

PAPER DETAILS

TITLE: Y kusagi hasta kabul yetkililerinin beklentileri üzerine nitel bir arastirma: iki farkli kamu hastanesi örneği

AUTHORS: Hatice Nilay GEMLİK,Gölcan HOSER,Aysenur YILDIZ,Gölfer BEKTAS

PAGES: 164-180

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/751794>

Araştırma / Research Article



Y kuşağı hasta kabul yetkililerinin beklentileri üzerine nitel bir araştırma: iki farklı kamu hastanesi örneği

A qualitative research on the expectations of generation y patient admissions officers: a study on two public hospitals

Hatice Nilay Gemlik¹, Gülcan Hoser², Ayşenur Yıldız², Gülfer Bektaş³

¹Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul
²Sağlık Yöneticisi, İstanbul
³Acıbadem Mehmet Ali Aydınlar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul

Anahtar Kelimeler:

Hasta kabul yetkilisi, Hastane yönetimi, Y kuşağı

Key Words:

Patient admission officers, Hospital management, Generation Y

Yazışma Adresi/Address for correspondence:

Doç.Dr. H. Nilay Gemlik,
Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Sağlık Yönetimi Bölümü, 34854, İstanbul.
ngemlik@gmail.com

Gönderme Tarihi/Received Date:

01.09.2017

Kabul Tarihi/Accepted Date:

10.09.2017

Yayınlanma Tarihi/Published Online:

30.09.2017

DOI:

10.5455/sad.13-1505799927

ÖZET

Bu çalışmada Y kuşağı hastane çalışanlarının, çalışma yaşamından ve sosyal yaşamdan beklentilerini incelemek amaçlanmıştır. Araştırma şu anda iş hayatına girmekte olan ve birkaç yıl içinde kurumlarda en büyük nüfusa sahip olacak Y kuşağı çalışanlarını kapsamaktadır. Çalışmanın literatüründe sessiz kuşak, bebek patlaması kuşağı, X kuşağı ve Z kuşağından bahsedilmiştir. Y kuşağının özelliklerinden de bahsedilip hasta kabul yetkililerinin beklentileri üzerine nitel bir araştırma yapılmıştır.

ABSTRACT

The aim of this study is to analyse the expectations of patient admissions officers in workforce and social life. Particular focus is given to patients admissions officers who belong to generation Y. This generation is currently entering the workforce, and it will become its dominant generation in the next few years. The literature in this qualitative research discusses characteristics of generation Y, and it further refers to the silent generation, baby boomers and generations X and Z.

GİRİŞ

Küreselleşen dünyamızda teknoloji, eğitim ve moda gibi alanlarda hızlı bir dönüşüm söz konusudur. Ancak değişimler sadece elle tutulabilir gözle görülebilir nesnelerde değil insanların yaşayışlarında, beklentilerinde, iş yaşamlarında da gözlemlenebilmektedir. Özellikle son yıllarda bireylerin farklı bakış açıları, işe odaklanmaları, yoğunlaşmaları konusundaki değişimler oldukça göze çarpmaktadır.

Farklılıkların birçok sebebi vardır. Ancak her olayın her dönemin kendine has bir etkisi olmaktadır. Yani aynı dönemlerde aynı olayları yaşamış insanların birbirini daha iyi anlamaları, bazı durumlara benzer tepkileri vermeleri dikkat çekicidir. Bunun adı da kuşak özellikleri olarak geçmektedir. Bu yüzden

kuşak, yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş ve aynı çağın şartlarını paylaşmış bireyler topluluğu olarak adlandırılabilir. Her kuşağın özelliği farklı olduğundan kurumlar, kuşaklara uygun bir yönetim ve yaklaşım içine girmek zorunda kalacaklardır.

Kuşak türleri 1925'ten itibaren ele alınmaya başlanmıştır. Literatüre göre kuşaklar farklı olarak sınıflandırılmıştır. Ancak bu çalışmada hasta kabul yetkilisi olan Y kuşağının özellikleri, iş hayatından beklentileri ve yöneticilerinden beklentilerinden bahsedilecektir.

KUŞAK TANIMI

Bilime geçmiş her olayın bir dayanağı, hikâyesi olduğu gibi kuşakların ortaya çıkmasının da çeşitli

açıklamaları, kuşak kavramının farklı dalların bakış açılarından yapılan tanımları vardır.

Türk Dil Kurumu da kuşak için birçok tanıma yer vermiştir. Felsefi açıdan kuşak, yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı çağın şartlarını, dolayısıyla birbirine benzer sıkıntıları, kaderleri paylaşmış, benzer ödevlerle yükümlü olmuş kişilerin topluluğu; toplum bilimi açısından kuşak, Yaklaşık yirmi beş, otuz yıllık yaş kümelerini oluşturan bireyler öbeği, göbek, nesil, batın, jenerasyon olarak tanımlanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 25.12.2016).

İnsanlığın başlangıç tarihinden itibaren olan süreç içerisinde, birbirine yakın yıllarda dünyaya gelmiş, aynı dönemin koşullarında yaşayan dolayısıyla da birbiriyle neredeyse aynı sorumluluklarla mükellef olmuş kişilerin oluşturduğu kitleye kuşak denilmektedir. Kuşak için geleneksel bir tanım ise; ebeveynlerin ve çocuklarının doğumları arasındaki ortalama zaman aralığıdır. Fakat günümüzde bu tanım geçerliliğini kaybetmiştir. Ebeveyn ile çocuk arasındaki yaş farkının giderek açılması kuşakların oluşumunda biyolojik tanım yerine sosyolojik tanımın kullanılmasını gerekli kılmıştır (Fındık,2013:44).

Tüm bu tanımlardan yola çıkılarak aslında bireylerin doğum yıllarına göre neden kuşaklara ayrıldığı az çok anlaşılabilir. Birbirleriyle aynı yaşam koşullarında yaşamamış, benzer zorlukları çekmemiş ve teknolojik imkânların boyutunun aynı olmadığı yaş grupları diğerlerinden ayrı davranışlar sergilemekte ve farklı alışkanlıklara sahiptirler. Bu da yaşamlarında belli ölçütlerde benzerlik gösteren kişilerin aynı kuşakta yer alması gereğini doğurmuştur. Çünkü bir diğer nesille aralarında farklılıklar olmuş ve bunlarda çatışmalara yol açmıştır. Böylece yaş farkı fazla olan bireylerin çalışma ve günlük yaşamlarında neden farklılık gösterdiğini açıklamak daha kolay bir hale gelmiştir.

KUŞAKLARIN KRONOLOJİK SINIFLANDIRILMASI

İnsanların birbirlerinden farklı olarak gösterdikleri davranışlar, düşünceler, uyum, verdikleri tepkiler kuşak sınıflandırılmasını zorunlu kılmıştır. Böylelikle sınıflandırılan kuşakların yönetimi kolaylaşmaktadır.

Akdemir, Konakay ve Demirkaya'ya göre, kuşaklar ve kuşak sınıflandırılması ile ilgili literatür taraması yapılırken birçok kaynağın yabancı kaynaklı, özellikle de Amerikan sosyokültürel yapısından etkilendiği gözlemlenmiştir. Toplum bugün ele alındığında genel olarak kuşağın beş farklı tarih aralıklarında sınıflandırıldığı görülmektedir (Özmen, 2016:6). Bunlar;

- Sessiz kuşak (Savaş, Geleneksel, 1900-1945)
- Bebek patlaması (BabyBoomers, 1946-1964)
- X kuşağı (Gen X, 1965-1979)
- Y kuşağı (Gen Y, Milenyum, Gen Me, 1980-1999)
- Z kuşağı (2000-...)

Sessiz kuşak

Tanık oldukları savaşlardan dolayı 'Savaş Kuşağı', gördükleri ekonomik buhranlar, kıtlık, açlıktan dolayı emin olmadıkları işlere girişmedikleri ve tutucu oldukları için Gelenekselciler ve Sessiz Kuşak olarak da anılırlar. Bu kuşak çağımızın en yaşlı kuşağı olduğu için günümüzün büyükannesi-büyükbabasıdır, pratik zekâları sayesinde de birçok işletme de önemli mevkidedirler. Bu kuşaktakiler olağan akışı bozmak istemez, elindekiyle yetinir, kapalı bir hayat sürer, tutumlu, fedakâr ve sadıktırlar.

Bebek patlaması

Baby Boomers üyeleri, bireyin kendini işine adanması sonucunda hak ettiğini alacağına ve çok çalışmaya inanırlar. Uyumlu ve amaç odaklıdırlar. Çalışma ortamında pozitif yaklaşım benimserler ve çatışmalardan kaçınırlar. En çok arzu ettikleri; sürekli büyüyen bir kariyer, tek bir işte çok parlak bir başarıya ulaşmak, büyüme ve gelişme arayışı, takım çalışması, para, statü ve esnek çalışma saatleridir (Toruntay, 2011:72).

X kuşağı

Bova ve Kroth'a göre, genelde anne babaları çalışan çocuklar olarak büyümüşlerdir. Sürekli öğrenmeye becerilerini geliştirmeye değer verirler. Karp'a göre, bu neslin teknik becerileri fazladır. Girişimci, yaratıcı ve pratiktirler. Bireysel olmalarına rağmen takım çalışmasını babyboomerlara göre daha çok severler (Çorum, 2012:15).

Z kuşağı

Hürriyet İK'da da 'Aynı anda pek çok konu ile ilgilenebilme becerileri, bu kuşağın klasik eğitim yöntemlerinden ziyade yaratıcılık gerektiren, yöntemlerle eğitim almalarını gerektirmektedir. Uzun dönemli hafızaları ezberden çok; oyun, hikâyeleştirme ve hayallerle etkin hale gelmekte ve edilgenliği kabul etmemektedirler. Kararsız, doğuştan tüketici olan bu kuşak, sahip olduğu imkânlar nedeniyle tatminsiz ve kararsız olacaktır.' ibaresi yer almaktadır (Aydın, 2013:36).

Dünya'da her geçen zamanda farklı olaylar gerçekleşmektedir. Bu farklı olaylar insanların kişiliklerini, hayattan beklentilerini, bakış açılarını etkilemektedir. Bu sebeple farklı zamanlarda ortaya

çıkan olaylar aynı zamanda bulunan insanları etkilemektedir. Bundan dolayı insanlar şahit oldukları olaylara göre şekillendikleri için farklı zamanlarda dünyaya gelen insanlar birbirlerinden farklı olmaktadır. Bakış açıları, beklentileri, amaçları ve prensipleri farklı olduğundan tepkileri de farklı olacaktır. Profesyonel iş yaşamında yönetimi kolaylaştırmak ve daha verimli bir şekilde çalışmak için kuşak sınıflandırılmasına gerek duyulmuştur.

Y Kuşağı Özellikleri

Y kuşağı önceki kuşaklara göre istekleri fazladır. Ancak bu isteklerini az çalışarak elde etmeyi planlamaktadır. Az üretimin yanında fazla tüketime neden olan bir kuşaktır. Y kuşağı refaha, rahata düşkün olmakla birlikte bu rahatlığı her yerde aramaktadır.

