ., (1996), *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, 1. Baskı, İstanbul: Avcıol Basım-Yayın.
- Eren, E., (2015), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 15. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergeneli, A. ve Eryiğit, M., (2001), “Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara’da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması”, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2): 159-178.
- Erhat, A., (1996), *Mitoloji Sözlüğü*, 6. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Ersoy, N. C., (2017), “Motivasyon”, içinde M. Zencirkıran (Ed.), *Davranış Bilimleri*, (ss. 187-211), 2. Baskı, Bursa: Dora Yayıncılık.
- Erşan, E. E. vd., (2013), “Sağlık Çalışanlarının İş Doyumu ve Algılanan İş Stresi ile Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14(2): 115-121.
- Erul, B., (2012), “Vehim”, *Türkiye Diyanet Vakfı İslâm Ansiklopedisi*, Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı Yayınları, 42: 616-617.
- Flavell, J. H., (1977), *Cognitive Development*, First Edition, New Jersey: Prentice-Hall.

- Flavell, J. H., (1979), “Metacognition and Cognitive Monitoring: A New Area of Cognitive-Developmental Inquiry”, *American Psychological Association*, 34(10): 906-911.
- Forsyth, D. R., (2008), “Self-Serving Bias”, içinde W. A. Darity (Ed.), *International Encyclopedia of the Social Science*, (ss. 429), Second Edition, Detroit: Macmillan Reference.
- Freud, S., (2012), *Narsizm Üzerine ve Schreber Vakası*, (Çev. B. Büyükkal, S. M. Tura), 4. Baskı, İstanbul: Metis Yayınları.
- Friedrich, J., (1996), “On Seeing Oneself as Less Self-Serving than Others: The Ultimate Self-Serving Bias?”, *Teaching of Psychology*, 23(2): 107-109.
- Froom, E., (1990), *Sevginin ve Şiddetin Kaynağı*, (Çev. Y. Salman ve N. İçten), 5. Baskı, İstanbul: Payel Yayınları.
- Geçtan, E., (1995), *Psikodinamik Psikiyatri ve Normaldışı Davranışlar*, 11. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Gelen, İ., (2003), *Bilişsel Farkındalık Stratejilerinin Türkçe Dersine İlişkin Tutum, Okuduğunu Anlama ve Kalıcılığa Etkisi*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Adana.
- George, J. M. and Jones, G. R., (2005), *Understanding and Managing Organizational Behavior*, Fourth Edition, Boston: Pearson Custom Publishing.
- Glenn, N. D., Taylor, P. A. and Weaver, C. N., (1977), “Age and Job Satisfaction Among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study”, *Journal of Applied Psychology*, 62(2): 189-193.
- Gonzalez Garcia, J., (2019), “Síndrome de ‘Hubris’ en Neurocirugía”, *Rev Neurol*, 68(8): 346-353.
- Gude, T. et al., (2017), “Do medical students and young physicians assess reliably their self-efficacy regarding communication skills? A prospective study from end of medical school until end of internship”, *BMC Medical Education*, 17(107): 1-7.

- Güçlü, N. ve Zaman, O., (2011), “Alan Dışından Atanmış Rehber Öğretmenlerin İş Doyumları ile Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9(3): 541-576.
- Güney, S., (2007), *Yönetim ve Organizasyon*, 2. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Güney, S., (2008), *Davranış Bilimleri*, 4. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F., (2018), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz*, 5. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Haley, M. R., Johnson, M. F. and McGee, M. K., (2010), “A Framework for Reconsidering the Lake Wobegon Effect”, *Economic Education*, 41(2): 95-109.
- Halsey, W. D., (1979), *Macmillan Contemporary Dictionary*, New York: Macmillan Publishing.
- Hastorf, A. H., Schneider, D. J. and Polefka, J., (1970), *Person Perception*, First Edition, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.
- Hayran, O. ve Aksayan, S., (1991), “Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu”, *Toplum ve Hekim*, 7(47): 16-17.
- Heath, I., (2011), “Divided We Fail”, *Clinical Medicine*, 11(6): 576-586.
- Herzberg, F., (1965), “The Motivation to Work Among Finnish Supervisors”, *Personnel Psychology*, 18(4): 393-402.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. B., (1967), *The Motivation to Work*, Second Edition, New York: John Wiley & Sons.
- Hickson, C. and Oshagbemi, T., (1999), “The Effect of Age on The Satisfaction of Academics With Teaching and Research”, *International Journal of Social Economics*, 26(4): 537-544.
- Hollow, M., (2014), “The 1920 Farrow’s Bank Failure: A Case of Managerial Hubris?”, *Journal of Management History*, 20(2): 164-178.
- Hoorens, V., Remmers, N. and Riet, K., (1999), “Time is an Amazingly Variable Amount of Money: Endowment and Ownership Effects in the Subjective Value of Working Time”, *Journal of Economic Psychology*, 20(4): 383-405.

