

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANELERİ ÇALIŞANLARININ
TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Sibel DEMİR**

Ankara, 2010

**T.C.
ATILIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ TIP FAKÜLTESİ HASTANELERİ ÇALIŞANLARININ
TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU DÜZEYLERİNİN BAZI DEĞİŞKENLER AÇISINDAN
İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Hazırlayan
Sibel DEMİR**

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Özkan ÜNVER**

Ankara, 2010

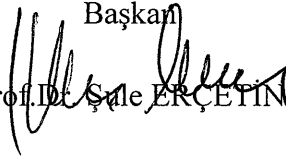
T.C.

ATILIM ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Sibel Demir tarafından hazırlanan “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” başlıklı bu çalışma 07.06.2010 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak Sağlık Kurumları İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan

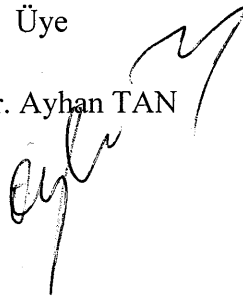

Prof. Dr. Şale ERÇETİN

Danışman


Prof. Dr. Özkan ÜNVER

Üye

Prof. Dr. Ayhan TAN



ÖNSÖZ

Bu araştırmanın amacı, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesine bağlı İbn-i Sina ve Cebeci Hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler (yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, çalıştıkları birim, günlük çalışma saatleri, gelir durumlarını algılama) açısından farklılaşıp farklılaşmadığına bakmaktır. Ayrıca çalışma literatür taramasına dayalı olarak, tükenmişlik kavramı, nedenleri, sonuçları ve iş doyumu kavramı, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyumu ve iş doyumsuzluğunun sonuçları hakkında kavramsal bir çerçeve ile ele alınmıştır.

Bu alanda çalışmama fırsat tanıyan ve gerekli izinleri sağladığı için sayın Prof. Dr. İlker Ökten ve sayın Uzm. Burhan Tükel'e, destekleri için Cebeci Araştırma ve Uygulama Hastanesi Başhekimimiz sayın Prof.Dr. Sancar Bayar'a, Hastane Müdürümüz sayın Hamdi Arıkan'a, Başhemşiremiz değerli Semiha Topsoy ve yardımcıları arkadaşlarım Elif Yuva, Selda Kafalı ve Nurcihan Koçer Gülderen'e, çalışmanın planlanmasından başlayarak desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen sevgili ailem, değerli arkadaşlarım Dr. Emre Sargın, Dr. Özlem Şireli, Uzm.Psk Başak Alpas'a, her aşamada her türlü yardımlarından dolayı danışmanım sayın hocam Prof.Dr. Özkan Ünver'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No:

ÖNSÖZ	i
İÇİNDEKİLER DİZİNİ	ii
KISALTMALAR DİZİNİ	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, İŞ DOYUMU KAVRAMI, YURT İÇİNDE VE YURT DIŞINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

1.1.Tükenmişlik Kavramı	3
1.1.1.Tükenmişlik İle İlgili Kuramlar	5
1.1.1.1.Freudenberger'in Katkıları	5
1.1.1.2.Chernis Tükenmişlik Modeli	6
1.1.1.3.Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı	6
1.2.İş Doyumu Kavramı	7
1.2.1.İş Doyumu İle İlgili Kuramlar	8
1.2.1.1.Mc Gregor ve Kendini Gerçekleştirme Kuramı	8
1.2.1.2.Herzberg'in Çift Etmen Kuramı	9
1.2.1.3.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	10
1.3.Tükenmişlik ve İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	12
1.3.1.Yurt İçinde Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	12
1.3.2.Yurt Dışında Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	14
1.3.3.Yurt İçinde İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	15
1.3.4.Yurt Dışında İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	17

İKİNCİ BÖLÜM
TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ, SONUÇLARI VE BAŞA ÇIKMA
YOLLARI

2.1. Tükenmişliğin Nedenleri.....	18
2.1.1. Kişisel Nedenler.....	18
2.1.1.1. Demografik Nedenler.....	19
2.1.1.1.1. Yaş.....	20
2.1.1.1.2. Cinsiyet.....	20
2.1.1.1.3. Eğitim.....	21
2.1.1.1.4. Medeni Durum.....	21
2.1.1.2. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler.....	22
2.1.1.3. Kişilik.....	22
2.1.1.4. Kendilik Kavramı.....	24
2.1.1.5. Empati.....	24
2.1.2. İşle ve Örgütle İlgili Nedenler.....	25
2.1.2.1. Yöneticilerle İlişkiler.....	25
2.1.2.2. Meslektaşlarla İlişkiler.....	26
2.1.2.3. Kurumun Politikaları.....	27
2.1.2.4. Aşırı İş Yükü.....	28
2.3. Tükenmişliğin Sonuçları.....	29
2.3.1. Bireye Etkileri.....	30
2.3.2. Aile Yaşamına Etkileri.....	30
2.3.3. İş Yaşamına Etkileri.....	30
2.4. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	31
2.4.1. Bireysel Yöntemler.....	32
2.4.2. Örgütsel Yöntemler.....	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER, İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN SONUÇLARI

3.1. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler	35
3.1.1. Bireysel Faktörler	36
3.1.1.1. Yaş	36
3.1.1.2. Eğitim	36
3.1.1.3. Kişilik	36
3.1.1.4. Değer Yargıları	37
3.1.1.5. Sosyo-Kültürel Çevre	37
3.1.2. İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler	38
3.1.2.1. İşin Yapısı	38
3.1.2.2. İşin Zorluğu	38
3.1.1.3. Ücret	38
3.1.1.4. Yükselme Olanağı	39
3.2. İş Doyumunun Sonuçları	39
3.2.1. Yüksek Moral	39
3.2.2. İşe Bağlanma	40
3.2.3. İş Yerinde Bütünleşme	40
3.3. İş Doyumsuzluğunun Sonuçları	41
3.3.1. Bireyle İlgili Sonuçları	41
3.3.2. Örgütle İlgili Sonuçları	41

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

4.1. Araştırmanın Modeli	43
4.2. Araştırmanın Yığını ve Örnek Seçimi	43
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	43
4.4. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri	43
4.5. Araştırmanın Hipotezleri	44
4.6. Veri Toplama Araçları	46

4.6.1. Kişisel Bilgi Formu.....	46
4.6.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	46
4.6.2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerliliği.....	47
4.6.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlaması.....	48
4.6.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ).....	49
4.6.3.1. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Puanlaması.....	49
4.7. Verilerin Analizi.....	49
4.8. Bulgular.....	50
4.8.1. Kişisel Bilgiler.....	50
4.8.2. Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi Sonucunda Elde Edilen Bulgular.....	53
4.8.2.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	53
4.8.2.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	55
4.8.2.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	58
4.8.2.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	60
4.8.2.5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Çalışma Saatleri Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	62
4.8.2.6. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süreleri Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	65

4.8.2.7. Araştırmaya Katılan alışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Ekonomik Açıdan Tatmin Durumu Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular	67
4.8.2.8. Araştırmaya Katılan alışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Meslek Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular	69
TARTIşMA	71
SONUÇ	77
ÖNERİLER	77
KAYNAKÇA	78
EKLER.....	86
TÜRKÇE ÖZET	92
ABSTRACT	93

KISALTMALAR

a.g.e. : Adı Geçen Eser

Çev. : Çeviren

Ed. : Editör

No. : Numara

s. : Sayfa

ŞEKİLLER

Sekil No:

Sekil Adı:

Sayfa No:

Şekil-1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi..... 10

TABLOLAR

<u>Tablo No:</u>	<u>Tablo Adı:</u>	<u>Sayfa No:</u>
Tablo - 1	Araştırmaya katılan çalışanlara ait kişisel bilgiler	50
Tablo - 2	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	53
Tablo- 3	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	54
Tablo – 4	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Yaşlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	55
Tablo – 5	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Yaşlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	56
Tablo – 6	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri..	57
Tablo – 7	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	58
Tablo – 8	Eğitim Durumu Değişkenlerine Bağlı Olarak Duygusal Tükenme Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları	59

Tablo - 9	Eğitim Durumu Değişkenlerine Bağlı Olarak Duyarsızlaşma Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları	59
Tablo - 10	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	60
Tablo - 11	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	61
Tablo – 12	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının alışma Saatlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	62
Tablo – 13	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının alışma Saatlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	63
Tablo – 14	alışma Saati Değişkenlerine Bağlı Olarak Duyarsızlaşma Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları	64
Tablo – 15	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Meslekte alışma Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri	65
Tablo–16	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Meslekte alışma Sürelerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	66
Tablo – 17	Araştırmaya Katılan alışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu	

	Puanlarının Ekonomik Açıdan Tatmin Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	67
Tablo – 18	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Ekonomik Açıdan Tatmin Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	68
Tablo–19	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Mesleklerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	69
Tablo – 20	Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Mesleklerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	70

GİRİŞ

Tükenmişlik terimi, ilk kez gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve iş bırakma durumlarını tanımlamak için 1974 yılında Freudenberger tarafından "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde yapılmıştır. Alanda en çok kabul gören çalışmalar Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach'a göre tükenmişlikte üç temel etmen mevcuttur: Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi. Tükenmişlikte ilk olarak duygusal tükenme ortaya çıkar. Duygusal tükenme, kişinin kendini sürekli yorgun hissetmesi, duygusal olarak yıpranma, iş için gerekli zihinsel gücü bulamama olarak tanımlanabilir. Bu aşamayı takiben duyarsızlaşma gelişmektedir. Duyarsızlaşma, çalışanın yardım alan kişilere birer insan yerine kişiliği olmayan nesnelere gibi davranmasıdır. Tükenmişliğin son aşaması ise bireysel beceri ve başarıda azalma şeklinde görülmektedir. Kişisel başarısızlık da kişinin kendini işinde başarısız ve yetersiz hissetmesidir.

İş doyumunu ise kişinin işinden sağladığı maddi ve manevi doyumunu, fiziksel ve zihinsel açıdan iyi olması durumunu ifade eder. İş doyumunu kişilik, değer yargıları, inançlar, beklentiler, sosyo-kültürel çevre, tecrübe, yaş, eğitim düzeyi, zekâ gibi bireysel ve işin yapısı, zorluğu, ücret, terfi imkânı gibi işe bağlı faktörler etkilemektedir.

Bu çalışmada tükenmişlik ve iş doyumunun etki ve sonuçları araştırılmıştır. Araştırma alanı Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanlarından seçilmiştir. Anket çalışmasında İş Doyum Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve bazı kişisel ve demografik özellikleri ölçmeye yönelik Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde, tükenmişlik ve iş doyumunun kuramsal tanımları üzerinde durulmuş, konu ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılan araştırmalar ele alınmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, tükenmişliğin nedenleri, sonuçları ve başa çıkma yolları ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

Üçüncü bölümde, iş doyumunu etkileyen faktörler, iş doyum ve iş doyumsuzluğunun sonuçlarına ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü ve son bölümünde ise, yapılan alan araştırmasının yöntemleri, bulgular, hipotezler, sonuçlar ve öneriler ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Bu çalışmanın amacı, tükenmişliğin ne boyutta ciddi bir sorun olduğunu, yine çalışma hayatında önemli bir konu olan iş doyumunun önemini ve buna bağlı olarak Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini belirleyerek bazı demografik değişkenler açısından farklılaşıp farklılaşmadığını bilimsel bir araştırmayla saptamaya çalışmaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, İŞ DOYUMU KAVRAMI, YURT İÇİNDE VE YURT DIŞINDA YAPILAN ARAŞTIRMALAR

1.1.Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik; İş stresine yol açan örgütsel faktörlerin (politikalar, yapılar, fiziksel şartlar, süreçler) yarattığı psikolojik (öfke, kaygı, depresyon, sinirlilik, aşırı duyarlılık, gerginlik, can sıkıntısı), davranışsal (iştahsızlık, aşırı yemek, uykusuzluk, fazla sigara ve içki tüketimi, uyuşturucu kullanımı) ve bedensel (yüksek tansiyon, kalp hastalığı, ülser, baş ağrısı) sorunlar arasında 1970’li yıllarda farklı bazı tepkiler göze çarpmış ve bunlar "tükenmişlik” (burnout) kavramı altında toplanmıştır. Tükenmişliği, örgütsel kökenli stres kaynaklarından doğan diğer tepkilerden farklı kılan özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır.¹

Profesyonellerin işleri gereği karşılaştıkları kişilere karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkar. Çalışılan grubun özellikleri, çevresel koşullar, çalışma koşulları gibi kuruma ait bazı bireysel özelliklerle ilişkili olarak gelişir. Tükenmişlik duygularının, bu tür sorunların yaşandığı ortamlarda her profesyonelde görülme olasılığı vardır.²

Bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı örgütsel koşullar karşısında tükenmesine işaret eden tükenmişlik olgusu, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir. Süreklilik taşıyan bir olumsuz duygusal tepki özelliği gösteren bu olgu üç boyutludur. Duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşme (diminished personal accomplishment).

¹ TORUN, Alev, “Stres ve Tükenmişlik”, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, edt. Suna Tevrüz, Türk Psikologlar Derneği ve Kal-Der, : s.45-47, Ankara: Şubat 2006

² Işık Sayıl, vd., “Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri”, **Kriz Dergisi**, C:5(2), s. 71-77, Ankara: 1997

Duygusal tükenme, enerji eksikliği ve bireyin duygusal kaynaklarının bittiği hissine kapılmasıyla ortaya çıkar. Bu duygusal yorgunluğu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır.

Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmalarıyla kendisini gösterir. İşgörenler, etkileşimde buldukları kişilere ve örgüte karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı tavır takınabilirler. Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasındadır.³

Kişisel başarıda düşme, Kişisel başarı; sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarı duygusunda azalma ise, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir.⁴

Tükenmişlik insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde çalışan hekimler, hemşireler, sosyal hizmet uzmanları, psikologlar, fizyoterapistler gibi sağlık çalışanları ve diğer sektörlerdeki çalışanlarda görülen bir olgudur.

Richards'a göre tükenmişlik sendromuna en yüksek risk oluşturan meslek grupları arasında doktor ve hemşireler yer almaktadır. Hastalarındaki sağlık sorunlarının ruhsal ve sosyal stresörler ile yakından ilişkili olduğunu bilen doktor ve hemşireler, isteyerek seçtikleri ve doyum aldıkları mesleklerinin kendilerine zarar verebileceğini çoğu zaman düşünmeyebilirler. Hasta bakımının yarattığı kaygılar, hasta ile iyi bir ilişkinin kurulması ve sürdürülmesi zorunluluğu, alandaki yenilikleri takip etme gereği, iş yükü, düzensiz ve uzun mesai saatleri sıkıntıda oları insanlarla empati

³ Torun, a.g.e., s. 47

⁴ Christina Maslach, Susan E. Jackson, "The measurement of experienced burnout ", **Journal Of Occupational Behaviour**. Vol. 2.99-100, University of California, Berkeley: 1981

yapma ve belirsizlik karşısında sorumluluk alma zorunlulukları, ekip içi çatışmalar, rol belirsizliği, otonom çalışmama ve zamana karşı yarış sağlık çalışanlarının karşılaştığı günlük doğan zorlardır.⁵

1.1.1.Tükenmişlik İle İlgili Kuramlar

1.1.1.1.Freudenberger'in Katkıları

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974'de Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve ruh sağlığı literatürüne girmiştir.⁶

1970'li yılların sonu ve 1980'li yılların başında ortaya çıkan tükenmişlik (burnout) kavramı, ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından “enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istekler, taleplerden dolayı tükenmeye başlamak” olarak tanımlanmış ve ilk görgül çalışma bundan iki yıl sonra Christina Maslach tarafından yapılmıştır.⁷ Freudenberger, tükenme belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışan bireyler üzerinde gözlemlemiştir.⁸

Freudenberger'e göre tükenmenin bitkinlik ve yorgunluk hissi, baş ağrılarından dolayı acı çekme, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, nefes alma güçlükleri gibi fiziksel belirtileri bulunmaktadır. Çabuk öfkelenme, anlık kızgınlıklar, engellenme duygusuna kapılma en belirgin davranışsal göstergeleridir. Güvensizlik, paranoya ve değişime tahammül edememe durumları ilerleyen aşamalarda görülmektedir.⁹

⁵ Işık Sayıl, vd., a.g.e., s.72

⁶ Herbert J. Freudenberger, “The Staff Burnout Syndrome In Alternative Institutions, Psychotherapy”, **Theory, Research and Practice**, Vol.12, s.73-82: 1975

⁷ Yasemin Çağlıyan, Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması), Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli: 2007, s.5

⁸ Perlman, B. ve Hartman, A. E. “Burnout: Summary And Future Research”, *Human Relations*, Vol. 35, 283-305: 1982

⁹ Christina Maslach, Susan E. Jackson “Maslach Burnout Inventory Manual”, **Consulting Psychologists Press**, 2nd Ed, Palo Alto, CA: 1986

1.1.1.2.Chernis Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik, zamana yayılan bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durumdur. İş ortamındaki oryantasyon, iş yoğunluğu, müşteri ilişkileri, özerklik ve kurumsal hedefler gibi bir dizi özellikler, belirli mesleki özelliklerle işe giren farklı talep ve destekleri beraberinde getiren bireylerle etkileşim içindedir.

Bu faktörler hep birlikte değişik derecelerde yaşanan stres kaynaklarına neden olmaktadır. Bireyler bu stres kaynaklarıyla farklı şekillerde baş etmektedirler.

Bazıları problemleri aktif olarak çözüme yoluna giderken bazıları da olumsuz tutumlarını değiştirerek sorunla baş etmeyi tercih etmektedirler. Gerek çevreden gelen gerekse bireyin kendisinin yarattığı talepler bireyin baş edebilme gücünü aşıyorsa stres oluşmaktadır. Bu durumda birey, stresle başa çıkmak için ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçmektedir. Eğer başarılı olmazsa stresle başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer yine birey başarılı olmazsa, bu kez duygusal yükünü azaltmak için, işle olan psikolojik ilişkisini kesmektedir. Stresle başa çıkma teknikleri olumsuz durumun iyileşmesinde etkili olmuşsa, bireyde olumlu davranış değişikliği ortaya çıkar. Bu teknikler etkili olmamışsa, olumsuz tutum değişiklikleri görülmektedir.¹⁰

1.1.1.3.Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan tükenmişlik modeli Maslach Tükenmişlik Modeli, tükenmişliği çok boyutlu bir durum olarak kabul etmekte ve tükenmişliğin birbiriyle ilişkili, ancak birbirinden farklı üç boyuttan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) oluştuğunu belirtmektedir.¹¹

Maslach Tükenmişlik Modeline göre tükenmişlik, sıklıkla insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerdeki çalışanların karşılaştıkları bir psikolojik belirtiler grubudur. Tükenmişlik yasayan çalışanlar, çalışma ortamında karşılaştıkları diğer

¹⁰ Sibel Ok, "Banka İş Görenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 1995

¹¹ Jackson, E. S., Schwab, R., & Schuler, R. Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, vol. 71(4): 630-640, 1986

insanlarla ilişkilerinde kendilerini duygusal yönden aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmekte (duygusal tükenme boyutu), onlara karşı duyarsız ve kayıtsız bir biçimde davranmakta (duyarsızlaşma boyutu), ve işine karşı kişisel başarı ve yeterlik duygularında azalma (kişisel başarı boyutu) gibi belirtileri göstermektedirler.¹²

Maslach'a göre tükenmişliğin temel boyutu, başlangıcı ve en önemli bileşeni duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme, daha çok iş stresi ile ilgili olup, yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu meslek çalışanlarında gözlenmektedir.¹³

Tükenmişlik, insanların yüz yüze çalışmasını gerektiren mesleklerde incelenmesi gerekli bir konu olup,¹⁴ son yıllarda araştırmacıların yoğun bir biçimde üzerinde çalıştıkları bir kavramdır.¹⁵

1.2.İş Doyumu Kavramı

Bireyin işi, yaşamına anlam katan en önemli doyum alanlarından biridir. İş doyumunu; çalışanların iş ve iş yaşamındaki beklentilerine ulaştıkları zaman duydukları olumlu duygusal bir durumdur.

İş doyumunu her meslek için önemlidir. Sağlık alanında çalışan bireyler açısından bakıldığında, sağlık hizmetlerinin insanı konu alması, çok dikkat ve sürekli çalışmayı gerektirmesi nedeniyle iş doyumunun daha da önemli olduğu açıktır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda en büyük insan gücünü günün 24 saati hizmet vermesi bakımından hemşireler oluşturduğundan, hemşirelerde iş doyumunu daha da önemlidir.

