

# Takım Çalışması İş Performansı İlişkisinde İş Yeri Arkadaşlığının Aracılık Rolü<sup>1</sup>

Mesut ARDIÇ, Mahmut AKBOLAT, Ersin IRK<sup>2</sup>

Takım Çalışması İş Performansı İlişkisinde İş Yeri Arkadaşlığının Aracılık Rolü

Mediator Role of Workplace Friendship in the Relationship between Teamwork and Job Performance

## Özet

Bu çalışmanın amacı, hemşirelerin takım çalışmaları ile iş performansları arasındaki ilişki de iş yeri arkadaşlığının aracılık rolü olup olmadığını araştırmaktır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Takım Çalışması Ölçeği, İş Performansı Ölçeği, İş Yeri Arkadaşlığı Ölçeğinden oluşan anket formu kullanılmıştır. Verilerin analizinde korelasyon, regresyon analizleri ve tanımlayıcı istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, takım çalışması ile iş yeri arkadaşlığı, bağlamsal performans ve görev performansı arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca takım çalışması, işyeri arkadaşlığı, bağlamsal performans ve görev performansı arasında ilişki olduğu belirlendikten sonra process macro regresyon analizi yönteminden yararlanılarak takım çalışmasının görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisinde iş yeri arkadaşlığının aracılık etkisi analiz edilmiştir. Araştırmanın sonucunda takım çalışması görev performansı ilişkisinde iş yeri arkadaşlığının kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.

## Abstract

The objective of this study is to investigate whether workplace friendship has a mediator role in the relationship between nurses' teamwork and job performance. A survey form including Teamwork Scale, Job Performance Scale, and Workplace Friendship Scale was used as data collection tools in the study. Descriptive statistics, correlation and regression analyses were used in the analysis of the data. According to the results obtained from the study, it was determined that there was a significant and positive relationship between teamwork, workplace friendship, task performance and contextual performance. In addition, after determining that there is a relationship between teamwork, workplace friendship, task performance and contextual performance, the mediating effect of workplace friendship on the effect of teamwork on task performance and contextual performance was analyzed through the process macro regression analysis method. As a consequence of the study, it was found that workplace friendship had a partial mediating effect on the teamwork-task performance relationship.

**Anahtar Kelimeler:** Takım Çalışması, İş yeri arkadaşlığı, Bağlamsal Performans, Görev Performansı

**Keywords:** Teamwork, Workplace friendship, Job Performance, Contextual Performance

**Makale Türü:** Araştırma

**Paper Type:** Research

## 1. Giriş

Sağlık kurumları karşılıklı bağımlılığın yüksek olduğu uzmanlık alanlarının birlikte çalıştığı emek yoğun örgütlerdir. Bu sebeple sağlık hizmetlerinin daha nitelikli sunulabilmesi ve performansın geliştirilmesinde kurum çalışanlarının birbirleri ile yakın işbirliği içerisinde ve takım anlayışı içinde çalışabilmeleri büyük önem arz etmektedir. Böyle bir çalışma ortamı hastaların daha kapsamlı, kaliteli, hasta odaklı sağlık hizmet almasının yanı sıra; kaynakların ortak kullanılmasını ve etkili iletişimi de beraberinde getirecektir (Ulusoy ve Tokgöz, 2009: 55). İşyerlerinde kurulan pozitif ilişkiler çalışanların tatminini, örgüte bağlılığını ve aynı zamanda iş yerinde çabalarını artırıcı etkilerde bulunmaktadır (Kram ve Isabella, 1985: 126). İşyerinde kurulan samimi arkadaşlıklar, bir taraftan çalışılan ortamı eğlenceli hale getirirken, diğer taraftan da çalışanların bilgi birikimlerini paylaşmayı sağlamakta ve bireyleri hem birbirlerine hem

<sup>1</sup> Bu çalışma, 2. Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresinde "Kamu Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Takım Çalışması Ve İş Performansı İlişkisi" adlı sözlü bildiri olarak sunulmuş ve özeti yayınlanmıştır.

<sup>2</sup> Mesut ARDIÇ, Öğretim Görevlisi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Doktora Öğrencisi, Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, Sağlık Yönetimi, mesut.ardic@gop.edu.tr, ORCID ID orcid.org / 0000-0002-6630-0669, Mahmut AKBOLAT, Profesör, Sakarya Üniversitesi, Sağlık Yönetimi, makbolat@sakarya.edu.tr, ORCID ID orcid.org / 0000-0002-2899-6722, Ersin IRK, Doktor Öğretim Üyesi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Halkla İlişkiler Ve Reklamcılık Bölümü, ersin.irk@gop.edu.tr, ORCID ID orcid.org / 0000-0002-2160-8053

de örgüte bağlamaktadır (Özyer, vd., 2015: 217; Sias vd., 2004: 322). Zor çalışma çevresi, vardiyalı ve uzun süreli mesai sistemleri fazla iş yükü, yetersiz istihdam gibi olumsuzlukların söz konusu olduğu hemşire meslek grubu açısından arkadaşlık ilişkileri daha büyük önem taşımaktadır (Aslan ve Yıldırım, 2017: 105). İşyeri arkadaşlığı sayesinde örgütlerde yaşanan stres azalmakta ve etkili iletişim gelişmektedir (Özyer, vd., 2015: 217). Aksi durumda hemşireler tarafından yürütülen sağlık hizmetlerinin kalitesi düşmekte ve bu durum sağlık kurumlarının performansının azalmasına neden olmaktadır (Bacaksız vd., 2018: 56). Neticede işyeri arkadaşlığının gelişmesi ile birlikte takım çalışması uygulamalarının kolaylaşması ve bu olumlu iklimden performansın olumlu yönde etkilenmesi beklenmektedir.

Literatürde sağlık sektöründe takım çalışması, iş arkadaşlığı ve performans ilişkisi inceleyen çalışmalar bulunmasına rağmen (Bakan vd., 2020: 260; OK vd., 2019: 449; Mohsin, 2017: 9), bu üç değişkenin hepsini içeren bir çalışmaya rastlanamamıştır. Bu araştırmanın ana sorunsalı; takım çalışması ile takımlar arasında ve tek tek takım içerisinde gerçekleşen bireyler arası arkadaşlık ilişkisinin özellikle performans üzerinde etkisini ortaya koymaktır. Bu sorunsaldan hareket ederek çalışma, hemşirelerin takım çalışması görev performansı ilişkisinde işyeri arkadaşlığının aracılık rolünü belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Rekabet üstünlüğünü elde etmek isteyen sağlık kurumları, öncelikle yeterli bilgi, beceri ve yeteneklere sahip kişileri bir araya getirmek zorundadır. Bununla birlikte karşılaşılan sorunlara etkin çözüm bulabilmek amacıyla çalışanlar arasında başarılı takımların oluşturulması sağlık kurumlarının rekabet üstünlüğü elde etmesinde de önem taşımaktadır (İlhan ve İnce, 2015: 128). Sağlık sektörü, köklü değişimler (hastaların kaliteli hizmet beklentisinin artması, personel kalitesinin artmasının beklenmesi, teknolojinin gelişmesi ve dolayısıyla bakım yöntemlerinin değişmesi) geçirmektedir. Bu değişimler nedeniyle rekabetin şiddetle yaşandığı sektörlerden birisidir (Kesim, 1999: 75). Diğer taraftan sağlık hizmetlerinin ortaya konmasında ve sunulmasında değişen teknoloji ve gelişen tedavî hizmetlerinin ortaya çıkardığı karmaşıklıklar, sağlık çalışanlarının da karşılaştıkları sorunların her geçen gün daha da artmasına yol açmaktadır. Sağlık kuruluşları iş bölümünün yoğun olarak yaşanması ve karmaşık bir örgütsel yapıya sahip olmaları, birçok uzmanlık alanına sahip personelin örgüt içerisinde bir arada görev yapması, sağlık hizmetinin 7 gün 24 saat kesintisiz verilme zorunluluğu gibi birçok sektörel zorluk yaşamaktadırlar. Karşı karşıya kalınan bu tür sektörel zorluklar, hem yöneticilerin bilgi, beceri ve yetenekleri ile hem de etkili bir takım çalışması ile aşılabilecektir (Gayef, 2006: 38). Ayrıca, nitelikli sağlık hizmetlerinin sağlanabilmesi, öncelikle sağlık kuruluşları içerisinde alanında uzman sağlık profesyonellerinin varlığına, ardından bu profesyoneller arasında etkin bir iletişim ve iş birliğinin sağlandığı takımların oluşturulmasına bağlıdır (Ulusoy ve Tokgöz, 2009: 55).