- Hoş, C. ve Oksay, A., (2015), “Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini İlişkisi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4): 1-24.
- <https://sozluk.gov.tr/>, (Erişim Tarihi: 28.01.2021).
- Hulin, C. L. and Smith, P. C., (1965), “A Linear Model of Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, 49(3): 209-216.
- Illich, I., (2014), *Sağlığın Gaspi*, 3. Baskı, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Ingelfinger, F. J., (1980), “Arrogance”, *The New England Journal of Medicine*, 303(26): 1507-1511.
- Iverson, R. D. and Maguire, C., (2000), “The Relationship Between Job and Life Satisfaction: Evidence from a Remote Mining Community”, *Human Relations*, 53(6): 807-839.
- İşcan, Ö. F. ve Timuroğlu, M. K., (2007), “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1): 119-135.
- Judge, T. A. et al., (1998), “Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations”, *Journal of Applied Psychology*, 83(1): 17-34.
- Judge, T. A., Heller, D. and Mount, M. K., (2002), “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 530-541.
- Kahraman, G. vd., (2011), “Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Doyumları ve Etkileyen Faktörler”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi*, 4(1): 12-18.
- Kana, F., (2014), “Ortaokul Öğrencilerinin Üstbiliş Okuma Stratejileri Farkındalık Düzeyleri”, *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(1): 100-120.
- Karaaziz, M. ve Erdem Atak, İ., (2013), “Narsisizm ve Narsisizmle İlgili Araştırmalar Üzerine Bir Gözden Geçirme”, *Nesne Dergisi*, 1(2): 44-59.
- Karadeniz, E. M., (2017), *Üstünlük Vehmi ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Akademisyenler Üzerinde Bir Çalışma*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman

Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı,
Isparta.

Karahan, A., (2009), “Hekimlerin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Hastanesi Örneği”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23: 421-432.

Karakuş, H., (2011a), “Hemşirelerin İş Tatmin Düzeyleri: Sivas İli Örneği”, *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6): 46-57.

Karakuş, H., (2011b), *Mobbingin Hemşireler ve İş Tatmini Üzerine Etkileri: Sivas İli Örneği*, Doktora Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı, Sivas.

Kasapoğlu, A., (2004), “Kur’an’da İki Zıt Karakter: Şuhh (Bencillik) ve Îsâr (Özgecilik)”, *Akademik Araştırmalar Dergisi*, 6(21): 125-147.

Kavak, K., (2013), “Dunning-Kruger Sendromu Kısacasında Muhafazakâr Politika”, *Sosyal ve Kültürel Araştırmalar Merkezi*, Türk Akademisi Siyasi Sosyal Stratejik Araştırmalar Vakfı, 6: 1-18.

Kayabaşı, Ç., (2019), *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin Belirlenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.

Kayapınar, İ., (2007), *Yöneticilerin Çalışanlar Tarafından Algılanan Yönetim ve Liderlik Anlayışlarının Çalışanların İş Doyum Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Bölümü, İstanbul.

Kelly, L., (1998), “Yearning for Lake Wobegon: The Quest for The Best Test at The Expense of The Best Education”, *Southern California Interdisciplinary Law Journal*, 7(1): 41-80.

Kernberg, O., (2019), *Sınır Durumlar ve Patolojik Narsisizm*, (Çev. M. Atakay), 5. Baskı, İstanbul: Metis Yayınları.

Koçel, T., (2014), *İşletme Yöneticiliği*, 15. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.

- Kohut, H., (1998), *Kendiliğin Çözümlemesi: Narsisistik Kişilik Bozukluklarının Psikanalitik Tedavisine Sistemli Bir Yaklaşım*, (Çev. C. Atbaşoğlu, B. Büyükkal ve C. İşcan), 1. Baskı, İstanbul: Metis Yayınları.
- Köroğlu, E. ve Bayraktar, S., (2010), *Kişilik Bozuklukları*, 2. Baskı, Ankara: HYB Basım Yayın.
- Kruger, J. and Dunning, D., (1999), "Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments", *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(6): 1121-1134.
- Kruger, J., (1999), "Lake Wobegon Be Gone! The "Below-Average Effect" and the Egocentric Nature of Comparative Ability Judgments", *Journal of Personality and Social Psychology*, 77(2): 221-232.
- Kundak, Z. vd., (2015), "Bir Üniversite Hastanesinde Hemşirelik Mesleğinde İş Tatmini ve Motivasyon", *Kocatepe Tıp Dergisi*, 16(1): 1-10.
- Kurtyılmaz, Y., Can, G. ve Ceyhan, A. A., (2017), "Üniversite Öğrencilerinin İlişkisel Saldırganlık ile Benlik Saygısı, Sosyal Bağlılık ve Sosyal Kaygı Düzeyleri Arasındaki İlişkiler" *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 7(47): 33-52.
- Kuzulugil, Ş., (2012), "Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1): 129-141.
- Küçün, N. T., Güngör, S. ve Eroğlu, S., (2020), "Dunning-Kruger Sendromu Çerçevesinden Girişimcilik Eğitimlerinin Girişimci Adayları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi", *Girişimcilik ve İnovasyon Yönetimi Dergisi*, 9(1): 1-29.
- Lasch, C., (1979), *The Culture Of Narcissism: American Life in a Age of Diminishing Expectations*, First Edition, New York: Warner Books.
- Leblebici, Ö. ve Mutlu, S., (2014), "Türkiye’de Kamu Sağlık Çalışanlarının İş Doyumlarının Sağlıkta Dönüşüm Programı Bağlamında İncelenmesi", *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 16(3): 48-63.

