

COVID-19 Salgını Sürecinde Hemşirelerde Yöneticiye Duyulan Güven ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

The Relationship Between Nurses Trust in the Manager and Nurses' Turnover Intentions During the COVID-19 Epidemic

Cennet Çirış Yıldız¹, Dilek Yıldırım²

SHYD 2021;8(3):397-406
doi:10.54304/SHYD.2021.58235

Cite as: Çirış Yıldız C, Yıldırım D. COVID-19 salgını sürecinde hemşirelerde yöneticiye duyulan güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki. Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi. 2021;8(3):397-406.

Öz

Amaç: Bu çalışma, salgın sürecinde görev yapan hemşirelerde yöneticiye duyulan güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılmıştır.

Yöntem: Tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nitelikteki çalışma, İstanbul ilinde yer alan ve salgın sürecinde yoğun hizmet veren bir hastanede çalışmakta olan 211 hemşire ile yürütülmüştür. Araştırmada, tanımlayıcı bilgilere ilişkin "Anket Formu", "Örgütsel Güven Ölçeğinin Yöneticiye Güven Alt Boyutu" ve "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" kullanılmıştır. Veriler, tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, bağımsız gruplar t testi, Pearson korelasyonu ve basit doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmiştir.

Bulgular: Çalışmaya katılan hemşirelerin %37,4'ü 18-25 yaş aralığında, %82,5'i kadın, %57,8'inin bekar, %63,3'ünün lisans mezunu olduğu ve %16,6'sının Korana virüse yakalanan hastaların yatırıldığı servislerinde çalıştığı belirlenmiştir. Hemşirelerin "Yöneticiye Güven Alt Ölçeği" puan ortalaması 3,77±1,45 (1-6) ve "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" puan ortalaması 7,11±3,40 (3-15) olarak belirlenmiştir. Yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde zayıf düzeyde bir ilişki ($r=-0,18$, $p=0,006$) saptanmıştır. Yapılan basit doğrusal regresyon analizine göre hemşirelerde yöneticiye duyulan güven, işten ayrılma niyetinin yaklaşık olarak %3'üçünü açıklamaktadır ($F=7,613$ ve $p=0,006$).

Sonuç: Bu çalışmada, hemşirelerde yöneticiye duyulan güven artıkça işten ayrılma niyetinin az da olsa azaldığı belirlenmiştir. Salgın sürecinde hemşirelerin işten ayrılma niyetini azaltmak için yönetici hemşirelerin olumlu ve destekleyici bir tutum sergileyerek güven ortamı oluşturmaları gerekmektedir.

Anahtar Sözcükler: Hemşireler, güven, işten ayrılma niyeti, yönetici hemşireler.

Received / Geliş:

17.04.2021

Accepted / Kabul:

25.08.2021

Published Online / Online Yayın:

25.12.2021

Corresponding author /

Sorumlu yazar:

Cennet Çirış Yıldız

İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü,
İstanbul, Türkiye

✉ cennetcirisyildiz@aydin.edu.tr

ORCID: 0000-0002-1351-5439

D. Yıldırım 0000-0002-6228-0007

İstanbul Aydın Üniversitesi, Sağlık
Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü,
İstanbul, Türkiye

Abstract

Aim: This study aims to analyse the relationship between nurses' turnover intentions working in pandemic hospitals and their trust in the manager.

Method: The designed as a descriptive and correlational study was conducted with 211 nurses working in a hospital located in Istanbul and providing intensive service during the outbreak process. As the data collection tools, the survey form about the descriptive information, the Trust in the Manager Sub-Scale of the Organisational Trust Scale, and the Turnover Intention Scale were utilised in the study. The data were analysed with descriptive statistical methods, Independent-Samples T-Test, the Pearson correlation test, and simple linear regression analysis.

Results: It was found that, of the participant nurses, 37.4% were aged 18-25 years, 82.5% were female, 57.8% were single, 63.3% had a bachelor's degree, and 16.6% worked in the services where patients with coronavirus are hospitalized. It was discerned that the means of scores obtained by the participant nurses from the Trust in the Manager Sub-Scale and the Turnover Intention Scale were $3,77 \pm 1,45$ (1-6) and $7,11 \pm 3,40$ (3-15). It was ascertained that there was a weak negative relationship between the trust in the manager and turnover intentions ($r = -0.18$, $p = 0.006$).

Conclusion: The study found that, as the trust felt by the nurses towards the manager increased, there was a decrease in nurses' turnover intentions, although it was a small decrease. To reduce nurses' intentions to leave their jobs during the pandemic, the managing nurses should create a trusting environment by exhibiting a positive and supportive attitude.

Keywords: Nurses, trust, turnover intention, nurse administrators.

Extended Abstract

Introduction: The Coronavirus (COVID-19) triggered extraordinarily rapid changes in the structure of hospitals. The large increase in COVID-19 patients created an enormous burden on the health services system's capacities worldwide. However, despite growing demand, the insufficient number of nurses is a global problem in the health services system considering the existing conditions. One of the most significant reasons for this setback is the increase in nurses' turnover rates. This generally comes into play in association with negative working conditions, organisational policies, and unrealistic workloads (Bautista et al., 2020; Labrague, 2020). Another significant reason is employee turnover in connection with the issue of trust in the manager.

