

T.C.
BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
HEMŞİRELİKANABİLİM DALI



SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ZORUNLU ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİKLERİ
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR HASTANE
ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

VİLDAN AKSOY

TEZ DANIŞMANI

Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL

BOLU, TEMMUZ - 2023

KABUL VE ONAY SAYFASI

Vildan AKSOY tarafından hazırlanan “SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ZORUNLU ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR HASTANE ÖRNEĞİ” adlı tez çalışması Jürimiz tarafından Hemşirelik Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans Tezi olarak oy birliği/ oy çokluğuyla kabul edilmiştir. 28/07/2023

Jüri Üyeleri

İmza

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü

.....

Üye

Prof. Dr. Arzu İLÇE

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü

.....

Üye

Dr.Öğr. Üyesi Nezaket YILDIRIM

Akdeniz Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

Prof. Dr. İbrahim KÜRTÜL

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ETİK BEYAN

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildirir,

aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Teze ilişkin Turnitin adlı intihal tespit programından enstitü müdürlüğünce belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan benzerlik raporuna göre, tezin benzerlik oranı % 19 dur.

Bu çalışma için İnsan Araştırmalar Etik Kurulundan (Protokol NO. 2023/145) sayısı ile etik izin alınmıştır.

VİLDAN AKSOY

ÖZET

SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ZORUNLU ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞLARI VE TÜKENMİŞLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR HASTANE ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

VİLDAN AKSOY

BOLU ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

HEMŞİRELİKANABİLİM DALI

HEMŞİRELİKTE YÖNETİM BİLİM DALI

(TEZ DANIŞMANI:DR. ÖĞR. ÜYESİ NURHAN ÇİNGÖL

BOLU, TEMMUZ - 2023

XII + 92

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Tanımlayıcı ve kesitsel tipdeki araştırma, bir özel hastanede çalışmaya katılmaya gönüllü 105 sağlık çalışanı ile gerçekleştirilmiştir. Veriler Tanımlayıcı Bilgi Formu, Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği (ZVÖ) , Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanılarak toplanmıştır. Verilerin analizinde SPSS (IBM SPSS Statistics 27) programı kullanılmıştır. Bulguların yorumlanmasında frekans tabloları ve tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

Katılımcıların %28,6'sinin 35 yaş/üzerinde olduğu, %63,8'inin kadın, %54,3'ünün bekar, %43,8'inin ön lisans mezunu, %35,2'sinin hemşire %22,9'unun cerrahi birimlerde çalıştığı, %46,7'sinin toplam çalışma süresinin 5 yıl/altı olduğu belirlenmiştir. Erkeklerin kadınlara, evlilerin bekarlara, cerrahi birimde çalışanların labaratuvarında çalışanlara, birimde 6-9 yıldır çalışanların birimde 1 yıldan az süredir çalışanlara göre; tükenmişliğin alt boyutlarından olan kişisel başarı puanları anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. İşinden tatmin olmayanların, bulunduğu kuruma ait hissetmeyenlerin ve kurum desteği görmeyenlerin ZVÖ toplam puanları anlamlı düzeyde yüksektir. Çalıştığı ortamda söz sahibi olmanın, mesleği sevmenin, mesleğe katkısı olduğunu düşünmenin tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma puanlarında anlamlı farklılık yarattığı görülmüştür. Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı ve duygusal tükenme ile zorunlu vatandaşlık ölçeği duygusal ve ZVÖ toplam puanları arasında pozitif yönde, zayıf derecede ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$).

Sağlık çalışanlarının ZVÖ toplam puan ortalaması $4,0\pm0,77$, duygusal alt boyut puan ortalaması $3,84\pm0,91$ ve bilişsel alt boyut puan ortalaması $4,17\pm0,82$ 'dir. Buna göre sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

ANAHTAR KELİMELE: Sağlık Çalışanları, Tükenmişlik, Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN COMPULSORY ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS AND BURNOUT OF HEALTHCARE PROFESSIONALS: A HOSPITAL EXAMPLE

MSC THESIS

VİLDAN AKSOY

BOLU ABANT İZZET BAYSAL UNIVERSITY

INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

DEPARTMENT OF NURSING

MANAGEMENT IN NURSING

(SUPERVISOR:DR. ÖĞRT. ÜYESİ NURHAN ÇİNGÖL)

BOLU, JULY 2023

XII + 92

In this study, it was aimed to examine the relationship between the compulsory organizational citizenship behaviors that health workers are exposed to and their burnout.

The descriptive and cross-sectional study was conducted in a private hospital with 105 healthcare professionals who volunteered to participate in the study. Data were collected using Descriptive Information Form, Compulsory Citizenship Behavior Scale, Maslach Burnout Scale. SPSS (IBM SPSS Statistics 27) program was used in the analysis of the data. Frequency tables and descriptive statistics were used to interpret the findings.

It was determined that 28.6% of the participants were 35 years/over, 63.8% were female, 54.3% were single, 43.8% were associate degree graduates, 35.2% were nurses, 22.9% worked in surgical units, and 46.7% had a total working time of 5 years/under. Men's personal achievement scores, which are sub-dimensions of burnout, are significantly higher than those who work in the unit for 6-9 years, those who work in the unit for 6-9 years, and those who work in the unit for less than 1 year. Those who are not satisfied with their job, who do not feel belonging to the institution they are in, and who do not receive institutional support have significantly higher scores on the Compulsory Citizenship Behavior Scale - Total. It has been observed that having a say in the work environment, loving the profession and thinking that it contributes to the profession creates a significant difference in the scores of depersonalization, which is a sub-dimension of burnout. A positive, weak and significant relationship was found between emotional exhaustion and compulsory citizenship scale emotional and Compulsory Citizenship Behavior Scale-Total scores ($p<0.005$).

The mean score of the Healthcare Professionals' Compulsory Citizenship Scale is 4.0 ± 0.77 , the emotional sub-dimension mean score is 3.84 ± 0.91 , and the cognitive sub-dimension mean score is 4.17 ± 0.82 . Accordingly, it has been determined that the level of compulsory citizenship behavior of health workers is high.

KEYWORDS: Health Workers, Burnout, Compulsory Citizenship Behavior

İÇİNDEKİLER

Sayfa

KABUL VE ONAY SAYFASI	iii
ETİK BEYAN.....	iv
ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLO LİSTESİ	x
KISALTMALAR	xi
TEŞEKKÜR	xii
1. GİRİŞ	1
1.1 Problemin Tanımı ve Önemi	1
1.2 Araştırma Soruları	3
2. GENEL BİLGİLER.....	4
2.1 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık	4
2.1.1 Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa Dönüş	4
2.1.2 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Kavramına Benzer Kavramlar	5
2.1.2.1 Prososyal Örgütsel Davranış	5
2.1.2.2 Biçimsel Rol ve Ekstra Rol Davranışları.....	7
2.1.3 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Kavramının Özellikleri	8
2.1.4 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlığın Ölçümü ve Boyutları.....	10
2.1.5 Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile İlişkili Faktörler	12
2.1.5.1 ZVD ve Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Sinizm	13
2.1.5.2 ZVD ve İşe Yabancılaşma, Tatmin, İş Stresi	13
2.1.5.3 ZVD ve Liderlik	15
2.1.5.4 ZVD ve Uyum	15
2.1.5.5 ZVD ve Duygusal Zeka, Duygusal Tükenme	16
2.1.5.6 ZVD ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı.....	17
2.1.5.7 ZVD ve Çalışan Sessizliği.....	18
2.2 Tükenmişlik Kavramı.....	19
2.2.1 Tükenme Kaynakları	22
2.2.1.1 Bireysel Kaynaklar	22

2.2.1.2 Örgütsel Kaynaklar.....	23
2.2.2 Tükenmişliği Açıklayan Modeller.....	25
2.2.2.1 Maslach Tükenmişlik Modeli.....	25
2.2.2.2 Golembiewski ve Munzenrider Tükenmişlik Modeli.....	26
2.2.2.3 Leiter Tükenmişlik Modeli.....	26
2.2.2.4 Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli	27
2.2.3 Tükenmişliğin Belirtileri	27
2.2.4 Tükenmişliğin Boyutları.....	29
2.2.5 Tükenmenin Sonuçları.....	32
2.2.5.1 Kişi Üzerindeki Etkileri.....	32
2.2.5.2 Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri.....	33
2.2.5.3 Özel Yaşam Üzerindeki Etkisi	33
2.2.6 Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları	34
2.2.6.1 Bireysel Olarak Başa Çıkma Yolları	34
2.2.6.2 Örgütsel Olarak Başa Çıkma Yolları.....	35
3. GEREÇ VE YÖNTEM.....	37
3.1 Araştırmanın Amacı	37
3.2 Araştırmanın Şekli.....	37
3.3 Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri.....	37
3.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi	37
3.5 Veri Toplama Araçları	38
3.5.1 Tanıtıcı Bilgi Formu	38
3.5.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)	38
3.5.3 Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği (ZVÖ).....	39
3.5.4 Verilerin Toplanması.....	39
3.5.5 Verilerin Değerlendirilmesi.....	40
3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları	40
3.7 Araştırmanın Etik Yönü	40
4. BULGULAR.....	42
5. TARTIŞMA.....	56
5.1 Sağlık Çalışanlarının ZVD Düzeylerine İlişkin Bulguların Tartışılması ..	56
5.2 Sağlık Çalışanlarının Kişisel ve Mesleki Özelliklerine Göre ZVD Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması	57

5.3	Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması	61
5.4	Sağlık Çalışanlarının Kişisel ve Mesleki Özelliklerine Göre Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması	62
5.5	Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Vatandaşlık Davranışları ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkiye Ait Bulguların Tartışılması	70
6.	SONUÇ VE ÖNERİLER.....	72
6.1	Sonuç	72
6.2	Öneriler	74
7.	KAYNAKÇA.....	76
8.	EKLER	84

TABLO LİSTESİ

Sayfa

Tablo 4.1. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamına ait özelliklerine ilişkin bulguların dağılımı	42
Tablo 4.2. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamına ait özelliklerine ilişkin bulguların dağılımı	43
Tablo 4.3. Ölçeklere ilişkin bulguların dağılımı.....	44
Tablo 4.4. Ölçeklere ilişkin güvenilirlik katsayısının incelenmesi.....	44
Tablo 4.5.a. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması.....	45
Tablo 4.5.b. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması.....	47
Tablo 4.5.c. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması.....	49
Tablo 4.5.d. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması.....	51
Tablo 4.5.e. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması.....	53
Tablo 4.6. Ölçeklerin birbiriyle ilişkilerinin incelenmesi.....	55

KISALTMALAR

MTÖ : Maslach Tükenmişlik Ölçeği

ÖVD : Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

ZVD : Zorunlu Vatandaşlık Davranışı

ZVÖ : Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği



TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca tezimin tüm aşamalarında bana rehberlik eden, istediğim her an ulaşılabilir olan kıymetli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL'e, yüksek lisans tez çalışmam kapsamında araştırmamı sürdürebilmek adına destek olan dünyalar tatlısı teyzem Saliha ALAS'a, gerekli izinleri vererek Ankara Özel Bilgi Hastanesi'nde çalışmayı yürütmemi sağlayan Yönetim Kurulu Başkanı Sayın Kemal BABUCCU'ya, hiçbir desteğini esirgemeyip çalışmamın her aşamasında yardımcı olan Sağlık Bakım Koordinatörü Sayın Ali Ozan ERDEM'e ve çalışmama katılan tüm sağlık çalışanlarına, analizlerin yapımındaki desteklerinden dolayı Uzman İstatikçi Melih UZUNOĞLU'na, tüm zor anlarımda mucizem olan desteklerini hiç bir zaman esirgemeyen canım annem ve ablacığım Selma BEKTAŞ ve Nilgün BEKTAŞ'a, varlığı mutluluk sebebim, desteğini her an üzerimde hissettiğim biricik babam Mahmut BEKTAŞ'a, bu sürecin her zorluğuyla başa çıkmamı sağlayan, her aşamasında yanımda olan en büyük desteğim sevgili eşim Tahsin AKSOY ve birlikte olacağımız zamanları bu süreç için kullanırken minik kalpleriyle büyük sabır ve hoşgörü göstermek zorunda kalan canım kızlarım Azra AKSOY ve Alya AKSOY'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

1 . GİRİŞ

1.1 Problemin Tanımı ve Önemi

Günümüz dünyası teknolojinin ve rekabetin kıyasıya yaşandığı, özellikle gelişmekte olan ülkelerde çalışanların aşırı çalışma koşullarına maruz bırakıldığı bir hale gelmiştir. Değişim ve rekabetin kaçınılmaz olması hem örgütün hem de çalışanların kendilerine biçilen belirli roller ve görevlerini de farklılaştırmıştır. Özellikle çalışanların örgüt içerisinde var olabilmesi ve kariyer fırsatlarından faydalanabilmesi örgüt içerisinde birtakım vatandaşlık davranışlarının şekillenmesini sağlamıştır. Bu davranışlardan birisi olan Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) çalışanların örgüt içerisinde olumlu bir havaya katılması, çalışanlar ile işverenler, yöneticiler arasında etkin iletişime bağlı oluşan örgütün faydasının kendi faydası olduğuna inandığı davranış türleridir. Diğer yandan Zorunlu Vatandaşlık Davranışı (ZVD) ise bireylerin örgüt içerisinde isteyerek sergiledikleri işle ilgili olumlu davranışlarının bir süre sonra sanki onun gerçek göreviymiş gibi kendisinden beklenir hale gelmesidir (1). Bir başka ifadeyle çalışanın kendisini güçlü sosyal veya yönetsel baskılarla karşı karşıya kalabileceği düşüncesine kapılması, kendisini örgüt adına faydalı olan bu eylemleri gerçekleştirmek zorunda hissetmesidir (2).

ÖVD'nin çeşitli yönleri Organ (1988) ve bunu takip eden birçok çalışma tarafından tanımlanmıştır. Bu davranışlardan bazıları; özgecilik (belirli bireylere yönelik yardım davranışları), vicdanlılık (bir bütün olarak örgüte yönelik davranışlara yardım etme), sportmenlik (işin kaçınılmaz sakıncalarını şikâyet etmeden hoşgörme), nezaket (başkalarını bilgilendirmek), yurttaşlık erdemi (örgütün yaşamına katılma ve bununla ilgili endişe duyma) olarak ifade edilebilir (3). Bu terimlerin tümü, bireylerin kayıt dışı iş faaliyetlerine katılma konusundaki özgür seçimine atıfta bulunur. Ancak dış baskı uygulandığında bu davranışların hepsi gönüllülük anlamlarını kaybederler (4). Yapılan bir araştırmaya göre ÖVD zamanla ZVD'ye dönüşmekte iş stresi, örgütsel politikalar, işten ayrılma niyeti, tükenmişlik ve ihmalkâr davranışlar ZVD ile ilişkili olabilmektedir (5).

İş tükenmişliği terimi ise uzun süredir var olan ve döneme, araştırmacılara, ülkeler ve dillere göre değişen şekillerde ifadeleri olan sosyal bir sorundur. Bu

durum genelde işyerinde strese uzun süre maruz kalmanın tetiklediği bir durum olup organizasyon ve çalışanlar için birçok maliyet doğurmaktadır. İş tükenmişliğinin değeri, çeşitli olumsuz örgütsel sonuçlarla (örneğin, devamsızlık), çeşitli sağlık sorunlarıyla (örneğin, kardiyovasküler sorunlar) ve zihinsel problemlerle (örneğin, uykusuzluk) ilişkili olabilmektedir. Tükenmişliğin olumsuz sonuçları, sadece çalışanların yaşam kalitesini iyileştirmek için değil, aynı zamanda örgütsel kayıpları önlemek için acil müdahale programlarının yapılmasını gerekli kılmaktadır. Tükenmişlik; duyguların yoğun olarak yaşandığı uzun dönemli ilişkinin neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel bir yorgunluk sendromu olarak tanımlanabilir (6).

Tükenmişlik, çalışma şartlarından doğan fiziksel ve duygusal çöküş olarak tanımlanabilir. Duygusal tükenme; uzun süreli çalışma ve fazla mesainin sonucudur. Tükenmişliğin üç temel belirtisi bulunmaktadır: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı. Tükenmişlik sendromu, günümüzde pek çok alanda görülmektedir. Özellikle insanlarla ilgilenen ve onlara hizmet veren sektörlerde çalışan kişilerde, tükenmişlik daha fazla ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik, kişilerde fiziksel ve ruhsal sorunlara yol açmaktadır. Bu da kişilerin davranışlarına yansımakta, görev ve hizmetlerini tam olarak yapmalarına engel olmaktadır. Sonuçta tükenmişlik sendromu yasayan kişiler başkalarına da zarar verebilmektedir (6, 7).

İşyeri stresörlerinin çalışan yaratıcılığı üzerinde kritik etkileri olduğu bilinmektedir. Bununla birlikte, ZVD kaynaklı stresin nasıl ve ne zaman çalışan yaratıcılığı üzerinde bir etkiye sahip olabileceği hakkında çok az bilgi mevcuttur. ÖVD ile örgüte bağlı bir şekilde çalışma hayatını sürdüren çalışanların örgüt içerisinde artan stres, iş tanımlarının olması gerekenin ötesine geçmesi, örgüt içinde devamlılığı sağlayabilmek için görev dışı rolleri üstlenme stresi ZVD'yi meydana getirecektir. Bu durumda ZVD sergilemek zorunda kalan çalışanların tükenmişlik sendromu yaşama riskleri de zamanla artacaktır (7, 8).

Sağlık sektörü belli meslek grupları için görev tanımlarının net olarak çizilmediği, yönetsel baskı ya da benzeri nedenlerle birtakım sorumlulukların, sorumlusu olmayan kişilerce üstlenildiği ve insanlarla yüz yüze, iç içe çalışıldığı için tükenmişlik duygusunun çok yoğun yaşandığı çalışma alanları olması

nedeniyle; bu çalışmanın sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışı sergileme ve tükenmişlikleri konusundaki mevcut durumunu yansıtmaları açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Özellikle verilen hizmetin insan yaşamına yönelik olması, aşırı dikkat ve özveri gerektirmesi gibi nedenlerle yoğun tempoda çalışan sağlık çalışanlarının, bir de görev tanımları dışında ekstra rol davranışları göstermek zorunda kaldıklarında tükenmişlik düzeylerinin daha fazla artacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma ile sağlık çalışanlarının algıladıkları zorunlu örgütsel vatandaşlık düzeylerinin tükenmişlikle ilişkisinin belirlenmesi ile birlikte; literatüre konuya ilişkin yeni ve güncel bilgi kazandırılması, bilimsel bilgiye ve bu konuda farkındalığın artmasına katkı sağlaması öngörülmektedir.

1.2 Araştırma Soruları

- 1- Sağlık çalışanlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranış düzeyleri nasıldır?
- 2- Zorunlu vatandaşlık davranışları kişisel ve mesleki özelliklerine göre değişiyor mu?
- 3- Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri nasıldır?
- 4- Tükenmişlik düzeyleri kişisel ve mesleki özelliklerine göre değişiyor mu?
- 5- Sağlık çalışanlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ve tükenmişlikleri arasında nasıl bir ilişki vardır?

2. GENEL BİLGİLER

2.1 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık

2.1.1 Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa Dönüş

ÖVD kavramı, çalışanların işyerinde sadece kendi görevlerini yerine getirmekle sınırlı kalmamasını teşvik eder. Bu davranışları sergileyen çalışanlar, iş yerinde pozitif bir çalışma ortamı oluştururlar ve kuruluşun başarısına katkıda bulunurlar. ÖVD, çalışanların motivasyonunu artırır, işbirliği ve takım ruhunu teşvik eder, kurum içi iletişimi güçlendirir ve çalışanların kuruluşa duygusal bağlılığını artırır (9). ÖVD'nin en önemli özelliği çalışanların kendilerini kuruluşun bir parçası olarak hissetmeleri, işlerini yaparken sadece bir maaş almak için yapma motivasyonundan daha ziyade kurumun amaçlarına bağlılık duygusuyla içli dışlı olma durumunun farklı şekillerde kendini göstermesidir (8).

ÖVD kavramı, kuruluşların çalışanların motivasyonunu artırmak, işbirliği ve takım ruhunu teşvik etmek, kurum içi iletişimi güçlendirmek ve çalışanların kuruluşa duygusal bağlılığını artırmak için kullanılan bir araçtır. Çalışanların ÖVD davranışları sergilemeleri, işyerinde olumlu bir çalışma ortamı yaratır, iş arkadaşlarına destek olur ve kuruluşun performansını geliştirir (10). Bu kavramın gelişimi, çalışma yaşamındaki değişen ihtiyaçlar ve beklentilerle birlikte şekillenmiştir. Günümüzde, çalışanlar sadece maaş almak için işlerini yapmaktan öteye geçmek istemekte ve kuruluşun başarısına aktif bir şekilde katkıda bulunmak istemektedir. Bu nedenle, ÖVD kavramı, iş dünyasında ve kuruluşlarda daha fazla önem kazanmıştır (11).

Zorunlu örgütsel vatandaşlık kavramı son yıllarda ortaya çıkan yeni kavramlardan birisi olup bir nevi ÖVD'dir (1). ÖVD, iş dünyasında ve kuruluşlarda çalışanların görevlerini yerine getirirken sorumluluklarını yerine getirme, etkili iletişim kurma, takım çalışmasına katılma ve kurumun hedeflerine katkıda bulunma gibi davranışları ifade eder (12). Bu kavram, işçilerin sadece işlerini yapma sorumluluğunun ötesine geçerek, işyerindeki etkinlikleri ve kuruluşun genel başarısını artırmak için gönüllü olarak daha fazla çaba sarf etmeleridir (10).

Zorunlu örgütsel vatandaşlık kavramının gelişimi, Richard W. Organ'ın 1980'lerin başında örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını ortaya atmasıyla başlamıştır. Organ, bu kavramı, çalışanların işyerindeki görevlerini yerine getirmenin ötesinde, ekstra çaba sarf ederek kuruluşun başarısına katkıda bulunmalarını ifade etmek için kullanmıştır. ÖVD, çalışanların gönüllü olarak kurumun hedeflerini destekleyen davranışlar sergilemesini içerir (11). Çalışanların asgari beklentilerin ötesinde davranışlar sergileyerek, işyerindeki atmosferi iyileştirme, iş arkadaşlarına yardımcı olma, kurumsal politikalara uyma gibi davranışları kapsar (13). ÖVD, işletmelerin bir bütün olarak etkin çalışmasını teşvik edebilen davranışlardır. Bununla birlikte yapılan araştırmalar insanların tümünün "iyi askerler" olma motivasyonuna sahip olmadığını, birçok çalışanın "iyi aktörler" olma motivasyonuna ve yeteneğine sahip olduğunu göstermiştir. Bu değişikliğe dayanarak, Vigoda-Gadot, 2006 yılında ÖVD'yi yeniden tanımlamış ve ilk olarak ZVD kavramını ortaya atmıştır. Yapılan değerlendirmelere göre kurum içindeki çeşitli sosyal veya yönetsel baskılar nedeniyle çalışanların kendiliğinden olmayan vatandaşlık davranışı sergilemeleri neticesinde ortaya atılan ZVD kavramı ile çalışanların iş performansını önemli ölçüde etkilemekle kalmadığı aynı zamanda iş baskılarını, işten ayrılma niyetlerini artıran ve hatta iş yerine zarar verecek davranışlara bile yol açacağı bildirilmektedir (14). ÖVD, çalışanların işyerinde asgari beklentilerin ötesinde davranışlar sergilemelerini ifade eder. ZVD ise, bu davranışları gönüllü olarak değil, bir zorunluluk hissiyle gerçekleştirmeyi vurgular. Hem ÖVD hem de ZVD'nin temelinde çalışanların işyerindeki etkinlikleri ve kuruluşun başarısını artırmak için daha fazla çaba sarf edilmesi vardır (15).

2.1.2 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Kavramına Benzer Kavramlar

İlgili literatür incelendiğinde ZVD'nin prososyal örgütsel davranışlar ve biçimsel rol ve ekstra rol davranışlarıyla ilişkili olduğu bildirilmektedir.

2.1.2.1 Prososyal Örgütsel Davranış

Prososyal davranış, başkalarına fayda sağlamayı amaçlayan çok çeşitli eylemleri kapsar. Bu davranış çeşidi işbirliğini, paylaşmayı, yardım etmeyi, hayırseverliği ve gönüllü olmayı içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir. Bu nedenle, toplum yanlısı davranış genellikle kaynakları, zamanı, çabayı harcamak ve hatta bazen fiziksel zarara uğramak gibi bazı maliyetleri bile gerektirir. Örneğin, iyilik veya hayırseverlik eylemleri (ör. otobüste yerinizi vermek veya bir dilenciye

birkaç kuruş vermek) ama aynı zamanda fedakarlık veya kahramanlık (ör. başkalarının hayatını kurtarmak için böbrek bağışlamak veya acil durumlarda yabancılara yardım etmek için müdahale etmek) gibi tüm olumlu sosyal davranışlar prososyal davranış olarak nitelendirilir (16). Onlarca yıl süren araştırmalara göre, karşılıklı bağımlılık durumlarında sosyal etkileşimleri modelleyen kontrollü deneyler kullanarak toplum yanlısı davranışlardaki bireysel farklılıkların bireyin kişilik özelliklerine bağlı olarak ortaya çıktığı belirlenmiştir. Bu davranışların birbirine bağlı durumlarda bir diğer ifadeyle sömürü, karşılıklılık, zamansal çatışma ve belirsizlik altında bağımlılık olarak ifade edilen durumsal uygunluğa göre oluştuğu söylenebilir (17).

Prososyal örgütsel davranış, çalışanların işyerinde gönüllü olarak başkalarına yardımcı olma ve onların ihtiyaçlarını karşılama amacıyla sergiledikleri davranışları ifade eder. Bu davranışlar, çalışanların bireysel görevlerinin ötesine geçerek, iş arkadaşlarına destek olma, empati gösterme, yardıma ihtiyaç duyanlara destek sağlama gibi eylemleri içerir. İş dünyasında, prososyal örgütsel davranış, çalışanların kuruluşun başarısını ve çalışma ortamının iyiliğini artırmak için gönüllü olarak yardımseverlik ve destek sağlama eylemleri sergilemelerini ifade eder (18). Bu davranışlar, iş arkadaşlarının performansını artırabilir, işyerinde olumlu bir atmosfer yaratır ve işbirliğini teşvik eder. Prososyal örgütsel davranışlar ve türleri birçok araştırmacı tarafından uzun süredir üzerinde durulan bir konu olmuştur. Prososyal davranışlar, farklı değerlere ve örgütsel etkililiğe dayalı birçok yorumlamaya bağlı olarak tanımlanabilir. Yaygın olarak, toplum yanlısı örgütsel davranış, bireyin veya örgütün kendisinin refahını sağlayan eylemden ibarettir (19).

Prososyal örgütsel davranış, birçok şekilde kendini gösterebilir. Örneğin, bir çalışan iş arkadaşının projesine yardım edebilir, yeni bir çalışana mentorluk yapabilir, bilgi ve becerilerini paylaşabilir veya iş yükü paylaşımında bulunabilir. Bu davranışlar, işyerinde dayanışma ve işbirliğini teşvik ederken, çalışanların iş tatminini ve motivasyonunu artırabilir. Prososyal örgütsel davranış ile ZVD kavramları birbirine bazı yönlerden benzerlik gösterir. Her ikisi de çalışanların iş yerinde sadece görevlerini yerine getirmekle sınırlı kalmayıp, ekstra çaba sarf ederek başkalarına yardımcı olma amacını taşır. Bununla birlikte, ZVD kavramı,

Çalışanların bu davranışları gönüllü olarak değil, bir zorunluluk hissiyle gerçekleştirmelerini vurgularken, prososyal örgütsel davranışlar daha çok içsel motivasyona dayalı gönüllü eylemleri ifade eder (20).

2.1.2.2 Biçimsel Rol ve Ekstra Rol Davranışları

VD'de rol tanımının ötesindeki eylemler gönüllülük esasına dayalı olsa da bu eylemler her zaman gönüllü ve istekli bir şekilde yapılmaz. Örgütlerde rol tanımları olumsuz adalet algısına yol açabilir, çalışanlar ve yöneticiler için sosyal ve kişisel yorumlama sorunları yaratabilir, çalışanları isteksiz olmalarına rağmen ekstra rol davranışı göstermeye zorlar (21). Biçimsel rol ve ekstra rol davranışları çalışanların işyerindeki görevlerini yerine getirme beklentisi olan biçimsel rol davranışlarını ve bu görevlerin ötesine geçerek ekstra çaba sarf ederek sergiledikleri ekstra rol davranışlarını kapsar. Biçimsel rol davranışları, çalışanların iş tanımlarında belirtilen görevleri ve sorumlulukları yerine getirmelerini ifade eder. Bu, belirli bir pozisyonda çalışanların sahip olduğu yetenekleri ve bilgiyi kullanarak işleri tamamlamalarını içerir. Örneğin, bir müdürün yönetim becerilerini kullanarak ekibi yönetmesi, bir muhasebecinin finansal hesaplamaları yapması biçimsel rol davranışlarına örnek olarak verilebilir. Bu davranışlar, kuruluşun genel başarisına katkıda bulunmayı hedefler ve genellikle zorunlu bir beklenti olmaksızın gerçekleştirilir. Örneğin, bir çalışanın iş arkadaşına yardım etmesi, ekip çalışmasına aktif katılım sağlaması, yeni fikirler sunması ekstra rol davranışlarına örnek olarak verilebilir (22).

Biçimsel rol ve ekstra rol davranışları, çalışanların işyerindeki performanslarını etkileyen önemli faktörlerdir. Biçimsel rol davranışları, çalışanların iş tanımlarındaki beklentileri yerine getirmeleri ve görevlerini doğru bir şekilde yerine getirmeleriyle ilişkilidir. Bu davranışlar, işyerinde düzeni ve verimliliği sağlar, iş süreçlerinin akışını iyileştirir ve çalışanların performansını değerlendirme süreçlerine temel teşkil eder (23). Biçimsel rol ve ekstra rol davranışları, çalışanların işyerindeki görevlerini yerine getirme şekillerini ve bu görevlerin ötesindeki davranışlarını ifade eden kavramlardır. Biçimsel rol davranışları, iş tanımlarındaki beklentilerin karşılanmasıyla ilişkilendirilirken, ekstra rol davranışları gönüllü olarak gerçekleştirilen ve kuruluşun genel başarisına katkı sağlayan davranışları kapsar. Her iki kavram da işyerindeki performansını etkileyen önemli faktörlerdir ve çalışanların iş tatminini, motivasyonunu ve kuruluşa olan bağlılığını artırabilir. Ekstra rol davranışları ise,

Çalışanların kuruluşun genel başarısına katkıda bulunmalarını sağlar. Bu davranışlar, çalışanların motivasyonunu artırır, işbirliğini teşvik eder ve kuruluşun inovasyon ve değişime adaptasyonunu destekler. Ayrıca, ekstra rol davranışları, çalışanların kuruluşa olan bağlılığını artırır, işyerinde olumlu bir atmosfer yaratır ve kurum kültürünün glenmesine katkıda bulunur (24, 25).