- Lewinsohn, P. M. et al., (1980), "Social Competence and Depression: The Role of Illusory Self-Perceptions", *Journal of Abnormal Psychology*, 89(2): 203-212.
- Lewis, M., (2000), "Self-Conscious Emotions: Embarrassment, Pride, Shame, and Guilt", M. Lewis and J. M. Haviland-Jones (Ed.), *Handbook of Emotions*, (ss. 623-636), Second Edition, New York: The Guilford Press.
- Liebrand, W. B. G., Messick, D. M. and Wolters, F. J. M., (1986), "Why We Are Fairer Than Others: A Cross-Cultural Replication and Extension", *Journal of Experimental Social Psychology*, 22(6): 590-604.
- Linn, R. L., (1991), *Test Misuse: Why Is It So Prevalent?*, Feasibility Reports, Office of Technology Assessment U.S. Congress.
<https://eric.ed.gov/?id=ED340778>
- Locke, E. A., (1969), "What is Job Satisfaction?", *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4): 309-336.
- Lowen, A., (2016), *Narsisizm: Gerçek Benliğin İnkârı*, (Çev. T. Çetin), 2. Baskı, İstanbul: Cem Yayınevi.
- Magner, L. N., (1992), *A History of Medicine*, First Edition, New York: Marcel Dekker Inc.
- Marzano, R. J. et al., (1988), *Dimensions of Thinking: A Framework for Curriculum and Instruction*, Washington: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Maslow, A. H., (1970), *Motivation and Personality*, Second Edition, New York: Harper&Row Publishers.
- Mattila, R. R., (2006), *The Relationship Between Burnout, Job Satisfaction, Turnover Intention, and Organizational Commitment in It Workers*, A Dissertation for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University, UMI Number: 3206570.
- Mercanlıoğlu, A. Ç., (2012), "Demografik Değişkenler Bazında İş Tatmini Boyutlarında Oluşan Farklılıklar: Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi Personeline Yönelik Bir Araştırma", *Öneri Dergisi*, 10(37): 121-138.

- Metle, M. K., (2001), "Education, Job Satisfaction and Gender in Kuwait", *International Journal of Human Resource Management*, 12(2): 311-332.
- Mevlâna, (2018), *Mesnevi: Cilt I, III, IV*, İstanbul: Hiperlink.
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook?sid=72c3eb5c-2272-4b43-baba-b5188ec3cd7c%40sessionmgr4006&vid=2&rid=1&format=EB>
- Miller, D. T. and Ross, M., (1975), "Self-Serving Biases in the Attribution of Causality: Fact or Fiction?", *Psychological Bulletin*, 82(2): 213-225.
- Miner, J. B., (1992), *Industrial-Organizational Psychology*, First Edition, New York: McGraw-Hill.
- Moon, Y., (2003), "Don't Blame the Computer: When Self-Disclosure Moderates the Self-Serving Bias", *Journal of Consumer Psychology*, 13(1&2): 125-137.
- Mullins, L. J., (2010), *Management and Organisational Behaviour*, Ninth Edition, Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- Myers, D. G., (1999), *Social Psychology*, Sixth Edition, New York: McGraw-Hill Companies.
- Nam, S., (2018), "Psikolojik Sözleşme ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *International European Journal of Managerial Research Dergisi*, 2(3): 43-60.
- Naumann, E., (1993), "Organizational Predictors of Expatriate Job Satisfaction", *Journal of International Business Studies*, 24(1): 61-80.
- Nuland, S. B., (2013), *Nasıl Ölüyoruz: Yaşamın Son Döneminden İzlenimler*, (Çev. Ş. Taş), 1. Baskı, İstanbul: h2o Yayıncılık.
- Oksay, A., (2005), *Çalışanlarda İş Tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Oksay, A., (2011), *Uzman Hekimlerde İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Isparta İli Örneği*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Olgun Henzel, Z., (2009), *Hastayı Algılama ve Hasta Kavramı Oluşturma Bağlamında Türk ve Fransız Hekimlerin Karşılaştırılması*, Doktora Tezi,

Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Deontoloji ve Tıp Tarihi Anabilim Dalı, Adana.