Method: This study aims to analyse the relationship between nurses' working for pandemic hospitals turnover intentions and their trust in the manager. The designed as a descriptive and correlational study was conducted with 211 nurses working in a hospital located in Istanbul and providing intensive service during the outbreak process. The survey form was designed to identify the participant nurses' descriptive information. The Trust in the Manager Sub-Scale of the Organisational Trust Scale developed by Altuntaş and Baykal (2010), and the Turnover Intention Scale developed by Cammann et al. (1983) and adapted to Turkish by Gül, Oktay, and Gökçe (2008) were utilised in the study as data collection tools. The data obtained within the context of the research were evaluated with SPSS for Windows (Version 21.0, Statistical Package for Social Science). The researchers analysed the data with descriptive statistical methods, Independent-Samples T-Test, One-Way Analysis of Variance, Post Hoc Least Significant Difference Test, the Pearson Correlation Test, and simple linear regression analysis. The statistical significance was identified if the p-value was lower than 0.05 ($p < 0.05$, two-tailed).

Results: A total of 211 nurses participated in the study. It was found that 37.4% of the participants were aged 18-25 years, 82.5% were female, 57.8% were single, 63.3% had a bachelor's degree, and 42.0% worked at their current institution for 1-10 years. It was ascertained that 16.6% of the nurses worked in the services where patients with coronavirus are hospitalized, and 19.0% worked for the intensive care service. There were statically significant differences in the means of the participant nurses' Trust in the Manager Sub-Scale scores as per age ($F = 4.39$, $p = 0.005$), level of education ($F = 4.42$, $p = 0.005$), and total employment duration ($F = 7.17$, $p = 0.001$). Furthermore, there were statistically significant differences in the means of the participants Turnover Intention Scale scores as per marital status ($t = -2.11$, $p = 0.03$) and total employment duration ($F = 3.12$, $p = 0.02$). It was discerned that the means of scores obtained by the participant nurses from the Trust in the Manager Sub-Scale and the Turnover Intention Scale were successive $3,77 \pm 1,45$ (1-6) and $7,11 \pm 3,40$ (3-15). It was ascertained that there was a weak negative relationship between the trust in the manager and turnover intentions ($r = -0.18$, $p = 0.006$), whereas there was no statically significant relationship between other variables. According to the simple linear regression model, the participants' trust in the manager accounts for approximately 3% of their turnover intentions ($F = 7,613$ ve $p = 0,006$).

Conclusion: This study found that, as the participants' trust in the manager increased, there was a decrease in their turnover intentions, even if it was a small decrease. Other factors that affect nurses' intentions to leave their jobs, particularly during the pandemic, should be identified. Managing nurses should create a feeling of trust by exhibiting a positive and supportive attitude to change nurses' intentions to leave their jobs.

Giriş

Çin'in Wuhan Kentinde Aralık 2019 da ortaya çıkan COVID-19 hastalarının sayısındaki büyük artış, Dünya çapında sağlık hizmetleri sistemlerinin kapasiteleri üzerinde önemli bir yük oluşturmuştur. Her ne kadar ülkeler buna yönelik önlemler alsada bu durum sağlık hizmetlerinde aksamalar yaşanmasına neden olmuştur. Bu süreçte hemşireler, salgınla mücadelede sağlık hizmeti gereksiniminin karşılanmasında temel sorumlulukları olan hasta bakımı rolü nedeniyle önemli bir meslek grubunu oluşturmuştur (Duygulu, Başaran Açıl, Kuruca Özdemir ve Erdat, 2020; Jackson ve ark., 2020). Ancak artan hasta bakım yüküne karşın hemşire sayısındaki yetersizlik, var olan koşullar göz önüne alındığında, sağlık hizmetleri sisteminde güncel küresel bir sorun oluşturmuştur. Hemşire sayısındaki bu yetersizlik temelde hasta bakım sunumunu etkilemiş ve bakım kalitesinde azalmaya ve istenmeyen olaylarda artmaya neden olmuştur. Griffiths ve arkadaşları (2016) yaptığı araştırmada, hemşire sayısının ölüm oranı, düşme oranı, hastanede kalış süresi ve ilaç hatalarıyla ilişkili olduğunu belirlemiştir. Benzer şekilde Aiken ve arkadaşlarının (2014) yaptığı araştırmada, hemşire başına düşen hasta sayısında sadece bir hastalık artışın 30 gün hastanede yatan hastaların ölüm riskinde % 7'lik artışa neden olduğu belirtilmiştir. Bu yetersizliğin en önemli nedenlerinden birisi hemşire devir oranının artmasıdır. Bu genellikle olumsuz çalışma koşullarına, örgütsel politikalara, gerçekçi olmayan iş yüküne bağlı gelişmektedir (Bautista ve ark., 2020; Labrague, 2020). Ancak dünyada ve ülkemizde bu azalmanın en önemli nedenlerinden biri de yöneticiye güvene bağlı işten ayrılmalardır (Basit ve Duygulu, 2018; Bobbio, Bellan ve Manganelli, 2012; Gibson ve Petrosko, 2014).