2.1.3 Zorunlu rgtsel Vatandaşlık Kavramının zellikleri

ZVD kavramı, çalışanların işyerinde sadece görevlerini yerine getirmekle sınırlı kalmamalarını ve kuruluşun başarısına katkıda bulunmak için ekstra çaba sarf etmelerini vurgulayan bir kavramdır. Örgütsel başarı üzerinde olumlu etkileri olması beklenen ÖVD'nin, çeşitli yönetsel ve toplumsal baskılar nedeniyle ZVD'ye dönüşmesi, çalışanlar ve örgüt için çok sayıda olumsuz sonucu beraberinde getirmektedir. ZVD, alışanların işten ayrılma niyetlerini, tükenmişlik düzeylerini, iş streslerini, sosyal kaytarma davranışlarını ve iş arkadaşlarıyla çatışmalarını artırmakta; yenilikçi davranışlarını, örgütle özdeşleşmelerini ve birey odaklı VD'leri de azaltmaktır (1).

ZVD'nin bazı belirgin özellikleri aşağıdaki gibi özetlenebilir (7);

- Strese dayalı olarak sergilenen bir örgütsel vatandaşlık davranışı, ÖVD'nin yıkıcı ve karanlık yönüdür.
- Çalışanların gönüllü olarak sergiledikleri davranışların bir zaman sonra dış baskı ile daima yapmaları gereken görevleri gibi değerlendirilmeye başlaması gönüllülüğün zorunluluğa dönmesine yol açar.
- ZVD, kurum içindeki yöneticilerin, belirli hiyerarşı ve otoriteye sahip bireylerin alt kademedeki bireylere baskı yaparak karşı koyamayacakları işleri yaptırmasıdır.
- İşletmelerde genelde maliyetlerin azaltılması amacıyla çalışana rolleri dışında ekstra görevler verilerek isteksiz de olsa o işi yapması sağlanır.
- Çalışanların standart görevlerinin ötesine geçerek ekstra çaba sarf etmelerini gerektirir. Çalışanlar, kendi işlerini yapmanın yanı sıra, iş arkadaşlarına yardımcı olma, ekip çalışmasına katılma, problem çözme süreçlerine aktif olarak katılma gibi ekstra rolleri üstlenir. Çalışanların

ekstra rolleri gönüllü olarak değil, bir zorunluluk hissiyle yerine getirmek zorunda kalırlar. Çalışanlar, kuruluşun beklentilerini karşılamak ve olumsuz sonuçlardan kaçınmak için bu davranışları sergilemek zorunda olduklarını düşünebilirler.

- Çalışanların arkadaşlarına yardımcı olmak zorunda kalmaları, iş stresine yol açacağından daha az çalışma, kaytarma davranışına da yol açabilir.
- Hem içsel hem de dışsal motivasyonun bir sonucu olabilir. Özellikle ödüller, takdir, ceza, arkadaşlar, örgütsel iklim ve yönetici baskıları, kişinin kariyer yapma isteği gibi etkenler içsel ve dışsal motivasyon kaynağı olarak devreye girerek ZVD'nin sergilenmesine neden olabilir.
- İşletmelerin sosyal sorumluluk gibi faaliyetleri çalışma süreleri dışında özellikle çalışanların tatilleri, izin günlerine denk getirilerek katılım zorunlu tutulur. Bundan başka katılım gönüllü tutulsa bile çalışanın orada kendini göstermek zorunda hissetmesine neden olacağından ZVD olarak tanımlamak mümkündür.
- Özellikle sağlık, askeriye, polislik gibi halk hizmeti sunulan kurumlarda fazladan mesai yapmaya zorlanmak, çalışanın gönülsüz bir şekilde iş yapmasına neden olur.
- Küresel rekabetin artması, işletmelerin daha az maliyetle daha fazla performans göstermesini gerekli kıldığından genellikle çalışanlarından daha fazla güç sarf etmeleri ve rol dışı etkinlikleri yapma baskısı oluşturabilmektedir.
- Çalışanın terfi dönemlerinde veya ödül ve ceza esaslı performans kriterlerinin uygulandığı işletmelerde ZVD'nin ortaya çıkması kaçınılmaz bir durumdur.
- Zorla ikna etme, zorlayıcı taktikler, ikna ve/veya kişilerarası ve grup temelli etki manipülasyonlar, denetleyicilerin baskıları, kişilerin benlik duygusunun itibarsızlaştırılması, organize akran grubunun devreye

sokularak baskı oluşturulması, kişinin sosyal çevresinin manipüle edilerek örgütsel uyum sağlanarak ZVD sergilenmesi sağlanabilmektedir (7).

- Yöneticilerin fiziksel temas hali olmaksızın, sözel ya da davranışsal açıdan düşmanca, baskılayıcı ve zorlayıcı bir tutumsergilemesi, ÖVD'nin ZVD'ye dönüşmesine yol açar (3).
- Çalışanların çevre koşullarına itaat etmeleri ve görev dışı rollerinin ötesinde olumlu davranışlar göstermelerinin yöneticiler tarafından beklenmesi ZVD olarak ifade edilebilir (2).

2.1.4 Zorunlu Örgütsel Vatandaşlığın Ölçümü ve Boyutları

Zorunlu örgütsel vatandaşlık, çalışanların işyerinde sadece temel görevlerini yerine getirmekle sınırlı kalmamalarını ve ekstra çaba sarf ederek gönülsüz de olsa bazı görevleri yerine getirmelerini, bazı davranışlarda bulunmalarının zorunlu hale gelmesidir. Bunun sonucunda ÖVD olarak ifade edilen gönüllü davranışlar ZVD'ye dönüşerek çeşitli sonuçlara yol açabilmektedir (26, 27). ZVD'nin daha iyi anlaşılması bakımından ÖVD alt boyutlarını kısaca aşağıdaki gibi tanımlamak mümkündür (27);

Yardımseverlik: Çalışanların iş arkadaşlarına destek ve yardım sağlamak için gönüllü olarak çaba sarf etmesini ifade eder. Bu boyut, çalışanların sorunlarına yardımcı olmak, bilgi ve deneyimlerini paylaşmak, işbirliği yapmak ve ekip çalışmasına katılmak gibi davranışları içerir. Yardımseverlik, işyerinde dayanışma ve takım ruhunu güçlendirir.

İşe Ek Katkı: İşe ek katkı, çalışanların kuruluşa bağlılık göstermelerini ve onun çıkarlarını ön planda tutmalarını ifade eder. Bu boyut, çalışanların kuruluşun itibarını koruma, kurallara ve politikalara uyum sağlama, şirketin varlığını ve büyümesini destekleme gibi davranışları içerir. İşe ek katkı, kuruluşun başarısını artırır ve çalışanların iş yerine olan bağlılığını güçlendirir.

Sivil İtaat: Sivil itaat, çalışanların kuruluşun işleyişine katkıda bulunmak için aktif olarak katıldığı davranışları ifade eder. Bu boyut, çalışanların toplantılara katılma, kuruluşun prosedürlerine uyma, kurumsal etkinliklere katılma gibi görev dışı aktivitelere aktif olarak dahil olmalarını içerir. Sivil itaat, kuruluşun verimliliğini ve işbirliğini artırır.

İyiniyet: Çalışanların başkalarına karşı saygılı, kibar ve nazik davranmalarını ifade eder. Bu boyut, çalışanların iletişimde nezaket ve empati gösterme, iş arkadaşlarına saygı duyma, hoşgörülü olma gibi davranışları içerir. İyiniyet, işyerinde olumlu bir iletişim ortamı yaratır ve iş ilişkilerini güçlendirir.

Vigoda-Gadot (2007) yukarıda ifade edilen ÖVD alt boyutları sınırlarını yeniden belirleyerek ZVD'nin çağrışımını ve yapısını, yani dış çevrenin veya özel amaçların baskı algısı nedeniyle çalışanların gerçek istekliliğine karşı ekstra rol çalışmalarını açıklamıştır (4). Bu davranışları ölçebilmek için Harmancı Seren ve Ünaldı Baydın (2017) tarafından Türkçe uyarlaması yapılan (26), Vigoda-Gadot (2007)'un geliştirdiği ZVD ölçeğinin tek boyutlu soruları (4) aşağıdaki gibi belirlenmiştir;

1. Çalışanların görev tanımları dışındaki işleri yapmaya zorlanmaları,
2. Çalışanların yaptıkları iş karşılığında herhangi bir ödül verilmeksizin var olan iş yükleri dışındaki görevleri yerine getirmeye sosyal olarak zorlanması,
3. Çalışanların görev tanımı dışındaki işlerin yapılması için çaba harcanması konusunda bir beklentinin olması,
4. Çalışanın yeterince zamanı ve enerjisi olmasa da iş tanımı dışında diğer arkadaşlarına yardımcı olmasına yönelik bir baskının olması,
5. Çalışanın iş tanımı ve kendi isteği dışında yöneticisine iş konusunda yardım etmesi ile ilgili baskı hissetmesi.

ZVD'nin tanımlanabilmesinde kullanılan bu 5 madde, kendi içinde “duygusal” ve “bilişsel” olmak üzere 6'şar maddeden oluşan iki alt boyuta da ayrılabilir (7);

Duygusal alt boyut

1. İş yapma motivasyonda azalma
2. Kişinin kendine kızması,
3. Kişinin kendisini mutsuz hissetmesi,

4. Kişinin kendisini değersiz hissetmesi,
5. Kişinin üzülməsi
6. Kişinin öfkelenmesi olarak ifade edilen altı davranıştan ibarettir.

Yukarıda ifade edilen duygusal alt boyutlar bağlamında bir değerlendirme yapılacak olursa örgüt içerisinde ZVD'nin yaygın hale getirilmesi, çalışanların motivasyonlarını azaltacak, mesul olmadığı halde mecburen yaptığı işler nedeniyle kendisine kızacaktır. İstemediği işler nedeniyle mutsuzluğu, kendini değersiz hissetmesi, üzüntüsü ve zaman zaman hem kendisine hem de etrafına karşı tepki olarak bir öfke oluşacaktır (7).

Bilişsel alt boyut

1. Kuruma bağlılıkta azalma,
2. İşlerin yürüyormuş gibi görünmesine neden olma,
3. Çalışanlar arasında çatışma zemininin oluşması,
4. Çalışanların memnuniyetinin düşmesi,
5. Sunulan hizmet niteliğinin azalması,
6. Kurumun çalışılmak istenmeyen bir yer olarak algılanmasından ibaret olan davranışlardan oluşur.

Bilişsel alt boyut bağlamında ZVD yaygınlığının örgütsel bağlılıkta azalmaya, işlerin yürüyormuş gibi gösterilerek aslında fazla iş yapmamaya, çalışanların olumsuz örgüt kültürü nedeniyle aralarında çatışmanın çıkmasına, rol dışı işler nedeniyle iş memnuniyetinin azalmasına, verilen hizmetlerin kalitesinde düşmeye, örgütten ayrılma isteğinde artışlara neden olabileceği söylenebilir (7).

2.1.5 Zorunlu Vatandaşlık Davranışı ile İlişkili Faktörler

Yapılan araştırmalara göre ZVD'nin olumsuz örgütsel durumlarla pozitif yönde; olumlu örgütsel tutum ve davranışlar açısından ise negatif yönlü ilişkide olduğu anlaşılmaktadır (12). ZVD ile işe yabancılaşma (12), mesleki tükenmişlik (28), işten ayrılma niyeti, sosyal kaytarma (5), iş stresi (29), yönetici iletişim stili (30), çalışan sessizliği (31) ve aile çatışması (32) arasında pozitif bir ilişki olduğu

bildirilmiştir. Diğer yandan, ZVD ile çalışan yaratıcılığı (8), danışman yönetici iletişim stili (30) arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yıldız ve ark. (33)'nın ZVD ile ilgili metaanaliz çalışmasında ZVD'nin demografik özellikler arasında sadece cinsiyet ve yaş ile ilgili anlamlı farklılık içerdiği, verimsiz işyeri davranışları, hissedilen yükümlülük, iş-aile çatışması, örgütsel temelli benlik saygısı, örgütsel sinizm, tükenmişlik, örgüte karşı öfke ve işe yabancılaşma arasındaki korelasyonların oldukça önemli olduğunu belirlemiştir. Bundan başka, işten ayrılma niyeti, ahlaki uzaklaşma, kariyercilik, taciz edici denetim, vatandaşlık baskısı, iş stresi, uyumluluk cepheleri ve güven duygusunun ZVD ile orta derecede ilişkili olduğunu saptanmıştır.

2.1.5.1 ZVD ve Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Sinizm

Örgüte bağlılık, çalışanların kuruluşa karşı hissettikleri güven, sadakat ve bağlılık düzeyini ifade eder. Çalışanlar, örgüte bağlılık hissiyle işlerine daha motive olur, iş yerine olan duygusal bağlılıklarını artırır ve kuruluşun hedeflerine daha fazla katkıda bulunma eğiliminde olurlar. ZVD da, çalışanların örgüte bağlılık düzeyiyle yakından ilişkilidir. Örgüte bağlılık, çeşitli faktörler tarafından etkilenebilir (11).

Örgütsel sinizm kavramının temelini oluşturan ve bir yaşam felsefesi olarak tanımlanan sinizm; hem çeşitli zevklerden hem de sorunlardan uzaklaşmayı ifade eden bir anlamda kullanılan terimdir. Bu terim ilk önceleri yöneticilere ve kurallara güvenmemek olarak ifade edilse de çalışanın şirkete karşı olumsuz tutumu, çalışanın çalıştığı örgütün prosedür ve süreçlerinin işgörenin çıkarlarıyla çatıştığı düşüncesine dayanan olumsuz bir tutum olarak da açıklanmaktadır (34). Örgütsel sinizm ile çalışanların demografik özelliklerinin ZVD üzerine etkisinin araştırıldığı bir çalışmada kurum çalışma süresi, yaş ve cinsiyet faktörlerinin ZVD üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmazken, medeni durum ve eğitim durumu faktörlerinin etkili olduğu belirlenmiştir (21). Topcu ve ark (2017) ise ZVD ve örgütsel sinizmin işgörenlerin performansları üzerinde negatif etkili olduğunu bildirmektedir (34).

2.1.5.2 ZVD ve İşe Yabancılaşma, Tatmin, İş Stresi

İşe yabancılaşma çalışanların işine karşı ilgisiz olması, çalışanın işine karşı coşku ve bağlılık duymadığının göstergesidir. Bu durumda işgörenler örgütleriyle ve işiyle gururlanmadığından kendisine mevcut örgütünün dışında doyum kaynakları aranır. İşgörenlerin, kendisini sadece üretim yapan bir birey

şeklinde algılaması, örgütsel hedeflerine ulaşamaması, işyerinde ortaya çıkan doyumsuzluklar, mevcut sorunların giderilememesi, düşmanlık duygularının artması işe yabancılaşmayı artıran etkenlerdir. İşletmelerde ekstra rol davranışlarının baskı sonucunda zorunlu davranışlara dönüşmesi de bireylerin iş üzerindeki kontrolünün azaldığına ya da ortadan kalktığına inanması işe karşı yabancılaşmayı hızlandıracaktır (21). ZVD'nin işe yabancılaşma üzerine etkisinin araştırıldığı çalışmalarda bireylerin davranışların toplumsal normlardan, grup baskısından kaynaklanan dış etkenlerden daha çok kişinin kendi bireysel inançları ve değer yargıları ile saptanması, kişinin kararlarını kendikendine vermesi ile açıklanabileceği bildirilmektedir. Bu kapsamda kişi kendi davranışlarını ne kadar kendi kendine yönlendirebiliyorsa o kadar özerk olacağından ZVD'nin ortaya çıkması bireyin içsel motivasyonunu azaltacak, işe karşı yabancılaşma artacaktır (35).

İşe karşı tutum, çalışanların işleriyle ilgili duydukları genel düşünceleri ve hissiyatı ifade eder. İşe karşı tutumun olumlu olması, çalışanların iş yerine daha motive olmalarını ve işe karşı daha olumlu davranışlar sergilemelerini sağlar. İşe karşı tatmin ise çalışanların işleriyle ilgili memnuniyet düzeyini ifade eder. İşe karşı tatmin düzeyi yüksek olan çalışanlar, iş yerinde daha bağlı, motive ve mutlu olurlar. İş stresi, çalışanın kendisinden beklenenler ve işiyle ilgili görevlerinin net bir şekilde ortaya konulmadığı durumlarda ortaya çıkar. Bu konuda Vigoda-Gadot (2006) ZVD'nin artması halinde çalışanların iş stresinin de artacağını bildirmektedir (2). Bu kapsamda ZVD ile ÖVD arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir. İş tatmini, çalışanların işleriyle ilgili duydukları memnuniyet düzeyini ifade eder. Çalışanlar, işlerinden tatmin olduklarında, örgüte bağlılık düzeyi artar ve ZVD sergileme eğilimi azalırken ÖVD eğilimi artar (36).

ZVD'nin yüksek olduğu işletmelerde işgörenlerin kendilerini sömürülen ve suistimale uğrayan kişiler olarak görmesi çalışanların iş performanslarını olumsuz etkileyecektir. Vigoda-Gadot (2007) da ZVD'nin işgörenlerde iş tatminsizliğine neden olarak örgütsel performans da düşüklüğe neden olduğunu bildirmiştir (4). Diğer yandan yapılan bazı çalışmalara göre de iş arkadaşlarına yardım etme yükümlülüğüne giren bireylerin iş yüklerinin artabileceği endişesi

strese yol açarak iş performansında azalmaya neden olabileceği de söylenebilir (34).

2.1.5.3 ZVD ve Liderlik

Liderlik çalışmalarında genelde yönetici ve astlar arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Liderlik bireyleri etkilemeyi içeren dinamik bir süreç olup başkaları aracılığıyla iş yapmaktır (37). Liderlerin özellikleri yöneticilerin liderlik tarzı, tutumları motivasyonunu ve davranışlarını içerir. İyi bir lider, etkili iletişim becerilerine sahip olduğundan çalışanlar arasındaki ilişkileri güçlüdür (3, 30). Negatif liderlik tarzı, yani işyeri otoritesi, astları yıkıcı yollarla ek iş üstlenmeye zorlar ve bu da çalışanların vatandaşlık davranışını uygulamadaki edilgenliğini önemli ölçüde artırması, çalışma ortamlarının belirsizlik tehdidi altında olmasını sağlar. Bu anlamda ZVD, kendi imajlarını onarmak için ekstra rol performansını artırmak ve böylece kazanılmış çıkarları ve statüyü korumak için siyasi bir araç olarak kullanılacak bir enstrüman olarak liderler tarafından kullanılmaktadır (31). Liderlerin örgüt içerisindeki baskılarının artmasıyla ortaya çıkan ZVD, liderler ile üyeleri arasındaki bağın zayıflamasına, işten ayrılma niyeti, doyumsuzluk ve tükenmişliğin artmasına neden olur (35). Yapılan bir araştırmaya göre ZVD'nin despotik liderlik ile pozitif, ödüllendirici liderlik ve dönüştürücü liderlik ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu bildirilmiştir. Çalışanlar tarafından genelde olumsuz bir şekilde nitelendirilen despotik liderlik ile ZVD daha kolay elde edilebilir. Diğer yandan ZVD'nin ödüllendirici liderlik tarzı üzerinde olumsuz etkisinin ise sınırlı olduğu bildirilmektedir (37).

2.1.5.4 ZVD ve Uyum

Çalışanlar, yaptıkları işe karşılık gelen ödülleri alabileceklerine inandıkları takdirde gönüllü eylemlerde bulunma olasılıkları daha yüksek olsa da kuruluşlar bu davranışa olumsuz tepki verdiğinde gönüllü davranışlarını azaltacaklardır. Olumsuz işyeri olayları yaşayan bireylerin, işyerinde daha kötü davranışlarla sonuçlanan duygusal tükenme gibi olumsuz duygusal tepkiler üretmesi mümkündür. Çalışanlar, ÖVD'nin kişisel çıkarları için yararlı olduğuna inandıklarında, olumlu duygular içinde olma motivasyonları artar ve iş arkadaşları nezdindeki imajlarını geliştirmek için olumlu davranışlar sergilerler. Ancak, çalışanların gönüllü davranışları kişisel fayda sağlamaması halinde, bunu olumsuz sonuçlar takip edecektir (38). Yapılan araştırmalara göre çalışanların ekstra iş yapmaya veya uzun saatler çalışmaya zorlandıklarında sinirlendikleri ve tatmin

olmadıkları ortaya koyulmuştur. Bu nedenle çalışanların örgütsel uyum sorunları yaşamaya başlayacağı söylenebilir (39). Çalışanlar bir örgüte katıldıklarında, örgütün değerlerine uyum sağlaması beklenir. Bu sosyalleşme sırasında çalışanlar, örgütün kabul ettiği davranış türlerini belirleyerek örgüt ortamına uyum sağlarlar (3). Bununla birlikte, bazı çalışanlar, kişisel değerlerini bastırmaya ve birbiriyle çelişse bile örgütün değerlerine katılıyormuş gibi davranma eğilimlidirler. Bu tür yanlış dış davranışlar, belirli ifadeleri, jestleri, giyim tarzlarını ve diğer onay işaretlerini, öğrenilmiş ve hatta planlanmış davranış olabilir. ZVD, çalışanların örgütsel baskı nedeniyle yaptıkları sahte vatandaşlık davranışı olsada, bir tür ÖVD olmaya devam etmektedir ve operasyonel süreçleri ve örgütsel performansı iyileştirebilir (39).

2.1.5.5 ZVD ve Duygusal Zeka, Duygusal Tükenme

Duygusal zeka kavramı, modern toplumlarda ÖVD, motivasyon, ekip çalışması, sadakat ve bağlılık gibi iş davranışlarıyla önemli ölçüde ilişkilidir. Duygusal zeka, bir kişinin hem işinde hem de ailesinde iletişim, yönetim ve sorunları ile ilişkilerini çözmede değerli bir beceridir. Bu nedenlerle duygusal zekaya sahip çalışanlar motive olduklarında ÖVD gösterirler ve kariyer gelişimleri pozitif olarak etkilenir (40). Allen ve ark (2012)'na göre de duygusal zeka problem çözme, iş ve aile baskısıyla başa çıkma, müşteri talebindeki değişikliklerle, teknolojiye sürekli değişkenliklerle ve ilişki geliştirme becerisiyle başa çıkmada kullanılan bir yönetim aracıdır (41). Bu açıdan değerlendirildiğinde duygusal zeka, iş stresi, iş-yaşam çatışması, işten ayrılma niyeti ve tükenmişliğin panzehiri olarak ifade edilebilir (40). Duygusal zekanın işyerindeki çalışanlar arasındaki samimi ilişkileri geliştirmesi çalışanların, olumsuz duyguları daha iyi kontrol etmesine aracılık ettiğinden ZVD ile iş hayatı arasındaki çatışma ortamında iş performansının olumsuz etkilenmesi önlenmiş olmaktadır. Yapılan araştırmalara göre duygusal zeka ile yüksek üretkenlik, düşük iş stresi ve düşük işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmaktadır (42, 43). Bundan başka, çalışanların duygularının kontrolünü kaybetmeleri halinde sosyal olarak etkileşimde başarısız olduklarını, verimsiz iş davranışlarına, iş-yaşam çatışmalarına, strese, tükenmişliğe ve işten ayrılma niyetinin artmasına yol açtığını belirtmektedir (44, 45).

İş gereksinimlerini tamamlamak için gerekli duygusal kaynak tüketimi duygusal kaynaklarını aştığında çalışanlar duygusal tükenme yaşarlar. Duygusal

tükenme, başlangıçta iş tükenmişliğinin bir ölçüsü olarak kabul edilmiş, ancak aynı zamanda işyerinde çalışanların duygusal tepkilerini açıklamada da etkili olmuştur (39). Peng ve ark. (2016) çalışanların streslerini yönetemediklerinde olumsuz duygular ve psikolojik tepkiler üretme eğiliminde olduklarını ve işyerindeki aşırı baskıların neden olduğu en yaygın duygusal tepkinin duygusal tükenme olduğunu belirtmişlerdir (42). Duygusal tükenme, çalışanlar rol çatışması, rol karmaşası, aşırı iş yükü veya iş stresi ile karşılaştığında ortaya çıkabilir (43). Vigoda-Gadot (2007) çalışanların kuruluşları tarafından ekstra rol davranışlarına katılmaya zorlandıklarında duygusal tükenme ve artan iş baskısı yaşama olasılıklarının daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur (4). Örgütsel gerekliliklere sürekli uyum, çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu gibi durumlarda çalışanlar, örgütsel gereksinimleri karşılamaya çalışırken duygusal ve bilişsel kaynaklarını sürekli olarak tüketirler. Tüketimin, çalışanların sahip olduğu toplam kaynakları aşması halinde duygusal tükenme meydana gelmiş olur (39). Çalışanların kuruluşların dayattığı stresi gidermek için ek çaba göstermeleri durumunda bilişsel kaynaklarını tüketebileceklerini ve duygusal tükenme yaşayacakları da söylenebilir (44).

2.1.5.6 ZVD ve Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı

Sosyal mübadele teorisine göre, çalışanlar bariz araçsal motivasyon için, amirlerinden destek almayı umduklarında bundan fayda sağlama arzusu doğrultusunda bazen ZVD bulunmak zorunda kalırlar. Bu nedenle çabalarını iki katına çıkarma ve işe daha fazla enerji harcamaları gerekir (1). Diğer yandan işverenlerin çalışanları sorumluluk kapsamı dışındaki görevleri üstlenmeye zorlaması durumunda daha fazla baskı hissederler. Bu durumda çok çalışmamak, boşta kalmak gibi görece karşı önlemleri almaya daha eğilimli hale geldiklerinden bir dizi ters etki davranışı ortaya çıkabilir. Bu modele göre ZVD'nin gönülsüz doğası, işte bir baskı kaynağı olarak kabul edilebilir, bu da bireyde baskı duygusuna neden olacağından olumsuz duygulara neden olur ve ardından verimsiz davranış ortaya çıkar (14). Yapılan araştırmalara göre ZVD'ye zorlanan çalışanların iş doyumunda ve örgütsel kimliğinde meydana gelen azalma, olumsuz tepkiler verilmesine ve üretkenlik karşıtı davranışların sergilenmesine yol açar (45). Bu nedenle ZVD'nin üretkenlik karşıtı davranışlarla anlamlı bir pozitif korelasyon içinde olduğu söylenebilir (14).

2.1.5.7 ZVD ve Çalışan Sessizliği

Bagheri ve ark. (2012), çalışanların örgütsel ortamlarda örgüt yararına ya da zararına olabilecek fikrini, düşüncesini, bilgisini ve önerilerini gönüllü ya da gönülsüz bir şekilde saklaması çalışan sessizliği olarak ifade etmişlerdir (27). Çalışanların sessizlik davranışlarını; işgören itaati, sağır kulak sendromu, pasif kalma ve razı olma, çekilme ve başka davranışlara yönelme şeklinde gösterebildiği bildirilmektedir (33). Bu açıdan değerlendirildiğinde çalışan sessizliğinin en önemli sebeplerinden birinin işini ve konumunu kaybetmemek için örgüt içerisinde ZVD'na maruz kalmaktan kaynaklandığı söylenebilir. ZVD algısı örgütle özdeşleşmenin azaltmasına neden olurken (1), örgüt içi sessizliğin ise artmasına neden olmaktadır (31). Bundan başka çalışanların örgütle özdeşleşmelerinin de çalışan sessizliğini azalttığı bildirilmektedir. Ergül (2022) yaptığı bir çalışmada ZVD'nin örgütle özdeşleşme üzerinde negatif yönlü, çalışan sessizliği üzerinde pozitif yönlü etkisi olduğunu belirlemiştir. Bundan başka ZVD'nin çalışan sessizliğine etkisinde örgütle özdeşleşmenin aracı rolü bulunduğunu da saptamıştır (27).

ZVD ile birçok faktörün ilişkisini inceleyen araştırmalardan elde edilen bir meta analiz çalışmasına göre; ZVD ile işten ayrılma niyeti, ahlaki uzaklaşma, kariyercilik, zorunluluk hissetme, iş-aile çatışması, örgütsel temelli öz saygı, taciz edici denetim, güven duygusu, örgütsel sinizm, tükenmişlik, verimsiz işyeri davranışları, uygunluk cepheleri, işe yabancılaşma, örgüte yönelik öfke, yurttaşlık baskısı ve iş stresi arasında pozitif ilişki olduğu söylenebilir. Diğer yandan, iş özerkliği, lider-üye değişimi, psikolojik güvenlik, örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın ZVD ile negatif ilişkili olduğu da bildirilmektedir (33).

ZVD'nin en önemli sonuçlarını Vigoda-Gadot (2007) aşağıdaki gibi özetlemiştir (4);

- (1) İş stresinde ve tükenmişlikte artış,
- (2) Örgütsel politika ve adaletsizlik algılarının artması,
- (3) Örgütten ayrılmaya yönelik daha güçlü niyetler

(4) Dikkatsizlik, ilgisizlik veya son teslim tarihlerini karşılamama gibi ihmalkar davranışların oluşması.

Çalışanların ZVD'na maruz kalması her ne kadar olumsuz bir durum olsa da özellikle fazla mesai yapma, yapılan işler nedeniyle ödüllendirilme gibi durumlarda çalışanlara ekonomik bir getiri sağlayabilir. Bu durumda geçici olsa da işe bağlılık ve iş-aile zenginleşmesi artarak ZVD'nin olumsuz etkileri azaltılabilir. Bununla birlikte görelî yoksunluğun hafifletilmesinin iş refahında bir artış sağladığını söylemek mümkün değildir (31).

2.2 Tükenmişlik Kavramı

İngilizce'de “burnout syndrome” teriminin Türkçe karşılığı olarak adlandırılan “tükenmişlik sendromu”, günümüzde bilinen, insanlar tarafından sıklıkla bahsedilen bir kavram haline gelmiştir (46). Tükenmişlik, bireyin enerji ve gücünün azalması, başarısızlık duygusu, yorgunluk ve karşılanmamış beklentilerin sonucunda meydana gelen bitkinlik durumunu tanımlamak mümkündür (47).

