



**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**



**TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE BAŞA ÇIKMA
STRATEJİLERİ:
AFAD ANKARA BİRLİK MÜDÜRLÜĞÜNDE GÖREV
YAPAN SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA
PERSONELİ ÜZERİNE BİR ANALİZ**

Cem VURAL

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN
Prof. Dr. Yasemin ÖZKAN**

ANKARA

2016

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE BAŞA ÇIKMA
STRATEJİLERİ:
AFAD ANKARA BİRLİK MÜDÜRLÜĞÜNDE GÖREV
YAPAN SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA
PERSONELİ ÜZERİNE BİR ANALİZ**

Cem VURAL

**SOSYAL HİZMET ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**DANIŞMAN
Prof. Dr. Yasemin ÖZKAN**

ANKARA

2016

ETİK BEYAN

Ankara Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

Yüksek Lisans tezi olarak hazırlayıp sunduğum “Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz” başlıklı tez; bilimsel ahlak ve değerlere uygun olarak tarafımdan yazılmıştır. Tezimin fikir/hipotezi tümüyle tez danışmanım ve bana aittir. Tezde yer alan deneysel çalışma/araştırma tarafımdan yapılmış olup, tüm cümleler, yorumlar bana aittir. Yukarıda belirtilen hususların doğruluğunu beyan ederim.

Öğrencinin Adı Soyadı: Cem VURAL

Tarih:04.02.2016

İmza:



KABUL VE ONAY

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü

Sosyal Hizmet Anabilim Dalında

Cem VURAL tarafından hazırlanan

“Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz” adlı tez çalışması

aşağıdaki jüri tarafından YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak OY BİRLİĞİ /~~OY~~

ÇOKLUĞU ile kabul/~~ret~~ edilmiştir.

Tez Savunma Tarihi: 4 Şubat 2016

İmza

Prof. Dr. Yasemin ÖZKAN
Hacettepe Üniversitesi
Jüri Başkanı

İmza

Doç. Dr. Eda PURUTÇUOĞLU
Ankara Üniversitesi
Üye

İmza

Doç. Dr. Nilgün KÜÇÜKKARACA
Hacettepe Üniversitesi
Üye

Tez hakkında alınan jüri kararı, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yönetim Kurulu tarafından onaylanmıştır.

İmza

Prof. Dr. K. Zafer KARAER
Sağlık Bilimleri Enstitüsü Müdür

İÇİNDEKİLER

Etik Beyan	ii
Kabul ve Onay	iii
İçindekiler	iv
Önsöz	vi
Simgeler ve Kısaltmalar	viii
Çizelgeler	viii
1.GİRİŞ	1
1.1.Tükenmişlik Kavramı ve Kapsamı	3
1.2.Tükenmişliğin Boyutları	4
1.3.Tükenmişliğin Belirtileri	6
1.4.Tükenmişliğin Nedenleri	8
1.4.1.Örgütten Kaynaklanan Nedenler	9
1.4.2.Bireyden Kaynaklanan Nedenler	13
1.5.Tükenmişliğin Evreleri	16
1.6.Başa Çıkma Stratejileri	18
1.6.1.Sağlıklı ve Sağlıksız Başa Çıkma Davranışları	19
1.6.2.BASIC Ph Başa Çıkma Modeli	20
1.7.Tükenmişlik İle Başa Çıkma Yolları	22
1.7.1.Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yolları	22
1.7.2.Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yolları	25
1.8.Tükenmişlik ve Başa Çıkma Sosyal Hizmetin Rolü	28
1.9.Konuyla İlgili Ülkemizde Yapılmış Çalışmalar	31
1.10.Konuyla İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar	35
1.11.Araştırmanın Problemi	37
1.12.Araştırmanın Amacı	38
1.13.Araştırmanın Önemi	40

2.GEREÇ ve YÖNTEM	41
2.1.Araştırma Evreninin Saptanması ve Örneklem Seçimi	42
2.2.Kişisel Bilgi Formu	42
2.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği	43
2.3.1.Maslach Ölçeğinin Puanlaması	44
2.3.2.Maslach Ölçeğinin Güvenirliği ve Geçerliliği	46
2.3.3.Maslach Ölçeğinin Normallik Test Sonuçları	48
2.4.Başa Çıkma Stratejileri Kısa Formu (BÇS-KF)	49
3.BULGULAR	55
4.TARTIŞMA	112
5.SONUÇ ve ÖNERİLER	125
ÖZET	129
SUMMARY	129
KAYNAKLAR	131
EKLER	137
EK-1.ETİK KURUL KARARI	137
EK-2.YÖNETİM KURULU KARARI	139
EK-3.ÖLÇEK İZİNLERİ	140
EK-4.AFAD İZİNİ	142
EK-5.ANKET VE ÖLÇEKLER	143
ÖZGEÇMİŞ	147

ÖNSÖZ

Sanayileşme ve kentleşme sonucu çalışanların yaşadığı tükenmişlik önemli bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Arama ve kurtarma mesleği başkalarına yardım mesleği olduğundan diğer insanlarla yoğun bir etkileşim içerir. Bu nedenle tükenmişlik kavramı bu meslekte daha da önem kazanmaktadır. Tükenmişlik ve başa çıkma yolları inceleme konusu olarak pek çok meslek ve disiplini ilgilendirmekte olup, disiplinler arası bir yaklaşımla ele alınmaktadır. Sosyal hizmet mesleği de tükenmişlik ve başa çıkma yollarını ele alan mesleklerin başında gelmektedir. Özellikle arama ve kurtarma personelinin yaşadığı tükenmişlik ve başa çıkma yollarına dair araştırmaların sosyal hizmet uzmanları tarafından yapılması hem kuramsal hem de pratik açıdan bu alana büyük katkı sağlayacaktır. Böylelikle hem arama kurtarma personelinin yaşadığı tükenmişlik azalacak ve önlenecek hem de kurumsal başarı artacaktır.

Araştırmanın her aşamasında, bilgi, tecrübe ve yönlendirmeleri ile bana rehberlik eden, zamanı ve emeğini esirgemeyen, saygıdeğer ve kıymetli danışmanım ve hocam Prof. Dr. Yasemin ÖZKAN'na teşekkürlerimi sunarım.

Geliştirdikleri ölçekleri kullanmama izin veren Prof. Dr. Canan ERGİN ve Prof. Dr. Hasan BACANLI'ya, çalışmama katılan fedakâr arama ve kurtarma personeline, anket uygulamasında zamanı ve emeğini esirgemeyen Ankara Birlik Müdürlüğü'nde görevli Sosyal Hizmet Uzmanı Ayşe MANCILIK'a

Verilerin istatistiksel analizinde emeğini ve zamanını bana ayıran değerli mesai arkadaşım AFAD Uzman Yardımcısı Hakan BENLİ ve tezin düzenlemesinde yardımcı olan AFAD Uzman Yardımcısı Celal M. YEŞİLNACAR'a teşekkür ederim.

Sevgileri ve emekleri ile bugünlere gelmemi sağlayan kıymetli ve fedakar anne ve babama teşekkürü bir borç bilirken, tez sürecinde bana destek veren, sabrı ve anlayış ile yanımda olan canım eşim Birgül'e, biricik oğullarım Kuzey ve Tunç'a kucak dolusu sevgilerimi sunarım.

SİMGELER VE KISALTMALAR

ASDK	Araçsal Sosyal Destek Kullanma
BÇŞ-KF	Baş Çıkma Stratejileri Kısa Formu
D	Duyarsızlaşma
DEB	Diğer Etkinlikleri Bırakma
DİK	Davranışsal Olarak İlişkiyi Kesme
DİN	Dine Yönelme
DOK	Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma
DSDK	Duygusal Sosyal Destek Kullanma
DT	Duygusal Tükenme
GNL	Genel
KAB	Kabullenme
KB	Kişisel Başarı
KS	Kendini Sınırlandırma
MİZ	Mizah
MK	Madde Kullanma
OYY	Olumlu Yeniden Yorumlama
PL	Planlama
YAD	Yadsıma
ZİK	Zihinsel Olarak İlişkiyi Kesme

ÇİZELGELER

Çizelge 1.1.	Tükenmişlik Düzeyleri İçin 8 Aşamalı Model	5
Çizelge 1.2.	Bireysel Düzeyde Tükenmişlik Semptomları	7
Çizelge 2.1.	Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Çizelgesi	44
Çizelge 2.2.	Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Çizelgesi	45
Çizelge 2.3.	Duygusal Tükenme Alt Düzeyinin Normallik Testi	46
Çizelge 2.4.	Duyarsızlaşma Alt Düzeyinin Normallik Testi	47
Çizelge 2.5.	Kişisel Başarı Alt Düzeyinin Normallik Testi	47
Çizelge 2.6.	Başa Çıkma Ölçeğinin Alt Ölçeklerine Göre Soru Dağılımı	49
Çizelge 2.7.	Başa Çıkma Ölçeğinin Normallik Test Sonuçları	51
Çizelge 3.1.	Katılımcıların Yaş Dağılımı	53
Çizelge 3.2.	Katılımcıların Eğitim Düzeyi	53
Çizelge 3.3.	Katılımcıların Medeni Durumu	54
Çizelge 3.4.	Katılımcıların Çocuk Sayısı	54
Çizelge 3.5.	Katılımcıların Çalışma Yılları	54
Çizelge 3.6.	Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	55
Çizelge 3.7.	Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi	55
Çizelge 3.8.	Fırsat Olsa Mesleği Değiştirme Düzeyi	56
Çizelge 3.9.	Afette Daha Önce Görev Alma Sayısı	56
Çizelge 3.10.	Görevde Şiddete Uğrama Durumu	57
Çizelge 3.11.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	57
Çizelge 3.12.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi	59

Çizelge 3.13.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	60
Çizelge 3.14.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Görevde Şiddete Uğrama Düzeyi	62
Çizelge 3.15.	Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	63
Çizelge 3.16.	Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi	64
Çizelge 3.17.	Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	66
Çizelge 3.18.	Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	68
Çizelge 3.19.	Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	69
Çizelge 3.20.	Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	70
Çizelge 3.21.	Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	72
Çizelge 3.22.	Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	74
Çizelge 3.23.	Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	75
Çizelge 3.24.	Katılımcıların Ekonomik Tatmin Düzeyine Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	77
Çizelge 3.25.	Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Mesleğini Değiştirme İsteği	78
Çizelge 3.26.	Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Düzeylerinin Ortalama Puanları	79
Çizelge 3.27.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	80
Çizelge 3.28.	Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	81

Çizelge 3.29.	Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyleri	83
Çizelge 3.30.	Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	84
Çizelge 3.31.	Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	85
Çizelge 3.32.	Katılımcıların Mesleğin Ekonomik Tatmin Algısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	87
Çizelge 3.33.	Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	88
Çizelge 3.34.	Katılımcıların Mesleği Değişirme Düşüncesine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	89
Çizelge 3.35.	Katılımcıların Göreve Katılma Sayısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri	91
Çizelge 3.36.	Katılımcıların Hizmet Verdiği Kitleden Şiddet Görme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	92
Çizelge 3.37.	Başa Çıkma Ölçeğinin Alt Düzeylerinin Puanları	93
Çizelge 3.38.	Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Başa Çıkma Düzeyleri	94
Çizelge 3.39.	Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Başa Çıkma Düzeyleri	95
Çizelge 3.40.	Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Başa Çıkma Düzeyleri	97
Çizelge 3.41.	Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri	98
Çizelge 3.42.	Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Başa Çıkma Düzeyleri	100
Çizelge 3.43.	Katılımcıların Mesleğin Ekonomik Tatmin Algısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri	101
Çizelge 3.44.	Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Başa Çıkma Düzeyleri	103

Çizelge 3.45.	Katılımcıların Mesleği Değiştirme Düşüncesine Göre Başa Çıkma Düzeyleri	104
Çizelge 3.46.	Katılımcıların Göreve Katılma Sayısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri	105
Çizelge 3.47.	Katılımcıların Hizmet Verdiği Kitleden Şiddet Görme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri	107
Çizelge 3.48.	Tükenmişlik ve Başa Çıkma Ölçekleri Arasındaki Korelasyon	108

1.GİRİŞ

Tükenmişlik ve stres kavramları kimi zaman birbiri yerine kullanılsa da aynı anlama gelmemektedir. Stres belli bir oranda olduğu zaman insanları motive eden, harekete geçiren bir güç olarak karşımıza çıkarken, tükenmişlik tamamen olumsuz bir olgu olarak insanların çalışma ve yaşam standartlarını aşağıya çekmektedir.

Tükenmişliğin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilerinin anlaşılmasından bu yana, son 40 yıldır hem akademisyenlerin hem de yöneticilerin tükenmişliğe ilgisi artmıştır (Halbesleben ve Buckley, 2004).

Tükenmişlik, iş ortamına özgü bir sendrom olup bireylerin iş stresine karşı oluşan tepkilerinde, iş ile ilgili tutum ve davranışlarında ortaya çıkan olumsuz değişikliklerdir. Çalışanların başa çıkma kapasiteleri aşıldığında ise bu tükenmişlik yıkıcı etkilere yol açmaktadır. Tükenmişliğin belirtileri ise şöyle sıralanabilir; çalışma motivasyonunda azalma, benlik saygısında azalma, empati kuramama, kişilerarası ilişkilerde kurallara uymama, bir işe yoğunlaşmada güçlük yaşama, sosyal yalıtım, yorgunluk, cinsel ilginin azalması, uyku bozuklukları, sigara ve alkol kullanımında artma, düşük ve verimsiz iş tutumları (Işıksan, 2011).

Günümüzde sanayileşme, kentleşme, rollerin çoğalması, tüketim kalıplarındaki değişimler, yoğun iş temposu sonucu yaşanan tükenmişlikler artış göstermektedir. Öğretmenler, sağlık çalışanları, sosyal hizmet uzmanları, bankacılar, polisler gibi hizmet yoğunluklu sektör çalışanlarında tükenmişlik düzeyleri daha yüksek gözlenmektedir. Afet ve acil durumlarda çalışan personeller de afet ve acil

durumlarda uzun saatler hatta günler boyunca yeterince dinlenmeden zor ve olumsuz şartlarda çalışması sonucu tükenmişlikle karşı karşıya kalmaktadır.

Çalışma yaşamında sıklıkla ortaya çıkan bir olgu haline gelen tükenmişliğin ortaya çıkmasına etki eden birçok faktöre yönelik yapılan pek çok araştırma sonucunda tükenmişliğe yol açan faktörler temel olarak ikiye ayrılmıştır: Bireylerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler ile bireyin dışında gerçekleşen örgütsel (çevresel) faktörlerdir (Dalkılıç, 2014).

Afet ve acil durum çalışmalarında görev alan arama ve kurtarma personelinin yaşadığı tükenmişlikle başa çıkabilmek için hem bireysel hem de kurumsal düzeyde tedbirlerin alınarak uygulanması gerekmektedir.

Örgütsel koşulların iyileştirilmesi adına alınacak her türlü tedbir, tükenmişliği önleyici bir etki yaratabilir. Ayrıca bireysel başa çıkma teknikleri yanı sıra, daha kalıcı sonuçlar vereceği düşünülen örgütsel düzenlemeler de tükenmişliğin meşru bir problem olduğu gerçeğini pekiştirerek hem çalışanlar hem de yöneticiler tarafından daha kolay kabul edilmesini ve önlenmesini sağlar (Dalkılıç, 2014).

Tükenmişliği önleme ve müdahale süreçlerinde, sosyal hizmet alanındaki kuramsal yaklaşım ve uygulamalar çerçevesinde yaşanan tükenmişliğe psikososyal meslek elemanları aracılığıyla müdahale edilmesi önemli kazanımlar getirerek yaşanan tükenmişliği büyük ölçüde azaltacaktır.

Literatür incelendiğinde çeşitli meslek gruplarında ki (öğretmen, polis, doktor vb.) stres düzeyi, tükenmişlik ve başa çıkma stratejileri üzerinde yoğun şekilde durulduğu görülmektedir. Ancak yaptıkları meslek gereği yoğun biçimde tükenmişlik yaşayacaklarını düşündüğümüz arama kurtarma personeline yönelik yeterli sayıda araştırma bulunmamaktadır. Bundan dolayıdır ki araştırmamızda AFAD Ankara Birlik Müdürlüğü'nde görev yapan arama ve kurtarma personelinin tükenmişlik düzeyleri ve başa çıkma stratejileri üzerine çalışılmıştır. Ayrıca bu iki düzeyin çeşitli demografik (yaş, medeni durum, eğitim seviyesi vb.) ve mesleki değişkenlerle (çalışma yılı, göreve katılma sayısı, mesleği isteyerek seçme düzeyi vb.) ilişkileri ele alınmıştır.

1.1. Tükenmişlik Kavramı ve Kapsamı

Tükenmişlik, hem çalışanlar hem de kurumlar açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Sağlam ve Çınar, 2008). Özellikle bireylerin günümüzde hem iş hem de özel hayatında beklentilerinin yükselmesi sonucu yaşadıkları tükenmişlik toplumsal yaşamda daha belirgin bir hale gelmiştir.

Tükenmişlik kavramı, sosyal bilimler literatürüne Freudenberger (1974) tarafından "Journal of Social Issues" da yayınlanan bir makale ile girmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik, insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan tükenme durumu, enerji ve güç kaybı olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974). Maslach (2003) tükenmişlik kavramını, çalışma ortamındaki artan strese karşı bir tepki olarak tanımlayarak, tükenmişliği uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendrom olduğunu belirtmiştir.

Barutçu ve Serinkan (2008) ise tükenmişliği, kişisel kaynakların sona dayanması, günlük olaylar karşısında sürekli bir umutsuzluk yaşanması ve yaşam enerjisinin tükenmesi olarak tanımlamışlardır. Berns'e (1984) göre ise tükenmişlik, kişinin işinin özgün anlamı ve amacından uzaklaşarak, hizmet götürdüğü insanlarla gerçekten ilgilenmemesidir.

Pines ve Aronson'a (1988) göre tükenmişlik, bir şevk, enerji, idealizm ve amaç kaybı olup; fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme sonucu sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe yol açan ve kapana kısılmışlık duygusu yaratan bir durumdur (Akt: Gündüz ve ark., 2013).

Tükenmişlik kavramının günümüzde en kabul gören tanımı ise Maslach ve arkadaşlarının (2001) tanımıdır. Onlara göre tükenmişlik duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme olmak üzere üç boyuttan oluşan bir psikolojik sendromdur.

1.2. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve arkadaşları (2001) tükenmişliği üç boyuta ayırmıştır. Ancak bu ayrım üç boyutun birbiri ile bağımsız olduğu anlamına gelmemektedir. Bu üç boyut birbiri ile ilişkilidir.

Duygusal Tükenme: Kişiyi yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duygusu olarak tanımlanır (Gillespie ve Melby, 2003). Tükenmişliğin

bu boyutu daha çok insan ilişkilerinin yoğun olduğu yüz yüze ilişkilerin kaçınılmaz olduğu mesleklerde görülmektedir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendini zorlamakta ve diğer insanların duygusal tepkileri ile ezilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bu bağlamda duygusal tükenme, bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarının azalmasıdır (Jackson ve Schuler, 1983). Çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini yorgun ve yıpranmış hissetmeleri şeklinde de tarif edilebilir (Dalkılıç, 2014).

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma bireyin hizmet verdiği kitleye karşı uzaklaşmasıdır. Küçümseyici davranış tarzı sadece hizmet verdiği kitle ile sınırlı kalmayabilir. Bu davranış tarzı çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve ailesine yaygınlaşabilir (Maslach ve ark., 2001). Duyarsızlaşma sürecinde birey insanların sorunlarını çözmede kendisini yetersiz hisseder. Bunun sonucu olarak da duyarsızlığı bundan bir kaçış yolu olarak kullanır ve insanlarla olan ilişkisini işin yapılabileceği en az seviyeye çeker (Maslach ve Jackson, 1981).

Kişisel Başarıda Düşme: Kişisel başarıda düşme bireysel yetersizlik, işle ilgili olarak bireyin kendisini başarısız ve yetersiz olarak hissetmesidir (Maslach ve Jackson, 1981). Birey bu süreçte kendini suçlu hissedebilir ve insanlarla olan bağlantısına dair yeteneklerini sorgulamaya başlayabilir. Başarısızlık algısı kişinin işine ait yeteneklerini ve empati kurma becerisini kaybettiğine dair duygularını artıracaktır. Bu durumu birey hayatının diğer noktalarına da genelleştirerek işini yapabilecek yeteneğe halen sahip olup olmadığını ve kendi değerini sorgular (Luce, 2012).

Golembiewski ve Munzenrider tarafından tükenmişliğin üç boyutunu ele alarak 8 aşamalı bir tükenmişlik modeli geliştirilmişlerdir. Bu model, bireye ait tükenmişlik değerlerinin yüksek veya düşük olması üzerine geliştirilmiştir (Godmann ve Boss, 2002).

Çizelge 1.1.Tükenmişlik Düzeyleri İçin 8 Aşamalı Model

	Tükenmişlik Düzeyleri							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Duyarsızlaşma	Düşük	Yüksek	Düşük	Yüksek	Düşük	Yüksek	Düşük	Yüksek
Kişisel Başarıda Düşme	Düşük	Düşük	Yüksek	Yüksek	Düşük	Düşük	Yüksek	Yüksek
Duygusal Tükenme	Düşük	Düşük	Düşük	Düşük	Yüksek	Yüksek	Yüksek	Yüksek

(Godmann ve Boss, 2002)

1.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Hem çalışanların hem de örgütlerin temel sorunlarından olan tükenmişliğin belirtileri fiziksel, davranışsal, örgütsel ve sosyal boyutta olmak üzere dördü bir sınıflandırma ile ele alınmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008).

Fiziksel Belirtiler: Kronik ve yoğun strese bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik durumunda bedende birçok değişiklik ortaya çıkmaktadır. Bu değişikliklerden en belirgin olanları; süreklilik arz eden yorgunluk ve bitkinlik hissi, soğuk algınlığı ve grip, baş ağrısı, mide bozukluğu, kan basıncında artma, kilo kaybı, deri hastalıkları, yüksek kolesterol, uyku bozukluğu, nefes darlığı, panik atak, kalp-damar rahatsızlığıdır (Demirel ve Seçkin, 2009; Arı ve Bal, 2008).

Davranışsal (Psikolojik) Belirtiler: Tükenmişliğin davranışsal belirtileri arasında ani tepkisellik ve eleştiriye aşırı duyarlılık, sabırsızlık, rasyonelleştirme, çabuk öfkelenme, işe gitmede isteksizlik, konulara şüphe ve endişe ile yaklaşma, alınganlık, iş doyumunda azalma, özgüven ve öz saygıda azalma, unutkanlık, iş ve örgüt sorunlarına karşı kayıtsız kalma, bazı şeyleri sürekli erteleme, yansıtma, çabuk ve abartılı sinirlenme eyleminin olağanlaşması, kolay ağlama, işlerin taşıyabileceğinden daha ağır olduğu hissine kapılma, gerilim ve yersiz endişe, kendini başarısız olarak algılama, hizmet alanlara karşı tek tip davranış sergileme, küçümseme ve alay etme sayılabilir (Demirel ve Seçkin, 2009; Arı ve Bal, 2008).

Örgütsel Belirtiler: Sık sık hata yapmak ve bu hataların makul boyutları aşıyor olması, bireyin işe geç gelmesi, erken ayrılması, takdir edilmediğini düşünme, hizmet kalitesinde bozulma, görev ve kurallarla ilgili karışıklık ve belirsizlik, yönetici ve görevlilere güven eksikliği veya güvenmeme, kuruma yönelik ilgi azlığı, örgütlenmede yetersizlik, yöneticilerin kendisini desteklemediğini düşünme, rol çatışması, yönetici ve meslektaşlarına karşı öfke besleme, değişime karşı direnç, örgütsel verimlilikte düşüş, sağlık raporları alması şeklindedir (Demirel ve Seçkin, 2009; Aktuğ ve Ark., 2006).

Sosyal Belirtiler: Bireyin çevresine karşı negatif duygu ve tavırlar geliştirmesi, her şeyi olumsuz değerlendirme eğilimi içine girme, insanlara karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranma, sürekli olarak gergin ve huzursuz olma, işlerini aksatmayı alışkanlık haline getirme, tükenmişliğin sosyal belirtilerinin önemli örneklerindedir (Demirel ve Seçkin, 2009).

Çizelge 1.2. Bireysel Düzeyde Tükenmişlik Semptomları

Fiziksel Belirtiler	Psikolojik Belirtiler	Davranışsal Belirtiler
-Fiziksel bıkkınlık ve yorgunluk -Depresyon -Uykusuzluk ve aşırı uyuma -Baş ağrısı -Sindirim sistemi bozukluğu veya ülser -Uzun süre süren ve sık sık olan soğuk algınlığı ve grip -Kilo kaybı veya kilo alma -Nefes darlığı -Hipertansiyon -Yüksek kolesterol - Koroner hastalıklar -Konuşma bozukluğu -Cinsel fonksiyonlarda bozulma	-Esneklik kaybı ve sertleşme -Dikkat kaybı ve ilgisizlik -Olumsuzluk -Duygusal tükenme ve duygusal kontrol kaybı -Moral azalma ve işe yaramazlık duygusu -Sabırsızlık ve sinirlilik -Stresle başa çıkmada yetersizlik -Kızgınlık, nefret, hüznün ve alınganlık hisleri -Bıkkınlık -Benlik algısında düşme -İnsancıl duyguların kaybı -İdealizm kaybı ve hayal kırıklığı -Karar alamama -Güçsüzlük hissi -Şüphencilik veya parayonallık -Suçsuzluk veya başarısızlık duygusu -Depresyon -Yabancılaşma -Kaygı düzeyinde artış	-İş verimliliğinde ve mutluluğunda azalma -İletişimde azalma ve geri çekilme -İş devri veya pozisyonu bırakma -İşe gelmemede artış -İş heyecanını yitirme -Hap kullanımında artış -Evlilik ve aile çatışmalarında artış -Alkol kullanımında artış -İşe odaklanmada zorlanma -Amaç ve öncelik belirlemede kayıp -Kaza eğiliminde artış -İşe yönelik yakınmalarda artış -Unutkanlık ve zayıf konsantrasyon -İşkoliklik

(Igodan ve Newcomb, 1986)

1.4. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğe etki eden faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki alt başlıkta ifade edilir (Huprich, 2007; Barutçu ve Serinkan, 2008). Bireysel faktörler; yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, motivasyon, kişilik, mesleki doyum gibi faktörlerden oluşmaktadır (Izgar, 2001).

Tükenmişlik üzerinde etkili olduğu düşünülen örgütsel faktörler ise, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler başlıkları altında toplanmaktadır (Budak ve Sürvegil, 2005).

1.4.1. Örgütten Kaynaklanan Nedenler

Tükenmişlik çalışma ortamı ile bireyin etkileşiminin bir sonucudur (Arı ve Bal, 2008). Pek çok araştırma sonucu göstermektedir ki tükenmişlik aşırı iş yüküne gösterilen bir tepkidir. Yaşanan iş yükü ve zaman baskısının özellikle tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutuyla güçlü ve sürekli bir ilişkisi vardır. İş ortamında yaşanan rol çatışması ve rol belirsizliği de tükenmişliğe etki eden faktörlerdir. Rol çatışması iş ortamında birbiri ile çelişen taleplerde bulunulması ile ortaya çıkarken, rol belirsizliği yapılacak işe dair yeterince bilgilendirme yapılmadığında ortaya çıkmaktadır. Sosyal desteğin olmaması tükenmişliğin yaşanmasında önemli bir etkiye sahiptir. Sosyal desteğin bulunması iş stresi ve tükenmişliğin azaltılmasına katkıda bulunmaktadır (Maslach ve Ark., 2001).

İş açısından tükenmişliği etkileyen diğer iki faktör ise bilgilendirme ve kontroldür. Geri bildirim olmaması tükenmişliğin üç boyutuyla da ilgilidir. Karar alma süreçlerine daha az katılan çalışanlarda tükenmişlik düzeyi daha fazla olmaktadır. Ayrıca iş ortamında özerkliğin olmaması tükenmişliğe katkıda bulunmaktadır (Maslach ve Ark., 2001).

Daha geniş manada ise ailevi, sosyal ve ekonomik etkenler de tükenmişlik üzerinde iş ortamı aracılığı ile etkili olmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008).

