



KORKUT ATA TÜRKİYAT ARAŞTIRMALARI DERGİSİ
Uluslararası Türk Dili ve Edebiyatı Araştırmaları Dergisi
The Journal of International Turkish Language & Literature Research

|| Sayı/Issue Özel Sayı 1 (Ekim/October 2023), s. 1507-1528.
|| Geliş Tarihi-Received: 15.09.2023
|| Kabul Tarihi-Accepted: 11.10.2023
|| Araştırma Makalesi-Research Article
|| ISSN: 2687-5675
|| DOI: 10.51531/korkutataturkiyat.1361000

Şiddete Maruz Kalmış Sağlık Çalışanlarının COVID-19 Sürecinde İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörleri Keşfetmek: Bir Saha Araştırması ve Eğitim Önerileri

Exploring the Factors Affecting the Intention of Healthcare Workers Exposed to Violence to Quit Their Jobs in the COVID-19 Process: A Field Study and Training Recommendations

Cem Güney ÖZVEREN*

Öz

Şiddet insanlık tarihi kadar eski bir olgudur ve sonuçları itibariyle her dönem toplumun ana meselelerinden birisi haline gelmiştir. Sosyal medyada, televizyonlarda ve görsel medyada yansıyan ve haber niteliği taşıyan şiddet olaylarının en sık görüldüğü mecralardan birisi de sağlık alanıdır. Doktor ve hemşireler başta olmak üzere birçok sağlık çalışanına uygulanan şiddet hem ülkemizde hem de dünyada temel bir mesele haline gelmiştir. Bu çalışmada şiddet gören sağlık çalışanlarının zorlu pandemi koşullarında maruz kaldıkları şiddet sonucundaki deneyimleri araştırılmış. Şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının işten ayrılma noktasındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Çalışma sağlık çalışanlarının maruz kalınan şiddet sonrası ne gibi reaksiyonlar verdiklerini anlamak adına nitel araştırma deseni tasarlanarak yürütülmüştür. Araştırma kapsamında COVID-19 süreci öncesinde hasta ve hasta yakınları tarafından en az iki kere fiziksel ve sözel şiddete maruz kalmış, İstanbul'da faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görevli olarak çalışmış veya hala çalışmakta olan 21 sağlık çalışanı ile (7 doktor, 9 hemşire ve 5 diğer sağlık personeli) ile derinlemesine mülakat yapılmış ve birtakım temalara ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda şiddet gören sağlık çalışanları tarafından en fazla tekrarlanan psikolojik temaların korku, kaygı, ve değersizlik olduğu görülmüştür. Bununla birlikte şiddet gören sağlık çalışanlarının mesleki olarak gösterdikleri reaksiyonların başında da işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma davranışı gelmektedir. Maruz kalınan şiddetin önceden önlenebilmesi ve hasta ya da hasta yakınları ile yaşanan çatışmaların şiddetinin azaltılması adına ihtiyaç duyulan eğitimlerin başında çatışma yönetimi, iletişim becerileri, stres yönetimi ve öfke kontrol yönetimi becerileri gelmektedir. Bu çalışmada özelinde yöneticilere ve kanun koyuculara, bu alanda eğitim veren kurumlara ve eğitmenlere ihtiyaç duyulan psiko-sosyal eğitimlere ağırlık verilmesi önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sağlık, şiddet, eğitim, iş tatmini.

Abstract

* Dr. Öğretim Üyesi, İstanbul Üniversitesi Havacılık Psikolojisi Araştırmaları Enstitüsü, e-posta: cem.ozveren@istanbul.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9435-6662.

Violence is a phenomenon as old as human history and has become one of the main issues in society in every period due to its consequences. One of the most common channels where violent incidents are reflected in social media, television, and visual media and are newsworthy is the field of health. Violence against many health workers, especially doctors and nurses, has become a fundamental issue in our country and worldwide. In this study, a qualitative research was design was carried out to understand what healthcare professionals who have been subjected to experience at the point of leaving work due to these events, and what kind of reactions they have after the violence they are exposed to. Within the scope of the research, in-depth interviews were conducted with 21 healthcare professionals (7 doctors, 9 nurses, and 5 other healthcare personnel) working in public hospitals operating in Istanbul who were exposed to physical and verbal violence by patients and their relatives at least twice before the COVID-19 process, and some themes were reached. As a result of the research, it was observed that the most recurrent psychological themes were fear, anxiety, and worthlessness. In addition, intention to quit and turnover behavior are among the main professional reactions of healthcare workers subjected to violence. Conflict management, communication skills, stress management., and anger management skills are among the most important trainings needed to prevent violence and reduce the severity of conflicts with patients or their relatives. This study recommends that managers, legislators, institutions, and trainers providing education in this field focus on the psycho-social training needed.

Keywords: Health, violence, training, job satisfaction.

Giriş

Tüm dünyayı kasıp kavuran Covid-19 pandemi sürecinin kuşkusuz en büyük kahramanları sağlık çalışanları olmuştur. İnsanlar evlerinde pandemiden korunmaya çalışırken en fazla risk altında olan grup da yine sağlık çalışanları olmuştur. Tüm dünyanın bu sürece hazırlıksız yakalanması sağlık alanında da birtakım eksiklikleri beraberinde getirmiştir. Kişisel koruyucu ekipman eksikliği de bu eksikliklerden bir tanesi olmuş ve sağlık çalışanlarını olası birtakım risklerle karşı karşıya bırakmıştır. Sürecin meydana getirdiği belirsizlik birtakım uygulamalarda da aksaklıklar yaratmış, sağlık çalışanlarına yönelik birtakım eğitim faaliyetlerinin ve uygulamaların da aksamasına sebep olmuştur. Sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları riskler ve psikolojik şiddet, uzun çalışma saatlerinin getirdiği yorgunluk immün sistemde zayıflamaya sebep olarak sağlık çalışanlarının hayati riskini önemli ölçüde arttırmıştır (Atkinson, 2020; WHO, 2020; Pala ve Metintaş, 2020). Covid-19 süreci sonrası da sağlık çalışanlarının ruh sağlığını olumsuz etkilediğini ve bu olumsuz sonuçların hala etkisini sürdürdüğünü söylemek yanlış olmayacaktır. Basında yer alan haberler de göstermiştir ki Covid-19 sürecinde sağlık çalışanlarının bir kısmı psikolojik sorunlar yaşamış ve istifa etme ve intihar etme gibi birtakım girişimlerde bulunmuşlardır (BBC, 2020)

Covid-19 sürecinde görev alan sağlık çalışanlarının aileleri ile görüşülmesi, psikolojik sorunların farkedilmesi ve birtakım önleyici faaliyetlerin devreye sokulması önem arz etmektedir (Lu vd., 2019; Aşkın vd., 2020; Onan vd., 2022, s. 475). Nitekim çalışan kendisine yönelik olumlu davranışlara da olumlu davranışlar ile reaksiyon gösterecektir. Alan yazında bu karşılıklı prensibi Sosyal Mübadele Kuramı kapsamında ele alınmaktadır. Sosyal Mübadele Kuramı (Homasn, 1958; Blau, 1964) bireyler arasında değiş tokuş edilen maddi/maddi olmayan ve maddi/maddi olmayan hususlar da dahil olmak üzere herhangi bir sosyal değişim biçimini ifade etmektedir. Çalışan kurum ya da kurumun paydaşları tarafından olumlu birtakım tutum ve davranışlar ile karşılaştıklarında olumlu tepkiler verecektir ki sosyal mübadele kapsamında kendilerine karşı sergilenen olumsuz davranışlara da olumsuz tepkiler vereceklerini söylemek mümkündür (Emerson, 1976; Lambe vd., 2001; Cortez ve Johnston, 2020, s. 26). Psiko-sosyal ihtiyaçların karşılanması bağlamında verilecek eğitimlerin sıklığı ve niteliği de sağlık çalışanlarına verilecek önemli desteklerden bir tanesidir. Eğitimlerin aksadığı Covid-19 sürecinden sonra sağlık çalışanlarının psikolojik gereksinimlerinin de

karşılabilmesi adına birtakım kişisel eğitim programlarına katılımlarının sağlanması çalışanların ruhsal ve fiziksel sağlıklarını korumaları adına elzem görünmektedir. Bu çalışmada Covid-19 süreci öncesinde hasta ya da hasta yakınları tarafından şiddete maruz kalmış ve Covid-19 döneminde çalışmış olan sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetten nasıl etkilendiklerini ve bu maruz kalınan şiddet neticesinde işten ayrılma niyetleri özelinde nasıl bir reaksiyon verdikleri derinlemesine mülakatlar yapılarak incelenmiştir. Her ne kadar Sosyal Mübadele Kuramı konuyu önemli ölçüde açıklıyor olsa da çalışma nitel araştırma deseni kullanılarak yürütüldüğünden mütevellit süreç keşfedici araştırma niteliğine uygun bir nesnellikle ilerlemiştir.

Şiddet günlük hayatımız bir parçası olduğundan dolaydır ki bizlere oldukça aşina bir kavramdır. Dünya Sağlık Örgütü (WHO, 2002) tarafından yapılan tanımlamaya göre kişi ya da kişilerin kendisine ya da başkalarına yönelik ruhsal tahribat, ölüm, yaralama ya da gelişimsel bir bozuklukla sonuçlanabilecek, amaçlı olarak uygulanan tehdit, zorlama ve güç kullanma davranışlarıdır. APA (1991) tarafından yapılan tanımlamaya göre ise şiddet kişi ya da kişilerin psikolojik, fizyolojik ya da sosyal olarak zarar görmesiyle sonuçlanan ani olarak gelişmiş ya da sürekli devam eden durumlardır. r. Sağlık Alanında Şiddet (2002) raporuna göre tüm şiddet olaylarının yaklaşık %25'i sağlık ortaya çıkmaktadır (ILO, 2002).