Çalışma ortamındaki doyum, çalışanların sadece fiziksel ve zihinsel durumunu değil, aynı zamanda bireysel, fizyolojik ve ruhsal durumunu da etkiler. Çalışma ortamında doyumsuzluk yaşayan birey, olumsuz duygulara yönelecek, bedensel, ruhsal ve

¹² Canan Ergin, "Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye Sağlık Personeli Normları" **3P Dergisi**, (4)1, 1996

¹³ Gönül Akçamete, Sema Kaner, Bülbin Sucuoğlu, "Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik", Nobel Yayınevi, Ankara: 2001

¹⁴ Banu Yazgan İnanç, S.Sonay Güçray, "Danışma Tükenmişliği Envanteri'nin Geliştirilmesi İle İlgili Bir Ön Çalışma", 3. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Bilimsel Çalışmaları, Çukurova Üniversitesi, Adana: 1997, syf.56-64

¹⁵ Gönül Akçamete, Sema Kaner, Bülbin Sucuoğlu, a.g.e., syf.45

sosyal sağlığı bozulacaktır. Bunun sonucunda bireyde işten uzaklaşma, işi terk etme, sık sık iş değiştirme gibi iş doyumsuzluğu ve tükendişliği yaşayacaktır.¹⁶

1.2.1.İş Doyumu İle İlgili Kuramlar

1.2.1.1.Mc Gregor ve Kendini Gerçekleştirme Kuramı

McGregor, Maslov'un kuramına dayanarak X kuramı (geleneksel yönetim-denetim görüsü) ile Y kuramı (bireysel-örgütsel amaçların kaynaştırılması) adını verdiği iki kuram ileri sürmüştür. Bu iki kuram, yönetimle ilgili iki karşıt görüş niteliğini taşımaktadır. X görüşüne göre insan genellikle işi sevmez, elinden geldiği kadar işten kaçar. Bu yüzden insanların çoğu, örgüt amaçlarının elde edilmesinde yeterli çabayı göstermeleri için zorlanmalı, denetlenmeli, yönetilmeli, cezayla korkutulmalıdır. İnsan genellikle yönetilmeyi yeğer, sorumluluktan kaçmak ister, hırsı azdır, her şeyin üstünde de güvenlik arar.

Buna karşılığ Mc Gregor'un ileri sürdüğu Y kuramına göre insanın güdüleri hiyerarşik bir düzen içinde sıralanmıştır. Örgütte çalışan bir insan alt düzeydeki ihtiyaçları bir ölçüde karşılandıktan sonra isinde başarılı olmaya çalışır. Dışarıdan denetim ya da cezayla korkutma insan çabasını örgütsel amaçlara yönelten tek araç değildir, İnsanlar amaçlara bağlanırlarsa kendi kendilerini yöneltip denetleyebilirler. Amaç elde edilmesiyle bir ödül kazanılacaksa bu amaçlara bağlanılır. Amaçların en önemlisi de insanın kendi benliğini gerçekleştirmedir.

X kuramının temel ilkesi, örgütte yetkiyi kullanma yönüyle yönetme ve denetlemedir. Y kuramının temel ilkesi ise örgütte kaynaşma ve bütünleşmedir. Y teorisi daha çok işyerindeki insan ilişkilerine önem verirken; X teorisi ise yönetim mekanizmasına önem vermektedir.¹⁷

¹⁶ Serap Parlar, "Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı" TAF Preventive Medicine Bulletin, Review Article TAF Prev Med Bull 2008, C:7 S:6, syf. :547-554

¹⁷ Fatma Kale, "Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükendişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi" Yüksek Lisans Tezi, Niğe Üniversitesi, Niğe:2007, syf.6

1.2.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Kuramı

Herzberg ve arkadaşları, çalışanlar üzerinde araştırmalar yaparak doyum ve doyumsuzluğa yol açan etmenleri sıralamaya çalışmışlardır. Araştırmacılar, çalışanların önce çalışma yaşamlarına ilişkin olumlu duygular yaratan olayları anlatmalarını istemişlerdir. Bu olaylara dayanarak, çalışanlarda doyuma yol açan etmenleri tespit etmişlerdir. Daha sonra aynı çalışanlarda, kendilerinde olumsuz duygular yaratan olayları anlatmalarını isteyerek doyumsuzluğa neden olan etmenleri tespit etmişlerdir. Buna göre doyuma yol açan etmenler şunlardır: Başarı elde etme, tanınıp sayılma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme ve gelişme. Doyumsuzluğa yol açan etmenler de şunlardır: Örgütün yönetimi, gözetim, astlarla ilişkiler, ücret, arkadaşlarla ilişkiler, statü, güvenlik, çalışma koşullarıdır.¹⁸

Doyuma ve doyumsuzluğa yol açan etmenler sürdürme ve güdülenme etmenleri olarak da nitelendirilmektedir. Sürdürme etmenleri, çalışana güdelemekten çok işini sürdürmesini sağlar. Bu etmenlere, işin sürdürülmesi ve çalışanın sağlıklı yaşaması yönünden gerek olduğundan sağlık etmenleri (iş yeri ile ilgili hijyen etmenleri) de denmektedir. Bunların azaltılması çalışanda hoşnutsuzluk, doyumsuzluk yaratabilir. Sürdürme etmenleri her örgütte bulunur, örgüt, sürdürme etmenleri olmadan işlettilerilemez. Sürdürme etmenleri, biçimsel bir yapıda olduğundan dışsal olmasına karşın güdülenme etmenleri içseldir. Güdülenme etmeninde, örgütün çalışana verdiklerinden çok, çalışanın kendi yaptıklarıyla kendi kendisini güdülemesi söz konusudur. Bir örgütte sürdürme etmenleri yetersiz ise güdülenme etmenleri de etkili olamamaktadır. Sürdürme etmenleri yeterli olabildiğinde, güdülenme etmenleri çalışana yüksek oranda güdüleyebilme olanağını yakalayabilmektedir.¹⁹

Herzberg, bu etmenleri iki ana ihtiyaca bağlamaktadır. Güdüleyiciler, başlıca gelişme, kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını karşıladıkları için doyuma, sağlık etmenleri de hoş olmayan şeylerden kaçınma ihtiyacı yüzünden doyumsuzluğa yol açmaktadır. Kuramın çok tartışılan temel önermesi de şudur: Bu iki küme etmen

¹⁸ Gülten İncir, "Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış", **MPM Yayınları**, s.14, Ankara: 1985

¹⁹ İ. Ethem Başaran, "Örgütsel Davranış" **Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları**, 3. Baskı, s.182-183, Ankara: 1982

kesinlikle birbirinden ayrıdır. Başka bir deyişle, güdüleyiciler yalnız doyuma, sağlık etmenleri de yalnız doyumсуuzluğa yol açar. Dolayısıyla bu iki etmen kümesini bir boyut üstünde düşünmek yanlış olur. Güdüleyiciler bulunmadığı zaman bir insan yalnızca doyuma ulaşmamış olacak ama doyumсуuz da olmayacaktır. Sağlık etmenleri bulunmadığı zamanda ise bir insan çalışma ortamında doyuma ulaşma olanağını hiç bulamayacaktır.²⁰

1.2.1.3.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Abraham Maslow'un klinik çalışmaları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu teoriye göre insanın beş temel ihtiyacı olduğu saptanmıştır.



Şekil-1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi ²¹

Maslow, ihtiyaçlar zincirini fiziksel ihtiyaçlar, güven ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlar, saygınlık ihtiyacı ve kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak sıralamıştır.

Bireyin bulunduğu basamaktaki ihtiyaçlar giderilmedikçe bir üst basamağa geçemez.

²⁰ Kale a.g.e.,2007, s.8

²¹ İlhan Günbayı, "Örgütlerde İş Doyumu Ve Güdüleme", Özen Yayıncılık, Ankara:2002, s.26

Fizyolojik ihtiyaçlar: Kişinin ilkel ve temel ihtiyaçlarıdır. Bu ihtiyaçlar: yemek yemek, barınmak, dinlenmek ve korunmaktır. Bireyin ilkel ve temel ihtiyaçları giderilmedikçe başka şeyler düşünmesi beklenemez.

Güven ihtiyacı: Fizyolojik ve ekonomik ihtiyaçları giderilen birey fiziksel güvenliliğinin sağlanmasına, geleceğinin güvence altına alınmasına ihtiyaç duyar.

Sosyal ihtiyaçlar: Günün büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren birey burada diğerk kişilerle ilişki kurar. Bunun sonucunda başkaları tarafından sevilme, sevmek, arkadaş edinme ve bir gruba dahil olma gibi gereksinimleri ortaya çıkar. Bu gereksinimlerin giderilmesi iş görenin çalışma güdüsünü artırır.

Saygınlık ihtiyacı: Bireyin kendine güven, başkalarına ve kendine saygı göstermesi gibi ihtiyaçları içerir. İçsel ve dışsal ihtiyaçları giderilen bireyin moral düzeyi yükselir.

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Bireyin kendi kapasitesini, yaratıcılığını, yeteneklerini kullanarak amacına ulaşmasıyla ilgili ihtiyaçlarıdır. Bu ihtiyaçların doyumunu imkânsızdır.

“Maslow’un yaklaşımının iki temel varsayımı vardır. Birincisi kişinin gösterdiği her davranışın, kişinin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğudur. Kişi ihtiyaçlarını gidermek için belirli yönlerde davranır. Dolayısıyla ihtiyaçlar davranışı belirleyen önemli faktördür.”²²

Maslow’un kuramı, diğerk kuramlar gibi sadece iş ortamı göz önünde bulundurularak geliştirilmiş bir kuram olmayıp genel bir kuram niteliğindedir.²³

²² Leyla Tanrıverdi, “Üniversitesi İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul İli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2008, s. 41-42

²³ Oğuz Onaran, “Çalışma yaşamında güdülenme kuramları”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları. No:470. Ankara; 1981, s.13

1.3.Tükenmişlik ve İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

1.3.1.Yurt İçinde Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Işık Sayıl ve ark., Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastanelerinin dahiliye kliniklerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlayan, 109 hemşire ve 56 doktor olmak üzere 165 çaplı bir örnekle yürütülen çalışmada, veriler Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İş Doyumu Ölçeği ve Çok Yönlü Sosyal Destek Ölçeği uygulanarak toplanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, hemşireler ve doktorlar duygusal tükenme açısından karşılaştırıldığında iki grup arasındaki fark anlamlı bulunmuş, hemşirelerin daha çok duygusal tükenme yaşadıkları gözlenmiştir. Kişisel başarı dikkate alındığında gruplar arasında anlamlı fark bulunmamış, duyarsızlaşma açısından iki grup arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.²⁴

Müge Oğuzberk, Arzu Aydın Temel amacı hemşire, psikolog ve psikiyatristlerden oluşan ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişliğin incelendiği araştırmada, kişilerin sosyo-demografik, mesleki ve işyeri koşulları gibi özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki ele alınmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan profesyoneller Adana Doktor Ekrem Tok Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Mersin Devlet Hastanesi, Mersin Toros Devlet Hastanesi, Bakırköy Ruh ve Sinir Hastalıkları Hastanesi, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi, Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi (Balcalı Hastanesi), Manisa Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesi, İzmir Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde çalışan kişilerdir ve bu kurumlarda çalışan ruh sağlığı profesyonellerinin sayısı yaklaşık 750 dir. Araştırmanın örnek çapı 137 çalışandan oluşmaktadır. Araştırmada çalışma saatleri, nöbet sayısı, iş yerindeki fiziksel koşullar, sosyal ilişkiler gibi çalışma ve işyeri koşulları ile ilgili çeşitli faktörlerin tükenmişlik düzeyi ile ilişkisini inceleyebilmek amacıyla farklı şehirlerdeki farklı hastaneler seçilmiştir. Alanda çalışan profesyonellerin tükenmişlik puanları incelendiğinde üç farklı meslek grubu içerisinde, hemşirelerin duygusal tükenme puanlarının psikologların puanlarına göre

²⁴ Işık Sayıl, vd., a.g.e. s.75-76

anlamli derecede daha yu'kse'k oldu'gu' go'ru'mu'stu'ru'. Bunun yanı sıra duyarsızlaşma puanları a'cısından karşılaştırıldı'ğında psikiyatristlerin puanları psikologlara go're anlamli derecede daha yu'kse'k bulunmu'stu'ru'.²⁵

Halime Arslan ve ark., Pratisyen hekimlerde tu'kenme du'zeyleriyle, sosyo-demografik o'zellikler ve aleksitimi (duygu sa'ğırılı'ğı) arasındaki ilişkinin araştırıldı'ğı 'alışmaya Adana ile merkez sa'ğlık ocaklarında 'alışan 101 pratisyen hekim katılmıştır. Araştırmada sosyo-demografik veri toplama formu, Maslach Tu'kenmişlik ve Toronto Aleksitimi O'l'ce'đi kullanılmıştır. Sonu'c'ta duygusal tu'kenme, duyarsızlaşma ve aleksitimi (duygu sa'ğırılı'ğı) puanlarıyla kişisel başarı puanları arasında ters orantılı bir ilişki belirlenmiştir. Duyarsızlaşma puanları bek'arlarda daha yu'kse'ktir. şimdi u'niversitesi sınavına girse yine tıp faku'ltesini se'ce'ce'đini bildirenlerde duygusal tu'kenme puanları daha duşu'k, kişisel başarı daha yu'kse'ktir. Gelecekte beklentisi olmayan, karamsar ve umutsuz olan hekimlerde duygusal tu'kenme, duyarsızlaşma ve aleksitimi (duygu sa'ğırılı'ğı) puanları daha yu'kse'ktir. Sonu'c'lar ilgili kaynaklar ışı'ğında tartışılmıştır.²⁶

Bu'lbin Sucuo'đlu, Neslihan Kulo'đlu ilkokul o'đretmenleri ile o'zel e'đitim o'đretmenlerinin tu'kenmişlik du'zeyleri arasında fark olup olmadı'đını ve o'đretmenlerdeki tu'kenmişli'đe etki eden etmenleri, 199 o'zel e'đitim o'đretmeni ve 112 ilkokul o'đretmeni u'zerinde Maslach Tu'kenmişlik O'l'ce'đi uygulayarak inceledi'đi 'alışmasında, iki grup o'đretmenin toplam tu'kenmişlik puanları arasında anlamli fark olmadı'đını, ancak ilkokul o'đretmenlerinin kişisel başarısızlık puanlarının o'zel e'đitim o'đretmenlerinden daha fazla oldu'đunu saptamışlar. Ayrıca tu'kenmişlik cinsiyet, yaş ve 'alışılan su're de'điřkenleri a'cılarında de'đerlendirilmiř ve bu de'điřkenlerin alt o'l'cek puanlarında etkili de'điřkenler oldukları saptanmıştır.²⁷

²⁵ Mu'ge O'đuzberk, Arzu Aydın, "Ruh Sa'ğılı'ğı 'alışanlarında Tu'kenmişlik" **Klinik Psikiyatri Dergisi**, C(11) 4, s.167-169, 2008,

²⁶ Halime Arslan, vd. "Pratisyen Hekimlerde Tu'kenme Du'zeyleri", **Duşunen Adam Dergisi**, C(9)3, s.48-52, İstanbul:1996

²⁷ Bu'lbin Sucuo'đlu, Neslihan Kulo'đlu, "O'zurlu' 'ocuklarla 'alışan O'đretmenlerde Tu'kenmişli'đin De'đerlendirilmesi", **Tu'rk Psikoloji Dergisi**, C(11) 36, s.44-60, Ankara: 1996

1.3.2.Yurt Dışında Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Dalia Etzio ve Ayala Pines İsrail ve Amerikan insan servislerinde çalışan bireylerin cinsiyet ve kültür farklarını karşılaştırmalı olarak tükenme ile başa çıkma stratejilerinin de ele alındığı, 503 kişi üzerinde incelediği çalışmasında, kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Araştırmanın sonuçları kültürel farklılıkların cinsiyet farklılıklarından daha yüksek olduğunu göstermektedir.²⁸

Barbara M. Byrne Maslach Tükenmişlik Envanterinin ortaokul, lise ve üniversite öğretim elemanları üzerindeki geçerliliğini 163 ortaokul, 163 lise öğretmenleri ile 218 üniversite öğretim elemanları üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulayarak incelediği çalışmasında, MBI'nin ortaokul ve liselerdeki öğretmenlerde geçerliliğin yüksek, ancak üniversite öğretim elemanları için geçerliliğin düşük olduğunu saptanmıştır.²⁹

Isaac A. Friedman Öğretmenlerin tükenmişliklerinin cinsiyet değişkeni ile ilişkisini ve öğretmenin tükenmesine neden olan okuldan kaynaklanan faktörleri belirlemek için 78 okuldan 1597 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik yaşadıklarını ve araştırmaların çevresel faktörlerin tükenmişliğin etkisi üzerinde yoğunlaştırılması gerektiği sonucu saptanmıştır. Araştırma tükenmeye yol açan nedenleri iki değişik bakış açısıyla ele almaktadır. Birincisi kişisel özelliklerin ele alındığı (yaş, cinsiyet, medeni durum) ve deneyimler, ikincisi örgütsel bakış açısı; çalışılan ortam, iş yerindeki sosyal ve profesyonel destek, rol çatışması, iş yükü, rol belirsizliği gibi faktörleri içermektedir.³⁰

²⁸ Dalia Etzion, Ayala Pines, "Sex And Culture In Burnout And Coping Among Human Service Professionals", **Journal Of Cross-Cultural Psychology**, Tel Aviv Üniversitesi, Vol.17 (2) s.191-209, İsrail: 1986

²⁹ Barbara M. Byrne, "The Maslach Burnout Inventory: Validating Factorial Structure and Invariance Across Intercediate, Secondary, and University Educators", **Multivariate Behavioral Research**, Vol. 26(4), s.583-605,1991

³⁰ Isaac A. Friedman, "High And Low Burnout Schools: Scholl Culture Aspects Of Teacher Burnout", **The Journal Of Educational Research**, Vol.84 (6), s.325-333, 1991

Pamela Geller, Stevan Hobfoll Cinsiyet değişkeni ile ilgili 61'i erkek, 55'i kadından oluşan 116 bireyi incelediği çalışmasında, erkeklerle kadınlarda iş stresi benzer çıkmıştır. İş stresinin azaltılmasında sosyal desteğin önemi vurgulanmıştır. Ayrıca kadınlarda bezginlik oranı erkeklerinkinden fazla olduğu saptanmıştır.³¹

1.3.3.Yurt İçinde İş Doymu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Bülent Piyal ve ark., Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi çalışanlarını temsil eden bir ömeklem grubunda yürütülen kesitsel araştırmada, sağlık çalışanlarının genel iş doymu düzeyi, genel iş doyumunu etkileyen etmenler ve bunlarla Etkileşen sosyo-demografik özellikler incelenmiştir. Çalışmanın bulgularına göre, sağlık çalışanlarının genel iş doymu ve bir bileşeni olan iş doymu düşük, diğer bileşeni olan iş doyumsuzluğu ise, yüksektir. İş doymu ölçeği puan ortalaması en az olanlar sırasıyla hemşireler ve hekimler, en çok olanlar ise, destek hizmeti sunanlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre sağlık hizmetinin öznesi olmak ve hizmeti hasta ile birebir ilişki içinde yürütmek iş doyumunu azaltmaktadır. SSK hastanesinde yaşlar, cinsiyetler, eğitim düzeyleri ve yönetsel sorumluluk temelinde oluşturulan gruplar arasında, beklenenin aksine istatistiksel anlamda önemli farklılık saptanmamıştır. Ekip çalışması, işin kendisi, kuruma bağlılık ve güven ile bilgilendirme ve iletişim başlıkları altında tanımlanan etmenlerin ortalama puanları en çok, ücret ve ödül sistemi, birimler arası ilişkiler ve örgüt kültürü ise, en azdır. Genel iş doymu puanı ile en güçlü ilişkiye sahip olan alt ölçekler sırasıyla; örgüt kültürü, kuruma bağlılık ve güven ve işin kendisidir. Bu etmenlerde iyileştirme sağlanarak, iş doymu artırılmasa bile, iş doyumsuzluğunun azaltılabileceği saptanmıştır.³²

Rıfat Karlıdağ ve ark., Hekimlerde iş doymu ve tükenmişlik düzeylerini Malatya il merkezinde çalışan 384 hekim üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş Doym

³¹ Pamela Geller, Stevan Hobfoll, "Gender Differences In Job Stress", Tedium and Social Support In The Workplace", **Journal Of Social and Personel Relationships**, Vol.11(1), s. 555-572, 1994

³² Bülent Piyal, v.d., "Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler", **Kriz Dergisi**, C:10(1), s. 45-46, Ankara: 2002

Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, öğretim görevlisi/ üyesi hekimlerde ve meslekte çalışma süresi 6-10 yıl ve üzerinde olanlarda iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Kadınların duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin daha düşük olduğu saptanmıştır Öğrenci seçme ve yerleştirme sınavında ilk tercih, kişisel başarı düzeylerinin ise daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Günlük çalışma süresi 9 saat ve üzerinde olanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile hekimlikle ilgili ek işi olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek olduğu saptanmıştır. Meslekte çalışma süresi 6-10 yıl olanların duygusal tükenme düzeyleri düşük, 5 yıl ve daha az olanların duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğu gözlenmiştir.³³

Figen Sevimli, Ömer Faruk İşcan Temel amacı çalışanlar ve işletmeler açısından son derece önemli olan iş doyumunu, olguyu etkileyen bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından incelemek olan çalışma Erzurum’da çalışan 454 hekim üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları yaş, hizmet süresi ve işle ilgili düşünce gibi bireysel faktörlerle, statü, örgütsel ortam ve koşullar gibi iş ve iş ortamına bağlı nedenlerin iş doyumunu büyük oranda etkilediğini ortaya koymaktadır.³⁴