Tükenmişliğe dair iş ortamından kaynaklanan bu faktörleri maddeler halinde verirsek iş yükü, kontrol, ödüllendirme, aidiyet, adalet ve değerler olmak üzere altı alanda toplanmaktadır (Arı ve Bal, 2008).

1.4.1.1. İş Yükü

İş yükü belirli bir zamanda, belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edebilir (Arı ve Bal, 2008).

İş yükündeki uyumsuzluk genellikle aşırı iş yükü olarak karşımıza çıkmaktadır. Yani kişinin enerjisini tüketerek yeniden iyileşmesini imkânsız hale getiren aşırı iş talepleridir. Kimi zaman da uygun olmayan iş yükü çalışanın bilgi ve yeteneklerinin yaptığı işe uygun olmamasından kaynaklanabilir. Duyguların önemli olduğu işlerde çalışanın sergilemesi gerektiği duygularla kendi duygularının örtüşmediği durumlarda da birey tükenmişliğe sürüklenebilir. Genel olarak, aşırı iş yükü tükenmişliğin duygusal boyutu ile doğrudan ilişkilidir (Maslach ve Ark., 2001).

Çalışanların acil durumlarda dinlenmek ve vücut dengesini sağlamak için çok az fırsatları olması tükenmişliğe yol açan etkenlerdendir (Dinçeroğlu, 2013).

Özellikle, aşırı iş yükü ve zaman baskısı tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ile sürekli ve güçlü bir ilişki halindedir (Maslach ve Ark., 2001).

1.4.1.2. Kontrol

Kontrol, kişinin işi üzerinde sahip olduğu seçim yapma, sorun çözme, karar verme ve sorumluluklarını yerine getirme imkânları olarak tanımlanmaktadır (Arı ve Bal, 2008). İş ortamındaki kontrol unsurundan kaynaklanan uyumsuzluk ve verimsizlik tükenmişliğin kişisel başarının düşmesi boyutu ile ilişkilidir. Kontroldeki uyumsuzluk genellikle bir işin yapılması için gereken kaynaklara dair çalışanın yeterince kontrol gücü olmaması veya çalışanın bir işin en iyi şekilde yapılacağına inandığı yöntemi uygulamaya dair yeterli özerkliğinin olmamasıdır (Maslach ve Ark., 2001). Özellikle örgütteki karar alma sürecine aktif olarak katılamamak bireyin işinden uzaklaşıp performansının düşmesine sebep olmaktadır (Leiter, 2003).

1.4.1.3. Ödüllendirme

Ödül, bireyin örgüte yaptığı katkılar sonucu elde ettiği hem maddi hem de sosyal unsurları içermektedir (Arı ve Bal, 2008). Çalışanlara yaptıkları işe göre uygun bir ödüllendirme yapılmıyorsa bu durum tükenmişliğe neden olacaktır. Bazen bu durum çalışanların başardıkları işe uygun olarak yeterli maaş veya fayda alamamasıdır. Bazı zamanlarda ise bu durumdan daha da önemli olan çalışanın başardığı zor işe rağmen diğer çalışanlardan sosyal ödülleri alamamasıdır. Bu durum hem işin hem de çalışanların değerini düşürmektedir. Ödüllendirmenin eksikliği başarısızlık ve yetersizlik duygularının hissedilmesiyle yakından ilişkilidir (Maslach ve Ark., 2001).

Bireyler beklentileriyle uyumlu elde ettikleri ödüller neticesinde kendilerinin örgüt açısından anlamlı ve önemli olduklarını hissederler (Leiter, 2003).

1.4.1.4. Aidiyet

Dördüncü tür uyumsuzluk ise çalışanın çalışma ortamındaki diğer kişiler ile olumlu ilişki duygusunu kaybetmesi ile ortaya çıkar. İnsanlar bir toplumda başarı elde ettiklerinde veya bir işlevi en iyi şekilde yaptıklarında mutluluğu, onuru, rahatlığı veya ödülü, sevdiği ve saygı duyduğu diğer insanlarla paylaşır. Ayrıca duygusal paylaşım, yardımlaşma ve sosyal destek kişinin grup üyeliğini paylaşılan değerler temelinde güçlendirir. Maalesef, bazı işler insanları diğer insanlardan izole eder veya sosyal bağlarını ortadan kaldırır. Yine de aidiyet duygusuna en çok zarar veren ise iş ortamında çalışanlar arasında kronik ve çözilemeyen çatışmadır. Böyle bir çatışma olumsuz duygular oluşturur, düşmanlığı besler ve sosyal destek eğilimini azaltır (Maslach ve ark., 2001).

1.4.1.5. Adalet

Adalet kavramı, çalışanların örgütsel karar veya politikaların doğruluğu hakkındaki olumlu duygularını ve kurumsal yapının tüm çalışanlara eşit ve tutarlı davranmasını ifade etmektedir (Arı ve Bal, 2008). Çalışma ortamında adaletin olmadığı algısı gelişince, birey ve işi arasında ciddi bir kopukluk meydana gelir. Adalet, bireyin benlik algısına saygı göstergesidir. Bireyler arasındaki karşılıklı saygı toplumsal değerlerin temelindedir. İş yükü veya ödemede eşitsizlik olduğunda, kandırmaca olduğunda, değerlendirme veya promosyonlar da uygun olmayan şekilde yapıldığında, adaletsizlik oluşur. Sıkıntı veya rahatsızlıkların çözümünde ilgili taraflara konuşma hakkı tanınmazsa bu da adaletsizlik olarak algılanacaktır (Maslach ve Ark., 2001).

Adalet eksikliği tükenmişliği iki yoldan artıracaktır. İlk olarak adaletsizliği yaşamak duygusal olarak üzüntü ve yılgınlık oluşturacaktır. İkinci olarak adaletsizlik çalışma ortamına yönelik derin bir kını besleyecektir (Maslach ve Ark., 2001).

1.4.1.6. Değerler

Değerler, yapılanlardan neyin doğru neyin yanlış olduğuna dair yargıları içermektedir (Arı ve Bal, 2008). Değerlerdeki çatışmalar da tükenmişliğe yol açar. Bazı durumlarda, bireyler iş için kendi değer yargıları ile örtüşmeyen veya etik olmayan davranışlarda bulduklarında zorlandıklarını hissederler. Örneğin satış yapabilmek veya gerekli izni alabilmek için, bireyler yalan söylemek zorunda kalabilir veya aldatıcı olabilir ya da doğru bir tutum içinde yaklaşmayabilirler. Diğer bir örnek ise bireyin kariyeri için olan tutkuları ile kurumun değerlerinin arasında uyumsuzluk olabilir (Maslach ve Ark., 2001). Temel olarak bu yaşanan uyumsuzluklar örgütün verdiği hizmet tarzından veya çalışanlarına davranış şeklinden kaynaklanabilir (Leiter, 2003).

Bireyler, yapılan söylevlerle uygulamalar arasında uyumsuzluklar olduğunda da kurumun değerleri ile çatışma yaşayabilir veya değerler arasında çelişki olunca çatışma yaşanacaktır (örneğin yüksek kalitede hizmet anlayışı ile düşük maliyetin sürekli bir arada olamaması gibi) (Maslach ve ark., 2001).

1.4.2. Bireyden Kaynaklanan Nedenler

Bireyler iş ortamına basit tepkilerde bulunmak yerine her bireyde farklı olabilecek şekilde ilişkiler ve tepkiler geliştirmektedir. Bu bireysel faktörler,

demografik değişkenler (yaş, eğitim vb.), bireyin karakteri ve işe yönelik tutumlarından oluşmaktadır (Maslach ve ark., 2001).

Bu bireysel faktörlerin bazılarının tükenmişlikle ilişkisi bulunabilir. Buna rağmen tükenmişlik bireysel bir fenomen yerine sosyal bir fenomen olduğundan bireysel faktörlerin etkileri diğer faktörler (iş ortamı, toplumsal kültür vb.) kadar büyük değildir (Maslach ve ark., 2001).

1.4.2.1. Demografik Özellikler

Üstünde araştırma yapılan tüm demografik verilerin içinde sürekli ve en çok tükenmişlikle ilişkisi olan demografik veri yaştır. 30 veya 40 yaş üstü çalışanlarla karşılaştırılınca genç çalışanlarda tükenmişlik düzeyi daha yüksek çıkmaktadır. Yaş ile iş deneyimi beraber gittiğinden, bireyin kariyerinin erken dönemlerinde tükenmişlik riskinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Maslach ve ark., 2001).

Demografik değişkenlerden cinsiyet ile tükenmişlik arasında kuvvetli bir ilişki bulunmaktadır. Bazı çalışmalar kadınların daha fazla tükenmişlik yaşadığını gösterirken, bazılarında göre erkekler daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Aralarında bir fark olmadığını gösteren çalışmalar da mevcuttur (Maslach ve ark., 2001).

Medeni durum açısından bakıldığında bekârların (özellikle bekâr erkeklerin) evlilere göre tükenmişliğe daha eğilimli olduğu görülmektedir. Bekârlar boşanmışlara göre de daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Etnik açıdan ise çok az araştırma yapıldığı için genellenecek herhangi bir sonuç ortaya çıkmamıştır (Maslach ve ark., 2001).

Bazı çalışmalarda, daha yüksek eğitilmiş çalışanların daha az eğitilmiş çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı bulgusuna ulaşılmıştır. Bu durumun nasıl açıklanacağına dair eğitimin diğer değişkenlerle (meslek, statü vb.) ilişkisine dair netlik yoktur. Muhtemelen daha yüksek eğitime sahip bireyler daha fazla sorumluluğa ve daha fazla strese sahiptirler ya da daha eğitilmiş insanların işten beklentileri daha fazla olup bunlar gerçekleşmeyince yaşadıkları tükenmişlik de daha fazla olmaktadır (Maslach ve ark., 2001).

1.4.2.2. Kişilik Özellikleri

Hangi tip kişilik özelliğine sahip bireylerin tükenmişlik yaşama riskinin diğerlerine göre daha fazla olduğunu anlamak için bazı kişilik özellikleri üzerine çalışmalar yapılmıştır. Düşük atılganlık gösteren (günlük aktivitelere katılmayan, olaylar üzerinde kontrol duygusu olmaması, değişime açık olmamak vb.) bireyler özellikle tükenmişliğin duygusal boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Dışsal denetim duygusuna sahip bireyler (olayları veya başarıları güçlü bireylere veya şansa bağlayanlar) içsel denetim duygusuna sahip bireylere (olayları ve başarıları kendi yetenek ve çabalarına bağlayanlar) göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Benzer sonuçlar başa çıkma tiplerinde de kendini göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerden, stresli olaylarla başa çıkmak için pasif ve savunma durumunda olan yaklaşımları benimseyen bireylere nazaran daha aktif olan ve olaylarla yüzleşen bireylerin daha az tükenmişlik yaşadığı görülmektedir. Özellikle, yüzleşme ve mücadele etme tarzındaki başa çıkma metodu etkinliği fazladır. Diğer bir araştırma ise tükenmişliğin üç boyutuyla da düşük özsaygının ilişkili olduğunu göstermiştir. Açık şekilde araştırmalar göstermektedir ki, atılganlığı az, öz saygısı düşük, dışsal denetim algısı olan ve kaçınan bir başa çıkma tarzına sahip bireyler daha fazla stres eğilimli olmaktadır (Maslach ve ark., 2001).

1.4.2.3. İŖe Yönelik Tutum Özellikleri

Bireylerin işlerine yönelik beklentileri çeşitlilik göstermektedir. Bazı durumlarda bu beklentiler hem işin doğasına (heyecan, zorluklar, eğlence gibi) hem de elde edilecek başarılarla yönelik (hastaları iyileştirmek, işte yükselme gibi) çok yüksek olabilmektedir. Bir hipoteze göre bu yüksek beklentiler ister ideal olsun ister gerçek dışı olsun tükenmişlik için bir risk faktörüdür. Büyük bir olasılıkla, bu yüksek beklentiler bireyleri çok fazla çalışmaya ve çok fazlasını yapmaya sürükleyecektir. Eğer bunun sonucu olarak beklenenler gerçekleşmez veya elde edilemezse bu durum bireyi tükenmişliğe sürükleyecektir. Bu hipotez çeşitli ampirik çalışmaların yarısında desteklenirken diğer bir yarısında reddedilmiştir (Maslach ve ark., 2001).

1.5. Tükenmişliğin Evreleri

Edelwich tükenmişlik sendromunun aşama aşama geliştiğini ve bunun dört aşaması bulunduğunu belirtmiştir (Güven, 2013). Bu aşamalar (Akt. Kaçmaz, 2005; Yılmazer ve ark., 2005):

a) Şevk ve Coşku Evresi : Bu evrede yüksek bir umutluluk, coşku, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayırmadan mesleğine uyum sağlama çabasıdır.

Hizmet sunduğu kişilerle gereğinden fazla özdeşim kurmuştur. Ancak bu durum kişinin enerjisini hızlı ve verimsiz bir biçimde tüketmesine yol açar. Zamanla

daha zorlu durumlarla karşılaştıkça mesleğindeki bilgi ve deneyim eksikliğinin de etkisiyle yıpranma görülür, meslek doyumunu azalır, hayal kırıklığı artar.

b) Durağanlaşma Evresi : Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı fazla mesaiden, düşük ücret gibi bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “İşten başka bir şey yapmıyor olmaktır”. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

Bu süreçte insanlara yardım etme arzusunu yitirmeye başlamıştır. O zamana kadar özel yaşamını geri plana attığından ve ilişkilerini geliştirmediği için yaşamının başka alanlarından da mutsuz olmaya başlayacaktır. Eğer bu durum bir an önce fark edilmezse meslek yaşamı tümüyle çıkmaza girecektir.

c) Engellenme Evresi : Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Taşındığı yüke rağmen özerkliği yoktur. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar.

Bu evrede kişi kendini ifade edebilir, sorunlarının çözümü için adım atabilir ve sorumluluk alabilirse tükenmişliğin son evresine ilerlemekten kurtulabilir. Bu noktada üç yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.

d) Umursamazlık Evresi : Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik, sosyal güvence

için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olamamakta, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan haline dönüşmektedir.

Meslektaşlarında ya da hizmet sunduğu kişilerde gördüğü duyguları alaycı bir tavır ile karşılar. Bu evreye kadar gelen bireyin tükenmişliğinin giderilmesi oldukça zordur. Eğer iş koşullarında kapsamlı değişim yapılmaz ve gerekli psikolojik yardım sağlanmazsa bu durum meslek yaşamı boyunca devam edebilir.

1.6. Başa Çıkma Stratejileri

Baş çıkma, bireyin kaynaklarına yönelik algılanan aşırı istekleri yönetilebilmesi için tepki gösterdiği davranışsal ve bilişsel çabalarıdır (Folkman ve Lazarus 1988). Lazarus stresin üç süreçten oluştuğunu ifade ediyor. İlk evre tehdidin algılandığı evredir. İkinci evre ise tehdiye yönelik potansiyel müdahalenin düşünülmesidir. Başa çıkma dediğimiz evre ise üçüncü evre olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu evrede tehdiye yönelik müdahale gerçekleştirilir (Carver ve ark., 1989).

Kolayca bu süreçler sıralı olarak tanımlanabilmesine rağmen, Lazarus bu süreçlerin kırılmayan bir sırayla gerçekleşmediğini vurgular. Bir sürecin çıktısı önceki bir sürece geri dönülmesini gerektirebilir. Örneğin, uygun baş etme müdahalesinin hazır şekilde bulunduğunu fark etmemiz, var olan tehdidi daha az tehdit edici olarak değerlendirmemize yol açabilir. Diğer bir örnek ise, baş etme müdahalemizin beklendiğinden daha az etkili olduğu görülürse, tehdidin düzeyini yeniden değerlendirebiliriz veya hangi baş etme müdahalesinin daha uygun olacağını

sorgulayabiliriz. Bu durumda süreçlerin tüm kurulumları dairesel olarak stres sürecinde tekrar edebilecektir (Carver ve ark., 1989).

Folkman ve Lazarus (1980) tarafından başa çıkma stratejileri genel olarak ikiye ayrılmaktadır. Biri sorun odaklı başa çıkma stratejisi iken, diğeri duygu odaklı başa çıkma stratejisidir. Sorun odaklı başa çıkma stratejisi sorunu çözmeye veya stresi azaltmaya yönelik çabaları amaç edinmiştir. Duygu odaklı başa çıkma stratejisi ise duruma eşlik eden olumsuz duyguları azaltmayı veya yönetmeyi hedeflemektedir. Sorun odaklı başa çıkma stratejileri genellikle bireyler sorunu çözebileceklerini düşündükleri zaman kullanılmakta iken duygu odaklı başa çıkma stratejileri ise stres kaynağının dayanılması gereken bir durum olduğu düşünüldüğünde kullanılmaktadır.

Roth ve Cohen (1986) tarafından ise başa çıkma stratejileri yüzleşme stratejisi ve kaçınma stratejisi olarak temelde ikiye ayrılmaktadır. Sorunla yüzleşme stratejisi sorunla yüzleşmeyi, hakkında bilgi toplamayı ve onunla doğrudan mücadele etmeyi ifade ederken, kaçınma stratejisi ise sorundan mümkün olduğunca kaçınmayı içermektedir. Her iki stratejinin de duruma göre avantajlı olduğu yönler bulunmaktadır. Kısa süreli olaylarda veya uzun olmayan bir sürede kaçınma stratejisini kullanmak avantajlıyken, uzun süreli sorunlarda yüzleşme stratejisini kullanmak daha avantajlı olmaktadır.

1.6.1. Sağlıklı ve Sağlıksız Başa Çıkma Davranışları

Baş çıkma davranışları sağlıklı ve sağlıksız olmak üzere temelde ikiye ayrılır. Sağlıksız başa çıkma davranışı, tehdidi göz ardı etmeyi veya onun etkisini görmezden gelmeyi, stres kaynağından kaçınmayı, kendisini yalıtmayı, diğeri kişiler üzerinde

gerilim oluşturmaya, normal işlemek için güvenlik ve sağlık riskleri almayı içermektedir.

Sağlıklı başa çıkma davranışı ise diğerlerine yardım etmeyi, stresin kaynağını azaltmak veya bir çözüm bulmak için aktif çabalamayı içermektedir. Sağlıklı başa çıkma davranışının özellikleri maddeler halinde şöyle sıralanabilir;

- Günlük rutinleri sürdürme
- Yardım arama
- Diğerlerine yardım sunma
- Başkalarının yaşadıkları üzerine konuşma ve ne olduğunu anlamlandırmaya çabalama
- Sevdiklerinin durumunu iyileştirmek için bilgi arama
- Dinsel aktivitelerde yer alma
- Amaçlar edinme, bunları başarmak için plan yapma ve problemleri çözme
- Sportif, dans, jimnastik ve diğer yaratıcı, kültürel aktivitelerde yer alma
(Community-Based Psychosocial Support Participant's Book, 2009).

1.6.2.BASIC Ph Başa Çıkma Modeli

Ofra Ayalon tarafından geliştirilen BASIC Ph modeli 6 tip başa çıkma kaynağı içermektedir: İnanç Sistemleri, Duyguların İfadesi, Sosyal Destek, İmajinasyon ve Yaratıcılık, Bilişsel İşleme ve Fiziksel Davranış.

İnanç sistemleri, Tanrıya veya doğüstü bir güce inanmaya, diğer insanlara veya kendine güvenmeye karşılık gelmektedir.

Duygu kanalı, temel olarak duyguları fark edebilme, adlandırma ve ardından onları sözlü olarak (anlatma, yazılı, drama yolu) veya sözlü olmayan aktiviteler ile (serbest oyun, dans, boyama, şekil verme veya müzik) ifade etmeyi içermektedir.

Sosyal başa çıkma yetenekleri diğer bireylerle etkileşim üzerine odaklanır. Bu etkileşimler aile üyelerinden, arkadaşlardan ve ayrıca profesyonellerden alınan ve verilen destekleri içermektedir.

İmajinasyon, dile getirilmesi zor olan travmalarla başa çıkmada anahtar role sahiptir. Bu başa çıkma kanalı, acı dolu anıların ifade edilmesinde pek çok yaratıcı yola imkân sağlamaktadır. Bu yaratıcı kanallar aracılığı ile acı dolu anıların dışa vurulması travmanın etkilerini azaltmaktadır.

Bilişsel yeniden işleme kanalında, güvenli bir ortamda travmatik olay yeniden dile getirilerek olayın yaşandığı sahne canlandırılır ve böylece durum zihin tarafından başa çıkmaya yönelik olarak yeniden bilişsel olarak işlenir. Böylelikle travmatik olay kontrollü bir şekilde yeniden anlamlandırılır.

Fiziksel başa çıkma kanalında, bedende tutulan travmayı atmak için gerilim ile rahatlama arasında esnek bir denge kurulur (Ayalon, 2007).

1.7. Tükenmişlik İle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik araştırmasının uygulamalı yapısı etkin bir müdahale arayışı çabasına katkıda bulunmuştur. Bu bakış açısı önemli bir düzeyde çaba harcanmasına neden olmuştur. Ancak bu çabalar çok da sistemli olmamıştır. Kimi müdahale stratejileri, tükenmişlik olduktan sonra tedavisine yönelirken kimi ise tükenmişlik olmadan önlenmesine yöneliktir (Maslach ve ark., 2001).

Tükenmişliğe müdahaleye yönelik bir diğer ayırım ise bireysel düzeyde başa çıkma yolları ve örgütsel düzeyde başa çıkma yolları olarak ikiye ayrılmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998).

Ancak unutulmamalıdır ki tükenmişlik, çalışma yaşamını sürekli tehdit eden bir olgudur ve tükenmişliğin etkilerini en aza indirebilmek için, bireysel yöntemlere olduğu kadar, örgütsel müdahalelere de gerek duyulmaktadır (Dalkılıç, 2014).

1.7.1. Bireysel Düzeyde Başa Çıkma Yolları

Tükenmişliği bireysel bir sorun olarak kabul edersek ve örgütten kaynaklanan sorunlara müdahale etme şansımız yoksa bu şartlar altında bireysel mücadele tekniklerinin uygulanması gerekmektedir. Dinlenmek, yardım almak veya işten ayrılmak gibi çözümler uygulanabilir (Dalkılıç, 2014).

Genel olarak bireysel düzeyde başa çıkma yolları bazı temel sayılıtlara dayanmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998);

İlki, tükenmişliğin nedeninin iş ortamından daha çok bireyden kaynaklandığının kabulüdür.

İkincisi ise tükenmişliğin kaynağına bakmaksızın bununla başa çıkmada asıl sorumluluğun organizasyonda değil bireyde olduğunun varsayılmasıdır.

Sonraki sayıltının kaynağı ise toplumun bireysel bir felsefeye dayanmasıdır. Bu felsefe sadece bireyleri yaşadığı sorunların sorumlusu görmenin ötesinde bu sorunları çözmesi gerekenin de bireyler olarak görülmesidir.

Son olarak ise bireysel çözümlerin örgütsel çözümlere göre daha az maliyetli olmasıdır.

Tükenmişliği azaltmada bireysel başa çıkma yöntemlerinin temel odak noktası çalışanların işyerindeki sorunlarla mücadele etme kapasitesini artırmaya yönelik eğitici müdahalelerdir. Bu çalışmaların amacı tükenmişliği azaltmaktır. Genellikle eğitim grupları küçük gruplar olmaktadır. Bunlar çoğunlukla 100 kişiden azdır. Eğitimler bireylerin karşılaştıkları sorunları çözebilmeleri için kapasite gelişimine odaklanırken, bazıları takım odaklı başa çıkma yöntemlerini uygular. Bu yaklaşımın temeli 3 soruya dayanmaktadır (Maslach ve ark., 2001):

- 1) Bireyler başa çıkma yeteneklerini nasıl kazanırlar?
- 2) Bu öğrenmelerini iş ortamında nasıl uygularlar?
- 3) Başa çıkmanın yeni yolları tükenmişliği nasıl etkilemektedir?

Birinci soruya stres ve kendine yardım literatüründen hareketle yeni yolların öğrenilmesi tükenmişliği azaltmada etkili olmaktadır şeklinde cevap verilir. Eğitici müdahale modelleri sorunlarla başa çıkma kapasitesinin gelişmesine katkı sağlamaktadır (Maslach ve ark., 2001).

Ancak ikinci soruya bu kadar olumlu cevap alınamamıştır. Yeni öğrenilenlerin çalışma ortamında uygulanmasına dair çeşitli engeller bulunmaktadır. Öğrenilenlerin uygulanabilmesi için çalışanın yetkisi veya belli özgürlüklerinin olması gerekir (Maslach ve ark., 2001).

Üçüncü soruya ait cevap konusunda ise araştırma sonuçları farklılık göstermektedir. Stresle baş etme eğitimi, rahatlama, zaman yönetimi, kendine güven eğitimi, akılcıl duygusal terapi, insanlar arası ilişki ve sosyal yetenek eğitimi, takım oluşturma, profesyonel talepleri yönetme, meditasyon gibi çok çeşitli müdahale stratejileri denenmiş olup, bazı durumlarda duygusal tükenmişliği azaltıcı etki gözlemlenirken, bazı durumlarda olumlu sonuç alınamamıştır (Maslach ve ark., 2001).

Sonuç olarak bireysel düzeyde başa çıkma yöntemleri (Aktaran Kadir ve Polatçı; 2008);

- Tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak,
- Kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek,
- İşle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek,
- Kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak,
- Nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak,
- Kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi,

- Hobi edinmek,
- İşe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek,
- Zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak,
- Tatile çıkmak,
- İşte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak,
- Huzurlu bir yaşam tarzı belirlemek,
- İşe ara vermek veya iş değişikliği yapmak,
- Kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek olarak sıralanabilir.

1.7.2. Örgütsel Düzeyde Başa Çıkma Yolları

Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlikle başa çıkabilmek için bireye odaklanıldığı kadar iş ortamına da odaklanılmalıdır. En etkili müdahale için bireysel düzeyde başa çıkma bölümünde bahsedilen eğitim müdahalesinin yanında yönetim pratiklerini değiştirme (Maslach ve ark., 2001), yönetim ve örgüt geliştirme, personeli geliştirme, katımlı yönetim, iş zenginleştirme, kariyer danışmanlığı, personel seçiminde değişim, çalışılan çevre koşullarını iyileştirme, çatışmaların yönetimi, sosyal destek gibi örgütsel düzeyde teknikler de kullanılmalıdır (Dalkılıç, 2014).

Örgütsel düzeyde tükenmişlik müdahalesi çalışma hayatının altı alanına da müdahale etmelidir. Örneğin sadece aşırı iş yüküne odaklanarak (çalışanlara aşırı iş yükü ile nasıl başa çıkacaklarını, iş yükünü nasıl azaltacaklarını veya nasıl rahatlayacaklarını öğretmek gibi) diğer alanlara müdahalede bulunmamak tükenmişliği azaltmada çok da etkili olmayacaktır. Mesela çalışanlar yaptıkları işe değer verirse ve önemli olduğunu düşünürlerse veya çabalarından dolayı iyi derecede

ödüllendirildiklerini düşünürlerse aşırı iş yükünü tolere edebilirler (Maslach ve ark., 2001).

Sonuç olarak örgütsel düzeyde başa çıkma yöntemleri (Aktaran Kadir ve Polatçı; 2008);

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ek donanımına başvurmak,
- Serbest karar verme imkânlarını ve kararlara katılımı artırmak,
- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını belirleyip yetki ve sorumluluğu denkleştirmek,
- Adil bir ödül sistemi geliştirmek,
- İş yükünün aynı kişilerde birikmesini önlemek için zor işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Takım çalışmalarını desteklemek,
- Örgütsel bağlılığı sağlamak,
- Örgüt içerisinde düzenli işleyen bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek, çalışma saatleri içerisinde bunlara yeterli zamanı ayırmak,
- Örgüt içi iletişimin yeterli düzeyde ve kaliteli olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişileri yeni görevlere atamak,
- Üst yönetimin desteğini sağlamak,

- Yetki devri ile astların yaptıkları iş konusunda yönetsel beceri sahibi olmalarını sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Uzun çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Yerinde bir terfi politikası izlemek,
- Tatil ve sosyal etkinlik imkânlarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer için fırsat tanımak olarak sıralanabilir.