Genellikle çalışmalarda yöneticiye güven kavramı, örgütsel güvenin bir alt boyutu olarak ele alınıp incelenmiştir (Afsar ve Masood 2018; Basit ve Duygulu, 2018; Bobbio ve Manganelli, 2015). Örgütsel güven "bir kişi, grup ya da örgütün karşılıklı değişim ilişkisi içinde bulunduğu diğer kişi, grup ya da örgütlerin ahlaki açıdan doğru kararlar alacağına ve etik ilkelere dayalı davranışlar geliştireceğine ilişkin beklentileri" (Yücel, 2006) olarak tanımlanmaktadır. Örgütlerde güven duygusu kendiliğinden ortaya çıkmamakta, özellikle güven ortamının oluşmasında yönetimin güven duygusunu tüm çalışanlar üzerinde yapılandırması gerekmektedir. Yöneticiler isterse söylediği sözler ve yaptığı eylemlerle çalışma ortamında güven oluşturabilmekte ya da tam tersi oluşan güveni yok edebilmektedir. Bu bağlamda yöneticiler; tutarlı bir davranış sergilemeli, çalışana saygı duymalı, etkin iletişim kurabilmeli, ilgili olmalı, denetimi paylaşmalı ve dağıtmalıdır (Sayın, 2009). Güven ortamının oluşmadığı kurumlarda çalışanlar genellikle kendilerini stresli hissetmekte ve sürekli kendini kollama gereksinimi duymaktadır (Altuntaş ve Baykal, 2010). Güven ortamı olmadığında, çalışan ve yönetici ilişkileri bozulmakta ve çalışanlar olumsuz etkilenebilmektedir. Dolayısıyla bu durum çalışanlarda işten ayrılma düşüncesine neden olabilmektedir (Türe Yılmaz, Kök Eren ve Yıldırım, 2019).

İşten ayrılma; maliyet ve iş yükünde artışa, hasta güvenliği sorununa ve çalışanlarda moral düşüklüğüne neden olan önemli bir değişken olmaktadır (Homayouni, 2014). Özellikle COVID-19 salgını nedeniyle yaşanan kriz dönemlerinde hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen etmenlerin belirlenmesi gerekmektedir. Konuyla ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında hemşirelerde yöneticilere duyulan güven düzeyinin bazı çalışmalarda orta (Afsar ve Masood, 2018; Gholami, Saki, ve Hossein Pour, 2019), bazı çalışmalarda ise yüksek (Basit ve Duygulu, 2018; Bobbio ve Manganelli, 2015) olduğu bulunmuştur. Bazı çalışmalarda yöneticiye duyulan güven ile çalıştığı kurumda devam etme niyeti arasında anlamlı ilişki belirlenmiş ve yöneticiye duyulan güven düzeyinin artmasının iş doyumunu artırdığı saptanmıştır (Basit ve Duygulu, 2018; Gibson ve Petrosko, 2014).

COVID-19 salgını, hemşireler üzerinde var olan iş yükünü daha da artırmıştır. Artan iş yükünün yanı sıra yoğun stres ve hastalanma riski altında olan hemşirelerin, hemşire iş gücüne daha fazla gereksinim duyulan salgın sürecinde daha fazla yönetici hemşirelerine güven duyma gereksinimi duydukları, yöneticilerinden daha fazla destekleyici yaklaşımlar bekledikleri ve bunun olmadığı durumda işten ayrılma düşüncesinin gelişeceği öngörüsüyle bu çalışma gerçekleştirilmiştir.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Tipi: Çalışma, salgın sürecinde hastanelerinde çalışan hemşirelerde yöneticiye duyulan güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla, tanımlayıcı ve ilişki arayıcı nitelikte yapılmıştır.

Araştırma Sorusu: Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır.

- Hemşirelerin yöneticilerine duydukları güven ne düzeydedir?
- Hemşirelerin işten ayrılma niyetleri ne düzeydedir?
- Yöneticiye duyulan güven ve işten ayrılma niyeti hemşirelerin tanıtıcı özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Yöneticiye duyulan güven ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişki var mıdır?

Araştırmanın Evren ve Örneklemi: Araştırmanın evrenini, İstanbul ilinde yer alan ve salgın sürecinde yoğun hizmet veren bir hastanede 06.03.2021-20.03.2021 tarihleri arasında görev yapan 550 hemşire oluşturmaktadır. Araştırmada herhangi bir örneklem seçim yöntemi kullanılmamış ve evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmaya gönüllü olarak katılan, çalışmanın yürütüldüğü tarihlerde izinli olmayan ve salgın döneminde COVID-19 hastasına bakım veren hemşireler örnekleme alınmıştır. Bu doğrultuda araştırma hakkında yapılan bilgilendirmenin ardından araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden 211 hemşire araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada evrenin %38,3'üne ulaşılmıştır.

Veri Toplama Aracı: Veri toplama aracı, hemşire tanıtıcı bilgi formu, “Yöneticiye Güven Alt Ölçeği” ve “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” olmak üzere üç bölümden oluşmaktadır.

Tanıtıcı Bilgi Formu: Bilimsel yazın doğrultusunda hazırlanmış olup dokuz sorudan (yaş, cinsiyet, medeni ve eğitim durumu, çalışılan birim, mesleki deneyim, bulunduğu birimde çalışma süresi, pozisyon, salgın döneminde başka bir birimde görevlendirilme) oluşmaktadır.

Yöneticiye Güven Alt Ölçeği: Hemşirelerin yöneticiye güven düzeyini saptamak amacıyla Altuntaş ve Baykal tarafından (2010) geliştirilen ve “Örgütsel Güven Ölçeği”nin alt boyutu olan “Yöneticiye Güven” alt ölçeği kullanılmıştır. Ölçek madde sayısı 22'dir. Maddelere verilen yanıtlar “Kesinlikle katılmıyorum-1 ile Kesinlikle katılıyorum-6” arasında değişmektedir. Yöneticiye güven alt ölçeği Cronbach alpha değeri 0,97 olarak belirlenmiştir. Alt ölçekten alınan puan ortalaması yükseldikçe (4 ve üzeri) güven düzeyinin arttığı, ortalama puan azaldıkça (3 ve altında) güven düzeyinin azaldığı şeklinde değerlendirilmektedir. Bu çalışmada, yöneticiye güven alt ölçeği Cronbach alfa değeri 0,98 olarak belirlenmiştir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği: Akademik personelin işlerinden ayrılma konusundaki tutumunu belirlemek niyetiyle Cammann ve arkadaşları (1983) tarafından geliştirilmiş ve Michigan “Örgütsel Değerlendirme Anketi” içerisinde bulunan, işten ayrılma niyeti ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek madde sayısı üç ve beşli Likert olarak uygulanmaktadır. Maddelere verilen yanıtlar “Kesinlikle katılmıyorum-1 ile Kesinlikle katılıyorum-5” arasında puanlanmaktadır. Türkçe geçerlik ve güvenilirliği Gül, Oktay ve Gökçe (2008) tarafından yapılmış olup ölçeğin güvenilirlik katsayısı $\alpha=0.79$ bulunmuştur. Bu çalışmada, ölçek Cronbach alfa değeri 0,92 olarak belirlenmiştir. Ölçekten elde edilen yüksek değer, işten ayrılma niyetinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ölçekte olumsuz tutum maddesi bulunmamaktadır.