Takım çalışmasının literatürde farklı tanımları bulunmaktadır. Örneğin; Kalisch ve Lee (2013) takım çalışmasının oluşturulma nedeni üzerinden yaptığı tanımda "birbirine bağımlı iki veya daha fazla kişinin ortak amaç için oluşturduğu gruplardır" şeklinde bir tanım geliştirmiştir (Kalisch ve Lee, 2013: 3). Takım çalışması, başkalarının ihtiyaçlarını tahmin etme, birbirlerinin performansları ve çevresel değişikliklerle uyum içinde olma ve en iyi sonuçları elde etmek için ortak bir durum anlayışına sahip olmaktır (Behnia vd., 2016: 248). Takım çalışması, istenen sonuçları elde etmek için birbirlerinin çabalarını koordine eden iki veya daha fazla kişiyi içeren, işyerinde temel bir faaliyettir (Sommer vd., 2016: 173). İki veya daha fazla bireyin davranışlar, bilişler ve tutumlar hakkındaki etkileşimi ve karşılıklı bilgi, beceri paylaşımı yoluyla ortak hedeflere ulaşılmasını sağlayan işbirliğidir (Holmes vd., 2019: 571). Tanımlar incelendiğinde takım çalışması kavramının aynı amaç doğrultusunda bir grup çalışanın, kendi aralarında iletişim, iş birliği ve koordinasyonlarının artırılmasını sağlayacak gruplar oldukları anlaşılmaktadır. Sağlık sektöründe takım çalışması kavramı üzerine yapılmış çeşitli çalışmalar mevcuttur. Han ve Roh (2020), acil serviste çalışan 200 hemşirenin dahil edildiği çalışmada, takım çalışması çalışanların arasında psikolojik güvenlik ve hasta güvenliği yetkinliği arasındaki pozitif ilişki olduğu sonucuna varmışlardır (Han ve Roh, 2020: 2). İngiltere'de çalışan 2990 hemşire ve doktor üzerinde yapılan başka çalışmada, doktorlar ve hemşireler arasındaki iyi bir ekip çalışmasının sadece ekip için önemli olmadığı, aynı zamanda hastaların klinik sonuçlarının da olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Von Knorring vd., 2019: 613). Gaziantep Üniversitesi Hastanesinde hekim ve hemşireler (cerrahi kliniklerinde çalışan) ile yapılan çalışmada da takım çalışmasının hasta bakımının kalitesinin gelişmesinde önemli yerinin olduğunu saptanmıştır (Lafçı vd., 2016: 62). Benzer şekilde İstanbul'da özel hastanede çalışan hemşireler üzerinde yapılan çalışmada,

ekip çalışması ve motivasyon arasında önemli bir ilişki olduğu ve bu durumun hemşirelerin verimli ve etkin çalışması, sağlık kurumlarının gelişimi ve hizmet kalitesi sunumunda büyük rol oynadığı sonucuna varılmıştır (Çelik ve Karaca, 2017: 262). Eskişehir’ de üniversite hastanesinde 230 hemşirenin katıldığı çalışmada, etkili bir takım çalışması ile hizmetteki eksiklik ve hataların ortadan kalktığı, hasta bakımında devamlılık sağlandığı, bakımın kalitesi arttığı, hastanede ortalama kalış süreleri ve hastanenin maliyet yükünün azalttığı, zaman tasarrufu sağlandığı ortaya konulmuştur (Yılmaz ve Yıldırım, 2018a: 50). Bekmez (2018) yoğun ve yüksek stres altında çalışan hemşirelerin takım çalışmasına yönelik pozitif tutuma sahip olmalarına rağmen, iş doyumlarının düştüğü sonucuna varmıştır (Yılmaz, 2019: 36). Sağlık sektöründe takım çalışması kavramı üzerine yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde, özellikle performans üzerinde pozitif etkilerine yönelik sonuçlar elde edildiği söylenebilir. Bu açıklamalardan yola çıkılarak, takım çalışmasının belirtilen olumlu etkileri dolayısıyla, hasta odaklı multidisipliner takımların geliştirilmesi ve yönetimi konusu, sağlık hizmetleri organizasyonlarının önemli yönlerindedir.

Performans, örgütün belirli süreler içerisinde, belirli amaçlara ulaşmak için belirli bir aşamaya yönelik genel davranışlarıdır (Nikpour, 2017: 66). Daft (2000) ‘a göre performans, örgütün kaynakları kullanarak hedeflerini etkin ve verimli bir şekilde gerçekleştirme yeteneği, benzer şekilde Richardo (2001) ‘e göre, örgütsel amaç ve hedeflere ulaşma yeteneği olarak tanımlanmıştır (Shahzad vd., 2012: 979). Başka bir tanımlamaya göre performans, “belirli bir işin yerine getirilmesi ve tamamlanması”dır (Chui, 2004: 82). Görüldüğü üzere performans temelde bir sonuç elde etmek üzerine kuruludur. Yine tanımlardan yola çıkarak performans kavramı, personelden örgüt için daha önce belirlenen ve beklenen katkıyı getiren sonuçlar olarak tanımlanabilir. İş gören performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki alt boyutta incelenebilir (Borman ve Motowidlo, 1993: 75). Görev performansı; organizasyonun görevlerini, araçları ve sistemleri arasında etkili bir şekilde koordinasyon sağlayarak daha yüksek performans elde etmek için takım üyelerinin becerilerinin eldeki görevlerle etkin bir şekilde koordine edilerek yerine getirmesidir (Zawawi ve Nasurdin, 2020: 5). Görev performansı, işlerin teknik yönü ve ustalık gerektiren yönüyle ilişkili olduğu söylenebilir (Lara ve Ding, 2017:52). Bağlamsal performans ise, başkalarına yardım etme, kurumu destekleme ve ek iş sorumluluklarına gönüllü olarak katılma gibi davranışları içeren davranışlardır. İki kavram arasında önemli farklılıklar da var. Birincisi, göreve ilişkin davranışlar pozisyonlar arasında farklılık gösterirken, örgütsel vatandaşlık davranışları daha benzerdir. İkincisi, görevler, pozisyonun gerekliliklerindeki bağlamsal performanstan daha açık ve resmi olarak oluşturulmuş olma eğilimindedir. Son olarak, görev performansının daha yüksek derecede yetenek ve becerileri ima ediyor gibi görünürken, bağlamsal performans daha büyük ölçüde kişilik özellikleri göstermektedir (Díaz-Vilela vd., 2012: 137). Emek yoğun olarak tanımlanan sağlık kurumlarında örgütsel hedeflere ulaşabilmek ve sektörde rakiplerine üstünlük sağlayabilmek için personelin göstereceği performansa bağlıdır (Bacaksız vd., 2018: 53).