- Onaran, O., (1981), *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*, Ankara: Sevinç Matbaası.
- Organ, D. W. and Bateman, T., (1986), *Organizational Behavior: An Applied Psychological Approach*, Third Edition, Texas: Business Publications.
- Oshagbemi, T., (1997), “The Influence of Rank on The Job Satisfaction of Organizational Members”, *Journal of Managerial Psychology*, 12(8): 511-519.
- Oshagbemi, T., (1999), “Overall Job Satisfaction: How Good Are Single Versus Multiple-Item Measures?”, *Journal of Managerial Psychology*, 14(5): 388-403.
- Oshagbemi, T., (2000), “Satisfaction with Co-Workers’ Behaviour”, *Employee Relations*, 22(1): 88-106.
- Ostroff, C., (1992), “The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 77(6): 963-974.
- Owen, D. ve Davidson, J., (2009), “Hubris Syndrome: An Acquired Personality Disorder? A Study of US Presidents and UK Prime Ministers Over The Last 100 Years”, *Brain*, 132(5): 1396-1406.
- Owen, D., (2008), “Hubris Syndrome”, *Clinical Medicine*, 8(4): 428-432.
- Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö., (2014), “Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1): 251-281.
- Özbek, M. F., (2004), “Geleneksel Toplamlar ve Güven Bağlamında Etnosentrik Eğilim İlişkisi”, *Akademik Bakış*, 3: 1-8.
- Özçelik, D. G. ve Torlak, Ö., (2011), “Marka Kişiliği Algısı ile Etnosentrik Eğilimler Arasındaki İlişki: LEVIS ve MAVİ JEANS Üzerine Bir Uygulama”, *Ege Akademik Bakış*, 11(3): 361-377.
- Özgüzel, S. ve Taş, S., (2016), “Hubris Sendromuna Yakalanan Yöneticilerde Çocukluktaki Aile İçi İletişimin Etkisinin İncelenmesi”, *21. Yüzyılda Eğitim ve Toplum*, 5(13): 119-132.

- Özpehlivan, M., (2018), *İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları*, 1. Baskı, Ankara: Gece Akademi.
- Özsoy, G., (2008), “Üstbiliş”, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(4): 713-740.
- Padem, H., Göksu, A. ve Konaklı, Z., (2012), *Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, 1. Baskı, Sarejova: International Burch University Publications.
- Pavel, S. R., Robertson, M. F. and Harrison, B. T., (2012), “The Dunning-Kruger Effect and SIUC University’s Aviation Students”, *Journal of Aviation Technology and Engineering*, 2(1): 125-129.
- Pektaş, C., (2002), *Toplam Kalite Uygulamaları ve Demografik Değişkenlerin İş Tatmini Boyutları ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Farklılaştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Perkins, D. N. and Grotzer, T. A., (1997), “Teaching Intelligence”, *American Psychological Association*, 52(10): 1125-1133.
- Pietroni, D. and Hughes, S. V., (2016), “Nudge to the Future: Capitalizing on Illusory Superiority Bias to Mitigate Temporal Discounting”, *Mind&Society*, 15(2): 247-264.
- Rand, A., (1964), *The Virtue of Selfishness: A New Concept of Egoism*, New York: A Signet Book.
- Rapier, M. L., (2005), *An Interview Study of Narcissistic Executives: Piercing The Corporate Veil of Narcissism in the Workplace*, PhD Thesis, Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco, Kaliforniya.
- Robie, C. et al., (1998), “The Relation Between Job Level and Job Satisfaction”, *Group&Organization Management*, 23(4): 470-495.
- Ronningstam, E. F., (2005), *Identifying and Understanding the Narcissistic Personality*, First Edition, ABD: Oxford University Press.
- Russell, G., (2011), “Psychiatry and Politicians: The ‘Hubris Syndrome’”, *The Psychiatrist*, 35(4): 140-145.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Vergiliel Tüz, M., (2008), *Örgütsel Psikoloji*, 4. Baskı, Bursa: Alfa Aktüel Basım.