Verilerin Toplanması: Verilerin toplanmasında Helsinki Bildirgesi'nde yer alan kurallara uygun hareket edilmiştir. Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılara araştırmanın amacı ve konusu hakkında bilgi verilmiş olup sözlü ve yazılı onamları alınmıştır. Anket formu hemşirelere sorumlu hemşireler aracılığıyla dağıtılmış ve belirlenen tarihte tekrar hastaneye giderek elden geri toplanmıştır.

Verilerin Analizi: Araştırmada elde edilen veriler, SPSS for Windows (Version 21.0, Statistical Package for Social Sciences) programı ile değerlendirilmiştir. Araştırmadaki sürekli değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler olarak ortalama, standart sapma, minimum-maksimum değerleriyle, kategorik değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler frekans ve yüzde ile gösterilmiştir. Verilerin dağılımı “Kolmogorov Smirnov Testi” ile değerlendirilmiş ve normal dağılıma uygun olduğu saptanmıştır. Yöneticiye güven ve işten ayrılma niyeti puan ortalamasının karşılaştırılmasında iki gruplu değişkenlerde örneklem sayısına göre bağımsız gruplarda t testi, üç ve daha fazla grubu olan değişkenlerde örneklem sayısına göre bağımsız gruplarda ANOVA testi kullanılmıştır. Anlamlı fark olması durumlarında gruplar arasındaki farkların değerlendirilmesi için ikili kıyaslamalarda, post-hoc “Least Significant Difference (LSD)” testi kullanılmıştır. Yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki “Pearson korelasyon testi” ile değerlendirilmiştir. Örgütsel güven ölçeği-yöneticiye güven alt boyut puanının işten ayrılma niyeti ölçeği puanı üzerindeki etkisi doğrusal regresyon analizi ile incelenmiştir. Tüm analizlerde anlamlılık düzeyi $p<0,05$ (iki yönlü) olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın Etik Yönü: Araştırma için 04.03.2021 tarihinde bir vakıf üniversitesi Sağlık Bilimleri Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan 2021/02 sayılı Etik Kurul izni alınmıştır. Araştırma için yönetici hemşireler ile görüşülmüş ve araştırmanın kurumda yürütülebilmesi için izin alınmıştır. Araştırmaya katılan hemşirelere araştırmanın amacı ve yöntemi hakkında açıklama metni sunulmuş olup katılımcıların araştırmaya gönüllü olarak katıldıklarına ilişkin onamları alınmıştır. Ayrıca, Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Bilimsel Araştırmalar Platformuna başvuru yapılmış olup 22 Ocak 2021'de, çalışmanın Sağlık Bakanlığı onayı alınmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları: Araştırmada veri toplama süreci COVID-19 vaka sayılarının arttığı döneme denk geldiği için erken sonlandırılmış ve evrenin tamamına anket formu iletilenmemiştir. Buna bağlı olarak anketin yanıtlanma oranı düşük kalmıştır.

Bulgular

Tablo 1. Hemşirelerin tanımlayıcı özelliklerinin dağılımı (N=211)

Özellikler	Ortalama±Standart Sapma (Minimum-Maksimum)		
Yaş(yıl)	29,25±6,66 (19-49)		
		Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş (yıl)	18-25	79	37,4
	26-35	77	36,5
	36-49	55	26,1
Cinsiyet	Kadın	174	82,5
	Erkek	37	17,5
Medeni Durum	Evli	89	42,2
	Bekâr	122	57,8
Eğitim Durumu	Lise	14	6,6
	Önlisans	25	11,9
	Lisans	133	63,0
	Lisansüstü	39	18,5
Meslekte Deneyim Süresi (yıl)	<1	49	23,2
	1-10	90	42,7
	11-20	55	26,1
	≥21	17	8,1
Çalışılan Birim	Cerrahi servisi	48	22,7
	Dâhiliye servisi	39	18,5
	Yoğun bakım servisi	40	19,0
	Acil servis	26	12,3
	Salgın servisi	35	16,6
	Kadın doğum servisi	23	10,9
Bulunduğu Birimde Çalışma Süresi (yıl)	<1	87	41,2
	1-10	85	40,3
	11-20	35	16,6
	≥21	4	1,9
Salgın sürecinde başka bir klinikte görevlendirme	Evet	25	11,8
	Hayır	186	88,2

Çalışmaya toplam 211 hemşire katılmıştır. Katılımcıların %37,4'ünün 18-25 yaş aralığında, %82,5'inin kadın, %57,8'inin bekar ve %63,3'ünün lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Hemşirelerin %22,7'sinin cerrahi birimlerinde, %18,5'inin iç hastalıkları birimlerinde, %16,6'sının salgın birimlerinde, %19,0'unun yoğun bakım birimlerinde ve %12,3'ünün ise acil biriminde çalıştığı görülmektedir. Hemşirelerin çalışma sürelerine bakıldığında %42,0'sinin 1-10 yıl arasında mesleki deneyime sahip olduğu ve %40,3'ünün ise 1-10 yıldır bulunduğu birimde çalıştığı belirlenmiştir. Ayrıca araştırmaya katılan hemşirelerin sadece %11,8'inin salgın sürecinin başlarında başka birimde görevlendirildiği saptanmıştır (Tablo 1).