Sosyal psikoloji uzmanı Christina Maslach (1976), sağlık ve sosyal hizmet uzmanlarının müşterilerinin sorunlarını aylarca dinledikten sonra nasıl hissettiklerini ve onlara karşı duygusal olarak duyarsızlaştıklarını yazmıştır. Görüşmelere dayanarak, başkalarına yardım eden kişilerin sürekli duygusal stresle baş edemediği bir duruma tükenmişlik denir. Tükenmişliğin ruh sağlığı ile ilgili olduğunu düşünmüştür. Maslach'a göre tükenmişlik, işi nedeniyle genellikle başka insanlarla çevrili olan ve yoğun duygusal taleplere yanıt vermek zorunda kalan kişilerde görülmektedir. Kendini fiziksel olarak yorgun, çaresiz ve depresif hissederek gösterdiği, mevcut işine, hayatına ve çevresindeki insanlara zarar vermeye başlayan tüm olumsuz tutumlar olarak tanımlanmaktadır (48).

Genel olarak literatür değerlendirildiğinde tükenmişlik;

- Başarısızlık
- Bıkkınlık
- Yaratıcılık kaybı
- İşletmeye olan güven kaybı

- İş arkadaşları ve müşterilerden uzaklık
- Şiddetli stres
- Fiziksel ve duygusal semptomlarla kendine ve danışanlarına karşı olumsuz tutumlar gösterme sendromudur.

Tükenmişlik, insanlara yardım etmek için şevkle işine başlayan ve olumlu beklentiler içinde olan çalışanların bu beklentilerinin istedikleri gibi bitmemesi durumudur (49). Tükenmişlik, duygusal ve kişiler arası strese karşı kişisel tepkilerden ibaret, genelde kişilerde yoğun iş stresinin sonucunda meydana gelen duygusal ve davranışsal alanlarda yaşanabilen problemler bütününe verilen isimdir. Tükenmişliğin en önemli nedeni çalışanların iş stresi yaşamalarıdır. İş stresinin meydana gelmesi, çalışanlarda bireysel ve örgütsel bakımdan olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Stresli hale gelen çalışanlar bireysel, fiziksel, davranışsal ve psikolojik olumsuzluklarla yüz yüze gelirken, örgütsel olarak da işe geç gitmekte isteksizlik, devamsızlık yapma, verimsiz çalışma, işe gelmeme ve işten ayrılma davranışları sergileme gibi sonuçlara yol açabilir (50).

Tükenme, 1970'lerin ortalarından beri devam eden bir araştırma konusu olmuştur. Araştırmalar, tükenmişliğin fiziksel, duygusal, bilişsel ve davranışsal semptomlarının bireylere, kuruluşlara ve topluma maliyetli olduğunu göstermiştir. Günümüzde tükenme, binlerce yayın ve sayısız kongre ve sempozyumla akademik bir konu haline gelmiştir. Tükenmişlik, daha önce takdir edilmeyen yan faaliyetlerde işle ilgili stres faktörlerini içeriyordu. Yeni meslekler için emeklilik kavramının devreye girmesiyle birlikte değişim ve değişim ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Hemşirelik ve hizmet mesleklerinin tükenmişliğin merkezinde olduğu kabul edilse de işin sadece bireysel bir stres kaynağı olmadığı, işyerinde kişilerarası iletişimin de önemli olduğu açıktır. İnsanlar arasındaki iletişim, kişinin duygularını etkileyen değerleri anlamaya çalışır. İnsanlar tükenmişlik yaşadıklarında, genellikle karmaşık iş tatminsizliği ve bitkinlik duyguları yaşarlar. Ancak bu duyguları ifade etmenin zorluğu ve insanlardan beklentilerin net olmaması nedeniyle tükenmişlik çoğu zaman göz ardı edilmektedir. Tükenmişlik sonucunda insanlar giderek işe olan ilgilerini kaybederler, işe gitmek istemezler, işle baş edemezler, kendilerinden şüphe duyarlar ve kendilerine yakışmayan davranışlarda bulunurlar (51).

Tükenmişlik küresel bir olgu gibi görünse de tükenmişlik kavramının kaynağı ülkeler arasında farklılık göstermektedir. Örneğin tükenmişlik bazı ülkelerde tıbbi bir tanı olarak kullanılırken bazı ülkelerde ruhsal hastalığın tıbbi olmayan, toplumsal bir tanısı olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle tükenmişlik kavramı bir bütün olarak ifade edilemez. Tükenmişlik ülkeden ülkeye, çalıştığı sektöre ve hatta kurumlara göre değişebilmektedir. Örgütlerde tükenmişlik kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte çalışanlar arasında tükenmişliğin belirtileri, nedenleri ve sonuçları araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda birçok faktörün etkileyebildiği anlaşılmıştır. Bu faktörler arasında örgütlerin özellikleri, çalışan sayısı, mevcut işletmedeki çalışma saatleri, çalışanlar arasındaki iletişim, işin özellikleri, çalışanların kişisel özellikleri ve ne kadar iş yaptıkları gibi faktörler yer almaktadır. Sayılabilir olmalarının keyfini çıkarın. Tükenmişlik, bireylerin kendilerini işine adadıkları, örgütte kendilerine yer bulamadıkları, iş yükünün fazla olduğu, performanslarının düştüğü ve kendilerini yorgun hissettikleri durumlarda ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle her seviyedeki yönetici, çalışan sorunlarının varlığından haberdar olmalı ve çalışan sorunlarına çözüm üretmelidir (47).

Tıpkı depresyon ve kaygının daha düşük seviyelerde olumlu duygularla bağlantılı olması gibi, tükenmişlik de olumsuz duyguların yoğunlaştığı ve pozitif duygulardan uzaklaşıldığı bir durumdur. Tükenmişlik terimi sıklıkla yanlış veya birbirinin yerine kullanılan terimlerle ilişkilendirilse de, depresyon, psikolojik sağlamlık ve dayanıklılık gibi kavramlardan farklıdır. Psikolojik sağlamlık, tükenmişliğin yokluğu değil, aynı zamanda bir kişinin psikolojik bir saldırıyla başa çıkabilme ve ondan kurtulabilme becerisine sahip olduğu bir psikolojik sağlık durumudur. Dayanıklılık ise başa çıkma yeteneği ve sağlıkla ilgili kaynakların varlığına dayanır. Tükenmişlik, depresyonla benzer özelliklere sahip olabilir ve depresyon için bir risk faktörü olabilir, ancak çoğu araştırmacı bu iki durumu farklı yapılar olarak görür. Depresyon, anhedoni, değersizlik hissi, yorgunluk, iştah veya uyku değişiklikleri gibi semptomlarla karakterize edilen psikolojik bir durumdur. Tükenmişlik ise mesleki bir olgudur. Uluslararası Hastalık Sınıflandırmasına (ICD-11) göre, tükenmişlik, başarılı bir şekilde yönetilemeyen kronik iş yeri stresinden kaynaklanan bir sendromdur. Tükenmişlik

enerji tükenmesi, azalan profesyonel etkinlik, işten zihinsel olarak uzaklaşma veya işle ilgili olumsuzluk veya sinizm hisleri gibi belirtiler içerir (48).

2.2.1 Tükenme Kaynakları

Tükenmişliği etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler iki başlık altında incelenmektedir. Bunlar tükenmişliği yönetmenin yollarını bulmayı ve bireysel ve örgütsel faktörlere dayalı çözümler bulmayı amaçlar (52).

2.2.1.1 Bireysel Kaynaklar

Kişilik özellikleri, bireyin sahip olduğu değerleri ifade eder. Bireysel özellikler tükenmişliği azaltabilir veya artırabilir. Bireysel faktörler açısından, kişilik özellikleri, sosyodemografik değişkenler ve başa çıkma stratejileri, örgütsel faktörlerin varlığında tükenmişliği etkileyici veya kolaylaştırıcı bir rol oynayabilir. Bu faktörleri ve tükenmişlik üzerindeki etkilerini özetlemek gerekirse; uyumluluk, dürüstlük, dışadönüklük, deneyime açıklık, pozitif psikolojik sermaye ve problem odaklı başa çıkma, tükenmişliği baskılayan ve azaltan özellikler olarak belirtilebilir. Öte yandan, nevroitiklik, harici kontrol odağı, A tipi kişilik, aleksitimi ve duygu odaklı başa çıkma, tükenmişliği artıran davranışlardır (53).

Kişilik, insanların çalışma ortamlarını nasıl algıladıklarını, iş talepleriyle nasıl başa çıktıklarını ve kaynakları nasıl yönettiklerini etkileyen faktörler arasındadır. Dışadönüklük, nevroitiklik, uyumluluk, vicdanlılık ve deneyime açıklık gibi kişilik özellikleri arasında dışadönüklük ile tükenmişlik bileşenleri arasında negatif bir ilişki bulunurken, nevroitiklik veya duygusal dengesizlik tükenmişlikle pozitif bir korelasyon içerir. Bu nedenle, daha az duygusal değişkenliğe sahip bireyler, tükenmişlik duygularının daha düşük olduğu görülebilir. Uyumluluk, vicdanlılık veya sorumluluk sahibi ve kararlı davranma eğilimi, tükenmişlik üzerinde koruyucu bir etkiye sahiptir. A Tipi davranış örüntüsü, rekabetçilik, dürtüsellik, sabırsızlık ve saldırganlık ile karakterize edildiğinden, tükenmişlik duygusal tükenme ve duyarsızlaşma bileşenleriyle pozitif bir ilişki içerir (54).

Son olarak, çalışanların işleriyle ilgili yüksek beklentileri artan tükenmişliğe neden olurken, yaşın artmasıyla duyarsızlaşma riski arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Cinsiyet açısından, kadınların duygusal tükenme ve

düşük mesleki tatmin açısından erkeklere kıyasla daha yaygın olduğu, duyarsızlaşmanın ise erkeklerde daha sık görüldüğü ve bekar olanların (özellikle erkeklerin) partneri olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı bildirilmektedir (55).

Yaş: Yaş, diğer değişkenler arasında en tutarlı olanıdır. Genç işçilerde tükenmişlik düzeyinin orta yaşlı çalışanlara göre daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Erken yaşta ortaya çıkan tükenmişlik, çalışanın kariyerini olumsuz etkiler. Kariyerlerine erken dönemde son verilen çalışanlar işten ayrılabilir veya daha düşük tükenmişlik düzeyine sahip çalışanların gerisinde kalabilir. Genç ve deneyimli bir çalışan kendini kanıtlamaya çalışır ve işe daha hevesli ve şevkle başlar. Kısa sürede yorulduğunu fark eden genç adam, istediği başarıya ulaşamayınca güvenini kaybetmeye başlar ve bunun sonucunda büyük umutlarla başlar, ardından hayal kırıklığı başlar. Yapılan işi tamamlar. Sonunda gerçekleri kabul ederek hedeflerini değiştirmek zorunda kalır ve kendini yıpratır (47).

Eğitim: Eğitim düzeyi arttıkça tükenmişlik düzeyinin arttığı gözlenmiştir. Meslek ve statü gibi değişkenlere kıyasla eğitimin nasıl yorumlanacağı bilinmemektedir. Daha yüksek eğitim almış kişilerin daha fazla sorumluluk gerektiren işlerde çalışması mümkündür. Yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanların daha yüksek iş beklentilerine sahip olabileceği ve bu beklentilerin karşılanmaması durumunda daha fazla stres yaşayabileceği varsayılmaktadır (56).

2.2.1.2 Örgütsel Kaynaklar

Tükenmişlik kavramının ortaya çıkmaya başladığı yıllarda tükenmişlik dar bir perspektiften bakılmış ve subjektif olarak değerlendirilmiştir. Bu bakış açısına göre bireysel olarak görülen sorunlara çözüm üretilmeye çalışılır veya bireysel çalışmalardan vazgeçilir. Bununla birlikte, diğer çalışmalar tükenmişliğin sadece bireysel bir sorun olmadığını göstermiştir. Bu görüşe göre, örgütsel faktörler bireysel faktörlerden daha etkilidir. Her türlü iş ve işle ilgili faktörler araştırılmaya başlanmıştır (57).

İş Yükü: İş yükünün, organizasyonun zamanı verimli kullanarak mümkün olan en kısa sürede maksimum performansa ulaşmasıdır. Birey için iş yükü, kaybedilen çaba ve zamanı temsil eder. İş yükündeki çatışma çoğunlukla kişi ile iş

arasındadır ve işin doğası ve kapsamı etkili olabilir. Eylem, bir kişi kapasitesinin ötesinde olduğunda ve kişi taleplere cevap veremediğinde gerçekleşir. Bu gibi durumlarda birey, işin yoğun taleplerini karşılayamaz ve kendine gelmek için zaman bulamaz. İş yükü doğrudan enerji ile ilgilidir. İş yükü ile ilgili çatışmalar yorgunluğu artırır. İstenmeyen talepler sonucu oluşan aşırı iş yükü, enerji tükenmesine neden olabilir. Kişi kendine zaman bulamaz hale gelir ve mesai saatleri dışında kaygı durumları ortaya çıkar (47).

Kontrol: Kontrol iş dünyasında kilit bir rol oynar. Çalışanlar, mesleki özerkliklerini kullanırlarsa, önemli kararlara katılabilir ve çalışma hayatını şekillendirebilirler. Dolayısıyla kontrol iş dünyasını doğrudan veya dolaylı olarak etkiler. Kontrol duygusu, çalışma koşullarını iyileştiren bir kaynaktır. İş kontrolü, bireyin karar verme kapasitesini, profesyonel özerkliğini ve işyeri kaynaklarını ve kaynaklarını geliştirir. Bununla birlikte, iş kontrolünün olmaması, potansiyel tükenmişlik düzeyini etkileyebilir. Kontrol duygusu, bireyler üzerinde olumlu geri bildirim sağlamayı amaçlar. Bu olumlu getirilerin görülebilmesi için çalışma ortamında disiplin unsurunun ön plana çıkarılması gerekir. Kontrol uyumsuzluğu durumunda bireyi bunaltmakta, işinden uzaklaştırmakta, performansını düşürmekte ve bunun sonucunda tükenmişliğe yol açmaktadır. Bu uyumsuzluk, tükenmişliğin boyutlarından biri olan azalan kişisel başarı duygusuyla ilişkilidir (56).

Ödüller: Ödül, iş hayatının üçüncü alanıdır ve işyerinde hem içsel hem de dışsal ödülleri içerir. Dışsal ödül, çalışanlardan başkaları tarafından tanınmayı içerirken, içsel ödül, çalışanların sorunları çözerek, hizmet sunarak veya ürün geliştirerek yaşadıkları kişisel tatmini içerir. Ödül, bireyin kuruma yaptığı katkının bir sonucu olarak maddi ve manevi olarak tanınmasıdır. Ödül uyumsuzluğu, bireyler görev ve ödül arasında anlamlı bir bağlantı kurmadığında ortaya çıkar. Bireylere kendi performanslarıyla orantılı olarak ödeme yapılmaması, yetersiz finansal ödülle sonuçlanabilir. Sosyal ödül eksikliği varsa, işinde başarılı olan bir kişi göz ardı edilebilir ve değer verilmeyebilir. Sosyal olarak tatmin olmayan bir kişi, maddi ödüllere daha fazla değer verebilir. Bu nedenle, kendi ödülünün olmaması, çatışmanın önemli bir bileşeni olabilir. Ödüller her zaman bireylere işi yapmak için azim ve çaba vermeli, ancak teşvik

edici ve tetikleyici olmalıdır. Ödülün yokluğunda, bu durum bireylerin benlik saygısında azalmaya ve sonuç olarak kişisel başarıda azalmaya yol açabilir (47).

Aidiyet: Tükenmişliği etkileyen bir diğer faktör de aidiyet duygusudur. İnsanlar sosyal canlılar oldukları için bir topluluğa ait olmaya ve kendilerini güvende hissetmeye ihtiyaç duyarlar. Örgüt, çalışanlarına aidiyet duygusu uyandırabilirse, belli bir sosyal ortama girdiklerinde çalışma isteklerinin arttığı görülebilir. Bu sayede sosyal çevresinden memnun olan bir çalışan kendini işine daha fazla adayabilecektir. Sonuç olarak, işyerindeki bireyler çok yakın veya çok uzak olabilir, bu da tükenmişliği etkileyebilir. İletişimi güçlü olan bireyler aktif olarak birbirlerini destekleyebilirken, iletişimi zayıf olan bireyler çatışmaya her zaman hazırdır. Birbirini seven ve saygı duyan insanlar birlik ve beraberlik duygusunu güçlendirir, birbirleriyle paylaşır ve her zaman birbirlerini destekler. İlgili durumda kişi ve iş arasındaki uyumsuzluk; bireyler işyerinde başkalarıyla olumlu bir bağ duygusunu kaybettiğinde ortaya çıkar. Çalışma hayatındaki en olumsuz durum, çalışanlar arasındaki kronik ve çözümlenemeyen anlaşmazlıklardır (47).

Adalet: Örgütte dengeli ve eşit kuralların varlığında adalet kavramı hakim olmalıdır. Organizasyonda adaletten bahsetmek için herkesin hak ettiğini alması ve bunun açık, tutarlı ve eşit olarak dağıtıldığından emin olması gerekir. Çalışanların örgütsel adalet anlayışını ve kişisel öneme sahip kararları kapsar. Kişi ile iş arasındaki uyumsuzluk, uygunsuz davranışlarla işle olan ilişkiyi baltalamaya çalışmaktır. Bireylerin öz değerlerini kontrol ettikleri ve saygılı bir şekilde iletişim kurdukları durumları kapsar (47).

2.2.2 Tükenmişliği Açıklayan Modeller

2.2.2.1 Maslach Tükenmişlik Modeli

Günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı Maslach tarafından geliştirilen üç bileşenli tükenmişlik tanımıdır. Bu tanıma göre tükenmişlik, diğer insanlarla yüz yüze çalışan kişilerde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel performansta azalmanın sıklıkla görüldüğü üç boyutlu bir kavram olarak kabul edilmektedir (58).

Bu modele göre tükenmişlik, genel olarak yüz yüze çalışılan mesleklerde kişilerin duyarsızlaşması, duygusal olarak tükenmiş hissetmesi, kişisel başarı ve

yeterliliklerinde duygu eksikliği olması olarak kendini gösteren bir sendrom olarak tanımlanır (59).

Bu modelde tükenmişlik, insanlarla yakın ilişkileri olan çalışanlarda görülen üç boyutlu bir sendromdur. Tükenmişliğin üç boyutu birbiriyle ilişkilidir ve biri diğerinin nedeni olarak görülmektedir. Maslach modeli tükenmişliğin, bir çalışanın işle ilgili strese verdiği tepki olarak duygusal tükenme ile başladığını belirtmektedir. Duygusal tükenme ile başa çıkma stratejisi olarak, bireyin başkalarıyla ilişkilerinde duyarsızlaşmaya başladığı ve aralarında psikolojik bir mesafe koruduğu söylenmektedir (60).

2.2.2.2 Golembiewski ve Munzenrider Tükenmişlik Modeli

Golembiewski modelinde süreç, Maslach modelinden farklı olarak bireysel aşamada başlamaktadır. Duyarsızlaşma, kişinin işle ilgili performansına yansımakta ve başarı değerlendirmelerini etkilemekte, kişinin kişisel başarı duygusunun azalmasına ve duygusal olarak tükenmesine neden olmaktadır. Diğer bir deyişle; Kişisel başarıda düşme hissinin nedeni duyarsızlaşma, kişisel başarıda düşme hissi ise duygusal tükenmenin sebebidir (60).

2.2.2.3 Leiter Tükenmişlik Modeli

Bu model Maslach tükenmişlik modeline dayanmaktadır ancak bu modele ek olarak iki koşula dayanmaktadır;

Birinci koşul; Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin tanımladığı tükenmişliğin üç bileşeninin çalışma saatleri dışındaki diğer zamanları da etkilediği fikridir.

İkinci koşul; Bu, üç bileşenin çevresel koşullarla, farklı kişiliklerle farklı ilişkileri olduğu fikrini gündeme getirmektedir. Modelin ana fikrini duygusal tükenmişlik oluşturmaktadır. Çalışanlar işyerinde mevcut olan stres etkenlerine ve taleplere karşı daha duyarlı olduklarından, duygusal tükenmişliğin daha erken geliştiğine inanılmaktadır (61).

Model, duygusal tükenmişliği mesleki strese bir tepki olarak değil, iş yükü ve işteki insanlarla çatışmayı en önemli stres faktörleri olarak tanımlamaktadır. Duyarsızlaşmanın performansı ve daha az ölçüde duygusal tükenmeyi etkileyen diğer sonuçları etkilediğine dikkat çekiyor. Duygusal becerilerin ve başa çıkma çabalarının kullanılmasının tükenmişlik ve kişisel performans üzerinde

tamponlayıcı bir etki yarattığı ileri sürülmektedir. Modele göre, örgütlerdeki iş yükü ve sıradanlık, çalışan-yönetici çatışması, müşteri ilişkileri, karar verememe gibi işin doğasında var olan stres kaynaklarına karşı duyarsız olan çalışanlarda tükenmişlik artmaktadır (62).

2.2.2.4 Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik modelinde tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenmişlik, sürecin en önemli yanıdır. Bu boyut, diğer boyutlarla ardışık bir süreç oluşturmaktadır. Duygusal tükenmenin fiziksel tükenme, kaygı, uykusuzluk, alkol ve uyuşturucu kullanımı, ilişkilerden geri çekilme, zayıf aile ilişkileri ve benzeri stresörlerle ilişkili olduğu söylenmiştir. Duygusal tükenmenin yorgunluğa benzemesine rağmen sürekli olduğu, bu nedenle duygusal tükenmenin kronik yorgunluk olarak da adlandırıldığı açıklanmaktadır. Aynı zamanda bu durum bireyler tarafından normal karşılanmakla birlikte çalışanın işin gereklerini yerine getirme konusunda kendini yetersiz hissettiği belirtilmektedir (63).

2.2.3 Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik sendromu, giderek artan semptomların bir toplamıdır. Yani birdenbire olan bir şey değil. Kişi genellikle mesleğinden memnun değildir ve tükenmişlik yaşar. Ancak bu duyguları açıklamanın zorluğu ve abartılı belirtilerin olmaması nedeniyle bu sorun genellikle ertelenir (64).

Tükenmişlik belirtileri; insanlar kendilerini sürekli bloke edilmiş hissederler, duygusal sakinlik veya aşırı patlamalar, yabancılaşma duyguları, performans düşüklüğü, alkol ve uyuşturucu kullanımının artması şeklinde sıralanabilir;

Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterse de ortak olarak fiziksel sonuçları;

Çalışan, çalışma ortamında tam bir enerji ve gayretle çalıştığında, zamanla olumsuz etkiler, dışsal sorunlar ya da kişiler arası stres, enerjide düşüş ve dolayısıyla tükenmişliğin ilk belirtileri, fiziksel olumsuzluklar yavaş yavaş belirtilerini göstermeye başlayacaktır. Bunlar (65);

- Kronik yorgunluk hissi
- Şiddetli başarısı

- Durgunluk
- Zayıflık ve enerji kaybı
- Uyku bozuklukları
- Sürekli üşüme
- Direnç kaybı
- Fazla kilo veya kilo kaybı
- Yüksek tansiyon ve kolesterol
- Solunum yetmezliği
- Cilt durumu

Fiziksel ve davranışsal belirtilerle karşılaştırıldığında, psikolojik belirtilerin tespit edilmesi ve gözlemlenmesi daha zordur. Kişi kendi iç dünyasında psikotik belirtileri sürdürse bile arkadaşları ve ailesi tarafından hissedilebilen belirtiler gösterir. Tükenmişliğin psikolojik belirtileri şu şekildedir (66);

- Üzgün olma hali
- Sinirlilik
- Nedeni bilinmeyen huzursuzluk
- Huzursuzluk hissi
- Sabırsızlık
- Aşırı şüphecilik
- Konsantrasyon bozukluğu
- İş yerinde memnuniyetsizlik
- Bilinç bulanıklığı

Davranışsal belirtiler, başkaları tarafından kolaylıkla saptanabilen tükenmişlik belirtileridir. Davranışsal belirtiler şu şekildedir (66);

- Unutmak
- Duyarlılık
- İş yavaşlatma
- İş yerinde memnuniyetsizlik
- Geç kalmak ya da işe gitmemek

- Sürekli raporlama
- Örgütsel bağlılık eksikliği

Tükenmiş bir kişinin davranışsal belirtileri zamanla tüm ilişkilerini etkiler. Kişinin çevresindeki insanlara karşı olumsuz tavır ve tavırlar sergileyerek davranışlarında görülür. Kişinin çalışma yaşamının kendisi dışında yakın çevresini ve ailesini de olumsuz etkilediği gözlemlenmiştir.

2.2.4 Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik, birey ile işi arasındaki kriz durumu olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ele alır. Bunlar;

Duygusal tükenme: Duygusal tükenme, bir kişi duygusal kaynaklarının tükendiğini hissettiğinde ve insanlara yardım etmenin ezici psikolojik ve duygusal talepleri nedeniyle enerjisiz kaldığında ortaya çıkar. Bu duygusal yoğunluğu yaşayan kişi, hizmet verdiği insanlara karşı sorumlu davranamamakta ve hizmet veremediğini hissetmektedir. Streslidir ve umutsuzluk duyguları yaşar. Ertesi gün işe gitmek kişide çok fazla stres yaratır. Duygusal tükenme, çalışanların kendilerini yorgun ve duygusal olarak tükenmiş hissetmeleri, enerji eksikliği, halsizlik ve aşırı yorgunluk duygularının artması olarak tanımlanır. Bu boyut, fiziksel ve duygusal tükenme durumlarını yansıttığı için tükenmişliğin merkezinde yer alır (67).

Duygusal tükenme, genellikle insanlarla doğrudan temas gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin, işlerindeki yüksek psikolojik ve duygusal talepler nedeniyle enerjilerinin tükendiği bir durumu ifade eder. Duygusal tükenme, genellikle yorgunluk, isteksizlik, enerji eksikliği ve yıpranmışlık hissi gibi belirtilerle kendini gösteren tükenmişlik sendromunun başlangıç aşamasıdır. Bu aşamada çalışanlar işlerine eskisi kadar önem vermediklerini hissederler ve işe gitmek gerektiği zaman kendilerini gergin hissederler. Bu boyut, iş yerindeki psikolojik çabalardan kaynaklanan tükenmişlik hissi olarak ortaya çıkar. Yorgunluk, bitkinlik, halsizlik gibi terimlerle de ifade edilir ve bu tür duyguları deneyimleyen bireyler, işle ilgili görevlerin üstesinden gelebilecek yeterli duygusal enerjiye sahip olmadıkları için çalışma ortamına uyum sağlamakta zorluk çekerler (53). Duygusal tükenme, kişinin yorgunluk hissiyle birlikte enerji eksikliği ve duygusal olarak yıpranmış hissetmesini ifade eder. Bu boyut, bireyin

içsel tükenmişlik durumunu tanımlar. Duygusal tükenme, çalışanların gerginlik duygularıyla mücadele etmelerine ve işlerine tam kapasiteyle odaklanmalarını engellemelerine neden olur (68).

Duygusal tükenmenin temel nedenleri arasında yoğun iş yükü ve çalışma ortamındaki çatışmalar yer almaktadır. İşin talepleri ve değişiklikleri nedeniyle ortaya çıkan stres, duygusal tükenmenin ilk belirtisi olarak ortaya çıkar. İnsanlar tükenmişlik sendromunu tanımlarken genellikle "duygusal tükenme" hissini daha fazla vurgularlar. Bu nedenle, duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin üç boyutu arasında en sık bildirilen ve en çok incelenen boyuttur. Tükenme boyutu, tükenme, enerji kaybı, yıpranma, halsizlik ve yorgunluk gibi terimlerle de tanımlanabilir (69).

Duyarsızlaşma: Duyarsızlaşma, kişilerarası tükenmişliğin ikinci aşaması olarak kabul edilir. Bu bileşen, çalışanın hizmet verdikleri kişilere karşı olumsuz ve katı bir tavır sergilediğini ve işe karşı tepkisizleştiğini ifade eder. Bu tepkiler farklı derecelerde ortaya çıkabilir ve çeşitli şekillerde kendini gösterebilir. Birey, kendisini tamamen başkalarının hayatına adanmış hissiye kapılır ve artık başkalarının hayatından çıkıp kendi başına kalmalarını arzular. Bu genellikle hizmet kullanıcıları, hastalar veya müşterilere karşı olumsuz veya uygunsuz davranışlara, sinirliliğe, idealizm kaybına ve kişilerarası ilişkilerden kaçınmaya dönüşebilir (53). Duyarsızlaşma, bir kişi kendisini hizmet alıcılarından veya müşterilerden uzaklaştırdığında ve onları görmezden geldiğinde ortaya çıkar. Bireyin duygusal kaynaklarının eksikliği nedeniyle birlikte çalıştığı insanlara karşı olumsuz, alaycı tutumlar ve duygular geliştirmesi durumu duyarsızlaşma olarak tanımlanmaktadır. Duyarsızlaşmaya genellikle bireyin rahatsızlığındaki artış ve işle ilgili ideallerinin kaybı eşlik eder. Bu, çalışanların hizmet verdikleri insanlara insandan çok nesne gibi davranmasıyla kendini gösterir. Kişi, aşağılayıcı ve kaba davranışlar sergileyebilir, istek ve taleplerini görmezden gelebilir, kayıtsız ve katı tavırlar sergileyebilir, insanları zihninde kategorize edebilir ve kalıp yargılar içinde davranabilir (70).

Duyarsızlaşma, bireyin duygusal kayıtsızlık hissi yaşamasını ifade eder. Bu aşamada, kişiler duygusal tepkilerinden yoksun bir şekilde davranır, hizmet verdikleri insanlara karşı küçümseyici bir dil kullanır ve katı kurallar uygular.

Duyarsızlaşma aynı zamanda tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade eder. Kişinin duyarsızlaşması, hizmet verdikleri insanlara karşı ilgisiz davranması, katı bir tutum sergilemesi ve insanları önemsememesi, duyarsızlaşmanın temel özellikleridir (68). Duyarsızlaşma aşamasında birey, duygu eksikliği, kayıtsızlık, küçümseme, alaycılık ve sert tavırlar sergiler. Bu noktada, çalıştığı kişilere ve kuruma karşı umursamaz bir tutum sergilemek, bireyin duyarsızlaşması ve işine karşı soğumasının bir işaretidir. Kişi, etrafındakilerin kendisine kötü davranabileceğini düşünerek onlardan uzaklaşabilir. Sinizm boyutu, başlangıçta insan hizmeti mesleklerinde bulunan doğası nedeniyle duyarsızlaşma olarak adlandırılmış olsa da, aynı zamanda müşterilere karşı olumsuz veya uygunsuz tutumlar, sinirlilik, idealizm kaybı ve geri çekilme olarak da tanımlanabilir (69).