Alan yazında yapılan araştırmalar sağlık çalışanlarının yoğun bir şekilde şiddetle karşı karşıya kaldıklarını ortaya koymaktadır (Coombes, 1998; Dalphond vd., 2000; Jackson vd., 2002). Stresli iş ortamı, alkol ve uyuşturucu kullanımının yoğun olduğu bölgelerde çalışma, 24 saat kesintisiz hizmet veriliyor olması sağlık personelinin şiddet görme ihtimali adına önemli risk faktörleridir (Yeşilbaş, 2016). Er ve diğerleri (2021) tarafından yürütülen çalışma sağlık çalışanlarının önemli bir kısmının gördükleri şiddetten sonra sonuç alamayacaklarını düşündükleri için hukuki yollara başvurmadıklarını ortaya koymaktadır. Bu durum özelinde sağlık çalışanlarının hem hukuki mevzuata hem de kurumlara güven duymak konusunda sorun yaşadığını söylemek mümkündür.

İlgili literatür incelendiğinde sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetin nedenlerine, hasta ve sağlık personelinin kaynaklanan nedenlerine, dünyada ve ülkemizde sağlık çalışanlarının maruz kaldığı şiddetin sıklığına ve türüne ve maruz kalınan şiddetin sağlık çalışanları üzerindeki sonuçlarına, sağlıkta şiddetle baş edebilmek için alınması gereken bireysel ve örgütsel önlemlere ve hukuki düzenlemeler için kanun yapıcılara verilen mesajlara değinilmiştir (Öz, 2020). Bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak Covid-19 döneminde çalışmış olan ve şiddet mağduru olan sağlık çalışanlarının ne gibi reaksiyonlar verdikleri, bu dönemde özellikle iş tatminlerini hangi faktörlerin daha fazla etkilediği anlaşılmasına çalışılmıştır. Böylelikle bundan sonraki pandemi koşulları gibi birtakım zorlu süreçlerde hem kurumların hem de sağlık personelinin sürece hem mental hem de psikolojik olarak daha iyi hazır olması ve ülkemizin sağlık çalışanlarını kaybetmemesi adına birtakım öneriler sunulmuştur.

Kavramsal Çerçeve

Bu bölümde şiddet, sağlıkta şiddet ile İşe Karşı Tutumlar ve işten ayrılma niyeti kavramları açıklanmıştır.

Şiddet ve Sağlıkta Şiddet

Michaud (1991) tarafından yapılan tanımlamaya göre ise şiddet bir kişinin ya da kişilerin başkalarının bedensel bütünlüğüne, ruhsal ve ahlaki yapılarına ve maddi varlıklarına doğrudan ya da dolaylı olarak zarar verecek şekilde davranmasıdır. Yapılan

bu tanımlamalardan hareketle şiddeti şu şekilde tanımlamak mümkündür: Başkalarının fiziksel ve ruhsal bütünlüğüne zarar verecek düzeyde doğrudan veya dolaylı, ani ya da sürekli bir biçimde sergilenen davranışlardır.

Alan yazında saldırganlığın bireyin doğasında var olduğuna dair birtakım görüşler bulunmaktadır. Freud (1949) ve Lorenz (1974) bu görüşün en ünlü savunucularındandır. Freud'a göre insanlar öfkelendiklerinde saldırgan davranışlarda bulunmazlarsa enerji birikir ve bunun sonucunda ruhsal rahatsızlıklar baş gösterir. Bu yüzdendir ki saldırganlık insanoğlunun varlığını sürdürebilmesi için oldukça önemlidir. Sosyal psikoloji perspektifi çerçevesinde saldırganlığın nedenine dair üç görüş bulunmaktadır (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2020):

- Saldırganlık doğuştandır.
- Saldırganlık öğrenilir.
- Saldırganlık engellenme sonucu ortaya çıkar.

Saldırganlık doğuştandır görüşüne göre her insan saldırgandır ve saldırganlık öğrenilmez, herkes saldırgan olma potansiyeline sahiptir ve saldırganlık sonradan öğrenilmez. Saldırganlığın sonradan öğrenildiğini savunan görüşe göre (Klasik Öğrenme Kuramlarında da bahsedildiği üzere) insan boş bir levhadır ve birçok şeyi sonradan öğrenir ki saldırganlık da bunlardan birisidir. Engellenmenin saldırganlığın temel nedeni olduğunu savunan görüşe göre ise herkesin saldırgan davranışlar sergileyebileceğini, buradaki temel hususun kişinin isteklerinin engellenmesi olduğunu ifade etmektedir. Kişinin başkası tarafından zarar görmesi sonucu kendisini müdafaa etmek adına saldırgan davranması da bu duruma örnektir.

Wiskow (2003) iş yeri şiddetini çalışanlara fizyolojik ya da psikolojik olarak zarar vermek amacıyla ortaya çıkan eylemler olarak tanımlamıştır. Saines (1999) sağlıkta şiddeti hastane vb. sağlık kuruluşlarında hasta, hasta yakımları ya da diğer bireyler tarafından uygulanan tehdit, istismar, fiziksel saldırı ve cinsel istismar davranışları sonucunda meydana gelen durum şeklinde tanımlamıştır. Avrupa Komisyonu tarafından yapılan tanıma göre işyeri şiddeti, çalışanların işle ilgili durumlarıyla bağlantılı olarak güvenliklerini, refahlarını veya sağlıklarını açıkça veya dolaylı olarak hedef alan sömürü, yıldırma, tehdit veya saldırı eylemleri olarak tanımlanmaktadır (Wynne vd., 1997).

Şiddet olaylarının görüldüğü önemli mecralardan birisi de iş hayatıdır ki sektör bazında incelendiği zaman sağlık sektörü şiddet olaylarının görülme sıklığının en fazla olduğu alanlardan birisidir. Yapılan bir araştırmaya göre doktorların ve hemşirelerin yaklaşık %62'sinin şiddet gördüğü tespit edilmiş olup en fazla şiddet gören sağlık çalışanlarının ise hemşireler, pratisyen hekimler ve sağlık hizmetçileri olduğu anlaşılmıştır (Alexander, Fraser ve Hoeth, 2004). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından paylaşılan rapora göre sağlık personeli dünyada her geçen gün daha fazla şiddete maruz kalmaktadır (WHO,2002).

Ülkemizde sağlıklı çalışanlarının maruz kaldıkları şiddet olaylarının sıklığının artması ulusal alan yazınımızda araştırmacıların konuya olan ilgisini arttırmıştır. . Polat ve Çırak (2019) tarafından yürütülen bir araştırmada sağlık personelinin daha çok fiziksel saldırıya maruz kaldığı ve kadınların erkeklere kıyasla çok daha fazla şiddete maruz kaldıkları görülmüştür (Elliott, 1997). Er, Ayoğlu ve Açıkgöz (2021) tarafından yürütülen araştırma sonucuna göre şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının hata taleplerine olan toleransları önemli ölçüde azalmaktadır.

Yapılan araştırmalara göre iş yerinde şiddete uğrayan bireylerin kaygı, anksiyete ve depresyon düzeylerinde gözle görülür bir artış olmaktadır (Kaukiainen vd., 2001;

Hegney vd., 2010; Nart, 2014, s. 249). Yaşanan şiddetin farklı formları çalışanlar üzerinde gerek fizyolojik, gerek ise psikolojik birtakım olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Söz gelimi iş yerinde psikolojik şiddete maruz kalan çalışanlar öfkelenme, çabuk sinirlenme, konsantrasyon bozukluğu, mide ağrıları, kalp çarpıntısı ve çeşitli kalp rahatsızlıkları ve baş ağrısı başta olmak üzere birçok sorunla da karşı karşıya kalmaktadır (Yüçetürk, 2012).

Ekici, Buğra ve Kocadağ (2017) tarafından yürütülen araştırmanın sonuçlarına göre güvende olduğunu hisseden sağlık personeli güvenlik algısı düşük olan sağlık personeline göre işinden daha fazla tatmin olmaktadır. Sağlık ortamlarında şiddet, dünya çapında sağlık çalışanlarını etkileyen önemli bir sorundur. Fiziksel şiddet, sözlü taciz, bağırma, zorbalık, tehdit ve hatta cinsel taciz dahil olmak üzere çeşitli saldırganlık biçimlerini kapsar (Binmadi ve Alblowi, 2019; Lepping ve diğerleri, 2013). Şiddet gören çalışanın yaptığı işin kalitesi de bu durumdan olumsuz etkilendiği gibi iş tatmini de önemli ölçüde olumsuz etkilenebilmektedir (Binmadi ve Alblowi, 2019). Nitekim ülkemiz medyasında yer alan haberler de doğrulamaktadır ki güvenlik sağlık çalışanlarının yaşadıkları temel sorunlardan bir tanesidir. Örnek verilecek olursa, 2023 Mayıs ayında hastası tarafından bıçaklanan bir doktor kendisini güvende hissetmediği gerekçesiyle istifa etmiştir (Habertürk, 2023).

İşe Karşı Tutumlar ve İşten Ayrılma Niyeti

İşe karşı duyulan tatmin ya da tatminsizlik işe karşı olan tutumun ta kendisidir. Dolayısıyla iş tatmininin işe karşı olumlu bir tutum olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Smith (1968)'e göre tutum bireye ait olan ve bu bireyin (ya da bireylerin) bir obje ile ilgili (tutum konusu) düşünce, duygu ve davranış eğilimleridir. Tutumun üç temel ögesi bulunmaktadır (Rosenberg ve ark., 1960; Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2020, s. 133).