Standart eğitim-öğretim yerine kendilerinin deneyerek öğrenebildikleri yöntemleri istemektedirler. Öğrenme ve bilgiyi kullanmada sabırlı değiller ve bu nedenle bilgisayarı kitaba, metinleri konuşmaya tercih etmektedirler. Duruma ve zamana göre değişen geçici ilgi alanları vardır. Sonuca varana kadar hiçbir engel istemeyen Y kuşağı eğitim öğretim hayatlarında öğretmenden ziyade danışmanlık ya da koçluk tercih etmektedirler. Sosyal medyaya göre tutumlarını değiştirdikleri gibi grup çalışmalarını ve performanslarını da buralardaki verilere göre oluşturmaktadırlar. Teorik ya da tarihi bilgilerden çok uygulamalı bilgileri tercih ederler (Öz, 2015:56).

Y kuşağı çalışma yaşamında bulunan kurallardan ve sınırlandırılmaktan pek hoşlanmamaktadır. Onların özgürlüklerine olan düşkünlükleri mesai saatleri konusunda sıkıntı yaşamalarına sebep olmaktadır. Esnek çalışma ortamı ve çalışma saatleri onlar için tercih yaratan sebeplerdendir. İş yaşamlarının, sosyal hayatlarına engel olmalarına izin vermemektedirler (Çelik, 2014:43).

Y Kuşağının bir diğer özellikleri bu şekilde sıralanmıştır:

- ✓ Yüksek bir iş etiğine sahiptir.
- ✓ Bilgi yönünden zengindir.
- ✓ Girişimci bir yapıya sahiptir.
- ✓ Sorumluluk sahibidir.
- ✓ Değişimlere açıktır.
- ✓ Sosyaldır.
- ✓ Organize olabilir.
- ✓ Amaçlarına ulaşmak için işbirliğinde bulunabilir.
- ✓ Özgüven sahibidir.
- ✓ Eğitilimlidir ve gelecekte umutludurlar (Tulgan ve Martin, 2001; akt:Mücevher, 2015:25).

Tulgan ve Martin'in sıraladığı özellikler yalnızca olumlu özellikler sayılıp Mengi'nin özellikler listesi

hem olumlu hem olumsuz ifadeleri içermektedir ve şu şekilde sıralanabilir:

- ✓ Y kuşağı politik ortamda yetiştiği için şüphecidirler.
- ✓ Yaşam felsefeleri özgürlük ve esneklik olmuştur.
- ✓ Genellikle önceki kuşaklardan kalan miraslar doğrultusunda geçinirler.
- ✓ Bağımsız, idealist, sosyal bilinçleri yüksek ve bencildirler.
- ✓ Farklılıkları kolay kabul edebilen, gerçeklerden çabuk kaçabilen bir kuşaktır.
- ✓ Hiçbir şeyden tatmin olamazlar, hırsları yoktur, az çalışıp çok kazanmak isterler.
- ✓ Zamanlarını boşa harcarlar.
- ✓ Kısa süreli çalışmaları tercih ederler.
- ✓ Aşırı marka bağımlıdır.
- ✓ Küçük işletmelerden ziyade büyük şirketlerde çalışmayı tercih ederler.
- ✓ Teknoloji vazgeçilmezlerdir.
- ✓ Okuma, yazma alışkanlığı ve ilk yardım konularında eksiktirler.
- ✓ Diğer kuşaklara kıyasla daha zor yönetilirler (Mengi,2009:14).

Her şeyi kolay elde etme isteğiyle göze çarpıp az çalışarak da tatminsizlik hissettikleri ve tüketim yönelimli oldukları söylenebilir. Y kuşağının diğer tüm kuşaklardan en büyük kişilik özelliği kendine duyduğu özgüvenidir. Kendine olan güveni sayesinde her şeyi yapabileceğini düşünür ve hep daha iyisine sahip olabileceğine inanır. Bu yüzden girişimci ruhu kendini geliştirmeye devam eder.

Türkiye' de Y Kuşağı

Türkiye'de Y kuşağına denk gelenler en rahat yaşama sahip olanlardandır. Çünkü ailelerinin geçmiş yaşamları sebebiyle kendi çocuklarına aynısını yaşatmamak adına her şey önlerine hazır gelmekte ve teknoloji sayesinde dünyaya açılmak konusunda diğer nesillere göre daha yüksek imkânlarla sahip olmuşlardır. Sağ sol çatışmaları eski dönemlerdeki gibi şiddetli olmadığından bu konudan da etkilenmemişlerdir.

Türkiye'de bu kuşağı etkileyen dönemin başta gelen hadiseleri; artan terör olayları, Körfez Savaşı, Irak Savaşı, internet, küreselleşen dünya ve cep telefonu olmuştur. Özellikle 12 Eylül 1980 İhtilali sonrasında Türkiye'de siyasal ve ekonomik yaşama damgasını vuran 24 Ocak kararları ile karma ekonomik sistemden serbest piyasa ekonomisine geçiş yaşanmasının Y Kuşağı üzerinde çok büyük etkileri olmuştur. 1980 sonrasında Türk ekonomisine ve siyasetine yön veren dönemin başbakanlık müsteşarı sonrasında ise Türkiye Cumhuriyeti 8. Cumhurbaşkanı olan Turgut Özal'ın hazırladığı ekonomik stabilizasyon programındaki serbest piyasa modeli ile Türkiye'de önemli değişiklikler

meydana gelmiştir (Aktan, 2011;akt: Toruntay, 2011:76).

Türkiye’de Y Kuşağı popüler trendleri benimsemiş ve en etkin şekilde kullanır durumdadır. Özgürlükçü yapıları sebebiyle sosyal medyada da kendilerini en rahat biçimde ifade etmektedirler bunun sebebi ise sosyal medyayı kendilerine bırakılmış, nefes alabilecekleri bir alan olarak görmeleridir.

Y Kuşağının Yöneticilerinden Beklentileri

Önceki kuşaklara oranla hiyerarşinin en dikkate alınmadığı ancak kendilerine katkı sağlayana saygı ve sadakat duymaları sebebiyle yöneticilerine bağlılık göstermeleri ve böylece ast-üst algısının gelişebilmesi olağandır.

Y kuşağının yöneticilerinden beklentileri, diğer kuşakların beklentilerine göre oldukça farklıdır. Bu farklılığı ortaya çıkaran en önemli neden; Y kuşağının diğer kuşaklara göre refah seviyesi daha yüksek bir dönemde dünyaya gelmiş, iyi eğitimler almış, özgüveni yüksek, bilgiye kolay ulaşan bireyler olması ve sosyal yaşantılarına ait ölçünün yüksek olduğu bir hayat idame ettiriyor olmalarıdır (Çelik,2014:49).

Y kuşağı yöneticilerinden, kendi gelişimlerini ve kariyerlerini olumlu şekilde etkileyecek, geliştirici işler vermelerini ummaktadırlar. Görevlendirildikleri işlerde esneklik ve özgür alan tanınması ve yakaladıkları başarıların artan sorumluluklar vererek ödüllendirmelerini arzu etmektedirler. Y kuşağı, bireysel özelliklerinin yöneticileri tarafından bilinmesini istedikleri ve yeteneklerini gözler önüne sermek istedikleri için onlarla daha çok vakit geçirmeyi arzulamaktadırlar. Yönetici ve çalışan arasında mentorluk ihtiyaç duymaktadırlar. Eğlenerek çalışmak ve esnek iş ortamı, çalışma koşullarının olması onlar için önem taşır. Kendilerine acemi gözüyle değil meslektaş gözüyle bakılmasını isterler. Yaptıkları işler sonucu ve iş yapma biçimleri gibi konularda geri bildirim beklentisi içindedirler. Başarılı olduklarında onurlandırma, takdir, teşekkür, ödüllendirme yapılmalıdır. Bu yapılanlar onu işe daha teşvik edecektir.(http://www.dinamikler.org/2012/doc/2012/Dogan_Gunes_Onder.pdf, Erişim Tarihi:28.12.2016)

Örgüt içerisindeki sosyal ilişkilere çok önem veren Y kuşağı, eğlenemediği ya da sorunlar yaşadığı bir çalışma ortamında, BB ve X kuşağı kadar sabır göstermemekte ve bu konuyla ilgili düşüncesini rahatlıkla ortaya koyabilmektedir. Bu yönüyle diğer kuşaklar tarafından yadırganmaktadır (Çelik, 2014:28).

Y kuşağı işverenlerinden yaratıcılıklarını ortaya koyma, büyüme umudu ile öğrenme ve gelişim fırsatları

vermelerini beklerler. Y kuşağı üyeleri başarı odaklıdır ve bu yüzden ait oldukları profesyonel topluluğun çalışmalarına katkıda bulunmayı istemektedirler. Fakat bu Y kuşağının işyeri hiyerarşilerine karşı bilgisiz, kendine fazla güvenen ve itaatsiz olarak algılanmalarına neden olmaktadır. Y’ler bir pozisyonda sadece bir ya da iki yıl kalmayı planlamaktadırlar. Onlar uzun süre aynı pozisyonda kalmak istememekte, onlara göre; bulundukları pozisyonda her şeyi öğrendikten sonra ya organizasyon içinde bir üst pozisyona ya da başka bir organizasyona hareket zamanı gelmiştir Deloitte Araştırması’na göre, kariyer gelişim fırsatları en önemli teşvik olsa da kariyer gelişim fırsatları maaştan sonraki en önemli teşviktir. Onlar iş zenginleştirme, eğitim, danışmanlık ve kariyer geliştirme yoluyla mesleki gelişimlerine devam etmek istemektedirler (Arsu, 2014:73).

“Y kuşağının yöneticilerinden beklentileri konusu aşağıda 14 cümle ile özet niteliğinde yazılmıştır (Önder, 2012:26).

- 1) Katkı sağlayacak geliştirici işler verilmesi
- 2) Delege edilen işlerde esneklik ve özgür alan tanınması
- 3) Başarıyı artan sorumluluklar vererek ödüllendirmesi
- 4) Bireysel özelliklerini ve yeteneklerini tanımak için zaman geçirilmesi
- 5) Düzenli öğrenme ve gelişim olanaklarının sunulması
- 6) Mentorluk ilişkisi kurulması
- 7) Yoğun baskıdan uzak ortam oluşturulması
- 8) Özel alanlarına esneklik tanınması
- 9) İş odaklanılması ama eğlenerek çalışmaya da açık olunması
- 10) “Patron” ve “ekip oyuncusu” dengesi kurulması (konumsal güç-kişisel güç)
- 11) “Acemi” gözüyle değil “meslektaş” gözüyle bakılması
- 12) Saygı gösterilmesi ve saygının kazanılması
- 13) Düzenli olarak yapıcı geribildirim verilmesi
- 14) İyi bir sonuç elde edildiğinde onurlandırma / ödüllendirme yapılması”.

Bir X kuşağı yönetici kendi gözünden Y kuşağını şu şekilde anlatmıştır:

“Y kuşağının ben merkezçiliği, hedonist duruşu ve zor beğenip çabuk sıkılması; bunlar bir X kuşağı yöneticisi olarak beni de yormadı değil ama meslek hayatımın en verimli ve eğlenceli dönemini onlarla geçirdiğimi rahatlıkla söyleyebilirim. Y kuşağı bu ülkenin geleceğini belirleyebilecek bir potansiyele sahip. Sadece demografik anlamda genç olmalarından

değil, diğer kuşaklara nazaran daha güncel ve vizyoner olmalarından da kaynaklanan bir durum bu. Bireysel özgürlük alanlarını zorlayacak kişiler onlar arasından çıkıyor ve bu durum bu şekilde devam edecek. Bu potansiyeli yaşama geçirmek için özellikle X kuşağından destek görmeleri ve özgün duruşları içinde daha yaratıcı ve üretken olabileceklerini göz ardı etmemeleri gerekiyor. Y kuşağı ile bu dünyaya daha megateorisiz ama daha keyifli ve güler yüzlü bakabiliriz. Ancak önce onların yüzünü güldürmek gerekiyor sanırım.” (Tufur,2011:34-35)

Y kuşağı rahat yetiştirilmesi sonucu sorumluluk almaktan çekiniyor gibi görünse de aslında sorumluluğu yerine getirmesinin sonucunda onurlandırılmasından, ödüllendirilmesinden büyük haz duymaktadır ve bu yöntemle çalışmaktan zevk alarak işlerini yerine getireceği düşünülmektedir.