Kişisel başarıda düşme hissi: Yetersizlik boyutu başlangıçta azalmış kişisel başarı olarak adlandırılrsa da, aynı zamanda azalan üretkenlik veya yetenek, düşük moral ve başa çıkamama olarak da tanımlanabilir (69). Depresyona verilen olumsuz tepkileri, düşük morali, kişilerarası ilişkilerden geri çekilmeyi, üretkenliğin azalmasını, baskıyla baş edememeyi ve kişisel başarıları içerir. Bu nedenle kişisel başarıda düşme hissi, olumsuz bir nitelik alan bireylerin kendilerini değerlendirmeleri şeklinde kendini gösterir. İşte ve hizmet edilenlerle ilişkilerde başarı ve yeterlilik duygusunda azalma. Kişi yaptığı işte hiçbir ilerleme kaydetmediğini, hatta çabalarının değersiz olduğuna inanarak gerilediğini düşünerek kendini suçlu hisseder. Kişinin kendini olumsuz değerlendirme eğilimi bu boyutun özelliğidir (70).

Azalmış kişisel başarı, olumsuz bir profesyonel öz değerlendirme ve işi etkili bir şekilde yapma becerisi hakkında şüpheler ve sonuçları olumsuz değerlendirme eğilimini yansıtır. Aynı zamanda, üretkenlik ve yeteneklerde azalmaya, düşük morale ve aynı zamanda daha düşük başa çıkma becerilerine dönüşür (53). Tükenmişliğin artması bireylerde kişisel başarının düşme hissini ortaya çıkarır. Bu noktada, kişi kendisini her alanda yetersiz ve gereksiz hissedebilir. Kendine yönelik sürekli olumsuz düşünceler besler ve etrafına, işine ve hayatına karşı olumsuz duygular içine girer. İşinde gerileme hisseder ve ilerleme kaydedemediğini düşünerek kendini mutsuz ve amaçsız hisseder. Bireyin kişisel başarı duygusunun azalması, mesleki özsaygısının düşmesi ve olumsuz

değerlendirme düşüncesinin ön plana çıkmasıyla karakterizedir. Bu nedenle, düşük kişisel başarı hissi tükenmişliğin bir parçasıdır. Bu durum, kişinin yetersizlik, başarısızlık, moral düşüklüğü, iş veriminde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkma konusunda yetersizlik, benlik saygısında azalma gibi belirtilerle kendini gösterir (68).

2.2.5 Tükenmenin Sonuçları

Araştırmalar tükenmişliğin ciddi sonuçları olduğunu gösteriyor. Araştırmacılara göre tükenmişliğin en temel sonucu sunulan hizmetin kalitesinin düşmesidir. Tükenmişlik bireylerde fiziksel ve psikolojik sorunlara yol açmakta, psikolojik nedenler, devamsızlık, iş doyumsuzluğu, evlilik ve aile hayatındaki sorunlar, uykusuzluk, artan alkol ve uyuşturucu kullanımı gibi nedenlerle fiziksel şikayetlere yansımaktadır. Tükenmişlik zaman zaman duygusal çöküntülere ve intihar düşüncelerine, iş ve yaşamdan memnuniyetsizlik duygularına, bu da aşağılık ve yetersizlik duygularına yol açabilmektedir (71).

Tükenmişlik bazen duygusal çöküntülere ve bireylerde intihar düşüncelerine, iş ve yaşamdan memnuniyetsizlik duygularına, aşağılık ve yetersizlik duygularına yol açabilmektedir. Tükenmişlik çıktısı incelendiğinde ise işi ihmal etme eğilimi, işten ayrılma eğilimi, sunulan hizmetin kalitesinin düşmesi, devamsızlık, sonunda rapor alma gibi yöntemlerle izinleri artırma eğilimi, insan ilişkilerinin bozulması ve işte ve iş dışında uyumsuzluğa eğilim, işten ve aile üyelerinden uzak durma eğilimi, düşük iş performansı, işten doyumsuzluk, sebepsiz yere hastalanma eğilimi, iş yerinde yaralanma ve iş kazalarının sayısında artış görülmektedir (64);

2.2.5.1 Kişi Üzerindeki Etkileri

Yüksek stres altında çalışan kişiler duygusal tükenme yaşayabilirler. Duygusal tükenme aynı zamanda fiziksel tükenmeye de yol açar ve bu kişiler kendilerini yorgun, bitkin, boş hissederler ve yeni bir güne başlayacak enerjileri kalmaz. Bu duruma sahip kişilerin uyku sorunları yaşamaya başladıkları sıklıkla gözlemlenir. Kronik yorgunluk ve stres, kişiyi depresyon, can sıkıntısı, konsantrasyon eksikliği, karar vermede güçlük ve unutkanlık gibi fiziksel ve psikolojik reaksiyonlara yatkın hale getirir. Yetersiz beslenme nedeniyle tükenmişlik yaşayan kişiler genel olarak sağlık sorunları yaşayabilir. Duygusal stres altındaki bir kişi, işini tamamlamak için genellikle öğün atlar veya öğle

yemeği molası verir. Tükenmişlik yaşayan bir kişinin hem işine hem de iş arkadaşlarına olan ilgisini kaybettiği gözlemlenmiştir (72).

2.2.5.2 Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri

Üretimin azalması, devamsızlık ve işten çıkarmaların artması gibi durumlar, tükenmişliğin çalışma yaşamı üzerindeki olumsuz etkileri olarak tanımlanabilir. Araştırmacılar en yaygın tükenmişlik etkisinin; kişinin iş performansındaki düşüşünde ortaya koyarlar. Bu durum nicelik olarak olmasa da işin niteliği ile kendini göstermektedir. Motivasyon azalır, sinirlilik artar ve antipatik tutumlar ortaya çıkar. Kararlarını verirken dikkatli değildirler; sonuçları umurlarında bile değildir. Yorgun insan okuduklarıyla yetinir; muhafazakâr ve statükocudurlar, yenilikçi değildirler (57). Bu kadar çok insanla çalışmanın duygusal stresi, hizmet sağlayıcıları psikolojik olarak utangaç olmaya ve asgari düzeyde insan teması kurmaya itebilir. Hizmeti veren kişi yerindedir ama etrafta kimse yokmuş gibi davranır. Bu kadar çok insanla çalışmanın duygusal stresi, hizmet sağlayıcıları psikolojik olarak utangaç olmaya ve asgari düzeyde insan teması kurmaya itebilir. Hizmeti veren kişi yerindedir ama etrafta kimse yokmuş gibi davranır (70).

2.2.5.3 Özel Yaşam Üzerindeki Etkisi

Tükenmişliğin etkileri sadece kişinin çalışma hayatını kapsamaz, aynı zamanda kişinin kişisel olarak acı çekmesine neden olur, hayatının çeşitli alanlarında da sorunlar yaratır. Bu alanların en önemlisi olan aile, bireyin yaşadığı sorunlardan doğrudan etkilenir. Tükenmişliğin kalıcı etkileri sadece gün boyu sürmez, bireyin evini de etkiler. Bu nedenle, bir kişinin özel hayatına zarar verebilir. Duygusal olarak tükenmiş bir kişi evde de stresli, huzursuz ve fiziksel olarak bitkin olacaktır. İş yerinde konuşmak ve şikâyet etmek çoğu zamanını alacaktır. Bu durumda artan çatışmalar ve huzursuzluk, aile içinde krizlere ve ciddi evlilik sorunlarına yol açabilir. Aile üyeleri, çalışanın işyerinde müşterilere gösterdiği özen ve ilgiyi kıskanabilir. Kırılmış ve ihmal edilmiş hissedebilirler. Bazı durumlarda iş hayatında başarının aile hayatından tavizler verilerek aile huzuru pahasına elde edildiği gözlemlenmiştir. Ancak, ikisi birbiriyle yakından ilişkilidir. Aile ve iş hayatındaki gelişmeler paralel olduğu sürece olumlu sonuçlar beklenebilir. Polis memurları üzerinde yapılan bir çalışmada, tükenmişlik yaşayan polislerin eşine ve çocuklarına daha çok kırdıklarını, aileleriyle vakit geçirmekten daha çok yalnız kalmayı istediklerini, çocuklarının duygusal olarak kendilerine

uzak olduklarını söylemelerini, duygu ve düşüncelerini paylaşmamalarını bildirmişlerdir (70).

2.2.6 Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları

Kişi yeteneğine göre hedefler koyar ve bu hedeflere ulaşmak için her şeyi yapar. İnsan çalışma saatlerini artırsa bile arzuladığı başarıya ulaşamadığında fırsatlarını genişletmeye çalışır. Daha sonra kişi kendine olan güvenini kaybetmeye, iş ve sosyal yaşamdan geri çekilmeye ve uykusuzluk, sinirlilik ve stres gibi çeşitli davranış değişiklikleri yaşamaya başlar. Sonunda duyarsızlaşır ve her duruma karşı bağışık hale gelir ve işini bırakmaya karar verir. Bu nedenle tükenmişlik ve tükenmişlikle ilgili sorunlara çözüm bulmaya çalışmak önemlidir. Tükenmişliği önlemek için ilk hedef açıkça tanımlanmalıdır. Bir strateji geliştirmek için yorgunluğun doğru bir tanımını yapmak gerekir. Diğer bir amaç, sonucun yorgunlukla nasıl ilişkili olduğunu bulmak olmalıdır. Üçüncü amaç ise arızanın değerlendirilmesidir. Tükenmişliği azaltmak ve tükenmişlik oluşumunu önlemek için tükenmişlikle baş etmede bireysel ve örgütsel zayıflıkların tespit edilmesi gerekmektedir (73).

2.2.6.1 Bireysel Olarak Başa Çıkma Yolları

Tükenmişliği önlemeye yönelik ipuçlarının çoğu, kişiyi değiştirmenin yollarını içerir. Bu nedenle, bireysel korunma yöntemlerinin geliştirilmesine yol açan birçok farklı durum vardır. Bunlardan bazıları, bireyin işle olan ilişkisine yöneliktir. Çalışma programının değiştirilmesi, tükenmişlikle baş etme becerilerinin geliştirilmesi ve sosyal kaynakların kullanımının sağlanması örnek olarak verilebilir. Diğer yöntemler ise bireyin iç kaynaklarını güçlendirmeye çalışmak ve iş stresine karşı daha rahat bir yaşam tarzı geliştirmeye çalışmak, bireyin bozulan sağlığını iyileştirmek ve kendi kendini analiz etmeye odaklanmaktır. Tükenmişlikle baş etmenin bireysel olarak uygulanabilecek birçok yolu vardır. Bunlar (52);

- Tükenmişlik aşamasına gelmiş bir kişinin en önemli ihtiyacı güç ve özgüvendir, dolayısıyla bu düşünce sistemini ve değer yargılarını değiştirmek ve geliştirmek gerekir.
- Kişi kendini en iyi şekilde ifade edebileceği bir meslek seçmelidir.
- İnsan sorumluluğunun sınırlarını bilmeli ve taşıyabileceği yükü taşımalıdır.

- Gerektiğinde başkalarından yardım istenilmelidir.
- Tatil ve dinlenme olanaklarından yararlanılmalıdır.
- Nefes alma ve gevşeme teknikleri kullanılmalıdır.
- İşyerinde ortaya çıkan sorunlarla başa çıkmanın yollarını geliştirin.
- Kişi kendini yorgun hissetmeye başlar başlamaz kendine daha fazla zaman ayırmalıdır. Örnekler arasında işe düzenli olarak ara vermek ve fazla mesai yapmamak yer alır.
- Kişi fiziksel ve ruhsal sağlığına dikkat etmelidir.

2.2.6.2 Örgütsel Olarak Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik literatürü incelendiğinde, örgüt odaklı yaklaşımlara daha az önem verildiği ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin odak noktası iş değiştirmek değil, değişken insanları işe almaktır. Örneğin, işyerlerinde çalışan danışmanlığı ve destek programları olabilir, ancak örgütün amacı gerçekten bireyi değiştiren veya iyileştiren bir soruna olan ihtiyacı ele almaktır. Tükenmişlikle örgütsel düzeyde mücadele etmek için uygulanabilecek bazı yöntemler vardır. Bunlar (74);

- İşe alım sürecinde işveren ve çalışan beklentileri karşı tarafa iletilmelidir.
- İş ve çalışan arasındaki uyumu sağlamak için bireye seçme hakkı verilmelidir.
- Kurum, çalışanları ile toplantılar düzenleyerek ilişkilerini güçlendirmekte ve sosyal destek sağlamaktadır.
- Çalışanların bulunduğu ortamda ısı, ışık ve ses seviyeleri insan sağlığı açısından dikkate alınmalıdır.
- Örgüt yöneticileri tarafından alınan kararlar, çalışanların ihtiyaç ve beklentilerine uygun olmalıdır.
- Ağır iş yükü gerektiren işlerde, belirli kişilerin işini yapmaması için iş adil bir şekilde dağıtılmalıdır.
- Bireylerin strese verdikleri tepkiler değişkenlik göstereceğinden, çalışanlara eğitim verilmesi önemlidir.
- Organizasyonun büyümesi ve gelişmesi için gerekli çalışanların eğitimi çok önemlidir.

- Bireyler çalışma saatleri, maaş konuları, tatiller ve sosyal olanaklara çok dikkat etmelidir.

Örgüt düzeyinde başa çıkma yöntemi kısaca örgütte olumsuz durumların oluşmasını engellemeye çalışmaktır. Organizasyon içerisinde performans düşüklüğü, tutarsızlık, organizasyonun büyümesini ve gelişmesini engelleyen durumların varlığını tespit ederek gerekli önlemlerin alınmasını sağlar (74).



3. GEREÇ VE YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Amacı

Bu araştırma bir hastane örneğinde sağlık çalışanlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının, tükenmişlik düzeylerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi ile zorunlu vatandaşlık davranışları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

3.2 Araştırmanın Şekli

Bu araştırma tanımlayıcı-kesitsel ve ilişki arayıcı tiptedir.

3.3 Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri

Araştırmanın yapıldığı Ankara Özel Bilgi Hastanesi; 2007 yılında kurulmuş 100 yataklı bir hastanedir. Acil servis, anestezi ve reanimasyon, beslenme ve diyet, beyin ve sinir cerrahi, biyokimya, çocuk sağlığı ve hastalıkları, deri ve zührevi hastalıkları, enfeksiyon hastalıkları, fizik tedavi ve rehabilitasyon, genel cerrahi, genel yoğun bakım, göğüs hastalıkları, göz sağlığı ve hastalıkları, iç hastalıkları, kadın hastalıkları ve doğum, kalp damar cerrahisi, kalp damar cerrahisi yoğun bakım, kardiyoloji, kulak burun boğaz, koroner anjiyografi, koroner yoğun bakım, medikal estetik - lazer mikrobiyoloji, nöroloji, ortopedi ve travmatoloji, plastik rek. ve estetik cerrahi, psikiyatri, psikoloji, radyoloji, üroloji, yeni doğan yoğun bakım bölümlerinden oluşmaktadır. Hastanede çalışan toplam sağlık çalışanı sayısı 157'dir.

3.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Ankara Özel Bilgi Hastanesi'nde sağlık bakım koordinatörlüğünden alınan bilgiye göre 200 sağlık çalışanı olduğu belirlenmiştir. Ancak Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik (75) dikkate alınarak sağlık çalışanı olarak kabul edilen (doktor - uzman doktor, eczacı, ebe, hemşire, klinik psikolog, fizyoterapist, fizyoterapi teknikeri, odyolog, odyometri teknikeri, diyetisyen, radyoterapi teknikeri, anestezi teknisyeni/teknikeri, tıbbi laboratuvar teknisyeni, tıbbi laboratuvar ve patoloji teknikeri, tıbbi görüntüleme teknisyeni/teknikeri, ameliyathane teknikeri, perfüzyonist) çalışanların 157 kişi olduğu belirlenmiştir. Araştırmada evrenin tümüne ulaşılması hedeflenmiş, araştırmaya dahil olma kriterlerine uygun olan ve araştırmaya katılmayı kabul eden 105 sağlık çalışanı ile araştırma gerçekleştirilmiştir. G*Power 3.0.10 programı kullanılarak çalışma

sonunda elde edilen veriler yardımıyla yapılan güç analizi sonucunda; %5 hata payı ve N=105 örnek sayısı için çalışmanın gücü %86,1 olarak belirlenmiştir. Belirli bir anlamlılık seviyesi, örneklem büyüklüğü ve etki büyüklüğü ile çalışmanın istatistiksel gücüne Cohen (1988) tarafından hazırlanan güç tabloları kullanılarak karar verilebilmektedir. Jacop Cohen, olması gereken istatistiksel güç seviyesinin % 80 olduğunu belirtmiştir (76).

Araştırmaya dâhil edilme kriterleri;

- 18 yaş üzerinde olmak,
- Araştırmanın yapıldığı hastanede sağlık çalışanı olmak,
- Anketlerin dağıtılma sürecinde aktif olarak çalışıyor olmak,
- Araştırmaya katılmaya gönüllü olmak
- En az 6 aydır bu kurumda çalışıyor olmak
- Veri toplama formlarını eksiksiz doldurmak

3.5 Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri “Tanıtıcı Bilgi Formu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği” ile toplanmıştır (EK 1).

3.5.1 Tanıtıcı Bilgi Formu

Araştırmacılar tarafından ilgili literatür doğrultusunda hazırlanan ve katılımcıların kişisel ve mesleki özellikleri içeren (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma alanı vb.) form 22 sorudan oluşmaktadır

3.5.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Maslach’ın adıyla literatüre geçen Tükenmişlik Ölçeği yedi dereceden oluşan likert tipi bir ölçektir. Toplam 22 madde bulunur ve üç alt ölçekten oluşmaktadır. Bu alt ölçeklerden duygusal tükenmealt ölçeği 9 maddeden, duyarsızlaşma alt ölçeği 5 maddeden ve kişisel başarıalt ölçeği de toplam 8 maddeden oluşmaktadır (77). Ölçek maddeleri “1: hiçbir zaman” ve “7: her zaman” biçiminde puanlanmaktadır. MTÖ Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis gibi) bir grupta yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişikliklere gidilerek özgün formunda yedi dereceli olan cevap seçeneklerinin “0 hiçbir zaman”, “4 her

zaman” olarak ölçeğin beş dereceli olarak düzenlenmesine karar verilmiş ve araştırmada da bu beş dereceli olan hali kullanılmıştır. Tükenmişliğin yüksekliği duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki yüksek puanı, kişisel başarı alt ölçeğindeki düşük puanı yansıtmaktadır. Orta düzeyde tükenmişlik, her üç alt ölçek için de orta düzey puanları yansıtırken, düşük düzeyi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki düşük ve “kişisel başarı” alt ölçeğindeki yüksek puanlar yansıtmaktadır. Puanlamada, her bir kişi için üç ayrı tükenmişlik puanı hesaplanmaktadır. Ergin’in çalışmasında Cronbach Alfa değerleri üç alt ölçekte sırasıyla .76, .74 ve .73 olarak belirlenmiştir (78). Bu araştırmada ise üç alt ölçekte sırasıyla Cronbach Alfa değerleri .91, .80, .81 bulunmuştur.

3.5.3 Zorunlu Vatandaşlık Ölçeği (ZVÖ)

Harmancı Seren danışmanlığında Elibol (2021) tarafından zorunlu vatandaşlık davranış düzeyini değerlendirmek amacıyla geliştirilen ZVÖ 12 madde ve 2 alt boyuttan oluşmaktadır. 5’li likert tipte (1: Hiç katılmıyorum – 5: Tamamen katılıyorum) olan ölçekte olumsuz ifade yer almamaktadır. Alınan puanın yükselmesi zorunlu vatandaşlıkdavranışı düzeyinin arttığı anlamına gelmektedir. Elibol’un çalışmasında Cronbach Alfa değerleri ölçek geneli için .90, duygusal alt boyut için .93, bilişsel alt boyut için .93 olarak belirlenmiştir (7). Bu araştırmada Cronbach alfa değerleri ölçek geneli için .88, duygusal alt boyut için .87, bilişsel alt boyut için .90 bulunmuştur.

Ölçeğin “duygusal” alt boyutunda yer alan maddeler; Görev tanımında olmayan işleri zoraki yaptığımda; “1. İş yapma motivasyonum azalır, 2. Kendime kızarım, 3. Mutsuz hissederim, 4. Değersiz hissederim, 5. Üzülürüm, 6. Öfkelenirim” ifadelerinden, “bilişsel” alt boyutunda yer alan maddeler Çalışanların görev tanımlarında yer almayan işleri yapmak zorunda bırakılmaları; “7. Kuruma bağlılığı azaltır, 8. İşlerin yürüyormuş gibi görünmesine neden olur, 9. Çalışanlar arasında çatışmaya zemin hazırlar, 10. Çalışanların memnuniyetinin düşmesine yol açar, 11. Sunulan hizmetin niteliğini azaltır, 12. Kurumun çalışılmak istenmeyen bir yer olarak algılanmasına neden olur (7).

3.5.4 Verilerin Toplanması

Veri toplama formları araştırmacı tarafından 09/04/2023 - 01/06/2023 tarihleri arasında katılımcılara hastane ortamında dağıtılmış, yüz yüze anketi doldurmaları beklenmiş ve doldurduklarında geri alınmıştır. Katılımcılardan ilk önce Araştırma Hakkında Bilgilendirme ve Onam Metnini okuyup çalışmayı

kabul ettikten sonra anketi doldurmaları istenmiştir. Veri toplama formlarını doldurmaları ortalama 5-10 dakika sürmüştür.

3.5.5 Verilerin Değerlendirilmesi

Bu çalışmanın istatistiksel analizleri SPSS (IBM SPSS Statistics 27) adlı paket program kullanılarak yapılmıştır. Bulguların yorumlanmasında frekans tabloları ve tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

Normal dağılıma uygun olmayan ölçüm değerleri için parametrik olmayan yöntemler kullanılmıştır. Parametrik olmayan yöntemlere uygun şekilde, iki bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Mann-Whitney U” test (Z-tablo değeri), bağımsız üç veya daha fazla grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Kruskal-Wallis H” test (χ^2 -tablo değeri) yöntemi kullanılmıştır. Üç veya daha fazla grup için anlamlı fark çıkan değişkenlerin ikili karşılaştırmaları için Bonferroni düzeltmesi uygulanmıştır. Normal dağılıma sahip olmayan ölçüm değerlerinin birbirleriyle ilişkisinin incelenmesinde “Spearman” korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Anlamlı değer Anlamlı değer $p < 0,05$ kabul edilmiştir.

3.6 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın genellenebilirliği, 9 Nisan 2023 - 1 Haziran 2023 tarihleri arasında bir ilde ve bir özel hastanede yapılmış olması nedeniyle sınırlıdır. Ayrıca araştırma verileri öz bildirim araçlarıyla elde edildiği için katılımcıların cevaplarıyla sınırlıdır.

3.7 Araştırmanın Etik Yönü

Araştırmada kullanılan ölçekler için ilgili yazarlardan e-posta aracılığıyla (EK 2) ve araştırmanın yapıldığı kurumdan resmi onay alınmıştır (EK 3). Araştırma için Abant İzzet Baysal Üniversitesinden Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu’ndan 09.04.2023 tarihli (Protokol NO. 2023/145) onay alınmıştır (EK 4). Araştırmaya katılmanın gönüllülük esasına dayandığını ve alınan bilgilerin yalnızca araştırma için kullanılacağını, isimlerin gizli tutulacağı belirtilerek katılımcılardan ‘Aydınlatılmış Onam Formunu’ doldurmaları istenmiştir. Araştırmacı; sağlık bakım koordinatörünün belirlediği listeye göre araştırmaya katılmayı kabul eden sağlık çalışanlarına ulaşmış ve doldurulan anket formlarını toplamıştır.



4. BULGULAR

Tablo 4.1. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamına ait özelliklerine ilişkin bulguların dağılımı

Değişken (N=105)	N	%
Yaş grupları		
18-24 yaş	30	28,6
25-29 yaş	29	27,6
30-34 yaş	16	15,2
35 yaş ve üzeri	30	28,6
Cinsiyet		
Kadın	67	63,8
Erkek	38	36,2
Medeni durum		
Evli	48	45,7
Bekar	57	54,3
Çocuk durumu		
Çocuğu yok	62	59,0
1 çocuk	20	19,0
2 çocuk	16	15,3
3 çocuk ve üzeri	7	6,7
Öğrenim düzeyi		
Lise	31	29,5
Ön lisans	46	43,8
Lisans	16	15,3
Yüksek lisans	6	5,7
Doktora	6	5,7
Meslek		
Hekim	13	12,4
Hemşire	37	35,2
Paramedik/ATT	9	8,6
Sağlık teknikeri	27	25,7
Diğer *	19	18,1
Çalışılan birim		
Cerrahi	24	22,9
Dahili	18	17,1
Acil	8	7,6
Laboratuvar	10	9,5
Tıbbi görüntüleme	11	10,5
Diğer	34	32,4
Toplam çalışma süresi		
5 yıl ve altı	49	46,7
6-10 yıl	19	18,1
11-15 yıl	14	13,3
16-19 yıl	7	6,7
20 yıl ve üzeri	16	15,2
Birimde çalışma süresi		
1 yıldan az	32	30,5
1-5 yıl	49	46,7
6-9 yıl	12	11,4
10 yıl ve üzeri	12	11,4

* Diğer (ebe, sağlık teknisyeni, sağlık memuru, psikolog, eczacı, FTT, Fizyoterapist)

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %28,6 (n:30)'sının 18-24 yaş arası ve 35 yaş/üzerinde olduğu, %63,8 (n:67)'inin kadın ve %54,3 (n:57)'ünün bekar olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %59,0 (n:62)'unun çocuğunun olmadığı, %43,8 (n:46)'inin ön lisans mezunu olduğu, %35,2 (n:37)'sinin hemşire olduğu %22,9 (n:24)'unun cerrahi birimlerde çalıştığı, %46,7 (n:49)'sinin toplam

çalışma süresinin 5 yıl altı olduğu ve %46,7 (n:49)'sinin şu anda çalıştığı birimde çalışma süresinin 1-5 yıl olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.2. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamına ait özelliklerine ilişkin bulguların dağılımı

Değişken (N=105)	N	%
Haftalık çalışma saati		
45 saat ve altı	55	52,4
45 saat üzeri	50	47,6
Çalışma düzeni		
Gündüz - nöbet	53	50,5
Sadece gündüz	51	48,5
Sadece nöbet	1	1,0
Fazla mesai yapma		
Yok	77	73,3
Var	28	26,7
Çalışılan birimden memnuniyet		
Evet	80	76,2
Hayır	25	23,8
Ekonomik düzey		
İyi	5	4,8
Orta	63	60,0
Kötü	37	35,2
Meslekten alınan ücret yeterliliği		
Hayır	95	90,5
Evet	10	9,5
Mesleği sevmeye		
Evet	81	77,1
Hayır	24	22,9
İşten tatmin olma		
Evet	63	60,0
Hayır	42	40,0
İşle alakalı ödüllendirilme		
Hayır	90	85,7
Evet	15	14,3
Birimde çalışan yeterliliği		
Hayır	54	51,4
Evet	51	48,6
Mesleki gelişmeleri takip etme		
Evet	78	74,3
Hayır	27	25,7
Hizmet içi eğitimlerin mesleğe katkısı		
Evet	60	57,1
Hayır	45	42,9
Kuruma ait hissetme		
Evet	67	63,8
Hayır	38	36,2
Mesleki gelişim için kurum desteği		
Hayır	58	55,2
Evet	47	44,8
Çalışma ortamını adil bulma		
Hayır	74	70,5
Evet	31	29,5
İş konusunda söz sahibi olma		
Evet	59	56,2
Hayır	46	43,8

%52,4 (n:55)'ünün haftalık 45 saat/altında çalıştığı, %50,5 (n:53)'inin gündüz – nöbet şeklinde çalıştığı, %73,3 (n:77)'ünün fazla mesai yapmadığı ve %76,2 (n:80)'sinin çalıştığı birimden memnun olduğu belirlenmiştir. %60,0 (n:63)'ünün

ekonomik düzeyinin orta, %90,5 (n:95)'inin meslekten aldığı ücreti yeterli görmediği, %77,1 (n:81)'inin mesleğini sevdiği ve %60,0 (n:63)'ünün işinden tatmin olduğu belirlenmiştir. %85,7 (n:90)'sinin işle alakalı ödüllendirilmediği, %51,4 (n:54)'ünün birimde çalışan yeterliliği olmadığı, %74,3 (n:78)'ünün mesleki gelişmeleri takip ettiği ve %57,1 (n:60)'inin hizmet içi eğitimlerinin mesleğe katkısının olduğu belirlenmiştir. %63,8 (n:67)'inin kendini kuruma ait hissettiği, %55,2 (n:58)'sinin mesleki gelişim için kurum desteği görmediği, %70,5 (n:74)'inin çalışma ortamını adil bulmadığı ve %56,2 (n:59)'sinin iş konusunda söz sahibi olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.3. Ölçeklere ilişkin bulguların dağılımı

Ölçekler (N=105)		Ortalama	S.S.	Medyan	Min.	Max.
Zorunlu vatandaşlık ölçeği	<i>Duygusal</i>	3,84	0,91	4,0	1,2	5,0
	<i>Bilişsel</i>	4,17	0,82	4,3	2,0	5,0
	ZVÖ– Toplam	4,00	0,77	4,2	1,6	5,0
Maslach Tükenmişlik ölçeği	<i>Duygusal tükenme</i>	19,70	9,55	17,0	1,0	36,0
	<i>Kişisel başarı</i>	23,57	5,25	23,	3,0	32,0
	<i>Duyarsızlaşma</i>	7,94	5,27	8,0	0,0	20,0

Kişilerin ölçeklere verdiği cevaplara ilişkin bulgular tabloda verilmiştir.

Sağlık çalışanlarının ZVÖ toplam puan ortalaması $4,0 \pm 0,77$, duygusal alt boyut puan ortalaması $3,84 \pm 0,91$ ve bilişsel alt boyut puan ortalaması $4,17 \pm 0,82$ 'dir. MTÖ duygusal tükenme alt boyut puan ortalaması $19,70 \pm 9,55$, kişisel başarı alt boyut puan ortalaması $23,57 \pm 5,25$, duyarsızlaşma alt boyut puan ortalaması $7,94 \pm 5,27$ 'dür.

Tablo 4.4. Ölçeklere ilişkin güvenirlik katsayısının incelenmesi

Ölçekler (N=105)		Madde sayısı	Cronbach- α katsayısı
Zorunlu vatandaşlık ölçeği	<i>Duygusal</i>	6	0,871
	<i>Bilişsel</i>	6	0,905
	ZVÖ– Toplam	12	0,888
Maslach Tükenmişlik ölçeği	<i>Duygusal tükenme</i>	9	0,919
	<i>Kişisel başarı</i>	8	0,807
	<i>Duyarsızlaşma</i>	5	0,819

Bu araştırmada Cronbach alfa değerleri MTÖ geneli için .88, duygusal alt boyut için .87, bilişsel alt boyut için .90 bulunmuştur. ZVÖ, üç alt ölçekte sırasıyla Cronbach Alfa değerleri .91, .80, .81 bulunmuştur.