Ayfer Erbesler tarafından yapılan bir çalışmada kuruluş amaçlarına doğrudan katkıda bulunma ile iş doyumunu arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, örgütün amaçlarına doğrudan katkı iş doyumunu artırıcı bir özellik göstermektedir. Araştırmacının yorumuna göre, yükselme, sorumluluk, katılım, kendini gerçekleştirme gibi etmenlerin iş doyumunu üzerindeki etkileri ve güdüleyici nitelikleri oldukça açıktır.³⁵

³³Rıfat Karlıdağ, vd., “Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, C.11(1), s. 49-57, 2000

³⁴Figen Sevimli, Ömer Faruk İşcan, “Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, **cab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf**, s.55-64, Şubat 2010

³⁵Mustafa Uslu, “Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmaların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, s.18-19, Konya:1999

1.3.4.Yurt Dışında İş Doymu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Beverly B. Butler Sosyal hizmetlerde çalışan sosyal hizmet uzmanlarının iş doyumunu incelediği çalışmasında, iş doymu ile işin yoğunluğu, görevin anlam ve çeşitliliği, karşılaşılan zorluklar ve işten ayrılma arasında anlamlı ilişki gözlenmiştir.³⁶

Deborah, J. T. Ve ark., Çalışma stresinin psikolojik rahatsızlık ve iş doymu üzerine etkilerini sosyal desteğin stresi azaltma etkisi açısından kamuda çalışan 153 işçi üzerinde incelediği çalışmasında, fazla iş yükünün ne psikolojik rahatsızlığa ne de iş doymu üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır. Stres düzeyi ne olursa olsun yönetici desteğinin psikolojik rahatlama üzerinde temel etkilere sahip olduğu gözlenmiştir.³⁷

Kelloway, E. K. ve ark. Olumlu ve olumsuz endüstriyel ilişki stres yapıcılarının (sendika üyeliği, sendikada mevki elde etmek, endüstriyel ilişkiler pratisyeni olmak, toplu sözleşmelerle ilgilenmek, greve katılmak) olumlu ve olumsuz mizaç ile iç huzuru ve iş doymu üzerine etkisini Ontorio Üniversitesinde çalışan 20 endüstriyel ilişkiler pratisyeni üzerinde incelediği çalışmasında, olumsuz endüstriyel ilişki stres yapıcılarının mizacı doğrudan, iş doyumunu ise, dolaylı olarak etkilediğini, olumlu mizaç ile iş doymu arasında güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.³⁸

Sekaran U. 267 Banka iş göreninin iş doymu ve depresyon durumları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, iş ortamında yeterlilik duygusu ve güveninin artması sonucunda iş doyumunun yükseldiği, stres değişkeninin ise olumsuz yönde iş doyumunu etkilediği gözlenmiştir.³⁹

³⁶ Beverly B. Butler, "Factors Associated With Job Satisfaction Among Social Workers", Social Work Research and Abstracts, www.socialwork.vcu.edu/phd/research/archives.html, 1987, erişim tarihi: Şubat 2010

³⁷ Deborah, J. T., Nielsen, M. ve Pechar, L., "Effect Of Work Stress On Psychological Well-Being and Job Satisfaction: The Stress Buffering Role Of Social Support", **Australian Journal Of Psychology**, Vol.45 (3), s.168-170-175, 1993

³⁸ Kelloway, E. K., Barling, J. ve Shah, A., "Industrial Relations Tress And Job Satisfaction: Concurrent Effect And Mediation", **Journal Of Organizational Behaviour**, Vol.14, s.447-457, 1993

³⁹ Sekaran, U. (1989), "Paths To The Job Satisfaction Of Bank Employees", **Journal Of Organizational Behaviour**, 10 (4), s.347-359, 1989

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ, SONUÇLARI VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

2.1.Tükenmişliğin Nedenleri

Yapılan araştırmalar tükenmişlik sendromuna yol açan pek çok neden ortaya çıkarmıştır. Bu nedenler araştırmacılara göre farklı gruplara ayrılmıştır. Ama temel olarak bireysel ve örgütsel etmenler olarak ikiye ayırabiliriz. Bunlar da kendi aralarında farklı gruplara ayrılabilir. Bunları ayrı ayrı incelemek sendromu anlayabilmek açısından fayda sağlayacaktır.

Cordes ve Dougherty' e göre tükenmişlik sendromuna yol açan nedenler 3 ana başlık altında toplanabilir. Bunlar;

Kişisel karakteristiklerin yol açtığı sebepler: Bunların arasında cinsiyet, yaş, medeni durum sayılabilir. Çalışmalar evlilerin daha düşük tükenme yaşadığını göstermiştir.

Organizasyon yapısının yol açtığı sebepler: Bunların arasında öne çıkanlar işin yapısı, ödül ve cezaların yapısı ve bu ödül ve cezaların uygulanmasında yaşanan haksızlıklardır.

İşin kendisinde ve görevden oluşan sebepler: Bunların arasında en kritik olanları çalışanlar ve müşteri (öğrenci, hasta, otel misafiri ve benzeri) ilişkisinden oluşan sebepler ve görevden oluşan aşırı görev, karmaşa ve çatışmadır.⁴⁰

2.1.1.Kişisel Nedenler

İş çevresi ve sosyal çevreyle bireysel iletişim, yaş, meslek, eğitim, cinsiyet, sağlık, kişilik, stresle başa çıkma yeteneği olarak sıralanabilir. Tükenmişlik yaşlı

⁴⁰ Mustafa Tepeci, Kemal Birdir, "Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu", **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Afyon Kocatepe Üniversitesi, s. 961-962, Afyon: 2003

çalışanlarda düşük, gençlerde daha yüksektir. Yaş ilerledikçe insanlar daha dengeli, olgun ve tükenmişliğe daha dirençli hale gelmektedir.⁴¹

Yapılan çeşitli alan araştırmalarında duygusal tükenişe yol açan birçok neden ortaya konulmuştur. Bu nedenlerin belli başlı olanları şunlardır;

- a) görev çatışması ve görev karmaşası,
- b) aşırı görev ve sorumluluk,
- c) karşılıklı iliksilerde yaşanan kişisel sorunlar,
- d) otonomi eksikliği.

Kişinin yaşı, cinsiyeti, evli olup olmaması, eğitim düzeyi, çalıştığı süre, son çalıştığı kurumdaki görev süresi gibi değişkenlerin yanı sıra; iş deneyimi, işin birey için ödüllendirici olup olmaması, kendisini etkili bir çalışan olarak değerlendirip değerlendirmemesi de tükenmişliği ortaya çıkaran bireye ait değişkenler olarak kabul edilmektedir.⁴²

2.1.1.1. Demografik Nedenler

Genç, bekâr, çocuksuz bireylerde yaşlı, evli ve çocuklulara göre; üniversite mezunu olanlarda üniversiteye devam etmemiş veya bitirmemiş olanlara göre; iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik görüldüğü ifade edilmiştir. Kandolin ile Maslach ve Jackson kadınlarla erkekler arasında, tükenmişlik farkına rastlanmadığını belirtmişlerdir.

⁴¹ Hanife Koç, “Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Stres Etkenleri ve Tükenmişlik Sendromu”, Yüksek Lisans Tezi”, İstanbul Üniversitesi, s. 42, İstanbul: 19

⁴² Gönül Akçamete, v.d., “Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik”, Nobel Yayıncılık, s.4-5, Ankara: 2001

Ancak Aryee'nin Singapur'da yaptığı araştırmada tükenmişliğin evli kadınlarda evli erkeklerden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Araştırmacı bu farklılığı Doğu toplumlarında Batı toplumlarına göre kadınlara daha çok sorumluluk yükleyen katı bir cinsiyet rolleri sistemi bulunmasına ve erkeklerin olumsuz bir sonuç olan tükenmişliği yasadıklarını ifade etmekten çekinmelerine bağlamıştır.⁴³

2.1.1.1.1.Yaş

Tükenmişlikle yaş arasında açık bir ilişki vardır. Genç ve deneyimsiz olanlarda tükenmişlik daha yüksektir. İşe yeni başlayanlar yeni işin getirdiği roller ve sorumluluklarla karşı karşıyadır. Bu da tükenmişlik için risktir. Aynı doğrultuda otuz yaşından genç olanların da risk grubu olduğu belirtilmektedir.⁴⁴

Araştırmalar kişinin yaşı ile tükenmişlik düzeyi arasında yakın bir ilişki olduğunu göstermektedir. Gençlerde yaşlılara oranla daha yüksek tükenme görüldüğü ifade edilmiştir.⁴⁵

Maslach ve Jackson, Scwab ve Iwanicki, Weinberg, Edwards ve Carove tarafından yapılan çalışmalarda da gençlerde tükenmişlik daha fazla görülmektedir.⁴⁶

2.1.1.1.2.Cinsiyet

Kadınlar ve erkekler tükenmişlik sendromunda birbirine benzer bir deneyim yaşarlar ama bir takım farklılıklar vardır. Kadınlar duygusal tükenmeye daha yatkındırlar ve bunu erkeklerden daha yoğun yaşarlar. Erkekler ise duyarsızlaşmaya yatkındır ve birlikte çalıştıkları insanlara karşı daha katıdırlar.

⁴³Alev Torun, "Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme", Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s.15, İstanbul: 1995

⁴⁴Gülsüm Dolu, "Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, s.12, İstanbul: 1997

⁴⁵Hüseyin İzgar, "Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik", **Nobel Yayıncılık**, s. 12, Ankara: 2001

⁴⁶Hanife Koç, a.g.e., s.42

Kadınlar erkeklere göre duygusal etkilenmeye daha yatkındırlar. Bu da duygusal tükenme riskini arttırır. Erkeklerde ise böyle bir eğilim daha azdır. Bu da duyarsızlaşma için bir risktir.⁴⁷

2.1.1.1.3.Eğitim

Eğitim seviyesi ve tükenmişlik arasındaki ilişki çok açık değildir. Profesyonel yardım verenlerin çoğu üniversite mezunu ve uzmanlık eğitimi almış insanlardır. Tükenmişliğin en yüksek bulunduğu grup lisans eğitimini almış ama lisansüstü eğitim yapmamış olanlardır. Bu grupta duyarsızlaşma puanları yüksek, kişisel başarı duygusunda azalma düşüktür, duygusal tükenmeye eğilim daha fazladır. Uzmanlık eğitimi yapan grupta ise duygusal tükenme puanı yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma puanları düşüktür.

Daha fazla eğitim alan kişilerin hayatta yapmak istedikleri ve beklentileri daha fazladır. Fazla idealist ve büyük amaçlara sahip olabilirler. Bununla birlikte işteki rolleri için hazır değildirler. Gerçeklik ve idealleri arasındaki bu çatışma hayal kırıklığı ve tükenmişlikle sonuçlanabilir.

Eğitim düzeyi yükseldikçe tükenmişlik artmaktadır. Eğitim düzeyi yüksek kişiler diğerlerine oranla olayları her boyutuyla inceleyerek karar vermektedirler. Bu da tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır.

2.1.1.1.4.Medeni Durum

Tükenmişliğin medeni durumla da sıkı bir ilişkisi vardır. En çok tükenmişliği bekârlar yaşarken evliler ise en az tükenmişliği yaşayan gruptur. Boşanmış olanlar genellikle bu iki grup arasında yer almakla birlikte duygusal tükenmede bekârlara, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanlarında ise evlilerin sonuçlarına daha yakındırlar. Maslach ve Jackson, Schwab ve Iwanicki, Wernberg tükenmişliğin genç ve bekâr olanlarda daha yüksek olduğunu bulmuşlardır.⁴⁸

⁴⁷ Gülsüm Dolu, a.g.e., s.11-12

⁴⁸ Gülsüm Dolu, a.g.e., s.13

2.1.1.2. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler

Bir örgütte belli işleri yapmakla yükümlü bireyler kendi rol, statü ve kişilikleri ile örgüte bir kimlik kazandırır. Bireylerin birbirleri ile etkileşimi örgüte kazandırılan kimliğin temelidir. Bireylerin sistem içindeki yerleri ile bireylerin ihtiyaçları ve beklentilerinin doyurulması örgütteki etkileşim açısından çok önemlidir.

Her birey, bir örgüte girerken, bazı ihtiyaç ve beklentilerin etkisi altında davranır. Bu ihtiyaçlar karşılanmaz ve beklentiler gerçekleşmezse, o örgütün bir üyesi olarak morali bozulur ve verimi düşer.⁴⁹

Çalışanların meslekleri, çalıştıkları kurum veya kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, dolayısıyla karşılanması güç olan beklentileri tükenmişliğin artmasında önemli bir etkidir.⁵⁰

Genç ve tecrübesiz elemanlarda yaşlı ve tecrübeli elemanlara göre daha çok tükenmişlik görülmesi beklenti düzeylerinin farklılığıyla açıklanmaktadır. Bu durum beklenti düzeylerinin farklılığı ile açıklanmaktadır. İşe yeni başlayan gençler hem kendilerinden hem de örgütten çok şey beklemektedir. İşin çekiciliği, ödüller, amirlerin takdiri, mesleki gelişim konusundaki yüksek beklentilerin karşılanmaması ve bu şartların değişebileceğine ilişkin umutların gerçekleşmemesi bu bireylerde tükenmişliğe neden olmaktadır. Yaşın ilerlemesi ve tecrübe kazanılması, bireyleri daha gerçekçi yapmakta, hizmet verdikleri kişilerin takdiri ve örgütle ilgili beklentileri azalmakta, dikkat ve enerjilerini başka alanlara yöneltirler.⁵¹

2.1.1.3. Kişilik

Tükenmişlik nedenlerinden biri de kişilik yapısıdır. Kişilik stres açısından iki grupta incelenebilir.

⁴⁹ Hüseyin Izgar, a.g.e., s.12-13

⁵⁰ Cynthia L. Cordes, and Thomas W. Dougherty, "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656, 1993

⁵¹Gregory B. Stevens, Patrick O'Neill, "Expectation and Burnout in the Developmental Disabilities Field" *American Journal of Community Psychology*, Vol.11,s. 615-627, 1993

- A tipi kişilik
- B tipi kişilik

B tipi kişilik daha az rekabetçi, kendini isine çok fazla vermeyen, daha az zaman endişesi duyan davranışlar gösterir, aceleci değildir, sakindir.

A tipinde olan çalışanlar tükenmişliğe daha yatkındırlar. Sabırsız ve hoşgörüsüz bireyler tükenmişlikle mücadelede başarısız olmaktadır. Kolay kızıp öfkelenedikleri için müşterilere karşı kolayca duyarsızlaşabilmektedirler.

Bireyin kişisel ve iş ilişkilerindeki etkileşimi de tükenmişlik nedenlerindedir. İlişkilerdeki çatışma tükenmişliğe zemin hazırlar.

Kişinin bireysel yapısı, problemlerle başa çıkma yolları, duygularını gösterme ve kontrol şekli kısaca kişiliğinin tüm yönlerinin tükenmişlik için önemi vardır.

Tükenmişliğe eğilimi olanlar insanlarla ilgilenmede zayıf ve girişken olmayan, sessiz, kaygılı, yardım iliksisinde zorlukları olan, ilişkilerinde sınırları koyamayan insanlardır. Böyle insanlar sıklıkla içinde buldukları durumu kontrol edemezler ve pasif bir şekilde boyun eğerler. Bu durumda duygusal aşırı yüklenme kolaydır ve duygusal tükenme riski yüksektir. Tükenmişliğe eğilimli olanlar aynı zamanda sabırsız ve toleransı olmayan kişilerdir. Önüne çıkan engellerde çabuk kızar ve hayal kırıklığı yaşar. Düşmanca duygularını yardım alana yansıtabilir ve onlara daha duyarsız yaklaşabilir. Tükenmişliğe eğilimli kişiler kendilik değeri duygusunu diğer insanların tasvip ve onaylarını alarak gerçekleştirmeye çalışır. Bu uzlaşmacı tutum sıklıkla takdir edilir. Ama zorluklar karşısında bu kişilerin cesaretleri kolayca yıkılır, kişisel başarısızlık ve kendini yararlı hissetme duygusu azalır.⁵²

⁵² Ricky W. Griffin, Moorhead Gregory, "Organizational Behavior", **Houghtan Mifflin Comp.**, s. 232, Boston: 1986

2.1.1.4.Kendilik Kavramı

Sizin kim olduğunuz, kendinizi nasıl değerlendirdiğiniz, çevredeki insanlarla ilişkilerinizde önemli rol oynar. Kendinizi tanımak ve sevmek, kendinizi diğerlerine açmanızda önemli bir noktadır.

Eğer kendinize güveniniz yok ise insanlarla ilişkilerinizde daha güçsüz ve daha az girişkensinizdir. Aktif ve bağımsız olmak yerine pasif ve bağımlı olursunuz. İçinde bulunduğunuz ortamı yönetmek yerine onun tarafından yönetilmeye baslarsınız. Bunun sonucunda tükenmek için büyük risk altındasınız. Kendilik değeri düşük olanlar engelleri gözünde büyütür. Çabuk pes eder. Bu güçsüzlük ve kararsızlık kendilikte bir devamsızlık kazanır. Bu, fakir kendilik kavramını oluşturur. Kişi başarılarının değil başarısızlıklarının üzerine odaklanır.

Kendi değeri duygusu yeterli değil ise o zaman iyi bir insan olduğunuza ve iyi şeyler yapacağınıza güveniniz yoktur. Bu güven diğerlerinden beklenir. Kendini ve yaptıklarını değerlendirmek için diğerlerine bu kadar bağlı olmak, diğerleri bu desteği sağlamadıkları zaman duygusal olarak yıkılmaya neden olur.

Tükenmişlik için kendinizi ne kadar iyi tanıdığınız da önemlidir. Yetenekleriniz, eğilimleriniz, zayıf ve güçlü yönleriniz, kapasiteniz ve sınırlarınıza karşı duyarlı değilseniz tükenmişliğe yatkınsınızdır. Ne zaman duracağınızı bilmiyorsanız duygusal yüklenmeye açıksınızdır.⁵³

2.1.1.5.Empati

Empati ötekinin neler deneyimlediğini, o kişinin düşünce çerçevesi içinde değerlendirerek duygusal olarak anlama ve ötekinin duygularını özümseyebilme yeteneği olarak tanımlanabilir veya empati için ötekinin ayakkabısını giymek benzetmesi yapılabilir.⁵⁴

⁵³ Yasemin Çağlıyan, a.g.e.,s.25

⁵⁴ Kürşat Altınbaş, vd., "Empatinin Biyolojik Yönleri", **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, C.2(1), s.15-25, 2010

Empati açıklanmaya çalışıldığında iki temel fiil belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. İlk fiilin adı “yansıma”dır, yani diğer kişinin yasadıklarını ona geri bildirmedi. İkincisi ise “kabul etmek”tir, yani diğer kişinin yasadığını onaylamaktır. Diğer insanı tam olarak anlayıp empati kurabilmek oldukça zordur. Empati kurarken bir insan diğer insanı kabul eder, onunla iletişim kurar ve onu anlamaya çaba gösterir. Empatik iletişim sırasında bir insan diğer insanı samimi bir şekilde kabul eder, onun bakışı ile bakar, onun ile birlikte hisseder.⁵⁵

2.1.2.İşle ve Örgütle İlgili Nedenler

Çalışanların hizmet verdikleri kişilerle kurdukları ilişkilerin süresi ve yoğunluğu; işgörenin karşılamak durumunda olduğu taleplerin birbiriyle uygunluğu; görev tanımlarının taşıdığı nitelik; işi tanımlamak için gereken becerilerin ve sürenin yeterliliği ve ortamdaki koşullar tükenmişlik düzeyiyle ilgili başlıca değişkenler olarak belirlenmiştir.⁵⁶

2.1.2.1.Yöneticilerle İlişkiler

Yöneticiler ve çalışanlar arasında değer çelişkisi çoğu isin içeriğinde gizlidir. İş gereği insanlarla yoğun ilişki içerisinde olanlar için hizmetin kalitesi büyük önem taşır. Buna rağmen yöneticiler olayı sadece sayısal standartlar üzerinden değerlendirme hatasına düşebilirler. Örneğin; bir doktor hastasına daha fazla vakit ayırmasının gerekli olduğunu düşünürken, hastane yönetimi ek zaman ayırmasının vakit kaybına yol açtığını savunabilir. Yönetici kaynaklı geribildirim çalışanların çoğu zaman yoksun kaldıkları bir mekanizmadır. Yöneticilerin çalışanlara işlerini ne kadar iyi yaptıkları, ne kadar geliştirmeleri gerektiği konusundaki övgü ve tavsiyeleri iletmeleri gerekir. Genellikle, çalışanın yol göstericisi olan bu geribildirim ihmal edilir. Çoğu zaman yöneticinin çalışana sunduğu eleştiri geribildirim ağırlıklıdır.

