

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı**

Yüksek Lisans Tezi

**TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE
ADANMIŞLIK VE BİR UYGULAMA**

**Sonay SATIR
2501120352**

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Kadriye Övgü ÇAKMAK OTLUOĞLU

İstanbul, 2019

**T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı**

Yüksek Lisans Tezi

**TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE
ADANMIŞLIK VE BİR UYGULAMA**

**Sonay SATIR
2501120352**

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Kadriye Övgü ÇAKMAK OTLUOĞLU

İstanbul, 2019



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : SONAY SATIR Numarası : 2501120352
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ Danışmanı : DOÇ.DR.KADRIYE ÖVGÜ ÇAKMAK OTLUOĞLU
Tez Savunma Tarihi : 29.03.2019 Saati : 11.00
Tez Başlığı : TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE ADANMIŞLIK VE BİR UYGULAMA.

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
PROF.DR.AYŞE OYA ÖZÇELİK		KABUL
DOÇ.DR.KADRIYE ÖVGÜ ÇAKMAK OTLUOĞLU		KABUL
DOÇ.DR.BANU SAADET ÜNSAL AKBIYIK		KABUL

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
DR.ÖĞR.ÜYESİ RIZA DEMİR		
DR.ÖĞR.ÜYESİ ESİN ERTEMSİR		

ÖZ
TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE ADANMIŞLIK VE BİR
UYGULAMA

Sonay Satır

Tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları çalışanların iş yaşamını etkileyen önemli unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik sendromu, kişinin duygusal olarak yıpranması, enerjisinin tükenmesi, hizmet verdiği kişilere karşı duyarsızlaşması ve başarısız olma hissine kapılmasını ifade etmektedir. İşe adanmışlık ise, kişinin işiyle ilgili yüksek enerji düzeyine sahip olup yaptığı işe karşı güçlü bir bağlılık hissederek işinden kolaylıkla ayrılamaması şeklinde tanımlanabilir. Bu araştırmanın amacı KUDAKA bölgesindeki sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve işe adanmışlık düzeylerinin tespit edilmesi ve bu iki kavram arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu tez çalışmasından elde edilen bulgulara göre tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, İşe Adanmışlık, Sağlık Çalışanları.

ABSTRACT
BURNOUT SYNDROME AND WORK ANGEAMENT AND A
RESEARCH

Sonay Satır

The concepts of burnout syndrome and work engagement are important factors affecting the work life of the employees. Burnout syndrome refers to emotional deterioration of the person, depletion of energy, depersonalization towards the people he/she serves, and the feeling of failure. Work engagement can be defined as a high level of energy associated with one's job and not being able to leave his job easily by feeling a strong devotion to his/her work. The aim of this study is to determine the level of burnout and work engagement of KUDAKA health workers and to investigate the relationship between these two constructs. According to the findings obtained from this study, there is a negative correlation between burnout and work engagement.

Keywords: *Burnout Syndrome, Work Engagement, Health Workers.*

ÖNSÖZ

Örgütlerin rekabet edebilmelerini ve farklılık yaratabilmelerini sağlayan en önemli unsurların başında insan faktörü gelmektedir. Son dönemlerde üzerinde çalışılan konulardan biri olan tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları çalışanların iş yaşamını oldukça etkilemektedir. Bu tez çalışmasının amacı tükenmişlik sendromu ile işe adanmışlık kavramları arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

Bu çalışmanın birinci bölümünde, tükenmişlik sendromu üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde, işe adanmışlık kavramı ve ilişkili olduğu diğer kavramlar açıklanmıştır. Son bölüm ise, tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları arasındaki ilişki KUDAKA bölgesindeki sağlık çalışanları açısından ele alınarak anket yoluyla veriler toplanmıştır.

Okul hayatım ve tez çalışmam boyunca bana destek olan sevgili anneme, babama ve ablalarıma desteklerinden dolayı teşekkür ediyorum. Önerileri ve yorumlarıyla bana yol gösteren değerli danışman hocam Doç. Dr. Kadriye Övgü ÇAKMAK OTLUOĞLU'na şükranlarımı sunuyorum.

Sonay SATIR
İstanbul

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xi
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.1. Tükenmişlik Kavramı	2
1.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları	4
1.2.1 Duygusal Tükenme.....	4
1.2.2. Duyarsızlaşma	5
1.2.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	6
1.3. Tükenmişliğin Evreleri.....	7
1.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	7
1.4.1. Bireysel Faktörler	8
1.4.2. Örgütsel Faktörler.....	9
1.4.2.1. İş yükü.....	9

1.4.2.2. Kontrol	10
1.4.2.3. Ödüller	11
1.4.2.4. Aidiyet	11
1.4.2.5. Adalet.....	12
1.4.2.6. Değerler	13
1.5. Tükenmişliğin Belirtileri.....	13
1.6. Tükenmişlik Sendromu Sonucu Yaşanan Olumsuzluklar.....	14
1.6.1. Örgütsel Sonuçlar	15
1.6.2. Bireysel Sonuçlar	15

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE ADANMIŞLIK

2.1. İşe Adanmışlık Kavramı	17
2.2. İşe Adanmışlığın Boyutları	18
2.3. İşe Adanmışlık Kavramının Diğer Kavramlarla İlişkisi	19
2.3.1. İşkoliklik.....	19
2.3.2. Örgütsel Bağlılık	21
2.4. İşe Adanmışlığı Sağlama Stratejileri.....	23
2.5. Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık İlişkisi	24

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE ADANMIŞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	28
3.2. Araştırmanın Metodolojisi	29
3.2.1. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli.....	29

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları	29
3.4. Araştırma Hipotezleri.....	30
3.5. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı.....	31
3.5.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	31
3.5.2. İşe Adanmışlık Ölçeği	32
3.5.3. Demografik Özellikler.....	33
3.6. Araştırma Örneklemine Belirlenmesi	33
3.7. Verilerin Analizi ve Yorumlanması	33
3.7.1. Faktör Analizi Sonuçları	33
3.7.2. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları.....	34
3.7.3. İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları.....	38
3.8. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	40
3.9. Demografik Özellikler	46
3.10. Tanımlayıcı Analizler.....	48
3.11. Farklılık Testleri.....	50
3.12. Korelasyon Analizi.....	68
3.13. Hipotezlere İlişkin Özet	71
SONUÇ.....	73
KAYNAKÇA	78
EKLER.....	83

TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1: İŖe AdanmiŖlık ve İŖkoliklik Arasındaki Farklar	21
Tablo 3.1: KMO Değerleri ve Yorumları.....	34
Tablo 3.2: TükenmiŖlik Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri	35
Tablo 3.3: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğine İliŖkin İlk Faktör Analizi Sonuçları	35
Tablo 3.4: TükenmiŖlik Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri	37
Tablo 3.5: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğine İliŖkin İkinci Faktör Analizi Sonuçları .	37
Tablo 3.6: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri	39
Tablo 3.7: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğine İliŖkin Faktör Analizi Sonuçları.....	39
Tablo 3.8: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	40
Tablo 3.9: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğinin Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	42
Tablo 3.10: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğinin DuyarsızlaŖma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	42
Tablo 3.11: Maslach TükenmiŖlik Ölçeğinin Düşük KiŖisel BaŖarı Hissi Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	43
Tablo 3.12: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	44
Tablo 3.13: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğinin Dinçlik Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları	45
Tablo 3.14: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğinin Adanma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	45
Tablo 3.15: İŖe AdanmiŖlık Ölçeğinin YoęunlaŖma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	45
Tablo 3.16: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	47
Tablo 3.17: Katılımcıların TükenmiŖlik Düzeyleri	48
Tablo 3.18: Katılımcıların TükenmiŖliđin Alt Boyutlarına İliŖkin Düzeyleri.....	49
Tablo 3.19: Katılımcıların İŖe AdanmiŖlık Düzeyleri.....	49
Tablo 3.20: Katılımcıların İŖe AdanmiŖlıđın Alt Boyutlarına İliŖkin Düzeyleri.....	49
Tablo 3.21: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre TükenmiŖlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İliŖkin T-Testi Sonuçları.....	50
Tablo 3.22: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre TükenmiŖlik Düzeyleri.....	51
Tablo 3.23: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İŖe AdanmiŖlıklarındaki Farklılıklarına İliŖkin T-Testi Sonuçları.....	52
Tablo 3.24: Katılımcıların Cinsiyetlerine İliŖkin İŖe AdanmiŖlık Düzeyleri	52
Tablo 3.25: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre TükenmiŖlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İliŖkin T-Testi Sonuçları.....	54
Tablo 3.26: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre TükenmiŖlik Düzeyleri	54
Tablo 3.27: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre İŖe AdanmiŖlıklarındaki Farklılıklarına İliŖkin T-Testi Sonuçları.....	55
Tablo 3.28: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre İŖe AdanmiŖlık Düzeyleri	56
Tablo 3.29: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre TükenmiŖlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İliŖkin T-Testi Sonuçları.....	56

Tablo 3.30: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	57
Tablo 3.31: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre İşe Adanmışlıklarındaki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları.....	58
Tablo 3.32: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre İşe Adanmışlık Düzeyleri	59
Tablo 3.33: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları	60
Tablo 3.34: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları.....	60
Tablo 3.35: Katılımcıların Yaşları Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları	61
Tablo 3.36: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları.....	62
Tablo 3.37: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları	62
Tablo 3.38: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları.....	63
Tablo 3.39: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılaşmaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma Sonuçları	64
Tablo 3.40: Meslek Gruplarına Göre Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri	65
Tablo 3.41: Katılımcıların Meslekleri Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları	66
Tablo 3.42: Meslek Değişkeni Açısından İşe Adanmışlık Robust Testi Sonuçları ..	66
Tablo 3.43: Katılımcıların Meslekleri Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerindeki Farklılaşmaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma Sonuçları	67
Tablo 3.44: Meslek Gruplarına Göre Sağlık Çalışanlarının İşe Adanmışlık Düzeyleri	68
Tablo 3.45: Tükenmişlik ile İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi Sonuçları.....	69
Tablo 3.46: Tükenmişlik ve İşe Adanmışlığın Alt Boyutlarına Ait Korelasyon Analizi Sonuçları.....	70
Tablo 3.47: Test Edilen Hipotezler	71

ŞEKİLLER LİSTESİ

- Şekil 2.1:** Tükenmişlik ve İşe adanmışlık İlişkisi..... 25
- Şekil 3.1:** Araştırma Modeli: Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık Arasındaki İlişki 29
- Şekil 3.2:** Tükenmişlik ve İşe Adanmışlığın Serpilme Diyagramı 69



KISALTMALAR LİSTESİ

Kısaltma	Açıklama
A	: Adanma
ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
D	: Dinçlik
DKBH	: Düşük Kişisel Başarı Hissi
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DT	: Duygusal Tükenme
DY	: Duyarsızlaşma
KUDAKA	: Kuzeydoğu Anadolu Kalkınma Ajansı
Y	: Yoğunlaşma

GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında rekabet koşullarının yoğunlaşması, örgütlerin daha etkin ve verimli çalışanlara sahip olmaları gerekliliğini ortaya koymuştur. Yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmek için ise daha fazla çaba sarf etmek gerekmektedir. Örgütlerin rekabet edebilmelerini sağlayan en önemli unsurların başında ise insan kaynağı gelmektedir.

Son dönemlerde üzerinde çalışılan önemli konulardan biri olan tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları çalışanların iş yaşamını oldukça etkilemektedir. Bu anlamda çalışanların işlerine adanmış olmalarını sağlamak ve tükenmişlik sendromuna kapılmalarını engellemek örgütler açısından oldukça önem taşımaktadır. Tükenmişlik sendromu, iş yaşamında önemli sorunlar oluşturması sebebiyle araştırmacıların önemle üzerinde durduğu konulardan biridir. Diğer yandan işe adanmışlık kavramı ise son dönemlerde popüler bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Her iki kavram arasındaki ilişki incelendiğinde ise, işine adanmış çalışanların daha az tükenmişlik sendromuna kapıldığı görülmektedir.

Bu tez çalışması, örgütlerin ayakta kalabilmelerini sağlayan en önemli unsurlardan biri olan insan kaynağına odaklanmıştır. Bu çalışmanın amacı tükenmişlik ve işe adanmışlık kavramları arasındaki ilişkiyi demografik değişkenler açısından ortaya koymaktır. Toplamda üç bölümden oluşan bu çalışmanın birinci bölümünde tükenmişlik kavramı, alt boyutları ve tükenmişliğe etki eden faktörler üzerinde durulmuştur. İkinci bölüm, işe adanmışlık kavramı, alt boyutları ve ilişkili olduğu diğer kavramlar çerçevesinde ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde ise, tükenmişlik ve işe adanmışlık kavramları arasındaki ilişkiyi ortaya koyan bir araştırma yapılmıştır. Söz konusu araştırma, Kuzey Doğu Kalkınma Ajansı bölgesinde yer alan sağlık çalışanlarını ele almıştır. Sağlık çalışanlarından veriler anket yoluyla toplanmıştır. Bu çalışmanın son bölümünde, Kuzey Doğu Kalkınma Ajansı bölgesinde yer alan sağlık çalışanlarının meslekleri açısından tükenmişlik ve işe adanmışlık düzeyleri ile ilgili bulgular belirtilmiştir. Aynı zamanda bu araştırma sonucunda, elde edilen bu bulgular çerçevesinde tükenmişlikle baş edebilmek ve işe adanmışlığı artırmak adına bazı öneriler geliştirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger' in yazdığı bir makale ile literatüre girmiştir. Bu makalede tükenmişlik “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilmiştir. Freudenberger tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır (Balcıoğlu, Memetalı ve Rozant, 2008: 100).

Freudenberger'den sonra tükenmişlik kavramıyla ilgili çeşitli tanımlamalar ve araştırmalar yapılmıştır. Günümüzde tükenmişliğin en çok kabul gören tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Christina Maslach kendi adıyla anılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni geliştirmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik, özellikle diğer insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren işlerde çalışanlarda görülen öfke, yorgunluk, korku, umutsuzluk, hayal kırıklığı gibi hislerin kişinin kendisinde ve karşı tarafa olumsuz tutum olarak görülmesi ile ortaya çıkan bir sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Tükenmişlik; bireyin sahip olduğu değerlerde, itibarda ve maneviyatta bir aşınmayı temsil eder. En basit tanımıyla tükenmişlik, insan ruhunun çöküşüdür. Tükenmişlik; yavaş yavaş ve sürekli olarak gelişen, insanı kurtuluşu zor bir psikolojinin içine sürükleyen olumsuz bir durumdur (Maslach ve Leiter, 1997:1; akt. Sürgevil Dalkılıç, 2014: 7).

Tükenmişliği psikanalitik-varoluşçu bir perspektiften inceleyen Pines'e göre; tükenmişliğin temelinde; insanların kendi yaşamlarının anlamlı, yaptıklarının yararlı, önemli, hatta kahramanca olduğuna inanma ihtiyaçlarının karşılanmaması bulunmaktadır. Bu yaklaşıma göre bireylerin iş algıları ve yaşayabilecekleri tükenmişlik, çözülmemiş çocukluk problemleri ile ilgilidir. Bu yaklaşıma göre birey, çocukluğunda yaşadığı duygusal yaralanmaları iyileştirecek şekilde çalışmak ister. Bireyin elde ettiği başarı çocukluk yaralarının iyileşmesini sağlamakta; başarısızlık ise çocukluk travmalarını tetikleyerek tükenmişliğe neden olmaktadır (Pines, 2002: 103,109; akt. Sürgevil Dalkılıç, 2014: 9).

Tükenmişlik, duygusal tükenme ve de kişinin işine karşı geliştirdiği olumsuz, duyarsız tutum ve profesyonel etkinliğin olmaması ile karakterize edilen kronik mesleki strese karşı bir tepkidir (Gonzales Roma vd., 2006:166).

Schaufeli ve Enzmann (1998, p 36) tükenmişliği, stresle beraber, düşük etkililik hissi ve düşük motivasyon, işyerinde fonksiyonel olmayan tutum ve davranışlarla birlikte, bireylerde ortaya çıkan kalıcı, olumsuz işle ilgili bir zihin hali olarak tanımlarlar (Rothmann, 2008:12).

Tükenmişlik, gerçekte kronik bir stres tepkisi olarak tanımlanır ve tükenmişlik teorilerinin kaynakları ağırlıklı olarak, iş özellikleri ile çalışan arasındaki etkileşimi vurgulayan genel stres teorileridir (Toppinen Tanner, 2011:12). Tükenmişlik, özel yaşam ile çalışma yaşamı arasında baş gösteren, stresle mücadele etmede karşılaşılan yetersizlik şeklinde de ifade edilebilir. Ancak bazı kuramcılara göre, buradaki önemli nokta, kişilerin tükenmişlik sendromu ile mücadele etmek yerine, bu psikolojik durumla uyum içerisine girmesidir (Ed.Ergun Özler, 2015:288).

Yapılan bazı araştırmalara göre tükenmişlik daha çok işyerinde strese bağlı olarak ortaya çıkmakta, stresle baş edilememesi sonucu çeşitli psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklara neden olmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132-133). Stres, bireyler için tehlikeli olabilecek çevre koşullarına, bireylerin adapte olmasını sağlayan fiziksel ve psikolojik bir durumdur. (Çev.Günsel ve Bozkurt, 2016:79). Mesleki stres ise, bilişsel, duygusal ve çevresel sistemin dengesinin dış faktörler tarafından bozulması olarak tanımlanır (Lazarus & Folkman, 1984, akt. Rothmann, 2008:12). Çok çeşitlilik ve çelişki içeren işler ya da işi yapmakla görevli kimselerin yükümlülüklerinde, yetkisinde ve sorumluluklarında belirsizlik olan işler hem stresi hem de iş tatminsizliğini artırmaktadır (Çev.Erdem, 2015:612).

Literatürde ise stresin üç aşaması vardır: Bunlar; alarm, direniş ve tükenme olarak ifade edilmektedir. Alarm dönemi, kişinin stresi algıladığı ve karşılaştığı andır. Bu aşamada kişi, bir takım fizyolojik değişiklikler yaşar ve istenmeyen bu durumdan ya kaçar ya da mücadele eder (Keser ve Kümbül Güler, 2016:296). Fiziksel ve duygusal enerjinin harekete geçirilerek stres faktörünün olumsuz etkilerine karşı çıkıldığı direniş dönemi sonrasında, başarılı bir şekilde sorunla başa çıkılmışsa genel uyum düzeyine geri dönülür. Ancak, uyaran çok şiddetli ise ve birey

olumsuz etkileri ortadan kaldıramaz durumdaysa ve stres faktörüne uzun süre maruz kalmış ise tükenme dönemi ortaya çıkar (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132-133). Stres genel olarak olumsuz bir deneyim olarak tanımlanmışsa da stresin bazı düzeyleri, yaşamın gerekli bir parçası olarak ifade edilebilir. Bu görüşe göre stres, insanların amaçlarını gerçekleştirmek ya da yaşam mücadelesinde başarılı olabilmeleri için motive edici bir unsur olarak ele alınır (Çev.Günsel ve Bozkurt, 2016:80).

Diğer taraftan, uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını ifade eden Maslach tükenmişliği; kişinin mesleğinin anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması biçiminde tanımlamıştır (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 100).

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Freudenberger tükenmişliği sadece duygusal tükenmişlik boyutu ile ele alırken, Maslach ve Jackson literatürde tükenmişlik ile ilgili kabul gören üç alt boyutu geliştiren teorisyenler olarak yer almaktadırlar (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:133). Bu tez çalışmasında tükenmişlik kavramının, literatürde hakim olan anlayış doğrultusunda duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissine bağlı olarak ortaya çıkan bir olgu şeklinde ele alınması uygun görülmüştür.

1.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları

Tükenmişliğin alt boyutları, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak sıralanmaktadır (Kaçmaz, 2005:29).

1.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme, tükenmişliğin merkezi bir boyutu olup, bu karmaşık sendromun en belirgin boyutu olduğu ifade edilebilir. Ne zaman insanlar kendi tükenmişliklerinden ya da diğer kişilerin tükenmişlik tecrübelerinden bahsetseler, genellikle duygusal tükenme boyutuna atıfta bulunmaktadırlar (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 402). Duygusal tükenme, aşırı yorgunluk, bıkkınlık ve tükenmeyi ifade

eder (Ahola, 2006: 16). Bu boyut, çalışanların kendilerini fiziksel ve duygusal açıdan aşırı yıpranmış ve yorgun hissetmeleri şeklinde de tanımlanabilmektedir (Girgin, 1995:7; akt. Sürgevil Dalkılıç, 2014: 64).