Sağlık sektöründe görev ve bağlamsal performansın araştırıldığı çalışmalar vardır. Palenzuela vd. (2019: 115-121), Kanarya Adaları’nda farklı hastane ve birimlerinde görev yapan 279 hemşire ve 230 hemşirelik yardımcısı ile yaptıkları çalışmada, bağlamsal performansın tükenmişlikle yakından ilişkili olduğunu gösterdiler. Yazarlar bu sonuçların, işyerinde bağlamsal performansı teşvik eden sağlık yönetimi stratejilerinin geliştirilmesi için önemli olduğunu ve bu yönüyle sağlık profesyonellerinin sağlık ve çalışma kalitesinin iyileştirileceğini de iddia etmektedirler. Hindistan’ın Uttarakhand eyaletinde bulunan 41 küçük ve orta ölçekli hastanede çalışan 530 hemşire ve 146 süpervizör ile yapılan çalışmada, hemşirelerin pozitif psikolojik sermayelerinin oluşturması sonucunda hastalara yüksek kaliteli bakım sağlandığını ve hemşirelerin bağlamsal performans seviyelerinin artırdığını belirlenmiştir (Malik, 2017: 1256-1257). Jombang’da çalışmakta olan 195 hemşire ile yapılan çalışmada, hastanelerin hemşirelerin kişisel eğitim programlarına katılımlarına olanak sağlaması ile görev performansı ve bağlamsal performansını artırdığı sonucuna varmışlardır (Zakira vd., 2017: 2142). Aboagye vd. (2020), Gana’da 398 hemşirenin bulunduğu üç hastanede gerçekleştirdiği çalışmada, iletişimin genel olarak hemşirelerin görevlerini ve bağlamsal performansını iyileştirdiği sonucuna varmıştır (Aboagye vd., 2020: 931). Benzer şekilde Yılmaz ve Yıldırım (2018b: 3064), yaptıkları çalışmada, yönetici hemşirelerin iletişim becerilerinin ile hemşirelerin görev performansını arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Linn (2011)’in araştırmasında iş doyumunun artması ile iş performansı etkilediği ve arasında olumlu etkisi olduğunu belirtilmiştir (Aslan, 2012: 76). Sağlık sektöründe görev ve bağlamsal performansının incelendiği çalışmalar değerlendirildiğinde farklı değişkenlerin kavramlar üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Türkiye’de görev performansı ve bağlamsal performansını birlikte inceleyen özellikle sağlık sektöründe yapılan çalışmanın az olması literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışma hayatı ile sosyal hayatın kesişim noktasını ifade eden işyerleri, günlük zamanının büyük bir bölümünü geçirmeleri münasebetiyle çalışanlar arasında yoğun iletişimlerin olduğu ortamlardır (Lee, 2005: 3). Dolayısıyla iş yerleri içerisinde oluşan arkadaşlıklar hem bireyler hem de işletmeler açısından önem taşıyan bir kavram olarak ön plana çıkmaktadır. Song (2006) iş yeri arkadaşlığını, 'farklı tür ve düzeylerdeki, dostluk, yardımlaşmaya dayalı ilişki ile katılımcıların, sosyal-duygusal amaçlarına ulaşmaları için iş yerindeki birden fazla birey arasındaki, birbirine bağımlı, etkileşimli ve gönüllü ilişkidir' şeklinde tanımlamaktadır (Song, 2006: 49). Kram ve Isabella (1985) ise iş arkadaşlıklarının, çalışanlara duygusal destek sağlayabileceğini belirtmektedir (Kram ve Isabella, 1985: 119). Sias ve Cahill (1998: 273)'a göre iş yeri arkadaşlığının çalışanlar için içsel bir ödül olması, iş ile ilgili stresin düşürülmesi ve dengelemesi, iş gücü devir aralığının düşürmesi ve iş tatminsizliğini azaltması gibi faydaları bulunmaktadır. İş yeri arkadaşlığı bireyler açısından duygusal destek sağlarken, örgütler açısından pozitif çıktıların oluşmasını sağlamaktadır. İşletmelerdeki bireylerin motivasyon, iş tatmini, performans üzerine olumlu etkileri bulunmaktadır (Lee ve Ok, 2011: 3). İşyeri arkadaşlığı ile ilgili turizm (Günlü vd. 2010; Ömürş, 2010), bankacılık (Özyer vd. 2013) ve sağlık (Çalışkan, 2011; Özyer vd., 2015), emniyet (Çalışkan, 2011; Kanbur, 2015; Balaban ve Özsoy, 2016; Kiral, 2016) gibi farklı sektörlerde çalışmalar yapılmıştır. Yapılan çalışmalar, işyerinde kurulan arkadaşlık ilişkilerinin çeşitli örgütsel sonuçları olumlu yönde etkilediğini göstermektedir (Song, 2005; Ömürş, 2014; Özyer vd., 2015; Yavuzkurt, 2017; Çetinkaya, vd., 2016). İş yeri arkadaşlığının olumlu yönlerinin yanında olumsuz yönlerini gösteren çalışmalarda bulunmaktadır. Örneğin; iş yeri arkadaşlığı önemli derecede dikkat dağınıklığına neden olması ile çalışanların verimini düşürdüğü (Morrison ve Nolan, 2007), iş yerlerinde çalışanların aynı zamanda rekabet içinde olmaları birbirlerine duydukları güven duygusu ile sırlarını paylaşmaları ileride aleyhine kullanabileceğinden siyasi zafiyetlere (Berman, vd., 2002) neden olabilmektedir (Şahinbaş, 2018: 54).

Sağlık sektöründe işyeri arkadaşlığının incelendiği çeşitli çalışmalar söz konusudur. Rai ve Agarwal (2018: 226) yılında 835 çalışanın dâhil edildiği çalışmasında iş yerinde arkadaşlığın işyerinde zorbalık ile ilgili saldırganlıklara karşı koymak için önemli bir unsur olduğunu ve bireylerin işle ilgili stres ve depresyona karşı koymalarına destek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Lahor'daki çeşitli özel hastanelerde çalışan 600 hemşire katılımı ile yapılan başka bir çalışmada, hizmet kültürü ve işyeri arkadaşlığı arasında pozitif ilişki olduğu ve işyeri arkadaşlığının şefkat duyguları uyardığını, bunun sonucunda sağlık çalışanları arasında normatif bağlılığın geliştiği ileri sürülmektedir (Ali ve Kashif, 2019: 811). Benzer şekilde Hacettepe Üniversitesi Erişkin Hastanesi'nde görev alan 300 sağlık personeli (hekim, hemşire, diğer sağlık personeli) üzerinde yapılan bir çalışmada, sağlık personelinin işe adanmışlık ve işyeri arkadaşlığı düzeyi arasında pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna varılmıştır (Şahinbaş, 2018: 84). Dasgupta (2016), 504 hemşirenin katılımı ile Hindistan'da yapmış olduğu çalışmasında, işe adanmışlık ile işyeri arkadaşlığı arasında olumlu yönde anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir (Dasgupta, 2016: 560). OK vd., (2019: 450) tarafından yapılan çalışmada, hemşirelerin iş yeri arkadaşlığının önemli olduğu ve görev performansı ile pozitif yönde ilişkisinin bulunduğu sonucuna varılmıştır. İş yeri arkadaşlığı duygusal stresin azalmasına ve görev performansının artmasına neden olmaktadır (Sias vd., 2004: 337). Hwang vd. (2012) hastane çalışanları işyeri arkadaşlık düzeyinin iş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisinde önemli ve olumlu etkiye sahip olduğu, üst düzey ile işyeri arkadaşlık düzeyinin ayrılma niyeti ve iş stresi ilişkisinde anlamlı olumsuz etkiye sahip olduğunu belirtmiştir. Bu sonuçlar, hastane yöneticilerinin işyeri arkadaşlığını geliştiren sistemleri oluşturmak için çaba sarf etmesi gerektiğini ima etmektedir (Hwang vd., 2012: 654).

Karmaşık bir sistem yapısı bulunan sağlık kuruluşları farklı meslek grupları bir arada barındırmaktadır. Bu çalışma ortamında takım çalışması hedeflere ulaşmada ve bakım kalitesini daha ileriye götürmede önemli bir yere sahiptir. Hastanelerde hizmet sunan çalışanlar takım çalışmasıyla hasta, ailesi, sağlık çalışanları ve hastaneye birtakım yararlar sunmaktadır. Örneğin, Manser (2009: 149) sağlık hizmetlerinde istenmeyen olaylar ve kazaların önüne geçilmesinde takım çalışmasının rolünün büyük olduğunu iddia etmektedir. Diğer taraftan takım çalışmasının yeterince oluşturulmadığı birimlerde tedavi ve tanı işlemlerinde aksaklıklar, hasta hakkında çelişkili bilgilere sahip olma, hizmet kalitesinin yetersizliği gibi sorunlar yaşanabilmektedir. Takım çalışmasının etkin bir şekilde uygulanması, sağlık hizmetlerinden faydalananların bakımında devamlılığının sağlanması, bakım kalitesinde artış, maliyetlerde ve hastaların hastanede geçirdikleri sürelerde azalış konularında sağlık kurumlarına katkı sağlamaktadır (Ulusoy ve Tokgöz, 2009: 55). Lee vd. (2011) çalışmalarında iş yeri arkadaşlığının çalışanların iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı, devamsızlık ve görev performansı üzerine etkisini ortaya koyan bir çalışma gerçekleştirdiler. Benzer şekilde Lin,

(2010: 55), işyerlerindeki takımların performanslarının arttırılmasının, çalışanlar arasındaki arkadaşlık ilişkilerini dik-kate alması gerektiğini ileri sürmektedir.

Sağlık sektöründe Schmutz vd., (2019: 14) tarafından yapılan çalışmada ekip çalışmasının hasta bakımını iyileş-tirmek için güçlü bir süreci temsil ettiği sonucuna varılmıştır. Etkili ekip çalışmasının sağlık hizmetleri sistemlerinin çeşitli seviyelerinde güvenli ve etkili bakım hizmeti sunulmasını olumlu etkilediği pek çok araştırmayla kanıtlanmıştır (Thomas, 2011; Salas ve Rosen, 2013; Williams vd., 2010; Schraagen vd., 2011). Benzer şekilde İngiliz Ulusal Sağlık Hizmetleri bünyesinde yer alan 162 kuruluştaki görev yapan 66.930 çalışanın dahil edildiği çalışmada, takım çalışması, çalışan refahı (yani, iş tatmini ve işe bağlılık) ve hasta memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur (Ogbonnaya vd, 2018: 475). Tıbbi teknolojinin ilerlemesi, yeni hastalıkların ortaya çıkması sorunu ile, hemşirelerin takım çalışması genel olarak hastalar için yararlı olan daha yüksek performans sergileyebileceklerdir (Markham ve Carney, 2008: 1345; Hazilah, 2009: 30; Tunlind vd., 2015: 120).