Daha önce de ifade edildiği gibi, tükenmişlik uzun süreli ve sinsi bir süreçtir. Tükenmişliğin gelişim süreci nasıl uzun süreli oluyorsa, benzer şekilde tükenmişlikle mücadele de hemen çözüm alınabilecek bir süreç değildir. Bu nedenle tükenmişlikle mücadelenin de her değişim süreci gibi bir zaman boyutu olduğu ve zaman alacağı göz önüne alınmalıdır. Yapılan müdahale ile hemen sonuç alınması beklenmemelidir. Bu geçiş sürecinin birey açısından etkili bir şekilde geçirilmesi tükenmişlik mücadele sürecini hızlandıracaktır. Bu dönemde, sevilen hobilere zaman ayırmak, sevilen insanlarla birlikte olmak, dinlenme ve gevşeme aktivitelerinde bulunmak, bedensel rahatlama sağlayacak masajlar ve sıcak su kompresleri, bireyin tükenmişlik sendromunun etkilerinden daha etkili bir şekilde kurtulmasını sağlayacaktır (Dalkılıç, 2014).

Bireysel mücadele tekniklerinin uygulanması daha kolay olmasına rağmen, örgütsel düzenlemelerin tükenmişlikle mücadelede daha kalıcı sonuçlar vereceği düşünülmektedir. Nitekim organizasyonda yapılan değişiklikler tükenmişliğin öneminin kavranmasına katkıda bulunur; bu da kişinin kendisini ya da bir başkasını

suçlama eğilimini önler. Ayrıca tükenmişliğe karşı örgüt düzeyinde cevap vermek, onun meşru bir problem olduğu gerçeğini pekiştirir (Dalkılıç, 2014).

1.8. Tükenmişlik ve Başa Çıkma Sosyal Hizmetin Rolü

Arama ve kurtarma personelinin yaşadığı tükenmişlikle başa çıkabilmesi için sosyal hizmet uzmanları birliklerde önemli roller üstlenmektedir. Sosyal hizmet uzmanları tarafından gerçekleştirilen çalışana destek faaliyetleri ile yaşanan stresin azaltılmasında ve başa çıkma kapasitelerinin gelişiminde önemli katkılar sağlayacaktır.

Ayrıca sosyal hizmet, psikoloji vb. bilimler ve uygulama alanları tarafından oluşturulan bilgi gövdesi ve bilişsel-davranışçı, problem odaklı, duygu odaklı vb. başa çıkma modelleri (Zur ve Micheal, 2008) tükenmişliğin azaltılmasında en önemli araçlardır.

Daha üst düzeyde ise sosyal hizmet uzmanı tarafından gerçekleştirilecek endüstriyel sosyal hizmet uygulamaları sosyal hizmet uzmanına 3 temel rol ortaya çıkarmaktadır;

- a) Çalışma odaklı değerlendirme, ön değerlendirme ve yönlendirme
- b) İş odaklı savunuculuk
- c) İş odaklı programın geliştirilmesi (Işıkhan, 2011).

Endüstri alanında çalışan sosyal hizmet uzmanlarının görevleri ise şunlardır;

1) Güçlük içinde olan veya işini kaybetme tehlikesi ile karşı karşıya kalan çalışanların bireysel sorunlarının giderilmesinde danışmanlık yapmak ve onlara yol göstermek; performanslarının artmasına yardımcı olmak,

2) Müracaatçılarının ihtiyaçlarının karşılanması ve sorunlarının çözümü amacıyla toplum hizmetlerinin kullanımı açısından onlara rehberlik etme ve bu hizmetlerle müracaatçılar arasında bağ kurmak,

3) Birlik müdürü, ustabaşı, nezaretçi gibi çalışanlar ile doğrudan temas halinde olan elemanları, çalışanın iş veriminde bir değişiklik olduğunda bunu belirleyebilme ve bu nedenle o çalışanın sosyal hizmet birimine havale etmede yetkin kılmak ve havalenin başarılmasında uygun bir yaklaşım içinde olmasını sağlamak amacıyla eğitmek,

4) Hizmetlerle ilgili bilgilerin toplanmasını ve işyeri programının analizi için verilerin elde edilmesini sağlayan sendika veya yönetime ait iletişim sisteminin işleyişini geliştirmek ve gözetmek,

5) İşyeri programının gelecekte alacağı biçim ile ilgili olarak giderilememiş ihtiyaçları ve demografik gelişimleri konu edinen bir plan tasarımında bulunmak,

6) İnsan kaynağına ilişkin politika geliştirme konusunda işçi sendikası veya işyeri yönetimindeki karar verme yetkisine sahip kişilere danışmanlık yapmak,

- 7) Halen faal olarak görevde bulunan çalışanlara veya emekliler için sosyal refah, toplum sağlığı, boş zamanları değerlendirme veya eğitim programlarının başlatılmasına yardım etmek,
- 8) Sosyal yardım ve sağlık hizmetlerinin yerine getirilmesine ve bu konularda yeni girişimlerinin planlanmasına yardımcı olmak,
- 9) Kadınlar ve özürllüer için uygun eylem planlarının geliştirilmesi ve gerçekleştirilmesinde danışmanlık yapmak,
- 10) Sosyal refah mevzuatının geliştirilmesi ile ilgili olarak kurumsal çabaların oluşturulması ve çalışan-işveren düzeyinde işbirliğinin tesisinde danışmanlık yapmak,
- 11) Toplumdaki kaynaklar hakkında bilgi sahibi olmak ve bu kaynakları ihtiyaç duyan sistemlerin kullanımına sunmak için arabuluculuk yapmak (Işıkhan, 2011; Kahramanoğlu, 1992).

Uzmanlar tarafından görev dönüşü afet çalışanlarına şu tavsiyelerde bulunmaktadır;

- Kendine zaman ayırarak temel ihtiyaçları karşıla
- Sağlıklı bir diyet takip et
- Yeterince uyu ve dinlen
- Egzersiz programını uygula
- Aile ve arkadaşlarıyla zaman geçir
- Sağlık problemlerin ve kaygıların varsa bunlarla ilgilen
- Ertelemediğin günlük görevlerini yap (faturalarını ödemek, tamir işlerini yapmak, mutfak alışverişine çıkmak vb.).

- Mesleki ve kişisel olarak yaşadıklarını anlamlandırmak için vakit ayır (post-deployment guide for emergency and disaster response workers).

1.9. Konuyla İlgili Ülkemizde Yapılmış Çalışmalar

Ülkemizde tükenmişlikle ilgili yapılmış olan araştırmalarda araştırmaya konu olan meslek grupları genellikle öğretmenler, sağlık çalışanları, polisler, banka çalışanlarıdır. Bu araştırmaların bir kısmına aşağıda yer verilmiştir.

Baklacı'nın (2013), 244 çalışanla iş stresi ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin banka çalışanları üzerindeki etkilerine dair yaptığı araştırmasına göre, çalışana kendi yetenek ve becerilerini kullanma fırsatı verilmesi, yapacağı işin kendi inisiyatifinde olması, kararlarını kendi başına alarak sorumluluk üstlenmesi ve örgütteki diğer çalışanlar tarafından desteklenmesi tükenmişliği azaltmaktadır. Tükenmişlik düzeyi açısından yaş grupları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Banka çalışanlarının hizmet süreleri arttıkça tükenmişlik düzeylerinin azaldığı ve işe yeni başlayan çalışanların işlerinde daha çabuk tükendiği tespit edilmiştir.

Uzun'un (2013), cerrahi kliniklerde çalışan 264 hemşirenin hasta ve hasta yakınlarından gördüğü şiddetin tükenmişlik, aleksitimi ve iş doyumuna etkisi üzerine yaptığı araştırmada elde edilen verilere göre hasta ve yakınları tarafından şiddete uğrayan hemşirelerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma puan ortalamaları daha yüksektir. Hasta ve yakınları tarafından sözel şiddete çoğu zaman ve her zaman uğrayan hemşirelerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutu puan ortalamaları ara sıra uğrayanlardan daha yüksektir.

Yalçın (2013), 20 ilköğretim okulunda 406 öğretmenin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile stres, psikolojik dayanıklılık ve akademik iyimserlik üzerine yaptığı araştırmasında öğretmenlerin %65,5'inde tükenmişliğin olmadığını, %25,1'inde tükenmişliğin bir tehdit olabileceği, %7,9'unda tükenmişlik olduğunu ve %1,5'inde ise yardım gerektiren bir tükenmişlik olduğunu tespit etmiştir. 1-10 ve 11-20 yıllık kıdeme sahip öğretmenlerin mesleki tükenmişliğe ilişkin algı düzeylerinin birbirine yakın olduğu görülürken, 21 ve üzeri hizmet yılına sahip öğretmenlerde tükenmişlik algısının düştüğü görülmektedir.

Dinçerol'un (2013), 426 öğretmenin mesleki ve iş tükenmişliği üzerine yaptığı çalışmasında öğretmenlerin üzerinde idari bir görev olması ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Personelin kıdem yılı ile iş tükenmişliği arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mesleğe yeni başlayan öğretmenlerde iş tükenmişliği ortalaması en düşük seviyede bulunurken, 11-15 yıl arası kıdem yılına sahip öğretmenlerde iş tükenmişliği ortalaması ise en yüksek olanıdır.

Özkan'ın (2012), Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde çalışmakta olan toplam 190 öğretim görevlisi üzerine yaptığı araştırmada yaş bölümleri ve tükenmişlik arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Cinsiyet açısından incelendiğinde gruplar arasında tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bekâr asistanlarda tükenmişlik puanlarının evli olanlara göre daha fazla olduğu izlenmiştir.

Bülbül'ün (2012), Milli Emlak Genel Müdürlüğü taşra teşkilatında çalışan 245 personel ile yaptığı araştırmada 20-30 ve 31-40 yaşlarındaki personel, 41-50 yaşlarındaki personele göre duyarsızlaşma alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşamakta iken, 51 yaş üstü personel 20-30 ve 31-40 yaşlarındaki personele göre kişisel başarı alt boyutunda daha yüksek iş tatmini yaşamaktadır. Cinsiyet açısından

bakıldığında kadınların ve erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında birbirlerinden farklarının olmadığı, ancak kişisel başarı alt boyutunda kadınların daha yüksek bir tükenmişlik yaşadıkları anlaşılmıştır. Dul personelin, evli ve bekârlara göre duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşarken evlilerin kişisel başarı alt boyutunda daha az tükenmişlik yaşadığı, yine evlilerin bekârlara göre daha yüksek içsel iş doyumu yaşadığı anlaşılmıştır. Buna göre dört yıllık yüksek okul/fakülte mezunları ile yüksek lisans mezunlarının lise mezunlarına göre duyarsızlaşma alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadığı, iki yıllık yüksek okul mezunlarının daha yüksek içsel, dışsal ve genel iş doyumu yaşadığı anlaşılmıştır.

Tekin'in (2011), Ankara GATA'da 519 hemşire ile yaptığı araştırmasında hemşirelerin %41,0'ünün duygusal tükenmişlik, %23,1' inin duyarsızlaşma ve %42,8'inin düşük kişisel başarı hissi yaşadıkları tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik yaşayan hemşirelerin %31,4' ünün, duyarsızlaşma yaşayanların %9,7' sinin ve düşük kişisel başarı hissi yaşayanların %3,2' sinin yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır. Bu çalışmada elde edilen sonuçlara göre, yaş, medeni durum, öğrenim durumu, mesleği isteyerek seçme ve yapma, toplam çalışma süresi, çalışılan bölüm, mesleki stres düzeyi ve sağlık durumunu algılamalarının tükenmişliği etkilediği belirlenmiştir. Bu çalışmada da yaşın duygusal tükenmişlik ve düşük kişisel başarı boyutlarında etkili olduğu görülmüştür. Yaşı 41 ve üzeri olan hemşirelerin duygusal tükenmişliklerinin daha düşük olduğu; duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarında da daha düşük tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik boyutunda; sağlık meslek lisesi ve lisansüstü programlardan mezunların, ön lisans ve lisans mezunlarına göre duygusal tükenmişliklerinin daha az olduğu; lisansüstü programlardan mezunların ise; düşük başarı hissini daha fazla yaşadıkları bulunmuştur.

Karatekin'in (2013), Gazi Üniversitesi ve Ankara Üniversitesinin çeşitli fakültelerinde okuyan 147 erkek ve 247 kız öğrenci olmak üzere toplam 394 katılımcı ile yaptığı araştırmasında aynı kültürde yetişen bireylerin farklı benlik yapılarına sahip olabileceği, bu özellikleri doğrultusunda farklı başa çıkma stratejileri geliştireceği ve bu durumun yaşam doyumlarına olan etkilerini ele almıştır. Başa çıkma stratejisi olarak araçsal sosyal destek kullanmak, kendini sınırlandırma, olumlu yeniden yorumlama ve planlama stratejileri benlik yapıları açısından anlamlı bir şekilde farklılık göstermektedir. Benlik yapılarına göre başa çıkma stratejilerinin yaşam doyumunu ile ilişkisinin araştırıldığı bulgular, özerk ayırık benlik sahibi kimselerin mizah kullanması ile yaşam doyumunu arasında negatif, planlama stratejisi ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bağımlı ilişkisel benlik sahibi kimselerin dine yönelme, duygusal sosyal destek kullanma ve planlama stratejisi ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki vardır. Bağımlı ayırık benlik yapısına sahip kimselerin araçsal sosyal destek kullanma, madde kullanımı ve davranışsal olarak ilgiyi kesme ile yaşam doyumunu arasında negatif, dine yönelme ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Açıkgöz'ün (2014), Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği adlı çalışmasında 326 kişilik bir örneklem grubu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Başa çıkma stratejileri açısından, iş-aile çatışması ile problem-odaklı ve iş-aile çatışması ile duygu-odaklı stratejiler arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bunda iş yaşam alanının çalışanlar tarafından kontrol edilebilir bulunmaması, kontrol altına alınmaya çalışılsa bile çatışmanın kaçınılmaz bir şekilde yaşanacağına inanılması ve işyeri kaynaklı stres faktörlerinin neden olduğu duygusal sonuçların yönetilmesinin bir fayda sağlamayacağına düşünülmesi etkili olabilir. Kadınların ev yaşam alanını kontrol edilebilir bulduğu ve bu alanda yaşadığı çatışmayı çözme veya azaltma amacıyla müdahale ettiği (problem-odaklı başa çıkma stratejileri), zaman baskısı ile belki suçluluk, pişmanlık gibi duyguların yol açtığı gerilimle başa çıkmak için iç dünyasını düzenlemeye çalıştığı (duygu-odaklı başa çıkma stratejileri) ve bunların yanı sıra

çeşitli aktivitelerle olan biteni zamanın akışına bıraktığı (fonksiyonel olmayan başa çıkma stratejileri) görülmektedir.

Sav (2007), Psikolojik Danışman Rehber Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri İle Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi adlı tez çalışmasını 102 rehber öğretmenle gerçekleştirmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgular, psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile stresle başa çıkma stratejileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Psikolojik danışmanların stresle başa çıkma stratejilerinde çalıştıkları kurum, yaşları, mezun oldukları bölüm, mesleki çalışma süreleri ve medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular, psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile stresle başa çıkma stratejileri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermiştir. Kişilik özelliklerindeki genel uyum düzeyi arttıkça bireyin stresle başa çıkma stratejilerinde daha olumlu yaklaşımları seçtiğini ortaya koymaktadır. Kişilik özelliklerindeki uyum düzeyi arttıkça birey daha sağlıklı, mutlu, spontan ve yaratıcı olmaktadır. Bu özellikler stres faktörlerinin algılanmasında çözüm odaklı ve olumlu yaklaşımları tercih etmeyi sağlamaktadır.

1.10. Konuyla İlgili Yurtdışında Yapılmış Çalışmalar

Carolina'nın (2010), hastanede çalışan 96 hemşire üzerinde yaptığı araştırmada hastanede yönetici konumunda çalışan hemşirelerin iş yükü ve işle ilişkili tükenmişlikleri arasında olumlu bir korelasyon bulunmuştur. Bu durumu teorik çerçevede desteklemektedir. Hemşirelerin yaşadığı rol çatışması ve tükenmişlik arasında kurumsal yapının desteği gibi pozitif yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Algılanan organizasyon desteğinin iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisini

azaltacağına dair hipotez doğrulanmamıştır. Aynı şekilde algılanan organizasyon desteğinin rol çatışmasının tükenmişlik üzerine etkisini azaltacağına dair hipotez doğrulanmamıştır. Algılanan organizasyon desteğinin tükenmişliği azaltacağına dair hipotez ise doğrulanmıştır.

Mendez'in (2008), Los Angeles'da çocuk ve aile hizmetlerinde çalışan 28 sosyal çalışmacı ile yaptığı araştırmasında, çalışanların duygusal tükenmişlik puanı 27.18 gibi yüksek seviyede tükenmişliği işaret eden bir puandır. Kişisel başarı algısındaki tükenmişlik ise yine yüksek tükenmişliğe denk gelen 30.39 puan olarak tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ise orta seviye bir tükenmişliğe denk olan 9.07 puandır. Arkadaşlık fırsatının ve arkadaşlık ortamının yaygınlığının kişisel başarı tükenmişliğini azalttığına dair hipotezler ise araştırma bulguları tarafından doğrulanmıştır.

Bartley'in (2005), 289 danışman eğitmen ile yaptığı araştırmasında, eğitmenlerin tükenmişliği çok düşük bir seviye olan 2.5 puanın altında kalarak 2.35 çıkmıştır. Araştırmada yaşadıkları tükenmişlik üzerine akademik unvan, kadro durumu, cinsiyet, cinsel tercih, yaş, din, ırk ve etnik köken değişkenlerinin etkisi araştırılmıştır. Akademik unvan ve yaşın tükenmişlik üzerine anlamlı sonuçları olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ve yaş ile akademik unvan arasında olumsuz bir korelasyon vardır. Diğer değişkenler ile tükenmişlik arasında ise bir ilişki bulunamamıştır.

McKenzie'nin (2009) Chicago'da üç lisede 300 öğretmen üzerine yaptığı araştırmada iş ortamındaki stres ve duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında olumlu korelasyon, kişisel başarı tükenmişliği arasında olumsuz korelasyon bulunmuştur. Öğretmenlerin mizahı bir savunma mekanizması olarak kullanması ile

duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma, kişisel başarı tükenmişliği arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Addonizio (1998), Sosyal Hizmetler bölümünde master yapan 372 öğrenci ile yaptığı araştırmasında öğrencilerin kaynakları, stres seviyeleri ve başa çıkma stratejilerini ele almıştır. Sosyal hizmet öğrencilerinin %89,3'ü sağlıklı başa çıkma stratejilerini kullandığını belirtirken, %1,3'ü ise yetersiz başa çıkma stratejileri kullandıklarını söylemiştir. Stresle başa çıkmadaki en önemli sosyal desteklerinin hayat arkadaşlarının ardından ailelerinin ve arkadaşlarının geldiğini belirtmişlerdir.

1.11. Araştırmanın Problemi

Tükenmişlik, günümüzde sanayileşme, kentleşme ve bireylerin toplumsal statü ve rollerinin çeşitlenmesi sonucu bireylerin yaşadığı önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Özellikle afet ve acil durumlarda görev alan personellerin hem afetzedelerle hem de afetzedelerin yakınlarıyla yaşadığı ilişkilerin üzerine bir de modern toplumun ve iş yerinden kaynaklanan iş stresinin getirdiği yüklerin toplamı afet ve acil durum personelinin tükenmişlik yaşama olasılığını artırmaktadır.

Afet ve acil durum personelinin yaşayacağı tükenmişlik bu personelin yaşam kalitesinin düşmesinin ötesinde verilen hizmetlerin kalitesini de önemli derece etkileyecektir. Hatta bu personel tarafından sağlanan hizmetin hassasiyeti düşünüldüğünde yaşanan tükenmişlik afetzedelerin yaşamlarını dahi tehlikeye düşürerek geriye dönüşü olmayan olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracaktır.

Sosyal hizmet mesleğinin, insan odaklı meslek olarak temel amaçlarından biri de bireyin iyilik halini artırmaktır. Bu açıdan sosyal hizmet uzmanlarının, afet ve acil durum personelinin yaşadığı tükenmişliği tespit ederek onların başa çıkma kapasitelerini geliştirmesi hem personel hem de afetzedeler için önem arz etmektedir. Bundan dolayı personelin yaşadığı tükenmişlik düzeyi ve başa çıkma stratejilerinin tespiti araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Tespit edilen tükenmişlik düzeyi ve başa çıkma stratejilerinin personelin demografik verileri ile olan ilişkisinin ortaya konması araştırmanın problemleri arasındadır.

Araştırmamızın hedef kitlesi olan Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı'na bağlı olarak görev yapan Ankara Birlik Müdürlüğü'dür. Afet ve Acil Durum Yönetim Başkanlığı'na bağlı olarak Adana, Afyon, Ankara, Bursa, Diyarbakır, Erzurum, İstanbul, İzmir, Sakarya, Samsun ve Van illerinde birlik müdürlükleri bulunmaktadır. Birlik müdürlüklerinde toplam 1214 personel bulunmakta olup bunlardan 120 personel Ankara Birlik Müdürlüğünde görev yapmaktadır.

1.12. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, AFAD Ankara Birlik'te 2015 yılında görev yapan sivil savunma arama ve kurtarma birlik müdürlüğü personelinin tükenmişlik düzeyi ve başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkiyi araştırmaktır.

Daha sonra katılımcıların tükenmişlik düzeyi ve başa çıkma stratejileri üzerinde mesleki ve demografik özelliklerinin etkileri araştırılmıştır.

Bu ilişkileri ortaya çıkarmak için aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

- 1) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde yaş etkili midir?
- 2) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde eğitim düzeyi etkili midir?
- 3) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde çalışma yılı etkili midir?
- 4) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde mesleği isteyerek tercih etmeleri etkili midir?
- 5) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde medeni durumları etkili midir?
- 6) Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri üzerinde mesleğin ekonomik açıdan tatmin algısı etkili midir?
- 7) Katılımcıların tükenmişlik düzeyi üzerinde afet çalışmalarında afetzede ve/veya yakınları tarafından şiddete uğrama etkili midir?
- 8) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde çalışma yılı etkili midir?
- 9) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde yaş etkili midir?
- 10) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde eğitim seviyesi etkili midir?
- 11) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde mesleği isteyerek tercih etmeleri etkili midir?
- 12) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde medeni durumları etkili midir?
- 13) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde mesleğin ekonomik açıdan tatmin algısı etkili midir?
- 14) Katılımcıların başa çıkma stratejileri üzerinde afet çalışmalarında afetzede ve/veya yakınları tarafından şiddete uğrama etkili midir?

1.13. Araştırmanın Önemi

Sosyal hizmetin, insan odaklı bir meslek olarak bireylerin yaşadığı tükenmişliğe kayıtsız kalması beklenemez. Bu araştırma sonucunda ise stresli ve yoğun çalışma temposuna maruz kalan afet ve acil durum personelinin yaşadığı tükenmişlik düzeyi tespit edilmiştir. Ayrıca toplanan veriler üzerinde yapılan istatistiksel analizlerle yaşanan tükenmişliğe etki eden faktörler tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda personelin yaşadığı tükenmişliğe müdahale edilmesinde uygulayıcılara yol gösterici verilerin elde edilmesi hedeflenmiştir.

Araştırma sonucunda sadece personelin tükenmişlik düzeyi değil kullandıkları başa çıkma stratejilerinin de haritası çizilmiştir. Elde edilen bu bilgiler de profesyonellerin müdahalelerine katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Bilgi temelinde gerçekleştirilen müdahaleler sayesinde daha başarılı sonuçlar elde edileceği düşünülmektedir. Bunun sonucu olarak ise afet ve acil durum personelinin tükenmişlik yaşamamasının önüne geçilebilir ya da yaşanan tükenmişliğin azaltılması sağlanabilir.

Araştırmanın sonucunda elde edilen veriler ışığında, afet ve acil durum müdürlüğü ve birlik müdürlüğünde çalışan sosyal hizmet uzmanı ve psikologların müdahaleleri sayesinde afet ve acil durum personelinin başa çıkma kapasiteleri geliştirilerek tükenmişliğe yönelik etkin bir başarı sağlanabilir.

Araştırma sonuçlarının, tükenmişliğin önlenmesine yönelik olarak kurumsal temelde alınması gereken tedbirlere kaynak teşkil edebileceği düşünülmektedir.

Afet ve acil durum personelinin başa çıkma kapasitelerinin artırılması ve yaşadığı tükenmişliğin önlenmesi/azaltılması sadece personel için değil, yaptıkları arama ve kurtarma faaliyetlerinin önemi dikkate alınca afetzedeler açısından da hayati öneme sahiptir.

Çalışma bir bütün olarak değerlendirilince birlik personelinin yaşadığı tükenmişliğe yönelik hem bireysel hem de kurumsal açıdan alınacak tedbirlere yönelik önemli bir kaynak sağlayacaktır.

2. GEREÇ VE YÖNTEM

Bu bölümde “ Araştırma Evreninin Saptanması ve Örneklem Seçimi”, “Veri Toplama Yöntem ve Araçları”, “ Verilerin Toplanması” ve “Verilerin Değerlendirilmesi” konularına yer verilmiştir.

2.1. Araştırma Evreninin Saptanması ve Örneklem Seçimi

Araştırma evrenini, Ankara Birlik’te görev yapan 120 arama ve kurtarma personeli oluşturmaktadır. Çalışmanın nicel bir araştırma olarak tasarlanması nedeni ile örnek büyüklüğünün belirli bir sayıda olması gerektiği düşünülmüştür (100 ve üzeri). Buradan hareketle Ankara Birlik’te çalışan arama ve kurtarma personelinin tam sayımına ulaşılması hedeflenmiştir. Anket ve ölçekler birebir Ankara Birlik’te görev yapan arama ve kurtarma personeliyle yapılan yüz yüze görüşme ile doldurulmuştur. Araştırma gönüllülük esasına bağlı olarak yapılması ve işleyen formların araştırma kapsamına alınması gerektiğinden yapılan görüşmeler neticesinde 100 anketin geçerli olduğu saptanmış ve araştırma kapsamında değerlendirilmiştir.

2.2. Kişisel Bilgi Formu

Araştırma materyalinin toplanmasının ilk bölümünde daha önce yapılmış bazı araştırmalardan yararlanılarak hazırlanan bir anket uygulanmıştır. Bu anketle

katılımcıların yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma hayatında kaçınıcı yılında olduğu, daha önce afette görev alıp almadığı, eğitim durumu, ekonomik tatmin düzeyi gibi değişkenlerin yer aldığı veriler araştırılmıştır. Bu ankette toplam 10 soru bulunmaktadır.

2.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

İkinci bölümde ise tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen 22 madde 3 alt bölümden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Ergin (1992), tarafından Türkçe'ye çevrilen ölçeğin 235 kişilik bir grupta ön denemesi yapılmış, bu çalışmadan elde edilen verilerle ölçeğin cevap seçeneklerinde değişiklikler yapılmış, ölçeğin orijinalinde hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kez, her gün şeklinde 7 basamaklı cevap seçenekleri varken dilimize uyarlamasında ise hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde 5 basamaklı cevap seçeneklerine yer verilmiştir.

Ölçeğin alt bölümlerine bakıldığında; Duygusal Tükenme (DT) alt ölçeği, kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar. Bu alt boyut da yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki 1.2.3.6.8.13.14.16. ve 20. maddeler duygusal tükenme boyutunu ölçmeye yöneliktir.

Duyarsızlaşma (D) alt ölçeği, kişinin hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde

davranmalarını tanımlar ve 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki 5.10.11.15. ve 22. maddeler duyarsızlaşma boyutunu ölçmeye yöneliktir.

Kişisel Başarı (KB) alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar ve 8 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki 4.7.9.12.17.18.19. ve 21. maddeler kişisel başarı boyutunu ölçmeye yöneliktir (Avşaroğlu ve ark., 2005).

Maslach tükenmişlik ölçeğinde yer alan kişisel başarı ifadeleri diğerlerinin aksine olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu olumlu ifadelerden alınan yüksek puan yüksek kişisel başarıya denk gelmektedir, diğer taraftan tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu göstermektedir.

Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan yüksek puanlar ve kişisel başarı alt ölçeğinden alınan düşük puanlar yüksek düzeyde tükenmişliğe denk gelmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008).

2.3.1. Maslach Ölçeğinin Puanlaması

Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilmiştir. (Çam, 2001).