Yöneticilerin sürekli kritik ve negatif değerlendirmeleri çalışanlar açısından moral bozucu olur. Bu durum, kendilerine olan güvenlerini kaybetmelerine ve olumsuz

⁵⁵ Ferhat Özbek, “İşyeri İçerisindeki Sorunların Çözümünde Empatik Anlayış Geliştirmek”, **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C. 5 (2), s.1, 2004

⁵⁶ Cynthia L. Cordes, and Thomas W. Dougherty, a.g.e., s.621-656

düşüncelerine neden olur. Çalışanlar da olumsuz yanlarının kendilerine karşı kullanılmasını istemedikleri için hatalarını gizleme yoluna giderler. Böylece tükenmişlikle mücadelede kendilerini zayıf düşürmüş olurlar.⁵⁷

2.1.2.2.Meslektaşlarla İlişkiler

Yapılan işin gereği insanlarla ilgilenmek sadece müşterileri kapsamaz. İş arkadaşları, danışmanlar, yöneticiler de örgüt bünyesinde bağlantı kurulan insanlardır. İş arkadaşları destek olabileceği gibi köstek de olabilir. Örneğin, yeni eğitim tekniklerini denemeye çalışan idealist bir öğretmen, meslektaşlarının hedefi haline gelecektir.

Eğer çalışan şu maddelere çoğunlukla evet cevabını veriyorsa iş arkadaşları ve işi ile ilgili çatışmalar yaşamakta ve tükenmişlik belirtisi göstermektedir:

- Çalışma arkadaşlarım beni baltalıyor.
- Yönetim ayırım yapıyor.
- Ofis politikaları ve ortam isimi yapmamı engelliyor.
- Çalışma arkadaşlarının birlikte çalışmak yerine çıkar uğruna yarışmayı tercih ediyor.

Meslektaşların veya çalışma arkadaşlarının sorun yaşaması tükenmişliği iki türlü etkiler: Birincisi bu iş arkadaşları diğer bir duygusal stres kaynağı olabilirler. Duygusal tükenme ve negatif duyguların gelişmesine neden olurlar. İkincisi ise bu, çalışma arkadaşları tükenmişlikle baş edebileceği kaynaklardan ve tükenmişliğin engellenmesinden mahrum edebilirler. Meslek arkadaşlarıyla olan destekleyici ilişkiler tükenmişliğin engellenmesinde yardımcıdır. Çalışana destek sağlamayan danışmanlar ve çalışma arkadaşları stres kaynağı ve tükenmişliğe eğilim yaratan bir faktör olarak bulunmuştur.

⁵⁷ Yasemin Çağlıyan, a.g.e.,s.37

Çalışanlar arasında rekabet bir çatışma nedenidir. Rekabet grup birliğinin bozulmasına ve dolayısıyla tükenmişliğe ortam hazırlar. Meslektaşlar arasında çatışma sadece kişisel kaynaklı değildir, çatışmayı büyük ölçüde kışkırtan örgütsel yapı ve yönetimidir. Özellikle terfi imkânlarının sınırlı, çalışanlar arasındaki rekabetin yoğun olduğu firmalarda, kişiler öncelikle kendilerini düşüneceklerdir. İş arkadaşlarıyla arasında güvensizlik, mesafe ve görünmez duvarlar oluşturan bu yapı çalışanın tükenme riskini daha da arttıracaktır.⁵⁸

2.1.2.3. Kurumun Politikaları

Her kurumun kendine göre bir başarılı olma kavramı vardır. Kurum bu amacı başarmaya çalışır. Hizmet veren de çalışırken bu amacı gerçekleştirmelidir. Bu amaçlar hizmet veren- idare arasında problem olabilir. Amaçlar doğrultusunda getirilen kurallar hizmet veren- hizmet alan iliksisini etkileyebilir. Hizmet vereni sınırlayabilir, istemediği şeyleri yapmaya zorlar. Kurumda organizasyonun ve yönetimin zayıf olması tükenmişliği oluşturabilir. Eğer amaçları açık değilse, çalışanları rolleri ve sınırları iyi belirlenmemişse, bürokratik işlemler ön planda ise, yönetim- çalışan iletişimi destekleyici ve açık değilse o zaman yardım veren için iyi hizmet, tedavi ve bakım vermek zorlaşır. Cherniss, bürokratik işlemlerin profesyonel otonomi üzerinde olumsuz etkileri olduğunu ve profesyonelin kendini bağımsız olarak hissetmediğinden bahseder.

Maslach adilane örgütlerde çalışanların ise katılımlarının arttırılmasındaki en büyük etkeni örgütün dürüstlük, açıklık ve saygı ilkeleriyle yönetilmelerine bağlamaktadır. Ancak kriz dönemlerinde örgütün kısa süreli finansal performanslara odaklanması mevcut açık ve güvenilir iletişimi zedeleyebilmektedir. Rekabete dayalı ilişkiler ile kısa süreli yönetim değerleri, gizliliği cesaretlendirerek çalışanların bireyselliğini ve beraberinde alaycı davranışları ön plana çıkarabilmektedir.

Bu kişiler arası ilişkilerde karşılıklı saygıya dayalı iletişimin kırılmasına ve incitici davranış ve tutumların gelişmesine neden olabilir. Böyle bir atmosferde örgütün,

⁵⁸ Yasemin Çağlıyan, a.g.e.,s.34

kurum içinde pürüzlü ve hatalı ödül dağılımında bulunmasının, topluluk bilincini tahrip ettiği, iş ve aile ilişkilerini bozduğu belirtilmektedir.

İş yerinde kişiler arası çatışma, çalışma saatlerinin esnek olmaması, vardiyalı çalışma düzeni, terfi imkânlarının kısıtlı olması, örgüt politikalarının adil ve eşitlikçi olarak algılanmaması ve monotonluk tükenmişliğe katkıda bulunan etkenler olarak belirlenmiştir. İş saatleri üzerinde kontrol sahibi olamamak ve örgütteki mesleki geleceğin belirsizliği bazı çalışmalarda kadınları daha çok etkileyen unsurlar olarak ortaya çıkmıştır. Ayrıca yöneticilerin çalışanlara adil davranmaması, hak etmedikleri halde bazı çalışanlara birtakım ayrıcalıklar tanınması, yönetime güveni azaltarak ayrıcalıklı davranılanlara karşı düşmanlık duyguları geliştirecektir. Bu da tükenmişliğe zemin hazırlayacaktır.⁵⁹

2.1.2.4.Aşırı İş Yükü

Örgütsel tükenmişlik kaynaklarından en yaygın olanı aşırı iş yüküdür. Aşırı iş yükü, belirli bir zaman limiti içinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin standardının yüksek olmasını ifade eder.

Yetersiz iş yükünün de aynı ölçüde stres yarattığı bilinmektedir. Eğer birey yapabileceğinden çok eylemle yüklenmişse, kendi yetenek ve özellikleri yaptığı işe uygun değilse, böyle bir durumda, aşırı çaba ve gerilimden dolayı tükenmişlik adını verdiğimiz psikolojik duruma itilebilir. Bu psikolojik durum işine karşı olumsuz tepkiler geliştirmesine neden olabilir.⁶⁰

Araştırmalar, kaynak yetersizliği, küçültme programları nedeniyle personel sayısının azaltılması ve bürokratik işlemlerin çokluğunun, iş yükünü önemli ölçüde arttırdığını belirtmektedir. Yine araştırmalara bakıldığında personel basına düşen işin, özellikle nicel olarak artmasıyla tükenmişlik düzeyinde bir yükselme olduğu görülmektedir. Tükenmişliğin, çalışanların duygularla çalışma kapasitesini azalttığını ve iş ilişkilerinde bozulmaya neden olduğunu ortaya koyan araştırmalar da vardır.

⁵⁹ Yasemin Çağlıyan, a.g.e.,s.38

⁶⁰ Hüseyin Izgar, a.g.e., s.18

Bazı araştırmalarda ise beden ve ruh sağlıklarının bundan olumsuz etkilendiğine ilişkin bulgulara rastlanmaktadır. Çalışanların, görevlerinin ve iş arkadaşlarına karşı sorumluluklarının farkında olması veya iş yerinin değiştirebileceği korkusuyla kendilerini kötü hissetmeleri ve iş yorgunluğuna rağmen çalışmaya devam ettikleri belirtilmektedir. Yine alışanların, başkalarıyla anlamlı ve saygıya dayalı ilişkiler kurmaya zaman ayırmak yerine, giderek kendi istihdam durumuyla daha yakından ilgilendikleri rapor edilmektedir.

Tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin ortak noktasının aşırı iş yükü olduğu gözlemlenmiştir. Çok sayıda müşterinin çok sayıda talebiyle, çok az zamanda ilgilenmek tükenmişliğe prim vermektedir. Amerika'daki sosyal güvenlik merkezlerinde çalışanlar üzerinde yapılan araştırmalarda bir memurun günde 20-30 müşteriye servis verdiğinde yaptığı işten memnun kaldığı, bu sayının günde 40-50'ye yükselmesi durumunda tükenmişlik sinyallerinin ortaya çıktığı görülmüştür.

Yukarıda yapılan açıklamalar ve yapılan araştırmalar da gösteriyor ki aşırı iş yükü, tükenmişliği tetikleyen başlıca örgütsel sebeplerden biridir. Örgütte gerekli yapılandırılmalar oluşturarak çalışan üzerindeki aşırı iş yükü hafifletilmelidir. Bu hem şirketin verimliliğini hem de çalışanın verimliliğini artırır.⁶¹

2.3.Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin kişi üzerinde yarattığı beş önemli alan vardır.

- 1- Fiziksel etkiler,
- 2- Duygusal etkiler
- 3- İlişkilere etkileri
- 4- Alışkanlık biçimlerine etkileri
- 5- Davranış biçimlerine etkileridir.

⁶¹ Yasemin ağlıyan, a.g.e.,s.32

Diğer olumsuz fiziksel etkiler sırasıyla, halsizlik, uykusuzluk, baş ağrıları ve çeşitli mide ve benzeri rahatsızlıklardır. Tükenmişlik sendromunun fiziksel ve duygusal etkilerinin en başında akıl sağlığını olumsuz etkilemesi gelmektedir. Yapılan çalışmalar ayrıca, tükenmişlik yaşayan insanların yakın arkadaşları, çalışma arkadaşları ve aile bireyleri ile ilişkilerinde çeşitli sorunlar yaşadıklarını ortaya koymaktadırlar.⁶²

2.3.1. Bireye Etkileri

Tükenmişliğe maruz kalan bireylerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sorunlar ve depresyon, kaygı, çaresizlik, önyargının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülmektedir.

2.3.2. Aile Yaşamına Etkileri

Tükenmişlik düzeyi arttıkça içe kapanma, sabırsızlık, huysuzluk, hoşgörüsüzlük eğilimleri artmakta ve iş ortamından uzaklaşmak için yemek ve dinlenme aralarını uzatma girişimlerine rastlanmaktadır.

Mesleki kimlikle ailede üstlenilen roller arasında ayırım yapma güçlüğe çeken çalışanlar, aile bireyleriyle ilişkilerinde müşterilerine davrandıkları gibi hareket etmektedirler. Böylece hem iş hem de aile çevresinde ilişkiler giderek bozulmaktadır.

2.3.3. İş Yaşamına Etkileri

İşlerine başlangıçta büyük bağlılık gösteren ve özveriyle çalışan iş görenlerin, özellikle hizmet sektöründe görev yapanların zamanla işten kaynaklanan ağır talepler ve bireyler arası etkileşimlerle başa çıkamaz olmaları, işlerine, mesleklerine ve çalıştıkları kuruma bağlılıklarını azaltmaktadır.⁶³

⁶² Sopia Kahill, "Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence", *Canadian Psychology*, C.29(3), s. 284-297, Kanada; 1988

⁶³ Cary Cherniss, "**Staff Burnout: Job Stress in the Human Services**", Beverly Hills, CA; 1980

2. 4. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlikle mücadele edebilmek için ilk önce problemin varlığını ve önemini kabul etmek gerekir. Bu noktadan sonra, tükenmişlikle mücadele edebilmek için bireysel ve örgütsel düzeyde bazı teknikler kullanılabilir. Tükenmişlik sinsice ilerleyen bir rahatsızlık olsa da tedavisi mümkün olmayan bir rahatsızlık değildir. Bunun için tükenmişlikle mücadelede hem bireyin hem örgütün çabası büyük önem taşımaktadır. Bu mücadelede; yöntemi belirleme, planlama ve uygulama sorumluluğu daha çok örgütte gibi gözükse de, hem bireysel hem de örgütsel tekniklerin bir arada ele alınmasıyla, daha olumlu sonuçlar alınacağı açıktır.

Tükenmişlikle mücadelede başvurulabilecek birtakım yöntemler şu şekilde sıralanabilir:

- Kişinin mesleğe yöneltilmesinde; kişiliğine, uzun vadeli beklentilerine uygun mesleği seçmesine dikkat edilmesi,
- Çalışanların rollerinin ve sorumluluklarının yönetici tarafından açık bir şekilde belirtilmesi,
- Çalışanların işle ilgili kararlara katılmasının sağlanması,
- Çalışanlara kariyer fırsatlarının tanınması,
- İşlerin çalışanlar için anlamlı kılınması, çalışanların becerilerinin gelişmesine fırsat verilmesi,
- İş takvimlerinin, çalışanların istekleri ve iş dışı sorumluluklarının dikkate alınarak düzenlenmesi,
- Egzersiz yapma ve doğal beslenme,
- İş dışı ilgilerin geliştirilmesi,
- Çalışanları daha iyi organizasyon ve etkin zaman kullanımı konusunda bilgilendirme,
- Çalışanlara, düşünce ve duygusal paylaşım olanağı verme,
- Kişisel öncelik ve değerlerin yeniden yapılandırılması.⁶⁴

⁶⁴ Yasemin Çağlıyan, a.g.e.,s.52

Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler sıkıntılarını azaltabilmek umuduyla içki, sigara, uyuşturucu ve sakinleştirici tüketimini arttırmakta ve zamanla bu maddelere bağımlı hale gelmektedir. İşe devamsızlık, işten ayrılma, performans miktarı ve kalitesinde düşme ise örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır.⁶⁵

2.4.1.Bireysel Yöntemler

Tükenmişliğin nedenleri insan idealleri ile ilgilidir. Tükenmiş kişi bağlandığı bir yaşam tarzı ya da ilişkiden beklentilerini elde edememesine bağlı bir yorgunluk hayal kırıklığı içindedir. Eğer kişinin beklentileri gerçekten olabileceklerin çok üstünde ise ve kişi bu amaca ulaşmada ısrarcıysa, huzursuzluk ve sıkıntı yaşar. İçinde sürekli bir çatışma yaşar. Bunun sonucu da öz kaynaklarının, yaşam enerjisinin ve işlevselliğinin tükenmesidir.⁶⁶

Bireyin sinsice gelişen tükenmişliğe yakalanıp yakalanmadığını anlaması için Freudenberger ve Richelson kendisine şu soruları sormasını istemektedirler:

- Her zaman başarılı olmanız gerektiğini mi düşünüyorsunuz?
- Sıkılmamak için her işte ayrı bir heyecan yaratma gereğini duyar mısınız?
- Sizin için yaşamınızın bir alanı diğerlerinden daha mı önemlidir?
- İnsanlarla yakın olmamanın eksikliğini duyuyor musunuz?
- Sizin için rahatlamak zor mudur?
- Herhangi bir konuda görüşleriniz katı mı?
- Görüşlerinizi esnekleştirmede güçlük çekiyor musunuz?
- Kendinizi yaptığınız işlerle çok mu özdeşleştirdiniz?
- İşler aksadığında bunu kendi başarısızlığınız olarak mı görüyorsunuz?

⁶⁵ Alev Torun, a.g.e., s. 27

⁶⁶ Hüseyin Izgar, a.g.e., s.44

- İnsanların sizi nasıl gördüğü çok önemli mi?
- Kendinizi çok mu ciddiye alıyorsunuz?
- Hedefleriniz ne kadar belirli?
- Uzun vadeli olanlarla, hemen yapılması gerekenler arasında gidip geldiğiniz oluyor mu?

Bu soruların çoğunun cevabı “evet” ise yazarlar o zaman “nasıl ve ne zaman” bu duruma gelindiğinin sorulması gerektiğini bildirir.⁶⁷

Bireysel düzeyde işle ilgili gerçekçi beklenti ve hedeflerin geliştirilmesi; atılganlık eğitimi; kişisel gelişme ve danışmanlık gruplarına katılma; zaman yönetimi; hobi edinme; tatile çıkma; meditasyon; gevşeme eğitimi; biofeedback; jimnastik; monotonluğun azaltılması ve iş değişikliği önerilmektedir.

2.4.2.Örgütsel Yöntemler

İşverenlerin çoğu tükenmişlikle mücadele konusunda girişimci olmaz. Çünkü bunun için programlar yapmak, eğitim vermek, bütçe ayırmak vb. yatırımlar yapmak gerekir. Hatta işverenin para, zaman ve mücadele için gerekli uzmanları olsa bile girişimde bulunmadı görülür. Çünkü bunun örgütsel değil bireysel bir problem olduğunu düşünürler ve bireyin kendinin çözmesi gerekli bir durum olarak bakarlar.

Bireysel mücadele tekniklerini uygulamak daha kolay olsa da örgütsel girişimlerin tükenmişlikle mücadelede daha kalıcı sonuçlar verdiği düşünülmektedir. Nitekim organizasyonda yapılacak değişiklikler tükenme hakkında bilgi edinmeyi sağlar; kinin kendisini ya da bir başkasını suçlama eğilimini engeller. Ayrıca tükenmişlik konusunda organizasyon düzeyinde cevap vermek, onun meşru bir problem olduğu gerçeğini pekiştirir.

⁶⁷ Herhert J. Freudenberger - Geraldine Richelson, “Tükenmişliğe Rağmen Nasıl Yaşanabilir? - Stresle Başa Çıkma, Olumlu Bir Yaklaşım”, **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**: 2, s.65, Ankara: 1994,

Tükenmişliğe yol açan durumları iyileştirmek için öncelikle, çalışanın kararlara katılımı sağlanmalı, görev başlıkları net olarak belirlenmeli, açık ve alternatif politikalar geliştirilmelidir. Tüm bu yöntemlerin yardımcı yapılabilmesi için yeterli paraya ve kaynağa da ihtiyaç vardır. Ayrıca maşların iyileştirilmesi ve yönetimin kolaylıklar sağlaması da alternatifler arasındadır.

Tüm yazarların ortak düşüncesi olan bir diğerk durum da, iş yükü fazla ise bireyler derhal bu durumu düzeltmek için davranışta bulunmalıdır. Bunun için işletmeye baskı kurulmalı, çalışma hayatıyla ilgili olan politikacılara başvurulmalı, çalışma problemlerinin paylaşılabilceğı organizasyonlar kurulmalıdır.

Yöneticilerin tükenmişlik belirtilerini hafifletmek için çeşitli yönetsel değışiklikler yapabileceklerini belirtmiştir. İşin yoğunlaştığı dönemlerde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak; serbest karar verme imkânlarını ve kararlara kalımı arttırmak; başarıları takdir etmek; ödül dağıtımını gözden geçirmek; kişisel gelişme ve dinlenme için tanınan süreleri çoğaltmak; üst yönetimin desteğini sağlamak; kişiler arası temasların düzenini değıştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek; işin gerektirdiğı sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak yapılabilecek değışikliklere örnek gösterilebilir.⁶⁸

⁶⁸ Alev Torun, a.g.e., s. 27-28

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER, İŞ DOYUMU VE İŞ DOYUMSUZLUĞUNUN SONUÇLARI

3.1.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu, "işçinin işi ya da işinin farklı boyutları ile ilgili duygulanımı ya da duygulanımsal yanıtıdır; yani, işiyle ilgili tutumdur. Bu tutum, deneyimlerle gelişir; yani öğrenilir. Kişinin işindeki davranışlarını belirleyen de, işi ile ilgili tutumdur. Bir başka tanıma göre de iş doyumunu, işçinin gereksinimlerini işini gerçekleştirirken ya da işini gerçekleştirmesi sayesinde karşılayabilme düzeyinin bir türevidir.

İş doyumunu ile ilgili farklı kuramlar arasında en çarpıcı olanı Herzberg' in İki Etmenli İş Doyumu Kuramıdır.

Bu kurama göre, işle ilgili olumlu tutumu destekleyen etmenler: Başarma, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerlemedir. Bunlar, özünde işin içeriği ile ilişkilidir ve işe içselleşmiştir. Bu etmenlerle ilgili olumlu tutum, iş konusunda da olumlu tutum alındığını gösterdiği için, bu etmenler "güdüleyen" ya da "doyum sağlayan" etmenler olarak tanımlanır. İşle ilgili olumsuz tutumu destekleyen etmenler ise: İşletme politikası ve yönetimi, teknik gözetim, kişiler (işçiler ve işçilerle yönetim) arası ilişkiler ve gözetim ve çalışma koşullarıdır. Bunlar özünde çalışanın iş etkinliğiyle değil, iş çevresi ya da işteki konumuyla ilgilidir ve bu nedenle "hijyen" etmenleri olarak adlandırılır.⁶⁹

⁶⁹ Bülent Piyal, vd., a.g.e.,s.47, 2002

3.1.1.Bireysel Faktörler

3.1.1.1.Yaş

Yapılan araştırmalar yaş ile iş doyumunu arasında olumlu bir bağıntı olduğunu göstermiştir.⁷⁰ Yaş arttıkça doyum artmaktadır. Bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artmasıdır.