### 3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Tokat ili Erbaa ilçesi devlet hastanesinde gerçekleştirilmiştir. Hastanede toplam 150 hemşire görev yapmaktadır. Çalışmada örneklem seçilmeden bütün hemşirelere ulaşılması hedeflenmiş olup; izinli veya raporlu olmaları ya da çalışmaya katılmak istememeleri nedeniyle 12 hemşireden veri toplanamamıştır. Çalışma 138 hem-şireden (%92) toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Birinci bölüm, araştırmaya katılan hemşirelerin sosyo-demografik özelliklerini belir-lemeye yönelik dört sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümde, Gürül (2013) tarafından geçerlilik analizi yapılmış olan Takım Çalışması Ölçeği (TÇÖ) yer almaktadır. Takım çalışması ölçeği 12 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü bölümde, hemşirelerin performanslarını ölçmeye yönelik olarak kullanılan iki alt boyut ve 17 ifadeden oluşan performans ölçeği bulunmaktadır. Alt boyutlardan ilki Goodman ve Syvanteck (1999: 261) tarafından geliştirilen iş gören perfor-mans ölçeğinin Polatçı (2013) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan görev performansı; ikinci alt boyut ise Jawahar ve Carr (2007: 333) tarafından geliştirilen ve Doğan (2005) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan bağlamsal perfor-mansı ölçeği oluşturmaktadır. Dördüncü bölümde ise, Nielsen, Jex ve Adams (2000: 640) tarafından geliştirilen ve Kırıl (2016) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan İşyeri Arkadaşlığı ölçeği yer almaktadır. Ölçek çeşitli çalışmalarda tek boyutlu (Mao, 2006: 260; Lin, 2010: 59; Çalışkan, 2011: 80; Liu vd, 2013: 575; Özyer vd., 2013: 18) ve iki boyutlu (Dickie, 2009: 132; Özsoy ve Aras, 2011: 80; Kunday, 2014: 32; Gao ve Wu, 2014; Kanbur, 2015: 52; Balaban ve Özsoy, 2016: 330; Kırıl, 2016; Yavuzkurt, 2017: 16) olarak incelenmiştir. Bu çalışmada İş Yeri Arkadaşlığı Ölçeği tek boyut olarak kullanılmıştır. Ölçekler 5' li Likert tipi olup, ölçekte yer alan katılma düzeyleri; 1=hiç katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kısmen katılıyorum, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirilmiştir. Veri analizlerinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, regresyon analizi, korelasyon analizi ve Proocess macro regresyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında,  $p < 0,05$  anlamlılık seviyesinde değerlendirilmiştir.

#### 3.1. Çalışmanın Modeli ve Hipotezleri

Çalışmada takım çalışması, iş arkadaşlığı, görev performansı ve bağlamsal performans arasında bir ilişki olacağı; takım çalışmasının performans üzerinde etkisi olacağı ve bu etkide işyeri arkadaşlığının aracı etkisi olacağı öngörül-müş ve bu öngörüye dayalı olarak aşağıdaki hipotezler ve araştırma modeli geliştirilmiştir:

H1: Takım çalışması, iş arkadaşlığı, görev performansı ve bağlamsal performans arasında ilişki vardır.

H2: Takım çalışmasının görev performansı üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H3: Takım çalışmasının bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H4: Takım çalışmasının iş arkadaşlığı üzerinde anlamlı etkisi vardır.

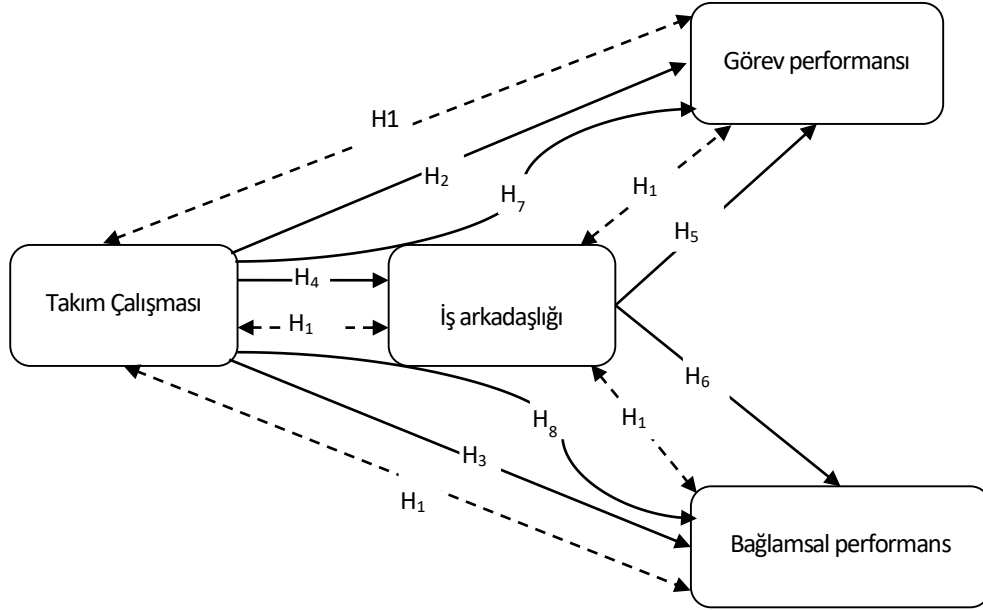
H5: İş arkadaşlığının görev performansı üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H6: İş arkadaşlığının bağlamsal performans üzerinde anlamlı etkisi vardır.

H7: Takım çalışmasının görev performansına etkisinde iş arkadaşlığının aracı rolü vardır.

H8: Takım çalışmasının bağlamsal performansına etkisinde iş arkadaşlığının aracı rolü vardır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



### 3.2. Veri Toplama Aracının Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Çalışmada kullanılan ölçeklerin daha önceden geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapıldığından bu çalışmada doğrulayıcı faktör analizleri ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizi için Cronbach alfa katsayısından yararlanılmıştır. Cronbach alfa değerleri takım çalışması, görev performansı, bağlamsal performans ve işyeri arkadaşlığı için sırasıyla 0,936, 0,992, 0,998 ve 0,901 bulunmuştur. Bu bulgulara göre ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri oldukça yüksek olarak değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2014: 405). Tablo 1’de ölçeklerin sık kullanılan uyum iyilikleri ile ilgili olan alt ve üst değerler uyum iyiliği indeksleri görülmektedir. Tabloda görüldüğü gibi, takım çalışması ölçeğinin RMR, GFI, IFI, TLI (NNFI) ve CFI indeksleri; performans ölçeğinin TLI (NNFI) ve CFI indeksleri ve işyeri arkadaşlığı ölçeğinin RMR, GFI, TLI (NNFI) ve CFI indeksleri mükemmel uyum göstermektedir. Bu bulgulara göre çalışmada kullanılan ölçekler geçerlilik ve güvenilirlik koşullarını sağlamaktadır.

Tablo 1. Sık Kullanılan Uyum İyiliği İndisleri Kabul Aralıkları ve Ölçeklerden Elde Edilen Bulgular

| Uyum Ölçütleri | Kabul Edilebilir Uyum     | Mükemmel Uyum          | Takım Çalışması | Performans | İşyeri arkadaşlığı | Arka- |
|----------------|---------------------------|------------------------|-----------------|------------|--------------------|-------|
| Ki-kare (CMIN) | Minimum                   | Minimum                | 86,886          | 160,007    | 85,763             |       |
| DF             | -                         | -                      | 53              | 89         | 50                 |       |
| CMIN/DF        | $X^2/DF \leq 5$           | $X^2/DF \leq 3$        | 1,639           | 1,798      | 1,715              |       |
| p              |                           |                        | ,002            | ,000       | ,001               |       |
| RMR            | $0,05 \leq RMR \leq 0,08$ | $0,05 < RMR$           | ,038            | ,050       | ,039               |       |
| GFI            | $0,85 \leq GFI < 0,90$    | $0,90 \leq GFI \leq 1$ | ,907            | ,875       | ,910               |       |
| NFI            | $0,90 \leq NFI < 0,95$    | $0,95 \leq NFI$        | ,919            | ,921       | ,934               |       |
| IFI            | $0,90 \leq IFI < 0,95$    | $0,95 \leq IFI$        | ,967            | ,963       | ,971               |       |
| TLI (NNFI)     | $0,90 \leq NNFI < 0,95$   | $0,95 \leq NNFI$       | ,958            | ,950       | ,961               |       |
| CFI            | $0,90 \leq CFI < 0,95$    | $0,95 \leq CFI$        | ,966            | ,963       | ,971               |       |
| RMSEA          | $0,05 < RMSEA < 0,08$     | $0,05 \geq RMSEA$      | ,068            | ,076       | ,072               |       |

Kaynak: Karagöz, 2017: 462-465.

