



Nevşehir Bilim ve Teknoloji Dergisi

Araştırma Makalesi (Research Article)

Makale Doi: **10.17100/nevbittek.697252**

Geliş Tarihi:2-03-2020

Kabul Tarihi 5-11-2020



Hekim Hemşire İşbirliği ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

Nilay ÇAKICI ¹

¹Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Semra ve Vefa Küçük Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, Nevşehir
ORCID ID: 0000-0003-4169-6609

Öz

Hekim- hemşire işbirliği, hasta bakımında hem hastanın iyilik halini hem de çalışanın iş doyumunu etkileyen bir faktör olması nedeniyle çok önemli bir yere sahiptir. Sağlık hizmetlerindeki kalite göstergelerinden biri de farklı eğitim ve becerilere sahip olan hekim ve hemşirelerin iş birliği içinde çalışabilmeleridir. Hekim ve hemşirenin iş birliği içinde çalışmalarını karşılıklı güven, destek, iletişim, empati ve uyumu ile güçlenmektedir. Bu çalışmada, bir devlet hastanesinde çalışmakta olan hekim ve hemşirelerin işbirliğine ilişkin tutumları ve iş doyumları değerlendirilmiştir. Çalışmanın evrenini bir Devlet Hastanesinde çalışan tüm hekim ve hemşireler oluşturmuştur. Araştırmada herhangi bir örneklem seçimi yöntemi kullanılmayarak araştırmaya katılmak isteyen 205 hemşire ve 96 hekim araştırma kapsamına alınmıştır. Veri toplama araçları olarak araştırmacı tarafından literatür taranarak hazırlanan anket formu, "Minnesota İş Doyum Ölçeği" ve "Jefferson Hekim ve Hemşire Mesleki İşbirliği Ölçeği" kullanılmıştır. Çalışmaya katılanların yaş ortalaması 35.25±(1.86) olarak bulunmuştur. 301 katılımcının % 30.9 'u erkek, % 69,1 'i kadındır. Hemşirelerin mesleki işbirliği puanı ortalaması 74.21 ± (6.15) iken hekimlerin mesleki işbirliği ortalaması 63,45 ± (6,28) bulunmuştur. Hemşirelerin işbirliği puanı ortalaması anlamlı olarak yüksektir (p < 0.001). Minesota doyum ölçeğinden hemşirelerin aldığı puan ortalamaları 3,68, hekimlerin aldığı puan ortalamalarının ise 3,97 olduğu saptanmıştır. İki ölçek arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı ise r = -,865 hesaplanmıştır. Her iki ölçek ve alt boyutlarına ilişkin ölçümlerin birbirleri ile ilişkilerinin yüksek düzeyde, negatif yönde ve ileri derecede anlamlı (p < ,001) olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin işbirliği puanları yüksek olmasına karşın hekimlerin iş doyum puanları yüksek bulunmuştur. İş doyumunu etkileyen diğer faktörlerin araştırılması, iş doyumunu olumsuz etkileyen faktörlerin derinlemesine analiz edilebileceği çalışmaların yapılması önerilebilir.

Anahtar Kelimeler: Hekim, Hemşire, İşbirliği, İş Doyumu

The Relationship Between Physicians-Nurse Collaboration And Job Satisfaction

Abstract

Physician-nurse cooperation, which has a very important place in patient care, is a factor that affects both the patient's well-being and the employee's job satisfaction. One of the quality indicators in health services is that physicians and nurses with different education and skills can work in cooperation. The collaboration of physicians and nurses is strengthened by mutual trust, support, communication, empathy and harmony. In this study, the attitudes towards collaboration and job satisfaction of physicians and nurses working in a public hospital were evaluated. The universe of the study was composed of all physicians and nurses working in a State Hospital. 205 nurses and 96 physicians who wanted to participate in the study were included in the study by not using any sample selection method. The questionnaire form, "Minnesota Job Satisfaction Scale" and "Jefferson Physician and Nurse Professional Cooperation Scale", prepared by the researcher by scanning the literature, were used as data collection tools. The average age of the participants in the study was found to be 35.25 ± (1.86). Of the 301 participants, 30.9% are men and 69.1% are women. The average professional cooperation score of nurses was 74.21 ± (6.15), while the average of professional cooperation of physicians was 63.45 ± (6.28). Cooperation score average of the nurses is significantly higher (p < 0.001). The results obtained from the MineSota satisfaction scale were found to be 3.68 for nurses and 3.97 for physicians. The correlation coefficient showing the relationship between the two scales was calculated as r = -, 865. It was found that the correlation between the measurements of both scales and their sub-dimensions was high, negative and highly significant (p < , 001). Although the cooperation scores of the nurses were high, the job satisfaction scores of the physicians were found to be high. It can be suggested to investigate other factors affecting job satisfaction, and to conduct studies where the factors that negatively affect job satisfaction can be analyzed in depth.