Beş ayrı ülkede yürütülen çalışmalar yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla işlerinden daha fazla doyum duyduklarını göstermiştir.⁷¹ Çalışan işte tecrübe ve beceri sağladıkça (bu da zamanla olur) iş performansı artar ve iyi iş çıkarmanın iş doyumunu üzerindeki olumlu etkisi kendini göstermektedir. Sonuç olarak iş doyumunu yaş ile artmaktadır.

3.1.1.2.Eğitim

Doyum ile ilişkilendirilen bir etken de eğitim düzeyidir. Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiştir. Kendi başına ele alındığında, sadece bireylerin zekâ düzeyleri ile iş doyumunu arasında ilişki incelendiğinde önemli bir ilişki tespit edilememiştir. Yapılan işle ilgili olarak ele alındığında (özellikle zekâ düzeyine uygun iş yapılıp yapılmadığı söz konusu ise) zekâ, iş doyumunda önemli bir etken olmaktadır. Birçok iş ve mesleklerin belirli bir zekâ seviyesi gerektirdiği ve bunun altında ya da üstünde zekâyâ sahip kişilerin bu işlerden doyum duymadığı saptanmıştır.⁷²

3.1.1.3.Kişilik

İş doyumuyla kişilik özellikleri arasında ilişki söz konusudur. Örneğin sınırlı ve çevresine uyum sağlayamamış kişiler daha sık iş doyumсуuzluğu göstermektedir. Bu

⁷⁰ Charles Hickson, Titus Oshagbemi, "The Effect of Age on the Satisfaction of Academics with Teaching and Research", **International Journal of Social Economics**, Vol. 26 (4), 537-544, 199

⁷¹ Keith Davis, "İşletmelerde İnsan Davranışı - Örgütsel Davranış", Çev. Kemal Tosun v.d., İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul: 1988

⁷² Ayşe Can Baysal, " Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar", Yalçın Ofset Matbaası, s.193, İstanbul:1981

Çalışanlar başkaları ile rahat ilişki kuramamaktadır. Çalışanların yaşama bakış açısı olumsuzdur. Bununla birlikte genel inanış özel hayatında mutlu olmayan kişilerin mutluluğu işlerinde arayacağıdır. Yapılan araştırmaları bunu doğrulamamıştır. Olumsuz tutumların yaygınlaşma etkisi görülmektedir. Ama neden – sonuç ilişkisi kesinlik kazanmış görünmemektedir.

Acaba işteki doyumsuzluk mu genel yaşama olumsuz etki yapmakta, yoksa yaşamdaki doyumsuzluk mu işteki doyuma olumsuz katkı yapmaktadır? Birey işinden memnun ise, işini önemsemesi bu bilişle uyumlu olur. Yaşamından mutlu olması da uyumludur. İşinden memnun olmayan kişinin ise işini önemsemeyerek bu bilişsel uyumu sağlaması olanaklıdır.⁷³

3.1.1.4.Değer Yargıları

Değerlerin, çalışanların iş yerindeki davranışları üzerinde doğrudan etkili olduğu düşünülmektedir ve bireyler arasında paylaşılan değerler, bireysel ilişkilere de yansımaktadır. Benzer değerlere sahip kişilerin birbirleri arasında ilişkiler kurduğu görülmektedir. Bu sayede ortak iletişim sistemi, belirsizlik ve uyarım fazlalığı gibi iş ilişkilerindeki olumsuz faktörleri ortadan kaldırmaktadır. Çalışanlar daha az rol belirsizliği ve çatışma yaşadıklarından koordinasyon, iş doyumu ve işe bağlılık artmaktadır.⁷⁴

3.1.1.5.Sosyo-Kültürel Çevre

Bireyin içinde doğup büyüdüğü ve yaşamaya devam ettiği sosyo – kültürel çevrenin, bireye aşılacağı tutum ve değerler açısından işe karşı tutumlarını etkileyebileceği düşünülmüş, bu alanda araştırmalar yapılmıştır. Kentsel kesimdekilerin daha az çaba

⁷³ Benjamin Iris, Gerald V. Barret, “Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance”, **Journal of Applied Psychology**, Vol.(56),s. 301–304, 1972

⁷⁴ Turhan Erkmén, Hüner Şencan, “Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması”, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, s.144, İzmir: 1994

gerektiren kolay işleri tercih ettikleri, kırsal kesimdekilerin ise buna zıt bir tutumda oldukları sonucuna varılmıştır.⁷⁵

3.1.2.İş ve İş Ortamına Bağlı Faktörler

3.1.2.1.İşin Yapısı

İşin yapısal özelliği de doyumunu etkileyen faktörlerdendir. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir.

İş doyumunu oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil eder. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece doyum sağlayabilmektedir.⁷⁶

3.1.2.2.İşin Zorluğu

İşin zorluk derecesi iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından başarılıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum bulacaktır. Bunun yanında fiziksel zorluğun iş doyumunu açısından doyum faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışan bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral bozukluğu çıkacaktır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkaracaktır.

3.1.1.3.Ücret

İş doyumunun temel faktörlerinin birisi de ücrettir. Çalışan işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normalliyi ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirleyecektir. Çalışan çalıştığı işyerinin uyguladığı ücret sistemi ve terfi politikasının adil ve beklentilerine uygun olmasını istemektedir. Ücret işin kişiden

⁷⁵ Ayşe Can Baysal, a.g.e.,194

⁷⁶ İlhan Erdoğan , “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”, Avcioğlu Basım Yayım, s.236, İstanbul: 1996

istediklerine, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Alınan ücretin iş doyumunu açısından diğer kişilere göre dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Araştırmalar ücretlerin çalışanlar için çok önemli olduğunu göstermektedir. İş doyumunun gelir düzeyi ile olumlu bir ilişkisinin olduğunu belirten bulgular vardır. Ücret nedeni yüksekse doyumda o denli yüksektir. Bireyin maddi doyumsuzluğu performansını düşürmekte, istifa ve devamsızlık ihtimalini artırmakta ve işin tümünden duyduğu doyumsuzluk seviyesini yükseltmektedir.⁷⁷

3.1.1.4.Yükselme Olanığı

Çalışılan şirketteki terfi imkânlarının ve verilen ödüllerin iş doyumunu üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Terfilerin adil olması ve bir temele dayanması çalışanlar açısından önemlidir. Ayrıca çalışanlar yaptıkları iş karşılığında takdir görmeyi beklemektedir. Meslek düzeyi ile iş doyumunu arasında tutarlı bir ilişki bulunduğu bilinmektedir. Toplumsal açıdan daha yüksek düzeyli mesleklerde daha yüksek iş doyumunu görülmüştür.⁷⁸

3.2.İş Doyumunun Sonuçları

3.2.1. Yüksek Moral

İyi motive olmuş ve iş doyumuna ulaşmış çalışanlar daha yüksek morale sahip olurlar ve bunun neticesinde işyerine olan yararları artar. Çalışanın moralinin yüksek olması, çalışanlar ve çalışma düzeni üzerinde şu olumlu etkileri yapar:

- Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir.
- İş görenler, çalışmaya daha istekli olur.
- Çalışanlar, işyerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler.
- İş görenlerin çalışma arzusu yüksek olur.

⁷⁷ Frank E. Saal, Patrick A. Knight,, "Industrial and Organisational Psychology", **Science and Practica Brooks/Cole Publisher**, s.304, 1988

⁷⁸ Keith Davis, a.g.e., s.100

- Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler.
- Çalışanlar yöneticilere ve işyerine karşı bağlılık duyarlar.
- Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur.
- Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar yüksek moral personel devir hızı ve devamsızlığı azaltır. Buna bağlı olarak katlanılan maliyet de azalır.

3.2.2.İşe Bağlanma

Çalışanların işlerini tam anlamıyla benimseyebilmeleri ve kendilerinden istenen verimin sağlanabilmesi, işinde isteyerek ve zevkle çalışabilmesi için bazı koşulların varlığı gereklidir. Çalışan yaptığı işten ekonomik, sosyal ve psikolojik doyumunu sağlayabilmelidir. İşletme yöneticisi bu duyguları tattırabilmelidir. Bu durumun sonucu çalışanın işyerine karşı olan bağlılık ve motivasyonunun sağlanması büyük ölçüde kolaylaşacaktır.

3.2.3.İş Yerinde Bütünleşme

Çalışanların bulunduğu işyerine uyumu, verimliliği olumlu yönde etkileyecektir. Çünkü kişi örgütle uyum içerisine girince, örgütün amaçları ve araçlarını benimseyecektir. Çalışan, işyerinin amaçlarını ne ölçüde benimserse, bu durum amaçların gelişmesine de o ölçüde katkıda bulunacaktır. İş yavaşlatma, bölüm veya gruplar arası dengenin bozulması şeklinde görülebilecek bazı aksamalar yok edilecektir. İşyerinde verimlilik ve etkinlik artacaktır. Ayrıca, yöneten ve yönetilenler grubunun işyerinde beklentilerini elde etmesi sonucu bu gruplar arasında uyum görülecektir ve bunların sonucu olarak iki grup arasında sürtüşme ve çekişmeler minimum düzeye inecek, işyerinin sürekliliği sağlanacaktır.⁷⁹

⁷⁹ İlhan Erdoğan, “ İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik”, İstanbul Üniversitesi, s. 16-17, İstanbul:1983

3.3.İş Doyumsuzluğunun Sonuçları

3.3.1.Bireyle İlgili Sonuçları

Örgütte kendisini etkileyen kararların alınmasında söz hakkına sahip olmayan ve başkalarının amaçlarına katkıda bulunan bir araç niteliği taşıyan örgütsel insan, günümüzün toplumlarında kendi kendisine, örgüte ve giderek topluma yabancılaşan bir insandır.

Çalışana yaratıcı ve yapıcı gücünü ortaya koyacak bir ortam yaratılmalıdır. Böyle bir ortam, ancak çalışanın kendisini etkileyen ve ilgilendiren konularda kararlara katılması yoluyla sağlanabilecektir. Çalışan çalıştığı iş yerinde bedensel gücünü ortaya koyarken, aynı zamanda düşünsel gücünden yararlandığını görmekle işe ve işyerine karşı yabancılık duygusundan kendisini büyük ölçüde kurtaracak, yaptığı iş anlam kazanacak ve işyerinin amaçları ile daha kolay bütünleşecek, yabancılaşma duygusu ortadan kalkacaktır. İşyerinde, yaptığı işin çalışan anlamsız gelmesi, sorunların yönetimce gereken biçimde ve zamanında ele alınmaması, yönetimce alınan kararların çalışana gereği gibi anlatılmaması gibi olaylar sonucu çalışan işyerinden kendini uzak tutmakta ve bezginlik göstermektedir. Ayrıca beklentilerine ulaşamayan çalışan, işyerinde tepkisini çocuksu bir davranış biçimine dönüştürebilmekte, örneğin surat asabilmekte veya ağlayabilmektedir. Bundan da öte, beklentilerine ulaşamama bazı çalışanlarda saldırganlık davranışının ortaya çıkmasına yol açar. Saldırganlık dışarıya karşı bir harekettir. Kişiyeye ya da eşyaya eylemli veya sözlü saldırı biçiminde ortaya çıkmaktadır.

3.3.2.Örgütle İlgili Sonuçları

Nasıl insanda açlık duygusu “mide sancısı” veya “halsizlik” biçiminde kendini gösterirse, bozuk moralde kendini düşük doyum işi yavaşlatma, geçimsizlik, hırçınlık gibi şekillerde kendini gösterir. Düşük doyum büyük bir olasılıkla, personel devir

hızının yüksek olması sonucunu da doğurur bu da yetişmiş iş gücünün kaybı demektir.⁸⁰

Düşük moral seviyesinin işyerine verebileceği zararları şu şekilde açıklayabiliriz: İş görenin düşük morale sahip olması sonucu iş yavaşlatmalar, iş durdurmaları, aşırı ölçüde devamsızlık ve gecikmeler çalışan devir hızındaki yükseklik, iş veriminde düşmeler, iş ilişkilerinde olumsuzlaşmalar, çalışanlar arasında geçimsizlik, iş kurallarına ve iş emirlerine uyumsuzluk durumları ortaya çıkar.⁸¹

⁸⁰ Jerald Greenberg, Baron Robert A., "Behavior in Organizations", **Seventh Edition, Prentice Hall**, s.177 New Jersey: 2000

⁸¹ Erol Eren, "Yönetim Psikolojisi", Yön Ajans, s.139, İstanbul:1989

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

4.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmada tanımlayıcı ve açıklayıcı bilgiler elde etmek için tarama modeli kullanılmıştır. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Cebeci Araştırma ve Uygulama Hastanesi ve İbn-i Sina Hastanesi çalışanların tükenmişlik ve iş doyumları düzeylerini belirlenmesi amacıyla doktor, hemşire ve idari personel üzerinde yapılan bu araştırma bir alan çalışmasıdır.

4.2. Araştırmanın Yığını ve Örnek Seçimi

Araştırmanın yığını Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastaneleri doktor, hemşire ve idari personelden oluşan çalışanlardır. Çalışma, yığınımızdan rassal olarak seçilen 340 kişiye uygulanan anket ile elde edilen bilgiler değerlendirilerek yapılmıştır.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma yığınımızdan rassal olarak seçilen 340 çalışanı kapsamaktadır. Araştırma, anket uygulanan çalışanların tükenmişlik ve iş doyumları düzeylerinin saptanması ile sınırlıdır. Araştırmanın varsayımı; çalışanların tüm soruları doğru cevapladığı kabul edilmektedir. Bu araştırmada, toplanacak veriler, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)”, “Minnesota İş Doyumu Ölçeği (MİDÖ)” ve Kişisel Bilgi Formundan elde edilen verilerle sınırlı kalacaktır.

4.4. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırma Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesine bağlı İbni Sina ve Cebeci Hastanelerinin verileri makro düzeyde incelenecektir.

Ankara Tıp Fakültesi, oluşturduğu dinamik çekirdek ile hızla gelişmiş ve ülkenin en iyi organize olan Fakülteler arasında gerek verilen eğitim, gerekse sağlık hizmetleri yönünden önder duruma gelmiştir. Tıp Fakültesi bunun yanında tıbbi araştırmalarla da bilime çok önemli katkılarda bulunmuştur. Sıhhiye Kampüsü'nde bulunan

Morfoloji Binası, 1967 yılında tamamlanarak eğitim hizmetine açılmıştır. İbni Sina hastanesi ise 1286 yatakla Sıhhiye Kampüsü içinde 13 Mart 1985 tarihinde, 168 yatak kapasiteli Kalp Merkezi ise 1996'da faaliyete geçmiştir. Toplam 1200 yatak kapasiteli olan Cebeci Hastanesinin en belirgin özelliği, geniş yeşil alanlar arasında yatay yerleşim göstermesidir. Cebeci Kampüsü'nde, Radyodiagnostik Anabilim Dalı, Fizik Tedavi ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı, Radyasyon Onkolojisi, Serpil Akdağ Kan Merkezi, Cerrahi Binasında ise Genel Cerrahi, Plastik ve Rekonstrüktif Cerrahi ve Çocuk Cerrahisi Anabilim Dalları hizmet vermektedir. 1997 yılında restorasyon yapıp yenilenen Gastroenteroloji Bilim Dalı ve Hepatoloji Bilim Dalı bugün yeni çehresi ile tüm çağdaş ve ileri muayene ve tedavi yöntemlerinin uygulandığı bir birimdir. 1963 yılında kurulan ve kendi alanında ilk merkez olan Nükleer Tıp Anabilim Dalı öncülük vasfını kaybetmeden modern teknolojiyi kullanarak büyük katkılarda bulunmaktadır. Cebeci Kampüsü'nde ayrıca Kadın Hastalıkları ve Doğum, Çocuk Hastalıkları, Ruh Hastalıkları Anabilim Dalları da hizmet vermektedir.

Halen Ankara Tıp Fakültesi, hem araştırma hastaneleri, hem de poliklinik ve yataklı tedavi hizmetleri konusunda çeşitli birimlerden oluşmaktadır. Bunlar arasında ismini ünlü Türk bilim adamı İbn-İ Sina'dan alan Tıp Fakültesine bağlı hastane, 2000 yatakla hizmet vermektedir. Yılda ortalama 400.000 poliklinik hastası, 30.000 acil hasta kabul edilmekte ve 15.000 ameliyat yapılmaktadır. Yapılan ameliyatlar, görüntülü ve sesli sistemler aracılığıyla öğrenciler tarafından canlı olarak izlenebilmektedir.⁸²

4.5. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂: İş Doyumu düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

⁸² <http://www.medicine.ankara.edu.tr/testa/fakulte/cebeci.php>

- H₃: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H₄: İş Doyumu düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H₅: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H₆: İş Doyumu düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H₇: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri katılımcının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H₈: İş Doyumu düzeyi katılımcının medeni durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H₉: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri katılımcının çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₁₀: İş Doyumu düzeyi katılımcının çalışma saatlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₁₁: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri katılımcının meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H₁₂: İş Doyumu düzeyi katılımcının meslekte çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H₁₃: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri katılımcının ekonomik açıdan tatmin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₁₄: İş Doyumu düzeyi katılımcının ekonomik açıdan tatmin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₁₅: Tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma düzeyleri katılımcının mesleğine göre farklılık göstermektedir.

H₁₆: İş Doyumu düzeyi katılımcının mesleğine göre farklılık durumuna göre farklılık göstermektedir.

4.6. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama için üç araç seçilmiştir. İlk araç çalışanlara ait bilgileri almak üzere kişisel bilgi formu, ikinci araç olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve üçüncü araç olarak da Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır.

4.6.1. Kişisel Bilgi Formu

Bağımsız değişkenler ile ilgili bilgi toplamak üzere, araştırmacı tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bu formda yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu, meslek, meslekte çalışma süresi, günlük çalışma sistemi, ekonomik durumunu algılama ile ilgili sorular yer almaktadır.

4.6.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).

Araştırmada çalışanların algıladıkları tükenmişliği belirlemek için Maslach ve Jackson tarafından 1981'de geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılmıştır.

Toplam 22 maddeden oluşan ölçek tükenmişliği Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma (Personal Accomplishment) olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir.⁸³

⁸³ Christina Maslach, Susan E. Jackson, a.g.e., s. 99-113, 1981

Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve tarafından yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Bunlar 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddelerdir.

Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5, 10, 11, 15, 21, ve 22. maddeler yer almaktadır.

Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. maddelerini içermektedir.⁸⁴

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Canan Ergin tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir.⁸⁵

4.6.2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerliliği

Ölçeğin ülkemize uyarlama çalışmaları 1992'de Canan Ergin tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirliği iki yöntemle incelenmiştir. Bunlardan birincisi, ölçeğin iç tutarlılığının toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan gruptan elde edilen verilerle hesaplanmasıdır. Cronbach Alfa katsayıları Duygusal Tükenme

⁸⁴ Olcay Çam, "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması", VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları - Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 155-159, Ankara:1992

⁸⁵Canan Ergin, "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması",VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*.143-154, Ankara: 1992

için .83, Duyarsızlaşma için .71, ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma için .72 dir. Ölçeğin güvenirliği test-tekrar yöntemiyle incelenmiştir. Bunun için ilk uygulamadan 2-4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test tekrar güvenirlik katsayıları sırasıyla .83, .72 ve .67 dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik ve geçerlik çalışmaları 1996'da Bülbin Sucuoğlu ve Neslihan Kuloğlu tarafından ilkökul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri üzerine yapılmış; güvenirlik çalışması için Cronbach Alfa ve iki yarı tekniği ile iç tutarlılık katsayıları hesaplanmış, Duygusal Tükenme için .82, Duyarsızlaşma için .60 ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma için .73 bulunmuştur. Benzer şekilde iki yarı tekniği ile hesaplanan güvenlik katsayıları sırasıyla .77, .42 ve .75 olarak hesaplanmıştır.⁸⁶

Olçay Çam'da 1992'de zamandaş geçerlik yöntemini kullanarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliliğini incelemiştir. Sonuçta hemşirelerin kendilerini değerlendirmeleri ile arkadaşlarının onları değerlendirmeleri arasındaki farkın t testi ile incelenmesi sonucunda iki değerlendirme arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmamıştır. Bu çalışmaların sonuçlarına dayanılarak Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenirlik ve geçerliğinin araştırmalarda kullanmak için yeterli düzeyde olduğu ve tükenmişliği ölçmede kullanılabilceği kanısına varılmıştır.⁸⁷

4.6.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Puanlaması

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde puanlama sonucunda alt ölçek puanları elde edilmektedir. Her alt ölçeğin değerlendirmesi ayrı ayrı yapılmaktadır. Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçek puanları, her madde için hiçbir zaman(0), çok nadir (1), bazen (2), çoğu zaman (4), her zaman (4) olarak, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği ise bunun tersi olacak şekilde değerlendirilmektedir. Böylece Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan yüksek puan,

⁸⁶ Bülbin Sucuoğlu, Neslihan Kuloğlu, a.g.e., s.44-60, 1996

⁸⁷ Olçay Çam, a.g.e., s. 155-159, 1992

buna karşın kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puan tükenmişliği göstermektedir.⁸⁸

4.6.3.Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Minnesota İş Doyum Ölçeği, iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilmiş 20 sorudan oluşan 5'li likert tipi bir ölçektir. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin İngilizce'den Türkçe'ye çevirisi Hacettepe Üniversitesi'nden Deniz ve Güliz Gökçora tarafından yapılmıştır. Daha sonra çeviri yeniden yapılarak geçerliği kanıtlanmış ve Boğaziçi Üniversitesi'nden A.F.Boycan tarafından çalışanlar üzerinde denemeleri yapılmıştır.