Ölçeğin puanları her madde için, hiçbir zaman 1, çok nadir 2, bazen 3, çoğu zaman 4, her zaman 5 olarak 5’li likert tipi derecelemeye göre değerlendirilerek elde edilmektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinden alınan yüksek puan, tükenmişliğin düşük düzeyde olduğunu ifade ederken; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeğinden alınan düşük puanlar daha az tükenmişliğe işaret etmektedir.

Tükenmişlik alanında yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğin düşük, orta ve yüksek olmak üzere üç düzeyde yaşanan duygu olduğu ve sürekli bir değişken olarak kavramlaştırıldığı görülmektedir (Oruç, 2007).

Ölçek 7 seçenekli kullanıldığında alt ölçekleri tarafından alınan puanların yorumlanması aşağıdaki yorumlama çizelgesine göre düşük, normal ve yüksek tükenmişlik düzeyleri olarak üçlü derecelendirmeye tabi tutulmaktadır;

Çizelge 2.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Çizelgesi

Tükenmişlik Düzeyleri			
	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	1-16	17-26	27 ve üzeri
Duyarsızlaşma	1-6	7-12	13 ve üzeri
Kişisel Başarı	39 ve üzeri	32-38	1-31

Ardıç ve Polatçı, 2008

Ölçeğin yorumlama çizelgesi ölçekten elde edilebilecek en yüksek puan dikkate alınarak tükenmişlik düşük, orta ve yüksek şekilde üç gruba ayrılabilir. Alt boyutlardan alınabilecek en yüksek puanlardan alınabilecek en düşük puan çıkartılıp, bulunan puanın üçe bölünmesi ile kesim noktaları bulunur. Kesim noktalarının tanzimi ile ölçeğin yorumlanma çizelgesi elde edilir (Oruç, 2007). Bu araştırmada 5’li likert tipi derecelendirme kullanıldığı ve duygusal tükenme alt ölçeği 9 soru, duyarsızlaşma alt ölçeğini 5 soru, kişisel başarı alt ölçeğini 8 soru ile temsil edildiğinden aşağıdaki yorumlama çizelgesi kullanılmıştır;

Çizelge 2.2. Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Yorumlama Çizelgesi

Tükenmişlik Düzeyleri			
	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	9-21	22-33	34 ve üzeri
Duyarsızlaşma	5-11	12-18	19 ve üzeri
Kişisel Başarı	30 ve üzeri	20-30	8-19

Bu çizelgeden hareketle duygusal tükenme alt boyutunda 9-21 puan aralığı düşük seviyede tükenmişliğe, 22-33 puan aralığı orta seviye tükenmişliğe ve 34 ve üzeri puan ise yüksek seviye tükenmişliğe denk gelmektedir.

Duyarsızlaşma alt boyutunda 5-11 puan aralığı düşük seviyede tükenmişliğe, 12-18 puan aralığı orta seviye tükenmişliğe, 19 ve üzeri ise yüksek seviye tükenmişliğe denk gelmektedir.

Kişisel başarı alt boyutu olumlu ifadelerden oluştuğundan puanların yüksekliği düşük tükenmişliğe denk gelirken, düşük puanlar daha fazla tükenmişliğe denk gelmektedir. Bundan dolayı 30 ve üzeri puan aralığı düşük seviyede tükenmişliğe, 20-30 puan aralığı orta seviye tükenmişliğe ve 8-19 ise yüksek seviye tükenmişliğe denk gelmektedir.

2.3.2. Maslach Ölçeğinin Güvenirliği ve Geçerliliği

Maslach tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik çalışmaları Ergin (1992) tarafından toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan denek grubunda gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilerin söz konusu üç alt boyuta ilişkin Cronbach

Alpha katsayıları şu şekildedir: Duygusal tükenme. 83; Duyarsızlaşma. 65; Kişisel başarı. 72. Ölçeğin güvenilirliği bir de test/tekrar-test yöntemiyle incelenmiştir. Bu çalışma sonucunda elde edilen katsayılar ise şu şekildedir: Duygusal tükenme .83; Duyarsızlaşma .72; Kişisel başarı .67.

Aynı çalışmada ölçeğin yapı geçerliği ise faktör yapısının incelenmesi yoluyla ele alınmıştır. Bu amaçla yapılan faktör analizinde maddelerin üç faktörde yığıldığı görülmüştür. Bu da ölçeğin Türkçe uyarlamasının, özgün İngilizce ölçek ile tutarlı olduğunu göstermektedir. Ölçekte yer alan soruların madde faktör ağırlıkları aşağıdaki gibidir:

	I	II	III
I. Duygusal Tükenme			
1	.74	-.11	.14
2	.78	-.05	.10
3	.77	-.17	.12
6	.58	-.12	.30
8	.79	-.19	.23
13	.54	-.09	.29
14	.46	.16	-.02
16	.38	-.03	.44
20	.50	-.14	.12
II. Kişisel Başarı			
4	.12	.57	.08
7	-.005	.65	-.17
9	-.04	.57	-.12
12	-.12	.64	.06
17	-.12	.56	-.17
18	-.30	.50	-.32
19	-.05	.64	-.09
21	-.17	.37	-.03
III. Duyarsızlaşma			
5	.11	-.09	.61
10	.13	-.12	.78
11	.19	-.05	.71
15	.15	-.19	.30
22	.06	-.01	.58

2.3.3. Maslach Ölçeğinin Normallik Test Sonuçları

Çizelge 2.3. Duygusal Tükenme Alt Düzeyinin Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Duygusal Tükenme	,053	100	,200*	,988	100	,540

Çizelge incelendiğinde Shapiro-Wilk normallik testine göre ($p>0,05$) Duygusal Tükenme alt düzeyi normal dağılım gösterdiğinden 2 düzeyli değişkenlerin analizi yapılırken t testi kullanılmış, 3 ve daha fazla düzeyin analizi sırasında ise Anova testi uygulanmıştır.

Çizelge 2.4. Duyarsızlaşma Alt Düzeyinin Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Duyarsızlaşma	,161	100	,000	,928	100	,000

Çizelge incelendiğinde Shapiro-Wilk normallik testine göre ($p<0,05$) Duyarsızlaşma alt düzeyi normal dağılım göstermediğinden 2 düzeyli değişkenlerin analizi yapılırken Mann-Whitney U testi kullanılmış, 3 ve daha fazla düzeyin analizi sırasında ise Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Çizelge 2.5. Kişisel Başarı Alt Düzeyinin Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kişisel Başarı	,086	100	,068	,969	100	,019

Çizelge incelendiğinde Shapiro-Wilk normallik testine göre ($p < 0,05$) Duyarsızlaşma alt düzeyi normal dağılım göstermediğinden 2 düzeyli değişkenlerin analizi yapılırken Mann-Whitney U testi kullanılmış, 3 ve daha fazla düzeyin analizi sırasında ise Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

2.4. Başa Çıkma Stratejileri Kısa Formu (BÇS-KF)

Üçüncü aşamada ise başa çıkma stratejilerini belirlemek için Başa Çıkma Stratejileri Kısa Formu (BÇS-KF) uygulanmıştır.

Baş Çıkma Stratejileri Kısa Formu, Carver, Scheier ve Weintraub tarafından geliştirilmiş olan ve insanların strese karşı gösterdikleri farklı davranışları ölçen Başa Çıkma Stratejileri (COPE) adlı ölçeğin Carver tarafından geliştirilen kısa formudur.

Baş Çıkma Stratejileri Kısa Formu 14 alt ölçekten oluşmaktadır. Her maddeye verilecek yanıtlar “bunu hiç yapmıyorum” dan “bunu çok yapıyorum” a kadar uzanan seçeneklerden oluşan bir ölçek üzerinde yapmama yapma yönünde 1 ile 4 arasında

ağırlıklandırılmıştır. Her bir alt ölçekten alınabilecek ham puan 2 ile 8 arasında değişmektedir. BÇS Kısa Formunun alt ölçeklerinin özellikleri şöyledir:

1. *Araçsal Sosyal Destek Kullanımı*, yönlendirme, yardım, bilgi aramaktır.
2. *Mizah*, stres durumuyla ilgili şaka yapılması ya da dalga geçilmesidir.
3. *Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma*, kişinin yaşadığı strese odaklanması ve duygularını dışa vurması eğilimidir.
4. *Madde Kullanımı*, alkol ve diğer maddelerin kullanımını içerir.
5. *Kabullenme*, stresli durumun varlığını kabul etmektir.
6. *Diğer Etkinlikleri Bırakma*, diğer aktivitelerden uzaklaşarak stres durumuna yoğunlaşmadır.
7. *Din*, durumu olumlu yönde yeniden yorumlama yoluyla duygusal bir destek kaynağı oluşturmaktır.
8. *Yadsıma*, stresli durumun var olduğuna inanmayı reddetmedir.
9. *Davranışsal Olarak İlgiyi Kesme*, kişinin stresle mücadele etme çabalarının azalması, hatta amaca ulaşmak için çaba göstermemesidir.
10. *Zihinsel Olarak İlgiyi Kesme*, kişinin zihnini stres durumundan uzaklaştırmasıdır.
11. *Kendini Sınırlandırma*, benliğin ifade edilmesinin ve gelişiminin engellenmesidir.
12. *Olumlu Yönde Yeniden Yorumlama*, stres durumunu olumlu olarak yeniden oluşturmaktır.
13. *Duygusal Sosyal Destek Arama*, moral destek, sempati ve anlayış sağlamaktır.
14. *Planlama*, stresle nasıl başa çıkılacağı hakkında düşünmektir.

Çizelge 2.6. Başa Çıkma Ölçeğinin Alt Ölçeklerine Göre Soru Dağılımı

1	Araçsal Sosyal Destek Kullanma (ASDK)	26,15
2	Mizah (MİZ)	7,20
3	Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma (DOK)	1,13
4	Madde Kullanma (MK)	19,12
5	Kabullenme (KAB)	5,25
6	Diğer Etkinlikleri Bırakma (DEB)	11,17
7	Dine Yönelme (DİN)	6,27
8	Yadsıma (YAD)	3,23
9	Davranışsal Olarak İlişkiyi Kesme (DİK)	4,10
10	Zihinsel Olarak İlgii Kesme (ZİK)	2,24
11	Kendini Sınırlandırma (KS)	28,8
12	Olumlu Yeniden Yorumlama (OYY)	14,21
13	Duygusal Sosyal Destek Kullanma (DSDK)	18,9
14	Planlama (PL)	16,22

Ölçeğin geçerlik ve güvenilirlik çalışması Bacanlı, Sürücü ve İlhan tarafından yapılmıştır. Ölçekte “Başkasının sempatisini ve anlayışını kazanmaya çalışırım”, “Sorunla daha az meşgul olmak için alkol ya da ilaç almaya çalışırım”, “Sorunla ilgili şaka yaparım” ve “Olayların iyi yanını görmeye çalışırım” gibi her iki madde bir boyutu temsil etmek üzere toplam 28 madde yer almaktadır. (Karatekin, 2013).

BÇSÖ-KF'nin güvenilirlik çalışmaları kapsamında 275 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinde aracın iç tutarlık katsayıları hesaplanmış ve 67 katılımcıya ise iki hafta arayla BÇSÖ-KF uygulanmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

BÇSÖ-KF'nin İç Tutarlık Katsayıları ve Test Tekrarı Korelasyon Katsayıları,
Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri;

Boyutlar	Cronbach'sAlfa	r_{tt}
ASDK	.78	.68**
MİZ	.92	.66**
DOK	.70	.52**
MK	.84	.82**
KAB	.56	.62**
DEB	.50	.51**
DİN	.90	.90**
YAD	.69	.56**
DİK	.59	.48**
ZİK	.62	.63**
KS	.39	.44**
OYY	.76	.61**
DSDK	.85	.59**
PL	.70	.44**

Not: ** $p < .01$

Sonuçlara bakıldığında BÇSÖ-KF'nin boyutlarının iç tutarlık katsayılarının 0.39 ile 0.92 aralığında değiştiği görülmektedir. En yüksek iç tutarlık katsayısının Mizah (0.92), en düşük iç tutarlık katsayısının Kendini Sınırlandırma (0.39) boyutlarına ait olduğu görülmektedir (Bacanlı ve Ark., 2013).

Diğer taraftan, aracın test tekrarına ilişkin bulgulara bakıldığında ise en yüksek

ilişkiyi Dine Yönelme ($r = .90^{**}$, $p < .001$), en düşük ilişkiyi ise Kendini Sınırlandırma ve Planlama boyutlarının ($r = .44^{**}$, $p < .001$) ortaya koyduğu görülmektedir (Bacanlı ve Ark., 2013).

Çizelge 2.7. Başa Çıkma Ölçeğinin Normallik Test Sonuçları

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
ASDK	,176	100	,000	,892	100	,000
MİZ	,152	100	,000	,909	100	,000
DOK	,187	100	,000	,925	100	,000
MK	,484	100	,000	,460	100	,000
KAB	,138	100	,000	,926	100	,000
DEB	,150	100	,000	,941	100	,000
DİN	,195	100	,000	,859	100	,000
YAD	,224	100	,000	,838	100	,000
DİK	,255	100	,000	,818	100	,000
ZİK	,166	100	,000	,926	100	,000
KS	,150	100	,000	,942	100	,000
OYY	,205	100	,000	,912	100	,000
DSDK	,138	100	,000	,943	100	,000
PL	,179	100	,000	,846	100	,000
GNL	,067	100	,200*	,975	100	,056

Çizelge incelendiğinde Shapiro-Wilk normallik testine göre ölçeğin 14 alt düzeyi de ($p < 0,05$) normal dağılım göstermediğinden 2 düzeyli değişkenlerin analizi yapılırken Mann-Whitney U testi kullanılmış, 3 ve daha fazla düzeyin analizi sırasında ise Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Genel ortalama ise Shapiro-Wilk normallik testine göre ($p > 0,05$) normal

dağılım gösterdiğinden 2 düzeyli değişkenlerin analizi yapılırken t testi kullanılmış, 3 ve daha fazla düzeyin analizi sırasında ise Anova testi uygulanmıştır.

Veri toplama araçlarından elde edilen veriler Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) istatistik programı kullanılarak çözümlenmiştir.

3. BULGULAR

Çizelge 3.1. Katılımcıların Yaş Dağılımı

Yaş Aralıkları	Sayı	%
25 - 34	28	28,0
35 - 44	62	62,0
45 - 54	10	10,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.1.'de katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı verilmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun (%62) 35-44 yaş aralığında yer aldığı görülmektedir. Çizelge incelendiğinde katılımcıların %28'i 25-34 yaş aralığında, %62'si 35-44 yaş aralığında ve %10'u ise 45-54 yaş aralığında yer almaktadır.

Çizelge 3.2. Katılımcıların Eğitim Düzeyi

Eğitim Düzeyi	Sayı	%
Lise	18	18,0
Ön lisans	24	24,0
Lisans	58	58,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.2.'de katılımcıların eğitim düzeylerine göre dağılımı verilmiştir. Katılımcıların yarıdan fazlasının (%58) üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Bu veriler ışığında katılımcıların %18'i lise mezunu, %24'ü ön lisans mezunu, %58'i ise lisans mezunudur.

Çizelge 3.3. Katılımcıların Medeni Durumu

Medeni Durum	Sayı	%
Evli	77	77,0
Bekâr	23	23,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.3.'de katılımcıların medeni durumlarına ait bilgiler verilmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun (%77) evli olduğu görülmektedir.

Bu verilere göre katılımcıların %77'si evli, %23'ü ise bekârdır.

Çizelge 3.4. Katılımcıların Çocuk Sayısı

Çocuk Sayı	Sayı	%
Çocuğu Yok	29	29,0
1 Çocuk	22	22,0
2 Çocuk	34	34,0
3 ve daha fazla Çocuk	15	15,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.4.'de katılımcıların çocuk sayılarının dağılımı verilmiştir. Katılımcıların %29'unun hiç çocuğu yokken, %22'sinin 1 çocuğu, %34'nün 2 çocuğu ve %15'nin 3 ve daha fazla çocuğu bulunmaktadır.

Çizelge 3.5. Katılımcıların Çalışma Yılları

Çalışma Yılı Aralıkları	Sayı	%
0 - 10	33	33,0
11 - 20	56	56,0
20 +	11	11,0
Toplam	100	100,0

Çizelgede katılımcıların çalışma yıllarına dair veriler yer almaktadır. Personelin yarısından fazlasının (%56) 11-20 yıl arasında hizmeti bulunmaktadır. Üçte bir oranında (%33) katılımcının 0-10 yıl arasında hizmeti ve katılımcıların %11'nin ise 20 yıl ve daha fazla hizmeti bulunmaktadır (Çizelge 3.5.).

Çizelge 3.6. Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi

Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	Sayı	%
Orta	57	57,0
Az	23	23,0
Tatmin etmiyor	20	20,0
Toplam	100	100,0

Çizelgede mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyine dair bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların yarısından fazlası (%57) mesleği ekonomik açıdan orta düzeyde tatminkar bulmaktadır. Katılımcıların %23'ü az düzeyde tatminkâr bulurken, %20'si mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır (Çizelge 3.6.).

Çizelge 3.7. Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi

Mesleği İsteyerek Seçme	Sayı	%
Evet	65	65,0
Hayır	35	35,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.7.'de katılımcıların mesleği isteyerek seçip seçmediklerine dair bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların %65'i mesleği isteyerek seçerken, %35'i mesleğe istemeyerek başladığını ifade etmiştir.

Çizelge 3.8. Fırsat Olsa Mesleği Değiştirme Düzeyi

Fırsat Olsa Mesleği Değiştirme	Sayı	%
Evet	49	49,0
Hayır	51	51,0
Toplam	100	100,0

Katılımcıların “Fırsatınız olsa mesleği değiştirmek ister miydiniz?” sorusuna verdikleri cevaplar çizelge 3.8.'de yer almaktadır. Katılımcıların %49'u fırsat olsa mesleğini değiştireceğini ifade ederken, %51'i ise mesleğini değiştirmeyeceğini söylemiştir.

Çizelge 3.9. Afette Daha Önce Görev Alma Sayısı

Afette Daha Önce Görev Alma	Sayı	Yüzde
Hiç	8	8,0
1 veya 2 kere	20	20,0
3 veya 4 kere	11	11,0
5 veya daha fazla	61	61,0
Toplam	100	100,0

Çizelge 3.9.'da katılımcıların afetlerde daha önce görev alma sıklıklarına yer verilmiştir. Katılımcıların yarıdan fazlası (%61) 5 veya daha fazla afette görev almıştır. Çizelge incelendiğinde katılımcıların %8'nin daha önce hiçbir afette görev almadığı görülürken, %20'si 1 veya 2 kere, %11'i 3 veya 4 kere afette daha önce görev almıştır.

Çizelge 3.10. Görevde Şiddete Uğrama Durumu

Görevde Şiddete Uğrama	Sayı	%
Evet	25	25,0
Hayır	75	75,0
Toplam	100	100,0

Katılımcıların görev başındayken hizmet sağladığı kitleden şiddete uğrama düzeyleri araştırılarak sonuçlar Çizelge 3.10'da verilmiştir. Çizelge incelendiğinde katılımcıların %25'i şiddete uğradığını ifade ederken, %75'i şiddete uğramadığını ifade etmiştir.

Çizelge 3.11.Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleğin Ekonomik Açından Tatmin Düzeyi

		Mesleğiniz Ekonomik Açından Sizi Ne Derece Tatmin Ediyor			Toplam	
		Orta	Az	Tatmin Etmiyor		
Yaş Grubu	25 - 34	Yaş Aralığındaki Sayı Yaş Aralığındaki %'si	16 57,1%	5 17,9%	7 25,0%	28 100,0%
	35 - 44	Yaş Aralığındaki Sayı Yaş Aralığındaki %'si	34 54,8%	16 25,8%	12 19,4%	62 100,0%
Toplam	45 - 54	Yaş Aralığındaki Sayı Yaş Aralığındaki %'si	7 70,0%	2 20,0%	1 10,0%	10 100,0%
		Toplam Sayı Toplam İçindeki %'si	57 57,0%	23 23,0%	20 20,0%	100 100,0%

$\chi^2: 0,775$ sd:2 $p > 0,05$

Çizelge 3.11.'de katılımcıların yaş gruplarına göre mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi verilmiştir.

Mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyine genel olarak baktığımızda, mesleği yarından fazla katılımcının (%57) orta düzeyde, dörtte birine yakın katılımcının (%23) az düzeyde tatminkâr bulduğu, beşte bir katılımcının (%20) mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmadığı tespit edilmiştir. Mesleği ekonomik açıdan en tatminkâr bulanlar 45-54 yaş aralığında yer alan katılımcılarken (%70), tatmin düzeyi en az olan grup ise 25-34 yaş aralığındaki katılımcılardır (%25). Yani yaş ilerledikçe ekonomik açıdan tatmin olmayanların oranında azalma vardır.

Mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi kriterine göre 25-34 yaş grubu arasındaki 16 katılımcı orta düzeyde tatminkâr olduğunu, 5 katılımcı az düzeyde tatminkâr, 7 katılımcı ise mesleğin ekonomik açıdan tatmin etmediğini belirtmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %57,1'i orta düzeyde tatminkâr olduğunu, % 17,9'u az düzeyde tatminkâr olduğunu, % 25'i ise tatminkâr bulmadığını ifade etmiştir.

35-44 yaş grubu arasındaki 34 katılımcı orta düzeyde tatminkâr bulurken, 16 katılımcı az düzeyde tatminkâr bulduğunu, 12 katılımcı ise mesleğin ekonomik açıdan tatmin etmediğini belirtmiştir. Yüzde olarak ise 35-44 yaş grubunun %54,8'i orta düzeyde, %25,8'i az düzeyde tatminkâr bulurken ve %19,4'ü ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır.

45-54 yaş grubu arasındaki 7 katılımcı orta düzeyde, 2 katılımcı az düzeyde tatminkâr bulduğunu, 1 katılımcı ise mesleğin ekonomik açıdan tatmin etmediğini belirtmiştir. 45-54 yaş grubunun %70'i orta düzeyde, %20'si az düzeyde tatminkâr bulurken ve %10'u ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır.

Katılımcıların yaş grupları ile mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,775 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.12. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi

		Mesleğinizi İsteyerek Mi Seçtiniz		Toplam
		Evet	Hayır	
Yaş Grubu	25 - 34	Yaş Aralığındaki Sayı 16	12	28
		Yaş Aralığındaki %'si 57,1%	42,9%	100,0%
Yaş Grubu	35 - 44	Yaş Aralığındaki Sayı 42	20	62
		Yaş Aralığındaki %'si 67,7%	32,3%	100,0%
Yaş Grubu	45 - 54	Yaş Aralığındaki Sayı 7	3	10
		Yaş Aralığındaki %'si 70,0%	30,0%	100,0%
Toplam		Toplam İçindeki Sayı 65	35	100
		Toplam İçindeki %'si 65,0%	35,0%	100,0%

χ^2 : 0,584 sd:2 p> 0,05

Çizelge 3.12.'de katılımcıların yaş gruplarına göre mesleği isteyerek seçip seçmediklerine göre dağılımı verilmiştir.

Çizelge 3.12. incelendiğinde katılımcıların %65'i mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %35'i mesleği istemeyerek seçtiklerini ifade etmiştir. %70 ile 45-54 yaş aralığındaki katılımcılar en yüksek oranda mesleği isteyerek seçtiklerini ifade etmişlerdir. % 57,1 ile 25-34 yaş aralığındaki katılımcılar en düşük seviyede mesleği isteyerek seçtiklerini ifade etmişlerdir. Yani yaş aralığı arttıkça mesleği isteyerek seçenlerin oranı artmaktadır.

25-34 yaş grubu arasındaki 16 katılımcı mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, 12 katılımcı ise mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise

katılımcıların %57,1'i mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %42,9'u mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir.

35-44 yaş grubu arasındaki 42 katılımcı mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, 20 katılımcı ise mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %67,7'si mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %32,3'ü mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir.

45-54 yaş grubu arasındaki 7 katılımcı mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, 3 katılımcı ise mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %70'i mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %30'u mesleği istemeyerek seçtiğini ifade etmiştir.

Katılımcıların yaş grupları ile mesleği isteyerek seçme düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,584 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.13. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

		Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam	
		Evet	Hayır		
Yaş Grubu	25 - 34	Yaş Aralığındaki Sayı	17	11	28
		Yaş Aralığındaki %'si	60,7%	39,3%	100,0%
	35 - 44	Yaş Aralığındaki Sayı	27	35	62
		Yaş Aralığındaki %'si	43,5%	56,5%	100,0%
45 - 54	Yaş Aralığındaki Sayı	5	5	10	
	Yaş Aralığındaki %'si	50,0%	50,0%	100,0%	
Toplam	Toplam İçindeki Sayı		49	51	100
	Toplam İçindeki %'si		49,0%	51,0%	100,0%

χ^2 : 0,320 sd:2 p> 0,05

Çizelge 3.13.'de katılımcıların yaş gruplarına göre mesleğini değiştirme isteğine dair verilere yer verilmiştir.

Çizelge 3.13. incelendiğinde katılımcıların %49'u fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isteyeceğini belirtirken, katılımcıların %51'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir.

25-34 yaş aralığındaki katılımcılardan 17'si fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, 11 katılımcı ise fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %60,7'si fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 39,3'ü fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

35-44 yaş aralığındaki katılımcılardan 27'si fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, 35 katılımcı ise fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %43,5'i fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 56,5'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

45-54 yaş aralığındaki katılımcılardan 5'i fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, 5 katılımcı ise fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise katılımcıların %50'si fırsatı olsa mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, %50'si fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir. Katılımcıların yaş grupları ile mesleği değiştirme isteği arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,320 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.14. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Görevde Şiddete Uğrama Düzeyi

		Afet Çalışmalarında Afetzedede Ve/Veya Yakınları Tarafından Hiç Şiddete Uğradınız Mı?		Toplam	
		Evet	Hayır		
Yaş Grubu	25 - 34	Yaş Aralığındaki Sayı	4	24	28
		Yaş Aralığındaki %'si	14,3%	85,7%	100,0%
	35 - 44	Yaş Aralığındaki Sayı	19	43	62
		Yaş Aralığındaki %'si	30,6%	69,4%	100,0%
	45 - 54	Yaş Aralığındaki Sayı	2	8	10
		Yaş Aralığındaki %'si	20,0%	80,0%	100,0%
Toplam	Toplam İçindeki Sayı		25	75	100
	Toplam İçindeki %'si		25,0%	75,0%	100,0%

χ^2 : 0,234 sd:2 $p > 0,05$

Çizelge 3.14.'te katılımcıların yaş gruplarına göre afet çalışmaları esnasında hizmet verdiği kitleden şiddete uğrayıp uğramadığına dair verilere yer verilmiştir.

Çizelge 3.14. incelendiğinde katılımcıların %75'i şiddete uğramadığını ifade ederken, %25'i ise şiddete uğradığını ifade etmektedir. %30,6 oranı ile en çok şiddete uğradığını ifade eden yaş aralığı 35-44 yaş aralığı iken, %14,3 ile en az şiddete uğradığını ifade eden yaş aralığı ise 25-34 yaş aralığı olarak karşımıza çıkmaktadır.

25-34 yaş aralığındaki 4 katılımcı şiddete uğradığını ifade ederken, 24 katılımcı şiddete uğramadığını ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %14,3'ü şiddete uğradığını söylerken, %85,7'si şiddete uğramadığını belirtmiştir.

35-44 yaş aralığındaki 19 katılımcı şiddete uğradığını ifade ederken, 43 katılımcı şiddete uğramadığını ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %30,6'sı şiddete uğradığını söylerken, %69,4'ü şiddete uğramadığını belirtmiştir.

45-54 yaş aralığındaki 2 katılımcı şiddete uğradığını ifade ederken, 8 katılımcı şiddete uğramadığını ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %20'si şiddete uğradığını söylerken, %80'i şiddete uğramadığını belirtmiştir.