Ölçeklere verilen cevapların genel olarak çok yüksek güvenirlikte olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.5.a. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması

		Zorunlu vatandaşlık ölçeği						Maslach Tükenmişlik ölçeği					
		Duygusal		Bilişsel		ZVÖ - Toplam		Duygusal tükenme		Kişisel başarı		Duyarsızlaşma	
Değişken (N=105)	N	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S.S.$	Medyan [IQR]
Yaş grupları													
18-24 yaş	30	3,99±0,75	4,0 [1,1]	4,36±0,70	4,7 [1,2]	4,18±0,61	4,1 [1,0]	18,37±9,03	16,0 [12,5]	21,90±5,33	22,0 [5,3]	8,10±5,46	8,0 [10,0]
25-29 yaş	29	3,68±1,02	3,8 [1,1]	3,99±0,81	4,0 [1,1]	3,83±0,78	4,0 [1,0]	20,31±10,41	16,0 [18,0]	24,45±5,68	22,0 [8,0]	8,28±5,21	7,0 [9,0]
30-34 yaş	16	3,89±0,91	3,9 [1,3]	4,20±0,92	4,5 [1,3]	4,04±0,86	4,3 [1,0]	23,00±10,25	26,5 [20,3]	25,06±5,58	26,0 [10,5]	9,69±5,51	11,0 [9,8]
35 yaş ve üzeri	30	3,83±0,96	3,8 [1,8]	4,13±0,87	4,3 [1,5]	3,98±0,85	4,1 [1,5]	18,67±8,77	17,0 [15,5]	23,60±5,32	23,5 [6,8]	6,53±4,92	6,5 [7,3]
İstatistiksel analiz* Olasılık		$\chi^2=1,140$ p=0,767		$\chi^2=3,247$ p=0,355		$\chi^2=2,538$ p=0,468		$\chi^2=2,188$ p=0,534		$\chi^2=4,329$ p=0,228		$\chi^2=3,675$ p=0,299	
Cinsiyet													
Kadın	67	3,92±0,91	4,0 [1,3]	4,20±0,82	4,3 [1,3]	4,06±0,77	4,2 [1,0]	18,82±9,41	17,0 [16,0]	22,45±5,45	22,0 [6,0]	7,78±5,52	7,0 [9,0]
Erkek	38	3,70±0,91	3,7 [1,4]	4,11±0,81	4,0 [1,4]	3,91±0,77	3,9 [1,3]	21,23±9,73	20,5 [18,3]	25,55±4,26	26,0 [8,0]	8,24±4,85	8,0 [8,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-1,339 p=0,181		Z=-0,601 p=0,548		Z=-1,203 p=0,229		Z=-1,001 p=0,317		Z=-2,832 p=0,005		Z=-0,625 p=0,532	
Medeni hal													
Evli	48	3,85±0,90	3,8 [1,4]	4,21±0,77	4,3 [1,3]	4,03±0,78	4,2 [1,1]	21,35±9,38	19,5 [17,8]	24,73±5,22	24,0 [8,5]	7,75±5,10	8,0 [8,0]
Bekar	57	3,83±0,92	4,0 [1,1]	4,13±0,86	4,2 [1,4]	3,98±0,77	4,1 [0,9]	18,30±9,54	16,0 [16,0]	22,59±5,12	22,0 [6,0]	8,11±5,46	7,0 [9,5]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,104 p=0,918		Z=-0,414 p=0,679		Z=-0,351 p=0,725		Z=-1,742 p=0,082		Z=-2,158 p=0,031		Z=-0,145 p=0,885	
Çocuk													
Çocuğu yok ⁽⁰⁾	62	3,85±0,94	4,0 [1,1]	4,22±0,80	4,5 [1,3]	4,03±0,76	4,2 [0,9]	18,47±9,59	16,0 [16,0]	22,74±4,79	22,0 [6,0]	8,03±5,24	7,5 [9,3]
1 çocuk ⁽¹⁾	20	3,45±0,85	3,5 [1,3]	3,77±0,86	3,7 [1,5]	3,61±0,77	3,7 [1,3]	19,65±9,23	17,5 [13,8]	23,95±5,74	24,0 [10,3]	8,20±5,26	8,0 [8,0]
2 çocuk ⁽²⁾	16	4,19±0,88	4,5 [1,5]	4,36±0,82	4,6 [1,0]	4,28±0,81	4,7 [1,3]	22,31±9,19	21,0 [17,0]	25,25±6,02	26,5 [8,5]	7,19±5,58	7,0 [9,8]
3 çocuk/üzeri ⁽³⁾	7	4,10±0,52	4,2 [0,8]	4,36±0,46	4,3 [0,7]	4,23±0,42	4,3 [0,8]	24,71±9,99	29,0 [15,0]	26,00±5,23	26,0 [11,0]	8,14±5,98	8,0 [9,0]
İstatistiksel analiz Olasılık Fark		$\chi^2=7,414$ p=0,060		$\chi^2=6,613$ p=0,085		$\chi^2=8,590$ p=0,035 [1-2]		$\chi^2=4,258$ p=0,235		$\chi^2=5,641$ p=0,130		$\chi^2=0,428$ p=0,934	
Öğrenim													
Lise	31	3,89±0,90	4,0 [1,3]	4,18±0,76	4,3 [1,2]	4,03±0,75	4,2 [1,0]	21,77±9,21	21,0 [18,0]	24,00±6,22	23,0 [9,0]	9,55±5,16	8,0 [8,0]
Ön lisans	46	3,74±0,94	3,8 [1,2]	3,99±0,85	4,0 [1,2]	3,87±0,80	4,0 [1,1]	19,52±10,21	19,0 [17,3]	23,59±4,95	22,0 [6,3]	8,00±5,30	8,0 [9,0]
Lisans	16	4,06±0,94	4,3 [1,6]	4,46±0,74	4,8 [0,9]	4,26±0,72	4,2 [0,9]	16,50±9,06	16,0 [13,0]	23,06±4,79	22,0 [7,8]	6,00±4,95	4,5 [7,3]
Lisansüstü	12	3,83±0,80	3,7 [1,4]	4,39±0,84	5,0 [1,3]	4,11±0,75	4,3 [1,3]	19,25±8,03	17,0 [13,0]	23,08±4,72	23,5 [5,5]	6,17±5,06	5,0 [9,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		$\chi^2=1,654$ p=0,647		$\chi^2=6,492$ p=0,090		$\chi^2=3,800$ p=0,284		$\chi^2=2,928$ p=0,403		$\chi^2=1,109$ p=0,775		$\chi^2=6,941$ p=0,074	

*Normal dağılıma sahip olmayan verilerde iki bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Mann-Whitney U” test (Z-tablo değeri); üç veya daha fazla bağımsız grubun karşılaştırılmasında “Kruskall-Wallis H” test (χ^2 -tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır.

ZVÖ toplam puanında çocuk sahibi olma değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu ($\chi^2=8,590$; $p=0,035$) ve 2 çocuğu olanların puanının, 1 çocuğa olanlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. ZVÖ puanlarında yaş, cinsiyet, medeni durum ve öğrenim düzeyi değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

MT kişisel başarı alt boyutunda, cinsiyet değişkenine göre erkeklerin puanının kadınlara göre anlamlı düzeyde yüksek ($Z=-2,832$; $p=0,005$), medeni durum değişkenine göre evlilerin puanının bekarlara göre anlamlı düzeyde dyksek olduğu ($Z=-2,158$; $p=0,031$) belirlenmiştir. MT puanlarında yaş, ocuk sahibi olma değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.5.b. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması

		Zorunlu vatandaşlık ölçeği						Maslach Tükenmişlik ölçeği					
		Duygusal		Bilişsel		ZVÖ – Toplam		Duygusal tükenme		Kişisel başarı		Duyarsızlaşma	
Değişken (N=105)	N	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]
Meslek													
Tabip	13	4,10±0,87	4,3 [1,7]	4,56±0,66	5,0 [0,9]	4,33±0,71	4,6 [1,3]	20,77±9,38	17,0 [16,5]	24,38±5,20	24,0 [6,5]	6,23±5,31	4,0 [8,0]
Hemşire	37	3,79±0,82	3,8 [0,8]	4,22±0,58	4,0 [0,9]	4,01±0,58	4,0 [0,7]	19,65±8,94	17,0 [15,5]	23,97±5,49	23,0 [7,0]	8,45±5,51	8,0 [10,0]
Paramedik/ATT	9	3,64±0,74	3,5 [1,1]	3,76±0,71	3,8 [0,8]	3,70±0,68	3,8 [0,8]	18,33±10,92	13,0 [20,5]	24,67±3,61	24,0 [5,0]	5,67±2,91	5,0 [4,0]
Sağlık teknikeri	27	3,78±0,96	3,8 [2,2]	3,99±1,04	4,5 [2,2]	3,89±0,91	4,3 [1,9]	18,37±9,94	17,0 [15,0]	21,74±5,41	21,0 [11,0]	9,00±5,66	9,0 [11,0]
Diğer	19	3,95±1,11	4,2 [1,5]	4,21±0,92	4,3 [1,8]	4,08±0,92	4,2 [1,5]	21,57±10,21	19,0 [17,0]	24,32±5,07	22,0 [10,0]	7,68±4,92	8,0 [7,0]
İstatistiksel analiz* Olasılık		$\chi^2=3,363$ p=0,499		$\chi^2=8,326$ p=0,080		$\chi^2=5,757$ p=0,218		$\chi^2=1,995$ p=0,737		$\chi^2=5,671$ p=0,225		$\chi^2=3,878$ p=0,423	
Çalışılan birim													
Dahili ⁽¹⁾	18	3,94±1,08	4,2 [1,5]	4,33±0,88	4,8 [1,4]	4,14±0,91	4,2 [0,9]	19,44±11,47	16,5 [19,8]	23,28±4,94	22,5 [6,5]	7,67±5,52	8,0 [7,5]
Cerrahi ⁽²⁾	24	3,62±0,88	3,7 [0,8]	4,20±0,58	4,2 [0,9]	3,91±0,63	4,0 [0,8]	18,88±9,99	17,0 [19,8]	27,54±4,78	26,5 [9,5]	8,08±5,69	8,0 [9,5]
Acil ⁽³⁾	8	4,35±0,68	4,4 [1,4]	4,40±0,49	4,5 [1,0]	4,38±0,52	4,3 [1,1]	21,75±11,13	16,0 [23,0]	24,13±4,29	24,0 [8,8]	6,63±4,98	5,0 [7,5]
Laboratuvar ⁽⁴⁾	10	3,40±0,96	3,2 [1,6]	3,45±1,07	3,3 [2,4]	3,43±1,00	3,2 [2,1]	19,20±6,94	19,0 [10,3]	20,00±6,06	17,5 [10,8]	8,80±5,01	9,5 [6,8]
Tıbbi görüntü ⁽⁵⁾	11	4,06±0,78	4,2 [1,5]	4,53±0,68	4,8 [0,8]	4,30±0,60	4,3 [0,7]	20,27±7,90	23,0 [14,0]	23,09±4,18	22,0 [7,0]	8,82±5,83	9,0 [13,0]
Diğer ⁽⁶⁾	34	3,89±0,86	4,0 [1,4]	4,09±0,85	4,0 [1,5]	3,99±0,74	4,0 [1,0]	19,88±9,48	17,5 [17,5]	22,71±5,34	22,0 [6,3]	7,76±5,11	6,5 [9,0]
İstatistiksel analiz Olasılık Fark		$\chi^2=7,579$ p=0,181		$\chi^2=9,290$ p=0,098		$\chi^2=9,144$ p=0,103		$\chi^2=0,542$ p=0,990		$\chi^2=12,865$ p=0,025 [2-4]		$\chi^2=1,103$ p=0,954	
Toplam çalışma													
5 yıl ve altı ⁽¹⁾	49	3,86±0,81	4,0 [0,8]	4,15±0,80	4,2 [1,3]	4,01±0,70	4,1 [0,7]	17,51±8,60	16,0 [12,0]	22,24±4,97	22,0 [6,0]	7,88±5,48	7,0 [10,0]
6-10 yıl ⁽²⁾	19	3,61±1,12	3,8 [2,0]	4,08±0,85	4,5 [1,3]	3,84±0,88	4,2 [1,7]	27,26±10,47	28,0 [20,0]	24,63±5,30	23,0 [12,0]	10,00±4,53	9,0 [8,0]
11-15 yıl ⁽³⁾	14	4,02±1,01	4,0 [1,5]	4,14±0,89	4,5 [1,4]	4,08±0,91	4,4 [1,4]	20,57±9,34	17,5 [18,0]	25,07±5,44	24,5 [8,5]	7,93±5,06	8,0 [9,0]
16-19 yıl ⁽⁴⁾	7	4,07±0,83	4,2 [1,8]	4,38±0,81	4,7 [1,2]	4,23±0,70	4,3 [0,8]	24,86±9,26	24,0 [17,0]	26,29±4,75	27,0 [9,0]	9,00±4,65	8,0 [6,0]
20 yıl ve üzeri ⁽⁵⁾	16	3,80±0,91	3,7 [1,6]	4,23±0,83	4,1 [1,3]	4,02±0,81	4,0 [1,3]	16,75±8,74	16,5 [13,8]	23,88±5,36	24,0 [6,3]	4,81±4,84	3,5 [7,5]
İstatistiksel analiz Olasılık Fark		$\chi^2=1,745$ p=0,782		$\chi^2=1,458$ p=0,834		$\chi^2=1,452$ p=0,835		$\chi^2=11,215$ p=0,024 [2-1,5]		$\chi^2=7,048$ p=0,133		$\chi^2=10,931$ p=0,027 [2-5]	
Birimde çalışma													
1 yıldan az ⁽¹⁾	32	3,73±1,01	3,8 [1,5]	4,16±0,97	4,6 [1,5]	3,94±0,86	4,1 [1,4]	17,75±8,44	16,0 [11,0]	22,22±3,85	22,0 [4,5]	7,50±4,58	7,0 [7,5]
1-5 yıl ⁽²⁾	49	3,80±0,82	3,8 [0,8]	4,13±0,68	4,0 [1,1]	3,96±0,67	4,0 [0,7]	20,18±9,92	19,0 [17,5]	23,43±5,91	23,0 [8,5]	8,51±5,56	8,0 [8,5]
6-9 yıl ⁽³⁾	12	4,31±0,78	4,6 [1,4]	4,22±0,81	4,5 [1,4]	4,26±0,73	4,5 [1,1]	24,83±10,61	29,5 [17,5]	26,83±4,11	27,5 [7,3]	9,25±5,22	9,0 [9,8]
10 yıl ve üzeri ⁽⁴⁾	12	3,85±1,09	4,1 [2,3]	4,28±0,98	4,7 [1,0]	4,06±0,98	4,4 [1,8]	17,75±8,56	17,0 [14,3]	24,50±5,62	24,5 [5,5]	5,50±5,57	3,5 [9,3]
İstatistiksel analiz Olasılık Fark		$\chi^2=3,506$ p=0,320		$\chi^2=1,682$ p=0,641		$\chi^2=3,018$ p=0,389		$\chi^2=4,431$ p=0,218		$\chi^2=8,220$ p=0,042 [1-3]		$\chi^2=4,668$ p=0,198	

*Normal dağılıma sahip olmayan verilerde üç veya daha fazla bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Kruskall-Wallis H” test (χ^2 -tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır.

ZVÖ puanlarında meslek, çalışılan birim, toplam çalışma ve birimde çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

MTÖ kişisel başarı alt boyutunda, çalışılan birim değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu ($\chi^2=12,865$; $p=0,025$), cerrahi birimlerde çalışanların puanının, laboratuvarında çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu, MTÖ duygusal tükenme alt boyunda toplam çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu edilmiştir ($\chi^2=11,215$; $p=0,024$), toplam çalışma süresi 6-10 yıl olanların puanının 5 yıl/altı ve 20 yıl üzeri çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. MTÖ puanlarında meslek ve birimde çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).



Tablo 4.5.c. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması

		Zorunlu vatandaşlık ölçeği						Maslach Tükenmişlik ölçeği					
		Duygusal		Bilişsel		ZVÖ – Toplam		Duygusal tükenme		Kişisel başarı		Duyarsızlaşma	
Değişken (N=105)	n	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]
Haftalık çalışma													
45 saat ve altı	55	3,81±0,79	3,7 [0,8]	4,08±0,88	4,2 [1,5]	3,94±0,74	4,0 [0,8]	18,45±8,25	17,0 [14,0]	21,91±5,10	22,0 [7,0]	8,02±5,14	8,0 [9,0]
45 saat üzeri	50	3,88±1,02	4,0 [1,7]	4,26±0,74	4,4 [1,2]	4,07±0,80	4,3 [0,9]	21,06±10,72	18,5 [19,0]	25,40±4,82	24,5 [8,0]	7,86±5,47	8,0 [9,3]
İstatistiksel analiz* Olasılık		Z=-1,227 p=0,220		Z=-0,975 p=0,329		Z=-1,264 p=0,206		Z=-1,236 p=0,216		Z=-3,574 p<0,001		Z=-0,177 p=0,860	
Çalışma düzeni													
Sadece gündüz	51	3,75±0,98	3,8 [1,3]	4,16±0,90	4,5 [1,5]	3,95±0,83	4,1 [1,3]	16,50±8,27	15,0 [10,0]	22,67±5,01	22,0 [5,0]	6,69±5,10	6,0 [7,0]
Gündüz – nöbet	53	3,93±0,85	4,0 [1,3]	4,16±0,74	4,2 [1,1]	4,05±0,72	4,2 [0,8]	22,52±9,76	23,0 [16,0]	24,28±5,31	23,0 [9,5]	9,08±5,24	8,0 [10,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,900 p=0,368		Z=-0,504 p=0,614		Z=-0,440 p=0,660		Z=-3,205 p=0,001		Z=-1,206 p=0,228		Z=-2,367 p=0,018	
Fazla mesai													
Yok	77	3,80±0,90	3,8 [1,0]	4,21±0,81	4,5 [1,3]	4,01±0,76	4,2 [1,0]	18,27±9,32	17,0 [16,0]	23,16±5,11	22,0 [7,0]	8,04±5,52	8,0 [10,0]
Var	28	3,95±0,93	4,0 [1,6]	4,03±0,82	4,0 [1,4]	3,99±0,82	4,0 [1,2]	23,61±9,21	22,5 [17,8]	24,71±5,56	24,0 [9,8]	7,67±4,61	7,5 [7,5]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,766 p=0,444		Z=-1,079 p=0,280		Z=-0,171 p=0,864		Z=-2,546 p=0,011		Z=-1,279 p=0,201		Z=-0,102 p=0,919	
Memnuniyet													
Evet	80	3,68±0,87	3,7 [0,8]	4,14±0,82	4,2 [1,3]	3,91±0,75	4,0 [0,9]	16,66±8,22	16,0 [10,8]	23,32±4,88	23,0 [6,0]	7,11±5,16	6,0 [8,8]
Hayır	25	4,36±0,84	4,7 [1,0]	4,24±0,78	4,5 [1,3]	4,29±0,79	4,7 [1,1]	29,40±6,62	31,0 [12,5]	24,36±6,33	23,0 [11,5]	10,60±4,84	10,0 [6,5]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-3,584 p<0,001		Z=-0,480 p=0,631		Z=-2,526 p=0,012		Z=-5,689 p<0,001		Z=-0,630 p=0,529		Z=-3,003 p=0,003	
Ekonomik düzey													
İyi/orta	68	3,81±0,86	3,8 [1,0]	4,18±0,81	4,2 [1,3]	3,99±0,73	4,1 [0,9]	19,22±9,93	17,5 [17,5]	23,87±5,21	23,0 [6,0]	7,97±5,48	8,0 [9,8]
Kötü	37	3,91±1,01	4,0 [1,5]	4,14±0,84	4,3 [1,3]	4,02±0,84	4,2 [1,3]	20,57±8,87	17,0 [15,0]	23,03±5,35	22,0 [8,0]	7,89±4,95	8,0 [5,5]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,894 p=0,371		Z=-0,299 p=0,765		Z=-0,420 p=0,674		Z=-0,772 p=0,440		Z=-1,066 p=0,286		Z=-0,165 p=0,869	

*Normal dağılıma sahip olmayan verilerde iki bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Mann-Whitney U” test (Z-tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır.

ZVÖ duygusal alt boyutunda ve ZVÖ toplam puanında çalışılan birimden memnun olma değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu, çalıştığı birimden memnun olmayanların hem ZVÖ duygusal alt boyut puanının ($Z=-3,584$; $p<0,001$), hem de ZVÖ toplam puanının ($Z=-5,689$; $p<0,001$) çalıştığı birimden memnun olanlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirlenmiştir. ZVÖ puanlarında haftalık çalışma süresi, çalışma düzeni, fazla mesai yapma ve ekonomik düzey değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

MTÖ duygusal tükenme alt boyutunda çalışma düzeni ($Z=-3,201$; $p=0,001$), fazla mesai ($Z=-2,546$; $p=0,011$) ve çalıştığı birimden memnun olma ($Z=-5,689$; $p<0,001$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık belirlenmiştir. Hem gündüz hem de nöbet tutma düzeninde çalışanların, sadece gündüz çalışanlara, fazla mesai yapanların yapmayanlara, çalıştığı birimden memnun olanların olmayanlara göre duygusal tükenme puanları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

MTÖ kişisel başarı alt boyut puanında haftalık çalışma süresi değişkenine göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($Z=-3,574$; $p<0,001$). Haftada 45 saat üzerinde çalışanların puanının 45 saat ve altı çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

MTÖ duyarsızlaşma alt boyutunda çalışma düzenine ($Z=-2,367$; $p=0,018$) ve çalıştığı birimden memnun olma ($Z=-3,003$; $p=0,003$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Hem gündüz hem de nöbet tutma düzeninde çalışanların, sadece gündüz çalışanlara, çalıştığı birimden memnun olanların olmayanlara göre duyarsızlaşma puanları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Tablo 4.5.d. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması

		Zorunlu vatandaşlık ölçeği						Maslach Tükenmişlik ölçeği					
		Duygusal		Bilişsel		ZVÖ - Toplam		Duygusal tükenme		Kişisel başarı		Duyarsızlaşma	
Değişken (N=105)	N	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]
Ücret yeterliliği													
Evet	10	3,55±0,62	3,7 [1,0]	3,55±0,82	3,7 [1,1]	3,55±0,63	3,6 [0,9]	15,40±8,10	16,0 [12,3]	22,00±2,49	22,0 [3,8]	6,80±4,54	7,5 [8,8]
Hayır	95	3,87±0,93	4,0 [1,3]	4,23±0,79	4,5 [1,3]	4,05±0,77	4,2 [1,0]	20,15±9,61	17,0 [18,0]	23,75±5,44	23,0 [8,0]	8,06±5,35	8,0 [9,0]
İstatistiksel analiz* Olasılık		Z=-1,461 p=0,144		Z=-2,412 p=0,016		Z=-2,391 p=0,017		Z=-1,327 p=0,184		Z=-1,171 p=0,241		Z=-0,613 p=0,540	
Mesleği sevmeye													
Evet	81	3,76±0,89	3,8 [1,0]	4,14±0,85	4,2 [1,3]	3,95±0,77	4,1 [1,0]	16,53±7,99	16,0 [10,5]	22,89±4,63	22,0 [5,0]	6,73±4,86	6,0 [7,0]
Hayır	24	4,14±0,91	4,3 [1,3]	4,24±0,72	4,4 [1,4]	4,19±0,77	4,3 [1,2]	30,38±5,95	31,5 [9,0]	25,88±6,56	29,0 [12,8]	12,04±4,54	12,0 [8,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-2,127 p=0,033		Z=-0,282 p=0,778		Z=-1,656 p=0,098		Z=-6,080 p<0,001		Z=-2,353 p=0,019		Z=-4,293 p<0,001	
İşten tatmin olma													
Evet	63	3,65±0,86	3,7 [0,8]	4,06±0,83	4,0 [1,2]	3,86±0,74	4,0 [0,8]	15,79±8,07	14,0 [10,0]	23,79±4,15	23,0 [6,0]	6,92±5,34	5,0 [9,0]
Hayır	42	4,14±0,91	4,3 [1,3]	4,31±0,78	4,5 [1,2]	4,22±0,77	4,3 [1,2]	25,55±8,63	27,0 [15,3]	23,24±6,61	22,0 [11,0]	9,48±4,84	8,0 [7,3]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-3,050 p=0,002		Z=-1,704 p=0,088		Z=-2,727 p=0,006		Z=-5,228 p<0,001		Z=-0,643 p=0,520		Z=-2,663 p=0,008	
Ödüllendirilme													
Evet	15	3,69±0,76	3,7 [1,2]	3,74±0,95	4,0 [1,7]	3,72±0,77	3,8 [1,3]	17,27±8,82	17,0 [14,0]	23,33±4,54	22,0 [6,0]	8,33±5,25	10,0 [9,0]
Hayır	90	3,87±0,94	4,0 [1,3]	4,24±0,78	4,5 [1,3]	4,05±0,76	4,2 [1,0]	20,10±9,65	17,5 [17,3]	23,61±5,38	23,0 [7,3]	7,88±5,30	7,5 [9,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,995 p=0,320		Z=-1,926 p=0,054		Z=-1,725 p=0,084		Z=-0,958 p=0,338		Z=-0,317 p=0,751		Z=-0,386 p=0,700	
Çalışan yeterliliği													
Evet	51	3,87±0,82	3,8 [0,8]	4,21±0,81	4,5 [1,3]	4,04±0,76	4,1 [1,0]	15,84±8,25	15,0 [10,0]	23,65±3,92	23,0 [5,0]	6,49±5,02	5,0 [7,0]
Hayır	54	3,82±0,99	4,0 [1,9]	4,12±0,82	4,3 [1,3]	3,97±0,79	4,2 [1,0]	23,33±9,32	23,5 [15,3]	23,50±6,29	23,0 [9,3]	9,31±5,19	8,0 [8,5]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-0,019 p=0,985		Z=-0,692 p=0,489		Z=-0,350 p=0,728		Z=-3,991 p<0,001		Z=-0,087 p=0,931		Z=-2,793 p=0,005	

*Normal dağılıma sahip olmayan verilerde iki bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında "Mann-Whitney U" test (Z-tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır.

ZVÖ duygusal alt boyut puanında mesleğini sevmeye ($Z=-2,127$; $p=0,033$) ve işinden tatmin olma ($Z=-3,050$; $p=0,002$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Mesleği sevmeyenlerin, sevenlere, işinden tatmin olanların, olmayanlara göre duygusal alt boyut puanı anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

ZVÖ bilişsel alt boyut puanında ücret yeterliliği değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu ($Z=-2,412$; $p=0,016$), ücretini yeterli bulmayanların puanının, bulanlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır.

ZVÖ toplam puanında ücretini yeterli bulma durumu ($Z=-2,391$; $p=0,017$) ve işinden tatmin olma ($Z=-2,727$; $p=0,006$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu, ücretini yetersiz bulanların, yeterli bulanlara ve işinden tatmin olmayanların, tatmin olanlara göre puanlarının daha yüksek olduğu saptanmıştır.

ZVÖ puanlarında ödüllendirilme ve birimde çalışan sayısını yeterli bulma değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

MTÖ duygusal tükenme alt boyut puanında mesleğini sevmeye ($Z=-6,080$; $p<0,001$), işinden tatmin olma ($Z=-5,228$; $p<0,001$) ve birimde çalışan sayısını yeterli bulma ($Z=-3,991$; $p<0,001$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. İşini sevmeyenlerin, sevenlere, işini tatmin edici bulamayanların, bulanlara, biriminde çalışan sayısını yeterli bulmayanların, yeterli bulanlara göre duygusal tükenme puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

MTÖ kişisel başarı alt boyut puanında mesleği sevmeye değişkenine göre anlamlı farklılık olduğu ($Z=-2,353$; $p=0,019$), mesleğini sevmeyenlerin puanı, sevenlere göre daha yüksek bulunmuştur.

MTÖ duyarsızlaşma alt boyut puanlarında mesleğini sevmeye ($Z=-4,293$; $p<0,001$), işinden tatmin olma ($Z=-2,663$; $p=0,008$) ve birimde çalışan sayısını yeterli bulma ($Z=-2,793$; $p=0,005$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Mesleğini sevmeyenlerin, işini tatmin edici bulmayanların ve biriminde çalışan sayısını yeterli bulmayanların duyarsızlaşma alt boyut puanı daha yüksek bulunmuştur.