Mobbingin yanı sıra, ekonomik baskılar, işteki çoklu görevler, aile ve boş zaman aktiviteleri gibi psiko-sosyal ve ruhsal ve mesleki stres faktörleri de bu durumu etkilemektedir (Weber ve Reinhard, 2000: 514). Tükenmişlik sendromunun anahtar kısmı, duygusal yönden tükenme duygusunun artmasıdır. Duygusal tükenme boyutu, çalışanın duygusal kaynaklarının boşalması ya da azalması ile karşımıza çıkar (Rothmann, 2008:12). Çalışanın duygusal kaynakları tükenince, artık kendini psikolojik bir seviyede tutamayacağını hissetmeye başlar (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Bu boyut, literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme, tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi, hizmet ettiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağı haline gelir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:133).

1.2.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, kişinin kendisi ile hizmet verdiği insanlar arasına mesafe koyma girişimidir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 402). Diğer bir ifade ile duyarsızlaşma, kişinin hizmet verdiği kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın takınmış olduğu olumsuz tutum ve duygular olarak tanımlanmaktadır (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 100). Duyarsızlaşma yaşayan birey, hizmet verilen kişilere karşı soğuk, katı ve ilgisiz bir tavır sergilemekte, hizmet sağladığı insanlarla arasına gözle görülür bir şekilde mesafe koymaktadır. Birey, diğer bir ifadeyle duygusal tampon oluşturmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 66-67). İşe karşı kayıtsızlık, müşterilerden duygusal anlamda kopma, örgüte karşı şüpheli bir yaklaşım sergileme, müşterilerin ihtiyaçlarına uyum sağlama yerine katı bir şekilde düzene ve kurallara uymayı da ifade eder (Çev.Günsel ve Bozkurt, 2016:81).

Duyarsızlaşma tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte, işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşan birey, bütün hayatının başkaları tarafından ele geçirildiğini düşünmekte, insanları hayatından çıkarıp tek başına kalmak istemektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23).

1.2.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Düşük kişisel başarı hissini, tükenmişliğin diğer iki yönüyle olan ilişkisi biraz daha karmaşıktır. Belli bir düzeye kadar duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın veya her ikisinin birleşimi gibi bir işlevi olarak görülmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 402). Duyarsızlaşan birey, hayatının başkaları tarafından ele geçirildiğini düşünerek, insanları hayatından çıkarıp tek başına kalmak istemektedir. Birey daha önceki olumlu tutumlarıyla şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark edip, bu mesafeli tutumlarının, çalıştığı kuruma ve topluma katkılarını azalttığını düşünmektedir. Böylece birey, iş ve insan ilişkileri konusunda bir yetersizlik duygusu içerisine girmekte, işini yapma ve müşterilerine hizmet sunma konusunda, kendisini başarısız görmeye başlamaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982; akt. Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Özetle; kişinin kendini başarısız olarak değerlendirmesi düşük kişisel başarı hissi olarak ele alınmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 96).

Artık olumsuzluklarla baş edemeyeceğini ve gelecekte yeni olumsuzlukların ortaya çıkacağına inanan birey, kendisi hakkında başarısızlık kanısına vararak yenilgi psikolojine girmektedir (Ed.Ergun Özler, 2015:290). Dolayısıyla kişi, artık işinde ilerleyemediğini hatta gerilediğini düşünerek, harcadığı çabanın bir işe yaramadığına inanır ve daha iyisi için uğraşmaktan vazgeçer (Kurçer, 2005: 11). Aynı zamanda kişi, öğrenilmiş çaresizlik duygusuyla çabalarının faydasız olduğunu düşünür (Çev.Günsel ve Bozkurt, 2016:81). Bireyde tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29).

1.3. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik sendromu bir anda değil, belirli bir süreç sonucunda ortaya çıktığı için tükenmişliğin evrelerinden bahsetmek gerekmektedir. Ancak tükenmişliğin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgu olduğunu unutmamak gerekir (Kaçmaz,2005: 30). Söz konusu evreler aşağıda açıklanmıştır:

I. Evre: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Bu dönemde mesleki beklentiler ve enerji çok yüksek seviyededir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir. Kişi, zor şartları benimser ve uyum sağlamak için çabalar. Umut ve beklenti oldukça yüksektir (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 100).

II. Evre: Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Bu evrede, istek ve umutta bir azalma olur. Mesleğini uygularken katlandığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı bazı hususlardan giderek rahatsız olmaya başlar (Kaçmaz, 2005: 30).

III. Evre: Engellenme Evresi (Frustration): Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir şekilde engellenmişlik hissi yaşar (A.g.e., 30).

IV. Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede kişi, işini sevdiğinden değil mecburiyetten yapmaktadır (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 101). İlk başta kendisine cazip ve önemli gelen iş, anlamsız ve mutsuz edici bir hale gelir. Çalışma isteği, bağlılık, güven ve neşenin yerini, sinirlilik, kaygı ve depresyon alır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 30).

1.4. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğin gerçekleşmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki temel başlık altında incelenebilir.

1.4.1. Bireysel Faktörler

Bireysel özellikler, bazı durumlarda tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği artıran, bazı durumlarda ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özellikleri ifade eder. Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler arasında, cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, kişilik ve beklentiler sayılmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:136-137).

Çalışanların kişilik yapılarının, tükenmişlik yaşama olasılıkları üzerinde önemli etkisi vardır. Kişilik özellikleri açısından idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan bireyler hayatlarını şans ve kader gibi dışsal faktörlerin yönettiğini düşünenler, karşılanması zor beklentileri olan öz yeterliliğe sahip olmayan bireyler ve empati kuramayan bireylerin daha fazla tükenme riski altında oldukları ifade edilebilir (Ardıç ve Polat, 2009:23-24).

Diğer yandan demografik özelliklerdeki farklılıkların da tükenmişlik olgusu üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yaşayabilmektedir. Ergin'nin (1993 ve 1995) akademisyenler, doktor ve hemşireler üzerine yaptığı çalışmalara göre kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:137).

Eğitim seviyesi de tükenmişlik düzeyinde etkili olan önemli bir faktördür. Eğitim arttıkça tükenmişlikle mücadelede başarının artacağı varsayımına bulunulmasına rağmen, eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmüştür. Bu durum, eğitim arttıkça stres yaratan sorumluluklarla karşılaşma olasılığının artması ile de açıklanabilir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:137). Ancak yine de kişilik özelliklerini tek başına bir değişken olarak ele almamak ve bireyin içinde bulunduğu koşulları da göz önünde tutmak gerektiğini unutmamak gerekmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014:77).

1.4.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik kavramının ilk kez tanımlandığı yıllarda, tükenmişliğin daha çok “bireysel özellikler kaynaklı” bir sorun olduğu kabul görmüştür. Fakat ilerleyen yıllarda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin sadece birey odaklı bir sorun olmadığı, meslek ve iş ortamı ile ilgili değişkenlerden etkilenen örgütsel faktörler kaynaklı bir sorun olduğu ortaya çıkmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ve örgüt ile ilgili faktörler öncelikle iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak sıralanmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:139). Maslach ve Leiter (1997), bireyin iş çevresinde tükenmişliğe neden olan altı faktörü belirlemiş ve bu faktörler açısından birey ve işi arasındaki uyum veya uyumsuzluğu konu alan bir model oluşturmuşlardır. Bu model tükenmişlik olgusunu, “iş talepleri ile işi yapan bireylerin ihtiyaçları arasında temel bir uyumsuzluktan kaynaklanan ve yavaş yavaş gelişen bir süreç” olarak tanımlamaktadır. Modele göre tükenmişlik sendromunun artı ve eksi uçları vardır. İşin talepleri ile işi yapan bireylerin ihtiyaçları arasındaki fark ne kadar büyükse, diğer bir deyişle birey ile işi arasındaki uyumsuzluk ne kadar fazla ise, tükenme olasılığı o kadar yüksektir. Aksi halde uyum ne kadar fazla ise, *işe adanmışlık (engagement)* olasılığı o kadar fazla olacaktır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 25). Çalışma alanı olarak adlandırılan bu altı faktör aşağıda incelenmiştir.

1.4.2.1. İş Yükü

İş yükü, bireyin işyerinde kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanabilir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:308). İş yükü örgüt açısından verimliliği; birey açısından ise, işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi ifade etmektedir. Özellik açısından iş yükü ise, işin çok zor olması veya iş gereklerinin bireyin entelektüel ve teknik yeterliliğini aşmasıdır (Güney, 2009: 321). Yapılan işin fiziksel yorgunluğun yanı sıra bazen ruhsal yorgunlukta getirdiği hatta bu ikincisinin çoğu kez birincisinden daha etkili sonuçlar doğurduğu bir gerçektir (Sabuncuoğlu, 1987:57). Aşırı iş yükü nasıl strese neden oluyorsa, az çalışma da aynı sonucu doğurabilmektedir. Az çalışma, çalışanların yeteneklerini ve yetkilerini kullanmaları gerektiğinde; bu yetki ve yeteneklerin çok az miktarını kullandıkları

zaman meydana gelir. Az çalışmanın en belirgin özelliği monotonluktur. Bu durumda çalışanlar aynı rutinlikte performans gösterirler (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2016:261). Bu nedenle iş ne bireyi yoracak ve kapasitesini zorlayacak kadar fazla, ne de onu boş bırakıp sıkılmasına neden olacak kadar az olmalıdır. İş yükü makul miktarlarda gerekli olduğunda, kişiler belirli bir iş tipi için gerekli beceri ve eğilimden yoksun olduklarında yani yanlış iş türünden dolayı da iş yükü problemi doğabilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414).

Birey ve iş arasındaki iş yükü açısından uyumsuzluk genellikle tükenmişliğin temelindeki bitkinliğe (duygusal tükenmeye) neden olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 26-27). Dolayısıyla iş yükü, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuyla doğrudan ilişkilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414).

1.4.2.2. Kontrol

Kontrol, kişinin yaptığı işle ilgili sahip olduğu karar verme, seçim yapma, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı şeklinde tanımlanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005:97).

Kontrol konusundaki birey ve iş uyumsuzluğu, bireylerin çalışmalarını yapmak için ihtiyaç duydukları kaynaklar üzerinde yeterli derecede denetime sahip olmadıklarında veya en etkili olduklarına inandıkları zaman işi devam ettirebilmek için yeterli yetkiye sahip olmadıklarında ortaya çıkmaktadır. Kontrol açısından yaşanan uyumsuzluk, genellikle tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutuyla ilgilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414).

Sorumluluğun fazla olması, birey açısından artan iş yükü olabileceği gibi sahip olunmayan yetki nedeniyle de kişiler ağır stres yükü altında kalabilir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:303). Düşük iş kontrolünde, kişi iş yükü temposunu kendi enerjisine, dikkat aralığına veya başka kaynaklara göre düzenleyemediğinden daha fazla stres altına girme durumu ortaya çıkmaktadır (Çev. Günsel ve Bozkurt, 2016:82). Yani insanların kendi işlerinin yürütülmesi üzerindeki kontrolü ne kadar azalırorsa hem stres hem de işine dair tatminsizlikleri o kadar artacaktır (Çev. Erdem, 2015:612).

Diğer yandan katılımın artması ve kişinin işi üzerinde kişisel kontrolü birçok olumlu sonuç doğurur. Psikolojik zorlamada azalma, kullanılan yöntemlerin artışı, iş ilişkilerinin gelişmesi ve birtakım olumlu davranışlar kişisel kontrol sonucu ortaya çıkmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2016:258).

1.4.2.3. Ödüller

Ödüller, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak hem maddi hem sosyal açıdan takdir edilmesini ifade eder (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:139). Bireyler başarılarıyla orantılı olarak yeterli maaş ya da menfaat sağlayamadıklarında maddi anlamda ödül yetersizliği ile karşılaşır. Bunun yanı sıra kişinin yaptığı işin görülmemesi ya da takdir edilmemesi ise ödüllerin sosyal anlamdaki eksikliğini ifade eder (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414) Ödül konusundaki uyumsuzluk, kısaca çalışanların yaptıklarının karşılığını alamamaları şeklinde karşımıza çıkar. Yaptığı işin sonunda tanınmışlığı artmayan veya onaylanmayan bireyler, hem yaptıkları işin hem de bir çalışan olarak kendisinin değerinin düştüğünü hissedebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014:105). Ödüllerin yetersizliği ya da eksikliği tükenmişliğin düşük kişisel başarı hissi boyutu ile yakından ilgilidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:414).

1.4.2.4. Aidiyet

Başkaları ile ilişki kurma, kabul edilme ve bir yere ait olma ihtiyacını ifade eden aidiyete çalışan birey açısından bakıldığında, çalışma arkadaşları tarafından kabul görme, sosyal olarak yakın ilişkiler kurma ihtiyacı şeklinde tanımlanabildiği görülmektedir (Can ve Diğ. 2013:82).

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi yaklaşımında sosyal ihtiyaçlar şeklinde yer alan aidiyet ihtiyacı, kabul görme, ait olma, sevmeye ve sevilme, grup içerisinde yer alma ve onunla dayanışma halinde bulunma istekleriyle ilgilidir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2016:137). İnsanlar, hem çalışma yaşamında hem de çalışma dışındaki çevrede başkalarıyla ilişki içerisinde olma ve onlarla vakit geçirme ve takdir görme ihtiyacı hissederler (Keser ve Kümbül Güler, 2016:196).

Aidiyet duygusundan yoksunluk, çalışanın işyerindeki diğer insanlarla olan olumlu iletişimini kaybetmesi sonucu ortaya çıkmaktadır. İnsanlar grup içerisinde gelişirler ve diğer çalışma arkadaşları tarafından aldıkları övgüler, yaşadıkları mutluluk, rahatlık ve keyif diğer insanlar tarafından paylaşıldığında da işlerini daha iyi yapmaya çalışırlar (Sürgevil Dalkılıç, 2014:114).

1.4.2.5. Adalet

Bir örgütte adalet bireyler açısından önemli bir ihtiyaçtır. İşe alımından yükselmesine kadar çok çeşitli aşamalarda birey, örgütün adalet anlayışını sorgular. Herhangi bir aşamada örgütün adalet algısı ile bireyin adalet algısı uyumsuzlaşırsa birey bu durumdan dolayı tükenme eğilimine girebilir (Keser, 2012:206). Birey ile iş arasında adalet açısından uyum; örgüt farklı bakış açılarına sahip bireylerden oluşsa da çalışanların işle ilgili her türlü önemli kararın açık bir şekilde alındığını hissetmelerini ifade eder (Sürgevil Dalkılıç, 2014:121).

Örgütsel adalet algısının dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar; dağıtım adaleti, süreç adaleti, etkileşim adaleti ve bilgisel adalet şeklinde dörde ayrılmaktadır. Dağıtım adaleti, örgütte alınan kararların ve bu kararların sonuçlarının çalışanlar tarafından ne kadar adil olarak algılandığı ile ilgilidir. Yani ücret, performans değerlendirme, terfi gibi çıktıların ne kadar adaletli dağıtıldığı ile ilgili bir durumdur. Süreç adaleti, kararlar alınırken bu süreçlere çalışanların ne kadar dahil edildiği, çalışanların sorunlarının ne kadar dikkate alındığı ile ilgilidir. Etkileşim adaleti, yöneticilerin çalışanlara gösterdikleri davranışların ne kadar adil algılandığıdır. (Özkalp vd. 2013:201-202-203). Son olarak bilgisel adalet ise, üstlerin yaptıkları işlemlerle ilgili astlarını zamanında bilgilendirmeleri ve onların bilgi edinme haklarını göz önünde bulundurmalarını ifade etmektedir (Ed.Ergun Özler, 2015:46).

İşyerinde adaletsizlik duygusu algılandığında, kişi ile işi arasında ciddi bir uyumsuzluk oluşur. Bir örgütte adalet açısından yaşanan uyumsuzluk, genel olarak iş yükü ya da ücret ödemelerinde hile yapıldığında veya değerlendirme ve promosyon ödemelerinin uygun olmayan bir şekilde yapılması durumunda ortaya çıkar. İşyerinde adalet eksikliği, tükenmişliği iki yönden şiddetlendirir. Birincisi, yapılan haksız muamele kişiyi duygusal olarak üzer ve yıpratır. İkincisi, işyerinde yapılan

adaletsizlikler kişinin işine karşı duyarsızlaşmasına sebebiyet verir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:415).

1.4.2.6. Değerler

Değer, “neyin iyi neyin kötü” olduğuna ilişkin sahip olunan düşüncedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:139). Değer, belirli bir davranış tarzının veya yaşam amacının bir diğerinden daha üstün olduğu yönünde sahip olunan istikrarlı ve derin inançtır. Bir objenin diğer objelere göre kıymetini ifade eden değer, kişilerde duygusal bir tepkiye yol açan ideal olarak tanımlanabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014:129).

Bazı durumlarda, insanlar etik olmayan ya da kendi değerleriyle uyuşmayan şeyleri yapmak zorunda kaldıklarını hissedebilirler. Bu da kişi ile örgüt değerlerinin uyumsuzluğu olarak karşımıza çıkabilir. Örneğin, bir satış yapmak için ya da ilgili yerlerden gerekli izni almak için yalan söylemek zorunda kalabilir ya da gerçeğin ortaya çıkmaması için yanıltıcı davranmak durumunda kalabilir. Diğer yandan örgütsel değerler ile kişinin kariyer beklentileri arasında da uyumsuzluklar olabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:415).

Birey ile iş arasında değerler açısından uyum; bireyin, örgütün misyonu ve amaçları ile kendi misyonunu ve amaçlarını özdeşleşmesini ve örgüt misyonunun, bireylerin günlük çalışma yaşamı üzerinde etkili olmasını ifade etmektedir. (Leiter, 2003:12; akt. Ardıç ve Polatçı, 2009:29).

1.5. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik, süresine ve şiddetine bağlı olarak daha farklı olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Bunlar; bireysel bakış açısındaki değişimler, işyerinden çekilme, ya da özel hayata etkileri şeklinde olabilir. Toplum açısından bakıldığında, işle ilgili devamsızlık sürelerinin uzunluğu ve erken emeklilik ise tekrar eden riskler olarak karşımıza çıkmaktadır (Weber ve Reinhard, 2000:515).

Tükenmişlik sendromu aniden ortaya çıkan bir durum olmayıp, yavaş yavaş gelişerek belirtiler veren bir süreçtir. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte, genel olarak, fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç şekilde ortaya çıkmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009:29-30).

Tükenmişlik fiziksel olarak öncelikle hafif belirtiler olarak kendisini göstermektedir. Bu belirtiler; yorgunluk, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları şeklinde sıralanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009:30). Devam eden süreçte önlem alınmazsa, enfeksiyona karşı direncin azalması, hafıza problemleri, kilo değişimleri, mide şikayetleri, kronik hale gelmiş iyileşmeyen hastalıklar, hiper tansiyon, kas ağrıları vb. şeklinde kendini gösterebilir (Keser, 2012:203).

Psikolojik belirtiler, tükenmişlik yaşayan kişilerde görülebilecek diğer belirtilere oranla daha az belirgindir (Ardıç ve Polatçı, 2009:30). Kayıtsızlık, ilgisizlik, umutsuzluk, boşluk hissi, benlik saygısında azalma, eleştirilere aşırı duyarlılık, karar verme yetisinde azalma, huzursuzluk, neşesizlik gibi durumları içerir (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 101).

Davranışsal belirtiler fiziksel ve psikolojik belirtilere göre başkaları tarafından daha kolay gözlenebilen tükenmişlik belirtileridir (Ardıç ve Polatçı, 2009:31). Bu belirtiler; ani tepkiler verme, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, alınganlık, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, rasyonelleştirme, çevre ile ilişkilerde bozulmalar şeklinde görülür (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:142). Aynı zamanda işte hatalar yapma, işleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, izinsiz olarak ya da hastalık nedeniyle işe gelmeme veya geç gelme ve işin niteliğinde bozulmalar meydana gelmesi şeklinde de karşımıza çıkmaktadır (Kaçmaz, 2005:30).

1.6. Tükenmişlik Sendromu Sonucu Yaşanan Olumsuzluklar

Tükenmişlik sendromunun örgütsel ve bireysel olarak sonuçlarından söz edilebilir.