Keywords: Physician, Nurse, Collaboration, Job Satisfaction

1. Giriş

Geçmişten günümüze sağlık bakım hizmetlerinin temel amacı, hastalara zarar vermeden kaliteli hizmet vermektir. Sağlık hizmetlerinin kalitesi azaltan ve hasta güvenliğini tehdit eden en önemli göstergelerinden birinin tıbbi hatalar

¹ Sorumlu yazar e-posta: nilay@nevsehir.edu.tr

olduğu belirtilmektedir [1,2]. Hasta güvenliğini arttırmak ve tıbbi hataları azaltmak için hekim ve hemşirelerin iş birliği içerisinde çalışmaları önerilmektedir [3]. Çünkü tıbbi hata nedeniyle hastaların zarar verme riskini önlemenin en iyi yollarından birisi ekip üyeleri arasındaki işbirliği ve uyumdur. Güvenli hasta bakımı sağlamak ve bunu sürdürmek kolektif çalışma bilinci ile mümkündür [4]. Sağlık bakım hizmetlerinde ekip çalışması önemli bir yere sahiptir. Ekip çalışmasının etkili olması için ekipteki farklı meslek gruplarındaki üyelerin uyumlu ve işbirliği içerisinde çalışması gerekmektedir. Ancak uyumlu ve işbirliği içinde çalışabilmek için ekip üyelerinin aralarındaki iletişimin iyi olması ve aynı dili konuşuyor olmaları gerekmektedir. Meslek üyelerinin kendi aralarında ve meslekler arası uyumun olduğu, işbirliği halinde çalışan ekiplerin sunduğu hizmetin niteliğinin de arttığı belirtilmektedir [5,6].

İş ortamında, meslek üyeleri ve diğer ekip üyeleri ile uyumlu çalışmak ve onlara güvenmek mesleki yaşamdan doyum alınması için gereklidir. İş doyumunu birebir insanla çalışan sağlık bakım hizmetlerinde diğer mesleklere göre daha önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle insanla çalışan her meslek grubu gibi hekim ve hemşirelerin de dikkatli ve kaliteli sağlık bakım hizmeti verebilmeleri için verilen sağlık bakım hizmetinden doyum almaları gerekmektedir. Dünya genelinde çalışanların iş doyumunu düzeylerinin nötr olduğu belirtilmesine karşın ülkemizde yapılan çalışmalarda çalışanların iş doyumunu düzeylerinin düşüğe olduğu vurgulanmaktadır [7]. İş doyumunun olmadığı iş ortamlarında çalışmak, çalışanlarda tükenmişlik, yorgunluk, stres, uyku problemleri, işten ayrılma isteği, mesleki hatalar, iş kazaları gibi sorunlara neden olmaktadır [8]. Bu sorunların yaşanmaması için iş doyumunu etkileyen faktörlerden biri olan iş birliğinin etkisinin araştırılması önemlidir.

Bu çalışmada, bir devlet hastanesinde çalışmakta olan hekim ve hemşirelerin işbirliğine ilişkin tutumları ve iş doyumları değerlendirilmiştir.

2. Materyal ve Metot

Araştırma Şekli: Araştırma bir devlet hastanesinde çalışmakta olan hekim ve hemşirelerin işbirliğine ilişkin tutumları ve iş doyumlarını değerlendirmek amacıyla tanımlayıcı olarak yapılmıştır. Çalışmanın evrenini bir Devlet Hastanesinde çalışan tüm hekim ve hemşireler oluşturmuştur. Araştırmada herhangi bir örneklem seçim yöntemi kullanılmayarak araştırmanın veri toplama sürecinde ulaşılabilen ve araştırmaya katılmayı kabul eden 205 hemşire ve 96 hekim araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmanın yürütülebilmesi için Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Etik Kurul'undan 44520654 sayılı ve 01/11/2018 tarihli Etik Kurul izni alınmıştır. Araştırma verileri 1-30 Kasım 2018 tarihleri arasında toplanmıştır.