HASTANE

Dünya Sağlık Teşkilatı (WHO) hastaneleri, “müşahede teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırılacak sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri, yataklı kuruluşlar” olarak tanımlamaktadır. Benzer bir tanımın yer aldığı Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği’nde ise hastaneler, “hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayaktan veya yatarak müşahade, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri; aynı zamanda doğum yapılan kurumlar” olarak tanımlanmaktadır. Özünde aynı, birbirini tamamlar nitelikteki bu iki tanımda hastaneler, esas işlevleri, olan “Hasta ve yaralıların, tedavisi” faaliyetleri ile tanımlanmaktadır. “Eğitim” “araştırma ve geliştirme” ile “toplumun sağlık seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunma veya toplumsal sağlık programlarına katılma” olarak adlandırılan ve yine hastanelerde yürütül en diğer işlevler dikkate alındığında, yukarıdaki tanımların eksik olduğu söylenebilir. Ancak eskiden beri hastanelerin değişmeden gelen esas işlevi, tedavi hizmetinin verilmesi olmuştur. Sözü edilen diğer işlevler, tedavi işlevinin iyi bir şekilde yerine getirilmesini sağlayan veya kolaylaştıran ve esas işlevin türevleri diyebileceğimiz işlevlerdir. Bu açıdan bakıldığında “hasta tedavisi”, diğer işlevleri zımmin içeren, dolayısıyla yukarıdaki tanımların yeterli olmasını sağlayan bir işlevi olarak düşünülebilir. (<http://www.merih.net> Erişim tarihi:17 Mayıs 2017)

Gelişmiş ülkelerde sağlık yönetimi artık hastane yönetimi, birinci basamak sağlık hizmetleri yönetimi, çevre sağlığı yönetimi, sağlık planlaması, sağlık finansmanı vb. alt dallara ayrılmıştır. Modern toplumlarda sağlık hizmetleri yöneticiliği en zor

yönetim alanlarından biri olarak görülmekte ve sağlık sisteminde çeşitli kurum ve kuruluşların işveren konumundaki üst yönetim organları profesyonel sağlık yöneticisine gereksinim duymaktadır (Sarvan,1995; akt: Balcı ve diğerleri, 2011:175).

Ülkemizde her düzeydeki sağlık yöneticiliği görevlerine yönetim eğitimi almamış olan kişiler atanabilmekte ya da çoğu zaman bu görevler vekâleten ve çoğunlukla pratisyen olan hekimlerce yürütülmektedir. Çağdaş yönetim ve işletmecilik, ekonomi, işletme, hukuk vb. konularda yeterli bilgi ve becerilere sahip olmayan hekimlerin yönettiği sağlık kuruluşlarında genellikle yönetim sorunları yaşanmakta, öncelik belirleme, çalışan ve müşteri memnuniyeti, akılcı kaynak kullanımı, verimlilik konularında başarı sağlanamamaktadır. Nitekim ülkemizde sağlık reformu çalışmalarında en çok üstünde durulan eksikliğin, sağlık yöneticisi konusu olduğu ileri sürülmektedir (Sağlıkta Dönüşüm Projesi, 2003).

HASTA KABUL YETKİLİSİ

Hasta kabul görevlisi, işletmenin genel çalışma prensipleri doğrultusunda, araç, gereç ve ekipmanları etkin bir şekilde kullanarak, işçi sağlığı, iş güvenliği ve çevre koruma düzenlemelerine ve mesleğin kalite ve verimlilik gereklerine uygun olarak hasta kabul yerinin temizliğini, düzen ve disiplinini sağlamak, yatırılan hastaların kabul evrakı ve kimlik bilgilerini tetkik ederek künyelerini saptamak ve hasta kabul defterine yazmakla yükümlüdür (<http://www.hastakayitkabul.com/hasta-kayit-kabul> Erişim Tarihi: 19.05.2017)

Hasta kabul memuru; en az lise ve dengi okul mezunu olup hasta kabulü, hasta çıkarılması, doğumlar ve ölümlerle ilgili bütün işlemleri yapmakla yükümlüdür. Bu bölümde çalışanların birinci derecede amiridir.

Başlıca görevlerinden bazıları şunlardır:

- Her gün kuruma kaç hasta girip çıktığını ve kaç ölüm olduğunu bir cetvel halinde düzenleyip ertesi gün sabahleyin ve sonunda da günlük cetvellerin toplamını yaparak sağlık istatistikçisine, yoksa hastane müdürüne verir.
- Devlet daire ve kurumlarına mensup bir kimsenin kurumda ölümü halinde, mensup olduğu daire ve kuruma ölümün vukuu ve teşhisinin resmi bir yazı ile en kısa zamanda bildirilmesi için gereken işlemleri yapar.

Yatan hastaların ziyaretçiler tarafından kolayca bulunması için kurulacak sistemin işlemesi bakımından sosyal hizmet, sosyal servis, halkla ilişkiler veya müracaata, yatan ve çıkan hastaları muntazam ve anında bildirir (Ars, 2010).

Y KUŞAĞI HASTA KABUL YETKİLİLERİNİN BEKLENTİLERİ ÜZERİNE NİTEL BİR ARAŞTIRMA: İKİ FARKLI KAMU HASTANESİ ÖRNEĞİ

Çalışmanın ilk bölümünde ele alınan konular ışığında görüşme sonuçları değerlendirilecektir. Araştırma İstanbul ilinde 2 farklı kamu hastanesinde Hasta Kabul Yetkilisi olarak çalışan 14 kişi ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

Araştırmanın Konusu

Kamu hastanelerinde çalışan Y kuşağı (1979-1999 yılları arasında doğanlar) hasta kabul yetkililerinin yaşadıkları dönemin etkisi ve bulundukları yaş grubu beklentilerini incelemektir.

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı Y kuşağı hasta kabul yetkililerinin iş hayatı ile ilgili beklentilerinin neler olduğunu incelemektir.

Araştırmanın Yaklaşımı ve Yöntemi

Araştırma yorumlayıcı yaklaşımla hasta kabul yetkililerinin yöneticilerinden beklentileri konusunda değerlendirilecektir. Nedensellik ve ilişkisellik bağlamında konular ele alınacak ve çerçevesinde sorgulanacaktır.

Araştırma iki kamu hastanesinde toplam 14 kişi ile derinlemesine görüşme yapılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışanların yöneticilerinden beklentileri niteliksel araştırma yöntemleri ile tespit edilmeye çalışılmıştır. Niteliksel araştırma yöntemlerinden biri olan derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Derinlemesine görüşme yöntemiyle, yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu ve görüşme notları ile veriler toplanmıştır.

Örneklem Seçilmesi

Hastanede Y kuşağı hasta kabul yetkilileri örneklemi kotalı, olasılıklı olmayan ve de gelişigüzel örnekleme yöntemiyle gerçekleştirildi. Örnekleme seçiminde kotalı örneklemin seçimi hastane çalışanları ve meslek grup kategorisinin baz alınmasından kaynaklanmaktadır. Gelişigüzel örnekleme yöntemi seçiminden kasıt; çalışmanın yapıldığı kamu hastanelerinin araştırmacılar tarafından seçilmiş olması ve bu hastanede görüşmeyi kabul eden çalışanların örnekleme dâhil edilmiş olmasıdır. Hasta kabul yetkilileri örneklemeli kolayda örnekleme yöntemiyle hastanelerden seçilmiştir.

Araştırmanın yapıldığı hastanelerden biri kamu eğitim ve araştırma hastanesidir. Bu hastane 1987 yılında açılmıştır. 706 yatak kapasiteli olup hastalara üçüncü basamak sağlık hizmeti de sunmaktadır.

Araştırmanın gerçekleştirildiği diğer hastane de bir kamu hastanesidir. 2005 yılında açılmıştır. 465 yatağı bulunmaktadır. Bu hastane de üçüncü basamak sağlık hizmeti sunmaktadır.

Derinlemesine Görüşme Kılavuzu Hakkında Bilgi Formu

Görüşme soruları 7 sorudan oluşmaktadır. Kılavuzda çalışanların doğum yılı, cinsiyeti, yaşı, meslekleri, eğitim durumu, kurumda çalışma süresi, medeni durumu ve yaşlarının özelliklerini nasıl algıladıkları ve yöneticilerinden ne şekilde muamele görmeyi beklediklerini anlamaya yönelik sorular sorulmuştur. Görüşme soruları şunlardır:

1. Sizce yaş grubunuzun özellikleri nelerdir?
2. Sizin yöneticinizden beklediğiniz özellikler nelerdir?
3. İş hayatınızda ya da hasta kabul yetkilisi olarak yaşadığınız sorunlar nelerdir?
4. Sizden daha deneyimli ve uzun yıllar bu sektörde çalışmış X Kuşağı'nın hangi özelliklerinden memnunsunuz?
5. Çalışma arkadaşlarınızın onayı sizin için ne kadar önemlidir?
6. Boş zamanlarınızda neler yapıyorsunuz? İş hayatınızla özel hayatınızı nasıl dengeliyorsunuz?
7. İş hayatında ilerlemek veya yükselmek için neler yapıyorsunuz?

Derinlemesine Görüşme Kılavuzu'nun Oluşturulması

Derinlemesine görüşme yöntemi için bir adet yarı yapılandırılmış görüşme kılavuzu hazırlanmıştır.

Görüşme Kılavuzu oluşturulurken, literatür taramasından elde edilen bilgiler ışığında işletme ve istatistik disiplinlerinden 5 akademisyen ve bir uzman psikologun görüşü alınarak hazırlanmıştır.

BULGULAR

Çalışmada iki kamu hastanesinde 14 kişiyle görüşme yapılmıştır. Birinci kamu hastanesinin sonuçları şu şekildedir.

1. Kamu Hastanesi / Demografik Bulgular (Hasta Kabul Personeli)

Kişiler	Doğum Tarihi	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Düzeyi	Deneyim Süresi (yıl)	Medeni Durum
1. Kişi	1983	Kadın	34	Lisans	7	Evli
2. Kişi	1985	Erkek	32	Lise	5	Evli
3. Kişi	1982	Erkek	35	Ön Lisans	10	Bekâr
4. Kişi	1994	Erkek	23	Lisans	1	Bekâr
5. Kişi	1988	Kadın	29	Lise	5	Evli
6. Kişi	1982	Kadın	35	Ön Lisans	8	Evli
7. Kişi	1993	Kadın	24	Lise	3	Bekâr

2. Kamu Hastanesi / Demografik Bulgular (Hasta Kabul Personeli)

Kişiler	Doğum Tarihi	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Düzeyi	Deneyim Süresi (yıl)	Medeni Durum
1. Kişi	1985	Kadın	32	Ön Lisans	5	Evli
2. Kişi	1986	Kadın	31	Lisans	12	Evli
3. Kişi	1987	Kadın	30	Ön Lisans	3	Evli
4. Kişi	1993	Kadın	24	Ön Lisans	2	Bekâr
5. Kişi	1988	Kadın	29	Ön Lisans	8	Evli
6. Kişi	1988	Kadın	29	Lisans	5	Evli
7. Kişi	1992	Kadın	25	Ön Lisans	4	Bekâr

1. KAMU HASTANESİ / HASTA KABUL YETKİLİSİ GRUBU – DEĞERLENDİRME

Unvan: Hasta Kabul Yetkilisi

Katılım Sayısı: 7

Cinsiyet: Kadın-4 / Erkek-3

Doğum Yılı: 1982-1994 arası

Eğitim Düzeyi: Lise (3), Ön Lisans (2) Lisans (2)

Deneyim Süresi: Ortalama yıl: 5,5

Soru 1: Sizce yaş grubunuzun özellikleri nelerdir?

1. Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Bir kadın ve iki çocuk annesi olarak akranım olan bekârlar ve özellikle bekâr erkeklerle aynı özellikleri taşıdığımı düşünmüyorum çoğu açıdan. Ama çocukluktan, gençlikten itibaren düşünürsek de annelerimize babalarımıza göre daha kolay ulaşabiliyoruz her şeye, okuma özgürlüğümüz, ekonomik özgürlüğümüz daha yüksek ve bu yüzden tabiri caizse eskilere göre daha çok kafamıza göre davranıyoruz, onlar kadar sorumluluk üstlenemiyoruz, ne yazık ki eve, aileye onlar kadar bağlılık gösteremiyoruz özellikle ben çalışan bir anne olarak çocuklarımla yeterince vakit geçiremiyorum ve büyük şanssızlık olduğunu düşünüyorum belki de bu yüzden bizim çocuklarımız bizden daha da kopuk olacaklar. Kısacası yaş grubumun insani değerleri bilmediğini düşünüyorum ve teknoloji, özellikle

akıllı telefonlar yüzünden birbirimizin yüzüne bile bakmıyoruz. Tabi teknolojinin faydalı yönleri de var bunları kullanmak da bizim kuşağın iyi yönlerinden birisi sanırım.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “İş olarak bakarsak genç yaşlarda yönetici olanlar var yani epey hırslı bizim yaşlarımız, ben her ne kadar olmasam da.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “30lu yaşlarda bulunan yaş grubumdan bahsediyorsak nerde ne yapması gerektiğini bilen kendini hem işe verip hem de eğlenmeyi becerebilen insanlar olarak görüyorum. Yani hem eğlenceli hem de çalışan. Ama Y Kuşağı’na biz de dâhiliz ve şimdiki 20li yaşlardaki gençleri de söylemem gerekiyorsa bizden farklılar daha savurgan ve umursamazlar hayat endişeleri, amaçları yok gibi davranıyorlar ve aile terbiyesini çoğunun almadığını düşünüyorum ki istisnalar var elbet.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Ben ve tanıdığım bildiğim yaş grubuma bakarak söylersem okumaya eğitime düşkün bir özelliğimiz var. Daha iyisi olmak istiyoruz sürekli ve elimizdekilerle yetinmeyi sevmiyoruz.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Net bir özellik gelmiyor aklıma ama ebeveynlerimin nesline göre daha az zorluk çektik daha rahat bir hayata

başladık bu yüzden belki de bazı şeylerin kıymetini daha az biliyoruz, boşanmalar bizim yaş grubumuzda daha fazla oluyor, tahammül gösteremiyoruz çoğu şey.” dedi.

6. Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu): “Kendimden yola çıkarak iki çocuğum var ve artık eskisi kadar hovarda bakmıyoruz hayata, maceracı olmaktan çıkıp daha evcimen sakin bir hayat süren insanlarız.” dedi.

7. Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Yerinde duramayan sürekli hareket peşinde olan ve çalışmaya pek meraklı olmayan bir nesiliz bence.” dedi.

Genel olarak katılımcılar yaş gruplarının özelliklerinin medeni duruma ve aldıkları sorumluluklara göre değiştiğini dile getirmişlerdir. Evli ve çocuklu katılımcılar sakin bir yapıları olduğunu diğerleri ise daha aktif olduklarını ifade etmişlerdir.

Soru 2: Sizin yöneticinizden beklediğiniz özellikler nelerdir?

1. Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Şu an birim sorumlumuz ve birimizin bağlı olduğu bir üstümüz daha var yönetici olarak. En üstümüzden çok memnunum çünkü gerçekten insana değer veriyor ne kadar astı olsun da seni başka sınıftan gibi görmüyor ve sorunları çözüm üretecek şekilde dinliyor öylesine geçiştirmek için değil. Asıl yöneticim ise kesinlikle anlayış göstermiyor ve tek yaptığı kendi rahatına bakmak için tüm iş yükünü bize yüklemek. Daha sosyetik bir çevresi olduğu için bizi küçük görüyor ve bunu davranışlarına bakışlarına çokça yansıtıyor. Bunları anlatmamın sebebi de bu sorumlunun tam tersi özelliklere sahip bir yönetici istememdir. Yani yönetici; anlayışlı, astlarına ast oldukları için saygı beslemezlik yapmayan, insan olduğu için saygı gösteren biri olmalıdır. Eğitim, idari bir kadro için elbette önemli ama ablam yaşında bir insanın bana öğretici konumda olmasını beklerdim yukardan bakan ve işlerini benim üstüme yükleyen biri olarak değil.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “Yöneticimden memnunum bizlere ailesi gibi davranıyor herkesin de gördüğü gibi. Ama üstümün üstünden memnun değilim ondan beklediğim özellikleri sorarsan da kendisi başhekim yardımcısı. Gelip yaptığımız işi, yoğunluğumuzu görüp ona göre bize talimatlar vermesi ve yanlış yapılan gözden kaçan şeyler yüzünden daha az üstümüze gelmesi çünkü burası çok yoğun bir yer ve iş hiç bitmiyor nefes almaya vakit bulamıyoruz insanoğluyuz biz de mükemmel değiliz yanlışlarımız oluyor tabi ki. Bu konuda daha anlayışlı olmasını isterdim.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu):

“Şu anki yöneticilerimden gayet memnunum hem yaşlarımızın yakın olması sebebiyle arkadaş gibi davranıyor bir tanesi, yaşı büyük olanlarda da kötü bir davranışa rastlamadım henüz. Saygıyla ve karşılıklı anlayışla yapıyoruz işimizi. Beklediğim özellikler de saygı, anlayış, yaptığımız işin kıymetinin bilinmesi ve hak ettiğimizin bize verilmesi.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Beklediğim özellikler yol gösterici olması, büyük olduğunu hissettirmesi ama bunu ezici bir şekilde yapmaması, deneyimlerini bizimle paylaşması, bana da geleceğin yöneticisi gibi davranması yani saygı duyması. Yaptığım doğru şeylerden dolayı beni takdir etmesi.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Anlayışlı olması, mesela çocuğum rahatsızlandığında ki kronik bir hasta ne yazık ki, bana zorluk çıkarmayıp izin vermesi, başkalarının sözüyle beni, çalışanları yargılamaması. Kendisinin gözlem yapıp yorumlaması veya ilgili kişiye konuyu direkt sorması daha doğru.” dedi.

6. Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu): “Hatam varsa direkt olarak bana söylemesi ve dışarıdan kimseye laf söyletmemesi ister hasta olsun ister daha üstümüz olsun beni savunabilmesi ve arkamda durabilmesi.” dedi.

7. Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “İşi tam anlamıyla öğretmesi kendisinin hatalı öğretmesi sonucunda beni suçlu bulmaması ve yaptığım işi görmesi.” dedi.

Soruya verilen cevaplara bakıldığında katılımcılar yöneticilerinden anlayış, yol göstericilik ve saygı beklemekte ve 3 kişi de saygı göremediklerinden şikâyetçidirler.

Soru 3: İş hayatınızda ya da hasta kabul yetkilisi olarak yaşadığınız sorunlar nelerdir?

1. Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Birim sorumlumuz iş hayatımdaki en büyük sorun diyebilirim, çünkü başka birimlerde çalıştığım da daha huzurlu ve isteyerek işe gelebiliyordum. Şimdiye her sabah eziyet haline dönüştü benim için. Gün içinde az çok neler yaşayacağımı bilmek, aynı şeylere maruz kalacağımı tahmin etmek gerçekten çok can sıkıcı ve çalışma isteğimi alıp götürüyor. Hastalarla olan iletişim açısından bakarsak zorluklara çok büyük bir hastane olduğumuz için hasta profilleri çok değişken her türlü insan gelebiliyor şikâyete. Laf anlatmak, ikna etmek, yönetmelik gereği olması gerekenler dışına çıkamayacağımızı anlatmak çok zaman alıyor bazı kişilerde, bunun dışında da gerçekten yardıma, sağlık hizmetine muhtaç hastalara elimden gelecek bir şey

olmadığından üzüyor ve kafama takıyorum çünkü aynı şeyler yarın öbür gün bizim de başımıza gelebilir.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “İş hayatına dâhil eder misiniz bilemem ancak maddi sıkıntılar çok fazla. Bu devirde tek maaşla bir aileyi geçindirmek bir de işinin garanti olmaması stres yüklüyor yarın ne olacağımız belli değil birilerinin ağzından çıkacak söze bakıyor boğazımızdan giren lokmalar. Çalışırken yaşadığım sorunlar da çok fazla değil aslında. İşim bilgisayar üzerinde hasta işlemi yapmak e her gün rutin haline geldiği için benim için çocuk oyuncağı ama hastaların eksikliklerle bizlere gelip sorun çıkarması zorluklardan biri diyebiliriz. Haricinde de sistem değişiklikleri olduğunda oturtmakta sadece ben değil hastanece sorun yaşıyoruz.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “Gelir haricinde pek bir sorun yaşadığım söylenemez bu yüzden 2 işte çalışmak zorundayım. Ama illa sorun söyle dersiniz de bazı gelen hastaların yapılan işlem ücretlerini ödemeyi istememeleri, özellikle acile geldiklerinde burası acil değil mi kardeşim şundan neden para istiyorsunuz deyip tartışma çıkarmaları. Ama elbette artık bunları anlayışla karşılıyor ve sakince cevap veriyorum eskisi kadar sıkıntı çekmiyorum bu yüzden.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Çok uzun süredir bu işi yapmıyorum yeni mezun olduğum için ama başlarda hem bilgisayarda işleri yapıp hem de hasta şikâyetini dinleyip ona göre işlem yapmakta zorlanmıştım çünkü her hastalığın her durumun farklı bir aşaması, izlenmesi gereken yolu var bilmediğim dönemde sürekli etrafımdakilere sorarak yürütmüştüm işi diyebilirim. Şu an ise tek sorun gelecekte ne olacağımız çünkü lisans mezunuyuz ve oturduğumuz yer burası ne maddi açıdan tatmin edici ne de diğer türlü. Çünkü insanların bunun için mi okudun bakışlarına maruz kalıyorum.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Taşeron olmamız en büyük sorun bugün varız ama kadrolu değiliz sonuçta bir güvencemiz yok o yüzden bu da sürekli stresli olmama sebep oluyor. E malum maaşı da az. Bunun dışında hastalarla nadiren problem yaşıyoruz o da randevu konusunda.” dedi.

6. Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu): “Yoğunluktan dolayı sıkıntı yaşıyoruz her gün çok dolu burası ve nefes almaya bile vaktimiz olmuyor. Bu yoğunluğa alıştık ancak idarenin her olayda her sorunda hastaları baz alıp, onlara daha korumacı yaklaşıp bizlerin elimizden geleni yaptığımızı göz ardı etmeleri hepimiz için sorun oluyor.” dedi.

7. Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Sürekli olarak yaşadığım bir problem yok, arada hastaların randevusuz gelmeleri belki problem olarak sayılabilir. İşim bitince bilgisayarı kapatıp eve gidiyorum kafam rahat bu konuda, sonrasında bana yansıyan bir sorun yaşanmadı henüz.” dedi.

2 kişi yönetimin anlayışsızlığından şikâyetçi durumda olduğu görülmüştür. 3 kişi gelirin az olmasını sorun olarak görmektedir bu yüzden 1 kişi ikinci bir işte daha çalışmak zorunda kaldığını belirtmiştir. Ancak genel olarak çalışma yoğunluğunu sorun olarak ifade etmişlerdir.

Soru 4: Sizden daha deneyimli ve uzun yıllar bu sektörde çalışmış X Kuşağı'nın hangi özelliklerinden memnunsunuz?(Bu soru x ve y kuşağı ile ilgili ön bilgi verildikten sonra yöneltmiştir.)

1. Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Sadece memnun olduğum değil olmadığım özelliklerde var. Mesela teknoloji kullanımında ve bunu sağlık sektöründe çok fazla kullanıyoruz, bizden büyükler kullanamadığında onların yaptığı işlerin yavaş olması sebebiyle bizim üstümüze daha fazla iş binebiliyor. Memnun olduklarıma bakarsak mesela daha vicdanlılar belki, daha fazla şey görmüş geçirmiş ve daha ne yapmaları gerektiğini biliyorlar insan ilişkileri açısından. İnsan sarrafı olanlara özellikle hayranlığım büyük üst kuşaklarımızdan.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “Ağabeylik ablalık yapan çalışanlarımız var ki en sevdiklerim onlar açıkçası çünkü her yerde aile ortamını yakalamak mümkün değil bu konuda parmakla gösterilen birimlerden biriyiz. Bizi bu şekilde birlik tutanın da büyüklerimiz olduğunu düşünüyorum. Sahip çıkmaları en memnun olduğum özelliklerden birisi.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “Biz de deneyimli ve uzun yıllar çalışmış bir kuşak olduğumuzda aynı şeyler söylenecek muhtemelen, X ya da Y diye ayırt etmek gerekir mi bu noktada bilmiyorum. Kişiden kişiye değişmekle birlikte deneyimlilerin bilgisinden faydalanmak istiyoruz elbette ve onlar da bizden bunu pek esirgemiyorlar. Genellikle yaşlılarımla çalıştığım için daha fazla bir şey gelmiyor aklıma.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Deneyimsiz olduğum için sorduğum sorulara açıklayıcı cevaplar verdikleri ve bir sorun çıktığında arkamda durdukları için memnunum. Ayrıca deneyimlerini aktarmaları da çok önemli benim için.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Daha bilgili olmaları ve destek olmaları bizim açımızdan iyi bir şey

ama iş hayatında özellikle gördüğüm bir durum yok yorum yapabileceğim.” dedi.

6.Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu):“Takıldığımız yerde yardımcı olmaları ve ablalık, ağabeylik yapmaları güven oluşturuyor.” dedi.

7.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Çok eleştiriyorlar yaptığımız işi, hastayı yeterince muhatap almadığımızı söylüyorlar mesela. Ama yaptığımız iş belli haricinde bir ilgi gösteremem ki hastalara da.” dedi.

2 kişi olumsuz eleştiride bulunmuştur, bunlar; teknoloji kullanımında x kuşağının geride kalması ve yaptıkları işleri çok eleştirmeleridir. 4 kişi x kuşağından memnun olduğunu ifade etmiştir. 1 kişi ise olumlu veya olumsuz bir durumdan bahsetmemiştir.

Soru 5: Çalışma arkadaşlarınızın onayı sizin için ne kadar önemlidir?

1.Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Değer verdiğim herkesin onayı benim için önemlidir. Çalışma arkadaşlarım içinde de herkesle aram aynı değil bu yüzden bana daha dürüst gelen ve sevdiğim çalışma arkadaşlarımın onayı beni desteklemeleri elbette önemlidir ki yaptığım şeyin yanlış olup olmadığını anlayan ve bana bunu izah edebilecek birileri olmalı özel hayatımda da, çalışma hayatımda da.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “Şu an çalıştığım yer için soruyorsanız evet önem veriyorum ama her birimde öyle olmuyor kendi çıkarları için sana yalan söyleyebilecek çok adam var ve güvenemiyorsun bu devirde kimseye. Kişiden kişiye göre değişiyor bu önem verme durumu.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “Ben biraz özgür ruhlu bir adamım yani 35 yaşına geldim hala okuyorum ve daha yapmak istediğim çok şey var. Diğer arkadaşlarım bu konuda biraz beni eleştiriyorlar ama ben kulak asmıyorum söylediklerine. Evet, onları seviyorum ancak sanırım onayları benim için çok da gerekli değil özel hayatımda. Ama iş hayatımda bir sorunum olduğunda kendilerine gidip fikir alabiliyorum.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “İş üzerindeyse ve yapamadığım bir şey olduğunda sorup ne yapacağıma dair onay almaya özen gösteriyorum. Çünkü yanlış bir şey yapmak istemem. Ama haricinde özel hayatım için bir onay beklemiyorum onlardan.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu):“İş konusunda zorlandığım bir şey olduğunda diğer çalışan arkadaşlara

soruyorum tek başıma da sorumluluk altına girmek istemiyorum açıkçası farklı durumlarda. Bunun dışında bir onaya ihtiyaç duymuyorum.” dedi.

6.Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu): “Çok önemli, idarecilerden, üstlerden bile daha önemli. Çünkü burada artık aile oluyorsunuz ve özel hayatımızda bile birbirimize sorunlarımızı anlatıp destek alıyoruz.” dedi.

7.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Günün büyük bölümünü bir arada geçirdiğimiz için baya önemli tabi, mesela sıkıştığım yerde bana yol göstermeleri büyük önem taşıyor.” dedi.

3 kişi iş ve özel hayatları için çalışma arkadaşlarının onayına ihtiyaç duymaktadır. 1 kişiye göre karşısındaki kişiye bağlı olarak onayın gerekli olup olmadığı değişiyor. Diğer kişiler ise yalnızca iş esnasında onayın yeterli olduğunu dile getirmişlerdir.

Soru 6: Boş zamanlarınızda neler yapıyorsunuz? İş hayatınızla özel hayatınızı nasıl dengeliyorsunuz?

1.Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Boş zaman bulmakta çok zorlanıyorum 2 çocuğun okulu hafta sonları okul etkinlikleri ödevleri derken özel hayat dediğimiz şey tamamen çocuklarla vakit geçirmeye dönüşüyor bu tabi zevk veriyor ama işten kalan vakitte insan kendine de zaman ayırmak istiyor. Hafta sonlarım tatil diğer işyerlerine göre büyük avantaj ancak benim için çok da bir fark olmuyor kısacası dengeleyemiyorum diyebiliriz özel hayat ve iş hayatını çünkü hayattan zevk almak imkânsız hale yaklaştı.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “Hafta içi akşam eve yorgun argın gittiğim için yemek ve yatmak dışında bir şey yapmıyorum. Hafta sonu da aile büyüklerini ziyaret gerekiyorsa yapıyorum diğer zamanlarda dinlenmeye çalışıyorum. Özel hayat dediğinizde maalesef bir sosyal hayatımız yok.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “2 işte çalışıyorum, hem uzaktan öğrenimle Sağlık Yönetimi okuyorum, hem de özel bir üniversite de Fizyoterapi okuyorum. Hayatım okumakla geçiyor ama yine de sosyal faaliyetlere, arkadaşlarımla şehir dışı gezilerine vakit buldukça sınavlarım olmadıkça katılmaya çalışıyorum.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Gezmeyi, arkadaşlarımla vakit geçirmeyi ve alışveriş yapmayı seviyorum boş vaktimin tamamını nerdeyse bunlara ayırıyorum tabi uykumu aldıktan sonra.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Boş zamanlarımda evin ihtiyaçlarını, kendi ihtiyaçlarımı karşılamak için alışveriş yapıyorum ailelerimiz başka

yerlerde yaşadığı için eşimle ortak boş zamanlarımızda gitmeye çalışıyoruz, çok da dengeli olmasa da bir türlü idare ediyoruz özel yaşamı da iş yaşamını da.” dedi.

6.Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu):“Pek olmuyor, ama olduğu zaman çocuklarımla etkinlikler yapıyoruz, dışarıda pikniğe gidiyoruz, arkadaşlarımla yemeğe gidiyoruz.” dedi.

7.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Hafta sonum boş oluyor, ev de hastaneye yakın hafta içi akşam da yorgun hissetmezsem arkadaşlarımla vakit geçiriyorum ayarlayabilirsek. Hafta sonu da ev işi ya da o an ne yapılması gerekiyorsa onu yapıyorum boşsam en azından sahile inip hava alıyorum.” dedi.

2 kişi özel ve iş yaşamlarını dengelediklerini, sosyalleşebilmek için yeterli vakitlerinin olduğunu, diğerleri ise ikisini dengeleyemediklerini söylemişlerdir.

Soru 7: İş hayatında ilerlemek veya yükselmek için neler yapıyorsunuz?

1.Kişi (34Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): “Bu yaştan sonra yükselmek için değil de emekliliğim dolsun diye uğraşıyorum daha çok. Hem de taşeron olarak çalıştığım için yükselme konusunda pek bir umudum yok ancak bir umut KPSS’ ye hazırlanmaya çalışıyorum.” dedi.

2. Kişi (32Y, Erkek, Evli, Lise mezunu): “Yükselmeye çalışmıyorum, denemedim.” dedi.

3. Kişi (35Y, Erkek, Bekâr, Ön lisans mezunu): “Yükselmeyi pek düşündüğüm söylenemez. Şu açıdan söylenemez; iki kurumda çalışıyorum kamu kurumunda daha fazla sorumluluk almak istemediğim için sadece maaş artışı için lisans okuyorum. Ancak özeldeki işimde de yükselirsem devam ettirmem çok zorlaşacağı için aynı pozisyonda kalmayı düşünüyorum şimdilik. Belki birkaç sene sonra fizyoterapi alanına yönelebilirim.” dedi.

4. Kişi (23Y, Erkek, Bekâr, Lisans mezunu): “Açık öğretim de okuyorum aynı zamanda lisans mezunu olmama rağmen atanamama ihtimalim yüksek. Kendimi göstermeye, işimde en iyi olmaya çalışıyorum çünkü yükselmek için başka şansım yok. Ancak atanırsam da sonrasında gerekli eğitimlerle yükselebileceğimi düşünüyorum şimdilik yüksek lisansı bir kenara bıraktım önceliğim atanmak.” dedi.

5. Kişi (29Y, Kadın, Evli, Lise mezunu): “Açıktan ön lisans okuyorum Tıbbi Sekreterlik bölümünü, ataması olur diye ama işimi de düzgün yapmaya çalışıyorum tabii.” dedi.

6.Kişi (35Y, Kadın, Evli, Ön Lisans Mezunu): “Bilgisayar Programcılığı ön lisans bölümü mezunuyum.