4.6.3.1. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Puanlaması

Her bir soru içinde, kişinin işinden duyduğu hoşnutluk derecesini tanımlayan beş şık vardır. Bu şıklar; hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum, çok memnunum şeklindedir. Bu şıkların değerlendirilmesinde, sırasıyla 1,2,3,4 ve 5 puan verilmiştir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan 100, en düşük puan 20 olup, orta noktaya düşen 60 ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların 20'ye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, 100'e yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir.⁸⁹

4.7. Verilerin Analizi

Tükenmişlik düzeyi ve iş doyumunu anketi ile toplanan veriler, bilgisayar ortamına aktarılarak ve "SPSS 11,5 programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Verilerin değerlendirilmesinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeğinden elde edilen puanların aritmetik ortalaması ve standart sapması hesaplanmıştır.

Verilerin değerlendirilmesinde tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

⁸⁸ Bülbin Sucuoğlu, Neslihan Kuloğlu, a.g.e., s.44-60, 1996

⁸⁹Ali Özyurt, "İstanbul Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", Yayımlanmamış Yüksek Lisan Tezi, s.24, İstanbul: 2004

4.8. Bulgular

4.8.1. Kişisel Bilgiler

Tablo - 1 Araştırmaya katılan çalışanlara ait kişisel bilgiler

Değişkenler		N	%
Yaş	21 – 30	147	43,3
	31 -40	166	48,8
	41 -50	27	7,9
	51 ve üzeri	-	-
Cinsiyet	Erkek	132	38,8
	Kadın	208	61,2
Medeni Durum	Evli	156	45,9
	Bekâr	184	54,1
Eğitim Durumu	İlköğretim	4	1,2
	Lise	57	16,8
	Yüksek Okul	95	27,9
	Lisans	30	8,8
	Yüksek Lisans	20	5,9
	Doktora	134	39,4
Meslek	Doktor	135	39,7
	Hemşire	100	29,4
	İdari Personel	105	30,9
Meslekte Çalışma Süresi	5 yıl veya daha az	161	47,4
	6 – 10 yıl	70	20,6
	11 – 15 yıl	61	17,9
	16 – 20 yıl	44	12,9
	21 yıl veya daha fazla	4	1,2
Çalışma Saatleri	Her Zaman 08 – 17	212	62,4
	Çoğunlukla 08 – 17	81	23,7
	Çoğunlukla 17 – 08	24	7,1
	Her Zaman 17 – 08	8	2,4
	Diğer	15	4,4
Ekonomik Açıdan Tatmin Durumu	Çok iyi	20	5,9
	Orta	78	22,9
	Az	125	36,8
	Tatmin etmiyor	117	34,4
	Toplam	340	100,0

Araştırmaya katılan çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, meslekleri, meslekte çalışma süreleri, çalışma saatleri ve ekonomik açıdan tatmin durumları ile ilgili bilgiler Tablo - 1’ de gösterilmiştir.

Tablo - 1' de görüldüğü gibi, araştırmaya katılan 340 çalışanın 147'si (% 43,3) 21-30 yaş grubu arasında, 166'sı (% 48,8) 31-40 yaş grubu arasında, 27'si (% 7,9) 41-50 yaş grubu arasındadır. Örnek çapımızın yaş değişkenine göre en büyük grubunu 31-40 yaş, en küçük grubunu ise 41- 50 yaş grubu oluşturmaktadır. Örneği oluşturan kişilerin grubunda 51 ve üzeri yaş grubunda çalışan bulunmamaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 132'si (% 38,8) erkek, 208'i (% 61,2) kadınlardan oluşmaktadır. Buna göre örnek çapının cinsiyet değişkenine göre büyük çoğunluğunu kadın çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 156'sı (% 45,9) evli, 184'ü (% 54,1) bekârdır. Buna göre örnek çapının medeni durum değişkenine göre büyük çoğunluğunu bekâr çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 4'ü (% 1,2) ilköğretim, 57'si (% 16,8) lise, 95'i (% 27,9) yüksek okul, 30'u (% 8,8) lisans, 20'si (% 5,9) yüksek lisans, 134'ü (% 39,4) doktora eğitimi almıştır. Buna göre örnek çapının eğitim durumu değişkenine göre en büyük grubunu doktora, en küçük grubunu ise ilköğretim eğitimi almış çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 135'i (% 39,7) doktor, 100'ü (% 29,4) hemşire, 105'i (% 30,9) idari personelden (psikolog, sosyal hizmet uzmanı, fizyoterapist, sekreter, teknisyen) oluşmaktadır. Buna göre örnek çapının meslek değişkenine göre en büyük grubunu doktor, en küçük grubunu ise idari personel olarak hizmet veren çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların meslekte 161'i (% 47,4) 5 yıl ve daha az, 70'i (% 26,6) 6-10 yıl arasında, 61'i (% 17,9) 11-15 yıl arasında, 44'ü (%12,9) 16-20 yıl arasında, 4'ü (% 1,2) 21 yıl ve üstü hizmet süreleri vardır. Buna göre örneğimizi oluşturan kişilerin meslekte çalışma süresi değişkenine göre en büyük grubunu 5 yıl ve daha az, en küçük grubunu ise 21 yıl ve üstü hizmet verenler oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların 215'i (% 63,2) her zaman 08-17, 84'ü (% 24,7) çoğunlukla 08- 17, 24'ü (% 7,1) çoğunlukla 17- 08, 1'i (% ,3) her zaman 17- 08,

16'sı (% 4,7) diğer (mesaiye başlama ve bitirme saatleri değişiklik gösteren) alışma sistemi ile hizmet vermektedirler. Buna göre örnek çapının çalışma saatleri değişkenine göre en büyük grubunu her zaman 08- 17, en kk grubunu ise her zaman 17- 08 sistemi ile çalışanlar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan 340 çalışan, ekonomik durumlarını 20'si (% 5,9) ok iyi, 78'i (% 22,9) orta, 125'i (% 36,8) az, 117'si (% 34,4) tatmin etmiyor olarak değerlendirmektedir. Buna göre örnek çapının ekonomik açıdan tatmin durumu değişkenine göre en büyük grubunu ekonomik durumunu az, en kk grubunu ise çok iyi olarak değerlendiren çalışanlar oluşturmaktadır.

4.8.2. Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi Sonucunda Elde Edilen Bulgular

4.8.2.1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Cinsiyet Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo – 2’de sunulmuştur.

Tablo - 2 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Cinsiyet	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Erkek	132	16.62	6.695	5.96	4.561	11.32	4.306	64.55	13.890
Kadın	208	17.03	5.645	5.46	3.642	11.22	4.403	63.62	11.879
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo - 2’ de görüldüğü gibi, erkekler kadınlara göre duygusal tükenme düzeyinde ($X= 16.62$) daha düşük, duyarsızlaşma ($X= 5.96$), kişisel başarı duygusunda azalma düzeyinde ($X= 11.32$) ve iş doyumu düzeyinde ($X= 64.55$) ise daha yüksek ortalamaya sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo - 3’de sunulmuştur.

Tablo – 3 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Cinsiyetlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	13.418	1	13.418	.364	.547
	Grup içi	12466.888	338	36.884		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	20.626	1	20.626	1.274	.260
	Grup içi	5470.421	338	16.185		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	.760	1	.760	.040	.842
	Grup içi	6442.463	338	19.061		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	69.854	1	69.854	.433	.511
	Grup içi	54481.958	338	161.189		
	Toplam	54551.812	339			

Analiz sonuçlarına göre, çalışanların cinsiyetlerine göre duygusal tükenme [$F_{(1-338)} = .364, p_{(.547)} > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(1-338)} = 1.274, p_{(.260)} > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(1-338)} = .040, p_{(.842)} > 0.05$] puanları arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. İş doyum düzeyleri [$F_{(1-338)} = .0433, p_{(.511)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Erkeklerin duygusal tükenmeyi ($X = 16.62$) kadınlara göre ($X = 17.03$) daha düşük, duyarsızlaşmayı ($X = 5.96$) kadınlara göre ($X = 5.46$), kişisel başarı duygusunda azalmayı ($X = 11.32$) kadınlara göre ($X = 11.22$) daha yüksek düzeyde yaşadıkları saptanmıştır. Buna göre kadınların erkeklere göre daha az tükenmişlik yaşadıkları ve iş doyumunun da erkeklerde ($X = 64.55$) kadınlara göre ($X = 63.62$) daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

4.8.2.2. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumunu Düzeylerinin Yaş Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumunu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 4' de sunulmuştur.

Tablo – 4 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Yaşlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Yaş	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	Ss	X	ss	X	ss
21-30	147	16.34	6.496	5.52	3.907	11.16	4.485	65.61	12.472
31-40	166	17.31	5.772	5.75	4.176	11.22	4.421	62.37	12.588
41-50	27	17.07	5.363	5.81	3.823	12.04	3.180	64.96	13.662
51- üstü	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo - 4'de görüldüğü gibi, en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için, 31-40 (X= 17,31), duyarsızlaşma için 41-50 (X= 5,81), kişisel başarı duygusunda azalma 31-40 (X= 12,22) ve iş doyumunda 21-30 (X= 65,61) yaş grubuna ait iken, en düşük aritmetik ortalama duygusal tükenme için, 21-30 (X= 16,34), duyarsızlaşma için 21-30 (X= 5,52), kişisel başarı duygusunda azalma 21-30 (X= 11,16) ve iş doyumunda 31-40 (X= 62,37) yaş gruplarına aittir. Buna göre 31-40 yaş arası çalışanların duygusal tükenmeyi diğer yaş gruplarına göre daha yüksek düzeyde yaşadıkları, duyarsızlaşmanın 42-50 yaş grubu çalışanlarda diğer yaş gruplarına göre daha yüksek düzeyde olduğu, kişisel başarı duygusunda azalmanın da 31-40 yaş grubu çalışanlarda diğer yaş gruplarına göre daha yüksek düzeyde olduğu iş doyumunun ise 21-30 yaş grubu çalışanlarda daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 5’te sunulmuştur.

Tablo – 5 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Yaşlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	74.130	2	37.065	1.007	.366
	Grup içi	12406.176	337	36.814		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	4.892	2	2.446	.150	.861
	Grup içi	5486.155	337	16.279		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	18.106	2	9.053	.475	.622
	Grup içi	6425.117	337	19.066		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	842.890	2	421.445	2.644	.073
	Grup içi	53708.922	337	159.374		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların yaş değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(2-337)} = 1.007, p_{(.366)} > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(2-337)} = .150, p_{(.861)} > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(2-337)} = .475, p_{(.622)} > 0.05$] ve iş doyum düzeyleri arasında [$F_{(2-337)} = 2.644, p_{(.073)} > 0.05$] anlamlı bir fark görülmemiştir. 31-40 yaş grubu çalışanlarda duygusal tükenme ($X = 17.31$), 21-30 yaş grubu çalışanlara ($X = 16.34$) göre daha yüksek; duyarsızlaşma ($X = 5.75$), 21-30 yaş grubu çalışanlara göre ($X = 5.52$) daha yüksek; kişisel başarı duygusunda azalma ($X = 11.22$), 21-30 yaş grubu çalışanlara göre ($X = 11.16$) daha düşük olduğu saptanmıştır. Buna göre 31-40 yaş grubu çalışanların 21-30 yaş grubu çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ve iş doyumunun 21-30 yaş grubu çalışanlarda ($X = 65.61$), 31-40 yaş grubu çalışanlara göre ($X = 62.37$) daha yüksek olduğu söylenebilir.

4.8.2.3. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Eğitim Durumu Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 6' da sunulmuştur.

Tablo – 6 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Eğitim	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
İlköğretim	4	25.25	7.719	12.25	5.439	10.75	3.096	56,50	17.059
Lise	57	16.11	6.284	5.28	3.721	11.98	3.962	63.40	13.027
Yüksek Okul	95	17.37	5.466	5.98	3.733	10.98	4.388	62.07	12.785
Lisans	30	15.50	7.036	4.93	4.433	9.57	4.091	65.50	13.696
Yüksek Lisans	20	14.85	7.815	5.00	5.078	11.75	4.822	64.75	17.970
Doktora	134	17.20	5.617	5.64	3.917	11.47	4.475	65.34	11.077
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo – 6'da görüldüğü gibi, en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için İlköğretim ($X= 25.25$), duyarsızlaşma için ilköğretim ($X= 12.25$), kişisel başarı duygusunda azalma için lise ($X= 11.98$), iş doyumunda ise lisans ($X= 65.50$) mezunlarına ait iken, en düşük aritmetik ortalama yüksek lisans ($X= 14.85$), duyarsızlaşma için ($X= 4.93$), kişisel başarı duygusunda azalma için ($X= 9.57$), iş doyumunda ise ($X= 56.50$) mezunlarına aittir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 7'de sunulmuştur.

Tablo – 7 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Eğitim Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	490.472	5	98.094	2.733	.020
	Grup içi	11989.833	334	35.898		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	216.158	5	43.232	2.737	.019
	Grup içi	5274.889	334	15.793		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	135.036	5	27.007	1.430	.213
	Grup içi	6308.188	334	18.887		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	915.470	5	183.094	1.140	.339
	Grup içi	53636.342	334	160.588		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların eğitim durumu değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(5-334)} = 2.733$, $p_{(.020)} < 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(5-334)} = 2.737$, $p_{(.019)} < 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(5-334)} = 1.430$, $p_{(.213)} > 0.05$] ve iş doyumunu [$F_{(5-334)} = 1.140$, $p_{(.339)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Bu durumda hangi gruba göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiğinin belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden TUKEY HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo – 8 ve Tablo – 9’da görülmektedir.

Tablo – 8 Eğitim Durumu Değişkenlerine Bağlı Olarak Duygusal Tükenme Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları

X	N	Gruplar	İlköğretim	Lise	Yüksek Okul	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
25.25	4	İlköğretim	.837	.039*	.106	.029*	.021*	.089
9.14	57	Lise	.039*		.807	.998	.966	.857
7.88	95	Yüksek Okul	.106	.807		.672	.527	1.000
9.75	30	Lisans	.029*	.998	.672		.999	.723
10.40	20	Yüksek Lisans	.021*	.966	.527	.999		.574
8.05	134	Doktora	.089	.857	1.000	.723	.574	

Yapılan TUKEY HSD test sonuçlarına göre, lise, lisans ve yüksek lisans eğitim grupları arasında farklılık vardır. Yani duygusal tükenme puanları lise mezunları için $P_{(.039)} < 0.05$ ' den, lisans mezunları için $P_{(.029)} < 0.05$ ' den, yüksek lisans mezunları için $P_{(.021)} < 0.05$ ' den önemli düzeyde farklılık göstermektedir. Diğer eğitim grubu bireyleri arasında (ilköğretim, $P_{(.837)} > 0.05$; yüksek okul, $P_{(.106)} > 0.05$; doktora, $P_{(.089)} > 0.05$) önemli düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo – 9 Eğitim Durumu Değişkenlerine Bağlı Olarak Duyarsızlaşma Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları

X	N	Gruplar	İlköğretim	Lise	Yüksek Okul	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora
12.25	4	İlköğretim	.975	.010	.026	.008	.012	.015
5.28	57	Lise	.010		.901	.999	1.000	.993
5.98	95	Yüksek Okul	.026	.901		.808	.917	.989
4.93	30	Lisans	.008	.999	.808		1.000	.950
5.00	20	Yüksek Lisans	.012	1.000	.917	1.000		.985
5.64	134	Doktora	.015	.993	.989	.950	.985	

Yapılan TUKEY HSD test sonuçlarına göre, lise, yüksek okul, lisans, yüksek lisans ve doktora eğitim grupları arasında farklılık vardır. Yani duyarsızlaşma puanları lise mezunları için $P_{(.010)} < 0.05$ ' den, yüksek okul mezunları için $P_{(.026)} < 0.05$ ' den,

lisans mezunları için $P_{(.026)} < 0.05$ ' den, yüksek lisans mezunları için $P_{(.012)} < 0.05$ ' den, doktora mezunları için $P_{(.015)} < 0.05$ ' den önemli düzeyde farklılık göstermektedir. Diğer eğitim grubu bireyleri arasında (ilköğretim, $P_{(.975)} > 0.05$) önemli düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

4.8.2.4. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Medeni Durum Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 10' da sunulmuştur.

Tablo – 10 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Medeni Durum									
Evli	156	16.31	6.179	5.39	4.231	11.16	4.307	63.21	13.285
Bekâr	184	17.34	5.948	5.88	3.838	11.34	4.414	64.63	12.152
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo – 10'da görüldüğü gibi, bekâr çalışanlar evlilere göre duygusal tükenme ($X= 17.34$), duyarsızlaşma ($X= 5.88$), kişisel başarı duygusunda azalma ($X= 11.34$) ve iş doyumunda ($X= 64.63$) daha yüksek ortalamaya sahiptir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 6'da sunulmuştur.

Tablo – 11 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Medeni Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	89.268	1	89.268	2.435	.120
	Grup içi	12391.038	338	36.660		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	19.775	1	19.775	1.222	.270
	Grup içi	5471272	338	16.187		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	2.801	1	2.801	.147	.702
	Grup içi	6440.423	338	19.055		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doymu	Gruplar arası	171.506	1	171.506	1.066	.303
	Grup içi	54380.305	338	160.888		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların medeni durumu değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(1-338)} = 2.435$, $p_{(.120)} > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(1-338)} = 1.222$, $p_{(.270)} > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(1-338)} = .147$, $p_{(.702)} > 0.05$] ve iş doymu [$F_{(1-338)} = 1.066$, $p_{(.303)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

4.8.2.5. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Çalışma Saatleri Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların çalışma saatlerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 12’ de sunulmuştur.

Tablo – 12 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Çalışma Saatlerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Çalışma Saatleri	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Her Zaman 08 – 17	212	16,46	6,314	5,16	4,110	11,10	4,491	64,43	12,670
Çoğunlukla 08 – 17	81	17,98	4,791	6,67	3,785	11,68	3,811	64,67	10,888
Çoğunlukla 17 – 08	24	15,83	7,364	5,75	3,686	11,08	4,117	63,71	14,375
Her Zaman 17 – 08	8	17,63	7,763	5,50	4,276	10,13	5,167	60,75	13,360
Diğer	15	18,00	5,196	7,13	3,502	12,07	5,405	56,00	17,050
Toplam	340	16,87	6,068	5,65	4,025	11,26	4,360	63,98	12,685

Tablo – 12’de görüldüğü gibi en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için ($X= 18.00$), duyarsızlaşma için ($X= 7.13$), kişisel başarı duygusunda azalma için ($X= 12.07$) diğer (mesaiye başlama ve bitirme saatleri değişiklik gösteren) ve iş doyumunda ise çoğunlukla 08 – 17 ($X= 64.63$) sistemine göre çalışanlara ait iken, en düşük aritmetik ortalama duygusal tükenme için çoğunlukla 17 - 08 ($X= 15.83$), duyarsızlaşma için her zaman 08 – 17 ($X= 5.16$), kişisel başarı duygusunda azalma için her zaman 17 – 08 ($X= 12.07$) ve iş doyumunda ise diğer ($X= 56.00$) sistemine göre çalışanlara aittir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup

olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 13’de sunulmuştur.

Tablo – 13 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Çalışma Saatlerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	184.529	4	46.132	1.257	.287
	Grup içi	12295.777	335	36.704		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	168.951	4	42.238	2.659	.033
	Grup içi	5322.097	335	15.887		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	40.211	4	10.053	.526	.717
	Grup içi	6403.013	335	19.113		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	1121.415	4	280.354	1.758	.137
	Grup içi	53430.397	335	159.494		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların çalışma saatleri değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(4-335)} = 1.257$, $p_{(.287)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmemiş, duyarsızlaşma [$F_{(4-335)} = 2.659$, $p_{(.033)} < 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(4-335)} = .526$, $p_{(.717)} > 0.05$] ve iş doyumunu [$F_{(4-335)} = 1.758$, $p_{(.137)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Bu durumda hangi gruba göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiğinin belirlemek için çoklu karşılaştırma testlerinden TUKEY HSD testi yapılmıştır. Test sonuçları Tablo – 14’de görülmektedir.