1.6.1. Örgütsel Sonuçlar

Tükenmişlik sendromunun örgütsel sonuçları; çalışanın tatmin düşüklüğü, örgütsel bağlılığın azalması, düşük moral ve performans, işe yoğunlaşamama, zamanı kötü kullanma, yönetim ile çatışma, kurallara uymada güçlük, devamsızlık, iş değiştirme, işten ayrılma şeklinde sıralanabilir (Keser, 2012:208; Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 102-103).

Freudenberger (1974-1975), tükenmişliğin verilen hizmet ya da özende bozulmaya neden olduğunu ve tükenmişliğin iş döngüsünde devamsızlık ve düşük moral gibi etkilerde bulunabileceğini ileri sürmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100).

Diğer yandan uyumlu bir aile ortamı ve katılımcı bir yönetim anlayışı bireylerin güven hissetmelerine neden olmaktadır. Bu şekilde hoşgörülü, ılımlı, esnek ve katılımcı bir iş çevresine sahip olan birey stres faktörlerinden uzaklaşarak, her türlü olumsuz çalışma koşulları karşısında mücadele ederek kendisine ve çalışma becerisine güven duymaktadır (Silah, 2005:172).

1.6.2. Bireysel Sonuçlar

Tükenmişlik sendromunun bireysel sonuçları, sağlık problemleri, çevre ile ilişkinin kırılması ve bireyin özgüven sorunu yaşaması vb. şeklinde sıralanabilir. Birey tükenme aşamasına geldiğinde yaşam enerjisinin düşmesi, baş dönmesi, mide bulantısı, cilt hastalıkları, kas ağrıları, uyku bozuklukları gibi sorunlar yaşanmaktadır (Keser, 2012:209). Ayrıca kendisini duygusal yönden bitkin hisseden ve insanlara karşı hoşnutsuzluğu büyüyen kişi daha kolay sinirlenir, önemsiz bir hataya karşı bile ani bir öfkeyle karşılık verebilir. Bu öfke sadece diğer kişilere duyulan negatif hisleri değil, aynı zamanda şüphecilik / paranoya tavrını da besler (Sürgevil Dalkılıç, 2014:141).

Çalışanın hiçbir şeye odaklanamaması ve dikkat dağınıklığı yaşaması karşılaşılan önemli problemlerden biridir. Bu durum hem çalışana hem de örgüte ciddi anlamda zararlar verebilir. Örneğin, örgütsel açıdan işin kalitesinde ve verimliliğinde düşüşler meydana gelirken; birey açısından ise, iş kazalarına ya da

düşük verim nedeniyle iş kaybına neden olabilir (Ed. Ergun Özler, 2015:301). Bu anlamda stres ve tükenmişlikle başa çıkabilmek için işyerinden kaynaklanan stres durumları araştırılmalı, stresi önleme ya da azaltma girişimleri de, işin niteliği ve iş koşulları açısından gözden geçirilmelidir (Silah, 2005:174).

Tükenmişliğin etkileri sadece bireyin iş hayatını kapsamamakta aynı zamanda aile hayatını da olumsuz olarak etkilemektedir. Duygusal yönden tükenen ve çevresindekilere karşı duyarsızlaşan bireyin bu durumu ailesi ve arkadaşları tarafından da hissedilir. Duygusal açıdan yorgun olan kişi, evine gergin, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun gelecek, evde geçirdiği süre boyunca işle ilgili şikayetlerde bulunacak ve bu da ailesinin kendisinden beklediği ilgi ve alakanın azalmasına neden olacaktır (Sürgevil Dalkılıç, 2014:144).

İKİNCİ BÖLÜM

2. İŞE ADANMIŞLIK

2.1. İşe Adanmışlık Kavramı

Bu çalışmada 'işe adanmışlık' olarak ele alınan bu kavramın Türkçesi konusunda henüz bir fikir birliğine varılamamıştır. Ardıç ve Polatçı'ya (2009) göre işle bütünleşme, Turgut'a (2011) göre çalışmaya tutkunluk, Bal'a (2008) göre işe gönülden adanma, Öner'e (2008) göre işe kapılma, Güneşer'e (2007) göre işe angaje olma, Dalaya'a (2007) göre işe cezbolma şeklinde çeşitli kullanımlarda görülmektedir.

İşe adanmışlık kavramına ilk olarak Kahn, 1990 yılında yapmış olduğu çalışmada değinmiştir. Bu çalışmasında işe adanmışlıktan (personal engagement) ve psikolojik koşullarından bahsetmiştir (Kahn, 1990). İşe adanmışlık, kişinin eş zamanlı olarak hem görev davranışlarında hem de çalışmasında tercih ettiği benliğidir. Kişinin işle ve diğer kişilerle olan bağlantılarını teşvik eden, kişisel varlığını (fiziksel, zihinsel ve duygusal), aktifliğini ve rolünü tam olarak performansına yansıtarak yerine getirmeyi ifade eder. Kişiler, uygun koşullara sahip olduklarında bu boyutları rol performansları sırasında kullanmayı ve açığa vurmayı tercih etmektedirler (Kahn, 1990:700).

Modern örgütler için zihinsel sermaye giderek önem kazanmaktadır. Dolayısıyla bu modern örgütler sadece sağlıklı bir işgücüne değil aynı zamanda işine adanmış işgücüne de ihtiyaç duyarlar. İşine adanmış çalışanlar, kendilerine inanan, kendileriyle ilgili olumlu geribildirimler üretebilen, çalıştığı kurumun değerleriyle eşleşen, bazen yorgun hissetse de bu durumdan memnun olan aktif çalışanlardır (<https://occupationalhealthpsychology.files.wordpress.com>).

İşe adanmışlık, çalışanın organizasyona olan duygusal ve entelektüel bağlılığı ya da çalışanların işlerinde isteğe bağlı sergiledikleri çabanın miktarıdır, şeklinde tanımlanabilir (Saks, 2006:601). İşe adanmışlık, işteki yüksek çabanın olumlu etkileri ile karakterize edilmektedir (Shimazu vd., 2015:19). Schaufeli ve arkadaşlarına göre işe adanmışlık, dinçlik (vigor), adanma (dedication) ve

yoğunlaşma (absorption) boyutları ile karakterize edilen zihnin işle ilgili pozitif, tatmin edici hali olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli vd., 2002:74).

Rothbard (2001) ise işe adanmışlığı psikolojik bir varoluş olarak tanımlamış fakat dikkat ve yoğunlaşma olmak üzere iki önemli unsuru içerdiğini ifade etmiştir. Dikkat, kişinin bilişsel hazır bulunma ve bir rol hakkında düşünmek için harcadığı süredir. Yoğunlaşma unsuru ise, kişinin rolüne yoğunlaşarak odaklanması ve rolüne dalıp gitmesi anlamına gelir (Rothbard, 2001:656; akt. Saks, 2006:601).

Diğer yandan kurumsal liderler, işe adanmışlığı para olmadan motive olmanın bir yolu olarak görmektedirler. Özellikle de zorlu ekonomik zamanlarda çok iyi bir şey olarak ifade edilmektedir. Fakat işine adanmış çalışanların mutluluğuna giden yolun bu görüşle uyum içerisinde olduğunu kesin olarak belirtmek mümkün değildir (Maslach, 2001:51). Bu boyutlar aşağıda açıklanmıştır.

2.2. İşe Adanmışlığın Boyutları

İşe adanmışlık, dinçlik, adanma ve yoğunlaşma olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır.

Dinçlik (vigor) boyutu, çalışma sırasında yüksek düzeyde enerji ve zihinsel direnç, işinde çaba harcama isteği ve zorluklar karşısında ısrarcı olma durumudur (Gonzales Roma vd., 2006:166). Dinçlik boyutu, kişinin işini yaparken çalışma arkadaşlarına ilham vermesi, enerji dolu olması, işine zaman ve çaba harcamaktan memnun olması şeklinde karşımıza çıkmaktadır. Çalışan işini rutin bir faaliyet olarak görmeyip, kişisel gelişimi içinde zaman harcamaktadır (Çankır, 2016:12).

Adanma (dedication) boyutu, kişinin önem, coşku, ilham, övünç ve meydan okuma hisleriyle ilgili olup (Gonzales Roma vd., 2006:166), kişinin işine olan güçlü bağlılığını ifade eder (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:417). Dinçlik ve adanma boyutu, sırasıyla tükenmişliğin iki çekirdek boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın direk karşıtı olarak düşünülür (Bakker vd. 2008:188).

Yoğunlaşma (absorption) boyutunda ise, kişi tamamen işine konsantre olur ve işine derinden sarılır. İşine yoğunlaşan kişi zamanın nasıl geçtiğini anlamaz ve

çalışmasına ara vermesi güçleşir (Gonzales Roma vd., 2006:166). Başka bir deyişle, kişinin kendini hoş bir şekilde işine kaptırması olarak da tanımlanabilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:417). Yoğunlaşma boyutu aynı zamanda dikkat, açık bir zihin, zihin ve beden birleşimi, zahmetsiz bir konsantrasyon, tam kontrol duygularını da içermektedir (Schaufeli vd. 2002:75).

İşine adanmış çalışanlar, yüksek düzeyde enerji sahibi olup çalışmalarından dolayı heveslidirler. İşine adanmış çalışanlar, işlerine bağımlı değildirler. İş dışında diğer şeylerinde keyfini çıkarırlar. İş koliklerden farklı olarak güçlü ve karşı konulmaz içsel bir sürüklenme ile sıkı çalışmazlar çünkü onlar için çalışmak eğlencelidir (Bakker ve Demerouti, 2008:210).

2.3. İşe Adanmışlık Kavramının Diğer Kavramlarla İlişkisi

2.3.1. İşkoliklik

İşkoliklik, ‘aşırı derecede çalışmak ve işe takıntı olma eğilimi’ olarak tanımlanır (Schaufeli, Taris ve Rhenen, 2008:174) ve işine adanmış çalışanların aksine, bir çeşit olumsuz ağır iş yatırımcısı olarak görülmektedirler (Salanova vd. 2014:77). Bu nedenle işlerine diğerlerine göre daha fazla zaman harcarlar (Schaufeli vd. 2008: 204). İşkolik bir çalışan işin tutsağıdır ve işi bireye ruhsal bir enerji kaynağı sağlar. Birey çalışmazsa psikolojik sağlığı bozulabilir. Bu durum işkoliklerin bazı kişisel ve sosyal sorumluluklarını ihmal etmelerine neden olmaktadır (Silah, 2005:128). Öncelikle, işkoliklere izin verildiğinde zamanlarının büyük bir çoğunluğunu işleri üzerinde harcarlar ve aşırı sıkı çalışırlar. İkinci olarak, işkolikler işten ayrılma (disengage) konusunda isteksizdirler ve işte olmadıklarında bile sıklıkla işlerini düşünürler. Bu da işkoliklerin işlerini saplantı haline getirdiklerini ve bu nedenle aşırı derecede işe yönelimleri olduğunu yani zorlayıcı işler olduğunu desteklemektedir (Schaufeli vd. 2008: 204). Scott ve arkadaşlarına (1997) göre işkolikler örgütsel veya ekonomik gereksinimlerini karşılamanın da ötesinde çalışırlar (Schaufeli vd. 2008: 204).

Spence ve Robbins (1992) göre işkoliklik kavramını üç yönü kapsamaktadır. Bunlar; çalışma ilgisi (work involvement), çalışma yönelimi (work driven) ve çalışma zevkidir (work enjoyment). Çalışma ilgisi, işe olan psikolojik katılımı,

çalışma yönelimi içsel baskıyı ve çalışma zevki ise çalışmasından dolayı sahip olduğu memnuniyet derecesini ifade eder (Aziz vd. 2013:72). Spence ve Robbins (1992) işkolikliği, yüksek çalışma ilgisi, yüksek çalışmaya yönelim ve düşük seviyede çalışmadan zevk almak olarak kavramsallaştırmışlardır (Aziz vd. 2013:72).

Bir çalışanın aşağıda belirtilen durumlarda işkolik olduğu ileri sürülebilir (<http://www.charminghealth.com/applicability/workaholism.htm>):

- Eve iş götürürler, hafta sonları ve seyahatleri boyunca işle ilgilenirler.
- Sevdiği ve konuştuğu tek şey işidir.
- İşleri, onları hayatlarındaki her şeyden daha mutlu eder.
- İşkolikler haftada 40 saatten daha fazla çalışırlar.
- Aileleri veya arkadaşları onları zamanında beklemekten vazgeçerler.
- Boş zamanlarında bile sıklıkla kendilerini işle ilgili sorunları çözerken bulurlar.
- Genellikle ekstra iş alırlar çünkü aksi halde o işin yapılmayacağından endişelenirler.
- Onlar için uzun saatlerdir çalışmış olmanın diğer kişiler üzerinde (aile veya arkadaşları) olumsuz bir etkiye sahip olacağını düşünmezler.
- İş dışında başka öncelikleri olan insanlara karşı tahammülsüzdürler.
- Birçok işkolik yeterince sıkı çalışmadığında, işlerini kaybedeceklerinden veya başarısız olacaklarından dolayı korkmaktadırlar.

İşkolikler, saplantılı bir şekilde, karşı koyamadıkları bir hisle işlerine yönelirken, işine adanmış çalışanlar doğal olarak yani özünde motive olurlar. Başka bir ifadeyle, işkoliklik, olumsuz etkiye sahip yüksek çaba ile karakterize edilirken, işe adanmışlık ise olumlu etkiye sahip yüksek çaba ile karakterizedir (Shimazu vd. 2015:18-19). İşkolikler, yaptıkları işle ilgili makul düzeyde enerji ve tanımlamaya sahip olmalarına karşın bu olumlu koşullar pozitif hislere dönüşmemektedir. Bundan dolayı işkolikler, orta ila yüksek düzeyde enerji, meydan okuma, beceri ve tanımlamaya sahipken, düşük bir memnuniyet seviyesine sahiptirler (Salanova vd. 2014:77). Ayrıca işkolikler, işten ayrılma konusunda isteksizdirler ve hatta işte olmadıklarında bile sıklıkla işi düşünürler. Adanmış çalışanların işlerinde dinçlik, kendini adama ve yoğunlaşma hissetmeleri işkoliklere benzediklerini gösterse de, işine adanmış çalışanlar tipik zorlayıcı güdülerden

yoksundurlar (Bakker vd. 2008:190). İŖe adanmiŖlık ile iŖkoliklik arasındaki farklılıklar kısaca aŖağıdaki gibi sıralanmaktadır:

Tablo 2.1: İŖe AdanmiŖlık ve İŖkoliklik Arasındaki Farklar

İŖe AdanmiŖlık	İŖkoliklik
İŖine karŖı saplantılı değildir	Zorlayıcı bir iŖ sürükleyici vardır
Özerkliği olan bir düzen	Empoze edilen bir düzen
Güvenli bağlanma	Güvensiz bağlanma
İŖ tatmini	İŖ tatminsizliği
Sağlıklı	Daha az sağlıklı
İyi kalitede sosyal iliŖkiler	Kalitesi düşük sosyal iliŖkiler

Kaynak: <https://occupationalhealthpsychology.files.wordpress.com>

Sonuç olarak, iŖ-koliklik ve iŖe adanmiŖlık, gelecekte alıŖanların refahında ve performanslarında zıt yönlerde meydana gelecek deęiŖiklikleri öngören iki farklı kavram olarak karŖımıza çıkmaktadır. İŖ-koliklik, alıŖanın yaŖam doyumunu yani refahını azaltırken iŖe adanmiŖlık, refaha ve daha iyi iŖ performansına neden olur. Bu nedenle iŖ-koliklik önlenmeli ve iŖe adanmiŖlık teŖvik edilmelidir (Shimazu, 2015:22).

2.3.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, bireyin bağlı olduğu örgüt ile kendini özdeşleŖtirmesi ve örgütün amaçları doğrultusunda bireysel amaçlarını uyumlaŖtırabilmesidir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:245). Örgütsel bağlılık daha çok alıŖanın örgüt içinde kalma isteği, örgüt amaç ve değerlerine olan bağlılığı Ŗeklinde tanımlanmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006:155). Örgütsel bağlılık, alıŖanın örgütün amaç ve değerlerine taraflı ve etkili bağlılığı olarak tanımlanmaktadır. Bu bağlılık, alıŖanın iŖini araçsal bir değer olarak değil de örgütün amaç ve değerleriyle iliŖkili, iyiliği için yapmasıdır

(Balay, 2014:3). Örgütsel bağlılık, kişinin kendisine istihdam sağlayan örgüte olan bağlılığını (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:416), yani sadakatini ifade eder (Çev. Günsel ve Bozkurt, 2016:77).

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgüte olan yakınlığı, örgüte katılımı ve kendini örgütle özdeşleştirmesi olarak ifade edilebilir (Çev. Günsel ve Bozkurt, 2016:77). Meyer ve Allen'e (1997) göre ise örgütsel bağlılık, paylaşılan değer ve çıkarlara bağlı olarak çalışanların örgütleriyle birlikte paylaştığı duygusal bağlılığı ifade eder. Dolayısıyla, örgütleriyle daha güçlü bir bağ geliştiren çalışanların da orada kalmaları için daha fazla motive olmaları beklenmektedir (Hallberg ve Schaufeli, 2006:120). Diğer yandan örgütsel bağlılık, örgüte karşı birtakım çıkar hesapları içeren bağlılık türü olan *devamlılık bağlılığından* farklıdır. Genellikle çalışanların işte kalma zorunluluğu olduğu ve işten ayrılmak onlar için daha maliyetli olacağından, örgüte karşı devam bağlılığı duyarlar. Kişiler işten ayrıldıklarında düzenlerinin bozulacağını ve birtakım ödemelerini alamayacaklarını düşündüklerinden işlerini terk etmekten çekinmektedirler (Çev. Günsel ve Bozkurt, 2016:77).

Örgütsel bağlılık, kendi içinde duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal bağlılık, çalışanların örgütle özdeşleşmeleri ve örgütün değerlerini içtenlikle özümsemelerini ifade etmektedir. Devamlılık bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılma maliyetleri üzerine kurulmuştur. Normatif bağlılık ise, çalışanın örgüte olan bağlılığını bir yükümlülük olarak görmesidir. Diğer bir ifadeyle normatif bağlılık ahlaki bir boyut da içermektedir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:247-248).

Örgütsel bağlılık ile işe adanmışlık arasındaki önemli farklardan biri örgütsel bağlılıkta, çalışan örgüte odaklanırken, işe adanmışlıkta odak noktası işin birebir kendisidir (Ardıç ve Polatçı, 2009:37). Örgütsel bağlılık, işe adanmışlıktan farklı olarak çalışanın tutum ve organizasyona olan bağlılığını içermektedir. İşe adanmışlık bir tutum olmayıp kişinin performans rollerini yerine getirirken göstermiş olduğu bireysel özen ve yoğunlaşmanın derecesidir (Saks, 2006:602). Diğer yandan örgütsel bağlılık, çoğunlukla örgüte yönelik tutumlarla ilgilidir (Hallberg ve Schaufeli, 2006:120).

Örgütsel bağlılıkta çalışma ortamından tatmin, meslek veya işten memnun olma gibi duygular irdelenmemekte, sadece çalışanın örgüte olan sadakatine odaklanılmaktadır (Çankır, 2016:30). İşe adanmışlığın pozitif doğası gereği, bazı olumlu sonuçlarla ilişkisi olduğu söylenebilir. Örneğin; işe adanmış çalışanlar iyi bir örgütsel bağlılık gösterebileceği gibi iş performansını artırabilir ve işinden daha fazla memnun olabilir (Hakenen, 2008, Schaufeli, 2006; akt. Mazzetti, 2016:2).

2.4. İşe Adanmışlığı Sağlama Stratejileri

İşe adanmışlığı sağlama stratejilerini geliştirebilmek için tükenmişliğin nasıl meydana geldiğini ve bunun hem örgütsel hem de bireysel açıdan ne tür etkiler yarattığını bilmek gerekir. Diğer yandan tükenmişlikle başarılı bir şekilde mücadele etmek ya da tükenmişliğe erken dönemde hızlı müdahale etmek işe adanmışlığı artıracaktır (Ardıç ve Polatçı, 2009:38).