Katılımcıların yaş grupları ile görevde şiddete uğrama düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,234 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.15. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleğin Ekonomik Açından Tatmin Düzeyi

		Mesleğiniz Ekonomik Açından Sizi Ne Derece Tatmin Ediyor			Toplam	
		Orta	Az	Tatmin Etmiyor		
Eğitim Durumu	Lise	Eğitim Durumu İçindeki Sayı Eğitim Durumu İçindeki %'si	9 50,0%	5 27,8%	4 22,2%	18 100,0%
	Ön lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı Eğitim Durumu İçindeki %'si	12 50,0%	5 20,8%	7 29,2%	24 100,0%
Toplam	Lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı Eğitim Durumu İçindeki %'si	36 62,1%	13 22,4%	9 15,5%	58 100,0%
		Toplam İçindeki Sayı Toplam İçindeki %'si	57 57,0%	23 23,0%	20 20,0%	100 100,0%

χ^2 : 0,646 sd:2 $p > 0,05$

Çizelge 3.15.'te katılımcıların eğitim durumuna göre mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi ele alınmıştır.

Çizelge 3.15. incelendiğinde katılımcıların %57'si orta düzeyde, %23'ü mesleği ekonomik açıdan az düzeyde tatminkâr bulurken, %20 ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır. Mesleği ekonomik açıdan en tatminkâr bulanlar lisans seviyesindeki katılımcılardır.

Lise mezunlarından 9 katılımcı orta düzeyde, 5 katılımcı az düzeyde tatminkâr bulurken, 4 katılımcı tatminkâr bulmamaktadır.

Yüzde olarak ise %50'si orta düzeyde, %27,8'i az düzeyde tatminkâr bulurken, %22,2'si tatminkâr bulmamaktadır.

Ön lisans mezunlarından 12 katılımcı orta düzeyde, 5 katılımcı az düzeyde tatminkâr bulurken, 7 katılımcı tatminkâr bulmamaktadır.

Yüzde olarak ise %50'si orta düzeyde, %20,8'i az düzeyde tatminkâr bulurken, %29,2'si tatminkâr bulmamaktadır.

Lisans mezunlarından 36 katılımcı orta düzeyde, 13 katılımcı az düzeyde tatminkâr bulurken, 9 katılımcı tatminkâr bulmamaktadır.

Yüzde olarak ise %62,1'i orta düzeyde, %22,4'ü az düzeyde tatminkâr bulurken, %15,5'i tatminkâr bulmamaktadır.

Katılımcıların eğitim seviyesi ile mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,646 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.16. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleğini İsteyerek Seçme Düzeyi

		Mesleğinizi İsteyerek Mi Seçtiniz		Toplam
		Evet	Hayır	
Eğitim Durumu	Lise	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 14	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 4	18
		Eğitim Durumu İçindeki %'si 77,8%	Eğitim Durumu İçindeki %'si 22,2%	100,0%
	Ön lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 12	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 12	24
		Eğitim Durumu İçindeki %'si 50,0%	Eğitim Durumu İçindeki %'si 50,0%	100,0%
	Lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 39	Eğitim Durumu İçindeki Sayı 19	58
		Eğitim Durumu İçindeki %'si 67,2%	Eğitim Durumu İçindeki %'si 32,8%	100,0%
Toplam		Toplam İçindeki Sayı 65	Toplam İçindeki Sayı 35	100
		Toplam İçindeki %'si 65,0%	Toplam İçindeki %'si 35,0%	100,0%

$\chi^2: 0,150$ sd:2 p> 0,05

Çizelge 3.16.'da katılımcıların eğitim durumuna göre mesleği isteyerek seçme düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.16. incelendiğinde katılımcıların %65'i mesleği isteyerek tercih ettiğini ifade ederken, %35'i ise mesleği istemeyerek tercih ettiğini ifade etmiştir. %77,8 ile lise mezunları mesleği isteyerek tercih ettiğini ifade ederek katılımcılar arasında en yüksek oranı temsil etmektedir. %50 ile de ön lisans mezunları katılımcılar arasında en yüksek oranla mesleği istemeyerek tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.

Lise mezunlarının % 77,8'i mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %22,2'si mesleğe istemeyerek katıldığını belirtmiştir.

Ön lisans mezunlarının %50'si mesleği isteyerek tercih ettiğini ifade ederken, yine aynı oranda katılımcı mesleğe istemeyerek girdiğini ifade etmiştir.

Lisans mezunlarının % 67,2'si mesleği isteyerek seçtiğini ifade ederken, %32,8'i mesleğe istemeyerek katıldığını belirtmiştir.

Katılımcıların eğitim seviyesi ile mesleği isteyerek seçme düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,150 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.17. Katılımcıların Eğitim Durumuna Göre Mesleğini Değiştirme İsteği Düzeyi

		Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam
		Evet	Hayır	
Lise	Eğitim Durumu İçindeki Sayı	14	4	18
	Eğitim Durumu İçindeki %'si	77,8%	22,2%	100,0%
Ön lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı	11	13	24
	Eğitim Durumu İçindeki %'si	45,8%	54,2%	100,0%
Lisans	Eğitim Durumu İçindeki Sayı	24	34	58
	Eğitim Durumu İçindeki %'si	41,4%	58,6%	100,0%
Toplam	Toplam İçindeki Sayı	49	51	100
	Toplam İçindeki %'si	49,0%	51,0%	100,0%

χ^2 : 0,025 sd:2 $p < 0,05$

Çizelge 3.17.'de katılımcıların eğitim düzeyine göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmıştır.

Çizelge 3.17. incelendiğinde katılımcıların %49'u mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, %51'i mesleğini fırsat olsa dahi değiştirmek istemediğini belirtmiştir. Lise mezunları %77,8 ile mesleğini en çok değiştirmek isteyen grup olurken, lisans mezunları %41,4 ile mesleğini en az değiştirmek isteyen kitle olmaktadır.

Lise mezunu düzeyinde 14 katılımcı mesleğini değiştirmek isterken, 4 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %77,8'i mesleğini değiştirmek isterken, %22,2'si mesleğini değiştirmek istememektedir.

Ön lisans mezunu düzeyinde 11 katılımcı mesleğini değiştirmek isterken, 13 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %45,8'i mesleğini değiştirmek isterken, %54,2'si mesleğini değiştirmek istememektedir.

Lisans mezunu düzeyinde 24 katılımcı mesleğini değiştirmek isterken, 34 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %41,4'ü mesleğini değiştirmek isterken, %58,6'sı mesleğini değiştirmek istememektedir.

Katılımcıların eğitim seviyesine göre mesleğini değiştirme isteği arasında ilişki bulunmaktadır (0,025 Pearson Chi-Square). Eğitim seviyesi artıkça mesleği değiştirme isteğinde azalma olmaktadır.

Çizelge 3.18. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi

		Mesleğiniz Ekonomik Açıdan Sizi Ne Derece Tatmin Ediyor			Toplam
		Orta	Az	Tatmin etmiyor	
Medeni Durum	Evli	Medeni Durum İçindeki Sayı 43 Medeni Durum İçindeki %'si 55,8%	20 26,0%	14 18,2%	77 100,0%
	Bekâr	Medeni Durum İçindeki Sayı 14 Medeni Durum İçindeki %'si 60,9%	3 13,0%	6 26,1%	23 100,0%
Toplam		Toplam İçindeki Sayı 57 Toplam İçindeki %'si 57,0%	23 23,0%	20 20,0%	100 100,0%

$\chi^2: 0,383$ sd:1 $p > 0,05$

Çizelge 3.18.'de katılımcıların medeni durumuna göre mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi ele alınmıştır.

Çizelge 3.18. incelendiğinde katılımcıların %57'si orta düzeyde, %23'ü az düzeyde tatminkâr bulurken, %20'si ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır.

Evli katılımcılardan 43'ü orta düzeyde, 20'si az düzeyde mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulurken, 14 evli katılımcı mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak ise evli katılımcıların %55,8'i orta düzeyde, %26'sı az düzeyde tatminkâr bulurken, %18,2'si mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır.

Bekâr katılımcılardan 14'ü orta düzeyde, 3'ü az düzeyde mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulurken, 6 bekâr katılımcı mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak ise bekâr katılımcıların %60,9'u orta düzeyde, %13'ü az düzeyde tatminkâr bulurken, %26,1'i mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır.

Katılımcıların medeni durumu ile mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,383 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.19. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

		Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam
		Evet	Hayır	
Medeni Durum	Evli	Medeni Durum İçindeki Sayı 35 Medeni Durum İçindeki %'si 45,5%	42 54,5%	77 100,0%
	Bekâr	Medeni Durum İçindeki Sayı 14 Medeni Durum İçindeki %'si 60,9%	9 39,1%	23 100,0%
Toplam		Toplam İçindeki Sayı 49	51	100
		Toplam İçindeki %'si 49,0%	51,0%	100,0%

$\chi^2: 0,194$ sd:1 p> 0,05

Çizelge 3.19.'da katılımcıların medeni durumuna göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmaktadır. Çizelge incelendiğinde katılımcıların %49'u mesleğini değiştirmek isterken, %51'i mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir. Mesleğini değiştirmek isteyenlerin içinde ise %60,9 ile (14 katılımcı) bekâr katılımcılar en yüksek oranda çıkmaktadır.

Evli katılımcıların 35'i mesleğini değiştirmek isterken, 42 katılımcı mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise evli katılımcıların %45,5'i mesleğini değiştirmek isterken, % 54,5'i mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

Bekâr katılımcıların 14'ü mesleğini değiştirmek isterken, 9 katılımcı mesleğini değiştirmek istemediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise bekâr katılımcıların %60,9'u mesleğini değiştirmek isterken, % 39,1'i mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

Katılımcıların medeni durumu ile mesleğini değiştirme isteği arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,194 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.20. Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi

			Mesleğiniz Ekonomik Açıdan Sizi Ne Derece Tatmin Ediyor			Toplam
			Orta	Az	Tatmin Etmiyor	
Çocuk Sayısı	Çocuğu Yok	Düzye İçindeki Sayı	15	6	8	29
		ocuk Sayısı İçindeki %'si	51,7%	20,7%	27,6%	100,0%
	1 ocuk	Düzye İçindeki Sayı	12	6	4	22
		ocuk Sayısı İçindeki %'si	54,5%	27,3%	18,2%	100,0%
	2 ocuk	Düzye İçindeki Sayı	18	8	8	34
		ocuk Sayısı İçindeki %'si	52,9%	23,5%	23,5%	100,0%
3 ve Daha Fazla ocuk	Düzye İçindeki Sayı	12	3	0	15	
	ocuk Sayısı İçindeki %'si	80,0%	20,0%	0,0%	100,0%	
Toplam	Toplam İçindeki Sayı		57	23	20	100
	Toplam İçindeki %'si		57,0%	23,0%	20,0%	100,0%

$\chi^2: 0,418$ sd:3 $p > 0,05$

Çizelge 3.20. katılımcıların çocuk sayısına göre mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi ele alınmıştır.

Çizelge 3.20. incelendiğinde ekonomik açıdan orta düzeyde tatmini en çok %80 oranıyla 3 ve daha fazla çocuğu olan katılımcılar yaşamaktayken, mesleğin tatmin etmediğini ifade edenlerin içinde ise %27,6 ile en yüksek oranda yer alanlar çocuğu olmayan katılımcılardır.

Çocuğu olmayan katılımcıların 15'i orta düzeyde, 6'sı az düzeyde tatminkâr bulurken, 8'i ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak bu gruptaki katılımcıların %51,7'si orta düzeyde, % 20,7'si az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %27,6'sı tatminkâr bulmamaktadır.

1 çocuk sahibi olan katılımcıların 12'si orta düzeyde, 6'sı az düzeyde tatminkâr bulurken, 4'ü ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak bu gruptaki katılımcıların %54,5'i orta düzeyde, % 27,3'ü az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %18,2'si tatminkâr bulmamaktadır.

2 çocuk sahibi olan katılımcıların 18'i orta düzeyde, 8'i az düzeyde tatminkâr bulurken, 8'i ise mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak bu gruptaki katılımcıların %52,9'u orta düzeyde, % 23,5'i az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %23,5'i tatminkâr bulmamaktadır.

3 ve daha fazla çocuk sahibi olan katılımcıların 12'si orta düzeyde, 3'ü az düzeyde tatminkâr bulurken, bu gruptan hiçbir katılımcı mesleği ekonomik açıdan tatminkâr olmadığı düşüncesine sahip değildir. Yüzde olarak bu gruptaki katılımcıların %80'i orta düzeyde, % 20'si az düzeyde tatminkâr bulmaktadır.

Katılımcıların çocuk sayısı ile mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,418 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.21. Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

			Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam
			Evet	Hayır	
Çocuk Sayısı	Çocuğu Yok	Düzey İçindeki Sayı	18	11	29
		Çocuk Sayısı İçindeki %'si	62,1%	37,9%	100,0%
	1 Çocuk	Düzey İçindeki Sayı	12	10	22
		Çocuk Sayısı İçindeki %'si	54,5%	45,5%	100,0%
	2 Çocuk	Düzey İçindeki Sayı	15	19	34
		Çocuk Sayısı İçindeki %'si	44,1%	55,9%	100,0%
3 ve Daha Fazla Çocuk	Düzey İçindeki Sayı	4	11	15	
	Çocuk Sayısı İçindeki %'si	26,7%	73,3%	100,0%	
Toplam	Toplam İçindeki Sayı		49	51	100
	Toplam İçindeki %'si		49,0%	51,0%	100,0%

$x^2: 0,134$ sd:3 $p > 0,05$

Çizelge 3.21.'de katılımcıların çocuk sayısına göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmıştır.

Çizelge 3.21. incelendiğinde çocuk sayısı artıkça katılımcıların mesleğini değiştirme isteğinde azalma olduğu görülmektedir.

Çocuğu olmayan katılımcıların 18'i mesleğini değiştirmek isterken, 11 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise bu gruptaki katılımcıların %62,1'i mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 37,9'u ise mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

1 çocuk sahibi olan katılımcılardan 12'si mesleğini değiştirmek isterken, 10 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir.

Yüzde olarak ise bu gruptaki katılımcıların %54,5'i mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 45,5'i ise mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

2 çocuk sahibi olan katılımcılardan 15'i mesleğini değiştirmek isterken, 19 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir.

Yüzde olarak ise bu gruptaki katılımcıların %44,1'i mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 55,9'u ise mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

3 ve daha fazla çocuk sahibi olan katılımcılardan 4'ü mesleğini değiştirmek isterken, 11 katılımcı mesleğini değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise bu gruptaki katılımcıların %26,7'si mesleğini değiştirmek istediğini ifade ederken, % 73,3'ü ise mesleğini değiştirmek istemediğini belirtmiştir.

Katılımcıların çocuk sayısı ile mesleği değiştirme isteği arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,134 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.22. Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Mesleğin Ekonomik Açından Tatmin Düzeyi

			Mesleğiniz Ekonomik Açından Sizi Ne Derece Tatmin Ediyor			Toplam
			Orta	Az	Tatmin Etmiyor	
Çalışma Yılı	0 - 10	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	18	8	7	33
		Çalışma Yılı İçindeki %'si	54,5%	24,2%	21,2%	100,0%
	11 - 20	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	33	12	11	56
		Çalışma Yılı İçindeki %'si	58,9%	21,4%	19,6%	100,0%
20 +	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	6	3	2	11	
	Çalışma Yılı İçindeki %'si	54,5%	27,3%	18,2%	100,0%	
Toplam	Toplam İçindeki Sayı		57	23	20	100
	Toplam İçindeki %'si		57,0%	23,0%	20,0%	100,0%

χ^2 : 0,990 sd:2 $p > 0,05$

Çizelge 3.22.'de katılımcıların çalışma yılına göre mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi incelenmiştir. Çizelge incelendiğinde meslekte geçen yıl sayısı artıkça ekonomik açıdan tatmin olmama oranının düştüğü görülmektedir.

0-10 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcılardan 18'i orta düzeyde, 8'i az düzeyde mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulurken, 7'si tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak ise %54,5'i orta düzeyde, %24,2'si az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %21,2'si tatminkâr bulmadığını belirtmiştir.

11-20 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcılardan 33'ü orta düzeyde, 12'si az düzeyde mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulurken, 11'i tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak ise %58,9'u orta düzeyde, %21,4'ü az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %19,6'sı tatminkâr bulmadığını belirtmiştir.

20 ve daha fazla yıl arasında hizmeti bulunan katılımcılarda 6'sı orta düzeyde, 3'ü az düzeyde mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulurken, 2'si tatminkâr bulmamaktadır. Yüzde olarak ise %54,5'i orta düzeyde, %27,3'ü az düzeyde tatminkâr bulunduğunu ifade ederken, %18,2'si tatminkâr bulmadığını belirtmiştir. Katılımcıların çalışma yılı ile mesleğin ekonomik açıdan tatmini arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,990 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.23. Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

		Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam	
		Evet	Hayır		
Çalışma Yılı	0 - 10	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	18	15	33
		Çalışma Yılı İçindeki %'si	54,5%	45,5%	100,0%
	11 - 20	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	25	31	56
		Çalışma Yılı İçindeki %'si	44,6%	55,4%	100,0%
20 +	Çalışma Yılı İçindeki Sayı	6	5	11	
	Çalışma Yılı İçindeki %'si	54,5%	45,5%	100,0%	
Toplam		Toplam İçindeki Sayı	49	51	100
		Toplam İçindeki %'si	49,0%	51,0%	100,0%

$\chi^2: 0,617$ sd:2 $p > 0,05$

Çizelge 3.23.'te katılımcıların çalışma yılına göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmıştır. Çizelge incelendiğinde 0-10 yıl arasında hizmeti bulunanlarla, 20 yıl ve daha fazla hizmeti olanların aynı düzeyde (%54,5 evet, 45,5 hayır) fırsatı olsa mesleği değiştirmek istediklerini ifade ettiklerini görüyoruz.

0-10 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcılardan 18'i fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isterken, 15'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini

ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %54,5'i mesleği değiştirmeyi düşünürken, %45,5'i mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir.

10-20 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcılardan 25'i fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isterken, 31'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %44,6'sı mesleği değiştirmeyi düşünürken, %55,4'ü mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir.

20 yıl ve daha fazla hizmeti bulunan katılımcılardan 6'sı fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isterken, 5'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak ise %54,5'i mesleği değiştirmeyi düşünürken, %45,5'i mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir. Katılımcıların çalışma yılı ile mesleği değiştirme isteği arasında istatistiksel olarak bir ilişki yoktur (0,617 Pearson Chi-Square).

Çizelge 3.24. Katılımcıların Ekonomik Tatmin Düzeyine Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

			Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam
			Evet	Hayır	
Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Düzeyi	Orta	Tatmin Düzeyi İçindeki Sayı	20	37	57
		Tatmin Düzeyi İçindeki %'si	35,1%	64,9%	100,0%
	Az	Tatmin Düzeyi İçindeki Sayı	14	9	23
		Tatmin Düzeyi İçindeki %'si	60,9%	39,1%	100,0%
	Tatmin etmiyor	Tatmin Düzeyi İçindeki Sayı	15	5	20
		Tatmin Düzeyi İçindeki %'si	75,0%	25,0%	100,0%
Toplam	Toplam İçindeki Sayı	49	51	100	
	Toplam İçindeki %'si	49,0%	51,0%	100,0%	

$x^2: 0,004$ sd:2 $p < 0,05$

Çizelge 3.24.'te katılımcıların ekonomik tatmin düzeyine göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmıştır.

Çizelge 3.24. incelendiğinde mesleğin ekonomik açıdan tatmin etme düşüncesiyle, fırsatı olsa mesleği değiştirme isteği arasında paralellik görülmüştür. Mesleği ekonomik açıdan orta düzeyde tatmin ettiğini düşünenler, fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isteyenlerin içindeki oranı en az olanlardır. Tersine mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmayanlar ise fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isteyenlerin içinde en fazla oranla yer almıştır.

Mesleği ekonomik açıdan orta düzeyde tatminkâr bulan katılımcıların 20'si mesleğini değiştirmek isterken, 37'si değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %35,1'i mesleğini değiştirmek isterken, %64,9'u istemediğini dile getirmiştir.

Mesleği ekonomik açıdan az düzeyde tatminkâr bulan katılımcıların 14'ü mesleğini değiştirmek isterken, 9'u değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %60,9'u mesleğini değiştirmek isterken, %39,1'i istemediğini dile getirmiştir.

Mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmayan katılımcıların 15'i mesleğini değiştirmek isterken, 5'i değiştirmek istememektedir. Yüzde olarak ise %75'i mesleğini değiştirmek isterken, %25'i istemediğini dile getirmiştir. Katılımcıların ekonomik tatmin düzeyi ile mesleği değiştirme isteği arasında ilişki vardır (0,004 Pearson Chi-Square). Katılımcıların ekonomik tatmin düzeyi azaldıkça mesleği değiştirme isteği artmaktadır.

Çizelge 3.25. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Mesleğini Değiştirme İsteği

		Fırsatınız Olsa Mesleğinizi Değiştirmeyi Düşünür Müydünüz?		Toplam
		Evet	Hayır	
Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi	Evet	Seçme Düzeyi İçindeki Sayı 25	40	65
		Seçme Düzeyi İçindeki %'si 38,5%	61,5%	100,0%
Toplam	Hayır	Seçme Düzeyi İçindeki Sayı 24	11	35
		Seçme Düzeyi İçindeki %'si 68,6%	31,4%	100,0%
Toplam		Toplam İçindeki Sayı 49	51	100
		Toplam İçindeki %'si 49,0%	51,0%	100,0%

χ^2 : 0,004 sd:1 $p < 0,05$

Çizelge 3.25.'te katılımcıların mesleği isteyerek seçme düzeyine göre mesleğini değiştirme isteği ele alınmıştır.

Çizelge 3.25. incelendiğinde mesleği isteyerek seçme ile fırsatı olsa mesleği değiştirme isteği arasında paralellik olduğu görülmektedir. Mesleği isteyerek seçenler, istemeyerek seçenlere göre fırsatı olsa dahi mesleğini daha az oranda değiştirmek istemektedir.

Mesleği isteyerek seçenlerin 25'i fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isterken, 40'ı fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir. Yüzde olarak %38,5'i mesleğini değiştirmek isterken, %61,5'i mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir.

Mesleği istemeyerek seçenlerin 24'ü fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isterken, 11'i fırsatı olsa dahi mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir.

Yüzde olarak %68,6'sı mesleğini değiştirmek isterken, %31,4'ü mesleğini değiştirmeyi düşünmediğini ifade etmiştir.

Katılımcıların mesleği isteyerek seçme düzeyi ile mesleği değiştirme isteği arasında ilişki vardır (0,004 Pearson Chi-Square). Mesleği isteyerek seçenler daha az mesleğini değiştirmek isterken, mesleği isteyerek seçmeyen katılımcılar daha fazla mesleğini değiştirmek istemektedir.

Çizelge 3.26.Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Düzeylerinin Ortalama Puanları

Alt Düzey	Aralık	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
DT	32	9	41	22,71	6,556
DY	15	5	20	10,13	3,673
KB	22	10	32	18,40	4,490

Katılımcıların tükenmişliğin ölçeğinin her üç alt düzeyinden aldığı puanlar incelendiğinde orta düzeyde duygusal tükenmişlik (22,71), düşük düzeyde duyarsızlaşma (10,13) ve kişisel başarı düzeyinde yüksek bir tükenmişlik (18,40) yaşamakta olduğu tespit edilmiştir.

Çizelge 3.27. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Yaş Grubu	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
25 - 34	20,54	5,554	9,43	3,371	18,29	3,914
35 - 44	23,55	6,856	10,60	3,902	18,34	4,680
45 - 54	23,60	6,415	9,20	2,658	19,10	5,174
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,117		0,364		0,942	
Sonuç	(P>0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.27.'de katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, duygusal tükenmişlik düzeyinde yaş ilerledikçe artış görülmektedir. Duyarsızlaşmanın en yoğun yaşandığı yaş dönemi 35-44 yaş dönemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel başarı alt ölçeğinde yaşanan tükenmişlikte yaş ilerledikçe bir azalma görülmektedir.

25-34 yaş grubunda, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 20,54 (± 5,55), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,34 (± 3,37), kişisel başarı ortalama puanı 18,29 (± 3,91) olarak ortaya çıkmaktadır.

35-44 yaş grubunda, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 23,55 (± 6,85), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,60 (± 3,90), kişisel başarı ortalama puanı 18,34 (± 4,68) olarak ortaya çıkmaktadır.

45-54 yaş grubunda, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 23,60 (± 6,41), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,20 (± 2,65), kişisel başarı ortalama puanı 19,10 (± 5,17) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,117 ($p>0,05$) olduğundan yaş gruplarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,364 ($p>0,05$) olduğundan yaş gruplarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,942 ($p>0,05$) olduğundan yaş gruplarına göre kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.28. Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Eğitim Seviyesi	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Lise	22,50	5,823	10,22	3,919	18,89	4,664
Ön lisans	22,54	7,015	10,13	3,405	17,67	4,631
Lisans	22,84	6,680	10,10	3,764	18,55	4,422
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,972		0,970		0,794	
Sonuç	(P>0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.28.'de katılımcıların eğitim seviyelerine göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, duygusal tükenmişlik düzeyinde eğitim seviyesi ilerledikçe artış görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise tersi bir durumla karşılaşmaktayız. Eğitim seviyesi artıkça duyarsızlaşma puanlarında azalma görülmektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinde yaşanan tükenmişlik en çok lise seviyesindeki katılımcılarda gözlenirken, en az ön lisans mezunlarında görülmektedir.

Lise eğitim seviyesinde, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 22,50 (\pm 5,82), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,22 (\pm 3,91), kişisel başarı ortalama puanı 18,89 (\pm 4,66) olarak ortaya çıkmaktadır.

Ön lisans eğitim seviyesinde, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 22,54 (\pm 7,01), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,13 (\pm 3,40), kişisel başarı ortalama puanı 17,67 (\pm 4,63) olarak ortaya çıkmaktadır.

Lisans eğitim seviyesinde, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 22,84 (\pm 6,68), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,10 (\pm 3,76), kişisel başarı ortalama puanı 18,55 (\pm 4,42) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,972 ($p>0,05$) olduğundan eğitim gruplarına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,970 ($p>0,05$) olduğundan eğitim gruplarına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,794 ($p>0,05$) olduğundan eğitim gruplarına göre kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.29. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Medeni Durum	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Bekâr	21,70	5,312	9,87	3,094	19,78	4,641
Evli	23,01	6,885	10,21	3,843	17,99	4,390
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,400		0,954		0,152	
Sonuç	(P>0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.29.'da katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, tükenmişliğin her üç alt türünde de evli olanların yaşadığı tükenmişliğin bekârlara göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Bekâr katılımcılarda, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,70 (± 5,31), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,87 (± 3,09), kişisel başarı ortalama puanı 19,78 (± 4,64) olarak ortaya çıkmaktadır.

Evli katılımcılarda, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 23,01 (± 6,88), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,21 (± 3,84), kişisel başarı ortalama puanı 17,99 (± 4,39) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,400 ($p>0,05$) olduğundan medeni duruma göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,954 ($p>0,05$) olduğundan medeni duruma göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,152 ($p>0,05$) olduğundan medeni duruma göre kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.30. Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çocuk Sayısı	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
1 Çocuk	23,41	6,602	10,41	3,838	18,82	4,605
2 Çocuk	24,71	6,957	11,03	4,210	16,82	4,421
3 ve Daha Fazla Çocuk	19,13	6,978	8,00	2,591	19,00	4,000
Çocuğu Yok	21,69	4,972	9,97	2,982	19,62	4,411
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,033		0,070		0,110	
Sonuç	(P<0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.30.'da katılımcıların çocuk sayısına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge, duygusal tükenmişlik düzeyi açısından incelendiğinde en az tükenmişlik 3 ve daha fazla çocuk sahibi olan katılımcılarda (19,13) görülürken, en yüksek tükenmişlik 2 çocuk sahibi katılımcılardadır (24,71). Duyarsızlaşma alt boyutunda da aynı durumla karşılaşmaktayız. En az duyarsızlaşmayı 3 ve daha fazla çocuk sahibi olan katılımcılar (8,00) yaşarken, en fazla duyarsızlaşma 2 çocuk sahibi katılımcılardadır (11,03). Kişisel başarı alt düzeyinde ise en az tükenmişliği yaşayan grup çocuğu olmayan katılımcılarken (19,62), en fazla tükenmişliği 2 çocuk sahibi olan katılımcılar (16,82) tecrübe etmektedir.

Hiç çocuğu olmayan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,69 ($\pm 4,97$), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,97 ($\pm 2,98$), kişisel başarı ortalama puanı 19,62 ($\pm 4,41$) olarak ortaya çıkmaktadır.