- Bilişsel Öge
- Duygusal Öge
- Davranışsal Öge

Bilişsel öge tutum objesine yönelik sahip olduğumuz bilgiler ve bu bilgiler ışığında sahip olduğumuz düşünceleri ifade ederken duygusal öge ise tutum objesi ile ilgili hissedilen duygulara karşılık gelmektedir. Tutumun üçüncü ögesi ise davranış eğilimidir. Burada davranış eğilimi denmesinin sebebi her tutumun davranışa dönüşmeme ihtimalinin de söz konusu olmasıdır. Kişi tutum objesine yönelik düşünceleri ve duyguları çerçevesinde davranışta bulunur. Ancak tutumun davranışa dönüşmesi her zaman mümkün olmayabilir. Dolayısıyla tutumun davranışsal ögesi içerisinde eğilimi (Kağıtçıbaşı ve Cemalcılar, 2020) barındırmaktadır.

Klasik Yönetim Perspektifi içerisinde üretimin kaynaklarından birisi olan insanın iş tatminini sağlamak için temel motivatör ücret gibi bir takım maddi olanaklar olmuştur. Hawthorn çalışmaları ile birlikte kapısı aralanan neo-klasik dönemde insana karşı olan bakış açısı değişmiş ve sosyal faktörlerin iş tatmini üzerinde daha fazla etkili olduğu gerçeği ile birlikte sosyal bağlamın etkisi üzerine daha fazla çalışılır olmuştur (Koçel, 1984; Berber, 2013).

Alan yazında iş tatminini etkileyen faktörler üzerine birçok araştırma yapılmıştır. Bu araştırmalar kapsamında ücret, güvenlik, iş arkadaşları, çalışma koşulları gibi birtakım faktörlerin iş tatminini etkilediği anlaşılmaktadır. Ancak genel bir değerlendirme yapılacak olursa, iş tatminini etkileyen faktörler iki temel boyut altında sınıflandırılabilir (Blenegen, 1993, s. 37). Birinci faktör kişiye ait olan kişisel

unsurlardır. İkincisi ise işe yönelik şartlardır. Bireye özgü faktörlere bakıldığında fiziksel, psikolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının ve bu ihtiyaçların öncelik sıralamalarının mevzu bahis olduğu görülmektedir. İkinci faktör olan işe yönelik şartlar da fiziksel ve psikolojik şartlar ve bireyin beklentilerinin bu ihtiyaçlar ile ne ölçüde örtüştüğüdür. Kurumsal açıdan bakılacak olursa, iş tatmini işten ayrılmayı etkileyen önemli bir faktördür (Kök, 2006, s. 293-294).

Kuruma bağlılık duyan ve işinden tatmin olan çalışanlar işten ayrılma niyeti de göstermeyecektir (Çekmecelioğlu, 2006). İşten ayrılma niyeti, kişinin işten ayrılmaya hazır olduğu durumu ifade etmektedir. Kişinin başka bir iş araması, farklı kurumların iş ilanlarına bakıyor olması ya da farklı fırsatları kolluyor olması işten ayrılma niyeti olduğuna işaret etmektedir. Yukarıda tutum tanımları ve bileşenleri de incelendiğinde işten ayrılma niyetinin tutumun üçüncü bileşeni olan davranışsal unsura tekabül ettiği anlaşılmaktadır.

Sosyal mübadele teorisi, yönetim, sosyal psikoloji ve antropoloji gibi bir dizi sosyal bilimsel disiplini kapsayan geniş bir kavramsal paradigmadır. Sosyal Mübadele teorisi tek bir teoriden ibaret değildir, kavramsal modellerin bir araya gelerek oluşturduğu bir teoridir. (Cropanzano ve Mitchell, 2005). Sosyal mübadele süreci, örgütsel bir aktörün genellikle bir amir veya iş arkadaşının bir kişi ya da kişilere olumsuz bir şekilde davranmasıyla başlar (Eisenberger vd., 2004; Farrell ve Rusbult, 1981; Rusbult vd., 1988; McLean Parks, 1997). Olumlu eylemler açısından bakılacak olursa örgütsel destek (Riggle vd., 2009) veya adalet (Cropanzano ve Rupp, 2008) sağlama gibi faaliyetleri içerebilir. Olumsuz eylemler ise istismarcı yöneticilik (Tepper vd. 2009), nezaketsizlik (Andersson ve Pearson, 1999; Pearson vd., 2005) veya zorbalık (Lewis, 1999, 2004; Rayner ve Keashly, 2005; Cropanzano vd., 2017) içerebilir. Yani sosyal takas kapsamında birey kendisine yapılan iyiliklere de kötülöklere de bir tepki vermektedir; olumlu davranışlara olumlu tepkiler vereceği gibi olumsuz davranışlara da olumsuz birtakım tepkilerde bulunması muhtemeldir (Eisenber, 1987). Sağlık çalışanları açısından durumu inceleyecek olursak, kendisine yatırım yapmış, destek olmuş bir kurumda çalışan sağlık çalışanı bu karşılıklılık prensibine dayanarak kuruma bağlılık, daha fazla çalışma ve özgeci davranmak gibi olumlu reaksiyonlar vermesi beklenir.

Alan yazında yapılan araştırmalar Sosyal Mübadele Kuramı özelinde kurumsal desteğin işten ayrılma niyeti ile arasındaki anlamlı ilişkiye işaret etmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Allen vd., 2003; Loi, vd., 2006; Madden vd., 2015; Akgündüz ve Şanlı, 2017). Kurumundan ya da paydaşlarından yeterince destek almamış, kötü muamelelere maruz kalmış bireylerin işten ayrılmaları beklenebilecek bir sonuçtur. Covid-19 süreci öncesinde hastalar ya da hasta yakınları tarafından en az iki kere şiddet görmüş sağlık çalışanlarının Covid-19 sürecinde işten ayrılmaları ya da ayrılma niyetleri yukarıda sunulan teorik kapsam özelinde derinlemesine mülakatlar yapılarak incelenmiştir.

Sağlık şiddet, işe karşı tutumlar ve işten ayrılma niyeti ilişkisi

İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi farklı bağlamlarda inceleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Firth ve diğerleri (2004) iş ile ilgili stres faktörlerinin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti de dahil olmak üzere işe bağlılık üzerindeki etkisini araştırmak için bir çalışma yürütmüştür. İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğu bulunmuş olup, işlerinden memnun olan çalışanların işten ayrılma niyetine sahip olma olasılıklarının daha düşük olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş tatmini düşük olan çalışanların işe ve kuruma bağlılıklarının da düşük olduğu ortaya konmuştur.

Sağlık çalışanlarının iş tatmininin örgütsel destek, iş stresi, iş-yaşam dengesi, iş yükü ve maaş gibi çeşitli faktörlerden etkilendiği alan yazında yürütülmüş birtakım çalışmalar ile desteklenmektedir (Zhang vd., 2010). Bu faktörler, sağlık çalışanlarının iş tatminini ve işten ayrılma niyetini etkilediğine vurgu yapmaktadır. Cooper ve diğerleri (1989) tarafından genel cerrahlar üzerine yapılan bir araştırma genel cerrahların yaşadıkları stresin iş tatminini önemli ölçüde olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır. Öte yandan Delobelle ve diğerleri (2011) tarafından yürütülen çalışmada iş tatmini düşük olan hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Doran ve diğerleri (2007) tarafından yürütülen bir başka çalışmada ise iş güvencesi olmayan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin çok daha yüksek olduğu bildirilmiştir.

Tourangeau (2014) tarafından yürütülen çalışmada iş tatmini düşük olan çalışanların işten ayrılma niyetinin yüksek olacağı belirtilmiş; elli hemşire üzerinde yapılan odak grup çalışmasında hemşirelerin işte kalmalarına devam etmelerini sağlayan faktörlerin altı ana bileşen özelinde incelenebileceği sonucuna varılmıştır. Bu faktörler aşağıdaki gibi sıralanmıştır (Halcomb vd., 2018):

İş özellikleri: Hasta çeşitliliği ve becerilerin geniş kullanımı, işin özerk yapısı, karar yetkisi.

İşin Yapısı: Hasta beklentilerinin uygunluğu ve çalışma saatlerinin planlanmasında, iş yükünde ve teknoloji kullanımında esneklik.

İlişkiler ve iletişim: Hasta yakınları, yöneticiler, iş arkadaşları ile iletişim.

Çalışma ortamı: Profesyonel uygulama ortamı: oryantasyon, eğitim ve eğitim; fiziksel çalışma ortamı: seyahat talepleri, kaynaklara erişim ve kişisel güvenlik.

Hemşirelerin işe tepkileri: İş-yaşam dengesi, işin anlamlılığı.

İstihdam koşulları: İstihdam durumu, sendika durumu, ücret ve yan haklar, ücretsiz çalışma, işle ilgili harcamalar ve iş güvencesi.

Metodoloji

Araştırmada veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinde yaygın şekilde kullanılan derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Görüşme tekniği katılımcıların kişisel tecrübeleri, düşünceleri, inançları ve davranışlarıyla ilgili spesifik bilgi toplayabilmek için esnek ve uygun bir yapıya sahiptir (Ryan vd., 2009). Covid-19 süreci öncesinde hasta ve/veya hasta yakınları tarafından fiziksel ve sözlü şiddete en az iki kere maruz kalmış sağlık çalışanları ile derinlemesine görüşmeler yapılmış yaşadıkları şiddetle ilgili duygu ve düşüncelerini anlatmaları istenmiş ve bu düşüncelerin arka plandaki anlamları anlaşılmasına çalışılmıştır. Bu doğrultuda araştırmacılar tarafından toplam 21 sağlık çalışanı ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Her bir görüşme ortalama 45 dakika sürmüştür. Görüşmeler esnasında katılımcılar hiçbir şekilde yönlendirilmemiştir.