Tablo – 14 Çalışma Saati Değişkenlerine Bağlı Olarak Duyarsızlaşma Düzeylerindeki Farklılıkların TUKEY HSD Testi Sonuçları

X	N	Gruplar	Her Zaman 08 – 17	Çoğunlukla 08 – 17	Çoğunlukla 17 – 08	Her Zaman 17 – 08	Diğer
5.16	212	Her Zaman 08 – 17	.519	.032*	.958	.999	.343
6.67	81	Çoğunlukla 08 – 17	.032*		.860	.933	.994
5.75	24	Çoğunlukla 17 – 08	.958	.860		1.000	.830
5.50	8	Her Zaman 17 – 08	.999	.993	1.000		.883
7.13	15	Diğer	.343	.994	.830	.883	

Yapılan TUKEY HSD test sonuçlarına göre, çalışma saatleri çoğunlukla 08 – 17 olan gruplar arasında farklılık vardır. Yani duyarsızlaşma puanları çoğunlukla 08 – 17 arasında $P_{(.032)} < 0.05$ ' den önemli düzeyde farklılık göstermektedir. Diğer çalışma saatleri grubu bireyleri arasında (her zaman 08 – 17, $P_{(.519)} > 0.05$; Çoğunlukla 17 – 08, $P_{(.958)} > 0.05$; her zaman 17 – 08, $P_{(.999)} > 0.05$; diğer $P_{(.343)} > 0.05$) önemli düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

4.8.2.6. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Meslekte Çalışma Süreleri Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların meslekte çalışma sürelerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 15’ de sunulmuştur.

Tablo – 15 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Meslekte Çalışma Süreleri									
5 yıl veya daha az	161	17.58	6.067	6.12	3.998	11.71	4.345	63.80	12.851
6 – 10 yıl	70	15.61	7.094	4.87	4.259	10.36	4.498	65.64	12.236
11 – 15 yıl	61	16.26	5.759	5.84	4.306	10.95	4.056	63.23	13.258
16 – 20 yıl	44	16.95	4.456	5.14	3.167	11.77	4.403	62.61	12.466
21 yıl veya daha fazla	4	18.50	4.041	3.25	2.754	7.75	4.031	68.50	7.594
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo – 15’de görüldüğü gibi en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için 21 yıl veya daha fazla ($X= 18.50$), duyarsızlaşma için 5 yıl veya daha az ($X= 6.12$), kişisel başarı duygusunda azalma için 16 – 20 yıl arasında ($X= 11.77$) ve iş doyumunda ise 21 yıl veya daha fazla ($X= 68.50$) çalışanlara ait iken, en düşük aritmetik ortalama duygusal tükenme için 6 – 10 yıl ($X= 15.61$), duyarsızlaşma için 21 yıl veya daha fazla ($X= 3.25$), kişisel başarı duygusunda azalma için 21 yıl veya daha fazla ($X= 7.75$) ve iş doyumunda ise 16 – 20 yıl arasında ($X= 62.61$)

çalışanlara aittir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 16’da sunulmuştur.

Tablo – 16 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Meslekte Çalışma Sürelerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	225.890	4	56.472	1.544	.189
	Grup içi	12254.416	335	36.580		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	115.396	4	28.849	1.798	.129
	Grup içi	5375.651	335	16.047		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	156.965	4	39.241	2.091	.082
	Grup içi	6286.258	335	18.765		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	397.286	4	99.321	.614	.653
	Grup içi	54154.526	335	161.655		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların meslekte çalışma süreleri değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(4-335)} = 1.544$, $p_{(.189)} > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(4-335)} = 1.798$, $p_{(.129)} > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(4-335)} = 2.091$, $p_{(.082)} > 0.05$] ve iş doyumunu [$F_{(4-335)} = .614$, $p_{(.653)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

4.8.2.7. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Ekonomik Açından Tatmin Durumu Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların ekonomik açıdan tatmin durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 17' de sunulmuştur.

Tablo – 17 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Ekonomik Açından Tatmin Durumlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Ekonomik açıdan tatmin durumu	N	X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Çok İyi	20	16.35	6.319	5.55	3.993	11.70	3.045	67.00	13.401
Orta	78	15.55	5.781	5.79	4.265	11.27	3.860	64.49	13.144
Az	125	17.78	5.400	5.88	3.799	11.90	4.528	63.21	12.546
Tatmin Etmiyor	117	16.87	6.752	5.33	4.129	10.49	4.597	63.94	12.472
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo – 17’de görüldüğü gibi en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için az ($X= 17.78$), duyarsızlaşma için az ($X= 5.88$), kişisel başarı duygusunda azalma için az ($X= 11.90$) ve iş doyumunda ise çok iyi ($X= 67.00$) seçeneğini işaretleyen çalışanlara ait iken, en düşük aritmetik ortalama duygusal tükenme için orta ($X= 15.55$), duyarsızlaşma için tatmin etmiyor ($X= 5.33$), kişisel başarı duygusunda azalma için tatmin etmiyor ($X= 10.49$) ve iş doyumunda ise ($X= 63.21$) seçeneğini işaretleyenlere aittir. Çalışanların ekonomik açıdan tatmin durumlarını az olarak

değerlendirenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalmayı fazla, çok iyi olarak değerlendirenlerin de iş doyumunu daha fazla yaşadıkları saptanmıştır. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 18’de sunulmuştur.

Tablo – 18 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Ekonomik Açından Tatmin Durumlarına Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	243.656	3	81.219	2.230	.085
	Grup içi	12236.650	336			
	Toplam	12480.306	339	36.419		
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	20.179	3	6.726	.413	.744
	Grup içi	5470.868	336			
	Toplam	5491.047	339	16.282		
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	125.599	3	41.866	2.227	.085
	Grup içi	6317.625	336			
	Toplam	6443.224	339	18.802		
İş Doyumu	Gruplar arası	277.151	3	92.384	.572	.634
	Grup içi	54274.660	336			
	Toplam	54551.812	339	161.532		

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların ekonomik açıdan tatmin durumları değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(3-336)} = 2.230$, $p_{(.085)} > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(3-336)} = .413$, $p_{(.744)} > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(3-336)} = 2.227$, $p_{(.085)} > 0.05$] ve iş doyumunu [$F_{(3-336)} = .572$, $p_{(.634)} > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

4.8.2.8. Araştırmaya Katılan Çalışanların Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Meslek Değişkeni Açısından İncelenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanların mesleklerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt ölçeklerinden ve iş doyumu ölçeğinden aldıkları puanların aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo - 19’ da sunulmuştur.

Tablo – 19 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyumu Puanlarının Mesleklerine Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Meslek	N	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı Duygusunda Azalma		İş Doyumu	
		X	ss	X	ss	X	ss	X	ss
Doktor	135	17.15	5.638	5.63	3.876	11.41	4.412	64.86	10.998
Hemşire	100	16.96	5.619	5.57	3.382	10.47	4.496	62.79	12.093
İdari Personel	105	16.43	6.978	5.76	4.747	11.82	4.085	63.97	15.070
Toplam	340	16.87	6.068	5.65	4.025	11.26	4.360	63.98	12.685

Tablo – 19’da görüldüğü gibi en yüksek aritmetik ortalama duygusal tükenme için doktorlara ($X= 17.15$), duyarsızlaşma için idari personele ($X= 5.76$), kişisel başarı duygusunda azalma için idari personele ($X= 11.82$) ve iş doyumunda ise doktorlara ($X= 64.86$) ait iken, en düşük aritmetik ortalama duygusal tükenme idari personelde ($X= 16.43$), duyarsızlaşma ($X= 5.57$), kişisel başarı duygusunda azalma ($X= 10.47$) ve iş doyumunda ($X= 63.21$) ile hemşirelere aittir. Aritmetik ortalamalar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tek yönlü varyans analizi ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo – 20’de sunulmuştur.

Tablo – 20 Araştırmaya Katılan Çalışanların Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve İş Doyum Puanlarının Mesleklerine Göre Tek Yönlü Varyans Analizi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Kareler Ortalaması	F	p
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	31.715	2	15.857	.429	.651
	Grup içi	12448.591	337	36.939		
	Toplam	12480.306	339			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	2.008	2	1.004	.062	.940
	Grup içi	5489.039	337	16.288		
	Toplam	5491.047	339			
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Gruplar arası	98.159	2	49.080	2.607	.075
	Grup içi	6345.064	337	18.828		
	Toplam	6443.224	339			
İş Doyumu	Gruplar arası	245.982	2	122.991	.763	.467
	Grup içi	54305.830	337	161.145		
	Toplam	54551.812	339			

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, çalışanların mesleklerine bağlı olarak duygusal tükenme [$F_{(2-337)} = .429$, $p (.651) > 0.05$], duyarsızlaşma [$F_{(2-337)} = .062$, $p (.940) > 0.05$], kişisel başarı duygusunda azalma [$F_{(2-337)} = 2.607$, $p (.075) > 0.05$] ve iş doyumunu [$F_{(2-337)} = .763$, $p (.467) > 0.05$] düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

TARTIŞMA

Bu bölümde, elde edilen bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Cinsiyet değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyum düzeylerinden aldıkları puanların istatistiksel sonuçlarına göre kadınlarla erkekler arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Erkeklerin duygusal tükenmeyi kadınlara göre daha düşük, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumunu daha yüksek düzeyde yaşadıkları saptanmıştır.

Dolu, kadınlar ve erkeklerin tükenmişlik sendromunda birbirine benzer deneyim yaşadıklarını ama bir takım farklılıklar bulunduğunu, kadınların duygusal tükenmeye daha yatkın olduğunu ve bunu erkeklerden daha yoğun yaşadıklarını, erkeklerin ise duyarsızlaşmaya yatkın ve birlikte çalıştıkları insanlara karşı daha katı olduklarını belirtmiştir. Ayrıca kadınların duygusal etkilenmeye daha yatkın olmalarından dolayı duygusal tükenme riskinin arttığını, erkeklerde ise böyle bir eğilimin daha az olduğunu ancak bunun da duyarsızlaşma için bir risk olduğunu ifade etmiştir.⁹⁰

Friedman, öğretmenlerde tükenmişlik⁹¹; *Tümekaya*, öğretim elemanlarında tükenmişlik⁹²; *Girgin*, ilkökul öğretmenlerinde tükenmişlik⁹³ konulu çalışmalarında erkeklerin kadınlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir.

Piyal ve ark., Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi Çalışanlarının iş doyumları ile ilgili yaptığı çalışmada, iş doyum puanları açısından istatistiksel anlamda önemli farklılık saptamamışlardır.⁹⁴

⁹⁰ Gülsüm Dolu, a.g.e., s.11-12

⁹¹ Isaac A. Friedman, High and Lav Burnout Schools School Culture Aspects of Teacher Bunauti, **The Journal of Educations Rescoch**, 84(6), s. 325- 333, 1995

⁹² Songül Tümekaya, Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri, 4. Ulusal Bilimleri Kongresi, s.186-201, Eskişehir: 1997

⁹³Günseli Girgin, “İlkokul Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi, Doktora Tezi, s.76-82, İzmir: 1995

⁹⁴ Bülent Piyal, Birgül Piyal, İkbal Yavuz, Adnan Yavuz, a.g.e. s.54

Sayıll ve ark. Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yaptığı çalışmada, gruplara arasında cinsiyet açısından anlamlı fark bulunmadığını belirtmişlerdir.

Ayrıca Maslach ve Jackson ve Greenglass ve Burke'un çalışmaları sonucunda cinsiyet değişkeninin önemli bir yordayıcı olmadığını, araştırmalarda kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri arasında çok az bir fark olduğu, bu farkın üzerinde önemli yorumlara gidilmemesi gerektiği biçimindeki yorumunu destekler nitelikte olduğunu ifade etmişlerdir.⁹⁵

Günümüzde kadınlar iş yaşamında önemli ölçüde yer almaktadır. Bütün mesleklerde olduğu gibi sağlık alanında çalışan kadınların da söz sahibi olmaya başladıkları görülmektedir. Çalışmada kadın çalışan sayısı erkek çalışan sayısına oranla yüksektir ve her iki cinsiyet arasında tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri açısından önemli bir fark bulunmamıştır. Bu durumda Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanları cinsiyetleri açısından fark olmaksızın olumlu ve olumsuz şartlara benzer tepkilerde buldukları düşünülebilir.

Yaş değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyumu düzeylerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak bir fark görülmemiştir.

Akçamete ve ark. öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik konulu çalışmasında yaşın iş doyumu ve tükenmişlik üzerinde etkili bir değişken olmadığını belirtmişlerdir.⁹⁶

Akçaoğlu, İETT şoförlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri⁹⁷; *Ergene*, müfettiş adaylarının iş doyumu⁹⁸; *Çam*, sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri⁹⁹ ve *Wiggins*,

⁹⁵ Işık Sayıl, Seda Haran, Şenay Ölmez, Halise Devrimci Özgüven, a.g.e., s.76

⁹⁶ Gönül Akçamete, Sema Kaner, Bülbin Sucuoğlu, a.g.e., syf.45

⁹⁷ Funda Z. Akçaoğlu, "İ.E.T.T. Şoförlerinde İş Tatmini ve Depresyon" Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 1989

⁹⁸ Tuncay Ergene, "Müfettiş Adaylarının İş Doymu Düzeyleri" I.Eğitim Bilimleri Kongresi Kitabı, s.697-706, Adana:1994

⁹⁹ Olcay Çam, " Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi" Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: 1989

öğretmenlerin iş doyumu¹⁰⁰ ile ilgili yaptıkları çalışmalarda bu çalışmanın sonuçlarına paralel olarak anlamlı farklılık saptamamışlardır.

21 – 30 yaş arası çalışanların, işe ilişkin beklentilerini gerçekleştirmek, sistemin getirdiği sorunların çözümünde daha başarılı sonuçlar elde etmek, iş ve sosyal yaşama ilişkin kriterlerini gerçekleştirebilmek için motivasyonlarını yüksek tutuyor olmaları duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma düzeylerini diğer yaş gruplarına göre düşük ve iş doyumunu ise yüksek yaşamalarını sağlamış olabilir.

Çalışanların eğitim durumu değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

Dolu, eğitim seviyesi ve tükenmişlik arasındaki ilişki çok açık olmadığını, profesyonel yardım verenlerin çoğunun üniversite mezunu ve uzmanlık eğitimi almış insanlar olduğunu belirtmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan gruplarda duyarsızlaşma puanlarının yüksek, kişisel başarı duygusunda azalma puanlarının düşük olduğunu, duygusal tükenmeye eğilimin daha fazla olduğunu ifade etmiştir.¹⁰¹

Baysal, doyum ile eğitim düzeyinin ilişkili olduğunu, araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğunu belirtmiştir,¹⁰² bu çalışmanın sonuçlarına paralel olarak anlamlı farklılık saptamamıştır.

Daha fazla eğitim alan kişilerin iş ve sosyal yaşamda beklentileri daha fazladır. Bu beklentiler çok daha fazla idealist olmalarına neden olmaktadır. Bu da kişisel başarı duygusunda azalmanın düşük, iş doyumunun yüksek olmasına neden olabilir. Ancak hedeflenen ideallerin gerçekleşmemesi ve iş yaşamındaki olumsuzluklar tükenmişlikle ve zaman içinde duyarsızlaşmayla sonuçlanabilir.

¹⁰⁰D.J. Wiggins,” “Personality –Environmental Factors Related Job Satisfaction Of School Counselors”, **Vocational Guidance Quarterly**, 1984

¹⁰¹ Gülsüm Dolu, a.g.e.,s.12

¹⁰² Ayşe Can Baysal, a.g.e., s.193,

Medeni durum değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyumunu düzeylerinden aldıkları puanlar arasında istatistiksel olarak bir fark görülmemiştir. Literatür incelendiğinde de benzer bulgular çok sayıda araştırmada da elde edilmiştir. *Gökçekan ve Özer*¹⁰³; *Tümkiye*¹⁰⁴ öğretmenlerde tükenmişlik ve *Torun*¹⁰⁵ sağlık çalışanlarında iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilgili olarak yaptıkları çalışmada bu çalışma sonuçlarına paralel olarak anlamlı farklılık saptamamışlardır.

Çalışma saatleri değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmemiş, duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumunu düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. *Üstün*¹⁰⁶, sağlık çalışanlarının tükenmişlikleri ile ilgili araştırmasında bu çalışmada olduğu gibi çalışma sistemi ile duyarsızlaşma arasında anlamlı fark olduğunu saptamıştır.

Günlük çalışma saati 08-17 arasında olan çalışanların mesai saatlerinin düzenli olmasına rağmen, işi gereği bu saatler arasında hastalarla çok daha fazla yüz yüze gelmesi, tıbbi (poliklinik) ve bürokratik (resmi işlemler, yazışmalar vb.) süreçlerin ayrıca hasta sirkülasyonunun diğer çalışma saatlerine oranla daha yoğun olması nedeni ile bu çalışma saatinde hizmet veren çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri diğer gruplara göre daha fazla olabilir.

Meslekte çalışma süreleri değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyumunu düzeyi puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Çalışanlardan, duygusal tükenmeyi 21 yıl veya daha fazla; duyarsızlaşmayı 5 yıl veya daha az; kişisel başarı duygusunda azalmayı 16 – 20 yıl

¹⁰³ Zafer Gökçekan, R.Özer, “Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik” **Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları**, 9(1), 1999

¹⁰⁴ Songül Tümkiye, “Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Adana: 1996

¹⁰⁵ Perihan Torun, “Türkiye’de ve İngiltere’de Farklı Pozisyonlarda Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumuna İlişkin Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Uzmanlık Tezi, Trabzon: 1998

¹⁰⁶ Betsi Üstün, “Hemşirelerin Atılmanlık ve Tükenmişlik Düzeyleri”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: 1995

arasında ve iş doyumunda ise 21 yıl veya daha fazla süredir hizmet verenlerin yaşadıkları belirlenmiştir.

*Ergene*¹⁰⁷ müfettiş adaylarının iş doyumunu, *Çam*¹⁰⁸ sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik ile ilgili çalışmalarında bu araştırmanın sonucunda olduğu gibi iş doyum düzeyinde anlamlı bir fark tespit etmemişlerdir. *Bodur*¹⁰⁹ sağlık yöneticilerinde iş doyumunu, *Karlıdağ ve ark.*¹¹⁰ hekimlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi ile ilgili çalışmalarında çalışma süresi arttıkça tükenmişlik düzeyinin azalmış, iş doyum düzeyinin artmış olduğunu belirtmektedir.

Çalışanların meslekte hizmet yılı süreleri arttıkça işe ilişkin beklentileri sağlamış ve iş ve sosyal yaşama ilişkin hedefleri gerçekleştirmiş, sorunların çözümünde daha tecrübeli olmak tükenmişlik düzeylerinde azalma ve iş doyumunu düzeyinde artma sağlamış olabilir.

Ekonomik açıdan tatmin durumu değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyumunu düzeyi puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Çalışanların ekonomik açıdan tatmin durumlarını az olarak değerlendirenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalmayı fazla, çok iyi olarak değerlendirenlerin de iş doyumunu daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir.

*Gözüm*¹¹¹ paranın insanların gereksinimlerini gidermede önemli bir araç olduğunu, başarı ve saygınlık için de geçerli bir ölçüt niteliğinde olduğunu; *Coşkuner*¹¹²

¹⁰⁷ Tuncay Ergene, a.g.e., s.697-706

¹⁰⁸ Olcay Çam, a.g.e.,s.156-159

¹⁰⁹ Sait Bodur, "Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu" **Genel Tıp Dergisi**, C 7(1), s.12-14, 1997

¹¹⁰ Rıfat Karlıdağ, Süheyla Ünal, Saim Yoloğlu, a.g.e.,s. 49-57

¹¹¹ Sebahat Gözüm, "Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerde İş Doyumu, Tükenmişlik ve İşe Devamsızlığı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum: 1996

¹¹² Ayşe Coşkuner, "İletişim Becerisini Geliştirme Eğitiminin İşgörenlerin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine, Yalnızlık Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: 1994

Herzberg, bireyin motivasyonunda ekonomik etmenlere yer verdiğini ve bu ihtiyaçların giderilmemesi durumunda bireyin başarılı olamayacağını belirtmişlerdir.

Meslek değişkenine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyumu düzeyi puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir.

*Sayı ve ark.*¹¹³ Ankara Üniversitesi hastanelerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yaptığı çalışmada, hemşire ve doktorları duygusal tükenme açısından karşılaştırdıklarında iki grup arasındaki farkı anlamlı bulmuşlar, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumu açısından yaptıkları karşılaştırmada ise iki grup arasında anlamlı fark olmadığını belirtmişlerdir. Çalışmanın sonucunda hemşirelerin daha çok duygusal tükenme yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Bu çalışmanın sonucunda da doktorların hemşireler göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı ancak karşılaştırma da bu farkın önemli düzeyde olmadığı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumu açısından doktorlar ve hemşireler arasında önemli bir farklılık olmadığı saptanmıştır. İdari personel açısından değerlendirildiğinde de doktor ve hemşirelere oranla duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyumunu daha az düzeyde yaşadıkları belirlenmiştir. Bunun da nedeninin doktor ve hemşirelerin nöbet sistemlerinin yoğunluğu, hasta ile daha çok yüz yüze olmaları, akademik çalışmalarda daha çok yer almalarından olduğu düşünülebilir.

¹¹³ Işık Sayıl, Seda Haran, Şenay Ölmez, Halise Devrimci Özgüven, a.g.e., s.75

SONUÇ

Günümüzde giderek artan ve iş, aile ve sosyal yaşamı etkileyen tükenmişlik çalışanların verdikleri hizmet kalitesini de büyük ölçüde etkilemektedir. Beraberinde iş doyumsuzluğunu da getirmektedir. Bununla birlikte hizmet verenler kadar alanların da memnuniyeti azalmaktadır. Tükenmeyi önleme ve iş doyumunu sağlama da bireysel ve örgütsel düzeyde stratejiler geliştirilmesinde kurum yöneticileri ve çalışanlara önemli görevler düşmektedir.