MTÖ puanlarında ücretini yeterli bulma ve ödüllendirilme değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.5.e. Sağlık çalışanlarının kişisel ve iş yaşamı özelliklerine göre ZVÖ ve MTÖ puanlarının karşılaştırılması

		Zorunlu vatandaşlık ölçeği						Maslach Tükenmişlik ölçeği					
		Duygusal		Bilişsel		ZVÖ – Toplam		Duygusal tükenme		Kişisel başarı		Duyarsızlaşma	
Değişken (N=105)	N	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]	$\bar{X} \pm S. S.$	Medyan [IQR]
Gelişmeleri takip													
Evet	78	3,76±0,86	3,8 [1,0]	4,12±0,79	4,2 [1,4]	3,94±0,72	4,1 [0,9]	17,51±8,74	16,0 [14,0]	23,30±4,94	23,0 [6,0]	6,68±4,80	6,0 [6,0]
Hayır	27	4,09±1,01	4,3 [1,5]	4,28±0,87	4,7 [1,0]	4,18±0,89	4,3 [1,2]	26,00±9,11	29,0 [15,0]	24,33±6,10	23,0 [11,0]	11,59±4,94	12,0 [7,0]
İstatistiksel analiz* Olasılık		Z=-1,984 p=0,047		Z=-1,193 p=0,233		Z=-1,940 p=0,052		Z=-3,891 p<0,001		Z=-0,643 p=0,520		Z=-3,970 p<0,001	
HİE katkısı													
Evet	60	3,77±0,86	3,8 [1,0]	4,15±0,81	4,3 [1,3]	3,96±0,74	4,1 [0,8]	16,47±8,78	15,5 [12,5]	23,35±5,07	22,5 [6,0]	6,93±5,45	5,5 [9,3]
Hayır	45	3,94±0,98	4,0 [1,6]	4,19±0,83	4,5 [1,4]	4,06±0,82	4,2 [1,3]	24,00±8,89	23,0 [15,5]	23,87±5,52	23,0 [9,5]	9,29±4,76	8,0 [7,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-1,108 p=0,268		Z=-0,302 p=0,763		Z=-0,824 p=0,410		Z=-4,018 p<0,001		Z=-0,338 p=0,736		Z=-2,523 p=0,012	
Kuruma aidiyet													
Evet	67	3,71±0,85	3,8 [0,7]	4,06±0,81	4,0 [1,3]	3,88±0,71	3,9 [0,8]	16,36±8,14	15,0 [12,0]	23,30±4,76	23,0 [6,0]	7,19±5,58	6,0 [9,0]
Hayır	38	4,08±0,97	4,3 [1,7]	4,36±0,81	4,7 [1,0]	4,21±0,83	4,4 [1,0]	25,58±9,07	26,5 [17,3]	24,05±6,05	23,5 [11,3]	9,26±4,48	8,5 [6,3]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-2,184 p=0,029		Z=-1,997 p=0,046		Z=-2,690 p=0,007		Z=-4,872 p<0,001		Z=-0,391 p=0,696		Z=-2,283 p=0,022	
Kurum desteği													
Evet	47	3,62±0,85	3,7 [1,0]	3,97±0,82	4,0 [1,2]	3,80±0,72	3,9 [0,8]	16,26±8,62	15,0 [13,0]	22,89±5,13	23,0 [5,0]	7,29±5,73	6,0 [9,0]
Hayır	58	4,02±0,92	4,2 [1,5]	4,32±0,79	4,7 [1,2]	4,17±0,78	4,3 [1,2]	22,48±9,41	21,5 [18,3]	24,12±5,32	23,0 [9,3]	8,47±4,86	8,0 [8,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-2,470 p=0,013		Z=-2,420 p=0,016		Z=-2,826 p=0,005		Z=-3,315 p=0,001		Z=-0,860 p=0,390		Z=-1,393 p=0,164	
Adil bulma													
Evet	31	3,63±0,85	3,7 [1,0]	3,96±0,93	4,0 [1,3]	3,80±0,78	3,9 [0,8]	16,00±9,43	13,0 [15,0]	23,45±5,49	23,0 [6,0]	7,00±6,09	5,0 [13,0]
Hayır	74	3,93±0,92	4,0 [1,3]	4,25±0,75	4,5 [1,3]	4,09±0,76	4,2 [1,0]	21,24±9,22	19,5 [16,3]	23,62±5,18	22,5 [8,0]	8,34±4,88	8,0 [8,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-1,760 p=0,078		Z=-1,345 p=0,178		Z=-1,968 p=0,049		Z=-2,753 p=0,006		Z=-0,384 p=0,701		Z=-1,578 p=0,115	
Söz sahibi olma													
Evet	59	3,72±0,86	3,7 [1,0]	4,15±0,79	4,2 [1,3]	3,94±0,69	4,0 [0,9]	15,88±8,06	14,0 [10,0]	22,61±4,42	22,0 [4,0]	6,36±4,89	5,0 [6,0]
Hayır	46	4,00±0,96	4,2 [1,4]	4,18±0,85	4,5 [1,3]	4,09±0,87	4,3 [1,1]	24,59±9,13	24,5 [15,3]	24,80±5,98	25,5 [10,5]	9,98±5,09	10,5 [9,0]
İstatistiksel analiz Olasılık		Z=-2,060 p=0,039		Z=-0,344 p=0,731		Z=-1,664 p=0,096		Z=-4,787 p<0,001		Z=-1,914 p=0,056		Z=-3,549 p<0,001	

*Normal dağılıma sahip olmayan verilerde iki bağımsız grubun ölçüm değerleriyle karşılaştırılmasında “Mann-Whitney U” test (Z-tablo değeri) istatistikleri kullanılmıştır.

ZVÖ duygusal alt boyut puanlarında mesleki gelişmeleri takip etme ($Z=-1,984$; $p=0,047$), kurumuna aidiyet hissetme ($Z=-2,184$; $p=0,029$), mesleki gelişim için kurumu tarafından desteklendiğini düşünme ($Z=-2,470$; $p=0,013$) ve çalışma ortamında söz sahibi olduğunu düşünme ($Z=-2,060$; $p=0,039$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu belirlenmiştir. Bu değişkenlerde olumsuz görüş bildirenlerin duygusal alt boyut puanlarının, olumlu görüş bildirenlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

ZVÖ bilişsel alt boyut puanlarında kuruma aidiyet hissetme ($Z=-1,997$; $p=0,046$) ve mesleki gelişimi için kurumu tarafından desteklendiğini düşünme ($Z=-2,420$; $p=0,016$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık belirlenmiş, aidiyet hissetmeyenlerin ve kurum desteği görmediğini düşünenlerin puanları daha yüksek bulunmuştur.

ZVÖ toplam puanlarında kuruma aidiyet hissetme ($Z=-2,690$; $p=0,007$), mesleki gelişimi için kurumu tarafından desteklendiğini düşünme ($Z=-2,826$; $p=0,005$) ve çalışma ortamını adil bulma ($Z=-1,968$; $p=0,049$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bu değişkenlerde olumsuz görüş bildirenlerin puanının, olumlu görüş bildirenlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. ZVÖ puanlarında hizmet içi eğitimlerin mesleki gelişimine katkısı olup olmadığını düşünme değişkenine göre anlamlı fark olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$).

MTÖ duygusal tükenme alt boyut puanlarında mesleki gelişmeleri takip etme ($Z=-3,891$; $p<0,001$), hizmet içi eğitimlerin mesleki gelişimine katkısı olup olmadığını düşünme ($Z=-4,018$; $p<0,001$), kuruma aidiyet hissetme ($Z=-4,872$; $p<0,001$), mesleki gelişimi için kurumu tarafından desteklendiğini düşünme, ($Z=-3,315$; $p=0,001$), çalışma ortamını adil bulma ($Z=-2,753$; $p=0,006$), çalışma ortamında söz sahibi olduğunu düşünme ($Z=-4,787$; $p<0,001$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Bu değişkenlerde olumsuz görüş bildirenlerin puanının, olumlu görüş bildirenlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

MTÖ duyarsızlaşma alt boyut puanlarında mesleki gelişmeleri takip etme ($Z=-3,970$; $p<0,001$), hizmet içi eğitimlerin mesleki gelişimine katkısı olup olmadığını düşünme ($Z=-2,523$; $p=0,012$), kuruma aidiyet hissetme ($Z=-2,283$; $p=0,022$) ve çalışma ortamında söz sahibi olduğunu düşünme ($Z=-3,549$;

$p<0,001$) değişkenlerine göre anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Bu değişkenlerde olumsuz görüş bildirenlerin duyarsızlaşma puanının, olumlu görüş bildirenlere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4.6. Ölçeklerin birbiriyle ilişkilerinin incelenmesi

Korelasyon* (N=105)		Zorunlu vatandaşlık ölçeği			
			Duygusal	Bilişsel	ZVÖ - Toplam
Maslach Tükenmişlik ölçeği	<i>Duygusal tükenme</i>	<i>r</i>	0,331	0,070	0,254
		<i>p</i>	<0,001	0,480	0,009
	<i>Kişisel başarı</i>	<i>r</i>	0,246	0,170	0,247
		<i>p</i>	0,011	0,083	0,011
	<i>Duyarsızlaşma</i>	<i>r</i>	0,040	-0,066	0,005
		<i>p</i>	0,683	0,501	0,958

*Normal dağılıma sahip olmayan iki nicel verinin ilişkisinin incelenmesinde “Spearman” korelasyon katsayısı kullanılmıştır.

Duygusal tükenme ile zorunlu vatandaşlık ölçeği duygusal ($r=0,331$ $p<0,001$) ve ZVÖ toplam ($r=0,254$ $p=0,009$) puanları arasında pozitif yönde, zayıf derecede ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Zorunlu vatandaşlık ölçeği duygusal ve ZVÖ toplam puanları arttıkça, duygusal tükenme puanları artacaktır.

Kişisel başarı ile zorunlu vatandaşlık ölçeği duygusal ($r=0,246$ $p=0,011$) ve ZVÖ toplam ($r=0,247$ $p=0,011$) puanları arasında pozitif yönde, çok zayıf derecede ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir ($p<0,05$). Zorunlu vatandaşlık ölçeği duygusal ve ZVÖ toplam puanları arttıkça, kişisel başarı puanları artacaktır.

5. TARTIŞMA

Sağlık çalışanlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının, tükenmişlik düzeylerinin ve etkileyen faktörlerin belirlenmesi ile zorunlu vatandaşlık davranışları ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla gerçekleştirdiğimiz çalışmanın sonuçları literatür ışığında tartışılmıştır.

5.1 Sağlık Çalışanlarının ZVD Düzeylerine İlişkin Bulguların

Tartışılması

Çalışma hayatında, bireylerin kendi isteğine bağlı olarak görev tanımları dışında sergiledikleri ekstra rol davranışları, daha sağlıklı ve ortaklaşa çalışma ortamları yaratarak kurumların verimli ve etkili işleyişine katkıda bulunmaktadır (2). Ancak gönüllü olması gereken bu davranışların kurumun çalışanını zorlayarak yaptırması, çalışanın bu davranışları göreviymiş gibi yapmak zorunda bırakılmasına dönüştüğünde zorunlu vatandaşlık davranışı ortaya çıkmakta ve olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (5, 79), Zorunlu olarak sergilenmek zorunda kalınan örgütsel vatandaşlık davranışları çalışanların kendilerini baskı altında hissetmelerine, daha düşük yaratıcılık sergilemelerine neden olmaktadır (8). Çalışanların yapmak zorunda kaldıkları zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları daha yüksek düzeyde iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (80). Ayrıca çalışanların daha fazla sosyal kaytarma ve işten ayrılma niyeti sergilemelerine (5), psikolojik geri çekilme (81), örgüte yönelik öfke (82, 83) ve ahlaki kopuş (83, 84) yaşamalarına neden olmaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanlarının ZVÖ toplam puan ortalaması $4,0 \pm 0,77$, duygusal alt boyut puan ortalaması $3,84 \pm 0,91$ ve bilişsel alt boyut puan ortalaması $4,17 \pm 0,82$ 'dir (Tablo 4.3). Bu sonuçlara göre sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışı düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Literatüre göre ZVÖ puan hesaplamasında en düşük 1 en yüksek 5 puan alınmaktadır. Bu puanlama esas alınarak araştırmacılar tarafından yüksek ya da düşük ZVD yorumları yapıldığı görülmüştür. Daha önce yapılan araştırmalarda ZVÖ toplam puanı imalat sektöründe 2,56 (27) gıda sektöründe 2,74 (21), öğretmenlerde 3,02 (4), hemşirelerde 2,51 (5), 3,42 (85), 3,79 (7), 3,91 (86) gibi oldukça değişik düzeylere sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Elibol (2021), hemşirelerde ZVÖ'nün bilişsel alt boyut puanının 3,67, duygusal alt boyutunun ise 3,92 olduğunu saptamıştır (7). Harmancı Seren ve Ünalı Baydın (2017), ZVÖ

düzeının hemşirelerde yüksek çıkmasının katılımcıların görev tanımlarının dışında işleri yapmaya zorlandıklarını, herhangi bir ödöl almadan işleri yapmak zorunda kaldıkları ya da bu görevleri yapmaları beklendiğı anlamına geldiğini bildirmiştir (26). Bu değeriendirmeler ölçüsünde araştırmamızda sağıık çalışanlarında ZVÖ toplam puanının 4,0 olması bazı araştırmalardaki (7, 26, 85, 86) yüksek düzeyde ZVD sergilendiğı sonuçları ile uyumlu olduğunu göstermektedir. Bu bilgiler ışığında, genellikle en yüksek ZVÖ puanlarının sağıık sektöründe olduğu, bu sektörde çalışanlara diğeri sektör çalışanlarına göre daha fazla görev tanımlarının dışında iş yaptırıldığı söylenebilir. Hastanelerde zorunlu vatandaşlık davranışlarının ortaya çıkmasına neden olan en önemli etken iş yüküdür, bu nedenle öncelikle yeterli sayıda çalışanın istihdam edilmesi gerekir. İstihdam konusu göz ardı edildiğinde, hasta başına düşen çalışan sayısı azalacak ve yöneticiler çalışanlarından rol dışı davranışlar sergilemelerini istemeye devam edecektir (83).

5.2 Sağıık Çalışanlarının Kişisel ve Mesleki Özelliklerine Göre ZVD Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması

Hemşirelerin mesleki özelliklerine göre ZVÖ puanlarının mesleki ve kurumsal deneyimlerine göre ZVD sergilemede etkili olmadığını bildiren Elibol (2021), özellikle kamu hastanelerinde görev yapan hemşirelerin alt boyutlarla birlikte ZVD genelinde daha yüksek puan aldıklarını bulmuştur. Araştırmacıya göre; özel sektörde bir takım farklı zorluklar bulunsa da görev tanımları, malzeme ve araç-gereç gibi konularda daha iyi bir yapılanma mevcuttur. Bundan başka kamu hastanelerinde çalışan hemşirelere göre pek çok boşluğu bireysel çabalarıyla ve ZVD sergileyerek kapatmaya çalışmalarının olası olduğunu bildirmiştir (7). Araştırmamızda da özel bir hastanede görev yapan sağıık çalışanlarının ZVD sergilemeleri değeriendirilmiş, Elibol (2021)'un sonuçlarıyla paralel sonuçlar elde edilse de aşağıda ayrıntısı verilen değerişkenlerin ZVD'yi etkilediğı saptanmıştır.

Yapılan araştırmalara göre imalat sektöründe çalışanlarda, hemşirelerde ve doktorlarda cinsiyet cinsiyet (5, 27, 85) medeni durum, yaş (5, 7, 27, 85), meslekte ve kurumda toplam çalışma süreleri (85, 86), eğitim (5, 86) çalışma şekli, mesleki deneyim (7), pozisyon ve birim (86) değerişkenlerine göre ZVÖ puanının etkilenmediğı sonuçları çalışma verilerimizi desteklemektedir. Diğeri yandan bizim sonuçlarımızla farklılık gösteren çalışmalar da bulunmaktadır. Elibol (2021) İstanbul'da özel, sağıık bakanlığı ya da üniversite hastanelerinin

birisinde en az 1 yıldır çalışmakta olan hemşirelerde kadınların erkeklere göre duygusal punlarının; doktora mezunlarının lisans ve yüksek lisans mezunlarına göre ise bilişsel puanlarının daha yüksek olduğunu bildirmiştir (7).

Konya ili imalat sektöründe faaliyet gösteren 2 işletmede çalışanlardan 1 yıldan az ile 6 yıl ve üzeri gruplarda ZVÖ puanının farklılaştığı, 1 yıldan az süre çalışanlarda (27) ve İstanbul'da devlet hastanelerinde çalışan hemşirelerden 6-10 yıl çalışanların 1-5 yıl ve 10+ yıl süreli çalışanlara göre anlamlı olarak daha yüksek puanlara sahip olduğu (5); acil, yoğun bakım, ameliyathane gibi özellikli birimlerde çalışan hemşirelerin hem yatan hasta servislerinde çalışanlar hem de poliklinik benzeri gündüzlü birimlerde çalışan hemşirelerden daha yüksek puanlı (85) olduğu bulgularının tamamı çalışma sonuçlarımızla uyuşmamaktadır. Bunun nedeni çalışmamızda küçük ölçekli özel bir hastanedeki sağlık çalışanları değerlendirilirken literatür verilerinin daha çok devlet hastanelerinde çalışan hemşirelerin ZVÖ verileriyle ilgili olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Ölçer ve Çoban (2021)'ın, Gaziantep ISO 500 listesindeki gıda üretici firmalardaki işçilerle ilgili bir araştırmasında, ZVD düzeyinin cinsiyete, yaşa, çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermediği sonucu da çalışma verilerimizi desteklemektedir. Bununla birlikte medeni duruma ve eğitim düzeyine göre önemli oranda değişen ZVÖ puanlarının bekarlara göre evlilerde daha fazla olmasının, bakmakla sorumlu oldukları aile üyelerinden kaynaklandığı, eğitim durumu düştükçe ZVD yapmaya zorlanmanın da anlaşılabilir bir durum olduğu ifade edilmiştir (21). Zhao arkadaşları (2013)'nın çalışmasında kamu çalışanlarında (87), Bilen (2018)'in hemşirelerle yaptığı çalışmasında cinsiyet (erkeklerde daha yüksek) ve çalışma saati (51 saat ve daha fazla) değişkenlerine göre ZVÖ toplam puanında anlamlı bir artış olduğu saptanmıştır (86). Bu sonuçlar çalışma bulgularımızı desteklememektedir. Diğer yandan Elibol (2021)'un hemşirlerle gerçekleştirdiği çalışmasında, bilişsel alt boyutta haftada 41-55 saat çalışanlara göre 41-55 saatten daha az ve daha fazla çalışan hemşirlerin daha yüksek ZVÖ puanı aldıkları belirlenmiştir. Çalışanlar için fazla mesai yapmanın, kendisinin bile bir ZVD olması gibi fazla mesai yapılmasa bile normal mesai süresinde çalışanlar o sürede yapmaları gerekenden daha fazla iş yükü üstlenmek zorunda kalmaktadır (7). Çalışmamızda sağlık çalışanlarının haftalık çalışma süresinin ZVÖ toplam puanları ve alt boyutları bakımından önemli bir

etken olmaması örneklem grubunun doktor ve hemşirenin yanı sıra birçok sağlık biriminde çalışan tekniker ve diğer sağlık personellerini içermesinden ve küçük ölçekli özel bir hastane olmasında kaynaklanmış olabilir.

Çalışmamızın bulgularına göre sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları düzeyini, kişisel özelliklerden ziyade çalıştığı birimden memnun olma, mesleğini sevme, işini tatmin edici bulma, mesleki yayınları takip etme, kuruma aidiyet hissetme, kurumu tarafından mesleki gelişim için destekleniyor olma, ücretini yeterli ve çalışma ortamını adil bulma, çalışma ortamında söz sahibi olduğunu düşünme gibi değişkenlerin anlamlı düzeyde azalttığı belirlenmiştir. Bu konularda olumsuz fikre sahip çalışanların daha çok zorunlu vatandaşlık davranışı sergiledikleri söylenebilir. Ayrıca söz konusu bu değişkenler bağlamında olumsuz fikir bildiren sağlık çalışanlarının ZVÖ duygusal alt boyut puanları anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur ($p>0,05$), yani görev tanımında olmayan işleri zoraki yaptıklarında olumlu fikre sahip olanlara göre daha yüksek düzeyde iş yapma motivasyonlarında azalma, kendine kızma, mutsuz, değersiz, öfkeli ve üzgün hissetmektedirler. Diğer yandan fazla mesai yapma, ekonomik düzey gibi değişkenlerin zorunlu vatandaşlık düzeyinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ($p>0,05$) ancak fazla mesai yapanların ve ekonomik düzeyini iyi bulmayanların puanları daha yüksektir.

Selçuk (2017)'un çalışmasında ZVD açısından acil, yoğun bakım, ameliyathane gibi özellikli birimlerde çalışan hemşirelerin hem yatan hasta servislerinde çalışanlardan hem de poliklinik benzeri gündüzlü birimlerde çalışanlardan daha yüksek puanlı olduğu bulgusu çalışma verilerimizle uyuşmamaktadır (85). Araştırmamızda çeşitli görevleri yerine getirren sağlık çalışanlarının çalışılan birimlere göre ZVD'nin etkilenmediği belirlenmiştir. Bununla birlikte çalıştığı birimden memnun olmayanların duygusal ve ZVÖ toplam puanlarının çalıştığı birimden memnun olanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu da tespit edilmiştir. Bu durumun, yapılan işten memnun olmayanların ZVD sergilemesi yönünde birim amirlerince baskı görme olasılığının bir belirtisi olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmamızda çalıştığı kurumdan aldığı ücreti yetersiz bulanların bilişsel ve ZVÖ toplam puanlarının yüksek olduğu tespit edilse de hemşirelerin aylık

gelirlerinin ZVD üzerinde etkili olmadığını bildiren çalışmalar da bulunmaktadır (85, 86). Bu uyuşmazlığın nedeni söz konusu araştırmaların, sadece hemşireler üzerine çalışılmış olmasından kaynaklanabilir. Elibol (2021) hemşirelerde gelir durumu düşük olanların yüksek olanlara göre duygusal punlarının çalışma bulgularımızın tersine yüksek olduğunu bildirmiştir (7).

Araştırmamızda kendini kuruma ait hissetmeyenlerin duygusal, bilişsel ve ZVÖ toplam puanları kendini ait hissedenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Örgütsel bağlılıkla ZVD ilişkisi normatif ve devam bağlılığı alt boyutları, sosyal baskı veya çekincelere dayanarak çalışanların ZVD sergileyebileceğini göstermektedir (11). Araştırmamızda örgüte ait hissetmeyenlerin ZVÖ puanlarının yüksek olması sağlık çalışanlarının kurumlarından memnun olmayıp bir de görev tanımı dışındaki işlere zorlandıklarında iş yapma motivasyonlarının daha çok azaldığının, daha mutsuz ve değersiz hissettiklerinin, daha çok üzülüp öfkelenindiklerinin ve kuruma bağlılıklarının daha çok azaldığının bir göstergesi olabilir.

Sağlık çalışanları arasında işten tatmin olmayanların duygusal ve ZVÖ toplam puanlarının işten tatmin olanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Yapılan araştırmalarda hemşirelerde (7) ve öğretmenlerde (4) ZVD'nin iş tatmini ile ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu çalışma verilerimizi desteklemektedir. Karakuş (2011), hemşirelerin mesleklerindeki iş tatminini belirlemeye yönelik çalışmasında hemşirelerin %42,49'unun iş tatmini yaşamadıklarını bildirmiştir. Bunun nedenleri çalışma koşullarının, fiziksel ortamların, nöbet sisteminin, ücretlerin, mesleki risklerin, yoğun çalışma temposunun, çalışmalarının takdir görmemesinin, yükselme olanaklarının yeterli olmamasının, adil ve şeffaf yönetim anlayışının olmaması, rol ve iş tanımındaki belirsizlikler olarak ifade edilmiştir (88). Elibol (2021)'un çalışmasında, hemşirelerde ZVÖ toplam ve duygusal alt boyutu ile iş tatmini arasındaki ilişkinin negatif yönde ve çok ileri düzeyde anlamlı olduğu belirlenmiştir (7). Bu sonuç çalışma sonuçlarımızla paralellik göstermektedir. Bu durumda hemşirelerde zorunlu vatandaşlık davranışları arttıkça yapılan işten tatmin olma duygusunun azaldığı söylenebilir. Bunun nedeni görev tanımı dışında dayatılan işlerin ya işten atılma ya kariyer korkusu veya performans değerlendirme ve ödüllerde negatif etki yaratacağını düşünme olabilir. Bir başka bakış açısıyla Elibol (2021)'un da

bildirdiği gibi “işlerin aksamaması”, “vicdanen rahat etmeme”, “sivrilmek istememe”, “başkaları ile kötü olmak istememe” ve “hayır diyememe” olarak ifade edilen çalışanın kendinden kaynaklanan düşünce ve davranışları (7) ZVD’ye sürüklediğinden işten tatmin olamama duygusunda artış ortaya çıkartabilir.

Çalışanların örgütsel adalete ilişkin yargı, algı ve duyguları çalışanların örgüte güveniyle birlikte örgütsel kimliğini, performansını, motivasyonunu, memnuniyetini etkileyen bir durumdur (89). Bu nedenle örgüt içerisinde haksız muamele gören, adaletsiz yönetimden şikayet eden çalışanların küskünlük ve öfkelerinin artması (83) işletmeye karşı güveni olumsuz etkileyeceğinden (90) personelin görevlerinin ötesinde organizasyon için iyi olan bir şeyi yapmayı reddetme ihtimali artacaktır. Bu durum örgüt yöneticilerinin baskılarının artmasına ve çalışanlarda ZVD’ye yol açabilecektir (25, 91). Araştırmamızda da ortamı adil görmeyenlerin daha fazla olması, sağlık sektöründe ZVD davranışlarının yoğun bir şekilde sergilenmesine neden olabileceği literatüre uygun bir şekilde doğrulanmıştır (92).

Sağlık çalışanlarının çocuk sayısı arttıkça ZVÖ toplam puanlarının ($p=0,035$) arttığı; mesleğini sevmeyenlerin ($p=0,033$), hemşirelik mesleğiyle ilgili gelişmeleri takip etmeyenlerin ($p=0,047$) ve çalıştığı ortamda söz sahibi olmayanların duygusal puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek ($p=0,039$) olduğu belirlenmiştir. Bundan başka kurum desteği görmediğini düşünenlerin ZVÖ toplam ($p=0,005$), bilişsel ($p=0,016$) ve duygusal ($p=0,013$) alt boyut puanları kurum desteği gördüğünü düşünenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksek tespit edilmiştir. Çalışanların kurum desteği görmemesi; çalışanlar arasında çatışma yaşanmasına, sunulan hizmetin niteliğinin azalmasına, çalışanların memnuniyetinin düşmesine, çalışanların kurumu istenmeyen bir yer olarak algılamalarına ve iş yapma motivasyonlarının düşmesine neden olabilir. Yapılan literatür taramalarında bu verilerle ilgili ZVD çalışmalarına rastlanmamıştır.

5.3 Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması

Çalışma sonuçlarımıza göre sağlık çalışanlarının MTÖ duygusal tükenme alt boyut puan ortalaması $19,70 \pm 9,55$, kişisel başarı alt boyut puan ortalaması $23,57 \pm 5,25$, duyarsızlaşma alt boyut puan ortalaması $7,94 \pm 5,27$ tespit edilmiştir. Cam Uzun (2023)’un çalışmasında, COVID 19 sürecinde İzmirdeki devlet

hastanelerindeki sağlık çalışanlarının duygusal tükenme puanının 31,07, duyarsızlaşma puanının 16,20, kişisel başarı puanının 27,53 olduğu, bu süreçte pandemi bölümü ile pandemi bölümü olmayan birimlerde çalışanların tükenmişlik alt boyutları bakımından önemli bir farklılık olmadığı ancak tüm alanlarda yüksek tükenmişlik yaşandığını bildirmiştir (93). Erdoğan (2018) da iki kamu hastanesindeki doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru, sağlık teknikeri gibi sağlık alışanlarında tükenmişlik düzeyinin düşük olduğunu saptamıştır (89). Helvacı ve Turhan (2014)'ın çalışmasında da sağlık alışanlarında kişisel başarı puanının 20,2, duyarsızlaşma puanının 6,4, duygusal tükenme puanının da 17,8 olduğu, duygusal tükenmenin normal, duyarsızlığın düşük ve kişisel başarının yüksek olduğunu bildirmiştir (94). Çalışma verilerimizin litaretrle kısmen uyum içerisinde olduğu belirlenmiştir.

5.4 Sağlık alışanlarının Kişisel ve Mesleki zelliklerine Göre Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Tartışılması

Yapılan araştırmada sağlık çalışanlarının yaş, ocuk durumu, öğrenim, meslek, ekonomik düzey, ücret memnuniyeti, ödüllendirilmeye göre duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma puanları açısından anlamlı farklılık ($p>0,05$) olmadığı saptanmıştır. Yakut ve ark. (2013)'nın çalışmasında da sağlık çalışanlarının aylık gelirleri ile tükenmişlikleri arasında çalışma verilerimizdeki gibi bir istatistiksel ilişki bulamamıştır (95).

Sağlık alışanlarının eğitim durumunun tükenmişliği etkilemediğine yönelik bulgularımız Erdoğan (2018)'ın sağlık alışanlarında (89), Yakut ve ark. (2013)'nın bir eğitim ve araştırma hastanesinde görev yapan uzman doktor, asistan doktor, ebe-hemşire ve diğer sağlık personelleri (95), ve yine şahin ve ark. (2008)'nın sağlık alışanlarında (96), şahin (2009)'in hemşirelerle yaptığı çalışma sonuçlarıyla (97) ile uyumluluk gösterdiği tespit edilmiştir. Bununla birlikte Solak (2021)'ın bir eğitim ve araştırma hastanesi'nde görevli 3251 sağlık personeli ile yaptığı çalışmasında lise mezunu sağlık personelinin tükenmişlik durumunun diğer eğitim düzeylerine göre yüksek olduğu, kişisel başarı puanı açısından eğitimin önemli olmadığı belirlenmiştir (98). Cam Uzun (2023) da İzmir'deki devlet hastanelerinde bulunan kliniklerde görevli 160 sağlık çalışanı ile gerçekleştirdiği tez çalışmasında pandemi servislerinde çalışmayanların eğitim durumunun tükenmişliğe etkisi olmasa da pandemi servislerinde çalışanlarda

duyarsızlaşma puanının önlisans mezunlarında daha düşük olduğunu belirlemiştir (93).

Fındık ve ark.(2011)'nın çalışmasında, bir üniversite hastanesindeki hemşirelerin kişisel başarılarının yaş ile pozitif ilişkili olduğu (99), Yakut ve ark. (2013)'nin çalışmasında da 40 yaş ve üzeri sağlık çalışanlarında daha düşük tükenmişlik olduğu belirlenmiş (95); Erdoğan (2018), Cam Uzun (2023) ve Türkmen (2010) tarafından kamu hastanelerindeki sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırma bulgularındaki gibi (89, 93, 100) çalışmamızda da yaşın tükenmişlikle ilişkisi belirlenememiştir. Bununla birlikte Cam Uzun (2023)'unda ifade ettiği gibi genç yaştaki bireylerin diğerlerine göre (93) çalışma bulgularımıza göre anlamlı olmasa da daha fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma yaşadıkları görülmüştür. Bu sonuçlarda yaşla birlikte gelen mesleki tecrübenin etkisinin olabileceği düşünülmektedir. Bu bulgular ışığında devlet hastanelerinde olduğu gibi özel hastanelerdeki sağlık çalışanlarının yaşları ile tükenmişlikleri arasında istatistiksel açıdan önemli bir ilişki olmadığı söylenebilir. Yakut ve ark. (2013) de ileri yaştaki çalışanların gençlere göre tükenmişlik seviyelerinin düşüklüğünü artan yaşla beraber sorunlara çözüm bulma becerilerine bağlamış, bundan başka genç çalışanların beklenti düzeyinin yüksekliğinin mevcut durumdan dolayı hayal kırıklığı yaşamalarıyla açıklanmıştır (95).