Araştırmanın örneklemini Covid-19 döneminde İstanbul'daki Kamu hastanelerinde çalışmış olan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmaya başlanmadan önce İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Etik Kurulu'ndan 2023/121 nolu karar ile etik kurul onayı alınmıştır. Katılımcılara kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılmaya çalışılmış, onam formunda da belirtildiği üzere katılım tamamen gönüllük esasına dayalı olarak kabul edilmiştir. Görüşme yönteminin uygulandığı araştırmalarda geçerliliğin ve güvenilirliğin elde edilebilmesi için en az 15, en fazla 30 örneklemin yeterli olabileceği ifade edilmektedir (Marshall vd., 2013). Bu bağlamda, çalışma kapsamında yer alan 21 örneklemin araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliği açısından yeterli olabileceği

düşünülmektedir. Bununla birlikte, nitel araştırmaların geçerliliğini belirleyen kriterlerden birisi de onaylanabilirliktir. Onaylanabilirliği ortaya koyabilmek için ses kaydı, saha notları, analiz edilmiş veri, bulguların oluşumu ve ölçümlerin ne şekilde gerçekleştirildiğine dair bilgi verilmesi gerekmektedir (Lincoln ve Guba, 1985). Bu araştırmada gerçekleştirilen görüşmeler ses kaydına alınmıştır. Görüşme soruları şiddete maruz kalma, sağlıkta şiddet, iş tatmini ve işten ayrılma özelindeki literatür taraması neticesinde elde edilen kuramsal altyapı ve çalışmanın amacı temelinde yapılandırılmış şekilde oluşturulmuştur. Görüşme soruları toplam beş sorudan oluşmaktadır. Soruların sağlıkta şiddet, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ve bu kavramlar arasındaki bağlantıları yansıtmaya özen gösterilmiştir. Görüşmeler neticesinde elde edilen tüm veriler yazıya dökülerek kodlama sürecine geçilmiştir. İlk etapta açık kodlama gerçekleştirilmiştir. Açık kodlama neticesinde elde edilen kodlar eksen kodlama yoluyla belli çerçeveye ve perspektife bağlı olarak kategorize edilmiştir. Bu doğrultuda her bir kategori belirli eksenler etrafında toplanmıştır. Son aşamada ise kategorilerin ortak noktaları dikkate alınarak temalar oluşturulmuştur.

Nitel çalışmalarda güvenilirliğin sağlanabilmesi için en çok tercih edilen ve dikkate alınan kriterlerden biri üçgenlemedir. Üçgenleme, aynı araştırma içerisinde iki ya da daha fazla veri kaynağından yararlanılması veya iki ya da daha fazla veri toplama yönteminin birlikte kullanılması şeklinde ifade edilmektedir (Mays ve Pope, 2000). Bu araştırma doğrultusunda, katılımcılar çeşitli örgüt kültürlerinin söz konusu olduğu birbirinden farklı sağlık meslek gruplarında görev yaptıkları için veri kaynaklı üçgenleme söz konusudur. Ayrıca araştırma sonuçları yeniden katılımcılara gönderilmiş ve onaylamaları istenmiştir. Yukarıda ifade edilen bilgiler göz önüne alındığında, araştırmada geçerliliği ve güvenilirliği sağlayacak kriterlere hassasiyet gösterildiği düşünülmektedir. Çalışma kapsamında alan yazında konu özelinde yer alan ölçekler incelenerek aşağıdaki yarı yapılandırılmış form oluşturulmuştur.

1 - Covid-19 sürecinde hasta ve hasta yakınları tarafında şiddete maruz kaldınız mı? Yaşantıladığınız bu tecrübeyi biraz detaylandırabilir misiniz? (Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) ve Dünya Sağlık Teşkilatı (WHO) tarafından hazırlanan ve Aytaç ve diğerleri (2009) tarafından Türkçeye çevrilen “İşyeri Şiddeti ölçeği” (Workplace Violence), işyerinde, fiziksel şiddet, sözel şiddet ve psikolojik şiddet olmak üzere üç farklı boyutta şiddete maruz kalıp kalmadığı ölçülmüştür. İlgili soru bu soru formunda yer alan sorular dayanak alınarak hazırlanmış ve katılımcılara yöneltilmiştir. İlgili ölçek Nart (2014) tarafından yürütülen bir çalışmada da kullanılmıştır. İlgili soru alanda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve uzman görüşü alınmıştır).

2 - Covid-19 sürecinde çalıştınız mı? İstifa ettiniz mi ya da etmeyi düşündünüz mü? Şu an istifa etmeyi düşünüyor musunuz? (İlgili sorunun oluşturulmasında Blau ve Boal (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe’ye Deliorman ve diğerleri (2009) tarafından çevrilen “İşten Ayrılma Niyeti” ölçeği dayanak alınmıştır. Ölçek Yıldırım ve diğerleri (2014) tarafından yürütülen bir çalışmada kullanılmıştır. Katılımcıdan alınan cevaplar ilgili ölçekte yer alan sorular göz önünde bulundurularak yarı yapılandırılmış görüşme üzerinde teyit edilmiştir. İlgili soru alanda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve uzman görüşü alınmıştır).

3 - Maruz kaldığımız şiddet Covid-19 sürecinde işten ayrılma niyetinizi etkiledi mi? Nasıl? Biraz detaylandırabilir misiniz? (Bu soru araştırma bağlamında şiddete maruz kalan sağlık personelinin işten ayrılma konusundaki tutumunu ve davranışını nasıl etkilediğini, bu tutum ve davranışların arkasındaki motivatörleri anlamak amacıyla sorulmuştur. Ulusal ve uluslararası yazında bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara rastlanmaktadır. Örneğin Alameddine ve diğerleri (2015) iş yerinde

hemşirelerin maruz kaldıkları şiddet sonrası işten ayrılma niyetlerinin daha güçlü olduğunu, bu kararın arkasında psiko-sosyal birtakım faktörlerin olduğundan bahsetmişlerdir. İlgili soru alanda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve uzman görüşü alınmıştır).

4- İşinizden memnun olduğunuz ve olmadığınız yönlerini sıralayabilir misiniz? Maruz kaldığınız şiddet iş tatmininizi etkiliyor mu? (İlgili soru Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen (Judge et al., 1998) ve Bilgin (1995) tarafından Türkçeye çevrilen İş Tatmini Ölçeği dayanak alınarak sorulmuştur. Ölçekte iş tatminini etkileyen maaş, yönetici, iş arkadaşları, işin kendisi gibi birtakım faktörlere yer verilmiştir. Bu soruda katılımcı tarafından alınan cevaplar ilgili ölçekte belirtilen faktörlere değinilerek yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle tekrar sorulmuş ve cevaplar ilgili ölçekteki faktörler de göz önünde bulundurularak teyit edilmiştir. İlgili ölçek Franken ve diğerleri (2023) tarafından hemşirelerin iş tatminini ölçmek için uygulanmıştır. İlgili soru alanda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve uzman görüşü alınmıştır).

5- Şiddete maruz kalmamak için ya da hastalar ve hasta yakınları ile çatışma yaşamamak ya da bu çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmek adına sağlık personelleri hangi psiko-sosyal eğitimleri almalıdırlar? Covid-19 sürecini de hesaba katarak yanıtlayınız. (İlgili soru araştırma özelinde yer alan değişkenler kapsamında sağlık çalışanlarının alınması gereken eğitimlere yönelik önerilerini almak amacıyla sorulmuştur. Katılımcılar ilgili soruya yanıt verirken önceki sorularda dayanak alındığı belirtilen İş tatmini, iş yerinde şiddet ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinde belirtilen ifadeler yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kapsamında sorularak yanıt alınmış, böylelikle derinlemesine bilgi alınmıştır. İlgili soru alanda uzman üç öğretim üyesi tarafından incelenmiş ve uzman görüşü alınmıştır).

Bulgular

Araştırma kapsamında elde edilen veriler kodlanarak birtakım temalar oluşturulmuştur. 21 sağlık çalışanı içerisinde 7 doktor, 9 hemşire ve 3 eczacı ve 2 sağlık teknikeri bulunmaktadır. Katılımcılardan doktor olanlar D, hemşireler H ve diğer sağlık personeli de D ile belirtilmiştir. Katılımcılara ait demografik bilgiler Katılımcıların %33'ü doktor iken yaklaşık %43'ünü hemşireler ve yaklaşık %24'ünü ise diğer sağlık çalışanları oluşturmaktadır.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Katılımcı	Mesleği	Cinsiyeti	Yaşı	Çalışma süresi
DR1	Doktor	Kadın	35	6 yıl
DR2	Doktor	Erkek	37	6 yıl
DR3	Doktor	Erkek	34	5 yıl
DR4	Doktor	Erkek	30	
DR5	Doktor	Erkek	43	12 yıl
DR6	Doktor	Kadın	36	5 yıl
DR7	Doktor	Erkek	35	6 yıl
H1	Hemşire	Erkek	26	2 yıl
H2	Hemşire	Kadın	37	12 yıl
H3	Hemşire	Erkek	25	2 yıl

H4	Hemşire	Kadın	36	8 yıl
H5	Hemşire	Kadın	33	10 yıl
H6	Hemşire	Kadın	36	11 yıl
H7	Hemşire	Kadın	38	14 yıl
H8	Hemşire	Kadın	44	21 yıl
H9	Hemşire	Kadın	37	10 yıl
D1	Eczacı	Kadın	31	2 Yıl
D3	Eczacı	Erkek	36	2 Yıl
D3	Eczacı	Kadın	27	3 Yıl
D4	Sağlık Teknikeri	Erkek	26	2 Yıl
D5	Sağlık Teknikeri	Kadın	35	9 Yıl

Araştırma kapsamında örnekleme covid-19 öncesi en az iki kere fiziksel ve sözlü şiddete maruz kalmış sağlık çalışanları oluşturmuştur. Kendilerine Covid-19 döneminde işten ayrılmak isteyip istemedikleri sorulduğunda, katılımcıların 12'sinin işten ayrıldığını, 9'unun da işten ayrılmayı düşündüğü görülmüştür. Yukarıda sorulan ilk soru kapsamında aşağıdaki temalara ulaşılmıştır.