#### 4. Araştırmanın Bulguları

##### 4.1. Katılımcıların Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan hemşirelerin %46,6'sı lisans mezunu, %81,2'i kadındır. Ayrıca araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim durumları incelendiğinde en fazla lisans düzeyinde (%46,4) eğitim aldıkları anlaşılmaktadır. Çalışmaya katılan hemşirelerin kıdemleri temel alındığında 20 yıl ve üzerinde kıdeme sahip olanların %31,9 oranında olduğu görülmektedir. Son olarak dahil olan 138 hemşire içerisinde 34 hemşire ile en çok görev yapılan birimin cerrahi birimler olduğu anlaşılmaktadır.

##### 4.2. Korelasyon ve Regresyon Analizlerine İlişkin Bulgular

Çalışmada; takım çalışması, iş yeri arkadaşlığı, bağlamsal performans ve görev performans arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirleyebilmek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 2' de özetlenmiştir. Tabloda görüldüğü gibi takım çalışması ile iş yeri arkadaşlığı ( $r=0,651$ ), görev performansı ( $r=0,558$ ) ve bağlamsal performans ( $r=0,618$ ) arasında anlamlı ve pozitif yönde ilişki bulunmaktadır. İş yeri arkadaşlığı ile görev performansı ( $r=0,687$ ) ve bağlamsal performans arasında da ( $r=0,724$ ) güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca görev performansı ve bağlamsal performans arasında da ( $r=0,859$ ) güçlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Bu sonuçlara göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 2. Değişkenlere İlişkin Korelasyon Katsayıları

|                        | 1      | 2      | 3      | 4      |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|
| 1-Takım çalışması      | 1      | ,651** | ,558** | ,618** |
| 2-İşyeri arkadaşlığı   | ,651** | 1      | ,687** | ,724** |
| 3-Görev performansı    | ,558** | ,687** | 1      | ,859** |
| 4-Bağlamsal performans | ,618** | ,724** | ,859** | 1      |

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Çalışmada takım çalışması, işyeri arkadaşlığı, görev performansı ve bağlamsal performans arasında ilişki olduğu belirlendikten sonra process macro regresyon analizi yönteminden yararlanılarak takım çalışmasının bağlamsal performans ve görev performansı üzerindeki etkisinde iş yeri arkadaşlığının aracılık etkisi analiz edilmiştir. Analizde ilk olarak takım çalışmasının arkadaşlığı üzerindeki etkisine bakılmıştır. Tablo 3' de görüldüğü gibi, takım çalışmasının işyeri arkadaşlığı üzerinde anlamlı etkisi bulunduğunu gösteren model anlamlıdır ( $F=99,999$ ;  $p=0,000$ ). Modelin açıklayıcılık varyansı %42,4'tür. Modelin  $\beta$  ilişki katsayısı 0,651'dir. Elde edilen sonuca göre hemşirelerin takım çalışmasının işyeri arkadaşlığını pozitif yönde ve anlamlı etkilediği sonucuna ulaşılmış ve H2 kabul edilmiştir.

Tablo 3. Takım Çalışmasının İş Arkadaşlığına Etkisi

| Bağımlı Değişken   | Bağımsız Değişken | Regresyon |       |        |              |       |       | Model Özeti    |        |              |
|--------------------|-------------------|-----------|-------|--------|--------------|-------|-------|----------------|--------|--------------|
|                    |                   | $\beta$   | S.H.  | T      | p            | LLCI  | ULCI  | R <sup>2</sup> | F      | p            |
| İşyeri arkadaşlığı | Sabit             | 1,421     | 0,231 | 6,160  | <b>0,000</b> | 0,965 | 1,875 | 0,424          | 99,999 | <b>0,000</b> |
|                    | Takım çalışması   | 0,651     | 0,061 | 10,000 | <b>0,000</b> | 0,486 | 0,726 |                |        |              |

Tablo 4'de takım çalışmasının görev performansına etkisini gösteren regresyon modeli görülmektedir. Tablo görüldüğü üzere model anlamlıdır ( $F=61,595$ ,  $p=0,000$ ). Takım çalışması görev performansını olumlu yönde ( $\beta=0,498$ ) etkilemektedir. Modelin açıklayıcılık varyansı %31,2'dir. Bu bulgulara göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Takım Çalışmasının Görev Performansına Etkisi

| Bağımlı Değişken  | Bağımsız Değişken | Regresyon |       |       |              |       |       | Model Özeti    |        |              |
|-------------------|-------------------|-----------|-------|-------|--------------|-------|-------|----------------|--------|--------------|
|                   |                   | $\beta$   | S.H.  | t     | p            | LLCI  | ULCI  | R <sup>2</sup> | F      | p            |
| Görev performansı | Sabit             | 2,198     | 0,241 | 9,107 | <b>0,000</b> | 1,720 | 2,675 | 0,312          | 61,595 | <b>0,000</b> |
|                   | Takım çalışması   | 0,498     | 0,063 | 7,848 | <b>0,000</b> | 0,372 | 0,623 |                |        |              |

Tablo 5’de takım çalışmasının bağlamsal performans üzerine etkisini gösteren regresyon modeli görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği üzere regresyon analizi regresyon modeli istatistiksel yönden anlamlıdır (F=83,855; p=0,000). Modelin açıklayıcı var yansı %38,1 olup; Beta katsayısı, 0,577 değeri ile hemşirelerin takım çalışması ile bağlamsal performansı arasındaki ilişkinin pozitif yönde olduğunu göstermektedir. Bu bulguya dayanarak hemşirelerin takım çalışmasının bağlamsal performansını pozitif yönde ve anlamlı etkilediği söylenebilir. Bu bulgudan hareket ederek H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4. Takım Çalışmasının Bağlamsal Performansa Etkisi

| Bağımlı Değişken     | Bağımsız Değişken | Regresyon |       |       |              |       |       | Model Özeti    |        |              |
|----------------------|-------------------|-----------|-------|-------|--------------|-------|-------|----------------|--------|--------------|
|                      |                   | $\beta$   | S.H.  | t     | P            | LLCI  | ULCI  | R <sup>2</sup> | F      | p            |
| Bağlamsal performans | Sabit             | 1,896     | 0,240 | 7,916 | <b>0,000</b> | 1,423 | 2,370 | 0,381          | 83,855 | <b>0,000</b> |
|                      | Takım çalışması   | 0,577     | 0,063 | 9,157 | <b>0,000</b> | 0,452 | 0,701 |                |        |              |

Tablo 6’de takım çalışması ve işyeri arkadaşlığının görev performansı üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon modeli görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği üzere model anlamlıdır (F=65,829, p=0,000). Modele göre takım çalışmasının görev performansına etkisi anlamlı ve pozitif yönlü fakat daha sınırlı ( $\beta=0,172$ ), işyeri arkadaşlığı pozitif ve daha güçlü ( $\beta=0,538$ ) bir etkiye sahiptir. Modelin açıklayıcılık varyansı %49,4’dür. Bu bulgulara göre işyeri arkadaşlığı ve takım çalışması görev performansını etkilemektedir. Bu bulgulara göre H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Takım Çalışması ve İşyeri Arkadaşlığının Görev Performansına Etkisi

| Bağımlı Değişken  | Bağımsız Değişken  | Regresyon |       |       |              |       |       | Model Özeti    |        |              |
|-------------------|--------------------|-----------|-------|-------|--------------|-------|-------|----------------|--------|--------------|
|                   |                    | $\beta$   | S.H.  | t     | p            | LLCI  | ULCI  | R <sup>2</sup> | F      | p            |
| Görev performansı | Sabit              | 1,433     | 0,235 | 6,101 | <b>0,000</b> | 0,969 | 1,898 | 0,494          | 65,829 | <b>0,000</b> |
|                   | Takım çalışması    | 0,172     | 0,072 | 2,386 | <b>0,018</b> | 0,029 | 0,314 |                |        |              |
|                   | İşyeri arkadaşlığı | 0,538     | 0,077 | 6,967 | <b>0,000</b> | 0,385 | 0,691 |                |        |              |

Tablo 7’de takım çalışması ve işyeri arkadaşlığının bağlamsal performans üzerindeki etkisini gösteren çoklu regresyon modeli görülmektedir. Tablo incelendiğinde de görüleceği üzere model anlamlıdır (F=86,328, p=0,000). Modele göre takım çalışmasının bağlamsal performansa etkisi anlamlı ve pozitif yönlü fakat oldukça sınırlıdır