Tükenmişlikle mücadelede bireysel anlamda özellikle sağlık, moral ve enerjinin yüksek tutulmasına özen gösterilmelidir (Ed. Ergun Özler, 2015:303). Kişinin yaptığı işle ilgili yeterli bilgiye sahip olması, işle ilgili olarak zamanını iyi yönetebilmesi, gelişimine önem vermesi, ihtiyaçlarını belirlemesi ve kendini iyi tanıması gibi faktörler bireysel faktörler arasında yer almaktadır. Kişilerin işlerini iyi bir şekilde yapabilmesi ve geliştirebilmesi için iş ortamında gerekli olanakların sağlanması, adil bir ödül sisteminin geliştirilmesi, iş yükü kontrolünün yapılması, takım çalışmalarının desteklenmesi gibi bir takım faktörler ise örgütsel faktörler arasında sayılabilir (Çakıl, 2011:37-38 akt. Özer, Saygılı ve Uğurluoğlu, 2015:263). Zor işler çalışanlar arasında eşit bir şekilde dağıtılarak hem aşırı iş yükünün birikmesi önlenebilir hem de istenmeyen işler dönüşümlü bir şekilde yapılarak sınırlı sayıda çalışanın üzerinde kalması önlenebilir. Esnek çalışma saatlerine imkan tanıyarak, kişinin kendisine daha fazla zaman ayırması ve sosyal faaliyetlere katılmasının sağlanması gerçekleştirilebilir (Ed. Ergun Özler, 2015:305).

Çalışanlar kurumsal kararların arkasındaki aşına olduklarında, gelecekle ilgili öngöründe bulunabilmekte ve örgüt içerisinde kendilerini daha rahat hissetmektedirler. Bu rahatlık hissi ise çalışanların örgütte kalma motivasyonlarını artırmaktadır (Çev. Günsel ve Bozkurt, 2016:77-79). İşle ilgili yeterliliğe sahip

olan bireyler, problemlerle baş etme konusunda kendilerini yeterli hissederek, mücadeleye yönelik çabalar içine girerler ve böylece kendilerini geliştirme imkanına sahip olurlar (Ed. Ergun Özler, 140).

Bir biyoteknoloji firması olan Genentech'de çalışanlar, hastalara ve bilime sıkı bir şekilde bağlıdırlar ve yaptıkları işe kendilerini adanmışlardır. Genentech çalışanları, ciddi ya da ölümcül nitelikteki hastalıkları iyileştirmek için birtakım ilaçlar keşfederler. Bu ilaçları daha sonra geliştirir, üretir ve ticarileştirirler. Bu sürece katkısının önemli ve anlamlı olduğunu düşünen çalışanlar, Genentech'te çalışmayı sevmelerinin en önemli nedeninin hastaların yaşamında bir farklılık yaratma şansının olduğunu ifade etmektedirler (Çev. Erdem, 2015:79).

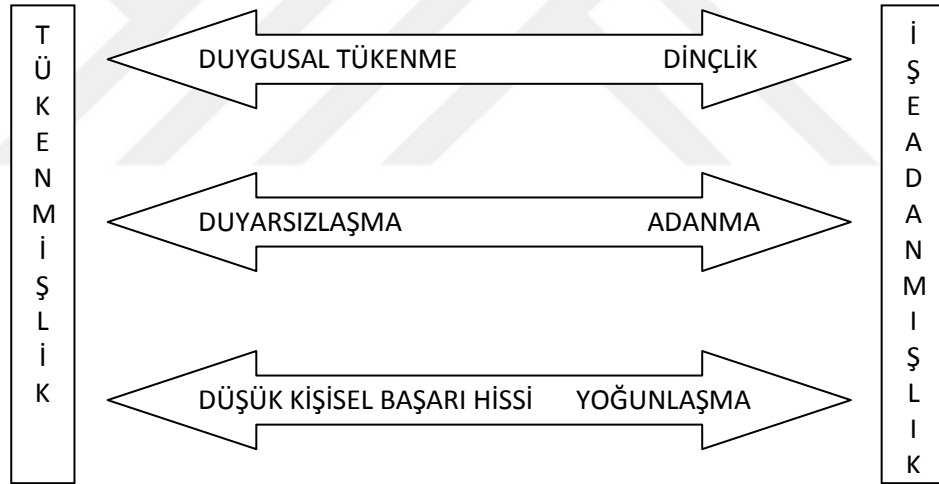
2.5. Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık İlişkisi

Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklinde üç boyutu olan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli vd. 2002:72). Maslach ve Leiter ise (1997) tükenmişliği, işe adanmışlığın erozyona uğramış hali olarak ifade etmektedir. Önemli, anlamlı ve ilgi çekici olarak başlayan çalışmalar, anlamsız, sıkıcı ve tatmin etmeyen çalışmalar haline gelebilir. Enerji yerini tükenmeye, bağlılık yerini düşük benimsemeye (ruhsal uzaklığa) ve etki yerini etkisizliğe bırakabilir. Buna göre, işe adanmışlık enerji, bağlılık ve etkililik ile karakterize edilmekte ve tükenmişlik boyutlarının direk karşıtı olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:416).

Genel olarak tükenmişliğin sağlık, sosyal hizmetler veya eğitim gibi bazı alanlarda çalışan bireylerde gerçekleştiği varsayılmıştır. Daha sonra yapılan birçok araştırma, tükenmişliğin başka çalışma alanlarında da ortaya çıktığını göstermiştir. Bu nedenle tükenmişlik sadece insanlarla yoğun bir şekilde temas halinde olmayı gerektiren işlerde değil, aynı zamanda diğer işlerde de çalışanları kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Örneğin ilk boyut olan duygusal tükenme, yorgunlukla ilgili maddelerle ölçülmektedir fakat kişinin yorgunluğunun kaynağı olarak doğrudan başkalarına gönderme yapılmaz. Duyarsızlaşmayı ölçen maddeler ise, kişilerden çok genel olarak işe olan uzak tutumu yansıtmaktadır. Son olarak düşük kişisel başarı

hissi, mesleki başarıların sosyal ve sosyal olmayan yönlerini kapsayacak şekilde ölçülmektedir (Schaufeli vd. 2002:72).

Başlangıçta işe adanmışlık, Maslach ve Leiter (1997) tarafından, Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki üç boyutun tam tersi skoruyla değerlendirilmiştir. Duygusal tükenme ile dinçlik, duyarsızlaşma ile adanma boyutları birbirlerinin tersi olarak karşımıza çıkarken, düşük kişisel başarı hissi ile yoğunlaşma birbirlerinin doğrudan karşıtı değildir. Dolayısıyla, Maslach ve Leiter'ın (1997) aksine, Schaufeli ve arkadaşları işe adanmışlığın Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin tam tersiyle yeterince ölçülmediğini düşünmektedirler. Her ne kadar işe adanmışlık ile tükenmişlik kavramsal olarak birbirinin karşıtı olsalar da, her iki kavramın ölçülmesinin ve yapısının farklı olduğu düşünülmektedir. Tükenmişlik ve işe adanmışlığın birbirinden bağımsız iki farklı kavram olduğu göz önünde bulundurularak ölçüm ile ilgili farklı bakış açısı elde edilmiştir (Schaufeli vd. 2002:73-74-75).



Şekil 2.1: Tükenmişlik ve İşe adanmışlık İlişkisi

Kaynak: Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:32, 21-46.

Birçok araştırmacı, işe adanmışlığın enerji boyutu ile kişinin işiyle tanımlanması boyutunu içerdiği konusunda hemfikirdir. İşe adanmışlık, yüksek düzeyde enerji ve kişinin güçlü bir şekilde işiyle tanımlanması şeklinde de ifade edilmektedir. Alternatif bir görüş olarak işe adanmışlık, tükenmişlik ile olumsuz yönde ilişkili olan fakat bağımsız, ayrı bir kavram olarak da kabul edilmektedir. Yani

işe adanmışlık yaşayan kişi, tükenmişlikte hissedilen yaşam boşluklarının aksine tatmin edici duygular içindedir (Bakker vd. 2008:188-189). Bu iki farklı kavram birbirisiyle olumsuz bir ilişki içindedir. Özellikle, dinçlik ve adanma, sırasıyla duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın karşıtlarıdır (Langelaan vd. 2006:522).

İşine adanmış çalışanlar, enerjik bir hisse sahip olup iş aktiviteleriyle daha etkili bir bağ kurarlar ve kendilerini işleriyle ilgili tüm talepleri yerine getirebilecek kapasitede görürler (Schaufeli vd. 2002:73). Stresli ve zorlayıcı bir şekilde çalışmak yerine, içsel bir duyguyla çalıştıkları görülür (Bakker vd. 2008:188). Dahası, işe adanmışlık anlık ve spesifik bir durum olmayıp, belirli bir nesne, olay, birey ya da davranış üzerine odaklanmamış, daha kalıcı, yaygın ve etkili bilişsel bir durumdur (Rothmann, 2008:12).

Schaufeli ve arkadaşlarının (2008) Hollandalı bir Telekom firmasında yaptıkları araştırma sonucunda tükenmişliğin aşırı çalışma süresinden ziyade, sosyal işlevsellikte bozulma, sağlık sorunları (sıkıntı, depresyon, kaygı ve psikosomatik sağlık şikayetleri), iş talepleri ve kaynak yetersizliği (kişide işiyle ilgili kontrol yetkisinin olmaması, iş arkadaşlarının ve üstünün desteğinin olmaması), olumsuz iş sonuçları (iş tatminsizliği ve düşük örgütsel bağlılık) ile ilişkili olduğunu ortaya çıkartmışlardır. Duygusal tükenme boyutu, daha çok iş talepleri ve bıkkınlık faktörleri ile ilişkilirken, duyarsızlaşma boyutu, yine bıkkınlık ve iş tatminsizliği ile ilgilidir. Düşük kişisel başarı hissi ise, özellikle iş kaynaklarının eksikliği (işle ilgili kontrol yetkisinin olmaması ve iş arkadaşlarının desteğinin olmaması) söz konusu olduğunda karşımıza çıkmaktadır. İşe adanmışlık ise, fazla çalışma süresiyle birlikte (fazla mesai yüzdesi), zarar görmemiş yani bozulmamış sosyal işlevsellik, sağlık, iş kaynakları (iş kontrolü ve iş arkadaşı desteği) ve olumlu çalışma sonuçları (iş tatmini ve düşük örgütsel bağlılık) ile ilişkilendirilmiştir (Schaufeli, Taris ve Rhenen, 2008:192).

İşle ilgili stres durumu devam ettiğinde, bu durum kişilerde taşıyamayacağı kadar çok hissetmelerine ve sonuç olarak tükenmişlik duygusuna kapılmalarına neden olmaktadır. Yaşanılan stresin bir sonucu olarak tükenmişlik hisseden bireyler, kendilerine ve çalıştıkları örgüte karşı düşmanca tavır sergilerler. Aynı zamanda can sıkıntısı, kötümserlik, hoşnutsuzluk ve yetersizlik duygusu da bu kişilerin sergiledikleri davranışlar arasındadır (Şimşek, Çelik ve Akgemci, 2016:274).

Mesleki stres ve işe adanmışlık arasındaki ilişkiye bakıldığında, yüksek iş taleplerine ve uzun çalışma saatlerine maruz kalındığında bile bazı çalışanlar işe adanmamışlık durumuyla karşı karşıya kalmazlar. Aksine bu stres yaratıcıları ile zevk ile uğraştıkları görülmektedir. Visser ve arkadaşları (2003) yüksek stres ve düşük iş tatmini olduğunda, düşük enerji riskinin önemli ölçüde arttığını ileri sürmektedirler (Rothmann, 2008:12).

Tükenmişlik sendromunun anahtar kısmı, duygusal yönden tükenme duygusunun artmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Teknolojinin ve makineleşmenin hızla gelişmesi çalışanların fiziksel olarak yorulmalarını azaltmalarına rağmen, yeni iş düzenine uyum sağlama, çalışanların ruhsal açıdan yorulmalarına neden olmaktadır (Güney, 2009:336). Duygusal yönden yorgun hisseden birey, motivasyon eksikliği, işe ilişkin etkinlik ve verimliliğin azalması, işyerindeki sinik tutum ve davranışlarda meydana gelen bıkkınlık şeklinde duygusal anlamda bir çöküntüye uğrar (Keser ve Kümbül Güler, 2016:382). Tükenmişlik sendromu yaşayanların aksine işine adanmış çalışanlar, işleriyle ilgili derin bir tutkuya ve bağıya sahiptirler. İşine adanmamış çalışanlar aslında işinden kopmuş olan kişilerdir. İşlerine zaman ayırmakta fakat enerji ya da dikkatlerini tam olarak işlerine verememektedirler (Çev. Erdem, 2015:78-79).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞE ADANMIŞLIK İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, tükenmişlik ve işe adanmışlık arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırmada ayrıca tükenmişlik ve işe adanmışlığın demografik özellikler açısından incelenmesi de amaçlanmıştır. Literatür incelendiğinde, işe adanmışlıkla yapılan ilk çalışmalarda işe adanmışlığın Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin ilk üç maddesiyle ölçüldüğü ancak daha sonra yapılan çalışmalarda bu yöntemin yeterli gelmediğinin saptandığı görülmüştür. Bu doğrultuda tükenmişlik ve işe adanmışlığın iki ayrı kavram oldukları ileri sürülmüştür. Tez çalışması, iki kavram arasındaki ilişkiyi ortaya koymak açısından önem taşımaktadır. Ayrıca KUDAKA bölgesindeki sağlık çalışanları üzerinde bu konuda gerçekleştirilen az sayıda çalışmadan biri olması da araştırmanın taşıdığı önemi göstermektedir.

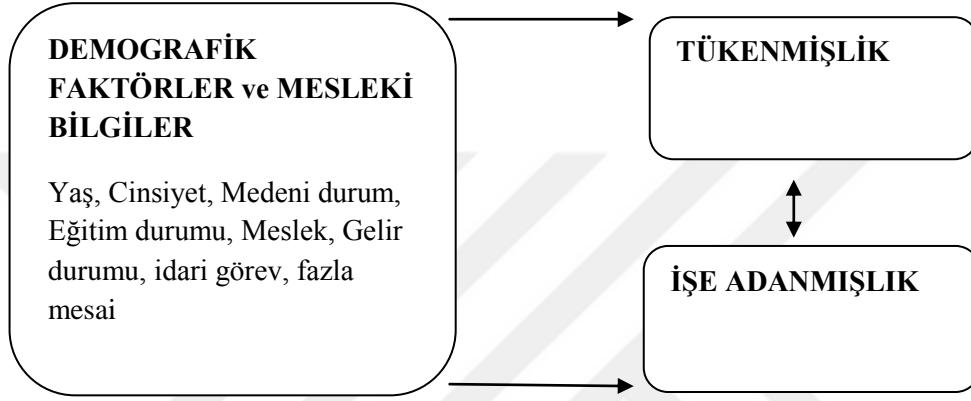
Tez çalışması, Kuzey Doğu Kalkınma Ajansı (KUDAKA) bölgesinde yer alan il sağlık müdürlüğüne bağlı birimlerde gerçekleştirilmiştir. KUDAKA, Devlet Planlama Teşkilatı (DPT) koordinasyonunda kurulmuş kalkınma ajanslarından biridir. Bu kalkınma ajansı Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerini kapsamaktadır. Kalkınma ajansları ise bölgeler arası eşitsizliklerin azaltılması ve bölgesel kalkınmanın sağlanması amacıyla kurulmuş özerk kamu kuruluşlarıdır (<https://www.kudaka.org.tr>).

Bu bağlamda KUDAKA bölgesinde çalışan sağlık personellerinin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, gelir durumu, mesleği, idari bir görevinin olup olmaması ve fazla çalışma gibi faktörler itibarıyla hem tükenmişlik hem de işe adanmışlık seviyelerinin ne düzeyde farklılaştığının saptanmasının ülkemiz sağlık sektörü açısından önem taşıdığı düşünülmektedir. Diğer yandan bu çalışmada, sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve işe adanmışlık seviyelerinin meslek veya unvan farklılıkları açısından incelenmesi de önem taşımaktadır.

3.2. Araştırmanın Metodolojisi

3.2.1. Araştırmanın Yöntemi ve Modeli

Bu çalışmanın temel konusu tükenmişlik ile işe adanmışlığın birbiriyle olan ilişkisini ortaya koymak ve demografik faktörlerin rolünü ortaya çıkarmaktadır. Şekil 3.1’de model ortaya konmuştur.



Şekil 3.1: Araştırma Modeli: Tükenmişlik Sendromu ve İşe Adanmışlık Arasındaki İlişki

Kuzey Doğu Anadolu Bölgesinde yer alan Erzurum, Erzincan ve Bayburt illerinde sağlık sektöründe çalışanlara EK’te yer alan kişisel bilgileri içeren form ve ölçekler anket yöntemiyle uygulanmıştır. Birebir görüşme yapılarak anketler elden dağıtılmış olup, tesadüfî örneklem yöntemi seçilmiştir.

Erzincan İl Sağlık Müdürlüğü, Erzurum İl Sağlık Müdürlüğü ve Bayburt İl Sağlık Müdürlüğü’nden alınan verilere göre bu bölgede il merkez hastanelerinde yaklaşık 5121 sağlık personeli çalışmaktadır. Bu ana kütle büyüklüğünden 410 kişiye ulaşılmıştır.

3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Araştırmanın kapsamını Erzurum, Erzincan ve Bayburt il sağlık müdürlüklerine bağlı merkez birimlerde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Araştırmaya konu olan sağlık çalışanları; öğretim üyesi doktor, uzman doktor, pratisyen doktor, asistan doktor (araştırma görevlisi), hemşire, kimyager, biyolog,

sağlık teknisyeni veya teknikeri, sağlık memuru, ebe, tıbbi sekreter, genel idari hizmetler sınıfı, yardımcı hizmetler sınıfı ve bunların dışında kalan diğer çalışanlar oluşturmaktadır.

Sağlık çalışanları kendi içerisinde sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmada; tüm doktorlar aynı kategoride, hemşire, ebe ve sağlık memuru aynı kategoride, kimyager, biyolog, laborant ve teknisyenler aynı kategoride, genel idari hizmetler sınıfı ile tıbbi sekreterler aynı kategoride ve son olarak yardımcı hizmetler sınıfı ayrı kategoride incelenmiştir.

Anketlerin sağlık personeline mesai saatleri içerisinde uygulanması ve bazı çalışanların yoğun olması durumu çalışmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

3.4. Araştırma Hipotezleri

Bu araştırma kapsamında test edilmek üzere geliştirilen hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

H1: Tükenmişlik sendromu ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H2: Duygusal tükenme boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H3: Duygusal tükenme boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H4: Duygusal tükenme boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H5: Duyarsızlaşma boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H6: Duyarsızlaşma boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H7: Duyarsızlaşma boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H8: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H9: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H10: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

3.5. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Kuzey Doğu Kalkınma Ajansı (KUDAKA) bölgesinde yer alan Erzincan İl Sağlık Müdürlüğü, Erzurum İl Sağlık Müdürlüğü ve Bayburt İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan verilere göre bu illerde il sağlık müdürlüğüne bağlı hastane birimlerinde yaklaşık 5121 sağlık personeli çalışmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formları deneklere birebir görüşme yöntemiyle verilmiş olup, doldurulduktan sonra tekrar aynı yöntemle toplanmıştır. Hastanede çalışan personellerin yardımıyla anketler ilgili kişilere dağıtılmıştır. Yapılan anket çalışması 410 kişiye uygulanmış ve 6 kişinin formu çelişkili ifadeler ve boş bırakılan sorular nedeniyle değerlendirme dışında bırakılmıştır. Geçerli anket sayısı 404 olup analizler bu sayı üzerinden yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket formu, üç ayrı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Maslach tarafından geliştirilen ve 22 maddeden oluşan 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği', ikinci bölümde, Schaufeli ve Bakker tarafından geliştirilen ve 17 maddeden oluşan 'İşe Adanmışlık Ölçeği' yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise demografik özelliklere ilişkin sorular bulunmaktadır. Ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıdaki kısımda verilmiştir.

3.5.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiştir. Bu ölçekte 22 ifade yer almakta olup, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır (Demir ve diğ., 2015:1202). Maslach Tükenmişlik Ölçeği için 5'li likert derecelendirmesi kullanılmıştır. Bunlar; 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman ve 5: Her zaman şeklindedir. Maslach tükenmişlik ölçeğinin düşük kişisel başarı hissi boyutuna ait verileri ters kodlanmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğiyle ilgili bulunan faktörler üç başlık altında toplanmıştır. Bu boyutlar aşağıda açıklanmıştır.