Tablo 2. Sağlık Personelinin Maruz Kaldığı Şiddet Türleri

Tema 1	Kategoriler	Kodlar	Frekans
Maruz Kalınan Şiddet	Fiziksel Şiddet	Yumruk	17
		İtme	16
		Tokat	8
		Boğazını sıkma	7
		Tekmeleme	6
		Üzerine eşya atma	5
		Saçını çekme	3
	Sözel Şiddet	Hakaret	16
		Küfür	13
		Azar	9
		Tehdit	7

Araştırmada yer alan katılımcıların verdikleri cevaplar kapsamında maruz kalınan şiddetin iki ana faktör altında incelenebileceği anlaşılmıştır. Literatürde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından oluşturulmuş ölçek psikolojik şiddetin de bir şiddet türü olarak ortaya çıktığını ortaya koymaktadır ancak alınan cevaplar bu çalışma özelinde maruz kalınan şiddetin psikolojik birtakım sonuçlarının olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcılar yumruk ve itme gibi fiziksel saldırı unsurlarına ve hakaret, küfür gibi sözel şiddet unsurlarına daha fazla maruz kalmışlardır. Kuşkusuz bu saldırgan davranışlar her ne kadar sözel ve fiziksel şiddet unsurları altında inceleniyor olsa da sağlık çalışanlarına etkisi incelendiğinde psikolojik birtakım unsurlar da içerdiği söylenebilir.

Örnek madde: "H5: Hastaya onu bir süre daha hastanede tutmam gerektiğini söyledim ancak kendisi gitmek konusunda çok ısrarlıydı. Ben de olmaz gidemezsin, zorluk çıkarma lütfen dediğimde küfredip yumruk attı suratıma."

Araştırma kapsamında birinci soruda sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetten nasıl etkilendikleri, üçüncü soruda sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetin işten ayrılma niyetlerini etkileyip etkilemediği sorulmuştur. Alınan cevaplar kodlanarak aşağıdaki temalara ulaşılmıştır.

Tablo 3. Maruz Kalınan Şiddetin Psikolojik ve Mesleki Sonuçları

Tema 1	Kategoriler	Kodlar	Frekans
Maruz Kalınan Şiddetin Sonuçları	Psikolojik Sonuçlar	Korku	19
		Kaygı	17
		Değersizlik	15
		Çaresizlik	14
		Gerginlik	12
		Suçluluk	8
		Kendine Güvensizlik	7
		Depresyon	6
		Adalet algısının yara alması	5
		Hayal Kırıklığı	5
	Anlam arayışı	5	
	Mesleki Sonuçları	İşten Ayrılma İsteği	21
		Mesleki tatminsizlik	21
		Kuruma güvensizlik	17
		Motivasyon Eksikliği	14
		Özgeci davranışlardan kaçınma	11
		İşten Ayrılma	10
		Yurtdışına gitme niyeti	8
		İşe devamsızlık	6
		İşten kaytarma	4

Katılımcılardan alınan cevaplar neticesinde psikolojik ve mesleki birtakım sonuçların temel kategoriler olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Şiddet gören katılımcılar korku, kaygı ve değersizliği daha fazla tecrübe derken mesleki tatminsizlik, işten ayrılma niyeti ve kuruma güvensizliğin de mesleki sonuçlar arasında en fazla yer alan kodlar olduğu anlaşılmaktadır. İşten ayrılma ve mesleki tatminsizliği şiddet görmüş katılımcıların tecrübe etmiş olması çarpıcı bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Burada üzerinde durulması gereken önemli bir sonuç da şiddet gören sağlık çalışanlarının neredeyse yarısının (10) işten ayrılmasıdır.

Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplar neticesinde maruz kalınan şiddetin psikolojik ve mesleki iki temele işaret ettiği anlaşılmıştır. Psikolojik sonuçlarına

bakıldığında korku, kaygı, değersizlik ve çaresizliğin en fazla tekrarlanan kodlar olduğu anlaşılmaktadır. İlgili temaya ait örnek ifade aşağıdaki gibidir:

H2: "Üst üste bu tür olayları yaşadıkdan sonra artık işe gitme isteği gelmiyor insana. O kadar emek ver, o kadar fedakarlık yap. Karşılığı bu mu? Covid-19 da gelince neyin fedakarlığını yapıcım dedim artık. Daha fazla yıpranmak istemiyordum. Ailem bile sürekli mutsuz olmamdan rahatsızdı. Ayaklarım sürüne sürüne gitmenin bir anlamı yok dedim ve pandeminin henüz başında istifa ettim. Pandemi sürecinde kim bilir daha nelere maruz kalacaktım."

Maruz kalınan şiddetin sonuçlarına bakıldığında tüm katılımcıların işten ayrılma niyetinde olduğu görülmektedir. Çarpıcı olan sonuç ise 21 katılımcının 9'unun pandemi sürecinde istifa etmiş olmasıdır. Mesleki tatminsizliğin de yine maruz kalınan şiddetin önemli bir sonucu olduğu anlaşılmaktadır.

Dördüncü soruda sağlık çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörler sorulmuş ve maruz kalınan şiddetin iş tatminlerini nasıl etkilediği anlaşılmaya çalışılmış, bu kapsamda aşağıdaki temalara ulaşılmıştır.

Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının İş Tatminini Etkileyen Etmenler

Tema	Kategoriler	Kodlar	Frekans	
İş Tatmini	Pozitif Etkenler	İş Güvencesi	16	
		İşin Kendisi	15	
		Başkalarına Faydalı Olma	13	
		Saygı Görme	9	
		Ücret	5	
		Otonomi	3	
	Negatif Etkenler	Stresli çalışma koşulları	13	
		Nezaketsiz hasta ve/veya yakınları	Uzun ve yorucu iş	10
			Çalışma koşullarının zorluğu	8
			Ücret	6
			Ücret	3
	Maruz Kalınan Şiddetin İş Tatmini Bağlamında Etkisi	İş motivasyonuna etkisi	16	
		Özgecilik davranışına etkisi	Değerlilik/Değersizlik hissi	13
	Diğer hastalarla iletişime etkisi		9	
	Psikolojik/ Fizyolojik Dayanıklılığa etkisi		7	
	Psikolojik/ Fizyolojik Dayanıklılığa etkisi		5	

Bulgular özelinde dikkat edilmesi gereken hususlardan biri iş tatminini olumsuz yönde etkileyen ana faktörlerden birisinin hasta veya hasta yakınlarının nezaketsiz davranışlarıdır. Bu bağlamdan da anlaşılacağı üzere, özgecilik yani fedakarlık davranışları sağlık çalışanlarının her ne kadar hasta veya hasta yakınlarının temel motivasyon kaynaklarından biri olsa da bu özgeciliği etkileyen nezaketsiz davranışların iş

tatminini olumsuz etkilemesi üzerinde durulması gereken bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Tema özelinde örnek bir ifade aşağıda sunulmuştur.

D5: “Bu işin en sevdiğim yanı insanlara yardım ediyor olmak. Birinin yüzünü güldürüyorsun ya da acısını dindiriyorsun. Bu müthiş bir şey, ancak şiddete maruz kaldıktan sonra insan diğer hastalardan da aynı şeyi bekliyor. Bir hiçmişim gibi hissetmişim, kendime acımıştım neredeyse.”

Araştırma kapsamında beşinci soruda sağlık çalışanlarının hasta ve hasta yakınları tarafından şiddete maruz kalmamak ve çatışmaları etkin bir şekilde yönetebilmek adına alınması gereken psiko-sosyal eğitimler sorulmuştur. Alınan yanıtlar çerçevesinde aşağıdaki temalara ulaşılmıştır.

Tablo 5. Sağlık Personelinin Alması Gereken Psiko-Sosyal Eğitim Alanları Hakkındaki Görüşler

Tema 1	Kategoriler	Kodlar	Frekans
Alınması Önerilen Psiko-Sosyal Eğitim Alanları	Psikolojik Eğitim Alanları	Stres Yönetimi	19
		Öfke Kontrol Eğitimi	17
		Motivasyon Eğitimi	11
	Sosyal Eğitim Alanları	Empati	8
		Çatışma Yönetimi ve Müzakere Teknikleri	14
		Liderlik Eğitimi	9
		İletişim Becerileri Eğitimi	8
		Hukuki haklar ile ilgili eğitimler	6

Araştırmaya katılanların yaklaşık %90'ı sağlık çalışanlarının stres yönetimi ile ilgili eğitimlere ihtiyaç duyduklarını vurgulamaktadırlar. Bununla birlikte katılımcıların yaklaşık %80'i öfke kontrol yönetimi konusunda birtakım eğitimlere ihtiyaç duyulduğunu düşünmektedir. Hasta ve hasta yakınları tarafından görülen şiddetin psikolojik sonuçları göz önüne alındığında bu talebin tutarlı olduğu söylenebilmektedir. Yine katılımcıların yaklaşık %66'sının çatışma yönetimi ve müzakere teknikleri konusunda eğitim almak istemeleri maruz kalınan şiddet olaylarının baştan engellenebilmesi adına önemli bir tespit olarak görülebilir. Elde edilen sonuçlardan da anlaşıldığı üzere psikolojik eğitim alanları özelinde yer alan eğitim önerileri maruz kalınan şiddetin sonuçları ile baş edebilmek ve şiddet olaylarının yaşanmaması için ilişkiyi yönetmek gerekli kişisel tedbirleri almak yönünde birtakım ihtiyaçlara vurgu yapmaktadır. Sosyal eğitim alanları ise şiddet olaylarının yaşanmaması adına iletişim sürecinin doğru kurulması ve gerekli tedbirlerin alınması yönündeki ihtiyaçlara vurgu yapmaktadır. Hasta ve hasta yakınları ile yaşanan sorunlarda doğru iletişim tarzını benimseyebilmek ve anlaşmazlığı etkin bir şekilde çözerek yönlendirme yapabilmek kendilerinin de farkında oldukları önemli yetkinlikler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu tema özelinde aşağıda katılımcılardan birisine ait örnek bir ifadeye yer verilmiştir.