Verilerin toplanması: Veri toplama araçları olarak araştırmacı tarafından literatür taranarak kaynak hazırlanan anket formu, "Minnesota İş Doyum Ölçeği" ve "Jefferson Hekim ve Hemşire Mesleki İşbirliği Ölçeği" kullanılmıştır.

Minnesota İş Doyum Ölçeği, Weiss ve arkadaşlarının (1967) geliştirmiş olduğu, iş doyumunun 20 alt boyutunu değerlendirmeye yönelik hazırlanmış bir ölçektir. Bu çalışmada aynı formun 20 madde içeren kısa formu kullanılmıştır [9]. Ölçekte hekim ve hemşirelerin içsel, dışsal ve genel doyum düzeylerini belirlemeye yönelik 20 madde yer almaktadır. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Baycan (1985) tarafından yapılmıştır [10]. Ölçek 5'li likert tipidir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 1, en yüksek puan 5 olarak değerlendirilmiştir. Puanın 5'e yaklaşması iş doyumunun arttığı, 1'e yaklaşması ise iş doyumunun azaldığı yönünde yorumlanmaktadır.

"Jefferson Hekim ve Hemşire Mesleki İşbirliği" ölçeği Yıldırım ve arkadaşları tarafından 2004 yılında Türkçe'ye uyarlanmıştır [11]. Bu ölçek, hastaları takip ederken otorite sahibi olmayı, otonomi ve sorumluluğu, işbirliği içinde karar verebilmeyi, mesleki rol beklentilerini ve işbirlikçi eğitim açısından hekim ve hemşirelerin işbirliğini ölçmektedir. Ölçekte "ortak eğitim ve ekip çalışması", "tedaviye karşı bakım", "hemşire otonomisi" ve "hekim hakimiyeti" olmak üzere 4 alt boyut vardır. Ölçekteki 15 soruya; kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, katılmıyorum, kesinlikle katılmıyorum şeklinde cevap verilebilmektedir.

Verilerin analizi: Elde edilen veriler SPSS 20 paket programında istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde sayı, yüzde, ortalama, standart sapma, Man Whitney U ve Spearman korelasyon testleri kullanılmıştır.

3. Bulgular

Çalışmaya katılanların yaş ortalaması 35.25 ± 1.86 olarak bulunmuştur. Araştırmaya ait bulgular aşağıda verilmiştir.

Tablo 1. Hekim ve Hemşirelerin Tanıtıcı Özellikleri (n=301)

| Tanımlayıcı Özellikler | Hekim | | Hemşire | |
|-----------------------------|-----------|--------------|------------|--------------|
| | Sayı (n) | Yüzde (%) | Sayı (n) | Yüzde (%) |
| Cinsiyet | | | | |
| Kadın | 21 | 21,88 | 200 | 97,56 |
| Erkek | 75 | 78,12 | 5 | 2,44 |
| Medeni durum | | | | |
| Evli | 82 | 85,41 | 96 | 46,83 |
| Bekâr | 14 | 14,59 | 109 | 53,17 |
| Çalışma yılı | | | | |
| 1 yıldan az | 23 | 23,96 | 19 | 9,27 |
| 1-5 yıl arası | 19 | 19,79 | 44 | 21,46 |
| 5-10 yıl arası | 30 | 31,25 | 82 | 40,00 |
| 10 yıldan fazla | 24 | 25,00 | 60 | 29,27 |
| Meslekten memnuniyet | | | | |
| Hiç | 2 | 2,08 | 35 | 17,07 |
| Nadiren | 4 | 4,17 | 52 | 25,37 |
| Memnunum | 20 | 20,83 | 61 | 29,76 |
| Çok memnunum | 31 | 32,29 | 25 | 12,19 |
| Tamamen memnunum | 39 | 40,63 | 32 | 15,61 |
| TOPLAM | 96 | 100,0 | 205 | 100,0 |

Tablo 1 ' de araştırmaya katılan hekim ve hemşirelerin tanımlayıcı özellikleri yer almaktadır. Bu tabloya göre hekimlerin, %78,12'si erkek, %85,41'i evli, %25'i ise 10 yıldan fazla çalışma deneyimine sahiptir. Hekimlerin %40,63'ü meslekten tamamen memnun olduğunu ifade etmiştir. Araştırmaya katılan hemşirelerin ise %97,56'sı kadın, %53,17'si bekâr, %40,00'ı 1-5 yıl çalışma deneyimine sahiptir. Hemşirelerin %29,37'si meslekten memnun olduğunu ifade etmiştir (Tablo 1).