Duyusal tükenme; duygusuzluk (hissizlik), zayıflık (acizlik), umutsuzluk, memnuniyetsizlik, aktif olmama, pasif olma, insanlara ve işe karşı tepkisiz kalıp, kişinin hevesinin gitmesi durumunu ifade etmektedir (McDonald-Fletcher, 2008: 37; Cooper, Gavin ve Quick, 2008: 32 akt. Demir ve diğ., 2015:1196).

Duyarsızlaşma; kişilerin hem kendilerinden hem de işlerinden uzaklaşmaları, işlerine karşı eski heveslerini kaybetmeleri ve hizmet sunduğu kişilerin sorunlarını çözmede isteksiz olmaları gibi davranışlar sergilemelerini ifade etmektedir (Bakoğlu Deliorman ve diğ., 2009:79).

Düşük kişisel başarı hissi; kişinin hem kendisiyle ilgili olumsuz bir tutum içine girmesi ve yaptığı işe yeterince önem vermediği duygusuna kapılmasını ifade etmektedir (Henson,2000: 86).

3.5.2. İşe Adanmışlık Ölçeği

Bu çalışmada, Schaufeli ve arkadaşları (2002) tarafından geliştirilen Utrecht işe adanmışlık ölçeği temel alınmış olup, Tülay Turgut tarafından Türkçeye uyarlanmış versiyonu kullanılmıştır. İşe adanmışlık ölçeği 17 ifadeden oluşmaktadır. Bu 17 ifade üç alt boyutta toplanmıştır. Ölçekteki ilk altı soru dinçlik boyutunu, sonraki beş soru adanmışlık boyutunu ve son altı soru ise yoğunlaşma boyutunu ifade eden sorular içermektedir (Schaufeli ve diğ., 2002:85; Turgut, 2011:163). Bu ölçek için 5’li likert derecelendirmesi kullanılmıştır. Bunlar; 1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman ve 5: Her zaman şeklindedir.

İşe Adanmışlık ölçeğiyle ilgili bulunan faktörler üç boyutta toplanmıştır. Bu boyutlar şunlardır:

Dinçlik; çalışanların işleriyle ilgili yüksek düzeyde enerjiye sahip olduklarını ifade eden boyuttur (Bakker ve Demerouti, 2008:210).

Adanma; çalışanların işlerine karşı duydukları güçlü bağlılığı ifade etmektedir (Turgut, 2011:156).

Yoğunlaşma; bireyin yaptığı işe tamamen odaklanması ve çalışırken zamanın nasıl akıp gittiğinin farkına varmamasıdır. Bireyin tamamen işine kendini kaptırmasıdır (Turgut, 2011:156).

3.5.3. Demografik Özellikler

Araştırmacı tarafından geliştirilen ve demografik faktörlerin yer aldığı kısmı oluşturmaktadır. Bu formda sağlık sektöründe çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, mezuniyet durumu, çalıştığı kurumun türü, mesleği, idari bir görevinin olup olmadığı, fazla mesai yapıp yapmadığı, deneyimi ve gelir durumu ile ilgili sorular yer almakta ve toplamda 11 sorudan oluşmaktadır.

3.6. Araştırma Örnekleminin Belirlenmesi

KUDAKA bölgesinde yer alan il sağlık müdürlüklerine bağlı birimlerde yaklaşık 5121 kişi çalışmaktadır. %95 güven aralığında ana kütle örneklem büyüklüğü 383'tür. Anket soruları, bu ana kütle içinden 410 sağlık personeline uygulanmış ve gerekli örneklem büyüklüğünden daha fazla kişiye ulaşılmıştır. Yapılan çalışmada 6 kişinin formu çelişkili ifadeler ve boş bırakılan sorular nedeniyle değerlendirme dışına alınmış ve analizler 404 anket sayısına göre yapılmıştır.

3.7. Verilerin Analizi ve Yorumlanması

3.7.1. Faktör Analizi Sonuçları

Çok sayıdaki değişkenin yorumlanmasında ortaya çıkan sıkıntılardan dolayı sosyal bilimlerde faktör analizi yaygın bir kullanım alanı bulmuştur. Faktör analizi, birbiriyle ilişkisi olduğu düşünülen çok sayıdaki değişkenler arasındaki ilişkinin yapısına ilişkin bilgi edinmek amacıyla kullanılmaktadır (Altunışık ve diğ., 2010:261). Faktör analizinin kullanım nedenlerinden biri de değişken sayısını azaltmaktır (Durmuş ve diğ., 2011:73).

Tablo 3.1: KMO Değerleri ve Yorumları

KMO Değeri	Yorumu
0,80 ve yukarısı	Mükemmel
0,70 ve 0,80 arası	İyi
0,60 ve 0,70 arası	Orta
0,50 ve 0,60 arası	Kötü
0,50 den aşağı	Kabul edilemez

Faktör analizi yapabilmenin ön koşulu, ölçekte yer alan değişkenler arasında belirli oranda korelasyonun yani ilişkinin bulunmasıdır. KMO değeri 0 ile 1 arasında değişkenlik gösterir ve 1'e yaklaştıkça değişkenlerin faktör analizine uygun olduğunu gösterir (Durmuş ve diğ., 2011:79-80).

3.7.2. Tükenmişlik Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları

Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait 22 adet faktör analize tabi tutulmuştur. Tablo 3.2'de tükenmişlik ölçeğine ait KMO değeri ve Barlett's testi sonucu verilmiştir.

Tablo 3.2: Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,878
	Approx. Chi-Square	3376,319
Bartlett's Test of Sphericity	df	231
	Sig.	,000

Ölçeğin KMO değeri $0,878 > 0,60$ olduğundan ölçekte yer alan sorular faktör analizine uygundur. Bartlett's küresellik testi ise, değişkenler arasında yeterli bir ilişkinin olup olmadığını gösterir ve p değerinin $0,05$ anlamlılık derecesinden düşük olması değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli derecede ilişkinin olduğunu gösterir (Durmuş ve diğ., 2011:79-80). Analizde Bartlett's Testi $p=0,000 < 0,05$ olduğundan faktör analizi için anlamlıdır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin orijinalinde üç temel alt boyut bulunmaktadır. Ancak bu çalışmada yapılan döndürülmüş faktör analizinde beş ayrı faktör çıkmıştır. Tablo 3.3'te Maslach Tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.3: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin İlk Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Faktörler				
	1	2	3	4	5
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	,820				
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,790				
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,779				
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,767				
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.		,751			
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.		,696			

Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,647
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	,623
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	,618
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,509
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım. (T)	,711
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. (T)	,693
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. (T)	,599
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. (T)	,490
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	,704
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	,640
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,598
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.	,490
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim. (T)	,822
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım. (T)	,779
Çok şeyler yapabilecek güçteyim. (T)	,531
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim. (T)	,350

Açıklanan Toplam Varyans: % 58,732

Toplam varyansın % 58,732'sinin bu beş alt boyut tarafından açıklandığı görülmektedir. Söz konusu ifadelerden duygusal tükenme alt boyutunu ifade eden sorulardan biri olan 20. soru ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutunu ifade eden sorulardan biri olan 21.soru faktör analizinden çıkarıldığında ve tekrar faktör analizi

yapıldığında faktörlerle soruların anlam bütünlüğü sağladığını ve üç alt boyutta toplandığı görülmektedir. Bu nedenle 20.ve 21.sorular çıkarılarak tekrar faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 3.4: Tükenmişlik Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,874
	Approx. Chi-Square	3050,869
Bartlett's Test of Sphericity	df	190
	Sig.	,000

Tablo 3.4 incelendiğinde ölçeğin KMO değeri $0,874 > 0,60$ olduğu ve Bartlett's Testi $p=0,000 < 0,05$ olduğu için faktör analizi için anlamlıdır. Tablo 3.5'te ilgili sorular çıkarıldıktan sonra tekrar yapılan faktör analizine ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 3.5: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin İkinci Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	DT	DY	DKBH
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum	,851		
İşimden soğuduğumu hissediyorum	,813		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	,776		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	,762		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	,658		
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	,645		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	,580		
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	,487		

İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil	,679
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum	,670
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	,655
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	,647
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum	,392
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım(T)	,742
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim(T)	,647
Çok şeyler yapabilecek güçteyim(T)	,629
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum(T)	,556
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum(T)	,553
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim(T)	,518
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım(T)	,442

Açıklanan Toplam Varyans: % 50,773

DT: Duygusal tükenme

DY: Duyarsızlaşma

DKBH: Düşük kişisel başarı hissi

Tablo 3.5'te görüldüğü üzere Maslach Tükenmişlik ölçeğine ait açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre özdeğerleri 1'den büyük olan üç faktör bulunmaktadır. Maslach Tükenmişlik ölçeğinin orijinalinde de üç faktör bulunmaktadır.

3.7.3. İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonuçları

İşe Adanmışlık Ölçeğine ait 17 adet faktör analize tabi tutulmuştur. Tablo 3.6 incelendiğinde, ölçeğin KMO değeri $0,920 > 0,60$ olduğundan ölçekte yer alan

sorular faktör analizine uygundur. Barlett's testinin değeri $p=0,000<0,05$ olduğundan faktör analizi için anlamlıdır.

Tablo 3.6: İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait KMO and Bartlett's Testi Değerleri

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,920
	Approx. Chi-Square	4096,259
Bartlett's Test of Sphericity	df	136
	Sig.	,000

Tablo 3.7'de işe adanmışlık ölçeğine ait faktör analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3.7: İşe Adanmışlık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler	Faktörler		
	D	Y	A
İşimde enerjiyle dolup taşıdığımı hissedirim.	,797		
Çok uzun süre çalışmaya devam edebilirim.	,794		
Sabah kalktığımda işe gideceğim için mutlu hissedirim.	,786		
İşimde kendimi güçlü ve dinç hissedirim.	,720		
İşimde zihinsel açıdan oldukça esneğim.	,652		
Her şey yolunda gitmese bile işimde her zaman sebat ederim.	,619		
Yoğun bir şekilde çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.		,463	
Çalışırken işim beni alıp götürür.		,804	
Çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamam.		,745	
Kendimi işimden alıkoymam zordur.		,737	
Çalışırken kendimi işime kaptırırım.		,723	
Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.		,696	

Yaptığım işi anlam ve amaç dolu bulurum.	,819
Yaptığım işle gurur duyarım.	,779
İşimle ilgili hevesliyimdir.	,623
İşim bana ilham verir.	,557
İşim kapasitemi geliştirmeme zorlayan bir güçtür.	,454
Cronbach α	,883 ,817 ,867

Açıklanan Toplam Varyans: % 63,526 D: Dinçlik Y: Yoğunlaşma A: Adanma

İşe Adanmışlık Ölçeğinin orijinalinde üç alt boyut bulunmaktadır. Bu çalışmada yapılan döndürülmüş faktör analizinde orijinalinde olduğu gibi üç faktör çıkmıştır. Dolayısıyla İşe Adanmışlık ölçeğinin bu üç alt boyuttan oluştuğu ve toplam varyansın % 63,526'sının bu alt boyutlar tarafından açıklandığı görülmektedir.

3.8. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Güvenilirlik analizinde Cronbach Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Cronbach Alpha değerinin 0,70 ve üzerinde olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Fakat, soru sayısının az olduğu durumlarda Cronbach Alpha değerinin 0,60 ve üzerinde olması da ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Durmuş ve diğ., 2011:89).

Araştırmada yer alan ölçeklerin ifadeleri güvenilirlik analizine tabi tutularak, ölçeklerin α değerleri de hesaplanmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadelerin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşimden soğuduğumu hissediyorum	,844
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum	,847

Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	,841
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım (T)	,864
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum	,852
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	,846
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum (T)	,858
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	,841
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum (T)	,858
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	,845
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	,844
Çok şeyler yapabilecek güçteyim (T)	,856
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	,844
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	,851
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil	,853
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	,847
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım (T)	,853
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim (T)	,852
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim (T)	,860
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	,856

İfade sayısı: 20

Denek sayısı:404

Toplam α değeri: ,857

Tablo 3.8’de görüldüğü gibi ifadelerin Cronbach Alpha değeri 0,857 çıkmış ve bu da ölçeğin tutarlı olduğunu göstermiştir. Maslach Tükenmişlik ölçeğine ait alt boyutların güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 3.9’daki gibidir.

Tablo 3.9: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Duygusal Tükenme Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,867
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	,868
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,865
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,876
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,864
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	,878
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,883
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	,885
İfade sayısı: 8 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,887

Duygusal tükenme alt boyutuna ait α değeri 0,887 olup, bu değer ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.10: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Duyarsızlaşma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.	,682
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	,627
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.	,648

İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	,697
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	,744
İfade sayısı: 5 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,729

Duyarsızlaşma alt boyutuna ait α değeri 0,729 olup, bu değer ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.11: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Düşük Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. (T)	,698
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. (T)	,668
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. (T)	,665
Çok şeyler yapabilecek güçteyim. (T)	,671
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım. (T)	,632
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim. (T)	,660
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim. (T)	,694
İfade sayısı: 7 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,703

Düşük kişisel başarı hissi alt boyutuna ait α değeri 0,703 olduğundan bu ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir. Tablo 3.12’de işe adanmışlık ölçeğine ait güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 3.12: İşe Adanmışlık Ölçeğine Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşimde enerjiyle dolup taşıtığımı hissederim.	,921
Yaptığım işi anlam ve amaç dolu bulurum.	,919
Çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamam.	,922
İşimde kendimi güçlü ve gayretli hissederim.	,920
İşim bana heyecan verir.	,920
Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.	,919
İşim bana ilham verir.	,930
Sabah uyandığımda işe gidesim gelir.	,919
Yoğun bir şekilde çalıştığımda kendimi mutlu hissederim.	,918
Yaptığım işle gurur duyarım.	,921
Çalışırken kendimi işime kaptırırım.	,920
Çok uzun süre çalışmaya devam edebilirim.	,926
İşimi oldukça ilgi çekici bulurum.	,919
Çalışırken işim beni alır götürür.	,920
İşimde zihinsel açıdan oldukça esneğim.	,921
Çalışırken işten başka bir şey düşünmem.	,920
Her şey yolunda gitmese bile işimde her zaman sebat ederim.	,920
İfade sayısı: 17 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,925

Tablo 3.12’de görüldüğü gibi İşe Adanmışlık ölçeğinde yer alan ifadelerin Cronbach’s Alpha değeri 0,925 çıkmış ve bu da ölçeğin tutarlı ve güvenilir olduğunu göstermiştir. İşe Adanmışlık ölçeğine ait alt boyutların güvenilirlik analizi sonuçlarına ait tablolar ise aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 3.13: İşe Adanmışlık Ölçeğinin Dinçlik Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
Sabah kalktığımda işe gideceğim için mutlu hissederim.	,862
İşimde enerjiyle dolup taşıdığımı hissederim.	,856
Her şey yolunda gitmese bile işimde her zaman sebat ederim.	,879
Çok uzun süre çalışmaya devam edebilirim.	,855
İşimde zihinsel açıdan oldukça esneğim.	,864
İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim.	,858
İfade sayısı: 6 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,883

Tablo 3.14: İşe Adanmışlık Ölçeğinin Adanma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
İşim kapasitemi geliştirmeme zorlayan bir güçtür.	,879
İşim bana ilham verir.	,759
İşimle ilgili hevesliyimdir	,746
Yaptığım işle gurur duyarım.	,755
Yaptığım işi anlam ve amaç dolu bulurum.	,744
İfade sayısı: 5 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,817

Tablo 3.15: İşe Adanmışlık Ölçeğinin Yoğunlaşma Alt Boyutuna Ait Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	İfade çıkartıldığında α değeri
Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.	,869
Çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamam.	,830
Çalışırken işim beni alıp götürür.	,829
Kendimi işimden alıkoymam zordur.	,840

Çalışırken kendimi işime kaptırırım.	,834
Yoğun bir şekilde çalıştığım da kendimi mutlu hissederim.	,865
İfade sayısı: 6 Denek sayısı: 404	Toplam α değeri: ,867

Yukarıdaki tablolarda da görüldüğü gibi işe adanmışlık ölçeğine ait dinçlik boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,883, adanma boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,817 ve yoğunlaşma boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,867 olduğundan, bu alt boyutlara ait ölçeklerin tutarlı ve güvenilir oldukları ifade edilebilir.

3.9. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan deneklerin cinsiyet değişkenine göre dağılımlarına bakıldığında %55,7 oranıyla kadın katılımcıların daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş ortalaması 32,12 olup standart sapması ise 7,85'dir. Katılımcıların yaşları 18-58 arasında değişmektedir. Araştırmaya katılanların 250'si evli olup, 154'ü bekar. Katılımcıların sahip olduğu ortalama çocuk sayısı 1,16'dır. Eğitim düzeyine bakıldığında %32,4 oranıyla lisans mezunlarının daha fazla olduğu ve ikinci sırada %24,3 oranıyla ön lisans mezunlarının yer aldığı görülmektedir. Lise mezunları ise % 21,5 ile 3.sırada, yüksek lisans ve doktora mezunları da %19,8 oranıyla 4.sırada yer almaktadır. % 2 oranıyla toplam 8 kişi olarak lise mezunları bu araştırmada en son sırada yer almaktadır. Çalışılan kurum türüne bakıldığında, katılımcıların %50,2'si araştırma hastanesinde, %39,4'ü devlet hastanesinde ve %10,4'ü ise ağız ve dış sağlığı merkezinde çalışmaktadır.

Katılımcıların %30,4'ü hemşire, %21,8'i doktor, %18,3'ü teknisyen, %17,8'i genel idari hizmetler sınıfında, %11,6'sı ise yardımcı hizmetler sınıfında yer almaktadır. Katılımcılara sorulan idari bir göreviniz var mıdır sorusuna %89,1 oranıyla 360 kişi hayır, %10,9 oranıyla 44 kişi ise evet cevabını vermiştir. Katılımcıların %53'ü fazla mesai yapmazken, %47'si fazla mesai yapmaktadır. Araştırmaya katılanların ortalama çalışma süre yani deneyimi 6,27 olup standart sapması 6,12'dir. Sağlık çalışanlarının deneyim süreleri 1 ay ile 30 yıl arasında değişmektedir.

Katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler tablo 3.16'da gösterilmiştir.

Tablo 3.16: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	N	Frekans	%	Ortalama	St. Sapma	Min.	Max.
Cinsiyet	404	-					
Kadın		225	55,7	-	-	-	-
Erkek		179	44,3	-	-	-	-
Yaş	404	-	-	32,1312	7,85256	18	58
Medeni D.	404						
Evli		250	61,9	-	-	-	-
Bekar		154	38,1	-	-	-	-
Çocuk S.	404	-	-	1,0619	1,16339	0	5
Eğitim D.	404						
İlköğretim		8	2,0	-	-	-	-
Lise		87	21,5	-	-	-	-
Önlisans		98	24,3	-	-	-	-
Lisans		131	32,4	-	-	-	-
YLDR		80	19,8	-	-	-	-
Kurum	404						
Araştırma Hastanesi		203	50,2	-	-	-	-
Devlet Hastanesi		159	39,4	-	-	-	-
Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi		42	10,4	-	-	-	-
Meslek	404						
Doktorlar		88	21,8	-	-	-	-
Hemşire		123	30,4	-	-	-	-
Teknisyen		74	18,3	-	-	-	-
Genel İdari		72	17,8	-	-	-	-
Yardımcı Hiz		47	11,6	-	-	-	-
İdari Görev	404						
Evet		44	10,9	-	-	-	-
Hayır		360	89,1	-	-	-	-

Fazla Mesai	404						
Yok		214	53	-	-	-	-
Var		190	47	-	-	-	-
Deneyim	404	-	-	6,2777	6,12605	0,08	30
Kazanç	404						
2000 TL ve altı		89	22,0	-	-	-	-
2001-3000 TL		38	9,4	-	-	-	-
3001-4000 TL		164	40,6	-	-	-	-
4001-5000 TL		29	7,2	-	-	-	-
5001-6000 TL		16	4,0	-	-	-	-
6001 TL ve üstü		68	16,8	-	-	-	-

3.10. Tanımlayıcı Analizler

Aşağıdaki tablolarda tükenmişlik ve işe adanmışlığın tanımlayıcı analizlerini içeren tablolar verilmiştir.