H6: Hastalarla bazen ortak dili bulmakta zorlanıyoruz. Onlarla doğru bir şekilde iletişim kurmak da önemli. Bazı doktorların bizzat hasta yakınları tarafından dövüldüğüne şahit oldum. Şiddeti haklı görmüyorum tabii ama doktor da hastanın durumunun kötü olduğunu söylerken çok sevimsiz ve empatiden yoksun bir şekilde ifade etmişti. Dolayısıyla davetiye çıkardı şiddete.”

Tartışma

Alan yazında sağlık çalışanların iş tatminini etkileyen faktörler ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan işin sevilmesi, işin yoruculuğu, çalışma saatleri ve çalışma şartlarına dair diğer faktörler, ve iş yerinde huzurlu bir ortam bu tatmini açıklayan faktörlerden birkaçıdır. Bu açıdan bakıldığında elde edilen bulgular literatür ile uyumludur (Mawardi, 2022; Kinzl vd., 2005; Castillo & Cano, 2004; Tietjen & Myers, 1998). İş tatmini, sağlık çalışanlarının üretkenliğini ve verimliliğini büyük ölçüde etkilemektedir. Alan yazında sağlık çalışanlarının iş tatmininin çalışma ortamı, iş sorumlulukları, yetkileri ve zaman baskısı ile ilişkili olduğunu gösterir çalışmalar bulunmaktadır; bu belirleyiciler çalışanın örgütsel bağlılığını, iş kazaları gibi performansla alakalı birtakım değişkenleri ve dolayısıyla hizmet kalitesini etkilemektedir. Bu araştırmada yer alan şiddete maruz kalmış sağlık çalışanlarının tamamının işten ayrılma niyetinde olması, elde edilen bulguların literatürdeki sonuçlar ile uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır (Kumar vd., 2013; Deriba vd., 2017; Blaauw vd., 2013).

Sağlık çalışanlarının iş tatminini etkileyen faktörler üzerine alan yazında birçok çalışma bulunmaktadır ki iş güvencesi de bu kapsamda önemli olan faktörlerden bir tanesidir (Zeytinoglu vd., 2007; Özyaman, 2007; Aman-Ullah vd., 2021; Özdemir ve Özdemir, 2021;). Yürütülen çalışma özelinde iş güvencesinin katılımcıların işlerinde buldukları en olumlu faktör olduğu ortaya çıkmıştır. Bulguların literatürle uyumlu olduğu anlaşılma ile birlikte bu çalışma özelinde iş güvencesinin en önemli faktör olarak görülmesi düşündürücüdür. Stresli çalışma koşulları ve iş yerindeki nezaketsiz davranışlar ise en olumsuz faktörler olarak ortaya çıkmıştır. Alan yazında yapılan çalışmalar sağlık çalışanlarının yaşadıkları stresin iş tatminini olumsuz etkilediğini göstermektedir (Flanagan & Flanagan, 2002; Kaya, 2010; Karabay, 2015; Chenigi vd., 2019; Sivuk & Seyhan, 2021). Ayrıca iş yerinde ilişkiler bağlamında sorun yaşayan sağlık çalışanlarının iş tatmini bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Chinenye, 2017). Bu noktada elde edilen bulguların literatür ile uyumlu olduğu anlaşılmalıdır.

Elde edilen bulgular neticesinde maruz kalınan şiddet sonrasında çalışanların psikolojik olarak korku, değersizlik, çaresizlik gibi birtakım olumsuz duygu durum tecrübeleri olduğunu göstermiştir. Elde edilen bulguların literatürde yer alan sonuçlar ile uyumlu olduğu anlaşılmalıdır. Alan yazında yer alan çalışmalar şiddete maruz kalan sağlık çalışanlarının korku, utanç, şaşkınlık ve üzüntü gibi birtakım duygusal tecrübeleri olduğunu ortaya koymaktadır (Fisher, 2002, Kamchuchat vd., 2008; Reininghaus vd., 2007; Edward vd., 2014). Bununla birlikte belkide en dikkat çekici nokta şiddete maruz kalmanın sağlık çalışanlarında işten ayrılma niyetini en fazla tekrarlayan tema olarak ortaya çıkmasıdır. Ortaya çıkan bu sonuç da sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetin işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkileyebileceğine yönelik önemli bir işaret vermektedir. Çalışma kapsamında yer alan örneklem özelinde değerlendirilecek olursa, sağlık çalışanlarının temel motivasyonlarından birisi başkalarına yardım etmektir ki doktor ve hemşireler için insana yardım mesleklerinin odak noktasındaki husustur. Dolayısıyla hasta ya da hasta yakınları tarafından görülen şiddet ve nezaketsiz davranışlar sağlık çalışanlarının mesleki motivasyonunu oldukça olumsuz etkileyeceği gibi işten ayrılma niyetlerini de önemli ölçüde etkileyebilecektir. Porter ve Lawler (1968), tarafından geliştirilen motivasyon kuramına göre iş tatmini performans ve adil olarak verilen ödüllerle önemli ölçüde bağlantılıdır (Sun, 2002). Temel motivasyonu başkalarına yardım olan sağlık çalışanları karşılaştıkları bu nezaketsiz davranışları adil olmadığını düşünebilmekte ve iş tatmini olumsuz yönde etkilenebilmektedir. Bu noktada elde edilen bulguların literatür ile uyumlu olduğunu söylemek mümkündür.

Çalışma özelinde elde edilen bulgular sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddet ile mücadele edebilmeleri noktasında iki önemli temayı karşımıza çıkarmaktadır. Psikolojik eğitim alanları özelinde yer alan eğitim önerileri maruz kalınan şiddetin psikolojik sonuçları ile baş edebilmek ve şiddet olaylarının yaşanmaması adına hasta ve hasta yakınlarıyla ilişkileri yönetebilmek için gerekli kişisel tedbirleri almak yönünde birtakım ihtiyaçlara vurgu yapmaktadır. Sosyal eğitim alanları ise şiddet olaylarının yaşanmaması adına iletişim sürecinin doğru kurulması ve gerekli tedbirlerin alınması yönündeki ihtiyaçlara vurgu yapmaktadır. Bulguların literatür ile uyumlu olduğu anlaşılmaktadır. Nitekim Aygün ve Metin (2022) tarafından yapılan çalışma sağlık hizmeti alanlar ile verenler arasındaki iletişim şiddetin nedenleri arasında en fazla paya sahip olan faktör olduğunu vurgulamıştır.

Çalışma özelinde elde edilen bulgular daha çok bireysel faktörler açısından incelenmiştir. Ancak unutulmamalıdır ki sağlık çalışanlarının maruz kaldıkları şiddetin arkasında yönetsel birtakım eksiklikler de mevcut olabilmektedir. Nitekim güvenlik sisteminin iyileştirilmesi, personel sayısının yeterli düzeyde olması hem sağlık personelinin iş yükünü azaltacak hem de bu pozitif durum hastalara da olumlu yansıyacaktır. Nitekim Güvener ve diğerleri (2023) tarafından yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının sağlıkta şiddet uygulayanlara yönelik cezaların caydırıcı olmadığını düşünmesi ve yeterli sayıda sağlık çalışanının olmaması, teçhizat eksikliği ve hizmet kalitesinin de bu şiddet olaylarında önemli bir faktör olarak görülmesi bu gerçeğe daha çok vurgu yapmaktadır.

Sonuç

Elde edilen bulgular neticesinde, araştırmada yer alan, COVID-19 döneminde çalışmış olan ve öncesinde hasta ve/veya hasta yakınları tarafından şiddet görmüş sağlık çalışanlarının işlerinden yeterince tatmin olmadıkları, işten ayrılmayı düşündükleri, hatta neredeyse yarısını işten ayrıldığı anlaşılmıştır. Sağlık çalışanlarının yaşadıkları şiddet sonrasında değersizlik, kendine güvensizlik, hayal kırıklığı gibi birtakım olumsuz duygular tecrübe ettikleri anlaşılmıştır. Bu sonuçlar hastanelerde çalışmaya devam eden sağlık çalışanlarının psikolojik durumlarının iyileştirilmesi için birtakım adımlar atılması gerektiğine işaret etmektedir. Nitekim sağlık çalışanlarının da stres yönetimi ve öfke kontrol eğitimlerinin gerekliliğine işaret etmeleri bu yargıyı destekler niteliktedir.

Sağlık çalışanları toplumumuzun çok önemli değerleridir ve bu değerlerin mesleklerini bırakmalarının ve başka ülkelere gitmelerinin ülkemiz için çok büyük bir kayıp olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Alan yazında yapılan çalışmalara ilaveten bu çalışmada, şiddet gören sağlık çalışanlarının iş tatmininin bu durumdan nasıl etkilendiği ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörlerin neler olduğu nitel araştırma deseni kullanılarak derinlemesine mülakatlar ile araştırılmış ve birtakım sonuçlara ulaşılmıştır. Sağlık çalışanlarının iş tatminine etki eden faktörler maruz kalınan şiddet özelinde ele alınarak detaylı bir şekilde incelenmiş ve sağlık çalışanları için birtakım eğitim önerileri sunulmuştur.