Tablo 2. Hekim ve Hemşirelerin Mesleki İşbirliği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği Puan Ortalaması

| | Hekim | Hemşire | p* |
|-----------------------------------|----------------|--------------|-------|
| Mesleki İş Birliği Ölçeği | 43,45 ± (6,28) | 54,21 ± 6,15 | 0,000 |
| Minnesota İş Doyumu Ölçeği | 3,97 ± (0,61) | 3,68 ± 0,54 | 0,001 |

*Mann Whitney U Testi

Hemşirelerin mesleki işbirliği puan ortalaması $54.21 \pm (6.15)$ iken hekimlerin mesleki işbirliği puan ortalaması $43,45 \pm (6,28)$ bulunmuştur. Hemşirelerin işbirliği puanı ortalaması hekimlerin işbirliği puan ortalamasından ileri derecede anlamlı olarak yüksektir ($p < 0.001$). Minnesota iş doyum ölçeğinden elde edilen sonuçlara bakıldığında

hemşirelerin puan ortalamalarının $3,68 \pm (0,54)$, hekimlerin puan ortalamalarından $3,97 \pm (0,61)$ anlamlı derecede düşük olduğu saptanmıştır ($p < 0.05$) (Tablo 2).

Tablo 3. Hekim İş birliği ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

| | Minesota İş Doyumu Ölçeği | p* |
|--------------------------|----------------------------------|-----------|
| İş birliği Ölçeği | -0, 814 | 0,000 |

*Sperman korelasyon testi

Çalışmaya katılan hekimlerin her iki ölçek toplamalarının birbirleri ile ilişkisini gösteren korelasyon katsayısı $r = -,814$ hesaplanmıştır. Her iki ölçek ve alt boyutlarına ilişkin ölçümlerin birbirleri ile ilişkilerinin yüksek düzeyde, negatif yönde ve ileri derecede anlamlı olduğu saptanmıştır ($p < ,001$) (Tablo 3).

Tablo 4. Hemşirelerin İş birliği ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

| | Minesota İş Doyumu Ölçeği | p* |
|--------------------------|----------------------------------|-----------|
| İş birliği Ölçeği | -0, 795 | 0,000 |

*Sperman korelasyon testi

Çalışmaya katılan hemşirelerin her iki ölçek toplamalarının birbirleri ile ilişkisini gösteren korelasyon katsayısı $r = -,795$ hesaplanmıştır. Her iki ölçek ve alt boyutlarına ilişkin ölçümlerin birbirleri ile ilişkilerinin yüksek düzeyde, negatif yönde ve ileri derecede anlamlı olduğu saptanmıştır ($p < ,001$) (Tablo 4).

4. Tartışma ve Sonuç

Çalışmaya katılan hekim ve hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerine göre çoğunlukla kadın, evli ve 5-10 yıl çalışma deneyimine sahip oldukları ve meslekten memnun oldukları belirlenmiştir. Hekim ve hemşirelerin meslekten memnuniyet düzeylerine bakıldığında hekimlerin %40.63'ü meslekten tamamen memnunken, hemşirelerin %15.61'i meslekten tamamen memnun olduğu saptanmıştır. Meslekten memnuniyetin artması durumunda iş doyumunun artması beklendik bir sonuçtur [12]. Benzer bir araştırmada da araştırmaya katılan hekim ve hemşirelerin çoğunlukla erkek, evli ve 5 yıldan fazla mesleki deneyime sahip oldukları belirlenmiştir. Çalışmaların yürütüldüğü bölgelerin farklı olması nedeniyle çalışmaya katılan hekim ve hemşirelerin tanımlayıcı ve mesleki özelliklerinin de farklılık göstermesi beklendik bir durumdur [13].