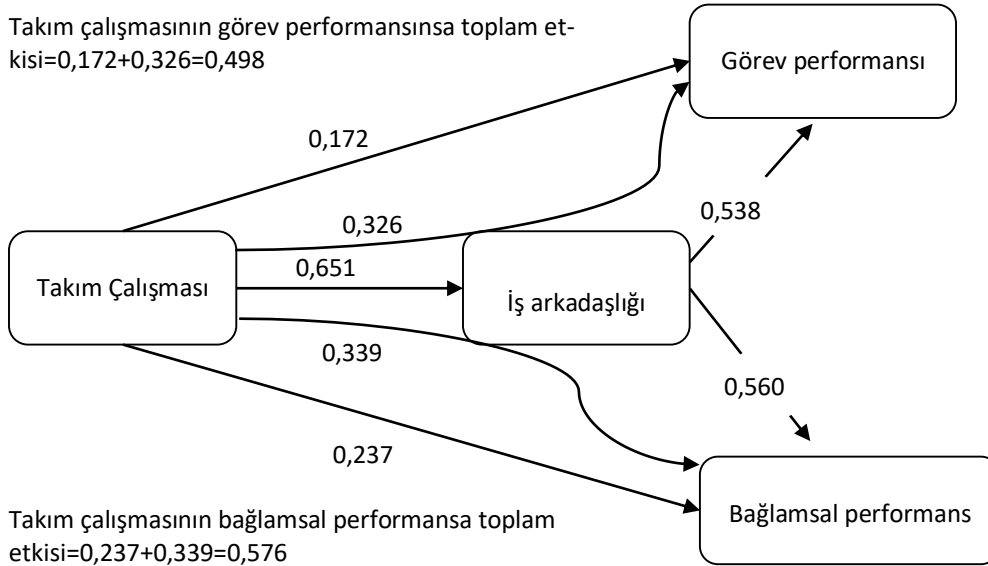
( $\beta=0,237$ ). İşyeri arkadaşlığı ise pozitif ve daha güçlü ( $\beta=0,560$ ) bir etkiye sahiptir. Modelin açıklayıcılar varyansı %56,1'dir. Bu bulgulara göre işyeri arkadaşlığı ve takım çalışması bağlamsal performansı etkilemektedir. Bu bulgudan hareketle H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Takım Çalışması ve İşyeri Arkadaşlığının Bağlamsal Performansa Etkisi

| Bağımlı Değişken     | Bağımsız Değişken  | Regresyon    |              |              |              |              |              | Model Özeti    |        |              |
|----------------------|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------|--------------|
|                      |                    | $\beta$      | S.H.         | t            | P            | LLCI         | ULCI         | R <sup>2</sup> | F      | p            |
| Bağlamsal performans | Sabit              | 1,101        | 0,229        | 4,807        | <b>0,000</b> | 0,648        | 1,554        | 0,561          | 86,328 | <b>0,000</b> |
|                      | Takım çalışması    | 0,237        | 0,070        | 3,382        | <b>0,001</b> | 0,098        | 0,376        |                |        |              |
|                      | İşyeri arkadaşlığı | <b>0,560</b> | <b>0,075</b> | <b>7,437</b> | <b>0,000</b> | <b>0,411</b> | <b>0,709</b> |                |        |              |

#### 4.3. Aracılık Etkisi Testi

Takım çalışmasının görev performansı ve bağlamsal performansa etkisinde işyeri arkadaşlığının aracı rolü Şekil 2'de görülmektedir. Şekil incelendiğinde de görüleceği üzere Takım çalışmasının hem görev performansına ( $\beta=0,175$ ) hem de bağlamsal performansa ( $\beta=0,237$ ) düşük seviyelerdedir. Bununla birlikte çalışmanın bulgularına göre Takım çalışmasının görev performansına dolaylı etkisi ( $\beta=0,326$ ) ve bağlamsal performansa dolaylı etkisi ( $\beta=0,339$ ) daha yüksek bulunmuştur. Dolaylı etkilerde dahil edildiği zaman takım çalışmasının görev performansına toplam etkisi 0,498; bağlamsal performansa ise 0,576 bulunmaktadır. Bu bulgulara göre takım çalışmasının görev performansı ve bağlamsal performansa etkisinde işyeri arkadaşlığının aracılık etkisi bulunmaktadır ve bu etki takım çalışmasının görev performansı ve bağlamsal performansa etkisini daha artırmaktadır. Bu bulguya göre H7 ve H8 kabul edilmiştir.



## 5. Sonuç

Bu çalışma, takım çalışması ile performans ilişkisinde iş arkadaşlığının aracılık rolü incelenmiştir. Bu amaçla, Erbaa Devlet hastanesinde görev yapan 138 hemşireden toplanan veriler yardımıyla araştırma modeli test edilmiştir. Gerçekleştirilen korelasyon analizi neticesinde tüm değişkenler arasında, beklendiği gibi, pozitif anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bağımlı değişkenlerin, bağımsız değişkenler üzerindeki etkisini belirleyebilmek amacıyla yapılan regresyon analizleri sonucunda anlamlı ilişkiler olduğu anlaşılmıştır. Kurulan tüm hipotezler doğrulanmıştır. Takım çalışmasının hem görev performansını hem de bağlamsal performansı pozitif etkilediği görülmüştür. Araştırma sonuçlarını literatürden pek çok çalışma desteklemektedir (Khademian vd., 2020; Thomas, 2011; Salas ve Rosen, 2013; Williams vd., 2010; Schraagen vd., 2011 Çelik vd., 2019; Ogbonnaya vd, 2018). Araştırma sonucunda işyeri arkadaşlığının performans üzerinde pozitif etkisi olduğu görülmektedir. Sağlık sektöründe işyeri arkadaşlığı performans ilişkisinin incelendiği çalışmalarla bulguların örtüştüğü (OK vd., 2019; Sias vd., 2004) görülmektedir. Araştırmanın amacı doğrultusunda elde edilen nihai bulgu olan takım çalışması ile bağlamsal performans ve görev performansı ilişkisinde iş yeri arkadaşlığının kısmi aracılık etkisi olduğu anlaşılmıştır. Bu durum hemşirelerin takım çalışmalarının performanslarına olumlu etki ettiğini, ancak iş yerindeki arkadaşlık ilişkilerinin artması il bu etkinin daha da olumlu etki oluşturacağını göstermektedir. Çalışma, Tokat ili Erbaa ilçesinde hizmet veren bir devlet hastanesi ile sınırlandırılmıştır. İleride yapılacak çalışmalar için; farklı illerde faaliyet gösteren kamu ve özel sağlık kuruluşlarındaki bütün çalışanların dahil edilebilerek yapılması önerilmektedir. Bu sayede, farklı illerdeki kamu ve özel sağlık kuruluşlarında görev yapan bütün çalışanlardan genel sonuçlar elde edilebilir.

Çalışmanın sonuçlarından hareket ederek uygulayıcı ve araştırmacılara yönelik çeşitli öneriler sunulmuştur. Takım çalışması hem görevsel ve hem de bağlamsal performansı etkilediğinden sağlık kuruluşlarında takım çalışmalarının geliştirilmesine yönelik uygulamalar geliştirilmelidir. İşyeri arkadaşlığı görev ve bağlamsal performansı geliştirdiğinden sağlık kuruluşları yöneticilerine hemşireler arasında arkadaşlığı geliştirmede katkısı olacak nişan, evlenme, doğum günü vb. etkinliklere kuruluş içerisinde katılımların geliştirilmesi, hemşireler arasında arkadaşlık ilişkisini geliştirebilecek faaliyetleri organize etmesi önerilir. Çalışma bir ilçede ve küçük bir örneklem grubunda gerçekleştirilmiştir. Araştırmacılara daha büyük örneklem gruplarında çalışmayı tekrarlamaları önerilmektedir.

Bu makale, Araştırma ve Yayın Etiği'ne uyularak hazırlanmıştır.

### Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı

Çalışmanın yürütülebilmesi için Sakarya Üniversitesi Etik Kurulundan (Karar No: 84/5; Tarih: 06.06.2018) ve araştırmanın yapıldığı hastanenin bağlı olduğu Tokat İl Sağlık Müdürlüğü'nden (Karar No: 1/15; Tarih: 29.03.2018) gerekli izinler alınmıştır.

### Çıkar Beyanı

Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### Yazar Katkı Oranları

Makaleye Mesut ARDIÇ %40, Mahmut AKBOLAT %30, Ersin IRK %30 oranında katkı sunmuştur.

### Kaynaklar

Aboagye, A.K., Dai, B. and Bakpa, B.K., (2019). The Effect Of Risk Communication On The Nurses' Task And Contextual Performance In Disease Outbreak Control In Ghana: Application Of The Cause Model. *International Jurnal Health Planning Management*, 35, 922–938.

Ali, R. and Kashif, M., (2019). The role of resonant leadership, workplace friendship and serving culture in predicting organizational commitment: the mediating role of compassion at work. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 22(4), 199-819.