ÖNERİLER

Tükenmeyi önleme ve iş doyumunu sağlama bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmalıdır.

Bireysel düzeyde, işin beklentilerini ne ölçüde karşıladığının araştırılması, işe başlamadan önce iş yükü, işin sorumluluk alanları, kısıtlılıkları, taşıdığı riskler ve zorlukların öğrenilmesi, iş dışındaki sosyal yaşam alanlarının geliştirilmesi, zamanı etkin kullanabilme becerisinin kazanılabilmesi, bireysel donanıma gereken önemin verilmesi, uyumlu bir ekip çalışması içinde olabilmeleri ve bu ekip içinde eşit görev dağılımlarının olması tükenmeyi önleme ve iş doyumunu sağlama açısından son derece etkili olabilir.

Örgütsel düzeyde, görev tanımlarının açık ve net olması, bölümlere göre personel planlamasının etkin bir şekilde yapılması, personel sayısının arttırılması, ekip çalışmasına önem verilmesi, düzenli yapılan toplantılarla çalışan ve yöneticiler arasında koordinasyonun sağlanması ve alınacak kararlara katılımının sağlanması, çalışanın öneri ve eleştirilerine önem verilmesi, stresle başa çıkabilme becerisinin kazanılmasında profesyonel destek sağlanması, çalışanların işe yeni başlayanlarının uyum programına alınması ve sürekli eğitim programlarının sağlanması, ödül mekanizmasının kullanılması tükenmenin önlenmesi ve iş doyumunun arttırılması açısından yararlı olabilir.

KAYNAKÇA

- AKÇAMETE, Gönül, KANER, Sema, SUCUOĞLU, Bülbin, “Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik”, Nobel Yayıncılık, s.45, Ankara: 2001
- AKÇAOĞLU Z. Funda, “İ.E.T.T. Şoförlerinde İş Tatmini ve Depresyon” Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 1989
- ALTINBAŞ, Kürşat, GÜLÖKSÜZ, Sinan, ÖZÇETİNKAYA, Serap, ORAL, E. Timuçin “Empatinin Biyolojik Yönleri”, **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, C.2(1), s.15-25, 2010
- ARSLAN, Halime, ÜNAL, Mehmet, ASLAN, Oğuz, GÜRKAN, Sema B., ALPARSLAN Z. Nazan, “Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyleri”, **Düşünen Adam Dergisi**, C.9, S.3, İstanbul:1996
- BAŞARAN, İ. Ethem, “Örgütsel Davranış” **Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları**, 3. Baskı, Ankara; 1982,s.182-183
- BAYSAL, Ayşe C., “Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar”, Yalçın Ofset Matbaası, s.193-194, İstanbul:1981
- BODUR, Sait, “Sağlık Yöneticilerinde İş Doyumu” **Genel Tıp Dergisi**, C 7(1), s.12-14, 1997
- BUTLER, Beverly B., “Factors Associated With Job Satisfaction Among Social Workers”, **Social Work Research and Abstracts**, www.socialwork.vcu.edu/phd/research/archives.html, 1987, Şubat 2010
- BYRNE, Barbara M., “The Maslach Burnout Inventory: Validating Factorial Structure and Invariance Across Intercediate, Secondary, and University Educators”, **Multivariate Behavioral Research**, Vol. 26(4), s. 583-605, 1991
- CHERNISS, Cary, “Staff Burnout: Job Stress in the Human Services”, **Beverly Hills, CA**; 1980

- CORDES, Cynthia L. and DOUGHERTY, Thomas W., “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, **Academy of Management Review**, 18(4), 621-656, 1993
- COŞKUNER, Ayşe, “İletişim Becerisini Geliştirme Eğitiminin İşgörenlerin İletişim Çatışmalarına Girme Eğilimlerine, Yalnızlık Düzeylerine ve İş Doyumlarına Etkisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: 1994
- ÇAĞLIYAN, Yasemin, “Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması”, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli: 2007, s.5
- ÇAM, Olcay, “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliliğinin Araştırılması”, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları - Hacettepe Üniversitesi VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, s. 155-160, Ankara:1992
- ÇAM, Olcay “ Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi” Yayınlanmamış Doktora Tezi, s. 156-159, İzmir: 1989
- DAVIS, Keith, “İşletmelerde İnsan Davranışı - Örgütsel Davranış”, Çev. Kemal Tosun v.d., İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul: 1988
- DEBORAH, J. T., NIELSEN, M. and PECHARD, L., “Effect Of Work Stress On Psychological Wel-Being and Job Satisfaction: The Stress Buffering Role Of Social Suppor”, **Australian Journal Of Psychology**, Vol.45 (3), s.168-170-175, 1993
- DOLU, Gülsüm, “Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, s.12, İstanbul: 1997
- ERDOĞAN, İlhan, “ İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik”, İstanbul Üniversitesi, s. 16-17, İstanbul:1983

- ERDOĞAN, İlhan, “İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”, Avcıoğlu Basım Yayım, s.236, İstanbul: 1996
- EREN, Erol, “Yönetim Psikolojisi”, Yön Ajans, s.139, İstanbul:1989
- ERGENE, Tuncay, “Müfettiş Adaylarının İş Doyumu Düzeyleri” I.Eğitim Bilimleri Kongresi Kitabı, s.697-706, Adana:1994
- ERGİN, Canan, “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları**, 143-154, Ankara: 1992
- ERGİN, Canan, “Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye Sağlık Personeli Normları” **3P Dergisi**, C.4, S.1, 1996
- ERKMEN, Turhan, ŞENCAN, Hüner “Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları**, s.144, İzmir:1994
- ETZION, Dalia PINES, Ayala, “Sex And Culture in Burnout And Coping Among Human Service Professionals”, **Journal Of Cross-Cultural Psychology**, Tel Aviv Üniversitesi, Vol.17 (2) s.191-209, İsrail: 1986
- FREUDENBERGER, Herhert J., RICHELSON, Geraldine, “Tükenmişliğe Rağmen Nasıl Yaşanabilir? - Stresle Başa Çıkma, Olumlu Bir Yaklaşım”, **Türk Psikologlar Derneği Yayınları**: 2, s.65, Ankara: 1994,
- FREUDENBERGER, Herhert J., “The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions, Psychotherapy”, **Theory, Research and Practice**, Vol.12, 73-82: 1975
- FRIEDMAN, Isaac A., “High And Low Burnout Schools: Scholl Culture Aspects Of Teacher Burnout”, **The Journal Of Educational Research**, Vol.84 (6), 325-333, 1991

- FRIEDMAN, Isaac A., “High and Lav Burnout Schools School Culture Aspects of Teacher Bunauti”, **The Journal of Educations Rescoch**, 84(6), s. 325-333, 1995
- GELLER, Pamela, HOBFOLL, Stevan, “Gender Differences In Job Stress”, Tedium and Social Support In The Workplace”, *Journal Of Social and Personel Relationships*, Vol.11(1), s. 555-572, 1994
- GİRGİN, Günseli., “İlkokul Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi”, Doktora Tezi, s.76-82, İzmir: 1995
- GÖKÇEKAN, Zafer, ÖZER, Recep, “Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik” **Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları**, 9(1), 1999
- GÖZÜM, Sebahat, “Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerde İş Doyumu, Tükenmişlik ve İşe Devamsızlığı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erzurum: 1996
- GREENBERG, Jerald, BARON, Robert A., “Behavior in Organizations”, **Seventh Edition, Prentice Hall**, s.177 New Jersey: 2000
- GREGORY B. STEVENS, PATRICK O’NEILL, “Expectation and Burnout in the Developmental Disabilities Field” **American Journal of Community Psychology**, Vol.11,s. 615-627, 1993
- GRIFFIN, Ricky W., GREGORY, Moorhead, “Organizational Behavior”, Houghtan **Mifflin Comp.**, s. 232, Boston: 1986
- GÜNBAI, İlhan, “Örgütlerde İş Doyumu Ve Güdüleme”, Özen Yayımcılık. Ankara:2002, s.26
- HICKSON, Charles, OSHAGBEMI, Titus, “ The Effect of Age on the Satisfaction of Academics with Teaching and Research”, **International Journal of Social Economics**, 26 (4), 537-544, 1999

- IRIS, Benjamin, BARRETT, Gerald V., “Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance”, **Journal of Applied Psychology**, Vol.(56),s. 301–304, 1972
- IZGAR, Hüseyin, “Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik”, Nobel Yayıncılık, s. 12, Ankara: 2001
- İNANÇ, Banu Y., GÜÇRAY, Sonay S., “Danışma Tükenmişliği Envanteri'nin Geliştirilmesi İle İlgili Bir Ön Çalışma”, **3. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Bilimsel Çalışmaları**, Çukurova Üniversitesi, Adana: 1997, syf.56-64
- İNCİR, Gülten, “Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış”, **MPM Yayınları**, Ankara, 1985, ss. 14
- JACKSON, E. S., SCHWAB, R., & SCHULER, R. “Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon”, **Journal of Applied Psychology**, vol. 71(4): 630-640, 1986
- KALE, Fatma, “Beden Eğitimi Ve Spor Anabilim Dalı Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi” Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde:2007, syf.6
- KAHILL, Sopia “Symptoms of Professional Burnout: A Review of the Empirical Evidence”, **Canadian Psychology**, C.29(3), s. 284-297, Kanada; 1988
- KARLIDAĞ, Rıfat, ÜNAL, Süheyla, YOLOĞLU, Saim, “Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi”, **Türk Psikiyatri Dergisi**, C.11(1), s. 49-57, 2000
- KELLOWAY, E. K., BARLING, J., SHAH, A., “Industrial Relations Tress And Job Satisfaction: Concurrent Effect And Mediation”, **Journal Of Organizational Behaviour**, (14),s. 447-457, 1993

- KOÇ, Hanife, “Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Stres Etkenleri ve Tükenmişlik Sendromu”, Yüksek Lisans Tezi”, İstanbul Üniversitesi, s. 42, İstanbul: 1999
- MASLACH, Christina, JACKSON, Susan E., “The Measurement Of Experienced Burnout” **Journal Of Occupational Behaviour**, Vol. 2.99-113, University of California, Berkeley: 1981
- MASLACH, Christina, JACKSON, Susan E., “Maslach Burnout Inventory Manual”, **Consulting Psychologists Press**, 2nd Ed, Palo Alto, CA: 1986
- OĞUZBERK, Müge, AYDIN, Arzu, “Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik” **Klinik Psikiyatri Dergisi**, C.11, S.4, 2008, s. 167-179
- OK, Sibel, “Banka İş Görenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 1995, syf.
- ONARAN, Oğuz, “Çalışma yaşamında güdülenme kuramları”, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları**, No:470. Ankara; 1981, s.13
- ÖZBEK, Ferhat, “İşyeri İçerisindeki Sorunların Çözümünde Empatik Anlayış Geliştirmek”, **Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C. 5 (2), s.1, 2004
- ÖZYURT, Ali, “İstanbul Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, s.24, İstanbul: 2004
- PARLAR, Serap, “Sağlık Çalışanlarında Göz Ardı Edilen Bir Durum: Sağlıklı Çalışma Ortamı” **TAF Preventive Medicine Bulletin, Review Article TAF Prev Med Bull** 2008; 7(6):547-554
- PİYAL, Bülent, PİYAL, Birgül, YAVUZ, İkbâl YAVUZ, Adnan, “Sosyal Sigortalar Kurumu Ankara Eğitim Hastanesi'nde Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Etmenler”, **Kriz Dergisi**, C:10(1), s. 45-56, Ankara:2002

- SAAL, Frank E., KNIGHT, Patrick A., “Industrial and Organisational Psychology”, **Science and Practica Brooks/ Cole Publisher**, s.304, 1988
- SAYIL, Işık, HARAN, Seda, ÖLMEZ, Şenay., ÖZGÜVEN, Halise D., “Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri”, **Kriz Dergisi**, C:5(2), s. 71-77. Ankara: 1997
- SEKARAN, U., “Paths To The Job Satisfaction Of Bank Employees”, **Journal Of Organizational Behaviour**, 10 (4), s.347-359, 1989
- SEVİMLİ, Figen, İŞCAN, Ömer F., “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, eab.ege.edu.tr/pdf/5/C5-S1-2-M7.pdf, s.55-64, Şubat 2010
- SUCUOĞLU, Bülbin, KULOĞLU, Neslihan, “Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi”, **Türk Psikoloji Dergisi**, C.11, S.36, 44-60, Ankara: 1996
- TANRIVERDİ, Leyla, “Üniversitesi İlköğretim Müfettişlerinin İş Tatmini İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (İstanbul İli Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: 2008, s. 41-42
- TEPECİ, Mustafa, BİRDİR, Kemal, “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu”, **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Afyon Kocatepe Üniversitesi, s. 961-962, Afyon: 2003
- TORUN, Alev, “Stres ve Tükenmişlik”, **Endüstri ve Örgüt Psikolojisi** içinde, edt. Suna Tevrüz, Türk Psikologlar Derneği ve Kal-Der, Şubat 2006: syf.45-47
- TORUN, Alev, “ Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme”, Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, s.15, İstanbul: 1995
- TORUN, Perihan, “Türkiye’de ve İngiltere’de Farklı Pozisyonlarda Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumuna İlişkin Karşılaştırmalı Bir Çalışma”, Uzmanlık Tezi, Trabzon: 1998

TÜMKAYA, Songül, “Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri”, **4. Ulusal Bilimleri Kongresi**, s.186-201, Eskişehir: 1997

TÜMKAYA, Songül, “Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana: 1996

ÜNVER, Özkan, GAMGAM, Hamza, “Uygulamalı Temel İstatistik Yöntemleri”, s.257, Ankara: 2008

ÜSTÜN, Betsi, “Hemşirelerin Atılganlık ve Tükenmişlik Düzeyleri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: 1995

WIGGINS, D.J., “Personailty –Environmental Factors Related Job Satisfaction Of School Counselors”, Vocational Guidance Quarterly, 1984

<http://www.medicine.ankara.edu.tr/testa/fakulte/cebeci.php>

EKLER

Ek – 1: Kişisel Bilgi Formu

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Tarih :...../...../.....

Bu bilgi formu, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yapmakta olduğum tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Bu çalışmadaki amacım Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumları düzeylerini belirlemektir. Bu anketin değeri yanıtlarken göstereceğiniz samimiyete bağlıdır. Genel bir sonuç elde etmek istediğimden **lütfen isminizi yazmayınız**. Yanıtlar sadece araştırmayı yapan kişi tarafından değerlendirilecektir. Yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Sibel Demir

Aşağıdaki sorulara size en uygun seçenekleri işaretleyerek ya da açıklamalar yazarak yanıtlayınız.

1. Yaşınız :
2. Cinsiyetiniz: Kadın Erkek
3. Medeni Durumunuz : Evli Bekâr
4. Öğrenim Durumunuz :

<input type="checkbox"/> İlk Öğretim	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Yüksek Okul
<input type="checkbox"/> Fakülte	<input type="checkbox"/> Yüksek Lisans	<input type="checkbox"/> Doktora
5. Çalıştığınız Birim:
6. Mesleğiniz:
7. Meslekte Çalışma Süreniz:

<input type="checkbox"/> 5 yıl veya daha az	<input type="checkbox"/> 6-10 yıl	<input type="checkbox"/> 11-15 yıl
<input type="checkbox"/> 16-20 yıl	<input type="checkbox"/> 21 yıl veya daha fazla	
8. Çalışma Sisteminiz:

<input type="checkbox"/> Her Zaman 8-17	<input type="checkbox"/> Çoğunlukla 8-17	<input type="checkbox"/> Çoğunlukla 17 -08
<input type="checkbox"/> Her Zaman 17 -08	<input type="checkbox"/> Diğer (belirtiniz)	

9. Mesleğiniz ekonomik açıdan sizi ne derece tatmin ediyor?

- Çok iyi Orta
 Az Tatmin etmiyor

Ek – 2: Minnesota İş Doyum Ölçeği Kısa Formu

MINNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ KISA FORMU

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleri ile ilgili ifadeler bulunmaktadır. Her ifadeyi dikkatle okuduktan sonra mesleğinizden, o ifadeleri belirten durumdan ne derece memnun olduğunuzu karşısına (X) işareti koyarak belirtiniz

Mesleğimden,	HIÇ MEMNUN DEĞİLİM	MEMNUN DEĞİLİM	KARSIZIM	MEMNUNUM	ÇOK MEMNUNUM
1. Beni her zaman meşgul etmesi bakımından	()	()	()	()	()
2. Bağımsız çalışma imkânımın olmasından	()	()	()	()	()
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olmasından	()	()	()	()	()
4. Toplumda saygın bir kişi olma şansını bana vermesi bakımından	()	()	()	()	()
5. Yöneticimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından	()	()	()	()	()
6. Yöneticimin karar verme yeteneği bakımından	()	()	()	()	()
7. Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesinden	()	()	()	()	()
8. Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden	()	()	()	()	()
9. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem açısından	()	()	()	()	()
10. Kişileri yönlendirmek için fırsat verdiğinden	()	()	()	()	()
11. Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması yönünden	()	()	()	()	()
12. İşlerimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından	()	()	()	()	()
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden	()	()	()	()	()
14. Terfi imkânımın olması yönünden	()	()	()	()	()
15. Kendi fikir ve kanaatlerimi rahatça uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	()	()	()	()	()
16. Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme	()	()	()	()	()

serbestliğini vermesi bakımından

17. Çalışma ortamım bakımından () () () () ()
18. Çalışma arkadaşlarıımın birbirleriyle anlaşmaları açısından () () () () ()
19. Yaptığım işten dolayı takdir edilmem açısından () () () () ()
20. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissinden () () () () ()

Ek – 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Aşağıda işinizin çeşitli yönleriyle ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak işinizin o cümlede belirtilen yönünden ne derece memnun olduğunuzu bir (x) işareti ile belirtiniz.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

	1	2	3	4	5
Hiçbir zaman : HBZ	Hiç Bir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
Çok nadir : ÇN					
Bazen : B					
Çoğu zaman : ÇZ					
Her zaman : HZ					
1- İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum					
4- İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5- İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6- Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7- İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8- Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9- Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10- Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11- Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12- Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13- İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					

14- İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15- İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16- Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17- İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.					
18- İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19- Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20- Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum					
21- İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım					
22- İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

ÖZET

DEMİR, Sibel. “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2010

Tükenmişlik, profesyonellerin işleri gereği karşılaştıkları kişilere karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkar. **Amaç:** Bu çalışmada Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumunun etki ve sonuçları araştırılmıştır. **Yöntem:** Araştırmanın yığını Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastaneleri doktor, hemşire ve idari personelden oluşan çalışanlardır. Çalışma, uygun tesadüfi örneklem yöntemlerinden birisi ile oluşturulan örneklem üzerinden 340 kişide yapılmıştır. Anket çalışmasında İş Doyum Ölçeği, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve bazı kişisel ve demografik özellikleri ölçmeye yönelik Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarından ve Minnesota İş Doyum Ölçeğinden elde edilen puanların aritmetik ortalaması ve standart sapması hesaplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesinde tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. **Bulgular:** Cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek, ekonomik açıdan tatmin durumu ve meslekte çalışma süreleri değişkenlerine göre çalışanların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeklerinden aldıkları puanlarla iş doyum düzeylerinden aldıkları puanların istatistiksel açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Eğitim durumu değişkenine bağlı olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Çalışma saatleri değişkenine göre, duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmemiş, duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı farklılık görülmüş, kişisel başarı duygusunda azalma ve iş doyum düzeyleri arasında anlamlı bir fark görülmemiştir.

Anahtar Kelimeler Tükenmişlik, Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma, İş Doyumu

ABSTRACT

DEMİR, Sibel. “Ankara University Medical Faculty Hospital Workers Burnout and Job Satisfaction an Investigation of Some Variables”, Master Thesis, Ankara, 2010

Burnout appear as the professionals become insensitive to people whom they encounter at work, feel themselves exhausted and have decrease in their personal success and feelings of competence. **Objective:** In this study, effects and outcomes of burnout and job satisfaction is investigated in the staff of medicine faculty of University of Ankara. **Method:** The study population consists of medical doctors, nurses and administrative staff in the hospitals of University of Ankara. The study is carried out upon a population that consisted of 340 persons which was formed from one of the randomly generated sampling methods. In the study, job satisfaction scale, Maslach Burnout Inventory and a personal information form which aims to determine some personal and demographic characteristics. Arithmetic average and standart deviation is figured out using the scores from subscales of Maslach burnout inventory and Minnesota job satisfaction scale. One way variance analysis is used for evaluating the data. **Results:** Acoording to the sex, age, marital status, occupation, economical satisfaction and working hours variables, no significant statistical difference was determined between the scores from the subscales of emotional burn-out, desensitization, decrease in the personal success feeling and the scores from job satisfaction level subscales. According to educational status variable, significant difference was seen between emotional burn-out and desensitization levels but no significant difference was detected between decrease in personal success feeling and job satisfaction levels. Acoording to working hours variable, no significant difference was seen between emotional burnout levels, significant difference was seen between desensitization levels and again no significance was detected between decrease in personal success feeling and job satisfaction levels.

Key Words Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Decrease in Personel Success Emotions, Job Satisfaction