- Saleh, S. D. and Otis, J. L., (1964), "Age and Level of Job Satisfaction", *Personnel Psychology*, 17(4): 425-430.
- Savaş, S., (2016), "Dunning-Kruger Sendromu ve Kurumsal Dışavurum", *Erciyes İletişim Dergisi*, 4(3): 2-16.
- Saydam, B., (2009), "Kişilik Bozuklukları", içinde I. B. Kulaksızoğlu, R. Tükel, A. Üçok, İ. Yargıç ve O. Yazıcı (Ed.), *Psikiyatri*, (ss. 326-345), 1. Baskı, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Basım ve Yayınevi.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N., (1997), *Organizational Behavior*, Sixth Edition, New York: John Wiley&Sons.
- Schweiger, D. M. and Denisi, A. S., (1991), "Communication with Employees Following a Merger: A Longitudinal Field Experiment", *Academy of Management Journal*, 34(1): 110-135.
- Set, Z., (2020), "The Mediating Role of Inflated Sense of Self and Impulsivity in the Relationship Between Helicopter Parenting and Psychological Symptoms", *Arch Neuropsychiatry*, 57(4): 318-324.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F., (2005), "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1): 55-64.
- Shepperd, J., Malone, W. and Sweeny, K., (2008), "Exploring Causes of the Self-Serving Bias", *Social and Personality Psychology Compass*, 2(2): 895-908.
- Shipper, F. and Dillard, J. E., (2000), "A Study of Impending Derailment and Recovery of Middle Managers Across Career Stages", *Human Resource Management*, 39(4): 331-345.
- Sığrı, Ü. ve Basım, N., (2006), "İş Görenlerin İş Doyumu ile Örgütsel Bağlılık Düzeylerinin Analizi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma", *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6(12): 130-154.
- Soyer, F., Can, Y. ve Kale, F., (2009), "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Tatmini ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Faktörler Açısından İncelenmesi", *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3(3): 259-271.

- Sökmen, A. ve Tarakçıoğlu, S., (2010), “İşgören Etnosentrizmine Yönelik Bir Uygulama”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(3): 25-44.
- Söyük, S., (2007), *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Spector, P. E., (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*, First Edition, California: Sage Publications.
- Speroff, B. J., (1955), “Job Satisfaction and Interpersonal Desirability Values”, *Sociometry*, 18(1): 69-72.
- Stebbins, R. A., (2017), *From Humility to Hubris Among Scholars and Politicians: Exploring Expressions of Self-esteem and Achievement*, First Edition, Canada: Emerald Publishing.
- Stoner, J. A. F., (1982), *Management*, Second Edition, New Jersey: Prentice-Hall.
- Sumner, W. G., (1940), *Folkways: A Study of The Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*, Third Edition, Boston: Ginn and Company.
- Svenson, O., (1981), “Are We All Less Risky and More Skillful Than Our Fellow Drivers?”, *Acta Psychologica*, 47(2): 143-148.
- Swartz, M. J., (1961), “Negative Ethnocentrism”, *Conflict Resolution*, 5(1): 75-81.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A. ve Akgemci, T., (2019), *Davranış Bilimleri*, 10. Baskı, Konya: Eğitim Yayınevi.
- Taşkaya, S. ve Şahin, B., (2011), “Hastane Çalışanlarının Kişisel Özellikleri ile Örgütsel Adalet Algılarının Örgüte Bağlılık Düzeyleri Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile Değerlendirilmesi”, *H. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29(1): 165-185.
- Taylor, S. E. and Brown, J. D., (1988), “Illusion and Well-Being: A Social Psychological Perspective on Mental Health”, *Psychological Bulletin*, 103(2): 193-210.

- Taylor, S., (1999), “Better Learning Through Better Thinking: Developing Students’ Metacognitive Abilities”, *Journal of College Reading and Learning*, 30(1): 34-45.
- Tekingündüz, S. ve Tengilimoğlu, D., (2013), “Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Düzeylerinin Belirlenmesi”, *Sayıştay Dergisi*, 91: 77-103.
- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M., (2015), “İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği”, *Verimlilik Dergisi*, 4(1): 39-64.
- Temel Eginli, A. ve Bitirim, S., (2010), “Örgütlerde Kişilerarası İlişkilerde Bir Problem: Psikolojik Yıldırma (Aktörlerin ve Kurbanların İletişim Davranışları)”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24: 45-66.
- Tengilimoğlu, D. ve Yiğit, A., (2005), “Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3): 374-400.
- Tengilimoğlu, D., (2005), “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 23-45.
- Timuroğlu, K. ve İşcan, Ö. F., (2008), “İşyerinde Narsisizm ve İş Tatmini İlişkisi”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 22(2): 239-264.
- Tiryaki, M. Z., (2015), *İbn Sina Felsefesinde Mütehayyile/Müfekkire ve Vehim*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri Anabilim Dalı, İstanbul.
- Toker, B., (2007), “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1): 92-107.
- Turan, M. ve Parsak, G., (2011), “Yabancılaşma ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2): 1-20.