1 çocuk sahibi katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 23,41 ($\pm 6,60$), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,41 ($\pm 3,83$), kişisel başarı ortalama puanı 18,82 ($\pm 4,60$) olarak ortaya çıkmaktadır.

2 çocuk sahibi katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 24,71 (\pm 6,95), duyarsızlaşma ortalama puanı 11,03 (\pm 4,21), kişisel başarı ortalama puanı 16,82 (\pm 4,42) olarak ortaya çıkmaktadır.

3 ve daha fazla çocuk sahibi katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 19,13 (\pm 6,97), duyarsızlaşma ortalama puanı 8,00 (\pm 2,59), kişisel başarı ortalama puanı 19,00 (\pm 4,00) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,033 ($p>0,05$) olduğundan çocuk sayısı ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,070 ($p>0,05$) olduğundan çocuk sayısı ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,110 ($p>0,05$) olduğundan çocuk sayısı ile kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.31. Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çalışma Yılı	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
0 - 10	21,48	5,778	10,12	3,731	18,18	3,909
11 - 20	22,89	6,687	9,96	3,737	18,02	4,523
20 +	25,45	7,699	11,00	3,347	21,00	5,459
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,211		0,503		0,239	
Sonuç	(P>0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.31.'de katılımcıların çalışma yıllarına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, çalışma yılı artıkça duygusal tükenmişlik düzeyinde de artış gözlenmektedir. Duyarsızlaşma 11-20 yıl arasında hizmeti olan personelde en az görülürken, en fazla duyarsızlaşmayı 20 ve daha fazla çalışma yılı olan personel yaşamaktadır. Kişisel başarı düzeyindeki tükenmişlik 11-20 yıl arasında hizmeti olan personelde en az görülürken, en fazla tükenmişlik 20 ve daha fazla çalışma yılı olan personelde görülmektedir.

0-10 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,48 ($\pm 5,77$), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,12 ($\pm 3,73$), kişisel başarı ortalama puanı 18,18 ($\pm 3,90$) olarak ortaya çıkmaktadır.

11-20 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 22,89 ($\pm 6,68$), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,96 ($\pm 3,73$), kişisel başarı ortalama puanı 18,02 ($\pm 4,52$) olarak ortaya çıkmaktadır.

20 ve daha fazla yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 25,45 ($\pm 7,69$), duyarsızlaşma ortalama puanı 11,00 ($\pm 3,34$), kişisel başarı ortalama puanı 21,00 ($\pm 5,45$) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,211 ($p>0,05$) olduğundan çalışma yılına göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,503 ($p>0,05$) olduğundan çalışma yılına göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,239 ($p>0,05$) olduğundan çalışma yılına göre kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.32. Katılımcıların Mesleğin Ekonomik Tatmin Algısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Ekonomik Tatmin Düzeyi	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Az	23,43	6,294	10,39	3,917	19,39	4,520
Orta	21,26	6,151	9,54	3,257	18,47	4,014
Tatmin etmiyor	26,00	6,943	11,50	4,261	17,05	5,549
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,016		0,196		0,203	
Sonuç	(P<0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.32.'de katılımcıların mesleğin ekonomik tatmin algısına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, ekonomik tatmin düzeyi azaldıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada artış yaşanmaktadır. Kişisel başarı alt düzeyinde ise en fazla tükenmişlik ekonomik olarak mesleği tatminkâr bulmayanlarda görülürken, en az tükenmişlik mesleği ekonomik açıdan az düzeyde tatminkâr görenlerde yaşanmaktadır.

Mesleği ekonomik olarak az tatminkâr bulan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 23,43 ($\pm 6,29$), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,39 ($\pm 3,91$), kişisel başarı ortalama puanı 19,39 ($\pm 4,52$) olarak ortaya çıkmaktadır.

Mesleği ekonomik olarak orta düzeyde tatminkâr bulan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,26 (± 6,15), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,54 (± 3,25), kişisel başarı ortalama puanı 18,47 (± 4,01) olarak ortaya çıkmaktadır.

Mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulmayan katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 26,00 (± 6,94), duyarsızlaşma ortalama puanı 11,50 (± 4,26), kişisel başarı ortalama puanı 17,05 (± 5,54) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,016 ($p < 0,05$) olduğundan mesleğin ekonomik açıdan tatminkârlık düzeyine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir. Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,196 ($p > 0,05$) olduğundan mesleğin ekonomik açıdan tatminkârlık düzeyine göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,203 ($p > 0,05$) olduğundan mesleğin ekonomik açıdan tatminkârlık düzeyine göre kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.33. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyi	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Evet	21,60	6,583	9,48	3,364	17,83	4,361
Hayır	24,77	6,069	11,34	3,955	19,46	4,598
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,020		0,018		0,056	
Sonuç	(P<0,05)		(P<0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.33.'te katılımcıların mesleği isteyerek seçme düzeyine göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, mesleğini istemeyerek seçenlerin ölçeğin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt düzeylerinde yaşadıkları tükenmişlik, mesleği isteyerek seçenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Kişisel başarı alt düzeyinde ise yaşanan tükenmişlik mesleğini isteyerek seçen katılımcılarda daha yüksek çıkmıştır.

Mesleği isteyerek seçen katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,60 (\pm 6,58), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,48 (\pm 3,36), kişisel başarı ortalama puanı 17,83 (\pm 4,36) olarak ortaya çıkmaktadır.

Mesleği istemeyerek seçen katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 24,77 (\pm 6,06), duyarsızlaşma ortalama puanı 11,34 (\pm 3,95), kişisel başarı ortalama puanı 19,46 (\pm 4,59) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,020 ($p<0,05$) olduğundan mesleği isteyerek tercih etme düzeyine göre duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,018 ($p<0,05$) olduğundan mesleği isteyerek tercih etme düzeyine göre duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,056 ($p>0,05$) olduğundan mesleği isteyerek tercih etme düzeyi ile kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.34. Katılımcıların Mesleği Değiştirme Düşüncesine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Mesleği Değiştirme Düşüncesi	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Evet	25,47	6,215	10,78	3,743	19,02	4,544
Hayır	20,06	5,777	9,51	3,529	17,80	4,400
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,000		0,077		0,146	
Sonuç	(P<0,05)		(P>0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.34.'te katılımcıların fırsatı olsa mesleği değiştirme düşüncelerine göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, fırsatı olsa mesleğini değiştirmek isteyen katılımcıların ölçeğin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt düzeylerinde yaşadıkları tükenmişlik mesleğini değiştirmeyi düşünmeyenlere göre daha yüksek çıkmıştır. Kişisel başarı alt düzeyinde ise yaşanan tükenmişlik mesleğini değiştirmeyi düşünmeyen katılımcılarda daha yüksek çıkmıştır.

Mesleğini değiştirmeyi düşünen katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 25,47 ($\pm 6,21$), duyarsızlaşma ortalama puanı 10,78 ($\pm 3,74$), kişisel başarı ortalama puanı 19,02 ($\pm 4,54$) olarak ortaya çıkmaktadır.

Mesleğini değiştirmeyi düşünmeyen katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 20,06 (± 5,77), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,51 (± 3,52), kişisel başarı ortalama puanı 17,80 (± 4,40) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,000 ($p<0,05$) olduğundan fırsatı olsa mesleğini değiştirme düşüncesiyle duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,077 ($p>0,05$) olduğundan fırsatı olsa mesleğini değiştirme düşüncesiyle duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,146 ($p>0,05$) olduğundan fırsatı olsa mesleğini değiştirme düşüncesiyle kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.35. Katılımcıların Göreve Katılma Sayısına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Göreve Katılma Sayısı	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Hiç	22,00	6,698	8,13	1,727	18,50	2,828
1-2 Kere	20,85	5,133	9,20	3,651	18,70	4,791
3-4 Kere	23,00	4,796	10,27	3,467	17,73	5,497
5 veya daha fazla	23,36	7,200	10,67	3,815	18,41	4,462
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,514		0,060		0,783	
Sonuç	(P>0,05)		(P<0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.35.'te katılımcıların göreve katılma sayısına göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, duygusal tükenmişlik boyutunda en fazla tükenmişliği yaşayanların 5 veya daha fazla göreve katılan personel olduğu tespit edilirken, en az duygusal tükenmişliği yaşayan grup ise 1 veya 2 göreve katılanlardır.

Duyarsızlaşma boyutunda en fazla tükenmişliği yaşayan katılımcılar 5 veya daha fazla göreve katılanlarken, en az duyarsızlaşma yaşayanlar hiç göreve katılmayanlardır.

Kişisel başarı düzeyinde ise en fazla tükenmişliği 3 veya 4 göreve katılan personel yaşarken, en az yaşayanlar ise 1 veya 2 göreve katılanlardır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,514 ($p>0,05$) olduğundan göreve katılma sayısı ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,352 ($p>0,05$) olduğundan göreve katılma sayısı ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,753 ($p>0,05$) olduğundan göreve katılma sayısı ile kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.36. Katılımcıların Hizmet Verdiği Kitleden Şiddet Görme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Şiddete Uğrama Düzeyi	DT		DY		KB	
	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma	Ortalama	Standart Sapma
Evet	25,12	6,972	11,88	3,876	18,20	5,649
Hayır	21,91	6,254	9,55	3,434	18,47	4,075
Genel	22,71	6,556	10,13	3,673	18,40	4,490
Test Değeri	0,033		0,006		0,783	
Sonuç	(P<0,05)		(P<0,05)		(P>0,05)	

Çizelge 3.36.'da katılımcıların hizmet verdiği kitleden şiddet görme düzeyine göre tükenmişlik ölçeğinin üç alt düzeyi ile ilişkileri ele alınmıştır.

Çizelge incelendiğinde, hizmet verdiği kitleden şiddet gören katılımcıların her üç alt düzeyde yaşadıkları tükenmişliğin şiddet görmeyenlere göre daha fazla olduğu görülmektedir.

Hizmet verdiği kitleden şiddet gören katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 25,12 (\pm 6,97), duyarsızlaşma ortalama puanı 11,88 (\pm 3,87), kişisel başarı ortalama puanı 18,20 (\pm 5,64) olarak ortaya çıkmaktadır.

Hizmet verdiği kitleden şiddet görmeyen katılımcıların, duygusal tükenmişlik ortalama puanı 21,91 (\pm 6,25), duyarsızlaşma ortalama puanı 9,55 (\pm 3,43), kişisel başarı ortalama puanı 18,47 (\pm 4,07) olarak ortaya çıkmaktadır.

Duygusal tükenme alt ölçeğinin test değeri 0,033 ($p<0,05$) olduğundan hizmet verdiği kitleden şiddet görme düzeyi ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Duyarsızlaşma alt ölçeğinin test değeri 0,006 ($p < 0,05$) olduğundan hizmet verdiği kitleden şiddet görme düzeyi ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Kişisel başarı alt ölçeğinin test değeri 0,783 ($p > 0,05$) olduğundan hizmet verdiği kitleden şiddet görme düzeyi ile kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Çizelge 3.37. Başa Çıkma Ölçeğinin Alt Düzeylerinin Puanları

Alt Düzey	Aralık	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
ASDK	3,00	1,00	4,00	3,08	,76229
MİZ	3,00	1,00	4,00	2,12	,91114
DOK	3,00	1,00	4,00	2,14	,83206
MK	2,50	1,00	3,50	1,19	,49183
KAB	3,00	1,00	4,00	2,83	,87681
DEB	3,00	1,00	4,00	2,58	,79684
DİN	3,00	1,00	4,00	2,97	1,00849
YAD	3,00	1,00	4,00	1,62	,67185
DİK	2,50	1,00	3,50	1,51	,57496
ZİK	3,00	1,00	4,00	2,03	,77140
KS	3,00	1,00	4,00	2,55	,72438
OYY	3,00	1,00	4,00	2,95	,71101
DSDK	3,00	1,00	4,00	2,35	,80809
PL	3,00	1,00	4,00	3,30	,70315

Katılımcıların başa çıkma ölçeğinin 14 alt düzeyinden aldıkları ortalama puanlar Çizelge 37.'de incelenmiştir. Katılımcıların en fazla kullandıkları ilk üç alt düzey sırasıyla planlama (3,30), araçsal sosyal destek kullanma (3,08) ve dine yönelmedir (2,97). Katılımcıların en az kullandıkları üç başa çıka düzeyi sırasıyla madde kullanımı (1,19), davranışsal olarak ilgiyi kesme (1,51) ve yadsımadır (1,62).

Çizelge 3.38. Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Yaş Grubu	25 - 34	35 - 44	45 - 54	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	2,89	3,16	3,15	3,09	0,259	P>0,05
Ortalama MİZ	2,07	2,18	1,95	2,13	0,709	P>0,05
Ortalama DOK	2,11	2,16	2,10	2,14	0,935	P>0,05
Ortalama MK	1,23	1,19	1,15	1,20	0,747	P>0,05
Ortalama KAB	2,73	2,86	2,90	2,83	0,722	P>0,05
Ortalama DEB	2,43	2,63	2,70	2,58	0,471	P>0,05
Ortalama DİN	2,75	3,09	2,90	2,98	0,349	P>0,05
Ortalama YAD	1,70	1,56	1,80	1,63	0,614	P>0,05
Ortalama DİK	1,41	1,62	1,15	1,52	0,023	P<0,05
Ortalama ZİK	2,02	2,02	2,15	2,03	0,947	P>0,05
Ortalama KS	2,41	2,59	2,75	2,56	0,426	P>0,05
Ortalama OYY	3,04	2,90	3,10	2,96	0,535	P>0,05
Ortalama DSDK	2,11	2,47	2,35	2,36	0,117	P>0,05
Ortalama PL	3,25	3,31	3,45	3,31	0,467	P>0,05
Ortalama GNL	2,30	2,41	2,40	2,38	0,277	P>0,05

Çizelge 3.38.'de katılımcıların yaş gruplarına göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.38. incelendiğinde 25-34 yaş grubunun başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,30'dur. 35-44 yaş grubunun ortalama puan 2,40 iken, 45-54 yaş grubunun ortalaması 2,40'tır.

25-34 yaş grubunda en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,25), Olumlu Yeniden Yorumlama (3,04) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (2,89). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,23), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,41) ve Yadsımadır (1,70).

35-44 yaş grubunda en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,31), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,16) ve Dine Yönelmedir (3,09). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,19), Yadsıma (1,56) ve Davranışsal Olarak İlişki Kesmedir (1,56).

45-54 yaş grubunda en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,45), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,15) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,10). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,15), Madde Kullanımı (1,15), Yadsıma (1,80) ve Mizahtır (1,95). Başa çıkma düzeylerinden Davranışsal Olarak İlişki Kesme düzeyinin yaş gruplarıyla anlamlı bir ilişkisi (0,023) vardır.

Çizelge 3.39. Katılımcıların Eğitim Seviyesine Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Eğitim Seviyesi	Lise	Ön lisans	Lisans	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,17	3,13	3,04	3,09	0,880	P>0,05
Ortalama MİZ	2,17	1,94	2,19	2,13	0,537	P>0,05
Ortalama DOK	1,94	2,31	2,13	2,14	0,479	P>0,05
Ortalama MK	1,25	1,08	1,22	1,20	0,419	P>0,05
Ortalama KAB	2,44	2,94	2,91	2,83	0,115	P>0,05
Ortalama DEB	2,44	2,56	2,63	2,58	0,728	P>0,05
Ortalama DİN	2,97	3,06	2,94	2,98	0,906	P>0,05
Ortalama YAD	1,86	1,48	1,61	1,63	0,386	P>0,05
Ortalama DİK	1,61	1,38	1,54	1,52	0,591	P>0,05
Ortalama ZİK	2,17	1,92	2,03	2,03	0,591	P>0,05
Ortalama KS	2,61	2,46	2,58	2,56	0,800	P>0,05
Ortalama OYY	3,06	2,69	3,03	2,96	0,141	P>0,05
Ortalama DSDK	2,22	2,40	2,38	2,36	0,576	P>0,05
Ortalama PL	3,36	3,27	3,30	3,31	0,820	P>0,05
Ortalama GNL	2,38	2,33	2,40	2,38	0,683	P>0,05

Çizelge 3.39.'da katılımcıların eğitim seviyesine göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.39. incelendiğinde lise seviyesinde katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,38'dir. Ön lisans seviyesinde ortalama puan 2,33 iken, lisans seviyesinin ortalaması 2,40'tır.

Lise seviyesinde en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,36), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,17) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,06). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,25), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,61) ve Yadsımadır (1,86).

Ön lisans seviyesinde en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,27), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,13) ve Dine Yönelmedir (3,06). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,19), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,38) ve Yadsımadır (1,56).

Lisans seviyesinde en yüksek oranda kullanılan ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,30), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,04) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,03).

Lisans seviyesinde en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,22), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,54) ve Yadsımadır (1,61).

Çizelge 3.40. Katılımcıların Medeni Durumuna Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Medeni Durum	Bekâr	Evli	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	2,80	3,17	3,09	0,054	P>0,05
Ortalama MİZ	2,33	2,06	2,13	0,260	P>0,05
Ortalama DOK	2,02	2,18	2,14	0,623	P>0,05
Ortalama MK	1,30	1,16	1,20	0,178	P>0,05
Ortalama KAB	2,46	2,94	2,83	0,019	P<0,05
Ortalama DEB	2,37	2,64	2,58	0,117	P>0,05
Ortalama DİN	2,59	3,09	2,98	0,023	P<0,05
Ortalama YAD	1,91	1,54	1,63	0,014	P<0,05
Ortalama DİK	1,43	1,54	1,52	0,245	P>0,05
Ortalama ZİK	2,15	1,99	2,03	0,408	P>0,05
Ortalama KS	2,28	2,64	2,56	0,041	P<0,05
Ortalama OYY	2,96	2,95	2,96	0,850	P>0,05
Ortalama DSDK	2,02	2,45	2,36	0,022	P<0,05
Ortalama PL	3,09	3,37	3,31	0,176	P>0,05
Ortalama GNL	2,27	2,41	2,38	0,051	P>0,05

Çizelge 3.40.'ta katılımcıların medeni durumuna göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.40. incelendiğinde bekâr katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,27 iken, evli katılımcıların ortalaması 2,41'dir.

Bekâr katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,09), Olumlu Yeniden Yorumlama (2,96) ve Araşsal Sosyal Destek Kullanmadır (2,80). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,30), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,43) ve Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma (2,02), Duygusal Sosyal Destek Kullanmadır (2,02).

Evli katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,37), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,17) ve Dine Yönelmedir (3,09). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise Madde Kullanımı (1,16), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,54),Yadsıma (1,54) ve Zihinsel Olarak İlgii Kesmedir (1,99).

Baş çıkma düzeylerinden Duygusal Sosyal Destek Kullanma (0,022), Kendini Sınırlandırma (0,041), Kabullenme (0,019), Yadsıma (0,014) ve Dine Yönelme (0,023) ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 3.41. Katılımcıların Çocuk Sayısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Çocuk Sayısı	1 Çocuk	2 Çocuk	3 ve Daha Fazla Çocuk	Çocuğu Yok	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,11	3,17	3,30	2,87	3,09	0,255	P>0,05
Ortalama MİZ	1,68	2,48	1,80	2,22	2,13	0,006	P<0,05
Ortalama DOK	2,39	1,97	2,13	2,15	2,14	0,408	P>0,05
Ortalama MK	1,14	1,17	1,17	1,28	1,20	0,386	P>0,05
Ortalama KAB	3,09	2,85	2,97	2,55	2,83	0,142	P>0,05
Ortalama DEB	2,50	2,74	2,77	2,37	2,58	0,152	P>0,05
Ortalama DİN	2,95	3,06	3,40	2,68	2,98	0,064	P>0,05
Ortalama YAD	1,50	1,61	1,50	1,80	1,63	0,219	P>0,05
Ortalama DİK	1,41	1,61	1,57	1,47	1,52	0,586	P>0,05
Ortalama ZİK	2,27	1,97	1,70	2,08	2,03	0,125	P>0,05
Ortalama KS	2,45	2,76	2,60	2,38	2,56	0,126	P>0,05
Ortalama OYY	2,98	2,85	3,20	2,93	2,96	0,561	P>0,05
Ortalama DSDK	2,43	2,48	2,43	2,12	2,36	0,283	P>0,05
Ortalama PL	3,25	3,42	3,53	3,10	3,31	0,177	P>0,05
Ortalama GNL	2,37	2,44	2,43	2,29	2,38	0,152	P>0,05

Çizelge 3.41.'de katılımcıların çocuk sayısına göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.41. incelendiğinde bir çocuk sahibi katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,37, iki çocuk sahibi katılımcıların ortalama puanı 2,44,

üç ve daha fazla çocuk sahibi katılımcıların ortalama puan 2,43 iken çocuk sahibi olmayan katılımcıların ortalama puan ise 2,29'dur.

1 çocuk sahibi katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,25), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,11) ve Kabullenmedir (3,09).

1 çocuk sahibi katılımcıların en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,14), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,41) ve Yadsımadır (1,50).

2 çocuk sahibi katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,42), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,17) ve Dine Yönelmedir (3,06). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,17), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,61), Yadsıma (1,61) ve Zihinsel Olarak İlgi Kesme (1,97), Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koymadır (1,97).

3 ve daha fazla çocuk sahibi katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,53), Dine Yönelme (3,40) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (3,30). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,17), Yadsıma (1,50) ve Davranışsal Olarak İlişki Kesmedir (1,57).

Hiç çocuğu olmayan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,10), Olumlu Yeniden Yorumlama (2,93) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (2,87). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,28), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,47) ve Yadsımadır (1,80).

Başa çıkma düzeylerinden Mizah ile sahip olunan çocuk sayısı arasında anlamlı bir ilişki (0,006) vardır.

Çizelge 3.42. Katılımcıların Çalışma Yılına Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Çalışma Yılı	0 - 10	11 - 20	20 +	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	2,95	3,18	3,00	3,09	0,455	P>0,05
Ortalama MİZ	2,12	2,15	2,00	2,13	0,825	P>0,05
Ortalama DOK	2,00	2,25	2,00	2,14	0,317	P>0,05
Ortalama MK	1,24	1,13	1,41	1,20	0,106	P>0,05
Ortalama KAB	2,68	2,93	2,77	2,83	0,483	P>0,05
Ortalama DEB	2,41	2,71	2,45	2,58	0,250	P>0,05
Ortalama DİN	2,82	3,05	3,05	2,98	0,663	P>0,05
Ortalama YAD	1,74	1,49	1,95	1,63	0,068	P>0,05
Ortalama DİK	1,50	1,53	1,50	1,52	0,715	P>0,05
Ortalama ZİK	1,94	2,02	2,36	2,03	0,455	P>0,05
Ortalama KS	2,42	2,63	2,59	2,56	0,366	P>0,05
Ortalama OYY	3,03	2,94	2,82	2,96	0,702	P>0,05
Ortalama DSDK	2,15	2,50	2,23	2,36	0,102	P>0,05
Ortalama PL	3,21	3,36	3,32	3,31	0,414	P>0,05
Ortalama GNL	2,30	2,42	2,39	2,38	0,240	P>0,05

Çizelge 3.42.'de katılımcıların çalışma yılına göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.42. incelendiğinde 0-10 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,30, 11-20 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların ortalama puanı 2,42 ve 20 ve daha fazla hizmeti bulunan katılımcıların ortalama puan 2,39'dur.

0-10 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,21), Olumlu Yeniden Yorumlama (3,03) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (2,95). Bu grupta en az kullanılan üç

boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,24), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,50) ve Yadsımadır (1,74).

11-20 yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,36), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,18) ve Dine Yönelmedir (3,05). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,13), Yadsıma (1,49) ve Davranışsal Olarak İlişki Kesmedir (1,53).

20 ve daha fazla yıl arasında hizmeti bulunan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,32), Dine Yönelme (3,05) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (3,00). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,41), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,50) ve Yadsımadır (1,95).

Çizelge 3.43. Katılımcıların Mesleğin Ekonomik Tatmin Algısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Ekonomik Tatmin	Az	Orta	Tatmin etmiyor	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,22	3,08	2,95	3,09	0,740	P>0,05
Ortalama MİZ	2,22	2,02	2,33	2,13	0,459	P>0,05
Ortalama DOK	2,13	2,27	1,78	2,14	0,027	P<0,05
Ortalama MK	1,24	1,19	1,15	1,20	0,609	P>0,05
Ortalama KAB	2,91	2,93	2,45	2,83	0,116	P>0,05
Ortalama DEB	2,59	2,67	2,33	2,58	0,392	P>0,05
Ortalama DİN	2,93	3,13	2,58	2,98	0,196	P>0,05
Ortalama YAD	1,76	1,58	1,60	1,63	0,576	P>0,05
Ortalama DİK	1,70	1,49	1,38	1,52	0,097	P>0,05
Ortalama ZİK	2,11	2,09	1,78	2,03	0,238	P>0,05
Ortalama KS	2,43	2,56	2,68	2,56	0,363	P>0,05
Ortalama OYY	3,04	3,11	2,40	2,96	0,003	P<0,05
Ortalama DSDK	2,35	2,40	2,23	2,36	0,662	P>0,05
Ortalama PL	3,39	3,32	3,15	3,31	0,858	P>0,05
Ortalama GNL	2,43	2,42	2,20	2,38	0,014	P<0,05

Çizelge 3.43.'te katılımcıların mesleği ekonomik açıdan tatminkar bulma seviyelerine göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.43. incelendiğinde mesleği ekonomik açıdan az tatminkâr bulan katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,43, orta düzeyde tatminkâr bulanların ortalama puanı 2,42 ve mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulmayanların ortalama puan ise 2,20'dir.

Mesleği ekonomik açıdan az tatminkâr bulan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,39), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,22) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,04). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,24), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,70) ve Yadsımadır (1,76).

Mesleği ekonomik açıdan orta seviyede tatminkâr bulan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,32), Dine Yönelme (3,13) ve Yeniden Olumlu Yorumlamadır (3,11). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,19), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,49) ve Yadsımadır (1,58).

Mesleği ekonomik açıdan tatminkâr bulmayan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,15), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (2,95) ve Kendini Sınırlandırmadır (2,68).

Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,15), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,38) ve Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koymadır (1,78).

Başa çıkma düzeylerinden genel ortalama (0,014), Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma (0,027), Olumlu Yeniden Yorumlama (0,003) ile mesleğin ekonomik tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çizelge 3.44. Katılımcıların Mesleği İsteyerek Seçme Düzeyine Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Mesleği İsteğe Göre Seçme Düzeyi	Evet	Hayır	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,07	3,11	3,09	0,988	P>0,05
Ortalama MİZ	2,16	2,06	2,13	0,489	P>0,05
Ortalama DOK	2,15	2,11	2,14	0,732	P>0,05
Ortalama MK	1,22	1,16	1,20	0,554	P>0,05
Ortalama KAB	2,88	2,74	2,83	0,450	P>0,05
Ortalama DEB	2,55	2,64	2,58	0,541	P>0,05
Ortalama DİN	2,97	2,99	2,98	0,938	P>0,05
Ortalama YAD	1,68	1,53	1,63	0,372	P>0,05
Ortalama DİK	1,50	1,54	1,52	0,765	P>0,05
Ortalama ZİK	2,07	1,96	2,03	0,428	P>0,05
Ortalama KS	2,50	2,66	2,56	0,363	P>0,05
Ortalama OYY	2,99	2,89	2,96	0,537	P>0,05
Ortalama DSDK	2,38	2,31	2,36	0,675	P>0,05
Ortalama PL	3,27	3,37	3,31	0,411	P>0,05
Ortalama GNL	2,38	2,36	2,38	0,747	P>0,05

Çizelge 3.44.'te katılımcıların mesleği isteyerek seçme seviyelerine göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.44. incelendiğinde mesleği isteyerek seçen katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,38 iken, mesleği istemeyerek seçen katılımcıların ortalama puanı 2,36'dır.

Mesleği isteyerek seçen katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,27), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,07) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (2,99). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,22), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,50) ve Yadsımadır (1,68).

Mesleği istemeyerek seçen katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,37), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,11) ve Dine Yönelmedir (2,99). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,16), Yadsıma (1,53) ve Davranışsal Olarak İlişki Kesmedir (1,54).