Tablo 2. Hemşirelerde Yöneticiye Güven Alt Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği puan ortalamaları (N=211)

Değişken	Ort±SS (Min-Maks)
Yöneticiye Güven Alt Ölçeği	3,77±1,45 (1-6)
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	7,11±3,40 (3-15)

Hemşirelerin "Yöneticiye Güven Alt Ölçeği" puan ortalaması 3,77±1,45 (1-6) ve "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" puan ortalaması 7,11±3,40 (3-15) olarak belirlenmiştir (Tablo 2). Araştırmada yöneticiye duyulan güvenin ve işten ayrılma niyetinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. Yöneticiye Güven ile İşten Ayrılma Niyeti arasındaki ilişki (N=211)

Yöneticiye Güven ^a	İşten Ayrılma Niyeti ^b
	-0,18 (0,006)**

Pearson korelasyon testi $p < 0,05^*$, $p < 0,01^{**}$

Veriler r (p) şeklinde ifade edilmiştir.

^aÖrgütsel Güven Ölçeği-Yöneticiye Güven Alt Boyutu ile belirlenmiştir.

^bİşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ile belirlenmiştir.

Hemşirelerde yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki Tablo 3'te incelendiğinde; yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde zayıf düzeyde bir ilişki ($r = -0,18$, $p = 0,006$) olduğu saptanmıştır. Diğer değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki belirlenmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 4. Hemşirelerin özellikleri ile Yöneticiye Güven Alt Ölçeği ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması (N=211)

Değişken	Sayı (n)	Yüzde (%)	Yöneticiye Güven Alt Ölçeği	İstatistiksel analiz	İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	İstatistiksel analiz
Yaş						
18-25 ^a	79	37,4	4,08±1,48	$p = 0,002^{**}$	7,68±3,51	
26-35 ^b	77	36,5	3,32±1,40	$a-b p = 0,001\text{§}$	7,14±3,09	$p = 0,06$
36-49 ^c	55	26,1	3,97±1,34	$b-c p = 0,01\text{§}$	6,25±3,53	
Cinsiyet						
Kadın	174	82,5	3,84±1,41	$p = 0,16$	7,27±3,42	$p = 0,14$
Erkek	37	17,5	3,47±1,61		6,37±3,25	
Medeni Durum						
Evli	89	42,2	1,35±0,14	$p = 0,88$	6,53±3,21	$p = 0,03^*$
Bekâr	122	57,8	1,53±0,13		7,53±3,48	
Eğitim Düzeyi						
Lise ^a	14	6,6	3,16±1,65	$p = 0,005^{**}$	7,00±3,18	
Önlisans ^b	25	11,8	4,49±1,42	$a-b p = 0,006\text{§}$	7,88±3,87	
Lisans ^c	133	63,0	3,84±1,40	$b-c p = 0,03\text{§}$	6,77±3,29	$p = 0,23$
Lisansüstü ^d	39	18,5	3,31±1,40	$b-d p = 0,001\text{§}$ $c-d p = 0,04\text{§}$	7,82±3,45	
Toplam Çalışma Süresi						
<1 ^a	49	23,2	4,43±1,35	$p = 0,001^{**}$	7,12±3,43	$p = 0,02^{**}$
1-10 ^b	90	42,7	3,41±1,50	$a-b p = 0,001\text{§}$	7,77±3,33	$b-c p = 0,03^{\text{§}}$
11-20 ^c	55	26,1	3,59±1,29	$a-c p = 0,002\text{§}$	6,54±3,41	$b-d p = 0,008^{\text{§}}$
≥21 ^d	17	8,1	4,41±1,18	$b-d p = 0,007\text{§}$ $c-d p = 0,03\text{§}$	5,41±3,00	
Çalışılan Birim						
Cerrahi servisi	48	22,7	4,10±1,45		6,97±3,58	
Dâhiliye servisi	39	18,5	3,65±1,51		6,89±3,33	
Yoğun bakım servisi	40	19,0	3,77±1,54	$p = 0,36$	7,00±3,02	$p = 0,36$
Acil servis	26	12,3	3,44±1,67		7,30±3,56	
Pandemi servisi	35	16,6	3,97±1,37		8,61±3,49	
Kadın doğum servisi	23	10,9	3,84±1,27		6,73±3,50	
Bulunduğu Birimde Çalışma Süresi						
<1	87	41,2	4,01±1,38		7,32±3,35	
1-10	85	40,3	3,51±1,48	$p = 0,07$	7,26±3,53	$p = 0,16$
11-20	35	16,6	3,93±1,56		5,47±2,61	
≥21	4	1,9	4,56±0,60		6,50±3,31	

Independent-Samples T test, $p < 0,05$.