Bu çalışmada hekim ve hemşirelerin mesleki iş birliği ortalamaları yüksek bulunmuştur. Benzer şekilde Hatip (2017), Akca ve Ergüç'ün (2006) yaptıkları çalışmalarda da hemşirelerin iş birliği puanları yüksek bulunmuştur [14,15]. Literatürde sağlık bakım kalitesinin artırılmasında önemli bir yere sahip olan hekim ve hemşire işbirliğinin önemli bir etmen olduğu vurgulanmıştır. Bu işbirliği sağlanamazsa sağlık ekibi üyeleri, kendi meslektaşlarıyla, hastalar ve aileleri ile iletişim problemleri yaşayabilmektedirler. Sağlık ekibi üyelerindeki bu problemlere etkin çözümler getirilememesi uzun dönemde kişiler arası, mesleki ve meslekler arası ilişkilere zarar verdiği vurgulanmaktadır. Ayrıca duygusal tükenmişlik, başarı seviyesinde azalma, duyarsızlaşma ve hasta bakım maliyetini artırdığı düşünüldüğünde, çatışma yönetimi başlığının yöneticiler tarafından titizlikle üzerinde durulması gereken konulardan biri olduğu belirtilmektedirler [16,17]. Çalışmada hekim hemşire işbirliğinin iş doyumunu ile ilişkisine bakıldığında, ölçümlerin birbirleri ile ilişkilerinin yüksek düzeyde, negatif yönde ve ileri derecede anlamlı olduğu saptanmıştır. Hemşirelerin işbirliği puanları yüksek

olmasına karşın hekimlerin iş doyumu puanları yüksek bulunmuştur. Bunun nedeni olarak hekimlerin ekip çalışmasının dışında olumlu çalışma ortamı, ücret ve toplumsal mesleki statü gibi iş yaşamından doyum sağlayabilecekleri faktörlerin olduğu düşünülmektedir. Hatip'in (2017) hemşirelerle yaptığı çalışmada iş birliği ve iş doyumu arasında pozitif yönde ilişki bulunmuştur. Hemşirelerin iş birliği arttıkça iş doyumunun arttığı belirtilmiştir [14]. Madlok ve Lightsey (2010) yaptıkları araştırmada da, ekip üyeleri arasında işbirliği olması ve iletişimin iyi olmasının, ekip içerisinde yer alan üyelerin iş performanslarının, iş doyumlarının ve verilen hizmette başarının artmasında önemli bir yere sahip olduğu belirtilmektedir [19]. Bu çalışmada hemşirelerin iş doyumunu düzeyleri hekimlerin iş doyumunu düzeylerinden düşük bulunmuştur. Benzer şekilde hemşirelerle yapılan birçok araştırmada da hemşirelerin iş doyum düzeyinin düşük olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni olarak genellikle çalışma ortamı, ücret ve ekip üyeleri ile yaşanan iletişim sıkıntılarının olduğu vurgulanmıştır [20-22]. Ancak bu çalışmada da görüldüğü gibi hemşirelerin iş birliği eğilimleri yüksek olmasına karşın iş doyumlarının düşük olduğu belirlenmiştir. Bu nedenle iş doyumunun, iş birliğinden ziyade maaş ve statü gibi diğer faktörlerden önemli ölçüde etkilendiği düşünülebilir.

Hekim ve hemşirelerin iş birliği içinde çalışmaları hasta bakımını etkileyen önemli faktörlerden birisidir. Sağlık ekibi üyeleri arasında anlaşmazlık yaşanması tıbbi hatalara neden olabileceği gibi sağlık ekibine olan güveni de azaltmaktadır [23]. Bu nedenle hekim ve hemşirenin işbirliğini arttırmak için eğitimleri esnasında ortak derslerin planlanması ve yürütülmesinin işbirliğini olumlu etkileyeceği düşünülmektedir. Ayrıca iş doyumunu etkileyen diğer faktörlerin araştırılması, iş doyumunu olumsuz etkileyen faktörlerin derinlemesine analiz edilebileceği çalışmaların yapılması önerilebilir.