Çizelge 3.45. Katılımcıların Mesleği Değiştirme Düşüncesine Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Mesleği Değiştirme Düşüncesi	Evet	Hayır	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,13	3,04	3,09	0,494	P>0,05
Ortalama MİZ	2,18	2,07	2,13	0,648	P>0,05
Ortalama DOK	2,37	1,92	2,14	0,013	P<0,05
Ortalama MK	1,20	1,19	1,20	0,573	P>0,05
Ortalama KAB	2,72	2,93	2,83	0,267	P>0,05
Ortalama DEB	2,58	2,58	2,58	0,952	P>0,05
Ortalama DİN	2,93	3,02	2,98	0,660	P>0,05
Ortalama YAD	1,57	1,68	1,63	0,109	P>0,05
Ortalama DİK	1,49	1,54	1,52	0,592	P>0,05
Ortalama ZİK	1,98	2,08	2,03	0,364	P>0,05
Ortalama KS	2,48	2,63	2,56	0,290	P>0,05
Ortalama OYY	2,86	3,05	2,96	0,503	P>0,05
Ortalama DSDK	2,41	2,30	2,36	0,621	P>0,05
Ortalama PL	3,33	3,28	3,31	0,479	P>0,05
Ortalama GNL	2,37	2,38	2,38	0,937	P>0,05

Çizelge 3.45. incelendiğinde mesleğini değiştirmek isteyen katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,37 iken mesleğini değiştirmek istemeyen katılımcıların ortalama puanı 2,38'dir. Mesleğini değiştirmeyi isteyen katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,33), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,13) ve Dine Yönelmedir (2,93). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,20), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,49) ve Yadsımadır (1,57).

Mesleğini değiştirmeyi düşünmeyen katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,28), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,04) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,05). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,19), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,54) ve Yadsımadır (1,68). Başa çıkma düzeylerinden Duygulara Odaklanma ve Ortaya Koyma ile mesleğini değiştirme düşüncesi arasında anlamlı bir ilişki (0,013) vardır.

Çizelge 3.46. Katılımcıların Göreve Katılma Sayısına Göre Başa Çıkma Düzeyleri

Göreve Katılma Sayısı	Hiç	1-2 Kere	3-4 Kere	5 veya daha fazla	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	2,75	3,15	3,18	3,09	3,09	0,819	P>0,05
Ortalama MİZ	2,06	1,95	1,86	2,24	2,13	0,273	P>0,05
Ortalama DOK	2,06	2,25	1,73	2,19	2,14	0,075	P>0,05
Ortalama MK	1,55	1,00	1,36	1,18	1,20	0,605	P>0,05
Ortalama KAB	2,69	2,75	2,95	2,85	2,83	0,821	P>0,05
Ortalama DEB	2,31	2,33	2,77	2,66	2,58	0,916	P>0,05
Ortalama DİN	3,25	2,85	2,68	3,03	2,98	0,141	P>0,05
Ortalama YAD	1,56	1,85	1,59	1,57	1,63	0,509	P>0,05
Ortalama DİK	1,31	1,50	1,68	1,52	1,52	0,736	P>0,05
Ortalama ZİK	2,19	1,98	2,14	2,01	2,03	0,673	P>0,05
Ortalama KS	2,44	2,43	2,73	2,58	2,56	0,877	P>0,05
Ortalama OYY	2,94	3,10	3,14	2,88	2,96	0,052	P>0,05
Ortalama DSDK	1,81	2,13	2,55	2,47	2,36	0,616	P>0,05
Ortalama PL	3,31	3,20	3,41	3,32	3,31	0,941	P>0,05
Ortalama GNL	2,30	2,32	2,41	2,40	2,38	0,924	P>0,05

Çizelge 3.46.'da katılımcıların göreve katılma sayısına göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Göreve hiç gitmemiş katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,31), Dine Yönelme (3,25) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (2,94). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,31), Madde Kullanımı (1,55) ve Yadsımadır (1,56).

1 veya 2 göreve giden katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,20), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,15) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,10). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,00), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,50) ve Yadsımadır (1,85).

3 veya 4 göreve giden katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,41), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,18) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,14).

3 veya 4 göreve giden katılımcılar tarafından en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,36), Yadsıma (1,59) ve Davranışsal Olarak İlişki Kesmedir (1,68).

5 veya daha fazla göreve giden katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,32), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,09) ve Dine Yönelmedir (3,03). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla

Madde Kullanımı (1,18), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,52) ve Yadsımadır (1,57).

Çizelge 3.47. Katılımcıların Hizmet Verdiği Kitleden Şiddet Görme Düzeyine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Şiddete Uğrama Düzeyi	Evet	Hayır	Genel Toplam	Test Değeri	Sonuç
Ortalama ASDK	3,02	3,11	3,09	0,819	P>0,05
Ortalama MİZ	2,32	2,06	2,13	0,273	P>0,05
Ortalama DOK	1,94	2,21	2,14	0,075	P>0,05
Ortalama MK	1,26	1,17	1,20	0,605	P>0,05
Ortalama KAB	2,88	2,81	2,83	0,821	P>0,05
Ortalama DEB	2,56	2,59	2,58	0,916	P>0,05
Ortalama DİN	3,16	2,91	2,98	0,141	P>0,05
Ortalama YAD	1,72	1,59	1,63	0,509	P>0,05
Ortalama DİK	1,56	1,50	1,52	0,736	P>0,05
Ortalama ZİK	2,10	2,01	2,03	0,673	P>0,05
Ortalama KS	2,52	2,57	2,56	0,877	P>0,05
Ortalama OYY	2,70	3,04	2,96	0,052	P>0,05
Ortalama DSDK	2,26	2,39	2,36	0,616	P>0,05
Ortalama PL	3,26	3,32	3,31	0,941	P>0,05
Ortalama GNL	2,38	2,38	2,38	0,988	P>0,05

Çizelge 3.47.'de katılımcıların şiddete uğrama seviyesine göre başa çıkma düzeyleri ele alınmıştır.

Çizelge 3.47. incelendiğinde görevinde şiddete uğrayan katılımcıların ve uğramayan katılımcıların başa çıkma ölçeğine ait ortalama puanı 2,38'dir.

Görevi esnasında şiddete uğrayan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,26), Dine Yönelme (3,16) ve Araçsal Sosyal Destek Kullanmadır (3,02). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla

Madde Kullanımı (1,26), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,56) ve Yadsımadır (1,72).

Görev esnasında şiddete uğramayan katılımcıların en yüksek oranda kullandığı ilk üç başa çıkma boyutları sırasıyla Planlama (3,32), Araçsal Sosyal Destek Kullanma (3,11) ve Olumlu Yeniden Yorumlamadır (3,04). Bu grupta en az kullanılan üç boyut ise sırasıyla Madde Kullanımı (1,17), Davranışsal Olarak İlişki Kesme (1,50) ve Yadsımadır (1,59).

Çizelge 3.48. Tükenmişlik ve Başa Çıkma Ölçekleri Arasındaki Korelasyon

		DT	DY	KB	Baş Etme Ölçeği
DT	PearsonCorrelation	1	,605**	,056	,161
	Sig. (2-tailed)		,000	,577	,111
	N	100	100	100	100
DY	PearsonCorrelation	,605**	1	,153	-,036
	Sig. (2-tailed)	,000		,129	,720
	N	100	100	100	100
KB	PearsonCorrelation	,056	,153	1	-,199*
	Sig. (2-tailed)	,577	,129		,047
	N	100	100	100	100
Baş Etme Ölçeği	PearsonCorrelation	,161	-,036	-,199*	1
	Sig. (2-tailed)	,111	,720	,047	
	N	100	100	100	100

Ölçekler arası korelasyona bakıldığında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup (0,000), pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır (0,605).

Bir diğer anlamlı ilişki ise kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında bulunmaktadır (0,047). Bu iki değişken arasındaki ilişki ise negatif yönlüdür (-0,199).

4. TARTIŞMA

Tükenmişlik ve başa çıkma konuları üzerine pek çok çalışma yapılmış olmasına rağmen, arama ve kurtarma personeline yönelik çalışmaya literatürde fazla rastlanamamıştır. Araştırma bulguları afet çalışanları yanı sıra diğer meslek gruplarına yönelik yapılan araştırma sonuçları ışığında ele alınmıştır. Çalışmamızda tükenmişlik ve başa çıkma arasındaki ilişki ile bunların çeşitli demografik değişkenlerle olan ilişkileri incelenmiştir.

Arama ve kurtarma personelinin tükenmişlik ölçeğinin her üç alt düzeyinden aldığı puanlar incelendiğinde personelin orta düzeyde duygusal tükenmişlik (22,71), düşük düzeyde duyarsızlaşma (10,13) ve kişisel başarı düzeyinde yüksek bir tükenmişlik (18,40) yaşadığı tespit edilmiştir.

Çat'ın (2014) Gümüşhane ilinde çalışan afet çalışanlarına yönelik yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre Gümüşhane'de çalışan afet çalışanları her üç alt düzeyde de orta seviyede bir tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Uzun' un (2013) hemşireler üzerine yaptığı araştırma sonuçları ile bulgularımız tam bir uyum göstermektedir. Hemşirelerin de orta düzeyde duygusal tükenmişlik, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarısızlık yaşadıkları görülmektedir.

Polatcı'nın (2007) akademisyenler üzerine yaptığı araştırma sonucunda ise akademisyenlerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin normal olduğu, kişisel başarısızlık tükenmişliğinin ise yüksek olduğu görülmektedir.

Joseph ve Smith'nin (2014) afet ve acil durumlarda ilk müdahale ekiplerine (güvenlik, sağlık, arama ve kurtarma personeli) yönelik yaptığı araştırma sonuçlarına göre personeller duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik düzeylerinde yüksek derecede tükenmişlik yaşarken, orta düzeyde kişisel başarı tükenmişliği yaşamaktadırlar.

Mendez'in (2008) çocuk refahı çalışanları üzerine yaptığı araştırmasında çalışanların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarıda tükenmişliği yüksek seviyede yaşadıklarını tespit edilmiş, orta düzey duyarsızlaşma yaşadıklarına dair bulguya ulaşılmıştır.

McKenzie'in (2009) öğretmenler üzerine yaptığı çalışmada duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçeğinde yüksek tükenmişlik, kişisel başarı düzeyinde ise orta düzey tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmiştir.

Carolina'nın (2010) hemşireler üzerine yaptığı çalışmada hemşirelerin orta düzey tükenmişlik yaşadıklarına dair verilere ulaşılmıştır.

Bu sonuçlar çerçevesinde Ankara Birlik Müdürlüğü'nde görev yapan arama kurtarma personelinin hizmet verdiği kitleye duyarsızlaşmadan, duygularını yitirmeden hizmet götürdüğü ve ulaştığı hedefleri yeterli görmeyerek kişisel başarısızlık duygusu yaşadığı tespit edilmiştir.

Araştırmamızda demografik verilerden yaş ve tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Bu bulgulara paralel olarak Mendez'in (2008) araştırmasında da çocuk refahı alanında çalışanların yaşadığı tükenmişlikle yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çat'ın (2014) Gümüşhane ilinde çalışan afet çalışanlarına yönelik yaptığı araştırması da bu bulguyu desteklemektedir. Araştırma verileri incelendiğinde, duygusal tükenmişlik düzeyinde yaş ilerledikçe artış görülmektedir. Duyarsızlaşmanın en yoğun yaşandığı yaş dönemi 35-44 yaş dönemi olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel başarı alt ölçeğinde yaşanan tükenmişlikte yaş ilerledikçe bir azalma görülmektedir.

Hemşireler üzerine yapılan bir başka araştırmada (Carolina, 2010) yaş ile mesleği icra ederken yaşanan tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre yaş artıkça yaşanan tükenmişlik azalmaktadır.

Diğer taraftan Baklacı'nın (2013) banka çalışanları ile yaptığı araştırmada bankacıların yaşadığı duygusal tükenmişlik düzeyi, bulgularımızla ters ilişki göstermektedir. Yani banka çalışanlarının yaşı artıkça yaşadıkları duygusal tükenmişlik azalmaktadır.

Şanlı'nın (2006) polisler üzerine yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre polislerde de yaş ilerledikçe kişisel başarı düzeyinde yaşanan tükenmişlik azalmaktadır. Bu durum Tekin'in (2011) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada da tespit edilmiştir. Yaş ilerledikçe yaşanan kişisel başarı tükenmişliği azalmaktadır.

Ancak arama kurtarma personelinin tersine, hemşirelerde yaş ilerledikçe yaşanan duygusal tükenmişlik azalmaktadır.

Araştırmamızda demografik verilerden bir başka değişken olan eğitim seviyesi ve yaşanan tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Çat'ın (2014) afet personeli üzerine yaptığı araştırma ve Baklacı'nın (2013) banka personeli üzerine yaptığı araştırmalar bu sonuçla uyumluluk göstermektedir. Ancak Tekin'in (2011) hemşireler, Cemaloğlu ve Erdemoğlu'nun (2007) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmalarda ise eğitim seviyesi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Eğitim seviyesi artıkça yaşanan tükenmişlik artmaktadır. Literatür incelendiğinde eğitim seviyesi ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye dair hem anlamlı hem de anlamsız ilişki bulan araştırmalar mevcuttur. Araştırmamızın verileri incelendiğinde duygusal tükenmişlik düzeyinde eğitim seviyesi ilerledikçe artış görülmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutunda ise tersi bir durumla karşılaşmaktayız. Eğitim seviyesi artıkça duyarsızlaşma puanlarında azalma görülmektedir. Kişisel başarı alt ölçeğinde yaşanan tükenmişlik de en çok lise seviyesindeki katılımcılarda gözlenirken, en az ön lisans mezunlarında görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutları incelendiğinde ise eğitim seviyesi artıkça personelin duyarsızlaşması azalmaktadır. Bu ise onların yaşadığı duygusal tükenmişliği artırmaktadır.

Mendiz'in (2008) çocuk refahı çalışanlarına dair araştırmasında eğitim durumu ile yaşanan tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda medeni durum ve tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Bu durum Çat'ın (2014) afet personeli üzerine yaptığı araştırmanın bulgusuyla uyum göstermektedir. Aynı şekilde Baklaci'nin (2013) banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada da elde edilen sonuçlar araştırmamızın sonucu ile örtüşmektedir. Mendez'in (2008) araştırmasında da medeni durum ile çocuk refahı çalışanlarının yaşadığı tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Joseph ve Smith'in (2014) ilk müdahale ekipleri üzerine yaptığı çalışmada medeni durum ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamasına rağmen evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıklarına dair bulguya ulaşılmıştır.

Kaya'nın (2010) Ankara ilinde görev yapan polisler üzerine yaptığı araştırmada medeni durum ve yaşanan tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ve evli polislerin daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Bu durumun tersini gösteren araştırma bulgularına da rastlanmaktadır. Örneğin, Şanlı'nın (2006) Adana ilinde çalışan polisler üzerine yaptığı araştırmada medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Her ne kadar araştırmamızda medeni durum ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamasına rağmen evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre her üç alt düzeyde de daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmektedir.

Katılımcıların çalışma yılı ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Aynı şekilde Mendiz (2008) de çocuk refahı çalışanlarına dair yaptığı araştırmasında çalışma yılı ile yaşanan tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını saptayamamıştır.

Çat'ın (2014) arama kurtarma personeli üzerine yaptığı araştırmanın sonucu araştırmamızın sonucunu destekleyici şekildedir. Çat'ın araştırmasına göre çalışma

yılı ile tükenmişliğin üç alt düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur. Ancak Baklacı'nın (2013) banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada çalışma yılı ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişki çalışma yılı ve tükenmişlik arasında ters yönlüdür ve hizmet yılı artıkça tükenmişlik azalmaktadır. Benzer şekilde Şanlı'nın (2006) Adana ilinde görev yapan polisler üstünde yaptığı araştırmada duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusu ile çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna göre çalışma yılı artıkça bu iki alt boyutta yaşanan tükenmişlik azalmaktadır. Tekin'in (2011) hemşireler üzerine yaptığı çalışmada da çalışma yılı artıkça kişisel başarı alt ölçeğinde yaşanan tükenmişliğin azaldığı görülmektedir. Joseph ve Smith (2014) tarafından ilk müdahale ekipleri üzerine yapılan araştırma bulgularına göre genel olarak çalışma yılı artıkça yaşanan tükenmişlik azalmasına rağmen iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki yoktur.

Araştırmamızda katılımcıların mesleğin ekonomik tatmin algısı ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye baktığımızda, duygusal tükenmişlik alt ölçeğinde anlamlı bir ilişki varken ($p < 0,05$) diğer alt boyutlarda anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p > 0,05$). Bu sonuç çerçevesinde ekonomik tatmin duygusu artıkça yaşanan duygusal tükenmişlik azalmaktadır.

Çat'ın (2014) araştırmasında gelir değişkeni ve tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Şanlı'nın (2006) Adana ilinde görev yapan polisler üzerine yaptığı çalışmada kişisel başarı alt düzeyi hariç diğer iki alt ölçek ile ekonomik tatmin düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ekonomik tatminsizlik artıkça yaşanan duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik artmaktadır.

Araştırmamızın sonuçlarına göre mesleği isteyerek seçme ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($p < 0,05$). Mesleği istemeyerek seçenlerin ölçeğin duygusal tükenmişlik ve

duyarsızlaşma alt düzeylerinde yaşadıkları tükenmişlik mesleği isteyerek seçenlere göre daha yüksek çıkmıştır.

Tekin'in (2011) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada mesleği isteyerek seçen hemşirelerin daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiştir.

Arama kurtarma personelinin hizmet verdiği kitleden şiddet görme düzeyine göre yaşadığı tükenmişliğin, kişisel başarı alt düzeyi dışında diğer iki alt düzeyle istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi vardır ($p<0,05$). Şiddete maruz kalmış personelin yaşadığı duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinde artış görülmektedir.

Uzun'un (2013) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada ise şiddete uğrama ve yaşanan tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda başa çıkma düzeylerinden sadece davranışsal olarak ilişki kesme düzeyi ile yaş grupları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. En fazla 35-44 yaş aralığında yer alan katılımcılar davranışsal olarak ilişki kesme başa çıkma düzeyini kullanırken bunu en az kullanan yaş grubu 45-54'tür. Diğer başa çıkma düzeyleri ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Thomae'un (2009) itfaiyeciler üzerine yaptığı araştırmaya göre personel az ya da çok tüm başa çıkma stratejilerini kullanmaktadır. Bununla birlikte problem odaklı, sosyal destek arama ve kaçınma stratejilerini diğerlerine göre daha fazla kullanmaktadır.

Sağlam'ın (2005) hemşireler üzerine yaptığı araştırmasında da yaş grupları ile başa çıkma ortalama puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak yaş grupları ile sosyal destek arama alt düzeyi arasında genç çalışanların daha fazla bu başa çıkma stilini kullanmalarına yönelik anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya konmaktadır. Aynı çalışmada yaş değişkeni ile duygulara odaklanma ve duyguları ortaya koyma, yadsıma stilleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Her iki başa çıkma stilini daha fazla genç çalışanlar kullanmaktadır.

Bağcı'nın (2010) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmasında dine yönelme, geri durma ve kabullenme stilleri ile yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Otuz yaş altı öğretmenler dine yönelme stilini daha fazla kullanmaktadır. 31-40 yaş aralığında ki öğretmenler ise geri durma başa çıkma stratejisini daha fazla kullanırken, 41-50 yaş aralığındaki öğretmenler ise kabullenmeyi daha fazla kullanmaktadır.

İmamoğlu (2009) okul müdürleri üzerine yaptığı araştırmasında yaş grupları ile başa çıkma stratejileri arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Buna göre 40-49 yaş aralığındaki okul müdürleri 30-39 yaş aralığındaki okul müdürlerine nazaran kendine güvenli başa çıkma tarzını daha fazla kullanmaktadır.

Sanders'in acil durum personeli üzerine yaptığı çalışmada yaşla başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Ayrıca Sav'ın (2007) rehber öğretmenler, Özbay'ın (2007) hemşireler, Güler'in (2013) sağlık çalışanları, Korkut'un (2012) polisler, Dalyan'ın (2010) hemşireler üzerine yaptığı çalışmalarda başa çıkma stratejileri ve yaş arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Aldvin ve arkadaşlarının (1996) yaş farklılıkları ve başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkiye dair araştırmasına göre, etkin başa çıkma yolu her yaş grubunun (45-54, 55-64, 65-74, 75+) en fazla kullandığı başa çıkma stratejisidir. Kendini soyutlama ise her yaş grubunun en az kullandığı başa çıkma yoludur. Araştırmada yaşa göre kullanılan başa çıkma stratejileri arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Araştırmamızda katılımcıların eğitim seviyesi ve başa çıkma stratejilerini ele aldığımızda bu iki boyut arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Sağlam'ın (2005) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada da eğitim seviyesi ile başa çıkma ortalama puanı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak eğitim durumu ile dine yönelme ve olumlu yeniden yorumlama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur. Lisansüstü mezunları, lise mezunu hemşirelere göre daha az dine yönelme stratejisini kullanmaktadır. Olumlu yeniden yorumlama stilini ise ön lisans mezunları lisans mezunlarına göre daha az kullanmaktadır.

Bağcı'nın (2010) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada dine yönelme ve geri durma stilleri ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Lisans diplomasına sahip öğretmenler eğitim enstitüsünden mezun öğretmenlere göre söz konusu iki başa çıkma stratejisini de daha fazla kullanmaktadır.

Güler'in (2013) sağlık çalışanları, Özbay'ın (2007) ve Dalyan'ın (2010) hemşireler üzerine yaptığı araştırmalarda eğitim seviyesi ile başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda katılımcıların medeni durum ve başa çıkma stratejileri ortalama puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,05$). Ancak başa çıkma düzeylerinden duygusal sosyal destek kullanma, kendini sınırlandırma, kabullenme, yadsıma ve dine yönelme ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki vardır. Yadsıma dışında bu başa çıkma stratejilerini daha fazla evli katılımcılar kullanmaktadır. Sadece yadsımayı bekâr katılımcılar evlilere göre daha fazla kullanmaktadır.

Bağcı'nın (2010) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada soruna odaklanma ve duyguları açığa vurma alt boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bekâr öğretmenler evli öğretmenlere göre söz konusu iki başa çıkma stratejisini de daha fazla kullanmaktadır.

Dalyan'ın (2010) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada bekâr hemşirelerin diğer aktiviteleri bırakıp sorun üzerine odaklanma puanları evli hemşirelere göre anlamlı düzeyde yüksektir.

Poyraz'ın (2009) öğretmenler, İmamoğlu'nun (2009) okul müdürleri, Güler'in (2013) sağlık çalışanları, Özbay'ın (2007) hemşireler üzerine yaptığı araştırmalarda medeni durum ile başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda katılımcıların çalışma yılı ve başa çıkma stratejileri arasındaki ilişki incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,05$).

Sanders'in acil durum personeli üzerine yaptığı araştırma sonucunda araştırmamızın bulgularını destekleyici şekilde, çalışma yılı ile başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dalyan'ın (2010)

hemşireler üzerine yaptığı araştırmada meslekte çalışma süresi 5-10 yıl arasında olan hemşirelerin dine yönelme puanları, çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan hemşirelerin puanlarından anlamlı derecede yüksektir. Diğer başa çıkma stratejileri ile kıdem arasında bir ilişki bulunamamıştır.

Poyraz'ın (2009) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada iyimser yaklaşımın kullanımına dair istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Mesleki kıdem artıkça öğretmenlerin başa çıkma yollarından iyimser yaklaşımı genç meslektaşlarına göre daha fazla kullandığı görülmektedir.

İmamoğlu'nun (2009) okul müdürleri, Güler'in (2013) sağlık çalışanları, Sav'ın (2007) rehber öğretmenler, Bağcı'nın (2010) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmalarda çalışma yılı ile başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda mesleğin ekonomik açıdan tatmin düzeyi ile başa çıkma stratejileri ölçeğinin alt düzeylerinden duygulara odaklanma ve ortaya koyma, olumlu yeniden yorumlama arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Mesleğin ekonomik açıdan tatmin etmediğini düşünenlerin az veya orta düzeyde tatmin ettiğini düşünenlere göre duygulara odaklanma ve ortaya koyma, olumlu yeniden yorumlama alt düzeylerinden aldıkları puanlar daha düşüktür.

Güler'in (2013) sağlık çalışanları üzerine yaptığı araştırmada mesleğin ekonomik tatmin düzeyi ile başa çıkma stratejileri arasında anlamlı ilişki tespit edilmemiştir.

Araştırmamızda mesleği isteyerek seçme düzeyi ve başa çıkma stratejileri irdelenmiş ve bu iki değişken arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Dalyan'ın (2010) hemşireler üzerine ve Güler'in (2013) sağlık çalışanları üzerine yaptığı araştırmada da mesleği isteyerek seçme ile başa çıkma stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmamızda hizmet verilen kitleden şiddet görme ve başa çıkma stratejileri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Araştırmamızda tükenmişlik ve başa çıkma stratejileri arasındaki ilişkiye bakınca duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur ($p<0,05$). Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir korelasyon varken, kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında negatif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır.

Kemaloğlu'nun (2009) hemşireler üzerine yaptığı araştırmada tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı ile stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutları olan kaçınma, sosyal destek arama ve problem çözme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu ilişkilerden kişisel başarı ile problem çözme ve sosyal destek arama alt düzeylerinin ilişkisi negatif yönlüken, kaçınma ile olan ilişkisi pozitif yönlüdür.

Can'ın (2013) öğretmenler üzerine yaptığı araştırmada tükenmişlik düzeyleri ile kaçınma arasında pozitif yönlü bir ilişki ortaya konmuştur. Aynı araştırmada tükenmişlik düzeyleri ile stresle başa çıkma stratejilerinden problem çözme ve sosyal destek arama arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir.

Ölçekler arası korelasyona bakıldığında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup, pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. Bir diğer anlamlı ilişki ise kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında bulunmaktadır. Bu iki değişken arasındaki ilişki negatif yönlüdür. Diğer alt boyutlar arasında ise herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmamızda Ankara Afet ve Acil Durum Yönetimi İl Müdürlüğü'nde görev yapan arama ve kurtarma personelinin tükenmişlik ve başa çıkma düzeylerinin çeşitli değişkenlerle olan ilişkisi analiz edilmiştir. Bu analiz sonuçlarına göre;

Ankara Afet ve Acil Durum Yönetimi İl Müdürlüğü'nde görev yapan arama ve kurtarma personeli orta düzeyde tükenmişlik, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinde yüksek bir tükenmişlik yaşamaktadır.

Yaş, eğitim seviyesi, medeni durum ve çalışma yılı değişkenleri ile yaşanan tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0,05$).

Katılımcıların çocuk sayısı ile duygusal tükenme alt ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p<0,05$). Bu ilişkiye göre çocuk sahibi olan katılımcıların sahip olunan çocuk sayısı artıkça yaşanan duygusal tükenme azalmaktadır.

Arama ve kurtarma personelinin mesleğe yönelik ekonomik tatmin duygusu ile duygusal tükenme alt ölçeği arasında anlamlı bir ilişki olup ($p<0,05$), ekonomik tatmin düzeyi artıkça yaşanan duygusal tükenmişlik azalmaktadır.

Araştırmamızda mesleği isteyerek seçme değişkeni ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu

tespit edilmiş olup ($p<0,05$), her iki düzeyde de mesleğini isteyerek seçen personelin yaşadığı tükenmişliğin daha az olduğu görülmektedir.

Katılımcıların mesleği değiştirme düşüncesi ile duygusal tükenmişlik arasında ilişki olup ($p<0,05$), mesleğini değiştirmek isteyen personel daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır.

Personelin göreve katılma sayısı ile yaşadığı duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş ($p<0,05$), katıldıkları görev sayısı artıkça yaşanan duyarsızlaşma artmaktadır.

Personelin şiddete uğrama düzeyi ile yaşadığı duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup ($p<0,05$), şiddet görmüş personelin her iki tükenmişlik düzeyinden de aldığı puanlar diğer personelin bu alt ölçeklerden aldığı puanlardan daha yüksek çıkmıştır.

Mesleğin ekonomik tatmin algısı değişkeni dışında diğer araştırma değişkenleri ile başa çıkma ölçeği genel ortalama puanı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin varlığı bulunamamıştır ($p>0,05$). Ekonomik tatmin ile başa çıkma ölçeği arasında anlamlı ilişki olup ($p<0,05$), en fazla başa çıkma yollarını kullanan personel mesleği ekonomik olarak az tatminkâr bulanlardır. En az başa çıkma yollarını kullanan personel ise mesleği ekonomik olarak tatminkâr bulmayanlardır.