**One-way ANOVA, $p < 0,05$; §LSD, $p < 0,05$.

Hemşirelerin özelliklerine göre yöneticiye güven alt ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması Tablo 4'te sunulmuştur. Hemşirelerin yaş ($F = 6,32$, $p = 0,005$), eğitim düzeyi ($F = 4,42$, $p = 0,005$) ve toplam çalışma süresi ($F = 7,17$, $p = 0,001$) açısından puan ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. 18-25 yaş aralığındaki hemşirelerin 26-35 yaş aralığındaki hemşirelere kıyasla ikili karşılaştırma sonuçlarında puan ortalaması daha

yüksek bulunurken, 26-35 yaş aralığındaki hemşirelerin 36-49 yaş aralığındaki hemşirelere kıyasla puan ortalaması daha düşük bulunmuştur. Lise mezunu hemşirelerin önlisans mezunu hemşirelere kıyasla yöneticiye güven alt ölçeği puan ortalaması daha düşük bulunurken, önlisans mezunu hemşirelerin puan ortalaması lisans ve lisanüstü mezunu hemşirelere kıyasla puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur. Lisans mezunu hemşirelerin lisansüstü mezunu hemşirelere kıyasla yöneticiye güven alt ölçeği puan ortalamasının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan hemşirelerin toplam çalışma süresi 1-10 yıl ve 11-20 yıl aralığında olan hemşirelere kıyasla yöneticiye güven alt ölçeği puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur. Toplam çalışma süresi 21 yıldan fazla olan hemşirelerin toplam çalışma süresi 1-10 yıl ve 11-20 yıl aralığında olan hemşirelere kıyasla yöneticiye güven alt ölçeği puan ortalaması daha yüksek bulunmuştur. Hemşirelerin medeni durum ($t = -2,11, p = 0,03$) ve toplam çalışma süresi ($F = 3,12, p = 0,02$) açısından işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Bekar hemşirelerin evli katılımcılara kıyasla işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalamasının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Toplam çalışma süresi 1-10 yıl aralığında olan hemşirelerin toplam çalışma süresi 11-20 yıl aralığında olan ve toplam çalışma süresi 21 yıldan fazla olan hemşirelere kıyasla işten ayrılma niyeti ölçeği puan ortalamasının daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$) (Tablo 4).

Tablo 5. Model katsayıları ve açıklayıcılık tablosu

Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar	t	p	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Standart Hatanın Tahmini
		B	Standart Hata	Beta (β)						
1	Sabit	8,767	0,642		13,656	0,001				
	Yöneticiye Güven Alt Boyut puanı	-0,438	0,159	-0,187	-2,759	0,006	0,187a	0,035	0,031	3,35161

*Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Puanı

Yöneticiye güven alt ölçeği puanının işten ayrılma niyeti ölçeği puanı üzerindeki etkisinin incelendiği regresyon modelinin anlamlı bir model olduğu görülmüştür ($F = 7,613$ ve $p = 0,006$). İşten ayrılma niyeti ölçeği puanı bağımlı değişkenini, yöneticiye güven alt ölçeği puanı ile açıklamak istatistiksel açıdan anlamlı ($p = 0,006$) olup bu sonuca göre ilgili regresyon modeli ile bağımlı değişkeninin yaklaşık olarak %3'ü açıklanmaktadır (Tablo 5).

Tartışma

COVID-19 sürecinde hastanelerinde çalışan hemşirelerde, yöneticiye duyulan güven ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma hemşirelerin işten ayrılma niyetinin oluşmasında, yöneticiye duyulan güvenin etkisini ortaya koyması bakımından büyük önem taşımaktadır.

Çalışmada COVID-19 sürecinde hemşirelerin orta düzeyde güven duygusuna sahip olduğu belirlenmiştir. Yapılmış çalışmalar gözden geçirildiğinde salgın sürecinde benzer bir çalışmanın yapılmadığı gözlenmektedir. Türe Yılmaz ve arkadaşlarının (2019) hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmada, hemşirelerin orta düzeyde bir güven duygusuna sahip oldukları belirlenmiştir. Gholami ve arkadaşları (2019) yaptıkları çalışmada hemşirelerin yöneticilerine duydukları güven düzeyleri orta, Bobbio ve Manganelli (2015) yaptığı çalışmada ise yüksek olduğunu bulmuştur. Özellikle COVID-19 salgını sürecinde hemşireler, pek çok zorlukla karşı karşıya kalmıştır (Şenol Çelik ve ark., 2020). Bu zorlu süreçle mücadelede hemşireler açısından, yöneticilerine güvenmeleri ve yöneticilerinde destekleyici ve tutarlı bir davranış sergilemeleri önemli olmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada, yöneticiye duyulan güven düzeyinin salgın öncesi yapılmış çalışmalarla benzerlik göstermesi önemli bir bulgudur. Bunun nedeninin bu süreçte yönetici hemşirelerin olağanüstü çaba göstermeleri, çalışanlarıyla sürekli iletişim halinde olmaları ve hemşirelerin gereksinimlerini dikkate almaları ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada hemşirelerin %11,8'inin salgının başlarında deneyimli olmadıkları birimlerde görevlendirildikleri belirlenmiştir. Ancak 2020 yılının sonlarına doğru hemşirelerin birimlerine geri dönüş sağladıkları belirlenmiştir. Bu nedenle başka birimde görevlendirilme ile yöneticiye güven ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki değerlendirilmemiştir. Özellikle bu dönemde yapılmış çalışmalarla meslektaşlardan, arkadaşlardan ve ailelerden gelen sosyal desteğin, hemşirelerde bir güvenlik duygusu sağladığı ve hemşirelerin korkularını azalttığı ortaya konulmuştur (Labrague ve De los Santos, 2020).