Bu çalışma kapsamında sağlık çalışanlarına maruz kalınan şiddeti önleme ya da çatışmaların derecesini azaltma noktasında hangi eğitimleri almaları gerektiğine yönelik görüşleri sorulduğunda stres yönetimi, öfke kontrolü, motivasyon ve empati eğitimleri ortaya çıkan psikolojik eğitimler olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal eğitimlere ait eğitim temalarına bakıldığında ise çatışma yönetimi ve iletişim becerilerinin öne çıktığı görülmektedir. Covid-19 sürecinin meydana getirdiği belirsizlik birtakım uygulamalarda da aksaklıklar yaratmış, sağlık çalışanlarına yönelik birtakım eğitim faaliyetlerinin ve uygulamaların da aksamasına sebep olmuştur (Atkinson, 2020). Dolayısıyla eğitimlerin

aksamadan tekrar verilmesi ve daha etkin bir şekilde ilerlemesi hem sağlık personelinin şiddete maruz kalma ihtimalini azaltmasına katkıda bulunacak, hem de COVID-19 sürecinde yaşanan ve hala devam eden psikolojik sorunların üstesinden gelmelerine yardımcı olacaktır. Ayrıca sosyal mübadele kuramı kapsamında bakılacak olursa da kendisine yatırım yapıldığını ve önemsendiğini hisseden sağlık çalışanları işlerini bırakmayacak, ülkemiz de yetiştirdiği sağlık profesyonellerini kaybetmeyecektir.

Kuşkusuz her sağlık çalışanı bir değerdir ve bu değerlerin haksız yere gördükleri şiddetten mütevellit mesleklerini bırakmaları hem sağlık sektörü hem de ülke için çok büyük bir kayıptır. Ayrıca Covid-19 sürecinde özgeci davranarak toplumun yükünü almış olan sağlık çalışanlarının yaraları da hala iyileşmemiş olup verilecek eğitimlerle kendilerinin desteklenmesi elzem görünmektedir.

Araştırmanın önemli kısıtlarından birisi de nitel araştırma deseni ile tasarlanmış ve 21 katılımcı ile yürütülmüş olmasıdır. Dolayısıyla sonuçlar genellenememektedir. Daha fazla sayıda katılımcı ile yapılacak nicel araştırmalar ve bu araştırmalarda şiddet olaylarının arkasındaki yönetsel sorunların araştırılması ile konu daha iyi anlaşılacaktır.

Kaynakça

- Akgündüz, Y., & Sanli, S. C. (2017). The Effect of Employee Advocacy and Perceived Organizational Support on Job Embeddedness and Turnover Intention In Hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125.
- Alameddine, M., Mourad, Y., & Dimassi, H. (2015). A National Study on Nurses' Exposure to Occupational Violence in Lebanon: Prevalence, Consequences and Associated Factors. *Plos One*, 10(9), e0137105.
- Alexander, C., Fraser, J., Hoeth, R. (2004). Occupational Violence in An Australian Healthcare Setting: Implications For Managers. *J Healthcare Manag*, 49, 377-13.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in The Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Aman-Ullah, A., Aziz, A., Ibrahim, H., Mehmood, W., & Abbas, Y. A. (2021). The impact of job security, job satisfaction and job embeddedness on employee retention: an empirical investigation of Pakistan's health-care industry. *Journal of Asia Business Studies*, 16(6), 904-922.
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit For Tat? The Spiraling Effect of Incivility in The Workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471
- APA (American Psychology Association) (1991). Report of the APA Commission on Violence and Youth. <https://www.apa.org/pubs/info/reports/violenceyouth> [Erişim Tarihi:09.09.2022].
- Aşkın R, Bozkurt Y, Zeybek Z. (2020). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(37), 304-18.
- Atkinson P, French J, Lang E, Mccoll T, Mazurik L. Just. (2020). The Facts: Protecting Frontline Clinicians During The COVID-19 Pandemic. *Canadian Journal of Emergency Medicine*, 1-5.
- Aygün H., Metin S. (2022). Sağlık Çalışanlarına Yönelik Şiddetin Pandemi ile İlişkisi. *Anatolian J Emerg Med.*, 5(1), 7-12.

- Aytaç, S., Bozkurt, V., Bayram, N. ve Bilgel, N. (2009). Violence Against Health Workers At A University Hospital in Turkey, *Journal of The World Universities Forum*, 2, 35-52.
- BBC (2020). <https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-54603919> [Erişim tarihi: 20.07.2023].
- Berber, A. (2013). *Klasik Yönetim Düşüncesi: Geleneksel ve Klasik Paradigmalarla Klasik ve Neo-Klasik Örgüt Teorileri*. Alfa.
- Bilgin, N. (1995). *Sosyal Psikolojide Yöntem ve Pratik Çalışmalar*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Binmadi, N. O., & Alblowi, J. A. (2019). Prevalence and Policy of Occupational Violence Against Oral Healthcare Workers: Systematic Review and Meta-Analysis. *BMC Oral Health*, 19(1), 1-8.
- Blaauw, D., Ditlopo, P., Maseko, F., Chirwa, M., Mwisongo, A., Bidwell, P., ... & Normand, C. (2013). Comparing the job satisfaction and intention to leave of different categories of health workers in Tanzania, Malawi, and South Africa. *Global Health Action*, 6(1), 19287.
- Blau, G. & Kimberly, B. (1989); Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover, *Journal of Management*. (15(1), 115-127.
- Blenegen, M. A. (1993). Nurses' Job Satisfaction: A Metaanalysis of Related Variables. *Nursing Research*, 42(1), 36-41.
- Brayfield, A. H. ve Harold, F. R. (1951). An Index of Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 5, 307-311.
- Castillo, J. X., & Cano, J. (2004). Factors Explaining Job Satisfaction Among Faculty. *Journal of Agricultural Education*, 45(3), 65-74.
- Chegini, Z., Asghari Jafarabadi, M., & Kakemam, E. (2019), Occupational Stress, Quality of Working Life and Turnover Intention amongst Nurses. *Nursing in Critical Care*, 24(5), 283-289.
- Chinenye, C.N. (2017), Workplace Conflict and Employees' Intention to Quit in Private Healthcare Organizations in Rivers State. *Scholarly Journal of Science Research and Essay*, 6(3), 48-60.
- Coombes, R. (1998). Violence: The Facts. *Nursing Times* 94: 43, 12-13.
- Cooper, C. L., Rout, U., & Faragher, B. (1989). Mental Health, Job Satisfaction, and Job Stress Among General Practitioners. *British Medical Journal*, 298(6670), 366-370.
- Cortez, R. M., & Johnston, W. J. (2020). The Coronavirus Crisis in B2B Settings: Crisis Uniqueness and Managerial Implications Based on Social Exchange Theory. *Industrial Marketing Management*, 88, 125-135.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An interdisciplinary Review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Cropanzano, R., & Rupp, D. E. (2008). Social Exchange Theory and Organizational Justice: Job Performance, Citizenship Behaviors, Multiple Foci, and A Historical integration of Two Literatures. In S.W. Gilliland, D. P. Skarlicki, & D. D. Steiner (Eds.), *Research in Social issues in Management: Justice, Morality, and Social Responsibility*: 63-99. Greenwich, CT: Information Age Publishing.

- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social Exchange Theory: A Critical Review With Theoretical Remedies. *Academy of Management Annals*, 11(1), 479-516.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 153-168.
- Dalphon, D., Gessner, M., Giblin, E., Hijazzi, K., Love, C. (2000). Violence Against Emergency Nurses. *Journal of Emergency Nursing*, 26(2), 210-215.
- Deliorman Bakoğlu, R., Boz Taştan, İ., Yiğit, İ., & Yıldız, S. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *Yönetim Dergisi: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü*, 20(63), 77-98.
- Delobelle, P., Rawlinson, J. L., Ntuli, S., Malatsi, I., Decock, R., & Depoorter, A. M. (2011). Job Satisfaction and Turnover Intent of Primary Healthcare Nurses in Rural South Africa: A Questionnaire Survey. *Journal Of Advanced Nursing*, 67(2), 371-383.
- Deriba, B. K., Sinke, S. O., Ereso, B. M., & Badacho, A. S. (2017). Health Professionals' Job Satisfaction and Associated Factors At Public Health Centers in West Ethiopia. *Human Resources For Health*, 15, 1-7.
- Doran, D., Pickard, J., Harris, J., Coyte, P. C., MacRae, A. R., Laschinger, H. S., ... & Carryer, J. (2007). The Relationship Between Managed Competition in Home Care Nursing Services and Nurse Outcomes. *Canadian Journal of Nursing Research Archive*, 150-169.
- Edward, K. L., Ousey, K., Warelow, P., & Lui, S. (2014). Nursing and Aggression in The Workplace: A Systematic Review. *British journal of Nursing*, 23(12), 653-659.
- Eisenberger, R., Cotterell, N., & Marvel, J. 1987. Reciprocation Ideology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 743-750.
- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J., & Rohdieck, S. 2004. Who Takes The Most Revenge? Individual Differences in Negative Reciprocity Norm Endorsement. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 787-799.
- Elliott, PP. (1997) Violence in Health Care. What Nurse Managers Need To Know. *Nurs Manage* 28, 38- 41.
- Er, T., Ayoğlu, F., Açıköz, B. (2021). Sağlık Çalışanına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi. *Turkish Journal of Public Health*, 19(1), 69-78.
- Er, T., Ayoğlu, F., & Açıköz, B. (2021). Sağlık Çalışanına Yönelik Şiddet: Risk Faktörleri, Etkileri, Değerlendirilmesi ve Önlenmesi. *Turkish Journal of Public Health*, 19(1), 69-78.
- Eyitmiş, A. M. & Sezer, F. (2022). Covid-19 Döneminde Sağlık Personeline Yönelik Hasta-Hasta Yakınlarının Uyguladığı Şiddet Değişti Mi? Nitel Bir Çalışma . *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 23(1) , 244-268 .
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. 1981. Exchange Variables As Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment, and Turnover: The impact of Rewards, Costs, Alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance*, 28, 78-95.

- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A., & Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention To Quit?. *Journal Of Managerial Psychology*, 19(2), 170-187.
- Fisher, J. E. (2002). Fear and Learning in Mental Health Settings. *International Journal of Mental Health Nursing*, 11, 128-134.
- Flanagan, N. A. Ve Flanagan, T. J. (2002), An Analysis of the Relationship Between Job Satisfaction and Job Stress in Correctional Nurses, *Research in Nursing & Health*, 25, 282-294.
- Freud, A. (1949). Notes on Aggression. *Bull. Menn. Clin*, 13, 143-150.
- Güvener, H. , AYTEKİN, M. & BAĞCI, E. (2023). COVID-19 Pandemisi Sonrası Sağlık Çalışanlarının Şiddet Algısı . *Gaziantep University Journal of Social Sciences* , 22(3) , 912-931 .
- Habertürk (2023). <https://www.haberturk.com/son-dakika-olumden-dondu-istifa-etti-doktora-bicakli-saldirida-ceza-onandi-3590462> [Erişim Tarihi: 31.07.2023].
- Halcomb, E., Smyth, E., & McInnes, S. (2018). Job Satisfaction and Career Intentions of Registered Nurses in Primary Health Care: An İntegrative Review. *BMC Family Practice*, 19(1), 1-14.
- ILO. (2002). Workplace Violence. September 2008. <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/state.pdf>. [Erişim:19.08.2023].
- Jackson, D., Clare, J., & Mannix, J. (2002). Who Would Want To Be A Nurse? Violence in The Workplace-A Factor İn Recruitment And Retention. *Journal of Nursing Management*, 10(1), 13-20.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional Effects on Job and Life Satisfaction: The Role of Core Evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83(1), 17-34. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.917>
- Kamchuchat, C., Chongsuvivatwong, V., Oncheunjit, S., Yip, T. W. & Sangthong, R. (2008). Workplace Violence Directed at Nursing Staff at A General Hospital in Southern Thailand. *Journal of Occupational Health*, 50, 201-207.
- Karabay, M. E. (2015), Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algularının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26), 113-134.
- Kaya, E. (2010). *İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Kinzl, J. F., Knotzer, H., Traweger, C., Lederer, W., Heidegger, T., & Benzer, A. (2005). Influence of Working Conditions on Job Satisfaction in Anaesthetists. *British Journal of Anaesthesia*, 94(2), 211-215.
- Koçel, T. (1984). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul Üniversitesi. Yayıno No: 3177.
- Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Kumar, R., Ahmed, J., Shaikh, B. T., Hafeez, R., & Hafeez, A. (2013). Job Satisfaction Among Public Health Professionals Working in Public Sector: A Cross Sectional Study From Pakistan. *Human Resources For Health*, 11(1), 1-5.

- Lambe, C. J., Wittmann, C. M., & Spekman, R. E. (2001). Social Exchange Theory and Research on Business-To-Business Relational Exchange. *Journal of Business-To-Business Marketing*, 8(3), 1-36.
- Lepping, P., Lanka, S. V., Turner, J., Stanaway, S. E., & Krishna, M. (2013). Percentage Prevalence of Patient and Visitor Violence Against Staff in High-Risk UK Medical Wards. *Clinical Medicine*, 13(6), 543.
- Lewis, D. (1999). Workplace Bullying-Interim Findings of A Study in Further and Higher Education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20, 106-119.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. California: SAGE Publications.
- Locke, E. A. (1969). What is Job Satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.
- Loi, R., Hang-Yue, N., & Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Lorenz, K. (2005). *On Aggression*. (Routledge).
- Lu W, Wang H, Lin Y, Li L. Psychological Status of Medical Workforce During The COVID-19 Pandemic: A Cross-Sectional Study. *Psychiatry Res*. 2020 Jun; 288: 112936.
- Madden, L., Mathias, B. D., & Madden, T. M. (2015). In Good Company: The impact of Perceived Organizational Support and Positive Relationships At Work on Turnover Intentions. *Management Research Review*, 38(3), 242-263.
- Marshall, B., Cardon, P., Poddar, A. Ve Fontenot, R. (2013). Does Sample Size Matter in Qualitative Research?: A Review of Qualitative interviews in is Research. *Journal of Computer Information Systems*, 54(1), 11-22.
- Mawardi, M. C. (2022). Alternative Work Arrangements, Work Environment, and Job Stress on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 2(1), 27-39.
- Mclean Parks, J. (1996). *The Fourth Arm of Justice: The Art and Science of Revenge*.
- Mclean Parks, J. (1997). The Fourth Arm of Justice: The Art and Science of Revenge. In R. J. Lewicki, R. J. Bies & B. H. Sheppard (Eds.), *Research on Negotiation in Organizations*, Vol. 6: 113-144. US: Elsevier Science/JAI Press.
- Michaud, Y. (1991). *Şiddet* (Çev. C. Muhtaroglu). İstanbul: iletişim Yayınları
- Nart, S. (2014). İş Ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini ilişkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, (23), 248-268.
- Onan, N., Dinç, S., Demir, Z. (2022). Sağlık Çalışanları Penceresinden Pandemi Süreci. *Sağlık Bilimlerinde Değer*, 12(3), 474-482.
- Öz, E. (2020). *Sağlıkta Şiddetin Gelişimine Neden Olan Risk Faktörleri: Meta Analiz Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi.
- Özdemir, M., & Özdemir, R. (2021). Sağlık Çalışanlarının Üretkenlik Düzeyi ve İlişkili Faktörler: Bir Özel Hastane Örneği. *Balıkesir Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(3), 281-291.
- Özyaman, F. B. (2007). *Hemşirelerde İş Güvencesi Algısı ve Anksiyete ve Depresyon Düzeylerine Etkisi*. Doktora Tezi. DEÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Pala, S. Ç., & Metintaş, S. (2020). Covid-19 Pandemisinde Sağlık Çalışanları. *ESTÜDAM Halk Sağlığı Dergisi*, 5, 156-168.
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2005). *Workplace incivility*. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*: 177-200. Washington, DC: American Psychological Association.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *What Job Attitudes Tell About Motivation*. Boston, MA, USA: Harvard Business Review Reprint Service, 118-126.
- Rayner, C., & Keashly, L. (2005). *Bullying At Work: A Perspective From Britain and North America*. In S. Fox & P. E. Spector (Eds.), *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*: 271-296. Washington, DC: American Psychological Association.
- Reininghaus, U., Craig, T., Gournay, K., Hopkinson, P., & Carson, J. (2007). The High Secure Psychiatric Hospitals' Nursing Staff Stress Survey 3: Identifying Stress Resistance Resources in The Stress Process of Physical Assault. *Personality and Individual Differences*, 42(3), 397-408.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Riggle, R. J., Edmonson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). A Metaanalysis of The Relationship Between Perceived Organizational Support and Job Outcomes: 20 Years of Research. *Journal of Business Research*, 62, 1027-1030
- Rosenberg, M. J., Hovland, C. I., McGuire, W. J., Abelson, R. P., & Brehm, J. W. (1960). Attitude Organization and Change: An Analysis of Consistency Among Attitude Components. *Yales Studies in Attitude and Communication*. Vol. III.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G., III. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses To Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31, 599-627.
- Ryan, F., Coughlan, M. Ve Cronin, P. (2009). Interviewing in Qualitative Research: The One-To-One Interview. *International Journal of Therapy and Rehabilitation*, 16(6), 309-314.
- Saines, J. C. (1999). Violence and Aggression in A & E Recommendations For Action. *Accident & Emergency Nursing*, 7, 8-12.
- Sivuk, D., & Seyhan, F. (2021). Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarının Verimliliği Üzerine Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, (4).
- Sun, H. Ö. (2002). *İş Doyumu üzerine Bir Araştırma, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara*.
- Tepper, B. J., Car, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). Abusive Supervision, intentions To Quit, and Employees' Workplace Deviance: A Power/ Dependence Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.
- Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and Job Satisfaction. *Management Decision*, 36(4), 226-231.

- Tourangeau, A., Patterson, E., Rowe, A., Saari, M., Thomson, H., MacDonald, G., ... & Squires, M. (2014). Factors Influencing Home Care Nurse Intention to Remain Employed. *Journal of Nursing Management*, 22(8), 1015-1026.
- WHO. (2002). *World Report on Violence and Health: Summary*. Geneva. http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf;jsessionid=6CA15944AAA76C46646AE64FB1F134CC?sequence=1 [Erişim Tarihi:21.09.2022].
- Wiskow, C. (2003). *Guidelines on Workplace Violence in The Health Sector*. World Health Organization/International Labour Office, 40.
- World Health Organization (WHO) (2020). Coronavirus Disease (COVID-19) Outbreak: Rights, Roles and Responsibilities of Health Workers, Including Key Considerations For Occupational Safety and Health. *World Health Organization, Interim Guidance*.0;19. [cited 2020 Aug 12]; Available from: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331510/WHO-2019-nCoV-HCWadvice-2020.2-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Erişim Tarihi: 30.07.2023].
- Wynne, R., Clarkin, N., Cox, T., Griffiths, A. (1997). *Guidance on the Prevention of Violence At Work*. Luxembourg: European Commission, DG-V.
- Yeşilbaş, H. (2016). Sağlıkta Şiddete Genel Bakış. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(3), 44-54.
- Yıldırım, M. H., Erul, E.E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44
- Yüçetürk, E. (2012). İşyerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlemede Sendikaların Rolü, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 44-46.
- Zeytinoglu, I. U., Denton, M., Davies, S., Baumann, A., Blythe, J., & Boos, L. (2007). Associations Between Work Intensification, Stress and Job Satisfaction: The Case of Nurses in Ontario. *Relations Industrielles*, 62(2), 201-225.
- Zhang, W., Meng, H., Yang, S., & Liu, D. (2018). The Influence of Professional Identity, Job Satisfaction, and Work Engagement on Turnover Intention Among Township Health Inspectors in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(5), 988.