- Turner, B.S., (2011), *Tıbbi Güç ve Toplumsal Bilgi*, (Çev. Ü. Tatlıcan), 1. Baskı, Bursa: Sentez Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Erdem, A. T., (2020), *Örnekleriyle Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve -SPSS Uygulamaları-*, 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uysal, Ş. A. ve Çelik, R., (2018), “Sağlık Meslek Gruplarında Hubris Sendromunun Varlığına İlişkin Keşfedici Bir Çalışma”, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 17. UİK Özel Sayısı: 103-118.
- Uysal, Ş. A., (2018), *Sağlık Meslek Gruplarının Hubris Sendromu Eğilimlerine Dair Nitel Bir Çalışma*, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Isparta.
- Uysal, Ş. A., (2019), *Hubris Sendromu: Liderlerin Gizli Hastalığı*, 1. Baskı, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Vroom, V. H., (1964), *Work and Motivation*, First Edition, New York: John Wiley & Sons.
- Weinstein, N. D., (1980), “Unrealistic Optimism About Future Life Events”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5): 806-820.
- William, D., (2001), “What is Wrong With Our Educational Assessments and What Can Be Done About it.”, *Education Review*, 15(1): 57-62.
- Worrell, T. G., (2004), *School Psychologists’ Job Satisfaction: Ten Years Later*, Doctor of Philosophy in Counselor Education, Virginia Polytechnic Institute and State University, Virginia.
- Yağcı Özen, M. ve Yüceler, A., (2019), “Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama”, *Selçuk Ün. Sos. Bil. Ens. Der.*, 41: 194-209.
- Yapraklı, T. Ş. ve Keser, E., (2013), “Tüketici Etnosentrizmi: Beyaz Eşya ve İçecek Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Saha Araştırması”, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 13(25): 385-419.
- Yaşan, A. vd., (2008), “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Araştırma Görevlilerinde İş Memnuniyeti, Anksiyete Düzeyi ve İlişkili Etmenler”, *Dicle Tıp Dergisi*, 35(4): 228-233.

- Yılmaz, H., (2018), “Narsizme Giden Yolun İlk Adımı: “Şişirilmiş Benlik Duygusu Ölçeği” Geliştirme Çalışması”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(73): 1-16.
- Yılmazel, G., (2013), “Hemşirelerde Psikolojik Yıldırma, İş Doyumu ve Etkileyen Faktörler”, *Türkiye Klinikleri J Nurs Sci*, 5(2): 55-63.
- Yüksel, Ö., (1990), *Personel Organizasyonu: İşgören Verimliliği ve Tatmini Açısından*, Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Zeitz, G., (1990), “Age and Work Satisfaction in a Government Agency: A Situational Perspective”, *Human Relations*, 43(5): 419-438.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler :

Adı ve Soyadı : Mihriban GÜDER

Eğitim Durumu :

Lisans Öğrenimi : Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü (2013-2017)

Yüksek Lisans Öğrenimi : Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı (2019-2021)

Bilimsel Yayınlar ve Çalışmalar:

1. Güneş, D., Güder, M., Özdiñ, Ö. ve Eke, E., (2020), "Patient Satisfaction Survey in City Hospital: Case of Isparta", Journal of International Health Sciences and Management, 6(12): 52-60.
2. Eke, E., Özdiñ, Ö., Güvenç, F. N. ve Güder, M., (2019), "Türkiye’de E-Sağlık Uygulamaları: Süleyman Demirel Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma", 4. International Health Sciences and Management Conference, 698-706.
3. Eke, E., Güder, M., Özdiñ, Ö. ve Güneş, D., (2020), "Patient Satisfaction Survey in City Hospital: Case of Isparta", 5. International Health Sciences and Management Conference, 6.
4. Alkan, A., Özyıldız, K. H., Güder, M. ve Balcı, B., (2020), "A Research on The Investigation of The Relationship Between The Use of Media and The Trust of Physician: A Case of Isparta", 5. International Health Sciences and Management Conference, 145.
5. Güder, M., Erdem, R., ve Aktaş, S., (2020), "A Research on Social Media Uses and Intellectual Thinking Tendencies of Students of Health Management Department", 5. International Health Sciences and Management Conference, 159.