Araştırmamızda çalışanların cinsiyetine göre tükenmişliğin sadece kişisel başarı alt boyutunda farklılık tespit edilmiştir. Cinsiyete göre tükenmişliğe ilişkin literatürde birbirinden farklı sonuçlar yer almaktadır. Helvacı ve Turan (2013)'ın çalışmasında Silifkede görev yapan sağlık çalışanları arasında erkeklerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın daha yüksek olduğu (94); Erdoğan (2018)'ın iki kamu hastanesinde görevli sağlık çalışanları ile yaptığı çalışmasında kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı (89), Yıldız (2019)'ın çalışmasında hemşirelerde ve Kutlu (2020)'nin çalışmasında da sağlık çalışanları arasında kadınların daha çok duygusal tükenme yaşadığı (101, 102), Kılıç ve ark. (2021) ve Beyoğlu (2022)'nin çalışmalarında devlet hastanelerinde görev yapan kadın doktorlarda kişisel başarı boyutunda tükenme yaşadıkları belirlenmiştir (107, 108). Çalışmamızdaki gibi Cam Uzun (2023) ile Yakut ve ark. (2013)'nin sağlık çalışanlarında, Kılıç ve ark. (2021) ve Beyoğlu (2022)'nin doktorlarla ilgili

sonuçlarındaki gibi (93, 95, 103) tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutunda sağlık çalışanlarında önemli bir farklılık görülmediği, Helvacı ve Turan (2014)'ın sağlık çalışanlarıyla ilgili sonuçlarının (94) tersine erkeklerin kişisel başarı puanının yüksek olduğu bulunmuştur.

Maslak ve Jackson (1981) yaptıkları çalışmada, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini erkeklerin daha fazla yaşadığını bildirirse de (77), Erdoğan (2018) kadınların yapıları itibariyle daha fedakar ve sabırlı olmalarını tükenmelerinin önemli bir etkeni olarak görmüş, bunun yanı sıra geleneksel aile yapısının erkeklere nazaran kadına daha fazla sorumluluk yüklemesinin çalışan kadınlar için bir tükenme sebebi olarak bildirmiştir (89). Diğer taraftan, Yakut ve ark. (2013)'nın çalışmasında doktor, hemşire, ebe ve diğer sağlık çalışanlarında cinsiyetin, tükenmişliğin duygusal boyutunu istatistiksel olarak etkilemediği bununla birlikte duyarsızlaşma alt boyutunda erkeklerin kadınlara göre anlamlı bir şekilde daha yüksek tükenmişlik yaşadığı belirlenmiştir. Erkeklerdeki duygusal tükenmişliğin kadınların duygusal tükenmişliklerinden kısmen de olsa daha yüksek olduğu bulgusu çalışma verilerimizi doğrudan desteklese de duyarsızlaşma alt boyutu verilerinin istatistiksel olarak anlamlı çıkması (95) bulgularımızla uyuşmamaktadır. Çalışmamızda sağlık çalışanlarında kişisel başarı açısından erkeklerin kadınlara göre yüksek puan almış olması kadınların erkeklere göre hem ev hem de iş yerindeki sorumluluklarının bulunması gibi faktörlerin kadınlarda çalışma enerjisinin düşmesine neden olmuş olabilir. Bundan başka duyarsızlaşma ve duygusal tükenme alt boyutlarında da erkeklerin kadınlara göre istatistiksel olarak anlamlı olmasa da daha fazla tükenmiş olmaları toplumsal olarak erkeklerin daha üst kariyer basamaklarında olması gerektiği algısı ile ilişkili olabilir.

Çalışmamızda evli bireylerde kişisel başarı puanının yüksek çıktığı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın medeni duruma göre etkilenmediği saptanmıştır. Sağlık çalışanlarından doktor, hemşire ve diğer sağlık profesyonelleri üzerine yapılan bazı çalışmalara göre evlilik durumunun tükenmişliği etkilemediği (93, 95, 97, 104) bildirilse de Erdoğan (2018) ve Türkmen (2010)'ın doktor, hemşire, ebe ve diğer sağlık çalışanlarında (89, 100); Beyoğlu (2022)'nin da doktorlarda bekarlığın, evliliğe göre daha fazla tükenmişliğe neden olduğu (103) sonuçları araştırmamızdaki evlilerin bekarlara

göre anlamlı düzeyde kişisel başarı puanının yüksekliği bulgusunu desteklememektedir. Evli bireylerin ekonomik ihtiyaçlarının artması ve artık bir kişiden iki ya da daha fazla aile bireyinin de sorumluluğunun çalışan birey üzerinde olması kişinin işine daha fazla önem vermesine ve başarı derecesini yükseltmesine neden olabilir. Yakut ve ark. (2013)'nın çalışmasında sağlık çalışanlarında medeni durumun tükenmişliği istatistiksel olarak etkilemese de çalışma sonuçlarımızla ters bir şekilde bekarların duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişliklerinin daha fazla olduğu belirlenmiştir (95).

Sağlık çalışanlarının çocuk sahibi olma durumuna göre tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı bir farklılık belirlenmemiştir. Bununla birlikte Cam Uzun (2023)'un çalışmasında her ne kadar çalışma verimizdeki gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın etkili olmadığını bildirse de kişisel başarının çocuk sahibi olmayan sağlık çalışanlarda daha yüksek olduğunu saptamıştır. Aynı çalışmada pandemi bölümünde olan sağlık çalışanları ile pandemi bölümünde olmayan sağlık çalışanları arasında tükenmişlik alt boyutlarının tamamının çocuk sahibi olma ile ilişkili olmadığı bildirmiştir (93). Yakut ve ark. (2013)'nın çalışmasında ise sağlık çalışanlarında çocuk sahibi olmayanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlık puanlarının çocuk sahibi olanlara göre istatistiksel olarak daha yüksek olduğu belirlenirken, çocuk sahibi olmanın kişisel başarı puanını düşürdüğü sonucu çalışma verilerimizle tamamen uyuşmamaktadır (95). Bulgularımızda çocuk sahibi olmanın tükenmişliği istatistiksel olarak etkilemese de çocuk sayısı arttıkça tükenmişlik kısmen de olsa artmıştır. Bunun sebebi çocuk sayısı arttıkça ebeveynlerin iş yaşamlarındaki sorunlarına ek olarak ekonomik ve duygusal açıdan çocuklarına karşı sorumluluklarının artmış olması olabilir.

Çalışmamızdaki mesleklere göre duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmadığı sonucumuz ile Cam Uzun (2023)'un sonuçlarıyla (93) paralellik göstermiştir. Metin ve Gök Özer (2007)'in çalışması hemşirelerdeki tükenmişliğin normalin üzerinde olduğunu bildirirken (105), Erdoğan (2018)'in çalışmasında ünvanlarına göre hemşirelerin ebe ve sağlık memurlarına göre (89), Fındık ve ark. (2011) ile Yüncü ve Yılan (2020)'in çalışmalarında hemşirelerin doktorlara göre daha çok tükenmişlik yaşadığını bildirmektedirler (99, 106). Bununla birlikte Helvacı ve Turhan (2013)'in sağlık çalışanları arasında doktorlarda (duygusal tükenme) (94),

Yakut ve ark. (2013)'nın asistan doktorlarda (95) tükenmişliğin her üç boyutunda tükenmişlik düzeyinin çok yüksek olduğu sonuçları çalışma verilerimizi desteklememektedir.

Çalışmamızda çalışılan birime göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık olmasa da cerrahi birimlerde çalışanların kişisel başarı puanları, laboratuvarında çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Erdoğan (2018) çalışılan birime göre sağlık çalışanlarında tükenmişlik açısından önemli bir farklılık olmadığını bildirirken (89), Aiken (2002) cerrahi birimlerde çalışan hemşirelerin hastaların 30 günlük mortalite oranlarının yüksekliği nedeniyle kendilerini başarısız hissettikleri ve bu nedenle tükenmişliklerinin arttığını saptamıştır (107). Garcia ve ark. (2014) da travma sonrası sağlık hizmeti veren sağlık personelinin %50'sinin yüksek tükenmişlik yaşadıklarını bildirmektedir (108). Cam Uzun (2023) pandemi bölümünde çalışan ile pandemi bölümünde çalışmayan sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük ve benzer olduğunu bulgulamıştır (93). Wu ve ark. (2020)'nin çalışma sonuçlarına göre pandemide aktif görev almayan doktorların daha fazla tükenmiş oldukları (109), Dinibütün (2020)'ün çalışmasında doktorlarda kişisel başarının düşük olduğu (110), Beyoğlu (2022)'nin çalışmasında ise doktorlarda duyarsızlaşmanın arttığı bildirmiştir (103). Çalışma bulgularımızda da çalışılan birime göre tükenmişlik boyutunda sadece kişisel başarı puanının cerrahi biriminde çalışanlarda yüksek olması hastaya yönelik daha çok bakım ve tedaviye katılım olmasından kaynaklanmış olabilir. Bu durum her ne kadar çalışanların daha çok yorgun olmasına neden olsa da veya bir diğer ifadeyle daha çok tükenseler de kendilerini sonuçta daha başarılı hissetmelerine neden olmuş olabilir.

Çalışma sonuçlarımıza göre 6-10 yıldır çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının 5 yıl altı ve 20 yıl üzeri çalışanlara göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yakut ve ark. (2013), 20 yıldan daha fazla iş tecrübesi bulunan sağlık çalışanlarının daha az tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını, 2-10 yıllık çalışma süresine sahip bireylerin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu sonucu çalışma sonuçlarımızı desteklemektedir (95). Helvacı ve Turhan (2013)'in çalışmasında ise sağlık çalışanlarının hizmet süreleri arttıkça duygusal tükenmişlik seviyesinin de arttığı,

ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarının etkilenmediğini bildirilmiştir (94). Diğer yandan bazı araştırmalara göre sağlık çalışanlarında toplam iş tecrübesine ve çalışma süresine göre tükenmişliğin önemli derecede etkilenmediği sonuçları (89, 93, 96, 100) bulgularımızla çelişmektedir. Çalışmada meslek hayatının ortalarında bulunanlarda daha yüksek tükenmişlik yaşanmasının nedeni kıdem olarak yükselme ihtimali olmayan birçok kişinin meslek hayatının ortalarında aile yükünün artışı, iş doyumu ve motivasyonunun zamanla azalması olabilir. Her mesleğe başlangıçta, çalışanların genelde ekonomik kaygı nedeniyle işine sahip çıkması ve emeklilik dönemine yaklaştıkça artık iş değişikliği gibi bir durum söz konusu olmadığından kabullenme aşamasıyla birlikte emeklilik hayalleri kurulduğu hatta iş ortamından ayrılmak istememe, yalnızlaşma korkusu gibi duygusal durumların tükenmişliği azalttığı düşünülebilir.

Çalışmamızda birimde çalışma süresi ve haftalık çalışma saatine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilemezken, birimde 6-9 yıldır çalışanların 1 yıldan az çalışanlara; haftalık 45 saat üzeri çalışanların 45 saat ve altı çalışanlara göre kişisel başarı puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Cam Uzun (2023)'un çalışmasında hem pandemi hem de pandemi bölümü olmayan servislerdeki sağlık çalışanlarının haftalık çalışma sürelerinin tükenmişliğin tüm boyutlarında etkisiz olduğunun belirlenmesi (93) kısmen verilerimizle uyumludur. Sağlık çalışanlarında aşırı iş yüküyle tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi inceleyen Ögen (2021) ve Turunç ve Ögen (2022)'in aşırı iş yükünün tükenmişlik düzeyini artırdığı (111, 112) bulguları çalışmamızdaki 45 saatin üzerinde çalışan sağlık çalışanlarının kişisel başarı puanının anlamlı düzeyde yüksekte olması sonucuyla çelişiyor görünse de fazla mesai yapmayı kişisel başarı olarak algımanın kişilerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenmelerine engel olmadığını düşündürmektedir. Diğer taraftan Helvacı ve Turhan (2013)'ın çalışmasında 50 saat ve daha fazla mesai yapan sağlık çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu sonucu (94) çalışma verilerimizle uyuşmamaktadır.

Çalışma sonuçlarımız göre çalışma düzenine göre kişisel başarı puanları açısından anlamlı farklılık bulunmazken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Chatı ve ark. (2017) ve Duran (2022)'in çalışmalarında gece mesaisi yapılan nöbet usulü çalışmanın

tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik düzeyini yüksek oranda etkilediği saptanmıştır (113, 114). Çalışmamızda gündüz – nöbet usulü çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının sadece gündüz çalışanlara göre anlamlı düzeyde daha yüksek olması literatürle uyumluluk göstermektedir.

Çalışmamızda mesleği sevmeye durumuna göre duygusal tükenme ($p<0,001$), duyarsızlaşma ($p<0,001$) ve kişisel başarı ($p=0,019$) puanları açısından anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Mesleğini sevmeyenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanları mesleğini sevenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca göre mesleğini sevmemenin tükenmişlik için önemli bir belirleyici faktör olduğu söylenebilir. Cam Uzun (2023)'un çalışmasında pandemi birimlerinde olmayan sağlık çalışanlarından mesleğini kendine uygun bulmayanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin mesleğini kendine uygun görenlere göre daha yüksek olduğu verisi çalışma bulgularımızı desteklerken, kişisel başarı alt boyutunda önemli bir etki olmadığı bulgusu çalışmamızla uyumsuzluk göstermektedir. Ayrıca Cam Uzun (2023)'un çalışmasında kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutunda tekrar aynı mesleği seçecek olan ve seçmeyecekler arasında da önemli bir farklılık belirlenmezken, mesleği tekrar seçmeyeceklerde duygusal tükenmişliğin daha yüksek olduğu bildirmiştir (93). Literatür bulgularında mesleği kendine uygun bulma ve tekrar mesleğini seçme isteği ile ilgili bulgular araştırmamızdaki mesleğini sevmeye değişkeni ile bağdaştırılarak karşılaştırıldığında tükenmişlik verilerinin yüksekliği benzerlik göstermektedir. Bu verilerden de anlaşıldığı gibi kişinin mesleğini sevmemesi halinde tükenmişliğin artması beklenen bir durumdur, bununla birlikte kişisel başarıdaki yükselmenin mesleğini sevmeyenlerde daha yüksek çıkması sağlık çalışanlarının, sağlık sektöründe çalışmanın gerektirdiği sorumluluğa sahip olduklarını ve bu sorumluluğun gereğini yerine getirmek için çaba sarf ettiklerini göstermektedir. Gösterdikleri bu çabadan dolayı kişisel başarı algısına sahip oldukları düşünülebilir.

İş yaşamında çalışanların iş tatmin düzeyleri arttıkça yaptıkları işin kalitesi ve çalışılan kurumun verimliliği de pozitif olarak etkilenecektir. Bu bakımdan kişinin hayalindeki işi yapıyor olması ya da işinde çok mutlu olması, ihtiyaçlarını karşılayan bir iş tanımını yerine getirmesi iş tatminini de yükseltecektir (88).

Sağlık çalışanlarında iş tatmin düzeyinin yüksek olması yönünde tedbirlerin alınması personel devir hızının azaltacak, yapılan hizmetin kalitesinin artmasına hastaların memnun olmasına önemli katkı sağlayacaktır (115). Flinkman ve ark (2008)'nın çalışmasında Finlandiya'da çalışan 147 hemşire örnekleminde elde edilen sonuçlara göre tükenmişlik hissinin artması, iş tatminin de azalmasına veya tam tersi düşünüldüğünde de iş tatminin azalması halinde tükenmişliğin artacağı ve mesleki bağlılığın eksileceği bildirilmiştir (111). Araştırmamızda işten tatmin olma durumuna göre sağlık çalışanlarının kişisel başarı puanları arasında anlamlı farklılık bulunamazken; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının işten tatmin olmayanlarda daha yüksek çıkmasının literatürle paralellik gösterdiği; Ögen (2021)'in de ifade ettiği gibi sağlık çalışanlarında iş tatmini ile tükenmişlik arasında negatif bir korelasyon olduğu söylenebilir (111).

Maslow'un geliştirdiği ihtiyaçlar hiyerarşisinde üçüncü sırada yer alan aidiyet kavramı bireyin kendisini içinde olduğu ortamla ne kadar bütünleştiğini göstermektedir. Kişinin kendisini kuruma ait hissetme duygusunun karşılanmaması bireyde acı ve bunalıma yol açmaktadır (47). Araştırmamızda da özel hastane sağlık çalışanlarından kendini kuruma ait hissetmeyenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek olması çalışanın kurumsal ihtiyaçlarının karşılanmadığını göstermektedir.

Çalışmamıza göre fazla mesai yapan sağlık çalışanlarının duygusal tükenme puanları, fazla mesai yapmayanlara göre daha yüksektir. Ögen (2021)'in çalışmasındaki iş yükü arttıkça tükenmişlik üzerinde anlamlı ve pozitif bir etki olduğu bulgusu (111) çalışma verilerimizi desteklemektedir. Bu sonuç beklenen bir durum olup özellikle sağlık çalışanlarının, sağlık sorunu olan kişilere hizmet vermelerinin ortaya çıkardığı tükenmişlik duygularına bir de gereğinden fazla mesai yapmanın eklenmesi, özellikle duyarsızlaşma ve duygusal tükenme puanlarını artıracaktır.

Işık (2016)'ın hemşirilerle yaptığı çalışmasında bizim sonuçlarımıza benzer şekilde örgütsel adalet algısı arttıkça tükenmişlik düzeyinin azaldığını belirlemiş ve adaletin temel değerlerden biri olarak kabul edildiği kurumlarda çalışanların daha az tükenmişlik yaşayacaklarını bildirmiştir (116). Araştırmamızda da sağlık çalışanlarının çalıştıkları ortamı adil bulmayanların duygusal tükenme puanları

çalışma ortamını adil bulanlara göre daha yüksek çıkması çalışanların tükenmişlik seviyelerinin azalmasının örgüt içi adaletin artmasına bağlı olduğunu göstermiştir.

Araştırmamızda sağlık çalışanlarından mesleki gelişim için kurum desteği görmeyenlerin duygusal tükenme puanları; çalışılan birimden memnun olmayanların, birimde çalışan sayısı yeterli olmadığını düşünenlerin, hemşirelik mesleğiyle ilgili gelişmeleri takip etmeyenlerin, hizmet içi eğitimin mesleğe katkısı olduğunu düşünmeyenlerin, çalışma ortamında söz sahibi olmayanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları istatistiksel olarak yüksek bulunmuştur.

5.5 Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Vatandaşlık Davranışları ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkiye Ait Bulguların Tartışılması

MTÖ duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları ZVÖ'nün toplam puanı ve duygusal alt boyutu ile istatistiksel olarak zayıf derecede de olsa pozitif yönlü etkileşim içerisinde olduğu belirlenmiştir. Çalışanın kendi inisiyatifinin dışında, çevresinden kaynaklı çeşitli baskılar sonucu ÖVD ile ilişkili davranışları ZVD'ye dönüşebilmektedir. İşyerlerinde meydana gelen her olay çalışanların duygusal tepkilerini, duygusal deneyimlerinin ise davranışlarını doğrudan etkilediği düşünüldüğünde ZVD, çalışanların kişisel ve sosyal kaynaklarının tükenmesine ve daha fazla duygusal tükenmeye aracılık edecektir. Liang ve ark. (2022) ZVD'nin işyerinde yanlış davranışlara nasıl yol açtığını belirlemeye yönelik yaptıkları bir araştırmada; Tayvan'da bir kamu ve özel bankasında katılımcıların duygusal tükenme ile çalışanların ZVD arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılan değerlendirmeye göre ZVD'nin duygusal tükenmeyi artırdığı ve iş yerlerinde istenmeyen davranışların sergilenmesine aracılık ettiği bildirilmiştir (39). Ahmadian ve ark. (2017) da ZVD ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki saptamış, ZVD'nin iş stresi, sosyal kaytarma davranışı ve meslektaşlar arası çatışmayı artırdığı, örgütsel güveni ise azalttığı belirlenmiştir (1).

ZVD'yi deneyimleyen çalışanların sempatilerini olumlu bir şekilde artırmak için bireysel değerlerini bastırarak örgüt içerisinde uyumlu davranışlar sergileme, sempatik görünme ve organizasyonda izole edilmekten kaçınma arzuları oluşur. Çalışanların tükenmişlik yaşamaları halinde bile örgüt içindeki

değerlerini kaybetmemek için örgütsel gerekliliklere uyacakları bildirilmiştir (39, 117).

Bilen (2018)'in çalışmasında hemşirelerin “İş tanımım ve kendi isteğim dışında yöneticime iş konusunda yardım etmek için üzerimde baskı hissediyorum” ifadesinin diğer ZVD ifadelerine göre daha düşük düzeyde kalması hemşirelerin bu davranışı benimsedikleri ve baskı düzeyinin az olduğu şeklinde yorumlanmıştır (86). Bu tarz baskıların hissedildiği durumlar da ise çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığı ZVD ile tükenmişlik arasında pozitif ilişkinin olduğu öğretmenler ve hemşireler üzerine yapılan çalışmalarda ifade edilmiştir (2, 4, 86) Selçuk (2017)'un çalışmasında özellikli birimlerde çalışan hemşirelerin görev tanımları dışında ZVD'ye itilmesi nedeniyle daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonucu (85), çalışmamızda sağlık çalışanlarında ZVÖ toplam ve duygusal puanı arttıkça duygusal tükenme ve kişisel başarı puanlarının da yükseleceği sonucuyla paralellik göstermektedir.

Sağlık çalışanlarında ortaya çıkan tükenmişliğin ZVD ile pozitif yönlü bir ilişki içinde olması anlaşılabilir bir durumdur. Bunun nedeni sağlık çalışanlarının; sağlık sorunları nedeniyle hizmet bekleyen insanlarla etkileşim içerisinde olması, görevlerinin dışında çok sayıda sorunla karşı karşıya gelmesi, hastalardan gelen her türlü yardım talebini yaptıkları işin doğası gereği karşılama isteğinde olmaları, yetersiz çalışan sayısı sonucu artan iş yükü ve nöbet sayıları olabilir. Bunlara ek olarak sağlık kurumu üst kademe yöneticilerinin ve çalışanların sorumlu müdürleri veya üst kıdemdeki bireylerin alt kıdemde bulunanlardan görev tanımı dışında da olsa istenilen görevi yerine getirme beklentisi içerisinde olmaları sağlık çalışanlarının ZVD sergilemesini tetiklerken tükenmişliğin ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

6.1 Sonuç

Zorunlu vatandaşlık davranışı, çalışanların işyerlerinde özgür iradeleriyle sergiledikleri ÖVD'nin örgütsel baskı, toplumsal beklentiler ve çeşitli değişkenlere bağlı olarak istenmeden yapılan faaliyetler sonucunda ortaya çıkan olumsuz davranışlardır. Bu çalışmada da Ankara'da özel bir hastanede aktif olarak çalışan hemşire, doktor, eczacı, ebe, ve diğer sağlık çalışanlarının ZVD ve tükenmişlikleri arasındaki ilişki istatistiksel yöntemlerle tespit edilmiştir.

1. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre sağlık çalışanlarının ZVÖ toplam puan ortalaması $4,0\pm0,77$, duygusal alt boyut puan ortalaması $3,84\pm0,91$ ve bilişsel alt boyut puan ortalaması $4,17\pm0,82$ olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre sağlık çalışanlarının kişisel ve mesleki özellikleri ile ZVÖ arasındaki ilişki aşağıdaki gibi özetlenmiştir;

a. Çalışanların cinsiyet, medeni durum, yaş, meslekte ve kurumda toplam çalışma süreleri, eğitim, çalışma şekli, mesleki deneyim, pozisyon ve birim değişkenlerinin ZVÖ toplam puanını ve alt boyutlarını etkilenmediği saptanmıştır.

b. Sağlık çalışanlarının ZVD düzeyini, kişisel özelliklerden daha çok kişinin çalıştığı birimden memnun olma, mesleğini sevme, işini tatmin edici bulma, mesleki yayınları takip etme, kuruma aidiyet hissetme, kurumu tarafından mesleki gelişim için destekleniyor olma, ücretini yeterli bulma, çalışma ortamını adil bulma, çalışma ortamında söz sahibi olduğunu düşünme gibi değişkenlerin anlamlı düzeyde azalttığı belirlenmiştir.

c. Sağlık çalışanlarından kendini kuruma ait hissetmeyenlerin ve çalıştığı kurumdan destek görmediğine inananların duygusal, bilişsel ve ZVÖ toplam puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek olarak bulunması ZVD davranışları ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir korelasyon olduğunu göstermektedir.

d. Araştırmamızda çalıştığı birimden memnun olmayanlar ile çalıştığı işten tatmin olmayanların duygusal ve ZVÖ toplam puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. ZVD'nin iş tatmini ve işten memnuniyet ile ters yönlü bir ilişkiye sahip olduğu anlaşıldığından yapılan işten memnun

olmayanların ve iş tatminsizliği yaşayanların ZVD sergileme olasılığının artabileceği söylenebilir.

e. Sağlık çalışanlarının çalıştığı kurumda aldığı ücreti yetersiz bulanların bilişsel ve ZVÖ toplam puanlarının; çalışma ortamını adil bulmayanlar ile çocuk sayısı artışına göre ZVÖ toplam puanlarının; mesleğini sevmeyenlerin, hemşirelik mesleğiyle ilgili gelişmeleri takip etmeyenlerin ve çalıştığı ortamda söz sahibi olmayanların duygusal puanlarının anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

2. Araştırmamızda sağlık çalışanların tükenmişlik alt boyutlarının duygusal tükenme puanının 19,70, kişisel başarı puanının 23,57 ve duyarsızlaşma puanının 7,94 olduğu belirlenmiş, çalışanların kişisel ve mesleki özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki aşağıdaki gibi özetlenmiştir;

a. Yapılan araştırmada sağlık çalışanlarının yaş, çocuk durumu, öğrenim, meslek, ekonomik düzey, ücret memnuniyeti, ödüllendirilmeye göre duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma puanları açısından anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

b. Araştırmada çalışanların cinsiyetine, evlilik durumuna göre tükenmişliğin sadece kişisel başarı alt boyutunda farklılık tespit edilmiş, erkeklerin kadınlara göre, evlilerin de bekarlara göre kişisel başarı puanı yüksek bulunmuştur.

c. Mesleki açıdan değerlendirildiğinde çalışılan birime göre sadece cerrahi birimlerdeki laboratuvar çalışanlara göre kişisel başarı puanlarının; Toplamda 6-10 yıldır çalışanların 5 yıl altı ve 20 yıl üzeri çalışanlara göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının; birimde 6-9 yıldır çalışanların 1 yıldan az çalışanlara, haftalık 45 saat üzeri çalışanların 45 saat ve altı çalışanlara göre kişisel başarı puanlarının; gündüz – nöbet usulü çalışanların sadece gündüz çalışanlara ve işten tatmin olmayanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının; mesleğini sevmeyenlerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır.

d. Fazla mesai yapanların, mesleki gelişim için kurum desteği görmediğini düşünenlerin, çalışma ortamını adil bulmayanların duygusal tükenme puanları yüksek bulunmuştur.

e. Çalışılan birimden memnun olmayanların, birimde çalışan sayısı yeterli olmadığını düşünenlerin, hemşirelik mesleğiyle ilgili gelişmeleri takip etmeyenlerin, hizmet içi eğitimin mesleğe katkısı olduğunu düşünmeyenlerin, kendini kuruma ait hissetmeyenlerin, çalışma ortamında söz sahibi olmadığını düşünenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

3. Araştırmanın son kısmında MTÖ duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutları ile ZVÖ'nün toplam puanı ve duygusal alt boyutu arasında istatistiksel olarak zayıf derecede de olsa pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

6.2 Öneriler

ZVD ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkiyi bilimsel olarak açıklayan çalışmalar doğrultusunda elde edilen sonuçlara göre; ZVD artışı, örgüt içerisinde tükenmişlik seviyesini de artırabilir. Aşağıda yer alan öneriler bu durumun önüne geçişmesinde ya da var olan durumların iyileştirilmesinde katkı sağlayabilir;

- Özellikle hastanelerde çalışan sağlık çalışanlarının örneğin hemşirelerin sekreter ya da ofis memurlarına ait işleri üstlenmek zorunda kalmalarının önüne geçilmesi için sağlık çalışanlarının görev tanımlarının yasal düzenlemelerle netleştirilmesi ve bu düzenlemelere aykırı olmayacak şekilde görev ve sorumluluklarını yerine getirmelerinin beklenmesi,

- Tüm sağlık çalışanlarını kapsayacak şekilde maaş ve özlük haklarının iyileştirilmesi,

- Hastanelerin kurumsal aidiyet, adalet gibi değerleri benimsemeleri ve her kademedeki yöneticilerin bu değerleri yansıtan örnek davranışlar sergilemesi,

- Hastanelerde iş analizleri ve iş yükü hesaplamalarının yapılması ve çalışan ve hasta oranlarının iyileştirilmesi,

- Çalışanların belirli periyotlarla performans değerlendirmesinin yapıldığı gibi ZVD ve tükenmişlik düzeylerinin de periyodik olarak değerlendirilmesi,

- Çalışanların kurum için gönüllü ekstra rol davranışlarını teşvik edecek maddi ve manevi ödüllendirme araçlarının (sosyal haklarının artırılması, takdir etme, prim, kutlama vb) hayata geçirilmesi,

- Çalışanların mesleki gelişimlerini teşvik edecek bilimsel toplantılara, yayınlara ve kurslara/eğitime ulaşmalarını destekleyecek alt yapıların, ödemelerin ve teşviklerin arttırılması,

- Tıpkı tıpta uzmanlığın desteklendiği gibi diğer sağlık çalışanlarının da örneğin hemşirelerin yüksek lisans, doktora eğitimlerini tamamlamak için fırsat verilmesi ve eğitim kurumlarıyla iş birliği yapılması,

- Çalışanların sosyal yaşamlarını kurumsal olarak destekleyecek uygulamaların hayata geçirilmesi (örneğin spor aktiviteleri için takımların oluşturulması, entelektüel gelişimi destekleyecek okuma kulüplerinin oluşturulması, geleneksel hale gelecek şenlik ya da kutlamaların planlanması ve çalışanlara duyurulması hem çalışanların hem de ailelerinin faydalanabileceği sosyal tesislerin açılması),

- Araştırma tek bir özel hastanede, az sayıda örneklem dikkate alınarak, kesitsel bir veri toplamayı içermiştir. Bu nedenle yapılacak araştırmaların farklı türdeki hastaneleri içerecek şekilde tasarlanması, daha büyük sayıda örneklem grubuyla çalışılması ve anlık algılar yerine belirli periyotlarda veriler elde edilmesi önerilebilir.

7. KAYNAKÇA

Bu tez çalışmasında Vancouver atıf sistemi kullanılmıştır.