- Alparslan, A.M., Çiçek, H. ve Soydemir, S., (2015). Birey- örgüt uyumunu güçlendiren öncül: iş yeri arkadaşlığı, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 32, 175-194.
- Aslan, M. (2012). Hastanelerde çalışan hemşirelerin bağlamsal performans düzeyleri ve ilişkili faktörler. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, M. ve Yıldırım, A., (2017). Hastanede çalışan hemşirelerde bağlamsal performans ölçeğinin geçerlik ve güvenilirliği, Hemşirelikte Eğitim Ve Araştırma Dergisi, 14(2), 104-111.
- Bacaksız, F., Tuna, R. ve Seren, A.K.H., (2018). Sağlık çalışanlarında performans ve örgütsel sinizm ilişkisi: hemşireler üzerine bir araştırma, Acıbadem Sağlık Bilimleri Dergisi, 9(1), 52-58.
- Bakan, İ., Okumuş, M.T. ve Kutluk, M.R. (2020). İşyeri arkadaşlığı, mesleki tatmin, iş stresi ilişkisi: bir alan araştırması, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(1), 258-273.
- Balaban, Ö. ve Özsoy, E., (2016). Effects of workplace friendship on individual outcomes, Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 326-338.
- Baron, R. M. and Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Borman WC and Motowidlo SJ, (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. schmitt n, borman wc, ed. *personnel selection in organizations*. Jossey-Bess,71–78.
- Behnia O, HosseinPour M and Zare K. (2016). The analysis of the team working facilitating factors among nurses working in training centers affiliated with the university of jondi shapour in ahvaz. *Scientific Journal of Hamadan Nursing and Midwifery Faculty*, 24(4):247-55.
- Büyükyılmaz, O. ve Biçer, C. (2018). İşyeri arkadaşlığının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde işe bağlılığın aracılık rolü. *Social Sciences*,28-41.
- Chiu, Shan - Kou. (2004). The linkage of job performance to goal setting, work motivation, team building, and organizational commitment in the high- tech industry in taiwan, Doctor of Business Administration, H.Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurship Nova Southeastern University.
- Çalışkan, S.C., (2011). Çalışanların psikolojik güçlendirme algıları üzerinde işyeri arkadaşlıkları ve örgütsel iletişimin etkisi, Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(3), 77-92.
- Çelik, A. ve Karaca, A., (2017). Hemşirelerde ekip çalışması ve motivasyon arasındaki ilişkinin ve etkileyen faktörlerin değerlendirilmesi. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*.14(4), 254-263.
- Çelik, G. K., Taylan, S., Güven, S. D., Çakir, H., Kılıç, M. ve Akoğlu, C. A. (2019). The relationship between teamwork attitudes and caring behaviors among nurses working in surgical clinics: a correlational descriptive study. *Nigerian Journal Of Clinical Practice*, 22(6): 849.
- Çetinkaya, B.Ö., Gürel, E.B.B. ve Alparslan, A.M., (2016). Üniversite çalışanlarında iş yeri arkadaşlığının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 37, 111-126.
- Danışman, F., Tanış, C. ve Gürsel, M. (2018). Diş hekimliğinde ekip çalışması etkinliğinin iş tatmini ve hasta güvenliği kültürü üzerine etkisinin incelenmesi. *Selcuk Dental Journal*, 5(1), 59-66.
- Dasgupta, P. (2016). Work engagement of nurses in private hospitals: A study of its antecedents and mediators. *Journal of Health Management*, 555-568.

- Díaz-Vilela L., Díaz-Cabrera D., Isla-Díaz R., Hernández-Fernaund E. and Rosales-Fernández C. (2012). Adaptación al español de la escala de desempeño cívico de Coleman y Borman (2000) y análisis de la estructura empírica del constructo. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 25: 135-149.
- Doğan, Y., (2005). Organizasyonlarda pozitif ve negatif duygusallığın çalışanların görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik Kayseri’de bir araştırma’. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Düzgün, F., Yılmaz, D.U., Karaman, D., Çınar, H.G., Dikmen, Y. ve Yılmaz, D. (2108). Yoğun bakım hemşirelerinin ekip çalışması tutumlarının incelenmesi. *Journal Of Contemporary Medicine*, 9(1):32-36.
- Dickie, C. (2009). Exploring workplace friendships in business: cultural variations of employee behaviour. *Research And Practice In Human Resource Management*, 17(1), 128-137.
- Gayef, A.(2006). Özel hastanelerde uygulanan liderlik yaklaşımlarının üst düzey yöneticilerin takım çalışması ve örgüt iklimi algılamaları üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Goodman, S. A. and Svyantek, D. J., (1999). Person-organization fit and contextual performance: do shared values matter. *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254-275.
- Günlü, E., Dönmez, B., Miral, C. and Ömüriş, E., (2010). Üstleri ile yaşadıkları işyeri arkadaşlıklarının seyahat acentesi çalışanlarının performansına etkisi, V. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi, 27-30 Mayıs, Nevşehir.
- Gürül, B. (2013). Takım çalışması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik uygulamalı bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Greenslade, J.H. and Jimmieson, N. L., (2007). Distinguishing between task and contextual performance for nurses: development of a job performance scale. *Leading Global Nursing Research*. 58(6), 602-611.
- Goodman, Scott, A. and Daniel J. Svyantek, (1999). Person-organization fit and contextual performance: do shared values matter, *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254-275.
- Han, J.Y. and Roh, Y.S. (2020). Teamwork, psychological safety, and patient safety competency among emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 51,1-5.
- Hazilah AM. (2009). Practice follows structure: qm in malaysian public hospitals. *Measuring Business Excellence*. 20;13(1):23-33.
- Holmes T, Vifladt A and Ballangrud R. (2019). A qualitative study of how inter-professional teamwork influences perioperative nursing. . *Nursing Open*, 7(2): 571-580.
- Hwang, JM., Seo Y., Kim S. and Kang J. (2012). Workplace friendship and organizational effectiveness of hospital employees. *Korean J. of Health Policy and Administration*. 22(4), 654-675.
- İlhan, A. ve İnce, E., (2015). Takım çalışması ve takım etkinliğini belirleyen faktörlerin ölçülmesi: Gaziantep üniversitesinde bir uygulama, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 127-152.
- Jawahar, I.M. ve Carr D., (2007). Conscientiousness and contextual performance the compensatory effects of perceived organizational support and leader-member exchange, *Journal of Managerial Psychology*, 22, 330-349.

- Kalisch, B.J. and Lee, K.H., (2013). Variations of nursing team work by hospital, patient unit, and staff characteristics, *Applied Nursing Research*, 26,2–9.
- Kanbur, A., (2015). Örgütsel bağlılığı belirleyici bir faktör olarak işyeri arkadaşlığının incelenmesi üzerine emniyet teşkilatında bir araştırma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 31(2), 45-63.
- Kalaycı, Ş. (2014). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistiksel teknikler* (6.Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karagöz, Y. (2017). *Spss ve amos uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kesim, S., (1999). Sağlık Hizmetlerinde Takım ve Takım Çalışmasına Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Khademian Z., Mohebi N. and Khademian M.H., (2020). Effects of training on knowledge and attitudes of coronary care unit nurses in relation to teamwork: a quasiexperimental study. *Journal Of Vascular Nursing*. 38,132-136.
- Kıral, E., (2016). İş yeri arkadaşlık ölçeği'nin türkiye örnekleminde öğretmenler üzerinde psikometrik özelliklerinin incelenmesi, Uluslararası Eğitim Denetimi Kongresi, Antalya.
- Kram, K. and Isabella, L., (1985). Mentoring alternatives: the role of peer relationships in career development, *Academy of Management Journal*, 28(1),110-132.
- Kuzugil, Ş., (2012). Kamu hastaneleri çalışanlarında iş tatminini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(1), 129-141.
- Lafçı, D., Pehlivan, S. ve Demiray, G. (2016). Cerrahi kliniklerinde çalışan hekim ve hemşirelerin ekip çalışmasına ilişkin görüşleri. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*. 3(2), 55-64.
- Lara, P. and Ding, J.(2017). Task and contextual performance as reactions of hotel staff to labor outsourcing: the role of procedural justice, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 33, 51-61.
- Lee, H. E. (2005). Exploration of the relationship between friendship at work and job satisfaction: an application of balance theory. Master Thesis. Michigan State University, A.B.D.
- Lee, J. and Ok, C. (2011). Effects of workplace friendship on employee job satisfaction, organizational citizenship behavior, turnover intention, absenteeism, and task performance. The 16th Annual Graduate Education and Graduate Students Research Conference in Hospitality and Tourism.
- Lin, C. T., (2010). Relationship between job position, job attributes and workplace friendship: taiwan and china, *Journal of Tecnology and Management in China*, 5(1), 55-68.
- Liu, J., Kwan, H. K., Fu, P. P. and Mao. Y. (2013). Ethical leadership and job performance in China: The roles of workplace friendships and traditionality. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 86(4), 564-584.
- Malik, N. (2018). Authentic leadership – an antecedent for contextual performance of Indian nurses. *Emerald Publishing*. 47(6), 1244-1260.
- Manser T.,(2009) Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature. *Acta Anaesthesiol Scand*. 53, 143– 151.
- Markham T. and Carney M. (2008). Public health nurses and the delivery of quality nursing care in the community. *Journal of Clinical Nursing*. 17(10),1342-50.