EKLER

EK 1: ANKET

HASTANE ÇALIŞANLARI ÖZELLİKLERİ VE İŞ TATMİNİ ANKETİ

Bu çalışma Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ALKAN danışmanlığında yüksek lisans öğrencisi Mihriban GÜDER tarafından yürütülmektedir. Ankettten elde edilecek bilgiler gizlilik ilkesi çerçevesinde bilimsel amaçlar için yüksek lisans tezinde kullanılacaktır. Zaman ayırdığınız için teşekkür ederim. (İletişim için:)

1. BÖLÜM: HASTANE ÇALIŞANLARI ÖZELLİKLERİ

Bu bölüm bazı özelliklerin kendinizde ve kurumunuzdaki diğer meslektaşlarınızda ne ölçüde bulunduğuyula ilgili olan bölümdür. İlk sütun kendinizde bulunan özelliklere, ikinci sütun kurumunuzda çalışan diğer meslektaşlarınızın (*örneğin hekimlerin hekimlere, hemşirelerin hemşirelere, tıbbi sekreterlerin tıbbi sekreterlere, idari personelin idari personele vb.*) özelliklerine vereceğiniz derecedir. Hiç bulunmayan özellik (1), az bulunan özellik (2), orta düzeyde bulunan özellik (3), çok bulunan özellik (4), en çok bulunan özellik (5) olarak derecelendirilmiştir. Lütfen ifadeleri 1'den 5'e kadar, kendinizi ve kurumunuzda çalışan diğer meslektaşlarınızı düşünerek derecelendiriniz. Her bir ifadeye tek bir derece veriniz ve ifade atlamayınız (boş bırakmayınız).

Hiç Bulunmayan Özellik	1	2	3	4	5	En Çok Bulunan Özellik
Özellikler	Kendimde					Diğer Meslektaşlarımda
1. Mesleki etik çerçevesinde davranış sergileme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
2. Yapılan işlemlerde şeffaf olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
3. Hasta mahremiyetine önem verme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
4. Güvenilir olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
5. İnsanlarla iyi iletişim kurma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
6. İletişime açık olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
7. İnsanlara karşı empati kurabilme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
8. İnsanlara karşı nezaketli olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
9. İnsanlara karşı ön yargısız davranabilme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
10. Olaylara farklı açılardan bakabilme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
11. Eleştirel/sorgulayıcı bir bilince sahip olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
12. Stresle başa çıkabilme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
13. Ekip çalışması ruhuna sahip olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
14. Problemlere hızlı çözüm üretme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
15. Problemleri olumlu sonuçlandırma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
16. Zamanı verimli kullanma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
17. İş disiplinine sahip olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
18. İnsanları etkileme yeteneğine sahip olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
19. İnisiyatif (sorumluluk) alma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
20. Mesleki bilgilere hâkim olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
21. Mesleğinde ehil olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
22. Mesleğinde başarılı olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
23. Mesleğinde itibarlı olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
24. Mesleki gelişmeleri takip etme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
25. İşinde azimli olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
26. İşinde sabırlı olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
27. İlişkilerinde uyumlu olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
28. Duygularını kontrol edebilme özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
29. Eleştiriye açık olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
30. Mesleki gelişime açık olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
31. İnsanlara karşı merhametli olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
32. İnsanların problemlerine karşı duyarlı olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
33. İnsanlara karşı yardımsever olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5
34. İnsanlara karşı hoşgörülü olma özelliği	1	2	3	4	5	1 2 3 4 5

35. Ağır çalışma koşullarına dayanıklı olma özelliği	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36. İşini severek yapma özelliği	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37. Fedakârca çalışma özelliği	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

2. BÖLÜM: İŞ TATMİNİ ANKETİ

Bu bölüm iş tatminini ölçen bölümdür. Hiç memnun değilim (1), memnun değilim (2), memnunum (3), oldukça memnunum (4), çok memnunum (5) olarak derecelendirilmiştir. Aşağıda yer alan ifadelerden size en uygun olan cevabı işaretleyiniz. Her bir ifadeye tek bir cevap veriniz ve ifade atlamayız (boş bırakmayınız).

<i>Şimdiki işinden</i>	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Memnunum	Oldukça Memnunum	Çok Memnunum
1. Beni her zaman meşgul etmesi açısından	1	2	3	4	5
2. Tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
4. Toplumda "saygın" bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5. Amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	1	2	3	4	5
6. Amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
7. Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
8. Bana güvenli bir gelecek sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9. Başkaları için bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
10. Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
12. Kanun, yönetmelik ve talimatların uygulamaya konulması bakımından	1	2	3	4	5
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından	1	2	3	4	5
14. Terfi olanağımın olması açısından	1	2	3	4	5
15. Kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	1	2	3	4	5
16. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
17. Çalışma koşulları bakımından	1	2	3	4	5
18. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından	1	2	3	4	5
19. Yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	1	2	3	4	5
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