Tükenmişlik ölçeği ve başa çıkma ölçeği arasındaki korelasyona bakıldığında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup, pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. Bir diğer anlamlı ilişki ise kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında bulunmaktadır. Bu iki değişken arasındaki ilişki ise negatif yönlüdür.

Arama ve kurtarma personelinin tükenmişliğini azaltarak başa çıkma kapasitelerinin artırılması için öneriler ise şunlardır;

Literatür taramasında görüldüğü üzere ülkemizde arama ve kurtarma personelinin tükenmişlik ve başa çıkma stratejileri üzerine yeterince araştırma bulunmamaktadır. Bundan dolayı yeterli bir bilgi gövdesi oluşturulabilmesi için bu alanda daha fazla araştırma yapılmalıdır.

Kurum içinde tükenmişlik ve başa çıkma yolları üzerine hizmet içi eğitim faaliyetleri düzenlenmelidir.

Birlik yöneticileri, tükenmişlik yaşayan personeli gözden kaçırmama yetkinliğinde olmalıdırlar. Bu tespiti yapabilmek için, yöneticiler ve mesai arkadaşları birbirlerine zaman ayırmalı ve bu durumun saptanması maksadıyla kurum içerisinde çalışmalar yapılmalıdır.

Birlik Müdürlüklerinde görev yapan sosyal hizmet uzmanları aktif bir şekilde tükenmişlikle mücadelede ve başa çıkma yollarının etkin kullanılmasında rol oynamalıdır.

Personelin görev esnasında afetzedeler ve yakınları tarafından gördüğü şiddetin azaltılması ve önlenmesi için olay yerinde güvenlik birimlerince yeterince güvenlik tedbiri alınmalıdır.

Arama ve kurtarma personelinin ekonomik haklarında iyileştirme yapılmalıdır. Bu amaçla görev harcırahlarının artırılmasına yönelik hukuki düzenleme yapılmalıdır.

Afet ve acil durumlarda uzun süreli olay yeri çalışmalarına yeterince personel sevk edilmeli ve olay yerinde gerekli ortamlar oluşturularak (yatakhane, duş ve tuvalet yeri vb.) personelin dinlenmesine ve kişisel hijyen ihtiyaçlarını gidermesine fırsat verilmelidir.

Personele uzun süreli görevlerin dönüşünde ailesine zaman ayırabilmesi ve biriken özel, ailevi işlerini tamamlayabilmesi için izin verilmelidir.

Görev esnasında ve dönüşünde birlik personeline uzmanlar tarafından çalışana destek faaliyeti düzenlenmelidir.

Kurum için sosyal-kültürel ve sportif faaliyetler düzenlenmelidir.

ÖZET

Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz

Bu araştırmanın ana amacı, Ankara Birlik Müdürlüğünde görev yapan arama ve kurtarma personelinin tükenmişlik seviyesi ile başa çıkma stratejilerini tespit etmek ve bunlar aralarındaki ilişkiyi ele almaktır. Bu çalışmada ayrıca tükenmişlik seviyesi ve başa çıkma stratejilerinin bazı demografik (yaş, eğitim seviyesi, medeni durum vb.) ve mesleki (çalışma yılı, göreve katılma sayısı, mesleği isteyerek seçme düzeyi vb.) değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın kapsamı, Ankara Birlik Müdürlüğünde görev yapan sivil savunma arama ve kurtarma personeli. Araştırmada veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Verilerin analizinde, korelasyon t-testi, Anova, Mann-Whitney U testi ve Kruskal Wallis analizleri kullanılmıştır.

Araştırma sonuçlarına göre, arama ve kurtarma personeli orta düzeyde duygusal tükenmişlik, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinde yüksek bir tükenmişlik yaşamaktadır. Personelin başa çıkma ölçeğinde en fazla kullandığı ilk üç alt düzey sırasıyla planlama, araçsal sosyal destek kullanma ve dine yönelmek, en az kullandıkları ilk üç başa çıkma düzeyi sırasıyla madde kullanımı, davranışsal olarak ilgiyi kesme ve yadsımadır. Ölçekler arası korelasyona bakıldığında duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki olup, pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. Bir diğer anlamlı bir ilişki ise kişisel başarı ile baş etme ölçeği arasında bulunmaktadır. Bu iki değişken arasındaki ilişki ise negatif yönlüdür.

Anahtar Sözcükler: AFAD, Arama ve Kurtarma Personeli, Başa Çıkma Stratejileri, Tükenmişlik.

SUMMARY

Burnout Syndrome and Coping Strategy: An Analysis on Civil Protection Search and Rescue Staff at AFAD Ankara Unit

The main aim of the thesis is to determine the burnout level and coping strategies of the search and rescue staff at AFAD Ankara Unit and to address the relation between burnout level and coping strategies. In the thesis, determining effects of some demographic (age, education level, marital status etc.) and professional variables (working years, number of participation in the task, level of choosing willingly their job etc.) on burnout level and coping strategies are aimed. The scope of the study is the search and rescue staff at AFAD Ankara Unit. The data used in the thesis is collected through questionnaire method. Correlation analysis, t-test, Anova, Mann-Whitney U test and Kruskal Wallis analyses are used to analyze the data.

According to the results of study, the AFAD Ankara search and rescue staff experience medium-level emotional exhaustion, low-level depersonalization and high-level burnout at personal accomplishment. Whereas, the first three sub-levels of the coping scale used mostly by the staff are planing, using instrumental social support and making for religion. Substance abuse, decreasing behavioral relationship and repudiation are sub-levels of the coping scale used by the staff at least. When the correlation between scales are examined, there is a significant and positive relation between emotional exhaustion and depersonalization. The other significant relation exists between personel accomplishment and coping scale. However, this relation is correlated negatively.

Keywords: AFAD, Burnout, Coping Strategy, Search and Rescue Staff.

KAYNAKLAR

- AÇIKGÖZ B (2014). Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği. Doktora Tezi. Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ADDONIZIO FB (2011). Stress, Coping, Social Support and Psychological Distress Among Msw Students. University of South Carolina.
- AKTUĞ İY, SUSUR A, KESKİN S, BALCI Y, SEBER G (2006). Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri. Araştırma Makalesi, *Osmangazi Tıp Dergisi* **28 (2)**: 91-101.
- ARDIÇ K, POLATÇI S (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama GOÜ Örneği. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* **10 / 2** : 69-96.
- AVŞAROĞLU S, DENİZ EM, KAHRAMAN A (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi Selçuk Üniversitesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* **14**:115-129.
- AYALON O (2007). Healing Trauma with Metaphoric Cards. *Therapy Today*, September, 22-24.
- BACANLI H, SÜRÜCÜ M, İLHAN T (2013). Başa Çıkma Stilleri Ölçeği Kısa Formunun (BÇSÖ-KF) Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi: Geçerlik ve Güvenirlilik Çalışması. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* **13 (1)**: 81-86.
- BAĞCI PZ (2010). İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Sınıf Yönetimi Becerileri ve Başa Çıkma Davranışları Arasındaki İlişki (İstanbul İli Kartal İlçesi Örneği). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- BAKLACI E (2013). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- BARTLEY AE (2005). Correlates of Occupational Burnout in Counselor Educators. Doctor of Philosophy, Oregon State University.
- BARUTÇU E, SERİNKAN C (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi* **8(2)**:541-561.
- BERNS SS (1984). Job Satisfaction and Conflict Management, Third Edition, Toronto: The Mosby Company.

- BUDAK G, SURVEGİL O (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”. *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi* (2): 95-108.
- BÜLBÜL Y (2012). Maliye Bakanlığı Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi (Milli Emlak Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- CAN H (2013). İlköğretim Okullarında Çalışan Evli Öğretmenlerin Eş Tükenmişlik Düzeyleri ile Eş Desteği, Evlilik Yetkinliği ve Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- CAROLINA DS (2010). Correlates of Job-Related Burnout in Nurse Managers Working in Hospitals. Doctor Of Philosophy, The State University Of New Jersey.
- CARVER CS, SCHEIER MF, WEINTRAUB JK (1989). Assessing Coping Strategies: a Theoretically Based Approach, *Journal of Personality and Socialpsychology* 1989, Vol. 56, No. 2: 267-283.
- CEMALOĞLU N, ERDEMOĞLU ŞD (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2): 465-484.
- ÇAM O (2001). The Burnout in Nursing Academicians in Turkey. *International Journal of Nursing Studies* 38 : 201-207.
- ÇAT S (2014). Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Çalışanlarının Ruhsal Zeka ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma: Gümüşhane İli Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Community-Based Psychosocial Support Participant’s Book (2009). International Federation Reference Centre for Psychosocial Support and International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.
- DALKILIÇ OS (2014). Çalışan Hayatında Tükenmişlik Sendromu. Bölüm 3 ve 4. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti. Ankara.
- DALYAN Z (2010). Servis Sorumlu Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Haliç Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- DEMİREL Y, SEÇKİN Z (2009). Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *TİSK Akademi*. II: 144-165.
- DİNÇEROL C (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- ERGİN C (1992). Doktorlar ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uygulanması. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı. 143-154. Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları.

- FİNSET A, STEİNE H, STEN E, LAERUM E (2002). The Brief Approach/ Avoidance Coping Questionnaire: Development and Validation. *Psychology, Health and Medicine* **7 (1)**: 75-85.
- FOLKMAN S, LAZARUS RS (1980). An Analysis of Coping in a Middle Aged Community Sample. *Journal of Health and Social Behavior* **21**: 219-239.
- FOLKMAN S, LAZARUS RS (1988). Coping as a Mediator of Emetion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **54**: 466-475.
- FREUDENBERGER HJ (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues* **30 (1)**: 159-165.
- GİLBAR O, HEVRONİ A (2007). Counter Factuals, Coping Strategies and Psychological Distress among Breast Cancer Patients. *Anxiety, Stress and Coping* **20 (4)**: 383-392.
- GİLLESPİE M, MELBY V (2003). Burnout among Nursing Staff in Accident and Emergency and Acute Medicine: A Comparative Study. *Journal of Clinical Nursing* **12**: 842-851.
- GÜLER A (2013). Örgütsel Stres ve Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yolları (Serinhisar Devlet Hastanesi Örneği). Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- GÜNDÜZ B, ÇAPRI B, GÖKÇAKAN Z (2013). Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi* **(3)**: 29-49.
- GÜVEN C (2013). Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- GOODMAN E, BOSS RW (2002). The Phase Model of Burnout and Employee Turnover. *Journal of Health and Human Services Administration* **25(1/2)**: 33-47.
- HALBESLEBEN JBR, BUCKLEY MR (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management* **30(6)**: 859–879.
- HUPRİCH J (2007). Burnout in Academic Libraries. *Library Work Life*, **14 (10)**: 1-3.
- IGODAN OC, NEWCOMB LH (1986). Are You Experiencing Burnout. *Journal of Extension Spring* **24 (1)**.
- İŞIKHAN V (2011). Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma. Bölüm 1. Vizyon Ofset ve Baskı Ankara.
- IZGAR H (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.
- İMAMOĞLU, S. (2009). İlköğretim Okul Müdürlerinin Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- JACKSON S, SCHULER R (1983). Preventing Employee Burnout. *Personnel* **March/April**: 58-68.

- JOSEPH L, SMITH JR (2014). A Study of First Responders and Burnout As Governed by The Occupational Safety and Health Act of 1970 in Metropolitan. Ph. D. Atlanta University, Georgia.
- KAÇMAZ N (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* **68(1)**: 29-32.
- KAHRAMANOĞLU E (1992). İşçi Refahı ve Endüstriyel Sosyal Hizmet. *Sağlık ve Sosyal Yardım Vakfı Dergisi* **2**: 26-34.
- KARATEKİN H (2013). Benlik Yapılarına Göre Başa Çıkma Stratejileri ve Yaşam Doyumunun İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- KAYA OŞ (2010). Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- KEMALOĞLU B (2009). Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ile Stresle Başa Çıkma Tarzları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- KONAKAY G, ALTAŞ SS (2011). Akademisyenlerde Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği. SAÜ Fen Edebiyat Dergisi.
- KORKUT Ş (2012). Türk Polisinde Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İntihar Olasılıkları Arasındaki İlişki. İstanbul Üniversitesi. Adli Tıp Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- LUCE DB (2012). Investigating Burnout at a County Mental Health Agency, Counselor Education Master's Theses. The College at Brockport State University of New York.
- LEITER MP (2003). Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition). Centre For Organizational Research and Development, Wolfville, Canada.
- MASLACH C (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science* **12(5)** :189-192.
- MASLACH C, GOLDBERG J (1998). Prevention of Burnout: New Perspective. *Applied and Preventive Psychology* **7**:63-74.
- MASLACH C, JACKSON SE (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupation Behaviour* **2**: 99-113.
- MASLACH, C, SCHAUFELI WB, LEITER M P (2001). Job Bournout. *Annual Review of Psycholog* **(52)**: 397-422.
- MCKENZİE KE (2009). Teacher Burnout: A Laughing Matter. Doctor of Philosophy, Capella University.
- MENDEZ H (2008). Examination of Friendship and Burnout among Child Welfare Workers. Degree Master, California State University.

- ORUÇ S (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- ÖZBAY E (2007). İstanbul İlinde Askeri Hastanelerde Çalışan Yönetici Hemşirelerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- ÖZKAN C (2012). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler. Uzmanlık Tezi, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi.
- PİNES AM, ARONSON E (1988) Career Burnout: Causes and Cures. New Work: Free Press.
- POLATCIS (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Post-Deployment Guide For Emergency and Disaster Response Workers. U.S. Department of Health and Human Services.
- POYRAZ E (2009). İlköğretim ve Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları. Yeditepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- ROTH S, COHEN LJ (1986). Approach, Avoidance, and Coping with Stress. *American Psychologist* **41**: 813–819.
- SAĞLAM AG, ÇINAR BE (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi* **15**: 131-148.
- SAĞLAM Z (2005). Acil Servis Hemşirelerinin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemlerinin Belirlenmesi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- SAV İ (2007). Psikolojik Danışman Rehber Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- SEAN CAB, FRANCES PM, DEVİNEY P (1998). A Social-contextual Model of Coping with Everyday Problems across The Lifespan. *International Journal of Behavioral Development* (2): 239-261.
- ŞAHİN H, DURAK A (1995). Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği : Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi* (34): 56-73.
- ŞANLI S (2006). Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- TEKİN E (2011). Askeri Hastanede Çalışan Hemşirelerin Psikolojik Dayanıklılık ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.

- UÇMAN P (1990). Ülkemizde Çalışan Kadınlarda Stresle Başa Çıkma ve Psikolojik Rahatsızlıklar. *Psikoloji Dergisi* **7 (24)**: 58-75.
- UZUN DA (2013). Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Hasta ve Hasta Yakınlarından Gördükleri Şiddetin Tükenmişlik Aleksitimi ve İş Doyumuna Etkisi. Ankara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- YALÇIN S (2013). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Stres, Psikolojik Dayanıklılık ve Akademik İyimserlik Arasındaki İlişki. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi
- YILMAZER M, ALİOĞLU F, GÜNDOĞAN R, ÖZYURT SC, TÜRÖZ M, ASLAN N, AKSARAY F (2005). Tükenmişlik Sendromu. *Kadın Doğum Dergisi*, **3 (4)**: 625-629.
- ZEN HB, MİCHEAL K (2008). Burnout, Social Support and Coping at Work among Social Workers, Psychologists and Nurses. *Social Work in Health Care*, **45(4)**:63-82.

EKLER

EK-1. ETİK KURUL KARARI



T.C.
ANKARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Genel Sekreterlik

Sayı : 85434274-050.04.04 / 20007
Konu : Etik Kurul Kararı Hakkında

Ankara
20 Kasım 2014

Sayın Cem VURAL
Fatih Caddesi, Cuma Sokak, No:6/13
Keçiören/ANKARA

İlgi: 24/10/2014 tarihli başvurunuz.

“Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik’te Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz ” başlıklı teziniz ile ilgili olarak Ankara Üniversitesi Etik Kurulunun 13/11/2014 tarihli toplantısında alınan 178/1326 sayılı kararın bir örneği ilişikte gönderilmektedir.
Bilgilerinizi saygılarımla rica ederim.

Prof. Dr. Erkan İBİŞ
Rektör

EKLER:
1- Karar Örneği (1 sayfa)

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
ETİK KURULU
KARAR ÖRNEĞİ

Karar Tarihi : 13/11/2014

Toplantı Sayısı : 178

Karar Sayısı : 1326

1326- Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencilerinden **Cem Vural**'ın "Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik'te Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz" başlıklı tezi ile ilgili 24/10/2014 tarihli "İnsan Üzerinde Yapılan Klinik Dışı Araştırmalar Başvuru Formu" Etik Kurulumuzca incelenmiştir.

Yapılan görüşmeler ve incelemeler sonucunda, Üniversitemiz Sağlık Bilimleri Enstitüsü yüksek lisans öğrencilerinden **Cem Vural**'ın "Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik'te Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz" başlıklı tezinin, araştırma protokolüne uyulması ve etik onay tarihinden itibaren geçerli olması koşuluyla uygulanmasının etik açıdan uygun olduğuna oy birliği ile karar verildi.

ASLININ AYNIDIR
17/11/2014


Ramazan TOPAL
Genel Sekreterlik Şubesi

EK-2. YÖNETİM KURULU KARARI

ALINDI 05/06/2015 10:44 +90-312-2202627

BASBAKANLIK AADYM

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

YÖNETİM KURULU KARARI

Toplantı Sayısı : 07	Karar Sayısı: 210	Toplantı Tarihi: 09.02.2015
----------------------	-------------------	-----------------------------

Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Başkanlığı'nın 30.12.2014 tarih ve 9309 sayılı yazısı görüldü.

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı tezli yüksek lisans programı öğrencisi Cem VURAL'ın tez projesinin, "*Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: Afad Ankara Birlikte Görev Yapan Stivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz*" olarak kabulüne oybirliği ile karar verildi

ASLI GİBİDİR
Erdoğan ANBAKRAK
Enstitü Sekreteri

Enstitü Müdürü
Prof. Dr. K. Zafer KARAER
İmza

Üye
Prof. Dr. Serap ŞAHİNOĞLU
İmza

Enstitü Müdür Yardımcısı
Prof. Dr. Fügen AKTAN
İmza

Üye
Prof. Dr. Gülfem ERSÖZ
İmza

Enstitü Müdür Yardımcısı
Prof. Dr. Ayfer TEZEL
İmza

Üye
Prof. Dr. Ayhan BAŞTAN
Görevli

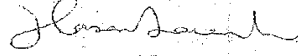
EK-3.ÖLÇEK İZİNLERİ

İZİN BELGESİ

29.09.2014

Sayın Cem VURAL

"TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ : AFAD ANKARA BİRLİKTE GÖREV YAPAN SIVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA PERSONELİ ÜZERİNE BİR ANALİZ" konulu tezinizde Başa Çıkma Stratejileri Ölçeğini kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.




Prof. Dr. Hasan BACANLI

IZIN BELGESİ

03.10.20142014

Sayın Cem Yural,

"Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri (AFAD Ankara Birlik'te Görev Yapan Civil Savunma Arama Ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz)" konulu tezinizde MBI ölçeğini kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır. Çalışmanızda başarılar dilerim.



Prof. Dr. Canan ERGİN

Özyeğin Üniversitesi
Sosyal Bilimler Fakültesi Dekanı

EK-4. AFAD İZNI



T.C.
BAŞBAKANLIK
Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı

Sayı : 76277130-020/3134
Konu : Olur

06.02.2015

ANKARA VALİLİĞİNE
(Ankara İl Afet Ve Acil Durum Müdürlüğü)

Kurumumuz Uzman yardımcısı Cem VURAL'ın "Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz" adlı yüksek lisans tezinin anket ve ölçeklerini Ankara Arama ve Kurtarma Birlik Müdürlüğü'nde uygulaması aşamasında her türlü kolaylığın gösterilmesi hususunda;

Gereğini rica ederim.

Fatih ÖZLER
Başkan a.
Müdahale Dairesi Başkanı

Sosyal Çalışmacı : S.GÖK

Not: 5070 sayılı elektronik imza kanununun 5.maddesi gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Kızıllırmak Mahallesi Ufuk Üniversitesi Caddesi No:12 Çukurambar ÇANKAYA/ANKARA
Telefon No: (312) 258 23 23 Bölge Geçer No: (312) 220 26 27
e-posta: mudahale@afad.gov.tr; internet adresi: www.afad.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için:
S.GÖK
Sosyal Çalışmacı

EK-5.ANKET VE ÖLÇEKLER

LÜTFEN BU DÖKÜMANI DİKKATLİCE OKUMAK İÇİN ZAMAN AYIRINIZ

Sizi Ankara Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi Cem VURAL tarafından yürütülen “TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ: AFAD ANKARA BİRLİK’TE GÖREV YAPAN SİVİL SAVUNMA ARAMA VE KURTARMA PERSONELİ ÜZERİNE BİR ANALİZ” başlıklı ankete dayalı bir araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Aşağıdaki bilgileri dikkatlice okumak için zaman ayırınız. İsterseniz bu bilgileri aileniz ve/veya yakınlarınız ile tartışınız. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz.

Bu anket çalışmasına katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama hakkına sahiptir. Anketi yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçiminde yorumlanacaktır Size verilen anket formlarındaki soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacaktır.

Cem VURAL
Yüksek Lisans Öğrencisi

Araştırmanın Amacı:

Bu araştırmanın amacı, AFAD Ankara birlikte 2014 yılında görev yapan sivil savunma arama ve kurtarma birlik müdürlüğü personelinin tükenmişlik düzeyini ve başa çıkma stratejilerini tespit etmektir.

İzlenecek Olan Yöntem ve Yapılacak İşlemler:

Anketimizde toplam 60 soru olup, anketin doldurulması yaklaşık 45 dakika sürmektedir. Anketlerin doldurulmasının ardından cevaplar istatistiksel olarak analizi yapılarak Ankara Birlik personelinin tükenmişlik düzeyi ve başa çıkma stratejileri tespit edilecektir.

Araştırmanın Süresi:

1 Yıl

Katılması Beklenen Gönüllü Sayısı:

120 Gönüllü

Araştırmanın Yapılacağı Yer(ler):

Ankara Birlik

Araştırmaya Katılan Araştırmacılar:

Cem VURAL

Sayın katılımcı aşağıdaki soruları dikkatlice okuyarak size uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

ANKET

1- Yaşınız ?

.....

2- Eğitim Durumunuz:

Lise Önlisans Lisans Yüksek Lisans

3- Medeni Durumunuz:

Evli Bekar Boşanmış Eşi vefat etmiş

4- Çocuk sayınız?

.....

5- Çalışma Hayatında Kaçınıcı Yılıınız?

.....

6- Mesleğiniz ekonomik açıdan sizi ne derece tatmin ediyor?

Çok iyi Orta Az Tatmin etmiyor

7- Mesleğinizi isteyerek mi seçtiniz?

Evet Hayır

8- Fırsatınız olsa, mesleğinizi değiştirmeyi düşünür müydünüz?

Evet Hayır

9- Daha önce hiçbir afette görev yaptınız mı?

Hiç görev almadım 1 Kere 2 Kere
 3 Kere 4 Kere 5 veya daha fazla

10- Afet çalışmalarında afetzede ve/ veya yakınları tarafından hiç şiddete uğradınız mı?

Evet Hayır

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

S.N.	MADDELER	Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.					
4	Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.					
5	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.					
7	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
8	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
10	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.					
11	Bu işin, beni duygusal olarak köreltiğinden endişe ediyorum.					
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.					
15	Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.					
16	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.					
18	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissederim.					
19	İşimde birçok önemli şey yaptım.					
20	Sabrımın tükendiğini hissediyorum.					
21	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
22	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.					

Başa Çıkma Stratejileri Ölçeği

Açıklama: Bu ölçek yardımıyla insanların günlük yaşamlarında güç veya bunaltı verici olaylarla yada sorunlarla karşılaştıkları zaman nasıl tepki verdiklerini araştırmayı amaçlıyoruz. İnsanların karşılaştıkları sorunlarla baş etmelerinin çok sayıda yolu olabilir. ancak yine de siz seçenekleri bir sorunla karşılaştığınızda genel olarak ne yaptığınızı yada nasıl davrandığınızı düşünerek işaretlemeye çalışın. Seçenekleri işaretlerken bir öncekinden bağımsız düşünmeye özen gösteriniz. Seçenekleri işaretlerken aşağıda belirtilen puanlamayı kullanınız.

1. Asla böyle birşey yapmam
2. Çok az böyle yaparım
3. Orta derecede böyle yaparım
4. Çoğunlukla böyle yaparım

Madde	1	2	3	4
1. Sorunla karşılaştığımda moralim bozulur ve duygularımı dışarıya yansıtırım.	1	2	3	4
2. Bu olay hakkında daha az düşünmek için sinemaya giderim ya da TV seyredirim.	1	2	3	4
3. Olay hiç olmamış gibi davranırım.	1	2	3	4
4. Bununla baş edemeyeceğimi kabul eder ve denemekten vaz geçerim.	1	2	3	4
5. Olayın gerçekten olduğu fikrine kendimi alıştırırım.	1	2	3	4
6. Allah'tan yardım isterim.	1	2	3	4
7. Söz konusu sorunla ilgili şakalar yaparım.	1	2	3	4
8. Şartlar uygun olana kadar bu konuda hiç bir şey yapmam.	1	2	3	4
9. Ne hissettiğimi birilerine anlatırım.	1	2	3	4
10. Amacıma ulaşmaya çabalamaktan hemen vaz geçerim.	1	2	3	4
11. Soruna odaklanabilmek için diğer etkinliklerimi bir tarafa bırakırım.	1	2	3	4
12. Alkol ya da sakinleştirici alarak bir süre kendimi kaybedip olanları unutmaya çalışırım.	1	2	3	4
13. Duygularımı dışarı vururum.	1	2	3	4
14. Daha olumlu taraflarını görebilmek için sorunu başka bir açıdan ele almaya çalışırım.	1	2	3	4
15. Sorunla ilgili somut bir şeyler yapabilen kişilerle konuşurum.	1	2	3	4
16. Ne yapmam gerektiği konusunda bir strateji geliştirmeye çalışırım.	1	2	3	4
17. Sorunu çözmeye odaklanır ve eğer gerekirse yapmam gereken diğer şeyleri bir süre kendi haline bırakırım.	1	2	3	4
18. Başkasının sempatisini ve anlayışını kazanmaya çalışırım.	1	2	3	4
19. Sorunla daha az meşgul olmak için alkol ya da ilaç almaya çalışırım.	1	2	3	4
20. Sorunla ilgili şaka yaparım.	1	2	3	4
21. Olayların iyi yanını görmeye çalışırım.	1	2	3	4
22. Sorunun en iyi nasıl ele alınabileceğini düşünürüm.	1	2	3	4
23. Sorun gerçekte olmamış gibi davranırım.	1	2	3	4
24. Sorun olan şeyleri aklımdan atmak için bir şeyler yapmaya ya da başka türlü etkinliklere yönelirim.	1	2	3	4
25. Böyle bir şeyin olduğu gerçeğini kabul ederim.	1	2	3	4
26. Benzer durumlara karşılaştıkça kişilere bu durumda ne yaptıklarını sorarım.	1	2	3	4
27. Dini inancımda huzur bulmaya çalışırım.	1	2	3	4
28. Bir şeyler yapmak konusunda kendimi uygun ve doğru zamana beklemeye zorlarım.	1	2	3	4

ÖZGEÇMİŞ

I- Bireysel Bilgiler

Adı: Cem

Soyadı :VURAL

Doğum yeri ve tarihi :Ankara 1978

Uyruğu: T.C.

Medeni durumu: Evli

Askerlik durumu: Tamamladı

İletişim adresi ve telefonu: Başbakanlık AFAD 0312 258 23 23

II- Eğitimi

Yüksek Lisans :Ankara Üniversitesi Sosyal Hizmet Bölümü 2013-2016

Lisans : Hacettepe Üniversitesi Sosyoloji Bölümü 1997-2001

Yabancı Dili :İngilizce

III- Mesleki Deneyimi

Milli Eğitim Bakanlığı 2002-2013 (Öğretmen ve Yönetici Olarak)

Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı 2013- (AFAD Uzman Yardımcısı)