Tablo 3.17: Katılımcıların Tükenmişlik Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma
Tükenmişlik	404	2,4569	,55662

Tablo 3.17’de de görüldüğü gibi katılımcıların tükenmişlik düzeyleri 2,4569 olarak çıkmıştır. Bu da sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyden biraz daha düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.18: Katılımcıların Tükenmişliğin Alt Boyutlarına İlişkin Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma
Duygusal Tükenme	404	2,7265	,83739
Duyarsızlaşma	404	2,0772	,75123
Düşük Kişisel Başarı Hissi	404	2,4201	,60427

Tükenmişliğin ilk alt boyutu olan duygusal tükenme 2,7265 ortalamayla tükenmişliğin diğer alt boyutlarına kıyasla katılımcılarda en yüksek çıkan alt boyut olmuştur. Buna göre araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının duygusal tükenmeyi diğer alt boyutlara göre daha fazla yaşadıkları görülmektedir. Duyarsızlaşmanın ortalaması 2,0772 ve düşük kişisel başarı hissi ise 2,4201 ortalamayla nispeten daha düşük düzeyde seyretmektedir.

Tablo 3.19: Katılımcıların İşe Adanmışlık Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma
İşe Adanmışlık	404	3,3608	,74654

Tabloda 3.19’da da görüldüğü gibi katılımcıların işe adanmışlık düzeyleri 3,3608 olarak çıkmıştır. Bu da sağlık çalışanlarının işe adanmışlık düzeylerinin ortalamanın üstünde olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.20: Katılımcıların İşe Adanmışlığın Alt Boyutlarına İlişkin Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma
Diçlik	404	3,3337	,86801
Adanma	404	3,5228	,84406
Yoğunlaşma	404	3,2529	,86522

Tablo 3.20 incelendiğinde sağlık çalışanlarının dinçlik alt boyutuna ait ortalaması 3,3337, adanma alt boyutuna ait eğilimin ortalaması 3,5228 ve yoğunlaşmanın ortalaması 3,2529 çıktığı görülmüştür. Bu da katılımcıların adanma eğilimlerinin diğer alt boyutlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

3.11. Farklılık Testleri

Hem tükenmişlik hem de işe adanmışlığın; cinsiyet, yaş, meslek, fazla mesai, idari bir görevin olup olmaması gibi değişkenler açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek için farklılık testlerinden yararlanılmıştır (Durmuş ve diğ., 2011:117).

Farklılık testlerinin yapılabilmesi için aralık ölçeğinde ölçülmüş bir özelliğin ve bağımsız ayrık alt gruplardan oluşan sınıflı bir değişkenin mevcut olması gerekir. İki alt gruptan oluşan durumlarda t-testi, ikiden fazla alt grubun olması durumunda ise tek yönlü varyans analizi yani ANOVA kullanılır (Durmuş ve diğ., 2011:117).

Tablo 3.21’de cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeylerindeki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.21: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
Tükenmişlik	Varyanslar denk	0,404	0,525	2,369	0,018
	Varyanslar denk değil			2,374	0,018
Duygusal Tükenme	Varyanslar denk	0,134	0,714	2,779	,006
	Varyanslar denk değil			2,781	,006
Duyarsızlaşma	Varyanslar denk	,185	,668	,429	,668
	Varyanslar denk değil			,428	,669
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Varyanslar denk	,254	,615	1,455	,146
	Varyanslar denk değil			1,438	,151

Tablo 3.22: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

	Cinsiyet	N	Ortalama	St. Sapma	St. Hata Ortalaması
Tükenmişlik	Kadın	225	2,5151	,55841	,03723
	Erkek	179	2,3838	,54717	,04090
Duygusal Tükenme	Kadın	225	2,8289	,83328	,05555
	Erkek	179	2,5978	,82696	,06181
Duyarsızlaşma	Kadın	225	2,0916	,74184	,04946
	Erkek	179	2,0592	,76457	,05715
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Kadın	225	2,4590	,57538	,03836
	Erkek	179	2,3711	,63699	,04761

Cinsiyet değişkeni açısından kişilerin tükenmişlik düzeylerindeki farklılık test edilmiştir. Tablo 3.21'deki levene testi sonucuna göre p değeri 0,525 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,018 olduğundan ve 0,05'ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Kadınların ortalaması 2,5151 olduğundan erkeklere (2,3838) göre daha fazla tükenmişlik eğilimi gösterdikleri ifade edilebilir.

Tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutunu incelendiğinde, levene testi sonucuna göre p değeri 0,714 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,006 olduğundan ve 0,05'ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre duygusal tükenme düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Tablo 3.22 incelendiğinde sağlık çalışanlarında kadınların (2,8289) erkeklere (2,5978) göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları ifade edilebilir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise levene testi sonucuna göre p değeri 0,668 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,668 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan cinsiyet değişkenine göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır. Düşük kişisel başarı hissi boyutunda, levene testi sonucuna göre p

değeri 0,615 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,146 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan bu boyut açısından da anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 3.23'te cinsiyet değişkenine göre işe adanmışlık düzeylerindeki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur

Tablo 3.23: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre İşe Adanmışlıklarındaki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
İşe Adanmışlık	Varyanslar denk	,026	,871	-3,283	,001
	Varyanslar denk değil			-3,284	,001
Dinçlik	Varyanslar denk	,003	,960	-3,905	,000
	Varyanslar denk değil			-3,906	,000
Adanma	Varyanslar denk	,824	,364	-2,245	,025
	Varyanslar denk değil			-2,221	,027
Yoğunlaşma	Varyanslar denk	1,419	,234	-2,277	,023
	Varyanslar denk değil			-2,293	,022

Tablo 3.24: Katılımcıların Cinsiyetlerine İlişkin İşe Adanmışlık Düzeyleri

		St. Hata			
	Cinsiyet	N	Ortalama	St. Sapma	Ortalaması
İşe Adanmışlık	Kadın	225	3,2533	,73798	,04920
	Erkek	179	3,4959	,73721	,05510
Dinçlik	Kadın	225	3,1859	,85442	,05696
	Erkek	179	3,5196	,85135	,06363

Adanma	Kadın	225	3,4391	,80394	,05360
	Erkek	179	3,6279	,88299	,06600
Yoğunlaşma	Kadın	225	3,1659	,88437	,05896
	Erkek	179	3,3622	,83011	,06205

Cinsiyet değişkeni açısından kişilerin işe adanmışlık düzeylerindeki farklılık test edilmiştir. Tablo 3.23’deki levene testi sonucuna göre p değeri 0,871 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,001 olduğundan ve 0,05’ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre işe adanmışlık düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Tablo 3.24 incelendiğinde erkek katılımcıların ortalaması 3,4959 ve kadınların ortalaması 3,2533 olduğundan, erkek katılımcıların işlerine daha adanmış oldukları ifade edilebilir.

İşe adanmışlığın alt boyutları incelendiğinde, dinçliğin levene testi sonucuna göre p değeri 0,960 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,000 olduğundan ve 0,05’ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre dinçlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Adanmanın levene testi sonucuna göre p değeri 0,364 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,025 olduğundan ve 0,05’ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre adanma eğilimi arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Yoğunlaşmanın levene testi sonucuna göre p değeri 0,234 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,023 olduğundan ve 0,05’ten küçük olduğundan cinsiyet değişkenine göre yoğunlaşma eğilimi arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Erkek katılımcıların kadınlara göre bu alt boyutlar açısından işe adanmışlık eğilimlerinin daha fazla olduğu ifade edilebilir.

Tablo 3.25’te idari görev değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik düzeylerindeki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.25: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
Tükenmişlik	Varyanslar denk	,111	,739	,816	,415
	Varyanslar denk değil			,868	,389
Duygusal Tükenme	Varyanslar denk	,239	,625	,531	,596
	Varyanslar denk değil			,580	,564
Duyarsızlaşma	Varyanslar denk	,241	,623	,765	,445
	Varyanslar denk değil			,756	,453
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Varyanslar denk	2,032	,155	,627	,531
	Varyanslar denk değil			,716	,477

Tablo 3.26: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

		İdari	N	Ortalama	St.Sapma	St. Hata Ortalaması
Tükenmişlik	Evet		44	2,5216	,51899	,07824
	Hayır		360	2,4490	,56122	,02958
Duyarsızlaşma	Evet		44	2,7898	,75568	,11392
	Hayır		360	2,7188	,84747	,04467
Duygusal Tükenme	Evet		44	2,1591	,76259	,11496
	Hayır		360	2,0672	,75029	,03954
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet		44	2,4740	,51809	,07810
	Hayır		360	2,4135	,61429	,03238

Katılımcılara idari görevlerinin olup olmadığı sorulmuş ve 44 kişinin idari bir görev yaptığı tespit edilmiştir. Tablo 3.25'te tükenmişliğin levene testi sonucuna göre p değeri 0,739 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,415 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan idari görevi olanla olmayan arasında tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık çıkmadığı görülmüştür. Tükenmişliğin alt boyutları açısından levene testi sonuçları incelendiğinde p değerleri 0,05'ten büyük olduğundan varyanslarının denk olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değerleri dikkate alındığında her üç alt boyut içinde p değerleri 0,05'ten büyük olduğundan idari görevi olanla olmayan arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 3.27'de idari görev değişkenine göre katılımcıların işe adanmışlıklarındaki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.27: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre İşe Adanmışlıklarındaki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
İşe Adanmışlık	Varyanslar denk	,099	,753	-,275	,783
	Varyanslar denk değil			-,272	,787
Dinçlik	Varyanslar denk	,051	,821	-,585	,559
	Varyanslar denk değil			-,569	,572
Adanma	Varyanslar denk	1,425	,233	,794	,428
	Varyanslar denk değil			,859	,394
Yoğunlaşma	Varyanslar denk	,011	,917	-,731	,465
	Varyanslar denk değil			-,724	,472

Tablo 3.28: Katılımcıların İdari Görevlerine Göre İşe Adanmışlık Düzeyleri

	İdari	N	Ortalama	St. Ortalama	
				St. Sapma	Sapma
İşe Adanmışlık	Evet	44	3,3316	,75811	,11429
	Hayır	360	3,3644	,74610	,03932
Dinçlik	Evet	44	3,2614	,89673	,13519
	Hayır	360	3,3426	,86531	,04561
Adanma	Evet	44	3,6182	,77137	,11629
	Hayır	360	3,5111	,85278	,04495
Yoğunlaşma	Evet	44	3,1629	,87492	,13190
	Hayır	360	3,2639	,86462	,04557

Tablo 3.27’de işe adanmışlığın levene testi sonucuna göre p değeri 0,753 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,783 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan idari görevi olanla olmayan arasında işe adanmışlık düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık çıkmadığı tespit edilmiştir. İşe adanmışlığın alt boyutları olan dinçlik, adanma ve yoğunlaşma açısından levene testi sonuçları incelendiğinde p değerleri 0,05’ten büyük olduğundan varyanslarının denk olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değerleri dikkate alındığından her üç alt boyut içinde p değerleri 0,05’ten büyük olduğundan idari görevi olanla olmayan arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 3.29’da fazla mesai değişkenine göre katılımcıların tükenmişlik düzeylerindeki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.29: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
Tükenmişlik	Varyanslar denk	2,879	,091	-3,203	,001
	Varyanslar denk değil			-3,218	,001

Duygusal	Varyanslar denk	1,813	,179	-3,403	,001
Tükenme	Varyanslar denk değil			-3,416	,001
Duyarsızlaşma	Varyanslar denk	,143	,706	-2,122	,034
	Varyanslar denk değil			-2,131	,034
Düşük Kişisel	Varyanslar denk	1,243	,266	-1,138	,256
Başarı Hissi	Varyanslar denk değil			-1,142	,254

Tablo 3.30: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

				St. Ortalama	
	Mesai	N	Ortalama	St. Sapma	Sapma
Tükenmişlik	yok	214	2,3743	,57012	,03897
	var	190	2,5500	,52715	,03824
Duygusal Tükenme	yok	214	2,5946	,85225	,05826
	var	190	2,8750	,79672	,05780
Duyarsızlaşma	yok	214	2,0028	,77046	,05267
	var	190	2,1611	,72181	,05237
Düşük Kişisel Başarı Hissi	yok	214	2,3879	,61827	,04226
	var	190	2,4564	,58762	,04263

Katılımcıların fazla mesai değişkenine göre tükenmişlik düzeylerindeki farklılaşma incelendiğinde, levene testi sonucuna göre p değeri 0,091 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,001 olduğundan ve 0,05'ten küçük olduğundan mesaiye kalanlarla kalmayanlar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu anlamda Tablo 3.30'da mesaiye kalmayanların ortalaması 2,3743 iken, mesaiye kalanların ortalaması 2,5500 olarak çıkmıştır. Fazla mesaiye kalmayanların tükenmişlik düzeyleri anlamlı bir şekilde daha düşük çıkmıştır.

Tükenmişlik alt boyutları açısından incelendiğinde, duygusal tükenmenin levene testi sonucuna göre p değeri 0,179 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,001 olduğundan ve 0,05'ten küçük olduğundan fazla mesaiye kalanlarla kalmayanlar arasında bu boyut açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme alt boyutu açısından mesaiye kalan çalışanların (2,8750) mesaiye kalmayan çalışanlara (2,5946) göre daha fazla duygusal tükenme eğiliminde oldukları tespit edilmiştir. Duyarsızlaşmanın levene testi sonucuna göre ise p değeri 0,706 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,034 olduğundan ve 0,05'ten küçük olduğundan fazla mesaiye kalanlarla kalmayanlar arasında duyarsızlaşma boyutu açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Aynı şekilde duyarsızlaşma alt boyutu açısından mesaiye kalan çalışanların (2,1611) mesaiye kalmayan çalışanlara (2,0028) göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları tespit edilmiştir. Düşük kişisel başarı hissi boyutunun levene testi sonucuna göre p değeri 0,266 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan varyanslar denktir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değeri dikkate alındığında p değeri 0,256 olduğundan ve 0,05'ten büyük olduğundan fazla mesaiye kalanlarla kalmayanlar arasında bu boyut açısından anlamlı bir farklılık saptanmamıştır.

Tablo 3.31'de fazla mesai değişkenine göre katılımcıların işe adanmışlıklarındaki farklılıklara ilişkin t-testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.31: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre İşe Adanmışlıklarındaki Farklılıklarına İlişkin T-Testi Sonuçları

		Levene Testi		T-Testi	
		F	P	t	P
İşe Adanmışlık	Varyanslar denk	5,407	,021	1,831	,068
	Varyanslar denk değil			1,813	,071
Dinçlik	Varyanslar denk	,442	,507	1,968	,050
	Varyanslar denk değil			1,961	,051

Adanma	Varyanslar denk	3,302	,070	,723	,470
	Varyanslar denk değil			,717	,474
Yoğunlaşma	Varyanslar denk	1,874	,172	1,913	,056
	Varyanslar denk değil			1,904	,058

Tablo 3.32: Katılımcıların Fazla Mesailerine Göre İşe Adanmışlık Düzeyleri

				St. Ortalama	
	Mesai	N	Ortalama	St. Sapma	Sapma
İşe Adanmışlık	yok	214	3,4247	,68558	,04687
	var	190	3,2889	,80550	,05844
Dinçlik	yok	214	3,4136	,83898	,05735
	var	190	3,2439	,89328	,06481
Adanma	yok	214	3,5514	,78547	,05369
	var	190	3,4905	,90654	,06577
Yoğunlaşma	yok	214	3,3302	,83137	,05683
	var	190	3,1658	,89605	,06501

Katılımcıların fazla mesai açısından işe adanmışlıklarının farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, Tablo 3.31’de levene testi sonucuna göre p değeri 0,021 olduğundan ve 0,05’ten küçük olduğundan varyanslar denk değildir. Bu doğrultuda varyansların denk olmadığı p değeri dikkate alındığında p değeri 0,071 olduğundan ve 0,05’ten büyük olduğundan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. İşe adanmışlığın alt boyutları olan dinçlik, adanma ve yoğunlaşma açısından levene testi sonuçları incelendiğinde p değerleri 0,05’ten büyük olduğundan varyanslarının denk olduğu görülmektedir. Bu doğrultuda varyansların denk olduğu p değerleri dikkate alındığından her üç alt boyut içinde p değerleri 0,05’ten büyük olduğundan fazla mesaiye kalan ve kalmayanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 3.33'te katılımcıların yaşları açısından tükenmişlik düzeylerine ilişkin homojenlik testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.33: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

	Levene İstatistik	df1	df2	p
Tükenmişlik	1,256 ^a	32	365	,166
Duygusal Tükenme	1,094 ^b	32	365	,337
Duyarsızlaşma	1,139 ^c	32	365	,281
Düşük Kişisel Başarı Hissi	1,276 ^d	32	365	,149

Tek yönlü varyans analizinde öncelikle grupların varyanslarının eşitliği test edilmelidir (Durmuş ve Diğ.,2011:124). Levene testinin sonucunda p değeri 0,166 > 0,05'den olduğu için grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir ve tek yönlü varyans analizi yapabilmenin ön koşulu sağlanmıştır.

Tablo 3.34'te katılımcıların yaşları açısından tükenmişlik düzeylerindeki farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.34: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları

		Kareler				
		Toplamı	df	Ort	F	p
Tükenmişlik	Gruplar arası	14,418	38	,379	1,254	,151
	Grup içi	110,443	365	,303		
	Toplam	124,861	403			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	34,750	38	,914	1,347	,089
	Grup içi	247,839	365	,679		
	Toplam	282,589	403			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	22,099	38	,582	1,034	,419
	Grup içi	205,332	365	,563		

	Toplam	227,430	403			
Düşük Kişisel	Gruplar arası	13,758	38	,362	,991	,489
Başarı Hissi	Grup içi	133,396	365	,365		
	Toplam	147,155	403			

Katılımcıların yaşları açısından tükenmişlik düzeylerinde farklılık olup olmadığı incelendiğinde, tükenmişlik p değeri $0,151 > 0,05$ 'ten olduğundan anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişliğin diğer alt boyutlarına ait p değerleri $0,05$ 'ten büyük olduğundan, bu alt boyutlar içinde anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 3.35'te katılımcıların yaşları açısından işe adanmışlıklarına ilişkin homojenlik testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.35: Katılımcıların Yaşları Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

	Levene İstatistiği	df1	df2	p
İşe Adanmışlık	1,175 ^a	32	365	,241
Dinçlik	1,406 ^b	32	365	,075
Adanma	,767 ^c	32	365	,818
Yoğunlaşma	1,245 ^d	32	365	,175

Levene testinin sonucunda p değeri $0,241 > 0,05$ 'ten olduğundan grupların homojen olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 3.36'da katılımcıların yaşları açısından işe adanmışlıklarındaki farklılaşmayı gösteren ANOVA testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.36: Katılımcıların Yaşları Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları

		Kareler				
		Toplamı	df	Ort	F	p
İşe Adanmışlık	Gruplar arası	17,882	38	,471	,831	,753
	Grup içi	206,716	365	,566		
	Toplam	224,598	403			
Dinçlik	Gruplar arası	24,794	38	,652	,854	,717
	Grup içi	278,845	365	,764		
	Toplam	303,639	403			
Adanma	Gruplar arası	28,626	38	,753	1,064	,373
	Grup içi	258,484	365	,708		
	Toplam	287,110	403			
Yoğunlaşma	Gruplar arası	19,884	38	,523	,678	,928
	Grup içi	281,808	365	,772		
	Toplam	301,691	403			

Katılımcıların yaşları açısından işe adanmışlıklarında anlamlı bir farklılık görülmemiş olup p değeri $0,753 > 0,05$ 'tir.

Tablo 3.37'de katılımcıların meslekleri açısından tükenmişlik düzeylerindeki homojenlik testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.37: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

	Levene İstatistiği	df1	df2	p
Tükenmişlik	2,350	4	399	,054
Duygusal Tükenme	2,066	4	399	,084
Duyarsızlaşma	3,496	4	399	,008
Düşük Kişisel Başarı Hissi	4,090	4	399	,003

Levene testi sonucunda tükenmişliğin meslek sınıflandırması açısından p değeri $0,054 > 0,05$ olduğundan grupların homojen olduğunu ve tek yönlü varyans analizinin yapılabileceği ortaya çıkmaktadır. Tablo 3.38’de katılımcıların meslekleri açısından tükenmişlik düzeylerindeki farklılıklarına ilişkin ANOVA testi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 3.38: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılıklarına İlişkin Tek Yönlü ANOVA Testi Sonuçları

		Kareler				
		Toplamı	df	Ort	F	p
Tükenmişlik	Gruplar arası	8,691	4	2,173	7,463	,000
	Grup içi	116,169	399	,291		
	Toplam	124,861	403			
Duygusal Tükenme	Gruplar arası	14,935	4	3,734	5,566	,000
	Grup içi	267,654	399	,671		
	Toplam	282,589	403			
Duyarsızlaşma	Gruplar arası	13,271	4	3,318	6,181	,000
	Grup içi	214,160	399	,537		
	Toplam	227,430	403			
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Gruplar arası	5,637	4	1,409	3,973	,004
	Grup içi	141,518	399	,355		
	Toplam	147,155	403			

Tablo 3.38’de de görüldüğü gibi tükenmişliğin F değerinin 7,463 olduğu ve buna karşılık gelen p değerinin ise $0,000 < 0,05$ olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç katılımcıların meslek farklılıklarına bağlı olarak tükenmişlik düzeylerinin farklı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.39’da bu farklılıkların hangi meslekler arasında olduğu sunulmuştur.