1. Ahmadian S, Sesen H, Soran S. Expanding the boundaries of compulsory citizenship behavior: its impact on some organizational outputs. *Business and Economic Horizons*, 2017; 13(1):110- 118.
2. Vigoda-Gadot E. Compulsory citizenship behavior theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, 2006; 3(6):77-93
3. Koçak D. Kişi-örgüt uyumu, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ve lider-üye Etkileşimi İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2018; 22(3):1487-1508.
4. Vigoda-Gadot E. Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of Business and Psychology*, 2007; 21(3):377–405.
5. Yıldız B ve Elibol E. Turnover intention linking compulsory citizenship behaviours to social loafing in nurses: A mediation analysis. *Journal of Nursing Management*, 2021; 29(4):653-663.
6. Lubbadah T. Job burnout: a general literature review. *International Review of Management and Marketing*, 2020; 10(3):7-15.
7. Elibol E. Hemşirelerin zorunlu vatandaşlık davranış düzeylerinin belirlenmesi ve ilişkili faktörlerin değerlendirilmesi. Doktora Tezi, İstanbul: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hamidiye Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2021.
8. He P, Zhou Q, Zhao H, Jiang C, Wu YJ. Compulsory citizenship behavior and employee creativity: creative self-efficacy as a mediator and negative affect as a moderator. *Front Psychol*, 2020; 21(11):1640. doi: 10.3389/fpsyg.2020.01640.
9. Keskin S. Öğretmenlerde çalışma değerleri ve örgütsel vatandaşlık. Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2005.
10. Ölçer F. ve Özyılmaz A. Güncel yönetim ve organizasyon yaklaşımları. Ankara: Seçkin Yayıncılık; 2008, pp. 210-215.
11. Yıldız B. Madalyonun öteki yüzü: zorunlu vatandaşlık davranışı, *Eurasian Academy of Sciences, Eurasian Business & Economics Journal*, 2016; S2:88-99.
12. Aydemir C, Akdoğan AA. Zorunlu Vatandaşlık davranışının işe yabancılaşma üzerindeki etkisi. *Journal of Emerging Economies and Policy*, 2021; 6(s1):63-70.
13. Türker M. Çalışanların rol tanımlamalarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.
14. Su L, Yiwen C., and Yiping L. Compulsory citizenship behavior leads to counterproductive work behavior: A multiple mediation path. In *The 2021 12th International Conference on E-business, Management and Economics*, 2021; 17-19.
15. Ziegler R, Schlett C, Casel K, Diehl M. The role of job satisfaction job ambivalence and emotions at work in predicting organizational citizenship behavior. *Journal of Personnel Psychology*, 2015; 152(3): 169-188.

16. Manesi Z, Van Doesum N J, Van Lange P A M. Prosocial behavior. In V. Zeigler-Hill & T. K. Shackelford (Eds.), *Encyclopedia of Personality and Individual Differences*. New York: Springer; 2017, pp.1-11.
17. Thielmann I, Spadaro G, Balliet D. Personality and prosocial behavior: A theoretical framework and meta-analysis. *Psychological bulletin*, 2020; 146(1):30–90.
18. Karadağ E ve Işıl M. Prososyal davranış ekseninde özgecilik üzerine teorik bir çözümleme. *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 2008; 8:41-69.
19. Hasan S, Tolani K. Prosocial organizational behaviour. *Helix*, 2018; 8(6):4304- 4305.
20. Şanal M. Örgütsel vatandaşlık davranışının işletme açısından önemi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2013; 22:529-538.
21. Olcer F, Coban C. A research on compulsory organizational citizenship behavior, psychological capital and organizational cynicism in terms of demographic factors. *Journal Business, Economics and Finance*, 2021; 10(3):15-126.
22. Çetin M, Yeşilbağ Y ve Akdağ B. Öğretmenlerin Örgütsel vatandaşlık davranışı. *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2003; 17:39-54.
23. Acar A. Örgütsel yurttaşlık davranışı: Kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2006; 7(1):1-14.
24. Dick RV, Knippenberg DV, Kerschreiter R, Hertel G, Wieseke J. Interactive effects of work group and organizational identification on job satisfaction and extra-role behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 2008; 72:388-399.
25. Chegini MG. The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior. *American Journal of Economic and Business Administration*, 2009; 1(2):171-174.
26. Harmancı Seren A K ve Ünalı Baydın N. Zorunlu vatandaşlık davranışı ölçeği'nin Türkçede geçerlik ve güvenirlik çalışması: Hemşireler üzerinde bir araştırma. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 2017; 4(2):43-49.
27. Ergül AS. Zorunlu vatandaşlık davranışının çalışan sessizliğine etkisinde örgütle özdeşleşmenin aracı rolü. *Yüksek Lisans Tezi*, Karaman: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2022.
28. Zheng H, Chen M, Gao X, Liu X. Relationship between compulsory citizenship behavior, job burnout and emotional labor. *Revista Argentina de Clinica Psicologica*, 2020; 29(1):149-155.
29. Unaldi Baydin N, Tiryaki Sen H, Kartoglu Gurler S, Dalli B, Harmanci Seren A K. A study on the relationship between nurses' compulsory citizenship behaviours and job stress. *J Nurs Manag.*, 2020; 28(4):851- 859.
30. Gürsoy A ve Köksal K. Okul yöneticilerinin iletişim stili, öğretmenlerin zorunlu vatandaşlık davranışı algısını etkiler mi? *Milli Eğitim Dergisi*, 2020;49(227): 389-404.
31. He P, Wang X, Wu M, Estay C. Compulsory citizenship behavior and employee silence: The roles of emotional exhaustion and organizational identification. *Social Behavior and Personality*, 2018; 46 (12):2025-2047.
32. Chen P, Xu Y, Sparrow P and Cooper C. Compulsory citizenship behaviour and work-family conflict: a moderated mediation model. *Curr. Psychol.*, 2021; 42:6641–6652.

33. Yildiz B, Kaptan Z, Yildiz T, Elibol E, Yildiz H and Ozbilgin M. A systematic review and meta-analytic synthesis of the relationship between compulsory citizenship behaviors and its theoretical correlates. *Front. Psychol.*, 2023; 14:1120209. doi: 10.3389/fp.
34. Topcu M K, Beğenirbaş M, Turgut E. Örgütsel sinizm, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş tatmininin bireysel iş performansına etkilerinin belirlenmesine yönelik imalat sanayide bir uygulama. *Yönetim ve Ekonomi*, 2017; 24/2:505-522.
35. Babadağ M. Zorunlu vatandaşlık davranışının işe yabancılaşma üzerindeki etkisi. VI. Uluslararası Sosyal Beşerî ve İdari Bilimler Sempozyumu Tam Metin Kitabı içinde (ss. 351-360), Alanya; 2019.
36. Kerse G, Koçak D, Yücel İ. Örgütsel vatandaşlığın zorunlu olması iş tatminini etkiler mi? iş stresi bağlamında bir inceleme. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2019; 21(2):547-560.
37. Soran S, Sesen H. and Caymaz E. The relationship between compulsory citizenship behavior and leadership: a research by accommodation businesses. *Research Journal of Business and Management*, 2017; 4(3):303-309.
38. Loi T-I, Kuhn K-M, Sahaym A, Butterfield K-D, and Tripp T-M. From helping hands to harmful acts: when and how employee volunteering promotes workplace deviance. *J. Appl. Psychol.* 2020;105:944–958.
39. Liang H-L, Yeh T-K and Wang C-H. Compulsory Citizenship behavior and its outcomes: Two mediation models. *Front. Psychol.*, 2022; 13:766952. doi: 10.3389/fpsyg.2022.766952.
40. Sajuyigbe AS, Henry I, Adebajji A, Ighomereho S O. Compulsory citizenship behavior, work-life balance, and turnover intention in academia: mediating effects of emotional intelligence. *The Journal of Behavioral Science*, 2022; 17(2):58–72.
41. Allen S J, Shankman M L, Miguel R F. Emotionally intelligent leadership: An integrative, process-oriented theory of student leadership. *Journal of Leadership Education*, 2012; 11(1):117-203.
42. Peng Y-C, Chen L-J, Chang C-C, and Zhuang W-L. Workplace bullying and workplace deviance: the mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations. *Employee Relat.*, 2016; 38:755–769.
43. Mo S, and Shi J. Linking ethical leadership to employee burnout, workplace deviance and performance: testing the mediating roles of trust in leader and surface acting. *J. Bus. Ethics* 2017; 144:293–303.
44. Peltokorpi V. Abusive supervision and emotional exhaustion: the moderating role of power distance orientation and the mediating role of interaction avoidance. *Asia Pac. J. Hum. Resour.*, 2019; 57:251–275.
45. Yam K C, Klotz A C, He W, Reynolds S J. From good soldiers to psychologically entitled: Examining when and why citizenship behavior leads to deviance. *Academy of Management Journal*, 2017; 60(1):373–396.
46. Arı SG ve Bal ÇG. Tükenmişlik Kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 2008;15(1):131-148.
47. Ardic K ve Polatci S. Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2009; 32: 21-46.

48. Rehder K, Adair KC, Sexton JB. The science of health care worker burnout assessing and improving health care worker well-being. *Arch Pathol Lab Med.*, 2021; 145:1095–1109.
49. Yürür S ve Sarıkaya M. Sosyal çalışmaların sosyal destek algılarının tükenmişliğe etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 2011; 11(4):537-552.
50. Bayarcelik EB, Vatansever Durmaz B, Gürler N. İş stresi ve pozitif psikolojik sermayenin tükenmişlik üzerine etkisi: Bankacılık Sektöründe bir araştırma. *İnsan ve İnsan Dergisi*, 2019; 6(21):493-523.
51. Basım HN ve Şeşen H. Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu’da bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 2006; 13(7):15-23.
52. Kaçmaz N. Tükenmişlik (burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 2005; 68(1):29-32.
53. Edú-Valsania S, Laguía A and Moriano JA. Burnout: A review of theory and measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 2022; 19:1780. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>.
54. O’connor K, Neff DM, Pitman S. Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *Eur. Psychiatry*, 2018; 53:74–99.
55. Maslach C, Leiter MP. New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Med. Teach.*, 2017; 39:160–163.
56. Maslach C, Schaufeli WB and Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 2001; 52:397-422.
57. Akbolat M ve Işık O. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri: Bir kamu hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 2008;11(2):229-254.
58. Ören N ve Türkoğlu H. Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2006;16:1-12.
59. Aksoy Ş. Eskişehir ili özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2007.
60. Altay H. Antakya ve İskenderun Otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009; 6(12):1-17.
61. Yıldız E. Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2012; 1(33):37-61.
62. Demirkol İ. Avukatlarda iş doyumunu, tükenmişlik ve denetim odağının bazı demografik değişkenler bağlamında incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.
63. Oruç S. Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi (Adana ili örneği). Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2007.
64. Çam O. Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 22-25 Eylül 1992.

65. Kulaklıkaya K. İşkoliklik, tükenmişlik sendromu ve iş yükü algısı arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2013.
66. Bilben GS. Bir özel üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bezmialem Vakıf Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2020.
67. Maraşlı M. Lise öğretmenlerinin bazı özelliklerine ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri. Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2003.
68. Yıldız A, Çiçek İ, Şanlı M E.. Sağlık çalışanlarında tükenmişliğin belirleyicileri: sigara ve alkol kullanımına etkisinin incelenmesi. CBU-SBED, 2018; 5(3):126-132.
69. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry, 2016; 15(2):103-110.
70. Sürgevil O. Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu tükenmişlikle mücadele teknikleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım; 2006, pp.3-25.
71. Çokluk Ö. Zihinsel ve İşitme engelliler okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 1999.
72. Sılığ A. Banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü; 2003.
73. Maslach C and Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. Applied and Preventive Psychology, 1998; 7:63-74.
74. Sosyal A. İş yaşamında tükenmişlik. Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi, 2011; 6:14-26.
75. SMM, Yönetmelik. 2014 Sağlık Meslek Mensupları İle Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Diğer Meslek Mensuplarının İş ve Görev Tanımlarına Dair Yönetmelik. <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2014/05/20140522-14.htm>
76. Keskin B. İstatistiksel güç bir araştırmanın sonuçlarına etki eder mi? Örneklem büyüklüğüne nasıl karar verilmeli? Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2020; Cumhuriyet Armağan Sayısı:157-174.
77. Maslach C and Jackson SE. The measurement of experienced burnout, Journal of Occupational Behavior, 1981; 2:99-113.
78. Ergin C. Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi; 1992.
79. Youn H, Kim J H, and Song H. The leading causes and consequences of citizenship pressure in the hotel industry. Int. J. Contemp. Hosp. Manag. 2017; 29:1541–1559. doi: 10.1108/IJCHM-09-2015-0472.
80. Pradhan S and Gupta P. Abusive supervision and work-family conflict: an empirical investigation of Indian professionals. International Journal of Conflict Management. 2021; DOI:10.1108/IJCMA-07-2020-0130.
81. Bashir M, Shaheen K, Saleem S, Bhutta M K, Abrar M and Jun Z. The mediating role of psychological need thwarting in the relationship between compulsory citizenship behavior and psychological withdrawal. Front. Psychol. 2019; 10:2595. doi:10.

82. Che X. Effects of occupational stressors on nurses' safety performance and well-being: A within-individual study. Doctoral dissertation. University of South Florida; 2015.
83. Yildiz B, Yildiz H and Ozbilgin M. How do compulsory citizenship behaviors affect moral disengagement in organizations? Significance of anger toward the organization during the COVID-19 pandemic. *Front. Psychol.* 2022;13:1038860. doi: 10.3389/fpsyg.2022.1.
84. He P, Peng Z, Zhao H and Estay C. How and when compulsory citizenship behavior leads to employee silence: a moderated mediation model based on moral disengagement and supervisor-subordinate Guanxi views. *J. Bus. Ethics.* 2019; 155: 259–274.
85. Selçuk D. İstanbul ilinde hizmet veren bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerde işten ayrılma niyeti ile zorunlu vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2017.
86. Bilen NM. Zorunlu vatandaşlık davranışı ile duygusal emek arasındaki ilişkinin araştırılması: Hemşireler üzerinde bir çalışma. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2018.
87. Zhao H, Peng Z, Han Y, Sheard G and Hudson A. Psychological mechanism linking abusive supervision and compulsory citizenship behavior: a moderated mediation study. *The Journal of psychology*, 2013; 147(2):177-195.
88. Karakuş H. Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği. *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2011; 3(6):46–57.
89. Erdoğan P. Pozitif Psikolojik sermayenin örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sinizm ve tükenmişlik üzerine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama. Doktora Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2018.
90. Loi R, Hang-Yue N and Foley S. Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: The mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 2006; 79:101-111.
91. Brebels L, De Cremer D and Van Dijke M. Using self-definition to predict the influence of procedural justice on organizational-, interpersonal-, and job/task-oriented citizenship behavior. *Journal of Management*, 2014; 40:731-763.
92. Zeng Z and Ye ML. The influence of organizational justice on employees compulsory citizenship behavior: The mediation effect of psychological security. *Open Journal of Social Sciences*, 2016; 4:199-204.
93. Cam Uzun T. Covid-19 pandemi klinikleri ile diğer kliniklerde çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Yozgat: Yozgat Bozok Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü; 2023.
94. Helvacı I ve Turhan M. Tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Silifke'de görev yapan sağlık çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 2014; 1(4):58-68.
95. Yakut Hİ, Kapısız SG, Durutuna S ve Evran A. Sağlık alanında çalışma yaşamında tükenmişlik. *Jinekoloji-Obstetrik ve Neonatoloji Tıp Dergisi*, 2013; 10(38):1567-1571.
96. Şahin D, Turan FN, Alparslan N, Şahin Ş, Faikoğlu R and Görgülü A. Devlet hastanesinde çalışan sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri. *Archives of Neuropsychiatry/Noropsikiatri Arsivi*, 2008; 45(4):116-121.

97. Şahin D. Ankara Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerinin rol çatışması-rol belirsizliği ve tükenmişlik durumları. Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2009.
98. Solak Y. Sağlık çalışanlarında tükenmişlik sendromu ve yaşam doyumu arasındaki ilişkide presenteeizmin etkisi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü; 2021.
99. Fındık ÜY, Erol Ö, Süt N and Motör D. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi. Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 2011; 27(3): 55-65.
100. Türkmen C. Örgütlerde riskli meslek gruplarında çalışan personelin tükenmişlik düzeylerinin mesleki doyumlarına etkisi: Denizli sağlık teşkilatında görev yapan kamu çalışanları üzerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; 2010.
101. Yıldız AT. Hemşirelerin duygusal emek davranışları ve duygusal emeğe ilişkin görüşlerinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2019.
102. Kutlu G. Türkiye’de sağlık çalışanlarının tükenmişliğinin cinsiyet değişkeni açısından incelenmesi: meta analitik bir çalışma. Ankara Sağlık Bilimleri Dergisi, 2020; 9(2): 254-269.
103. Beyoğlu E. COVID-19 pandemi döneminde bir üniversite hastanesinde araştırma görevlisi olarak çalışan doktorların tükenmişlik düzeyleri ve ilişkili faktörler. Tıpta Uzmanlık Tezi, Kahramanmaraş: Sütçü İmam Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 2022
104. Armutcuk AK. Denizli Devlet Hastanesinde çalışmakta olan hekim dışı sağlık personeline tükenmişlik sendromu ve ilişkili değişkenler. Yüksek Lisans Tezi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü; 2010.
105. Metin Ö and Gök Özer F. Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 2007; 10(1):58-66.
106. Yüncü V and Yılan Y. COVID-19 Pandemisinin sağlık çalışanlarına etkilerinin incelenmesi: bir durum analizi. Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 2020; 23(3):402-473.
107. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J and Silber JH. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction. JAMA, 2002; 288 (16):1987-1993.
108. Garcia HA, Mcgeary CA, Mcgeary DD, Finley EP and Peterson AL. Burnout in veterans health administration mental health providers in posttraumatic stress clinics. Psychological Services, 2014; 11(1):50-59.
109. Wu Y, Wang J, Luo C and Hu S. A comparison of burnout frequency among oncology physicians and nurses working on the frontline and usual wards during the COVID-19 epidemic in Wuhan, China. Journal of Pain and Symptom Management, 2020; 60(1): 60-65.
110. Dinibütün SR. Factors Associated with burnout among physicians: an evaluation during a period of COVID-19 pandemic. Journal of Healthcare Leadership, 2020; 12(4):85-94.

111. Ögen AR. Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Antalya Bilim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü; 2021.
112. Turunç Ö ve Ögen AR. Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama. Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 2022; 7(2):118-128.114.
113. Chati R, Huet E, Grimberg L, Schwarz L, Tuech JJ and Bridoux V. Factors associated with burnout among french digestive surgeons in training: results of a national survey on 328 residents and fellows. American Journal of Surgery, 2017; 213(4):754-762.
114. Duran N. COVID-19 pandemisi süresince sağlık çalışanlarında ikincil travmatizasyon ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkili risk faktörlerinin değerlendirilmesi. Çanakkale: Uzmanlık Tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi Sağlık Bilimleri Üniversitesi; 2022.
115. Yılmaz H, ve Karahan A. Bireylerin kişisel özellikleri yönünden iş doyum düzeylerine göre tükenmişlikleri: Afyonkarahisar ilinde bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2009;14(3):197-214.
116. Işık Ö. G. Duygusal tükenmişlik ve kurumsal adalet ilişkisi: Özel bir hastanede görev yapan hemşireler üzerine bir araştırma. Intermedia International e-Journal, 2016; 2(2): Retrieved from <https://dergipark.org.tr/en/pub/intermedia/issue/45358/568477>.
117. Liang H.-L. Compulsory citizenship behavior and facades of conformity: A moderated mediation model of neuroticism and citizenship pressure. Psychol Rep, 2022; 125(6):3141-3161. doi: 10.1177/00332941211031794

8. EKLER

EK 1 Veri Toplama Araçları

VERİ TOPLAMA FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anket ile sağlık çalışanlarının tükenmişlik algısı ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Anketten elde edilecek veriler yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacak, kesinlikle hiçbir kişi ya da kurumla paylaşılmayacaktır. Formda araştırma süresince elde edilen tüm bilgiler gizli kalacaktır. Araştırmada sizden ad-soyad istenmeyecektir. Lütfen her soruyu dikkatlice okuyunuz ve her soruyu cevaplandırınız. Katılımınız için çok teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL
BAİBÜ SBF Hemşirelik Bölümü
ABD

VildanAKSOY
BAİBÜ LisansüstüEE Hemşirelik

Tanıtıcı Bilgi Formu

1. Yaşınız:

- ☐1. 18-24 yaş
☐2. 25-29 yaş
☐3. 30-34 yaş
☐4. 35 ve üzeri

2. Cinsiyetiniz:

- ☐1. Kadın ☐2. Erkek

3. Medeni Durumunuz:

- ☐1. Evli ☐2. Bekâr

4. Sahip Olduğunuz Çocuk Sayısı:

- ☐1. Yok ☐2. Bir çocuk ☐3. İki çocuk ☐4. Üç çocuk ve üstü

5. Öğrenim Durumunuz

- ☐1. Lise
☐2. Ön lisans
☐3. Lisans
☐4. Yüksek Lisans
☐5. Doktora

6. Mesleğiniz:

- ☐1. Tabip ☐2. Uzman Tabip
☐3. Hemşire ☐4. Ebe
☐5. Sağlık Memuru ☐6. Eczacı
☐7. Paramedik/ATT ☐8. Sağlık Teknisyeni

()9. Sağlık Teknikeri
Belirtiniz.....

()10. Diğer,

7. Çalıştığınız Birimin Özelliği Nedir?

- ()1. Dahili Bilimler ()5. Laboratuvar Birimleri
()2. Cerrahi Bilimler ()6. Tıbbi Görüntüleme Birimleri
()3. Eczane ()7. İdari Birimler
()4. Acil ()8. Diğer.....

8. Meslekteki Toplam Çalışma Süreniz:

- ()1. 5 yıl ve altı
()2. 6-10 yıl arası
()3. 11-15 yıl arası
()4. 16- 19 yıl arası
()5. 20 yıl ve üstü

9. Çalışılan Birimdeki Çalışma Süresi (yıl):

- ()1. 6 ay- 1 yıl ()2. 1-5 yıl ()2. 6-9 yıl arası ()3. 10 yıl ve üstü

10.Haftalık Çalışma Süresi (saat)

- () 1. 45 saat ve altı () 2. 46 saat ve üstü

11.Çalışma düzeninin?

- ()1. Sadece Gündüz
()2. Gündüz - Nöbet
()3. Sadece nöbet

12. Aylık fazla mesai süreniz ortalama kaç saat?

- () Fazla mesaim yok () Fazla mesai sürem saat

13. Bulunduğuz birimden memnun musunuz?

- ()1. Evet() 2. Hayır

14. Ekonomik durumunuzu nasıl tanımlarsınız?

- ()1. İyi ()2. Orta () Kötü

15. Aldığınız ücreti yeterli buluyor musunuz?

- ()1. Evet()2. Hayır

16. Mesleğinizi severek yapıyor musunuz?

- ()1. Evet()2. Hayır

17. Yapmış olduğunuz iş sizi tatmin ediyor mu?

- ()1. Evet ()2. Hayır

18. Kurumunuzca yeterli düzeyde ödüllendirildiğinizi düşünüyor musunuz?

- ()1. Evet()2. Hayır

19. Bulunduğunuz birimdeki sağlık çalışanı sayısını yeterli buluyor musunuz?

- ()1. Evet()2. Hayır

20. Mesleğinizle ilgili gelişmeleri takip ediyor musunuz?

- ()1. Evet()2. Hayır

21. Aldığınız hizmet içi eğitimlerin mesleğinize katkı sağladığını düşünüyor musunuz?
()1. Evet ()2. Hayır
22. Kendinizi çalıştığınız kuruma ait hissediyor musunuz?
() 1. Evet () 2. Hayır
23. Mesleki gelişiminiz için kurum sizi destekliyor mu?
()1. Evet ()2. Hayır
24. Çalışma ortamınızı (iş yükü, haksızlık, ücret eşitsizliği vb. konularda) adil buluyor musunuz?
()1. Evet ()2. Hayır
25. İşinizi nasıl yapacağınız konusunda kendinizi yeterince söz sahibi hissediyor musunuz?
()1. Evet ()2. Hayır



Sayın Katılımcı,

Aşağıda birtakım koşullar altında çalışanların duygusal ve bilişsel yönden hissedebilecekleri ifadeler yer almaktadır. Verilen ifadelerden size göre en uygun olanı **(1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum** seçeneklerinden birini seçerek tik atarak (✓) işaretleyiniz.

ZORUNLU VATANDAŞLIK ÖLÇEĞİ

	1.Hiç Katılmıyorum	2.Katılmıyorum	3.Kararsızım	4.Katılıyorum	5.Tamamen Katılıyorum
(Duygusal alt boyut) Görev tanımında olmayan işleri zoraki yaptığımda					
1. İş yapma motivasyonum azalır.	1	2	3	4	5
2. Kendime kızarım.	1	2	3	4	5
3. Mutsuz hissederim.	1	2	3	4	5
4. Değersiz hissederim.	1	2	3	4	5
5. Üzülürüm	1	2	3	4	5
6. Öfkelenirim	1	2	3	4	5
(Bilişsel alt boyut) Çalışanların görev tanımlarında yer almayan işleri yapmak zorunda bırakılmaları					
7. Kuruma bağlılığı azaltır.	1	2	3	4	5
8. İşlerin yürüyormuş gibi görünmesine neden olur.	1	2	3	4	5
9. Çalışanlar arasında çatışmaya zemin hazırlar.	1	2	3	4	5
10. Çalışanların memnuniyetinin düşmesine yol açar.	1	2	3	4	5
11. Sunulan hizmetin niteliğini azaltır.	1	2	3	4	5
12. Kurumun çalışılmak istenmeyen bir yer olarak algılanmasına neden olur.	1	2	3	4	5

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ – MTÖ

(Maslach Burnout Inventory)

Değerli katılımcı, aşağıda işle ilgili olarak yaşadıklarınıza ilişkin konular belirtilmiştir. **Hiçbir zaman: 0, Çok nadir: 1, Bazen: 2, Çoğu zaman: 3, Her zaman: 4** seçeneklerinden kendinize en uygun olanını seçerek tik atarak (✓) işaretleyiniz.

Hiçbir Zaman: 0, Çok Nadir: 1, Bazen: 2, Çoğu Zaman: 3, Her Zaman: 4	Hiçbir zaman (0)	Çok nadir (1)	Bazen (2)	Çoğu zaman (3)	Her zaman (4)
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı düşünüyorum.	0	1	2	3	4
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	0	1	2	3	4
5. Hastama sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	0	1	2	3	4
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	0	1	2	3	4
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0	1	2	3	4
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	0	1	2	3	4
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	0	1	2	3	4
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	0	1	2	3	4
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0	1	2	3	4
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	0	1	2	3	4
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	0	1	2	3	4
16. Doğrudan doğruya insanlar ile çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	0	1	2	3	4
17. İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.	0	1	2	3	4
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	0	1	2	3	4
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	0	1	2	3	4
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	0	1	2	3	4
21. İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	0	1	2	3	4
22. Karşılaştıklarımın problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	0	1	2	3	4

EK 2 Ölçme Aracı İzinleri



Esengul Elibol <

Alıcı: ben ▾

12 Eki 2022 Çar 14:24



Merhaba Vildan,
ZVD konusundaki duyarlılığın için seni ve danışman hocanı kutlarım. Aynı kurumdan bir yıl öğrencisi daha yazmıştı.
Doktora tezimde geliştirdiğimiz bir ölçek var ve zorunlu vatandaşlığın bilişsel ve duygusal boyutunu ölçüyor, makale yayın sürecinde bu nedenle teze atıf yaparak ölçeği kullanabilirsin.
Destek olabileceğim bir konu olursa çekinmeden yazabilirsin.
Başarılar dilerim.

Esengül

12 Eki 2022 Çar, saat 12.05 tarihinde Vildan Aksoy

şunu yazdı:

İZİN BELGESİ

18.10.2022

Sayın Vildan Aksoy
Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Hemşirelik Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Öğrencisi

Yürüteceğiniz "Sağlık çalışanlarının zorunlu vatandaşlık davranışları ve tükenmişlikleri ilişkisinin incelenmesi " konulu çalışmanızda, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini (MBI) kullanmanızda bir sakınca bulunmamaktadır.

Çalışmalarınızda başarılar dilerim.

Prof. Dr. Canan Ergin
Özyeğin Üniversitesi
Psikoloji Bölümü

EK 3 Çalışmanın Yapıldığı Kuruma Ait İzin Belgesi

T.C.
ANKARA ÖZEL BİLGİ HASTANESİ YÖNETİCİLİĞİNE

13.02.2023

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı'nda yüksek lisans öğrencisiyim. Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL'ün danışmanlığında yürütmekte olduğum "Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Hastane Örneği" başlıklı tez çalışmasına ait veri toplama formlarını hastanenizde görev yapan tüm sağlık çalışanlarına (tabip-uzman tabip, eczacı, ebe, hemşire, klinik psikolog, fizyoterapist, fizyoterapi teknikeri, odyolog, odyometri teknikeri, diyetisyen, radyoterapi teknikeri, anestezi teknisyeni/teknikeri, tıbbi laboratuvar teknisyeni, tıbbi laboratuvar ve patoloji teknikeri, tıbbi görüntüleme teknisyeni/teknikeri, ameliyathane teknikeri, perfüzyonist) gönüllülük esasına dayalı olarak ve izninizle uygulamayı planlıyorum. İlgili çalışmanın etik kurul başvurusunun yapılabilmesi için gerekli olan kurum ön izninin verilmesi hususunda gereğini bilgilerinize saygılarımla arz ederim.

Vildan AKSOY

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Hemşirelik Anabilim Dalı

Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL'ün
yürütmekte olduğu yukarıdaki
başlıkta çalışma yapmayı
uygundur.

13.02.2023
ÖZEL BİLGİ HASTANESİ
Kurum Kodu: 19063017
Sağlık Bakım Koordinatörü
Ali Ozan ERDEM

EK-

1. Araştırma bilgilerini gösteren "Araştırma Formu"
2. Yüksek Lisans Tez Önerisi
3. Masclah Tükenmişlik Ölçeği
4. Zorunlu Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

EK 4 Etik Kurul Onayı



Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulu

Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü

Vildan AKSOY

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Hemşirelik

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL, Dr. Öğr. Üyesi Nurhan ÇİNGÖL,

"Sağlık Çalışanlarının Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Hastane Örneği" adlı İnsan Araştırmaları Etik Kuruluna yapmış olduğunuz başvurunuz (Protokol NO. 2023/145) kurulumuzun 09.04.2023 tarihli ve 2023/03 toplantısında değerlendirilerek etik olarak **uygun bulunmuştur**. Bilgilerinize sunarız.

Prof. Dr. Hamit COŞKUN (Başkan)

Prof. Dr. Mehmet ERYİĞİT (Üye)

Prof. Dr. Altay EREN (Üye)

Prof. Dr. H. Birol YALÇIN (Üye)

İzinli

Doç. Dr. Seval ALKOY (Üye)

Doç. Dr. Abdullah DÜRAKOĞLU (Üye)

Av. Zuhale Demirci (Üye)



REDMI NOTE 9 PRO
AI QUAD CAMERA