- Mao, H. Y., Chen, C. Y. and Hsieh, T. H. (2009). The relationship between bureaucracy and workplace friendship. *Social Behaviour and Personality*, 37(7), 255-266.
- Mohsin, S. (2017). Group friendship and group performance linkage: why and how. MBA Thesis, COMSATS Institute of Information Technology, Lahore – Pakistan.
- Nielsen, I. K., Jex, S. M. and Adams, G. A., (2000). development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale. *Educational and Psychological Measurement*. 60(4), 628-643.
- Nikpour A. (2017). The impact of organizational culture on organizational performance: The mediating role of employee's organizational commitment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6: 65-72.
- Ogbonnaya C., Tillman C.J. and Gonzalez K., (2018). Perceived organizational support in health care: the importance of teamwork and training for employee well-being and patient satisfaction. *Group and Organization Management*. 43(3), 475– 503.
- OK, A; Refeai SA, Mohammed ES; Emam Emam SA and Ghazawy ER, (2019). Workplace friendship among minia university hospitals' nurses. *The Egyptian Society of Industrial Medicine*, 43(3), 441-452.
- Onay, M., (2011). Çalışanın sahip olduğu duygusal zekasının ve duygusal emeğinin, görev performansı ve bağlamsal performans üzerindeki etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(4): 587-600.
- Öcel, H., (2013). Örgüt kimliğinin gücü, algılanan örgütsel prestij ve kişi-örgüt uyumu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkiler: örgütsel bağlılığın aracı rolü, *Türk Psikoloji Dergisi*. 28(71), 37-53.
- Ömürş, E. (2014). İşyerinde arkadaşlık ilişkilerinin temel belirleyicileri ve örgütsel sonuçlar üzerine etkisi. *Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya*.
- Örücü, E. ve Kanbur, A. (2008). Örgütsel-yönetimsel motivasyon faktörlerinin çalışanların performans ve verimliliğine etkilerini incelemeye yönelik ampirik bir çalışma: hizmet ve endüstri işletmesi örneği. *Yönetim ve Ekonomi*. 15(1), 85-97.
- Özsoy, E. ve Aras, M. (2014). Effects of workplace friendship on work engagement individual performance and job satisfaction. *Sözel Bildiri, The 3rd Multidisciplinary Academic Conference-MAC-EMMT, Prag, Çek Cumhuriyeti*, 78-84.
- Özyer, K., Irk, E. ve Anaç, S. (2015). İş tatmini ve yaşam tatmini ilişkisinde iş arkadaşlığının aracılık rolü, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 16(1), 261-278.
- Özyer, K., Kanbur, A., Kanbur ve E., Seçgin, Y., (2013). Arkadaşlık mutluluk getirir mi? işyeri arkadaşlığı ve tükenmişlik üzerine bir araştırma. 1. Örgütsel Davranış Kongresi, Sakarya.
- Palenzuela, P., Delgado, N. and Rodríguez, R. A. (2019). Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals. *Journal of Work and Organizational Psychology*. 35(2), 115-121.
- Polatçı, S., (2011). Psikolojik sermayenin performans üzerindeki etkisinde iş aile yayılımı ve psikolojik iyi oluşun rolü. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri*.
- Rai, A. and Agarwal, U. A. (2018). Workplace bullying and employee silence: A moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship. *Personnel Review*, 47(1), 226-256.

- Salas, E. and Rosen, M. A. (2013). Building high reliability teams: progress and some reflections on teamwork training. *BMJ Quality and Safety*. 22(5), 369-373.
- Schmutz J. B., Meier L.L. and Manser T., (2019). How effective is teamwork really? the relationship between teamwork and performance in healthcare teams: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*. 1-16.
- Shahzad F, Luqman RA, Khan AR and Shabbir L. (2012). Impact of organizational culture on organizational performance: an overview. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*. 3(9): 975-985.
- Sias, P.M. and Cahill, D.J., (1998) . From coworkers to friends: the development of peer friendships in the workplace, *Western Journal of Communication*. 62(3), 273-299.
- Sias, P.M., Heath, R.G., Perry, T. and Silva, B. (2004). Narratives of workplace friendship deterioration. *Journal of Social and Personal Relationships*. 21(3), 321-340.
- Sommer, S. A., Howell, J. M. and Hadley, C. N. (2016). Keeping positive and building strength: The role of affect and team leadership in developing resilience during an organizational crisis. *Group and Organization Management*, 41: 172-202.
- Song, S., (2005). Workplace Friendship And Its Impact On Employees Positive Work Attitudes: A Comparative Study Of Seoul City And New Jersey State Government Public Officials, Unpublished Doctoral Dissertation, Rutgers, The State University Of New Jersey. Newark, NJ.
- Song, S.H. (2006). Workplace friendship and employees productivity: Imx the oryandcase of the soul city government. *International Review of Public Administration*. 11(1), 47-58.
- Şahin, E.T. (2018). Presentizm (işte varolamama) ile iş performansı (görev performansı ve bağlamsal performans) arasındaki ilişkilerin belirlenmesi üzerine bir araştırma. Kastamonu Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kastamonu.
- Şahinbaş, F., (2018). Pozitif örgütsel davranış yaklaşımıyla işyeri arkadaşlığı ve işe adanma ilişkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Terzioğlu, F. ve Şahan, F. Ş., (2017). Hemşirelerin tıbbi müdahalede karar verme yetkisi ve konumu. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetim Dergisi*. 3(4), 136-142.
- Thomas, E. J. (2011). Improving teamwork in healthcare: current approaches and the path forward. *BMJ Quality and Safety*. 20(8), 647-650.
- Tosun, N. (2010). Sağlık ekibinin karar verme sürecinde hemşirenin rolü. [www.gata.edu.tr/dahilibilimler/ichastaliklari/egitim/hit.asp?id=102](http://www.gata.edu.tr/dahilibilimler/ichastaliklari/egitim/hit.asp?id=102). Erişim tarihi: 20.09.2010.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel özdeşleşme ve kontrol algılamalarının, çalışanların işten ayrılma ve iş performansına etkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 24(3), 163-181.
- Tunlind A, Granström J and Engström Å. (2015). Nursing care in a high-technological environment: experiences of critical care nurses. *Intensive And Critical Care Nursing*. 31(2), 116-23.
- Ulusoy, H. ve Tokgöz, D.M., (2009). Hekim ve hemşirelerde ekip çalışmasına ilişkin görüşleri. *Pamukkale Tıp Dergisi*, 2(2), 55-61.
- Von Knorring, M., Griffiths, P., Ball, J., Runesdotter, S. and Lindqvist, R. (2019). Patient experience of communication consistency amongst staff is related to nurse–physician teamwork in hospitals. *Nursing Open*. 7, 613–617.

- Williams, A. L., Lasky, R. E., Dannemiller, J.L., Andrei, A. M. and Thomas, E. J. (2010). Teamwork behaviours and errors during neonatal resuscitation. *BMJ Quality and Safety*. 19(1), 60-64.
- Yavuz Kurt, T. (2017). Ortaöğretim öğretmenlerinin işyeri arkadaşlık algısı ve iş doyumunu ile ilişkisi (Aydın ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Yılmaz, A.T. ve Yıldırım, A., (2018a). Hemşirelerin ekip çalışmasına ilişkin tutumları ve etkileyen faktörler. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 6(67), 40-52.
- Yılmaz, A.T. ve Yıldırım, A., (2018b). Yönetici hemşirelerin iletişim becerilerinin hemşirelerin iş performansına etkisi. *Social Sciences Studies Journal*. 4(20), 3057-3067.
- Yılmaz, A. (2019). Hemşirelerin x ya da y tipi olması ve çalışma arkadaşları tercihlerinin çalışma tutumları ile ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kırklareli Üniversitesi, Kırklareli.
- Zakaria, A., Suwandi, T. and Hargono, T., (2017). Role of personal advanced to nurse performance improvement: task performance and contextual performance. *International Journal of Advanced Research*, 5(5), 2138-2144.
- Zawawi AA and Nasurdin AM. (2020). The association between team skills and nursing team performance: a malaysian perspective. *International Journal of Care Scholars*, 3(2): 1-16.