Tablo 3.39: Katılımcıların Meslekleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerindeki Farklılaşmaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma Sonuçları

Tukey

(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Farklılık (I-J)	St. Hata	p
Doktorlar	Hemşire	-,20968*	,07534	,044
	Teknisyen	-,06519	,08511	,940
	Genel İdari	,21073	,08575	,103
	Yardımcı Hiz	-,14617	,09748	,563
Hemşire	Doktorlar	,20968*	,07534	,044
	Teknisyen	,14449	,07938	,363
	Genel İdari	,42041*	,08007	,000
	Yardımcı Hiz	,06351	,09253	,959
Teknisyen	Doktorlar	,06519	,08511	,940
	Hemşire	-,14449	,07938	,363
	Genel İdari	,27592*	,08932	,018
	Yardımcı Hiz	-,08098	,10064	,929
Genel İdari	Doktorlar	-,21073	,08575	,103
	Hemşire	-,42041*	,08007	,000
	Teknisyen	-,27592*	,08932	,018
	Yardımcı Hiz	-,35690*	,10119	,004
Yardımcı Hiz	Doktorlar	,14617	,09748	,563
	Hemşire	-,06351	,09253	,959
	Teknisyen	,08098	,10064	,929
	Genel İdari	,35690*	,10119	,004

Mesleklerine göre tükenmişliğin hangi meslek grupları arasında farklılaştığının tespit edilmesi için karşılaştırılması için Tukey testi yapılmıştır. Bu testin sonucuna göre, doktorlar ile hemşirelerin karşılaştırılmasında p değeri $0,044 < 0,05$ 'ten küçük olduğundan bu katılımcıların tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı fark olduğu saptanmıştır. Hemşireler ile genel idari hizmetler sınıfında yer alan katılımcıların p değeri $0,000 < 0,05$ olduğundan bu iki grubun tükenmişlik seviyeleri arasında da anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Diğer yandan sağlık teknisyenleri ile

genel idari hizmetler sınıfında yer alan katılımcılarında p değeri 0,018 olduğundan anlamlı bir farklılık olduğu ifade edilebilir. Genel idari hizmetler sınıfında yer alan katılımcılar ile yardımcı hizmetler sınıfında yer alan katılımcıların tükenmişlik seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık vardır (p değeri $0,004 < 0,05$).

Tablo 3.40'ta mesleklere göre tükenmişlik seviyelerinin ortalamaları sunulmuştur.

Tablo 3.40: Meslek Gruplarına Göre Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma	St. Hata
Doktorlar	88	2,4017	,45331	,04832
Hemşire	123	2,6114	,58013	,05231
Teknisyen	74	2,4669	,54151	,06295
Genel İdari	72	2,1910	,52308	,06165
Yardımcı Hiz	47	2,5479	,59709	,08709
Total	404	2,4569	,55662	,02769

Gerek Tablo 3.39 gerek Tablo 3.40 incelendiğinde, hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin (2,6114) doktorlara (2,4017) ve genel idari hizmetler sınıfında çalışanlara (2,1910) kıyasla anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir. Teknisyenlerin (2,4669) tükenmişlik düzeylerinin ise genel idari hizmetler sınıfında çalışanlara (2,1910) kıyasla anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yardımcı hizmetler sınıfında yer alan çalışanların (2,5479) ise genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanlara (2,1910) kıyasla tükenmişlik düzeylerinin anlamlı bir şekilde yüksek olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.41'de katılımcıların meslekleri açısından işe adanmışlık düzeylerine ilişkin homojenlik testi sonuçları sunulmuştur.

Tablo 3.41: Katılımcıların Meslekleri Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerine İlişkin Homojenlik Testi Sonuçları

	Levene İstatistik	df1	df2	p
İşe Adanmışlık	3,350	4	399	,010
Dinçlik	2,043	4	399	,088
Adanma	4,386	4	399	,002
Yoğunlaşma	2,075	4	399	,083

Levene testi sonucunda işe adanmışlığın meslek sınıflandırması açısından p değeri $0,010 < 0,05$ olduğundan grupların homojen olmadığı ve tek yönlü varyans analizinin yapılabilmesi için ön koşul sağlanamamıştır.

Böyle durumlarda alternatif olarak Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanabilir. Bu testler gürbüz (robust) testler olup F testinin alternatifi olarak kullanılır (Durmuş ve diğ., 2011:133). Tablo 3.42’de robust testi yapılmıştır.

Tablo 3.42: Meslek Değişkeni Açısından İşe Adanmışlık Robust Testi Sonuçları

		Statistic ^a	df1	df2	p
İşe Adanmışlık	Welch	9,246	4	174,484	,000
	Brown-Forsythe	10,102	4	358,507	,000
Dinçlik	Welch	8,960	4	172,735	,000
	Brown-Forsythe	9,760	4	331,617	,000
Adanma	Welch	12,012	4	168,469	,000
	Brown-Forsythe	8,503	4	287,181	,000
Yoğunlaşma	Welch	5,182	4	175,899	,001
	Brown-Forsythe	5,608	4	371,734	,000

Tablo 3.42 incelendiğinde her iki testin sonucunda p değeri 0,05’ten küçük olduğundan farklı mesleklere sahip çalışanların işe adanmışlık seviyelerinin farklılık gösterdiğine karar verilir. Tablo 3.43’te mesleklerin işe adanmışlık açısından ikili karşılaştırmaları verilmiştir.

Tablo 3.43: Katılımcıların Meslekleri Açısından İşe Adanmışlık Düzeylerindeki Farklılaşmaya İlişkin Çoklu Karşılaştırma Sonuçları
Tukey

(I) Meslek	(J) Meslek	Ortalama Farklılık (I-J)	St. Hata	p
Doktorlar	Hemşire	,55820*	,10058	,000
	Teknisyen	,39310*	,09870	,001
	Genel İdari	,11802	,10313	,947
	Yardımcı Hiz	,21727	,11860	,518
Hemşire	Doktorlar	-,55820*	,10058	,000
	Teknisyen	-,16510	,10708	,736
	Genel İdari	-,44018*	,11118	,001
	Yardımcı Hiz	-,34092	,12566	,075
Teknisyen	Doktorlar	-,39310*	,09870	,001
	Hemşire	,16510	,10708	,736
	Genel İdari	-,27508	,10948	,123
	Yardımcı Hiz	-,17583	,12416	,825
Genel İdari	Doktorlar	-,11802	,10313	,947
	Hemşire	,44018*	,11118	,001
	Teknisyen	,27508	,10948	,123
	Yardımcı Hiz	,09926	,12771	,997
Yardımcı Hiz	Doktorlar	-,21727	,11860	,518
	Hemşire	,34092	,12566	,075
	Teknisyen	,17583	,12416	,825
	Genel İdari	-,09926	,12771	,997

Mesleklerine göre işe adanmışlığın hangi meslek grupları arasında farklılaştığının tespit edilmesi için Tukey testi yapılmıştır. Tablo 3.43 incelendiğinde, doktorlar ile hemşirelerin karşılaştırılmasında p değeri $0,000 < 0,05$ 'ten küçük olduğundan bu iki meslek grubunun işe adanmışlık seviyelerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği saptanmıştır. Doktorların teknisyenler ile karşılaştırılmasında p değeri

0,001 < 0,05 olduğundan bu iki meslek grubu arasında da anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Hemşireler ile genel idari hizmetler sınıfında yer alan katılımcıların p değeri 0,001 < 0,05 olduğundan bu iki meslek grubunun işe adanmışlık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yardımcı hizmetler sınıfında yer alan katılımcıların diğer meslek gruplarıyla olan karşılaştırmasında p değerleri incelendiğinde işe adanmışlık düzeyleri açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 3.44'te ise, katılımcıların mesleklerine göre işe adanmışlık ortalamaları gösterilmiştir.

Tablo 3.44: Meslek Gruplarına Göre Sağlık Çalışanlarının İşe Adanmışlık Düzeyleri

	N	Ortalama	St. Sapma	St. Hata
Doktorlar	88	3,6491	,60762	,06477
Hemşire	123	3,0909	,85337	,07695
Teknisyen	74	3,2560	,64065	,07447
Genel İdari	72	3,5310	,68093	,08025
Yardımcı Hiz	47	3,4318	,68107	,09934
Total	404	3,3608	,74654	,03714

Tablo 3.43 ve Tablo 3.44'ün sonuçları doğrultusunda doktorların (3,6491) işe adanmışlık düzeylerinin hemşire (3,0909) ve teknisyenlere (3,2560) kıyasla anlamlı bir şekilde yüksek olduğu görülmektedir. Genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanların (3,5310) işe adanmışlık düzeylerinin hemşirelere (3,0909) kıyasla anlamlı bir şekilde yüksek olduğu saptanmıştır.

3.12. Korelasyon Analizi

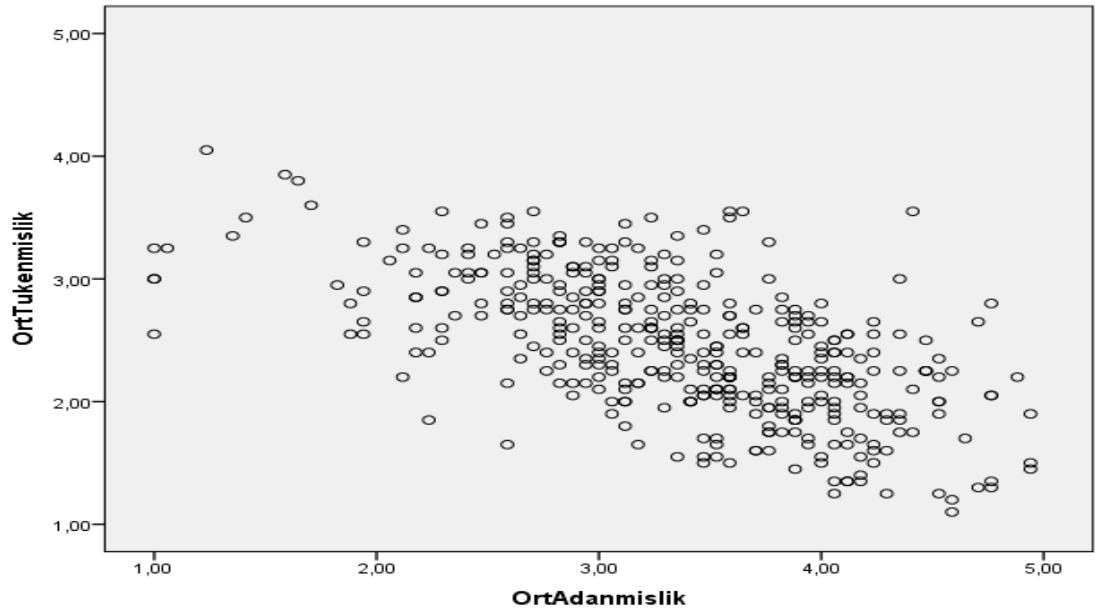
Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen değerler alır. Eksi değer alması ters yönlü bir ilişki olduğunu artı bir değer alması ise ilişkinin doğru orantılı olduğunu gösterir.

Tablo 3.45'te tükenmişlik ile işe adanmışlık arasındaki ilişkiyi açıklayan korelasyon verilmiştir.

Tablo 3.45: Tükenmişlik ile İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

		Tükenmişlik	İşe Adanmışlık
Tükenmişlik	Pearson Korelasyon	1	-,612**
	Sig. (çift yönlü)		,000
	N	404	404
İşe Adanmışlık	Pearson Korelasyon	-,612**	1
	Sig. (çift yönlü)	,000	
	N	404	404

H1 hipotezi: Tükenmişlik sendromu ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır şeklindedir. Tablo 3.45 incelendiğinde, r değerinin -0,612 çıktığını, H1 hipotezinin kabul edilmesi gerektiği ve ters yönlü bir ilişkinin olduğunu görülmektedir. Şekil 3.2'te korelasyon analizine ait serpilme diyagramı verilmiştir.



Şekil 3.2: Tükenmişlik ve İşe Adanmışlığın Serpilme Diyagramı

Serpilme diyagramında da görüldüğü gibi ilişkinin yönü ters yönlüdür. Tablo 3.46'da ise tükenmişlik ile işe adanmışlığın alt boyutlarına ait korelasyon analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.46: Tükenmişlik ve İşe Adanmışlığın Alt Boyutlarına Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi	Dinçlik	Adanma	Yoğunlaşma
Duygusal Tükenme	Pearson Korelasyon	1	,557**	,184**	-,580**	-,345**	-,278**
	Sig. (çift yönlü)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	404	404	404	404	404	404
Duyarsızlaş ma	Pearson Korelasyon	,557**	1	,271**	-,420**	-,356**	-,270**
	Sig. (çift yönlü)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	404	404	404	404	404	404
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Pearson Korelasyon	,184**	,271**	1	-,476**	-,522**	-,358**
	Sig. (çift yönlü)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	404	404	404	404	404	404
Dinçlik	Pearson Korelasyon	-,580**	-,420**	-,476**	1	,666**	,623**
	Sig. (çift yönlü)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	404	404	404	404	404	404
Adanma	Pearson Korelasyon	-,345**	-,356**	-,522**	,666**	1	,598**
	Sig. (çift yönlü)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	404	404	404	404	404	404

	Pearson						
	Korelasyon	-,278**	-,270**	-,358**	,623**	,598**	1
Yoğunlaşma	Sig. (çift yönlü)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	404	404	404	404	404	404

Tablo 3.46 incelendiğinde, duygusal tükenme boyutu ile dinçlik boyutu arasında ilişkiyi ifade eden r değeri -0,580, duygusal tükenme boyutu ile adanma boyutu arasındaki ilişkiyi ifade eden r değeri -0,345 ve yoğunlaşma alt boyutu ile arasındaki ilişkiyi ifade eden r değeri ise -0,278 çıkmıştır. Bu alt boyutlar arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ancak duygusal tükenme boyutu ile dinçlik boyutu arasında daha güçlü bir ilişkinin olduğu ifade edebilir.

Duyarsızlaşma boyutu ile dinçlik boyutunun r değeri -0,420, duyarsızlaşma boyutu ile adanma boyutunun r değeri -0,356 ve duyarsızlaşma boyutu ile yoğunlaşma boyutunun r değeri -0,270 şeklinde çıkmıştır.

Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile dinçlik boyutunun r değeri -0,476, düşük kişisel başarı hissi ile adanma boyutunun r değeri -0,522 ve düşük kişisel başarı hissi boyutu ile yoğunlaşma boyutunun r değeri -0,358 olarak çıkmıştır. Bu bulgu da bu alt boyutlar arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

3.13. Hipotezlere İlişkin Özet

Tablo 3.47’de korelasyon analizi sonucunda test edilen hipotezlere ilişkin özet bir liste sunulmuştur.

Tablo 3.47: Test Edilen Hipotezler

Hipotezler	Kabul/Red
H1: Tükenmişlik sendromu ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H2: Duygusal tükenme boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H3: Duygusal tükenme boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul

H4: Duygusal tükenme boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H5: Duyarsızlaşma boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H6: Duyarsızlaşma boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H7: Duyarsızlaşma boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H8: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile dinçlik boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H9: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile adanma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul
H10: Düşük kişisel başarı hissi boyutu ile yoğunlaşma boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul

Tablo 3.47’de görüldüğü gibi araştırma sonucunda test edilen hipotezler, gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarının negatif yönde anlamlı çıkması doğrultusunda kabul edilmiştir.

SONUÇ

Günümüzde işletmelerin rekabet edebilmelerini sağlayan en önemli unsurlardan biri insan kaynağıdır. Bu anlamda çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması ve işletme hedefleriyle uyum içinde olması oldukça önemlidir. Son dönemlerde üzerinde çalışılan konulardan biri olan tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları, çalışanların performanslarını etkileyen unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmada tükenmişlik sendromu ve işe adanmışlık kavramları ele alınmıştır. Tükenmişlik Freudenberg (1974) tarafından, kişide yıpranma, enerji ve güç kaybı, başarısız olma ve karşılanamayan istekler neticesinde kişinin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu şeklinde tanımlanmıştır (Çakır Yıldız ve Güneş, 2017:51). Tükenmişlik sendromunun genel kabul görmüş tanımı ise Maslach tarafından 1981 yılında yapılmıştır. Tükenmişlik, kişinin iş yaşamında kronik yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk gibi iş yaşamındaki diğer kişilerle ilişkilerini olumsuz etkileyen ve üç alt faktörden oluşan bir sendrom olarak ifade edilmiştir (Taycan ve diğ., 2006:101). Bu üç alt faktör; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi şeklindedir. Duygusal tükenme; kişinin enerji ve etkinliğinde düşüklük olması ve içsel kaynaklarının bittiğine inanması ile ortaya çıkan bir engellenmişlik ve gerginlik duygusu olarak ifade edilebilir (Demir ve diğ.,2015:1196). Duyarsızlaşma; kişinin hizmet verdiği kişilere ve etkileşim içinde olduğu çalışma arkadaşlarına karşı duygusuz davranıp umursamaması, onlara bir nesneymiş gibi davranıp araya mesafe koyması şeklinde açıklanabilir (Bolat, 2011:89). Düşük kişisel başarı hissi ise, duygusal ve fiziksel olarak tükenen kişilerin işlerini gerektiği gibi yapamadıkları duygusuna kapılmaları sonucunda kişisel başarı duygusunda azalma yaşamaları olarak tanımlanabilir (Bakoğlu Deliorman ve diğ.,2009:79-80).

İşe adanmışlık ise Schaufeli ve arkadaşlarına göre, dinçlik (vigor), adanma (dedication) ve yoğunlaşma (absorption) boyutları ile karakterize edilen ve zihnin işle ilgili pozitif, tatmin edici hali olarak tanımlanmaktadır (Schaufeli vd., 2002:74). Dinçlik boyutu, yüksek enerji düzeyi, zihinsel anlamda dayanıklılık ve kolaylıkla yorulmama gibi durumları ifade eder. Adanma boyutu, çalışmaya karşı güçlü bir

bağlılığa işaret ederken, yoğunlaşma boyutu ise kişinin yaptığı işe tamamen odaklanması ve mutlu bir şekilde işine dalıp gitmesi olarak açıklanabilir (Turgut, 2011:153).

Tez çalışması kapsamında tükenmişlik ve işe adanmışlık demografik özellikler açısından ele alınmış ve birbiriyle olan ilişkileri incelenmiştir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Buna göre kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ifade edilebilir. Tükenmişliğin alt boyutları açısından da kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Kadınların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hislerinin erkeklere göre anlamlı bir şekilde yüksek çıktığı saptanmıştır. Söz konusu sonuçlar, kadınların erkeklere göre daha fazla yıprandıklarını ortaya koymaktadır.

Katılımcıların işe adanmışlıklarının cinsiyetlerine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde, kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre erkeklerin kadınlara kıyasla işlerine olan adanmışlıklarının anlamlı derecede yüksek olduğu saptanmıştır. İşe adanmışlığın alt boyutları açısından da dinçlik, adanma ve yoğunlaşma alt boyutlarının her birinde erkeklerin işe adanmışlıklarının kadınlara kıyasla anlamlı şekilde yüksek çıktığı saptanmıştır.