Araştırmada hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Burmeister ve arkadaşları (2019) ise yedi ayrı ülkede hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini saptamak amacıyla yaptıkları çalışmada, hemşirelerin işten ayrılma

niyetinin ülkeler arasında önemli ölçüde farklılık gösterdiğini saptamışlardır. Çalışmada, Amerika Birleşik Devletleri'ndeki hemşirelere kıyasla Lübnan'daki hemşirelerin işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu belirlenirken, Güney Kore'de hemşirelerin düşük düzeyde işten ayrılma niyetine sahip olduğu saptanmıştır. Türkiye'de ise hemşirelerin işten ayrılma niyetinin önemli ölçüde yüksek olduğu belirlenmiştir (Arslan Yürümezoğlu ve Kocaman, 2015). Bu çalışmada, çalışılan birim ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki belirlenmemiş olsa da Kim, Lee ve Cho (2020) yaptığı çalışmada COVID-19 hastasına bakım veren ve COVID-19 birimlerinde çalışan hemşirelerde işten ayrılma niyetinin yüksek olduğunu belirlemiştir. Hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinde artma, COVID-19 salgını ile mücadelede büyük bir engel olan hemşirelik işgücünün azalmasına işaret etmektedir (Kim ve ark., 2020). Araştırmaya katılan 18-25 yaş arası hemşirelerin yöneticiye güven düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri yüksek bulunmuştur. Yine çalışmada mesleki deneyimin ilk yılında yöneticiye duyulan güven düzeyi yüksek iken birinci yılın sonrasında yöneticiye duyulan güven azaltmakta ve işten ayrılma niyeti artmaktadır. Benzer şekilde Türe Yılmaz ve arkadaşlarının (2019) yaptığı çalışmada, genç hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri yüksek bulunmuş ve bu meslekte geçen süre arttıkça yöneticiye duyulan güvenin azaldığı belirlenmiştir. Kim, Yeo, Park, Sin ve Jones, (2018) yaptığı çalışmada hemşirelikte mesleğe geçişin ilk yıllarında işten ayrılma oranlarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Bu çalışmada ön lisans mezunu hemşirelerin yöneticiye güven düzeyleri en yüksek belirlenirken Hayta (2019) yaptığı çalışmada en düşük olarak bulunmuştur. Araştırmada bekar hemşirelerin evli hemşirelere kıyasla işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Aydoğmuş (2019) yaptığı çalışmada da evlilere oranla bekar olan hemşirelerin yüksek ayrılma niyetine sahip olduğu saptanmıştır.

Araştırmada yöneticiye güven ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönde zayıf düzeyde bir ilişki saptanmış olup yöneticiye duyulan güven arttıkça işten ayrılma niyetinin az da olsa azaldığı belirlenmiştir. Bir salgın sürecinde hemşirelere, genellikle yeni roller verilmekte ve olağan hemşirelik rolleri dışında olabilecek ek görevleri yerine getirmekte zorlanabilmektedirler (Gebbie ve Qureshi, 2002). Özellikle hastalanma ve bulaştırma korkusunun hemşirelerde iş performansına etki ederek daha yüksek düzeyde iş doyumsuzluğuna, mesleği ve örgütü terk etme niyetlerinin artmasına neden olmaktadır. Bu nedenle üst yönetimden destek sağlanması ve güvenilir tutum sergilenmesi büyük önem taşımaktadır (Labrague ve De los Santos, 2020).

Sonuç ve Öneriler

COVID-19 salgınıyla birlikte, tüm dünyada hemşire iş gücü yetersizliği daha fazla yaşanmaktadır. Bu süreçte yoğun stres ve iş yüküne bağlı bu gereksinim daha da artacağından hemşireleri işte tutmak için yönetici hemşirelere önemli görevler düşmektedir. Bu nedenle hemşireler arasında yöneticiye olan güven ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek oldukça önemli olmaktadır. Elde edilen bulgulara göre hemşirelerde yöneticiye duyulan güvenin ve işten ayrılma niyetinin orta düzeyde olduğu belirlenmiş olup yapılan analizler sonucunda hemşirelerde yöneticiye duyulan güven arttıkça işten ayrılma niyetinin az da olsa azaldığı saptanmıştır. Ayrıca, hemşirelerin yaşı, eğitim durumu ve meslekte çalışma süresinin yöneticiye güveni; medeni durum ve meslekte çalışma süresinin ise işten ayrılma niyetini etkilediği belirlenmiştir. Salgın sürecinde hemşirelerin işten ayrılma niyetlerinin azaltılması için;

- Hemşirelerin işten ayrılma niyetine etki eden diğer etmenlerin belirlenmesi,
- Yönetici hemşirelerin olumlu ve destekleyici bir tutum sergileyerek güven duygusunu oluşturmaları,
- Değişik kurumlarda hemşirelerde yöneticiye duyulan güvenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin başka değişkenlerle birlikte çalışılması önerilmektedir.

Etik Kurul Onayı: İstanbul Kent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'ndan (04.03.2021 tarihli ve 02 sayılı) etik kurul onayı alınmıştır.

Çıkar Çatışması: Bildirilmemiştir.

Finansal Destek: Yoktur.

Katılımcı Onamı: Çalışmaya katılan hemşirelerden yazılı bilgilendirilmiş onam alınmıştır.

Ethics Committee Approval: Approval was obtained from Istanbul Kent University Health Sciences Research and Publication Ethics Committee (Decision no: 2 Date: 04.03.2021).

Conflict of Interest: Not declared.

Funding: None.

Informed Consent: Written informed consent was obtained from the nurses participating in the study.