Çocuklardan önce bilgisayar mühendisliğine geçmek veya matematik öğretmenliği yapmak gibi hayallerim vardı. Bir süre zaten özel kurumda eğitim verdim ancak hayatımın düzene girmesi için böyle bir işe girmem gerekiyordu. Şu an benim önceliğim çocukların eğitimi, yükselmeyi düşünmüyorum maalesef.” dedi.

7.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Lise Mezunu): “Liseyi de açıktan okudum o yüzden üniversite için bir çabam olmadı belki ileride sıkılırsam açıktan bir bölüm okuyabilirim ama işimden memnun sayılırım.” dedi.

5 kişi yükselmeyi düşünmediğini, 2 kişi de yükselmek yerine kamuya atanmak için çabaladıklarını ifade etmişlerdir.

1. KAMU HASTANESİ ÇALIŞANI HASTA KABUL YETKİLİLERİNİN GÖRÜŞLERİ

Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar genel olarak incelendiğinde, cevaplar birbirlerine benzetmekle birlikte yaşam tarzlarının aynı olmaması, medeni durum, çocuk sahibi olup olmama ve yaşları itibarıyla bazı cevaplarda farklılıklara rastlanmıştır.

Çalışanlara yaş gruplarının özellikleri sorulduğunda verdikleri yanıtlar neticesinde kuşaklarının özelliklerini doğru bir şekilde dile getiremedikleri ve kendilerini tanımadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Yöneticilerinden bekledikleri özellikler de, yöneticilerinin kendilerine ilgi göstermesi, danışmanlık yapması, doğru yolda ilerlemelerini sağlaması, hataları olduğunda bunun özel olarak söylenmesi, yaptıkları iş sonucunda kendilerine geri dönüş yapılması, saygı gösterilmesi ve başkalarının sözleriyle yargılanmamalarıdır. İş hayatlarında yaşadıkları sorunlardan en önemlilerinden biri maddi açıdan yetersizlik bir diğeri gelecek kaygısı, kadrolu olmadıkları için ileride ne olacaklarından emin olamama ve yönetim kademelerinin anlayışsız davranıp doğru yaptıklarını değil de sadece yanlışlarını görmeleridir.

Bir önceki kuşak olan x kuşağına çoğunlukla saygı duymakla beraber birkaç konuda olumsuzluklardan bahsetmişlerdir. Bunlar; teknoloji konusunda geride kalmış olmaları ve işleri yavaşlatmaya sebep olmaları ve yaptıkları işleri eleştirmeleridir.

Onaylanmak y kuşağı hasta kabul yetkilileri için de oldukça önemlidir. Çalışma arkadaşlarının onaylarını almadan bilmedikleri konularda harekete geçmemekte ve onay beklemektedirler. Sadece iş hayatları değil aynı zamanda özel hayatlarında da çalışma arkadaşlarının

onayına ihtiyaç duyan katılımcıların mevcut olduğu görülmüştür. Onaysız eyleme geçmemelerinin sebebi yaşamlarının çoğu aşamasında ebeveyn, öğretmen ve bunun gibi sürekli yol göstericilerin onayıyla hareket edip kendi başlarına karar almayı alışkanlık edinmemelerindendir.

Çoğunluğun iş ve özel yaşam dengesi kuramadığı görülmüştür. Çalışmayı sevmeyip ve boş zamanlarında alışveriş, gezi, piknik gibi faaliyetleri yapıp ebeveyn olan katılımcılar da zamanın çoğunu çocuklarına adanmışlardır. Aynı zamanda yükselmek için çaba gösteren çok az kişi mevcuttur ve bu kişilerin de yükselmeye umutsuz yaklaştıkları görülmüştür.

İkinci Kamu hastanesinin sonuçları ise şu şekildedir.

2.KAMU HASTANESİ/HASTA KABUL YETKİLİSİ GRUBU – DEĞERLENDİRME

Unvan: Hasta Kabul Yetkilisi

Katılım sayısı: 7

Cinsiyet: Kadın (7)

Doğum yılı: 1985-1993

Eğitim düzeyi: Ön lisans(5) Lisans (2)

Çalışmamızda Y kuşağı hasta kabul çalışanları ele alınmıştır. Çalışmanın amacı y kuşağı hasta kabul yetkililerinin yöneticilerinden beklentilerini neler olduğunu tespit etmektir.

Soru 1: Sizin yaş grubunuzun özellikleri nelerdir?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): İşini benimseyen, işini seven, işinde çok özverili çalışan, güler yüzlü, sevecan, arkadaş canlısıyız.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Sabırlı, güler yüzlü, evcimen, yardımsever, uyumlu, hareketli insanlarız. İnsanlarla geçinmek de sorun yaşamayız, gayet iyiyiz. Çok iyi bir karaktere sahibiz.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Güler yüzlüyüm, morali her zaman yerindedir. Sabırlıyım, tahammülüm çok fazladır her şeye. Tasarrufluyum, malımın da paramın da değerini iyi bilirim. Hırslıyım, istediğim bir şeyi elde etmek için uğraşırım. Konuşkanım, kendimi ifade etmeyi seviyorum. Aktifim, yerimde durmayı sevmem. Sonuç odaklıyım, benim için önemli olan çözümdür.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Olgun düşünceliyim yani olaylara farklı açıdan bakabiliyorum. Sabırlıyım, sabrettiğimde bir şeylerin daha iyi olacağını biliyorum. Aktif-sosyal biriyim, gezmeyi seviyorum. Tükenmişlik sendromun kapılabiliyorum bazen. Tez canlıyım, istediğim şeylerin hemen gerçekleşmesini istiyorum.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Sabırsız, yani beklemeyi bilmiyorum. Tahammülsüzüm, sabrımıza güvenemiyorum. Yorgunuz, bazı şeylere mecalimiz olmuyor. Evcimeniz, evimizi seviyoruz. Tutumsuzuz, elimizdekilerin değerini bilemiyoruz. Uyumluuz ve arkadaşça davranırız.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Sabırlıyız, sosyaliz, sosyalleşmeye bayılırız. Çabuk öğrenen, hemen işi öğreniriz. Uyumlu ve saygılıyız. Aileden böyle gördük.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Eğlenceli, yardımsever, keşfetmeyi seven, eğlenmeyi seven, sorumluluktan hoşlanmaz ama sorumluluk aldığında görevini yerine getiren, sıkıya gelmez, uyumlu ve yerine göre sabırlıyız.

Verilen cevaplar genellikle birbiriyle örtüşür şekildedir. Cevapların geneline baktığımızda kendi yaş grubunu sabırlı, güler yüzlü, aktif, uyumlu ve yardımsever olduğunu dile getirmiştir. Ancak görüşmelerde sadece 1 kişi sabırsız olduğunu dile getirmiştir.

Soru 2: Sizin yöneticinizden beklediğiniz özellikler nelerdir?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Çalışanları denetleyin, sorunları dinleyip, o sorunlara çözüm bulmalıdır. Elemanına saygı, sevgi gösterebilen, gerektiğinde teşekkür ve takdir edebilen bir yönetici istiyoruz.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Adaletli, güler yüzlü, anlayışlı, eşitlik, kanunları bilen, empati kurabilen.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hastalara verilen kıymeti çalışanlarına sağlasın. Taşeron çalışanlarına mobbing uygulamasın. Maaşlar yeterli kadar olsun, kesilmesin. Bir personeli iyi çalışıyor deyip birçok iş yüklenmesin. Görev dışı iş yaptırılmasın. Baskı ve zorlamayla eleman çalıştırılmasın. Hak edene hak ettiği değer verilsin.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Her şeyden önce kişi ayrımı yapılmasın. Herkese eşit davranılsın. Bundan hareketle adaletli olmasını istiyoruz. Çünkü personeller arasında ayrım yapıldığı görüldüğünde iş ortamında huzur kayboluyor, çalışma isteği gidiyor. Bundan dolayı verim azalıyor.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Bizi dinlemeli, dikkate değer bulmalı, anlayışlı olmalı, fikrimizi almıyorlar, fikir aldıklarında çözüm odaklı değiller, yerimiz değişebiliyor ama sabit olsun. Ayrımcılık yapılmasın. Adaletli olsun.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu):

Anlayışlı, problemlerimizi anlayabilen ve çözebilen, egosuz, kendini bizden kat be kat değerli görmeyen, empati kura bilen, derdimizi anlayabilen, iş yerindeki sorunları algılayan ve sorunlara göre geç olmadan çözüm bulabilen.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Adaletli olması, yapılan işi görmesi, sarf edilen emeğin farkına varması, ayrımcılık yapmaması, işini bilen, fikirlere saygılı, alınan fikirlere de çözüm bulabilen, anlayışlı, sonuç odaklı.

Görüşme yapılan kişilerin cevaplarına bakıldığında tümünün bu soruda hemfikir olduğu görülüyor. Cevaplarda yöneticiden adaletli olması, ayırım yapmaması, anlayışlı olması, hasta kabulü ilgilendiren sorunlarda çözüm için kendilerine de danışılması ve verilen fikirleri dikkate alması istenmiş. Bunu dışında işini bilen, sarf edilen emeği gören ve son olarak kanunlardan haberdar bir yönetici istemektedirler.

Soru 3: İş hayatınızda hasta kabul yetkilisi olarak yaşadığınız sıkıntılar nelerdir?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Sorunlu hastalar, bağırarak, kavgayla sorun çözmek isteyen hastalar gerçekten büyük sorunlar yaratıyor, işimizi zorlaştırıyor. Çok yoğun olması gerçekten büyük sıkıntı, yaşlı hastaların anlamakta sıkıntı çekiyor bu da işimizi zorlaştırıyor.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Hastaların bencil olması, anlayışsız olması, her hasta aynıken her birinin kendini ayrı ayrı üstün görmesi, her biri kendinin işinin önceden hallolmasını istediği için her biri çok sabırsız. Ve işini hallettiğimiz halde asık suratla karşılaşıyoruz. Bu da çalışma isteğimizi azaltıyor. Bunlar yetmezmiş gibi bir de üzerine hakaret, üzerine saygısızlık bunlar gerçekten ciddi problemler. Bunlar git gide sizin çalışma hevesinizi kıran şeyler.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Gelen hastaların sabırları yok. Adliyede, bankada saatlerce bekleyen insanlar burada iki dakika beklemiyorlar. Küfür, hakaret hatta dayığa varan istenmeyen hareketlerde bulunuyorlar. ‘Vergilerimle burada oturuyorsun’ vb. laflar duymak, suratımıza kimlik fırlatılması, tükürülmesi gibi hareketlerin olması. Halbuki Sağlık Bakanlığı ne derse bize biz de onu yapıyoruz.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): İnsanlarla kurduğumuz diyalog, insanlarla uğraşmak, onlar için ödün veriyorsunuz kendinizden ve kendinizi yıpratmış oluyorsunuz. Ancak karşı taraf sizin bu iyiliğinizi görmüyor. Hastalara iyilik yapıyorsunuz. Ancak bu iyiliğinizi kimse görmüyor. Tabi ki bu iyiliği bir karşılık için yapmıyoruz. Ama aslında bu bizim

görevimizmiş gibi davranmaları pek hoş değil.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hastalar sabırsız, beklemeyi bilmiyorlar. Reçete yazılacak ama beklemiyorlar, randevulu yazılıyor artık reçete. Her hasta yaşlı engelliği önceliği istiyor, beklemek istemiyor. Çalışanlar da öncelik istiyor. Hasta- çalışan arasında kavgı çıkıyor. Sabırsız oluyolar.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hastalara laf anlatmak zor. İnsanlar yazılanları oksa hiç böyle şeyler olmayacak ama insanlar tembel davranıyor. Gereksiz sorular soruyorlar ve bu da sinir bozucu oluyor, uğraştırıyorlar.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Hasta Kabul çok yoğun olduğu için yorucu oluyor. Hastaların ilk uğradıkları yer burası, hastaneye gelen herkesi mutlaka görüyoruz. Çünkü insanlar düşünmeden gelip soru sorabiliyorlar. Saygısız olabiliyorlar, kendi işlerinin hemen hallolmasından başka bir şey istemiyorlar. Bazen yardım etmek adına inisiyatif kullanıyoruz ama onlar bunu görmezden geliyorlar. Bu da artık sinirlenmenize tahammülünüzün azalmasına neden oluyor. Bağırıp, çağırıp, kavgacı olabiliyorlar. Diğer hastaları rahatsız edebiliyorlar. Bu da fiziksel yorgunluğun yanında zihinsel yorgunluğu da getiriyor.