5. Kaynaklar

- [1] Koohestani, H. R. and Baghcheghi, N. (2009). Barriers to the reporting of medication administration errors among nursing students. *Australian Journal Of Advanced Nursing*, 27(1).
- [2] Pelliciotti, J.S.S. ve Kimura, M. (2010). Medications Errors and Health-Related Quality of Life of Nursing Professionals in Intensive Care Units, *Rev. Latino Am.Enfermagem*,18(6):1062-9.
- [3] Institute of Medicine. (2004). *Keeping Patients Safe: Transforming the Work Environment of Nurses*. DC: National Academy Press, Washington.
- [4] Chatman DG.(2008). "Deconstructing development density: Quality, quantity and price effects on household non-work travel", *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(7); 1008-1030.
- [5] Taylan S, Alan S, Kadioğlu S. (2012).Hemşirelik Roller ve Özerklik', *Turkish Journal of Research and Development in Nursing*,14(3).
- [6] Kuzulugil Ş. (2012). "Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(1); 129-141.
- [7] Oflezer C, Ateş M, Bektaş G, İrbani A. (2011). Bir Kamu Hastanesinde Çalışan İşçilerin İş Doyumu Ve Etkileyen Faktörler, *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(4).
- [8] Li CY, Chen KR, Wu CH, Sung FC. "Job Stress And Dissatisfaction In Association With Non-Fatal Injuries On The Job In A Cross-Sectional Sample Of Petrochemical Workers", *Occupational Medicine*, 2001, 51(1); 50-55.
- [9] Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minnesota studies in vocational rehabilitation.22, 120.
- [10] Baycan, F.A., (1985). Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi. Boğaziçi Üniversitesi Bilim Uzmanlığı Tezi, İstanbul

- [11] Yildirim, A., Ates, M., Akinci, F., Ross, T., Selimen, D., Issever, H., ... & Akgün, M. (2005). Physician–nurse attitudes toward collaboration in Istanbul's public hospitals. *International journal of nursing studies*, 42(4), 429-437.
- [12] Ertürk, E., & Keçecioglu, T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: Öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 39-52.
- [13] Yağız, M.E. Hemşireler İle Hekimler Arasında İş Birliği Düzeylerinin Hekimlerin ve Hemşirelerin İş Doyumları Düzeyine Etkisi, İstanbul Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek lisans tezi, İstanbul.
- [14] Hatip Ö, (2017). Hekim-Hemşire İşbirliğinin Hemşirelerin İş Doyumuyla İlişkisi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- [15] Akça C, Erigüç G. (2006). “Hastane çalışanlarının yöneticileri ve çalışma arkadaşları ile yaşadıkları çatışma nedenlerine yönelik bir araştırma”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 9(2).
- [16] Shim, O. S., & Lee, H. J. (2017). A comparative study on the job satisfaction, nursing professionalism and nursing work environment of nurses in comprehensive nursing care service wards and nurses in general wards. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(6), 25-33.
- [17] Brinkert R. (2010). A Literature Review Of Conflict Communication Causes, Costs, Benefits and Interventions In Nursing”, *Journal of Nursing Management*, 18(2); 145-156.
- [18] Özkan Ş. (2008). Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin Hekim Ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Olan Etkileri (Tez). *Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*, Ankara.
- [19] Madlok PE, Lightsey C.(2010). “The Effects of Supervisors’ Verbal Aggressiveness and Mentoring on Their Subordinates”, *Journal of Business Communication*, 47(1); 42- 62.
- [20] Jansen PG, Kerkstra A, Abu-Saad HH, van der Zee J. (1996). The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing. *International Journal of Nursing Study*; 33: 407.421.
- [21] Metcalf CA. (1986). Job satisfaction and organizational change in a maternity hospital. *International Journal of Nursing Study*. 23: 285.298.
- [22] Zuraikat, N., McCloskey, J. (1986). Job satisfaction among Jordanian registered nurses. *International nursing review*, 33(5), 143-147.
- [23] Dönmez, M., Özpaya, A., İzgin, B., Topçu, B., Erten Yaman, H., Demiral, N. S. ve Ateş, S. (2018). Doktor - hemşire işbirliğine yönelik tutumlar: Öğrenciler ne söylüyor ? / Attitudes toward physician and nurse cooperation : What do the students say ?. *Maltepe Üniversitesi Uluslararası Öğrenci Kongresi*. s. 32-34.