Katılımcıların fazla mesaiye kalıp kalmadıklarına göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığı incelendiğinde, fazla mesaiye kalanların tükenmişlik düzeylerinin mesaiye kalmayanlara kıyasla anlamlı düzeyde yüksek çıktığı tespit edilmiştir.. Söz konusu bulgunun nedeni, sağlık çalışanlarının gün içerisinde yoğun bir şekilde çalıştıktan sonra dinlenmeden fazla mesai yapmalarının yorgun ve bitkin düşmelerine yol açması olarak açıklanabilir. Alt boyutları açısından incelendiğinde, fazla mesaiye kalanların kalmayanlara kıyasla daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları tespit edilmiştir. Benzer şekilde fazla mesaiye kalanların kalmayanlara göre daha fazla duyarsızlaşma içine girdikleri görülmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin meslekleri açısından farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, hemşirelerin doktorlara kıyasla tükenmişlik

düzeylerinin anlamlı bir şekilde yüksek çıktığı saptanmıştır. Bu farklılık, hemşirelerle doktorların hem ücret hem de statü olarak farklı olmalarından kaynaklanıyor olabilir. Diğer yandan hemşireler doktorların yönlendirmesi doğrultusunda hareket edip zaman zaman hastalarla daha fazla temas halinde olmak durumunda kalmaktadırlar. Söz konusu durum da onların doktorlara göre daha fazla tükenmişlik eğilimi göstermelerine neden olabilmektedir. Hemşirelerin aynı zamanda doktorlar dışında genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanlara kıyasla da tükenmişlik düzeylerinin anlamlı bir şekilde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Genel idari hizmetlerde çalışanlar; maaş, özlük işleri, arşiv, genel sekreterlik, döner sermaye gibi işlerle ilgilendikleri için gün içerisinde hastalarla temas halinde değillerdir. Bu nedenle hemşirelerin genel idari hizmetlerde çalışanlardan daha fazla tükenmişlik eğiliminde olduğu düşünülmektedir. Ancak yapılan çalışmada tıbbi sekreterleri, genel idari hizmetler sınıfına ekleyerek analizler yapılmıştır. Tıbbi sekreterler, doktorların asistanlığını yapan, kayıt randevu gibi genel ofis işleyişini sağlayan kişilerdir. Hastalarla iletişimde olsalar bile muayene anlamından herhangi bir risk ve sorumluluk almadıklarından bu çalışmada genel idari hizmetler sınıfıyla beraber incelenmesine karar verilmiştir.

Araştırmada kimyager, biyolog kısacası laborantlar ve sağlık teknisyenleri ve teknikerleri, teknisyenler adı altında incelenmiştir. Teknisyenler, genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanlara göre hastalarla daha fazla iletişim içerisinde olduklarında tükenmişlik düzeylerinin genel idari hizmetler çalışanlarına göre anlamlı bir şekilde yüksek olduğu saptanmıştır. Ayrıca genel idari hizmetler sınıfıyla yardımcı hizmetler sınıfı arasında da tükenmişlik seviyeleri bakımından anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Yardımcı hizmetler sınıfı; güvenlik görevlisi, temizlik görevlisi, hasta bakıcı, yemekhane görevlileri gibi çalışanların yer aldığı kategoriyi ifade etmektedir. Yardımcı hizmetler sınıfında yer alan çalışanların, genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanlara göre hastalarla daha fazla iletişim içerisinde bulunmaları ve bağımsız hareket etme imkanına sahip olmamaları nedeniyle tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu ifade edilebilir. Aynı zamanda statü olarak genel idari hizmetler sınıfında yer alan çalışanlara göre daha alt kategoride yer almalarının da bu farklılığı oluşturduğu ileri sürülebilir.

Katılımcıların meslekleri açısından tükenmişlik düzeylerindeki farklılaşma özetlendiğinde, hemşirelerin ve yardımcı hizmetler sınıfında yer alan çalışanların

daha fazla tükenmişlik eğilimi içinde olduğunu saptandığı görülmektedir. Diğer yandan genel idari hizmetler sınıfı ile doktorların diğer mesleklere göre daha az tükenmişlik eğilimi içinde olduğunu da ifade etmek gerekir. Hemşireler ve yardımcı hizmetler sınıfında yer alan çalışanlarla ilgili ileride yapılacak araştırmaların, bu meslek gruplarının tükenmişlik eğilimiyle ilgili daha kapsamlı bilgiye ulaşılması ve tükenmişliğin önüne geçmek adına gerekli önlemlerin alınması açısından oldukça önemli olduğu düşünülmektedir.

KUDAKA bölgesinde yer alan sağlık çalışanlarının mesleki açıdan işe adanmışlık seviyeleri incelendiğinde ise doktorların en yüksek işe adanmışlık eğiliminde olduğu bununla birlikte hemşirelerin en düşük işe adanmışlık eğiliminde olduğu saptanmıştır. Yukarıda da ifade edildiği gibi KUDAKA bölgesinde çalışan hemşirelerle ilgili yapılacak kapsamlı araştırmaların işe adanmışlık seviyelerini artırmak adına önemli olduğu düşünülmektedir. Bu bölgede çalışan doktorların işe adanmışlık seviyelerinin diğer sağlık çalışanlarına göre yüksek çıkması da oldukça dikkat çekicidir.

Korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde ise beklenildiği gibi tükenmişlik ile işe adanmışlık arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca tükenmişliğin alt boyutları ile işe adanmışlığın alt boyutları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu da saptanmıştır. Buna göre tükenmişliğin ilk alt boyutu olan duygusal tükenme ile dinçlik, adanma ve yoğunlaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda tükenmişliğin diğer alt boyutu olan duyarsızlaşmanın işe adanmışlığın alt boyutları olan dinçlik, adanma ve yoğunlaşma ile negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin son alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissini, işe adanmışlığın alt boyutları olan dinçlik, adanma ve yoğunlaşma ile negatif yönlü anlamlı bir ilişkisinin olduğu da görülmüştür. Korelasyon analizi sonuçlarından da anlaşılacağı gibi KUDAKA bölgesinde yer alan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ile işe adanmışlık düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma kapsamında, duygusal yönden yıpranan, hastalarla arasına mesafe koyarak duyarsızlaşan ve nihayetinde düşük kişisel başarı hissine kapılan sağlık çalışanlarının işine adanmış çalışanlar olmadığını ifade etmek mümkündür.

Bu çalışmanın verileri, yukarıda da bahsedildiği üzere KUDAKA bölgesinden toplanmıştır. Tükenmişlik konusu her ne kadar son dönemlerde sağlık personeli dışında da önem taşıyan bir konu olarak görülse de sağlık personeli açısından hala önemini koruyan bir konu niteliğindedir. Bu nedenle çalışmanın gerek KUDAKA bölgesindeki sağlık çalışanları açısından tükenmişlik ve işe adanmışlık düzeylerini göstermesi, gerekse demografik özellikler açısından ele alınması bakımından önem taşıdığı düşünülmektedir.

Anket uygulaması sırasında sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve işe adanmışlık konularına ilgili olduğu ve çalışmanın sonuçlarına dair geri bildirim beklentisinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Sağlık çalışanlarının bu ilgisi konunun güncelliğini koruduğunu göstermektedir. Bu araştırma, KUDAKA bölgesinde sağlık çalışanları üzerinde bu konularla ilgili yapılan az sayıda çalışmadan biri olması nedeniyle de önem taşımaktadır.

Araştırmanın sonuçları doğrultusunda tükenmişliği önlemek ve işe adanmışlığı artırmak adına mesleki uyumsuzlukların tespit edilmesi, gece nöbete kalma veya fazla mesai durumlarında çalışma saatlerinin kısa tutulması gibi çeşitli çalışmalar yapılabilir. Bu anlamda hemşirelerin ve yardımcı hizmetler sınıfında bulunan çalışanların sayısının artırılması ve iş yükünün hafifletilmesi kişi başına düşen hasta sayısını azaltacağından işe adanmışlık seviyelerini artırması adına önemli olduğu düşünülmektedir. Kişinin sahip olduğu özellikler ve kişilik yapısının ilgili meslek gruplarına uygun olması ve tükenmişlikle ilgili yeterli bilgiye sahip olmaları, tükenmişliği önleme veya işe adanmışlığı artırma adına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- A. Kahn, William: Psychological Conditions of Personal Engagement And Disengagement At Work, **Academy of Management Journal**, Vol.33, No.4, 1990, pp.692-724.
- Ahola, Kirsi: Occupational burnout and health, **People and Work Research Reports 81**, Finnish Institute of Occupational Health, 2007.
- Ardıç, Kadir, Sema Polatçı: “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi, **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, C.32, 2009, s.21-46.
- Aziz, Shahnaz, Ben Uhrich, Karl L. Wuensch, Brian Swords: The Workaholism Analysis Questionnaire: Emphasizing Work-Life Imbalance and Addiction in the Measurement of Workaholism, **Institute of Behavioral and Applied Management**, Vol.14, No.2, 2013, pp.71-86.
- Bakker, Arnold B., Evangelia Demerouti: Towards A Model of Work Engagement, **Career Development International**, Vol.13, No.3, 2008, pp.209-223.
- Bakker, Arnold B., Wilmar B. Schaufeli, Michael P.Leiter, Toon W. Taris: Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology, **Work & Stress**, Vol.22, No.3, 2008, pp.187-200.
- Bakoğlu Deliorman, Refika, İlknur Taştan Boz, İhsan Yiğit, Sebahattin Yıldız: Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması, **Yönetim Dergisi**, C.20, No.63, 2009, s.77-98.
- Balay, Refik: **Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık**, Pegem Akademi, 2.Baskı, Ankara, 2014.
- Balcıoğlu, İbrahim, Seyfi Memetalı, Raket Rozant: “Tükenmişlik Sendromu”, **Dirim Tıp Gazetesi**, No.83, 2008, s.99-104.
- Bolat, Oya İnci: İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi, Atatürk Üniversitesi, **İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C.25, No.2, 2011, s.87-101.
- Budak, Gülay, Olca Sürgevil: “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi**,

C.20, No.2, 2005, s.95-108.

Can, Esin, Pınar
Büyükbacı, Yasemin Bal,
Esin Ertemsir:

Günümüz İşletmelerinin Yönetimi, Beta Yayınları, 1.Baskı, 2013.

Çakır Yıldız, Nuran,
Mehmet Şamil Güneş:

Örgütsel Stresin, Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Eczane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, **Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi**, C.1 No.1, 2017, s.45-66.

Çankır, Bilal:

“Çalışmaya Tutkunluk ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama”, Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi, 2016.

Çekmecelioğlu, Hülya:

“İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti Ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, C.8, No.2, 2006, s.154-168.

Demerouti, Evangelia,
Karina Mostert, Arnold B.
Bakker:

“Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs” **Journal of occupational healthpsychology**, Vol.15, No.3, 2010, pp. 214.

Ergün Özler, Derya:

Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Ekin Basım Yayın, 3.Baskı, 2015.

Gonza´lez-Roma, Vicente,
Wilmar B. Schaufeli,
Arnold B. Bakker, Susana
Lloret:

“Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?”, **Journal of Vocational Behavior** Vol.68, No.1, 2006, pp.165-174.

Güney, Salih:

Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, 5. Baskı, 2009.

Hallberg, Ulrika E.,
Wilmar B. Schaufeli:

“Same same” But Different?: Can Work Engagement Be Discriminated From Job Involvement and Organizational Commitment? **European Psychologist**, Vol.11, No.2, 2006, pp.119-127.

<http://www.charminghealth.com>:

“Workaholism : Getting Workaholic implies emotional imbalance”,(Çevrimiçi). <http://www.charminghealth.com/applicability/workaholism.htm>, 12 Ağustos 2017.

Kaçmaz, Nazmiye:

“Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, İstanbul

- Üniversitesi, **İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi**, C.68, No.1, 2005, s.29-32.
- Keser, Aşkın, Burcu Kümbül Güler: **Çalışma Psikolojisi**, Umuttepe Yayınları, 1. Baskı, 2016.
- Keser, Aşkın: **Çalışma Psikolojisi**, Ekin Basım Yayın Dağıtım, 3. Baskı, 2012.
- Kurçer, Mehmet Ali: Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Harran Üniversitesi, **Tıp Fakültesi Dergisi**, C.2, No.3, 2005, s.10-15.
- Langelaan, Saar, Bakker, Arnold B. Bakker, Lorenz J.P. Van Doornen, Wilmar B. Schaufeli: Burnout and Work Engagement: Do Individual Differences Make A Difference? **Personality and Individual Differences**, Vol.40, No.3, 2005, pp.521-532.
- Maslach, Christina, Susan E. Jackson: The Measurement of Experienced Burnout, **Journal of Occupational Behaviour**, Vol.2, 1981, pp.99-113.
- Maslach, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter: Job Burnout, **Annual Review of Psychology**, Vol.52, 2001, pp.397-422.
- Maslach, Christina: What Have We Learned About Burnout And Health? **Psychology and Health**, Vol.16, No.5, 2001, pp.607-611.
- Mazzetti, Greta, Roberta Biolcati, Dina Guglielmi, Caryn Vallesi, Wilmar B. Schaufeli: Individual Characteristics Influencing Physicians' Perceptions of Job Demands and Control: The Role of Affectivity, Work Engagement and Workaholism, **International Journal Of Environmental Research and Public Health**, Vol.13, 567, 2016, pp.1-15.
- Mcshane, Steven L., Mary Ann Von Glinow: **Örgütsel Davranış**, Çev. Ayşe Günsel ve Serdar Bozkurt, Nobel Akademik Yayıncılık, Ekim, 2. Baskı, 2016.
- Özer, Özlem, Meltem Saygılı, Özgür Uğurluoğlu: Sağlık Çalışanlarının İşe Cezbolma Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Araştırma, **Business & Management Studies: An International Journal**, C.3, No.3, 2015, s.261-272.
- Rothmann, Sebastiaan: Job Satisfaction, Occupational Stress, Burnout and Work Engagement as Components of Work-Related Wellbeing, **SA Journal of Industrial**

- Psychology**, Vol.34, No.3, 2008, pp.11-16.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat: **Çalışma Psikolojisi**, Uludağ Üniversitesi Yayınları, 3.Baskı, 1987.
- Sağlam Arı, Güler, Emine Çına Bal: Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, C.15, No.1, 2008, s.131-148.
- Saks, Alan M.: Antecedents And Consequences of Employee Engagemet, **Journal of Managerial Psychology**, Vol.21, No.7, 2006, pp.600-619.
- Salanova, Marisa, Mario Del Libano, Susana Llorens, Wilmar B. Schaufeli: Engaged, Workaholic, Burned-Out or Just 9-to-5? Toward a Typology of Employee Well-being, **Stress Health**, Vol.30, 2014, pp.71-81.
- Schaufeli, Wilmar B., Marisa Salanova, Vicente Gonzalez-Roma, Arnold B.Bakker: The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach, **Journal of Happiness Studies**, Vol.3, 2002, pp.71-92.
- Schaufeli, Wilmar B., Toon W. Taris, Arnold B.Bakker: It Takes Two to Tango: Workaholism is Working Excessively And Working Compulsively, **The long work hours culture**, Emerald Group Publishing, 2008, pp.203-225.
- Schaufeli, Wilmar B., Toon W. Taris, Willem van Rhenen: Workaholism, burnout and engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-Being?, **Applied Psychology: An International Review**, Vol.57, No.2, 2008, pp.173-203.
- Schaufeli, Wilmar B.: "Work Engagement: What do we know?" OHP Workshop, Aralık 2011,(Çevrimiçi) <https://occupationalhealthpsychology.files.wordpress.com/2011/12/work-engagement-1-w-schaufeli-timisoara-20111.pdf>, 30 Temmuz 2017.
- Shimazu, Akihito, Wilmar B. Schaufeli, Kimika Kamiyama, Norito Kawakami: Workaholism vs. Work Engagement: the Two Different Predictors of Future Well-being and Performance, **International Society of Behavioral Medicine**, Vol.22, 2015, pp.18-23.
- Silah, Mehmet: **Endüstride Çalışma Psikolojisi**, Seçkin Yayıncılık, 2.Baskı, 2005.
- Sürgevil Dalkılıç, Olcay: **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**, Nobel Yayınları, 2014.

Şimşek, M.Şerif, Tahir
Akgemci, Adnan Çelik:

Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Adım Matbaacılık, 9.Baskı, 2016.

Taycan, Okan, Leman
Kutlu, Selma Çimen,
Nurcan Aydın:

Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi, **Anatolian Journal of Psychiatry**, C.7, 2006, s.100-108.

Toppinen-Tanner, Salla:

“Process of burnout: structure, antecedents, and consequences”, **People and Work Research Reports 93**, Tampereen Yliopistopaino Oy Juvenes Print, Tampere, 2011, pp.1-112.

Weber, A., Jaekel-
Reinhard A.:

Burnout syndrome: a disease of modern societies?, **Occup. Med.** Vol.50, No.7, 2000, pp.512-517.

5449 Sayılı Kalkınma
Ajanslarının Hizmetlerine
İlişkin Kanun:

“Kalkınma Ajansları Nedir?”, (Çevrimiçi)
<https://www.kudaka.org.tr/sayfa-kudaka-kanun>,
21 Haziran 2018.

EKLER

ANKET FORMU

Bu anket formu, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İnsan Kaynakları Yönetimi Programında yürütülen bir tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Ankete vermiş olduğunuz yanıtlar sadece bilimsel bir amaca hizmet etmek üzere kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Bilgileriniz 3.kişilerle veya kurumlarla paylaşılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

*Saygılarımla,
Öğr. Gör. Sonay SATIR*

BİRİNCİ BÖLÜM

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

<i>Bu ölçekte tanımlayıcı nitelikte 22 ifade bulunmaktadır. Lütfen aşağıdaki maddeleri okuyarak size en uygun seçeneği X yazarak işaretleyiniz.</i>	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım. (T)					
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun					

çözüm yollarını bulurum. (T)					
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum. (T)					
10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11.Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.					
12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim. (T)					
13.İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım. (T)					
18.İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim. (T)					
19.Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim. (T)					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım. (T)					
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

İKİNCİ BÖLÜM

İŞE ADANMIŞLIK ÖLÇEĞİ

<i>Bu ölçekte tanımlayıcı nitelikte 17 ifade bulunmaktadır. Lütfen aşağıdaki maddeleri okuyarak size en uygun seçeneği X yazarak işaretleyiniz</i>	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Sıklıkla	Her zaman
1. Sabah kalktığımda işe gideceğim için mutlu hissederim.					
2. İşimde enerjiyle dolup taşıdığımı hissederim.					
3. Her şey yolunda gitmese bile işimde her zaman sebat ederim.					
4. Çok uzun süre çalışmaya devam edebilirim.					
5. İşimde zihinsel açıdan oldukça esneğim.					
6. İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim.					
7. İşim kapasitemi geliştirmeme zorlayan bir güçtür.					
8. İşim bana ilham verir.					
9. İşimle ilgili hevesliyimdir					
10. Yaptığım işle gurur duyarım.					
11. Yaptığım işi anlam ve amaç dolu bulurum.					
12. Çalışırken etrafımdaki her şeyi unuturum.					
13. Çalışırken zamanın nasıl geçtiğini anlamam.					
14. Çalışırken işim beni alıp götürür.					
15. Kendimi işimden alıkoymam zordur.					
16. Çalışırken kendimi işime kaptırırım.					

17. Yoğun bir şekilde çalıştığımda kendimi mutlu hissedirim.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Bu bölümde yer alan soruların amacı, ankete katılanların kişisel özelliklerine ait bilgileri elde etmektir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işaretleyiniz.

1.Cinsiyetiniz?

() Kadın () Erkek

2.Yaşınız?

..... (rakamla belirtiniz)

3.Medeni durumunuz?

() Evli () Bekar

4.Kaç tane çocuğunuz var?

() Yok () 1 () 2 () 3 () 4 () 5 ve üstü

5.En son bitirdiğiniz okul?

() İlköğretim () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora

6.Çalıştığınız kurum?

() Araştırma Hastanesi () Devlet Hastanesi () Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi () Diğer

7.Mesleğiniz?

() Öğr. Üyesi Doktor (Dr. Öğr. Üyesi, Doç., Prof.) () Uzman Doktor () Pratisyen Doktor
() Asistan Doktor (Araş. Gör.) () Hemşire () Kimyager/Biyolog
() Sağlık Teknikeri / Teknisyeni () Sağlık Memuru () Ebe
() Tıbbi Sekreter () Genel İdari Hizmetler Sınıfı
() Yardımcı Hizmetler Sınıfı () Diğer.....

8.Çalıştığınız kurumda idari bir göreviniz var mı?

() Evet () Hayır

9.Ayda kaç saat fazla mesai yapıyorsunuz?

() Yok () 1-8 () 9-16 () 17-24 () 25-32 () 33-40 () 40 ve üstü

10.Şu anki pozisyonunuzda kaç yıldır çalışmaktasınız?

.....'dır.

11.Aylık kazancınız nedir?

() 2000 TL ve altı () 2001-3000 TL () 3001-4000 TL
() 4001-5000 TL () 5001-6000 TL () 6001 ve üstü