Bu soruya insanlarla uğraşmak, onlarla sağlıklı bir diyaloga girememek, onlar için ödün verilip daha sonra bu yardımınızın görülmemesi, insanların saygısızca davranması, gereksiz sorulara cevap vermek, insanlara açıklama yapmaya çalışmak, karşı tarafın bencilce davranması, sabırsız olması, işini yapmana rağmen hakaret işitmek yaşanan sıkıntılardan sadece bir kısmı diye ortak bir cevap alıyoruz.

Soru 4: Sizden daha deneyimli ve uzun yıllar bu sektörde çalışmış kişilerle aranızda ne gibi problemler ortaya çıkmaktadır? O grubun hangi özelliklerini seviyorsunuz?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Problemler çıkmıyor aksine çok iyi anlayabiliyoruz birbirimizi. Bu yüzden bir problem yaşamadık. Ama onların onayı olmadan hastaya yardımcı olmuyorum.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Yardımsever, tecrübeli olmaları ve tecrübelerini paylaşımlarını, daha sabırlı olmalarını, daha rahat olmalarını seviyorum. Ve hiçbir problem yaşamadık.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hiçbir problem yaşamadık. O grubun tüm özelliklerini seviyorum. Gerçekten insanları anlayabiliyorlar.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Hiçbir problem yok. Anlayışlı ve yardımseverler. İş eşit şekilde yürütebiliyoruz. Çok uyumlular her şeye bir

çözüm bulabiliyorlar.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Bizden daha tahammülsüz ve bizden daha sabırsızlar. Ve bizden daha agresifler. Yaş farkı olduğu için bakış açısı farklı oluyor. Yıl farkı da aynı şekilde. Ama öğreticiler, yardımseverler, eğiticiler, güzel yaklaşımlılar, kendilerini daha çok düşünüyorlar.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hiç problem çıkmıyor. Yardımsever, olgun ve paylaşmayı seviyorlar.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Aslında pek bir problem yok ama bazen yaptığımız işi beğenmiyorlar. İş farklı yollarla daha farklı yapabileceğinizi görüyorsunuz ama onlar alıştıkları yoldan yapmak istiyorlar. Ama işi öğretmede hevesliler, yardımseverler, takıldığınız bir konuyu gördüklerinde çözmek için uğraşıyorlar.

Çalışanlardan 1'i kendilerinden daha deneyimli ve uzun yıllar çalışmış kişilerin kendilerinden daha tahammülsüz, agresif olduğu cevabını verirken diğer 6 çalışan ise kendilerinden daha sabırlı daha uyumlu cevabını verdi. Bununla birlikte kendilerine karşı yardımsever, anlayışlı, tecrübelerini paylaşmaya hevesli olduklarını görünce hiçbir problem olmuyor. Ve bu özellikleri karşı tarafta sevdikleri özelliklerdir.

Soru 5: Çalışma arkadaşlarınızın onayı sizin için ne kadar önemlidir?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Önemlidir. Uyum, sevgi, saygı gereklidir. Bunlar her ortamda işin yürümesi için gerekli şeylerdir.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): İş arkadaşlarınızla bir problem olmaması için uyum önemlidir. Bunun için yaptığınız işlerde onay önemlidir. Bu herkes için geçerli bir iş yapıyorsanız kafanıza göre yapamazsınız. Yaptığınız iş herkesi etkiliyor.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Hiç önemli değil, kendini bilen insan neden başkalarının onayına gerek duysun. Duymamalı eğer kendinden emin ise işi kendi başına yapabilmelidir.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Önemli değil fikir ayrılığı olduğu için saygı duyarak sorumlu kişilerin söylediği şekilde işi yürütmeye çalışıyoruz. Çünkü onlar bizi aşıyor. Bu yüzden tabi ki onay önemlidir.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Benden tecrübeliyse dinlerim, yaşı benden büyükse dinlerim, yoksa başıma buyruğum kendi bildiğimi yaparım. Herkesin akli fikri var ama deneyimliyse karşımdaki kişi tabi ki onu da dinlerim.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Onları dinlerim, dikkate alırım. Kendi düşüncelerimle harmanlayıp bir sonuca çıkmaya çalışırım. Bence bu en mantıklı ve doğru yoldur, bence herkes bu şekilde davranmalıdır.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Çok da önemli değildir. Ben kendi düşüncelerimle hareket ederim. Ama eğer onların farklı düşünceleri var ise saygı duyar dinlerim ve eğer tabi düşünceler ilgimi çekiyorsa da dinlerim. Sonra da kendi düşüncelerimle harmanlayıp bir yol izlerim. Ama sadece onay için. Onların düşünceleriyle yol almam.

Bu soruya 3kişi başkalarının onayı benim için önemli değil ben kendi bilgime güvenir onunla yol alırım cevabını verirken diğer 4 kişi eğer bilgilerine, tecrübesine güveniyorsa onların da fikirlerini aldığını daha sonra kendi fikriyle harmanlayıp bir sonuç çıkardığını dile getirmiştir. Çünkü yaptıkları bir iş dolaylı veya doğrudan yollarla birçok kişiyi etkileyebilir. Bunun için danışmakta fayda var.

Soru 6: Boş zamanlarınızda neler yapıyorsunuz?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Yürüyüş yapmak, sinemaya gitmek, tiyatroya gitmek, konsere gitmek, kitap da okumaya çalışırım, onun dışında da internette takılırım.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Spor yapmak, çocuğumla kaliteli zaman geçirmek, kitap okumak, seyahat etmek, alışveriş yapmak. Bunları yapmaktan çok hoşlanıyorum. Bunlar beni çok rahatlatıyor.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Kitap okumak, müzik dinlemek, sinemaya gitmek, günü birlik seyahatler yapmak, sevdiklerimle ailemle vakit geçirmek, fotoğraf çekmek. Bunlar kesinlikle çok rahatlatıyor beni.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Çoğunlukla aktif olarak arkadaşlarımla geziyorum. Her yere gitmek, her yeri görmek istiyorum. İstanbul'u baş baştan bilmek istiyorum. Yaşadığımız şehri bilmek çok hoşuma gidiyor. Yıllarca İstanbul'da yaşayıp da karşı yakayı görmeyenler var.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Boş zamanımda ailemle vakit geçirmeyi, onlara vakit ayırmayı, onlarla ilgilenmeyi çok seviyorum. Ancak cumartesi ve pazar günleri evde durmayız. Bol bol gezeriz. Sosyalleşiriz.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Dışarı çıkarım, gezmeyi severim, spor yaparım, müzik dinlerim. Kızım ile oynarım. Bunlar benim sosyalleşme şeklim ve hepsini yapmayı çok seviyorum.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekar, Ön lisans mezunu): Yürüyüşe çıkmayı çok seviyorum. Çok rahatlatıyor beni, tüm sıkıntıları düşünmemeye çalışıyorum ya da dingin kafayla çözüm bulmaya çalışıyorum. Bu gerçekten iyi geliyor. Onun dışında kitap okumayı çok seviyorum. Kitap okumak zihnimi tamamen boşaltıyor. Sadece kitaba odaklanıyorum. Bunu dışında boş zamanlarımda başka bir şey yapmıyorum. Aslında bol gezerim sosyalleşmeye çalışırım ama boş zamanlarımda değil gezmek için vakit ayırırım kendime.

Y kuşağı hasta kabul çalışanları boş zamanlarında çoğunlukla kitap okuduklarını ve gezdiklerini dile getirdiler. Kitap okumanın kendilerini sakinleştirdiği, gezmenin de sorunlarını unutturduğu için tercih ettiğini söyleyen Y kuşağı bunun dışında ailesiyle vakit geçirdiğini, alışveriş ve vakit buldukça spor yaptığını söyledi.

Soru 7: İş hayatında ilerlemek veya yükselmek için neler yapıyorsunuz?

1.Kişi (32Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Çok çalışırım. Sorunları kendim çözmek isterim. Deneyerek öğrenirim. Ama maalesef konumum buna müsait değil.

2.Kişi (31Y, Kadın, Evli, Lisans mezunu): Hiçbir şey yapmıyorum. Yapmak da istemiyorum. Bu şekilde çok rahatım.

3.Kişi (30Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Lisans (kamu yönetimi siyasal b ilimleri) okuyorum. 4. sınıftayım. Kurslara gidiyorum. İngilizce öğreniyorum.

4.Kişi (24Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Yükselmek imkânın var ama yaptıkların etki etmiyor. Çünkü adam kayırma var. Kişiler hak etmeden önüne geçebiliyor.

5.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Eğer seni de biri himaye altına alırsa yerin değişip ücretin artabilir. Eğer yoksa aynı yerde yıllarca kalabilirsin. Yani yine adam kayırma var.

6.Kişi (29Y, Kadın, Evli, Ön lisans mezunu): Yükselmeyi düşünmüyorum. Ben yerimde mutluyum. Burada gayet rahatım.

7.Kişi (25Y, Kadın, Bekâr, Ön lisans mezunu): Yükselmek için başlarda çok uğraşıyordum. İşimi tam yapmaya hatta daha iyisi için uğraşıyordum. Kendimi üstlerime fark ettirmeye çalışıyordum. Ama artık uğraşmıyorum. Çünkü insanlar hak etmeyenleri önümüze geçiriyorlar, adam kayırma işliyor bu da sizin hevesinizi kırıp sinirlendiriyor.

Bu soruyu yönelttiğimiz 7 kişiden sadece 1'i yükselmek için çaba sarf ettiğini dile getirdi. Yükselmek için kendini donatıp geliştirmektedir. Kalan 6 kişiden 1'i

de yükselmeyi düşünmediğini bulunduğu durumdan memnun olduğunu söyledi. Geriye kalan 5 kişi ise daha önceden yükselmek için çok emek verdiklerini ancak harcanılan emeğin karşılığını bulamadıkları bunun üzerine emek harcamayan kişilerin terfi aldığını görünce artık yükselmek için bir şey yapmadıklarını söylediler.

2.KAMU HASTANESİ ÇALIŞANI HASTA KABUL YETKİLİLERİNİN GÖRÜŞLERİ

Hasta kabul çalışanlarının kendi yaş grubunun genel özellikleri sorulduğunda verdikleri cevaplar birbiriyle örtüşse de Y kuşağının özelliklerini tam olarak yansıtmamaktadırlar. Bunu nedeni sağlık sektörünün diğer sektörlerle göre daha yoğun olması olabilir. Bazı özellikler örtüşmemektedir bunun da nedeni aynı kuşakta olmalarına rağmen yaş farklarının fazla olmasıdır.