3. BÖLÜM: DEMOGRAFİK BİLGİLER

- a. Yaşınız:
- b. Cinsiyetiniz: 1. Kadın () 2. Erkek ()
- c. Medeni Durumunuz: 1. Evli () 2. Bekar () 3. Diğer ()
Belirtiniz.....
- d. Eğitim Durumunuz: 1. Lise () 2. Ön Lisans () 3. Lisans ()
4. Lisansüstü ()
- e. Aylık Geliriniz:
- f. Çalıştığınız Hastane: 1. Üniversite Hastanesi ()
2. Devlet Hastanesi ()
3. Özel Hastane ()
- g. Mesleğiniz (Hekim, hemşire, idari personel, tıbbi sekreter vb.):
- h. Çalıştığınız Birim (Hekimler için uzmanlık alanı; diğer sağlık personelleri ve idari personeller için çalışılan birim):
- i. Meslekteki Toplam Çalışma Süreniz (Yıl):
- j. Mevcut İş Yerinizdeki Çalışma Süreniz (Yıl):
- k. Haftalık Çalışma Süreniz (Saat):

Çalışmamıza katıldığınız için teşekkür ederiz.
Sonuçlar hakkında bilgi almak isterseniz mail adresinizi yazınız.

EK 2: ETİK KURUL ONAYI

T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler
Etik Kurul Kararları

TOPLANTI TARİHİ	TOPLANTI SAYISI	KARAR SAYISI
15.04.2021	106	10

10- Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü yüksek lisans öğrencisi Mihriban GÜDER tarafından yürütülen “Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bilimsel çalışma hk.

Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Bölümü yüksek lisans öğrencisi Mihriban GÜDER tarafından yürütülen “Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı bilimsel çalışmanın kapsam ve uygulama açısından etik ilkelere ve insan haklarına uygun olduğuna,

Mevcudun oybirliği ile karar verildi.

Prof.Dr. Mehmet SALTIAN
Başkan

Prof.Dr. Yüksel MEHİN
Başkan Yrd.

(Katılmadı)
Prof.Dr. Bilge HÜRMÜZLÜ KORTHOLT
Üye

Prof.Dr. Nuri OMURBEK
Üye

Prof.Dr. Nejdett DURAK
Üye

Prof.Dr. M. Sadık AKDEMİR
Üye

Prof.Dr. Yakup ATILAN
Üye

15.04.2021
Zuhra NARDAK
raportör

EK 3: ÇALIŞMA İZNİ



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü
Öğrenci İşleri Birimi

Sayı :E-93389805-044-44125
Konu :Mihriban GÜDER'in Anket İzni hk.

Tarih: 05.04.2021

AYDIN İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜNE

Enstitümüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi Mihriban GÜDER'in *"Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma"* adlı tez konusu ile Aydın Devlet Hastanesi, Aydın Atatürk Devlet Hastanesi ve Aydın Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesindeki görevli sağlık çalışanları ile ilgili anket çalışması yapılabilmesi için adı geçen öğrenciye gerekli iznin verilmesi hususunda;

Gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Muharrem GÜRKAYNAK
Enstitü Müdürü

Ek: Anabilim Dalı Kurul Kararı ve Anket Formu (3 Sayfa)

Bu evrak 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: E161BDF4

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Tel No:

E-Posta: sosyanimier@sdu.edu.tr

Kep Adresi: sdu@hs01.kep.tr

Belge Takip Adresi: <https://ebys.sdu.edu.tr/EvrakDogrula.html?E161BDF4>

Bilgi İçin: Rıdvan YILMAZ

Masme (CV)

Tel No



EK 4: ÇALIŞMA İZNİ

ADÜ Evrak Tarihi ve Sayısı: 15.04.2021-E.25507



T.C.
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Hastanesi Başhekimliği

Sayı :E-63364346-804.99-25507
Konu : Anket İzni ile ilgili

T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü
Öğrenci İşleri Birimi

İlgi : 05.04.2021 tarihli ve 44122 sayılı yazınız.

İlgi yazınızda bahsedilen Enstitünüz Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans öğrencisi Mihriban GÜDER'in "Üstünlük Vehmi ve İş Tatmini İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" konulu tez ile ilgili hastanemizde görevli sağlık çalışanları hakkında anket çalışması yapılması İdareimizce uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Doç. Dr. Ufuk ERYILMAZ
Başhekim a.
Başhekim Yardımcısı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSPK1ZUFM5 Pin Kodu :59972

Belge Takip Adresi : <https://ebys.adu.edu.tr/enVision/Dogrula/BSPK1ZUFM5>

Adres:ADÜ Merkez Kampüs Aytepe Mevkii 09100 Efeler/AYDIN

Telefon:

e-Posta:hastane@adu.edu.tr Web:www.hastane.adu.edu.tr

Kep Adresi:adnanmenderesuniversitesi@hs01.kep.tr

Bilgi için: Tuğba TÜRK
Unvanı: Tıbbi Sekreter



Bu belge,güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.