Kaynaklar

- Afsar, B. & Masood, M. (2018) Transformational leadership, creative self-efficacy, trust in supervisor, uncertainty avoidance, and innovative work behavior of nurses. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 54 (1), 36-61.
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., Griffiths, P., Busse, R., ...& Sermeus, W. (2014). Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *Lancet*, 24,383(9931),1824-30. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(13\)62631-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(13)62631-8).
- Altuntaş, S. & Baykal, Ü. (2010). Örgütsel Güven Ölçeği'nin hemşirelikte geçerlik-güvenirliliği. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 18(1), 10-18
- Arslan Yürümezoğlu, H. & Kocaman, G. (2015). Predictors of nurses' intentions to leave the organisation and the profession in Turkey. *Journal of Nursing Management*, 24(2), 235-43. <https://doi.org/10.1111/jonm.12305>
- Aydoğmuş, S. (2019). *Hemşirelerin çalışma ortamlarını işten ayrılma niyeti ile ilişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü. Konya, Türkiye.
- Basit, G. & Duygulu, S. (2018). Nurses' organizational trust and intention to continue working at hospitals in Turkey. *Collegian*, 25(2), 163-169. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2017.05.003>
- Bautista, J. R., Lauria, P. A. S., Contreras, M. C. S., Marañon, M. M. G., Villanueva, H. H., Sumaguingsing, R. C. & Abeleda, R. D. (2020). Specific stressors relate to nurses' job satisfaction, perceived quality of care, and turnover intention. *International Journal of Nursing Practice*, 26(1), e12774.
- Bobbio, A. & Manganelli, A. M. (2015). Antecedents of hospital nurses' intention to leave the organization: A cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 52 (7), 1180- 1192.
- Bobbio, A., Bellan, M. & Manganelli, A. M. (2012). Empowering leadership, Perceived Organizational support, Trust, And job burnout for nurses: A Study in an Italian General Hospital. *Healthcare Management Review*, 37(1), 77-87.
- Burmeister, E. A., Kalisch, B. J., Xie, B., Doumit, M. A. A., Lee, E., Ferraresion, A. ...& Bragadóttir, H. (2019). Determinants of nurse absenteeism and intent to leave: An international study. *Journal of Nursing Management*, 27(1), 143-153. <https://doi.org/10.1111/jonm.12659>
- Duygulu, S., Başaran Açıl, S., Kuruca Özdemir, E. & Erdat, Y. (2020). COVID-19 salgını: Yönetici hemşirelerin rol ve sorumlulukları. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 7 (Özel Sayı): 34-46. <https://doi.org/10.31125/hunhemsire.776215>
- Hayta, Ö. (2019). *Hemşirelerin örgütsel güven düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi*. (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.
- Homayouni, V. (2014). *Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma ilişkisi: Otel işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum, Türkiye.
- Gebbie, K. M. & Qureshi, K. (2002). Emergency and disaster preparedness: Core competencies for nurses: What every nurse should but may not know. *The American Journal of Nursing*, 102, 46-51.
- Gholami, M., Saki, M. & Hossein Pour, A. H. (2019). Nurses' perception of empowerment and its relationship with organizational commitment and trust in teaching hospitals in Iran. *Journal of Nursing Management*, 27, 1020- 1029.
- Gibson, D. & Petrosko, J. (2014). Trust in leader and its effect on job satisfaction and in tent to leave in a healthcare setting. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 26(3), 3-19.
- Gül, H., Oktay, E. & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama akademik bakış. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 20, 1-11.

Griffiths P., Ball, J., Drennan, J., Dall'Ora, C., Jones, J., Maruotti, A., ... & Simon M. (2016). Nurse staffing and patient outcomes: Strengths and limitations of the evidence to inform policy and practice. A review and discussion paper based on evidence reviewed for the National Institute for Health and Care Excellence Safe Staffing guideline development. *Int J Nurs Stud.* 63, 213-225. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2016.03.012>.

Jackson, D., Bradbury-Jones, C., Baptiste, D., Gelling, L., Morin, K., Neville, S. & Smith, G. D. (2020). Life in the pandemic: Some reflections on nursing in the context of COVID-19. *Journal of Clinical Nursing*, 29(13-14), 2041-2043

Kim, Y. J., Lee, S. Y. & Cho, J. H. (2020). A study on the job retention intention of nurses based on social support in the COVID-19 Situation. *Sustainability*, 12, 7276; <https://doi.org/10.3390/su12187276>

Kim, E. Y., Yeo, J. H., Park, H., Sin, K. M. & Jones, C. B. (2018) Psychometric evaluation of the environmental reality shock-related issues and concerns instrument for newly graduated nurses. *Nurse Education Today*, 61, 106-111.

Labrague, L. J. (2020). Organisational and professional turnover intention among nurse managers: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1275-1285. <https://doi.org/10.1111/jonm.13079>

Labrague, L. J. & De los Santos, J. A. A. (2020). COVID-19 anxiety among front-line nurses: Predictive role of organisational support, personal resilience and social support. *Journal of Nursing Management*, 28,1653-1661. <https://doi.org/10.1111/jonm.13121>

Sayın, U. (2009). *Güven: İşletmelerde algılanan örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkide bir aracı - Bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum, Türkiye.

Şenol Çelik, S., Atlı Özbaş, A., Çelik, B., Karahan, A., Bulut, H., Koç, G. ... & Özdemir Özleyen, Ç. (2020). Covid-19 pandemi süreci: Türk Hemşireler Derneği. *Koç Üniversitesi Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 17(3), 279-83.

Türe Yılmaz, A., Kök Eren, H. & Yıldırım, A. (2019). Hemşirelerde yöneticiye güvenin kişi-örgüt uyumuna etkisi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(4), 1205-1215.

Yücel, P. Z. (2006). *Örgütsel güven ve iş tatmini ilişkisi ve bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, Türkiye.