Derinlemesine görüşme yapılan kişilerin cevapları dikkate alındığında istedikleri ortak yönetici beklentisi adaletli, anlayışlı, emeğe saygılı bir yöneticidir. Hasta kabul çalışanları genel olarak adaletli olmayan, sarf edilen emeği görmeyen bir yöneticiden şikâyet etmektedirler. Yöneticiye düşen çalışanlarla daha sıkı ilişkiler kurmak, çalışanlar arasında ayırım gözetmemek, emeğe saygı duymaktır.

Görüşmede bu soruya verilen ortak cevap 'hastalarla olan iletişim sıkıntısı' oldu. Gelen her hastanın öncelikle kendisiyle ilgilenilmesini istediğini çok fazla hasta olduğu için bunun pek mümkün olmadığını dile getirilmiştir. Hastayla iletişim zorlandığından yapılan iş de yavaş ilerlemek de bu yüzden de karmaşanın ortaya çıktığı dile getirilmiştir.

Görüşme yapılan kişilerin kendilerinden daha deneyimli kişilerle çalışmayı daha çok sevdiklerini dile getirmişlerdir. Burada verilen cevaplar dikkate alındığında daha deneyimli kişilerin tecrübelerinden dolayı kendilerini daha iyi anladıklarını ifade etmişlerdir. Burada Y kuşağının X kuşağının deneyimlerinden faydalandığını ve bundan hoşnut olduğu görülmektedir.

Görüşmede sorulan bir diğer soru olan başkalarının onayına ihtiyaç duyulup duyulmadığında ise çoğunluğun ortama uyum göstermek gerektiği cevabını aldık yani Y kuşağının ekip çalışmalarına yakınlık olabileceğini söyleyebiliriz. Y kuşağı burada uyumlu olduğunu ortaya koymuştur.

Görüşmelerde Y kuşağı hasta kabul yetkilileri genel olarak boş zamanlarında kitap okuduklarını, spor yaptıklarını, gezdiklerini, alışveriş yaptıklarını dile getirmiştir. Görüşme yapılan Y kuşağı sosyalleşmeyi

sevdiklerini, gezmenin, keşfetmenin hoşlarına gittiklerini böylelikle kendilerini daha iyi hissettiklerini dile getirmişlerdir.

Görüşmelerde Y kuşağının yükselme isteğine karşın alınan cevaplar bunu destekler nitelikte olmayıp kişinin azminin kırılması nedeniyle yükselme isteğinden vazgeçtiği görülmektedir.

SONUÇ

Hastane yönetimi, belirlenen hedefleri gerçekleştirebilmek için yönetim fonksiyonlarını etkili bir şekilde yerine getirebilen faaliyetler bütünüdür.

Bu araştırmada 2 kamu hastanesinin hasta kabul yetkililerinin çalışma yaşamından, sosyal yaşamdan ve yöneticilerinden beklentilerini incelemek ve yönetimin nasıl olması gerektiğine ilişkin görüşler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre kamu hastanelerinde yönetim algısına ilişkin şu sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırma yapılan 2 hastanede hemen hemen aynı sonuçlar elde edilmiştir.

- Hasta kabul yetkilisi grubunun cevapları incelendiğinde kendi yaş gruplarının özelliklerini doğru bir şekilde dile getiremedikleri ve kendilerini tanımadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Y kuşağının bu konuda kendini fark etmesi, kendi kişiliğinin farkına varılmadığı sonucuna varılmıştır.
- Genel olarak yönetimden bekledikleri; anlayış, takdir, onaylanma, her durumda kendilerine kolaylık gösterilmesi, ne olursa olsun arkalarında durulması, gözlem olmadan yargılanmamaları, yanlışları olsa bile bunun özel olarak dile getirilmesi, yöneticilerinin danışmanlık yapıp yol göstermeleri, emeğe saygının gösterilmesi, adaletli davranılması çalışanlarla daha sıkı ilişkiler kurulması, çalışanlar arasında ayrım gözetmemesi, emeğe saygı duyulmasıdır. Aynı zaman da Y kuşağı yöneticisinden kendi kariyeri için danışmanlık beklemekte olduğu için yöneticiler Y kuşağına yol göstermelidir.
- Y kuşağı hasta kabul yetkilileri boş zamanlarında kendi kuşağının sosyal yönlerini taşımaktadır. Görüşmeler incelendiğinde Y kuşağı hasta kabul yetkililerinin gezmeyi, yürüyüş yapmayı, yeni insanlar tanımayı, keşfetmeyi sevdikleri görülmektedir. Y kuşağı sosyalleşmeyi seven ve her alanda sosyalleşmek isteyen hatta bu sosyal yaşamı iş ortamına da taşımak isteyen bir kuşaktır. Bundan dolayı Y kuşağının bu özelliği dikkate alınarak iş ortamında sosyalleşmeyi de

ön plana çıkarılıp, çalışanlar arasında iletişimin sağlanması, Y kuşağının bu yolla kuruma bağlılığının artması sağlanabilir.

- Kariyer yolunda sayıca fazla olan rakiplerinin önüne geçebilmesi için kendini donatmak ve yetiştirmek zorunda kalan Y kuşağı her ne kadar X kuşağı tarafından çokbilmiş olarak algılsa da X kuşağının yol göstericiliği, korumacılığı, zor zamanlarında destek olmaları, tecrübelerini aktarmaları Y kuşağının hoşuna gitmekte, böylelikle X kuşağıyla çalışmak istemektedir. Her ne kadar X kuşağından memnun olsalar da yöneticilerinden bazı konularda memnun değiller ve şikâyetçidirler. Bunlar; yöneticilerin anlayışsız olması, çalışanların zor durumlarının dikkate alınmayıp hasta odaklı olmaları ve çalışanı korumamaları, izin istediklerinde veya buna mecbur kaldıklarında yöneticilerin engel çıkarıp sorunu anlamaya çalışmamaları, çalışanlar arasında ayrım yapmaları, baskı ortamı oluşturup kendilerini göstermeye fırsat vermemeleri, gösterebilirler bile hak ettiklerinin verilmemesi gibi konulardır. Bu konu da yöneticilere düşen görev ise bu sorunları ortadan kaldırmaktır.
- Y kuşağı yaptığı işin astı, üstü ve aynı mevkideki iş arkadaşları tarafından onaylanmasını istemektedir. Böylelikle kendine güveni artarken işine daha sıkı sarılabilmektedir. Buradan yola çıkarak Y kuşağının yaptığı işler takdir edilerek işe daha çok adapte edebilmek mümkündür.
- Hasta kabul yetkililerinin kariyer odaklı olmadığı, bulundukları konumda durağan kalmayı tercih ettikleri bu yüzden yükselme çabası göstermeyip ve herhangi bir hedefleri olmadığını dile getirmişlerdir. Yükselmek isteyen az sayıda kişi ise açık öğretimden farklı bölümler okuyarak, KPSS'ye hazırlanarak veya yöneticilerine kendilerini kanıtlamak için yüksek performans göstermektedirler. Ancak bu kişilerde dahi umutsuzluk hâkimdir. Bunun sebebinin ise senelerce aynı pozisyonda çalışıp yükselmeyen çalışma arkadaşları olduğu düşünülmektedir. Y kuşağı hasta kabul yetkililerinin yükselme isteklerinin olmayışı harcanan emeğin, çabanın görülmemesinden kaynaklanıyor. Bunun önüne geçilebilmesi için emeğin sömürülmemesi, çabanın görülmesi gerekmektedir. Kolay yükselmek isteyen Y kuşağının bu gibi sorunlarla yükselme isteği de ortadan kalkmaktadır. Önceden de denildiği gibi yükselmek isteyen Y kuşağının önü kesilmemeli bu yolda ona koçluk, danışmanlık yapılmalıdır.

KAYNAKLAR

1. Arsu Ş. (2014). Y Kuşağını İşe Alma Ve İşte Tutma Stratejileri: Gaziantep İlinde Bir Araştırma. AKSARAY: A.Ü. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi s. 73.
2. Ars, N. (2010, Ağustos 22). Mayıs 19, 2017 tarihinde hastaneciyiz.blogspot.com.tr: <http://hastaneciyiz.blogspot.com.tr/2010/08/hasta-kabul-memurunun-gorev-ve.html> adresinden alındı.
3. Aydın, F. (2013). Y Kuşağının İnternet Üzerinden Turizm Ürünü Satın Alma Alışkanlıkları Üzerine Bir Araştırma. İZMİR: D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi s. 36.
4. Balci, E., Çakıl, E., Dudak, A. H., Gün, İ., Çetinkaya, F., & Günay, O. (2011). Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık Yöneticilerinin Genel Özellikleri ve Uygulamada Karşılaştıkları Sorunlar. Kayseri: Sagens Erciyes Dergisi s. 175.
5. Çelik, M. (2014). Hizmet Sektöründeki Y Kuşağı Çalışanlarının İş Hayatındaki Beklentileri. İSTANBUL: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi AnaBilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi s. 28, 43, 49.
6. Çorum, A. (2012). Y Kuşağına Yönelik İnsan Kaynakları Uygulamaları Ve Bir Şirket Örneği. İSTANBUL: B.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi s. 15.
7. Fındık, E. (2013). Y Kuşağında Mobbing Algısı Üzerinde Bir Araştırma. İSTANBUL s. 44.
8. hastakayitkabul.com. (tarih yok). 05 19, 2017 tarihinde hastakayitkabul.com: <http://www.hastakayitkabul.com/hasta-kayit-kabul> adresinden alındı.
9. Mengi, Z. (2009, 10 11). x, y ve z kuşakları birbirinden çokook farklı. Hürriyet İK 11 Ekim 2009, s.14.
10. Mücevher, M. (2015). X ve Y Kuşağının Birbirlerine Karşı Özellik ve Etkileşim Algıları: SDÜ Örneği. ISPARTA s. 25.
11. Önder, D. G. (2012). Kuşak Değişiminin Profesyonel Yaşama Etkisi. Dinamikler Web Sitesi: http://www.dinamikler.org/2012/doc/2012/Dogan_Gunes_Onder.pdf adresinden alınmıştır s. 26.
12. Öz, Ü. (2015). XYZ Kuşaklarının Özellikleri ve Y Kuşağının Örgütsel Bağlılık Düzeyi Analizi. ANKARA s. 56.
13. Özmen, N. (2016). Y Kuşağının İnternet Alışveriş Eğilimleri. İSTANBUL: B.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi s. 6.
14. Sağlıkta Dönüşüm Projesi. (2003). Sağlıkta Dönüşüm Projesi. Sağlık Bakanlığı.
15. Sur, H. (tarih yok). Dünya’da ve Türkiye’de Sağlık Yöneticiliği. 02 15, 2017 tarihinde HASTANE YÖNETİMİ İLE İLGİLİ MAKALELER: <http://www.merih.net/m1/whaysur16.htm> adresinden alındı.
16. Türk Dil Kurumu. (2016). 12 25, 2016 tarihinde http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.585fe0974d54d5.69816741 adresinden alındı.
17. Toruntay, H. (2011). Takım Rollerini Çalışması: X Ve Y Kuşağı Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. İSTANBUL: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi s. 72.
18. Tufur, M. (2011, Mayıs). MediaCat Özel Eki: Türkiye’nin Y Kuşağı. 02 14, 2017 tarihinde Conento.com: http://www.conento.com.tr/uploads/Conentodan_Trkiyenin_Y_Kua_Aratrma_Raporu.pdf adresinden alındı s.34-35.