

Araştırma / Research Article

Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi*

Investigation of work-related strain and burnout levels among nurses

¹Rüçhan Erçevik, ²Ayşe Nefise Bahçecik

¹İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, rucanercevik@hotmail.com, 0009-0006-6373-9998

²Prof. Dr. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Hemşirelik Bölümü, İstanbul, Türkiye, anbahcecik@gmail.com, 0000-0002-5290-1017

*Bu çalışma Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK danışmanlığında 2010 tarihinde tamamladığımız Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler başlıklı yüksek lisans tezi esas alınarak hazırlanmıştır.

ÖZ

Amaç: Araştırma, hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapıldı. **Gereç ve Yöntem:** Tanımlayıcı ve kesitsel nitelikteki araştırma, İstanbul'da sekiz kamu hastanesinde çalışan 378 hemşire ile gerçekleştirildi. Verilerin toplanmasında Kişisel Bilgi Formu, İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanıldı. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistikler, Student's t testi, ANOVA testi kullanıldı. **Bulgular:** Hemşirelerin 20-30 yaş grubunda, %47.1'i sağlık meslek lisesi mezunu ve %66.1'i evli olduğu görüldü. Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik puan ortalaması 40.77 ± 6.82 , Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam ve kişisel başarı, duyarsızlaşma, duygusal tükenme alt boyut puan ortalamaları sırasıyla 37.57 ± 13.51 , 10.35 ± 5.68 , 7.06 ± 4.98 , 20.16 ± 7.40 olarak bulundu. Sözel şiddete maruz kalma, yaşamındaki en zor durumu iş olarak görme, ücret artışı beklentisinde olma, servis hemşiresi olarak görev yapma ve mesleki iş doyumunun işe bağlı gerginlik ve tükenmişliği etkilediği görüldü. **Sonuç:** Hemşirelerin işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu saptandı.

ABSTRACT

Aim: The research was conducted to investigate work-related strain and burnout levels among nurses. **Materials and Methods:** This descriptive and cross-sectional study was conducted with 378 nurses working in eight public hospitals in Istanbul. A Personal Information Form, the Work-Related Strain Inventory, and the Maslach Burnout Inventory were used to collect data. Descriptive statistics, Student's t-test, and ANOVA test were applied to evaluate the data. **Results:** It was observed that nurses were in the 20-30 age group, 47.1% were graduates of vocational health high schools, and 66.1% were married. The mean Work-Related Strain score of the nurses was 40.77 ± 6.82 . The mean scores for the total and subscales of the Maslach Burnout Inventory (personal accomplishment, desensitization and emotional exhaustion) were found to be 37.57 ± 13.51 , 10.35 ± 5.68 , 7.06 ± 4.98 and 20.16 ± 7.40 respectively. Exposure to verbal violence, perceiving work as the most challenging aspect of life, expecting a wage increase, working as a ward nurse, and professional job satisfaction were found to affect work-related strain and burnout. **Conclusion:** It was determined that nurses' work-related strain and burnout levels were moderate.

Anahtar Kelimeler:
Hemşire, Hastane, İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik

Key Words:
Nurse, Hospital, Work-Related Strain, Burnout

Sorumlu Yazar/Corresponding Author:
İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul, Türkiye, rucanercevik@hotmail.com, 0009-0006-6373-9998

DOI:
10.52880/sagakaderg.1585417

Gönderme Tarihi/Received Date:
14.11.2024

Kabul Tarihi/Accepted Date:
15.12.2024

Yayımlanma Tarihi/Published Online:
31.12.2024

GİRİŞ

Sağlık hizmetinde yoğun iletişim içinde olan meslek grubu hemşirelerdir. Hemşireler vardiyalı çalışma, aşırı iş yükü, ücret yetersizliği, yönetici tutumları, destek kaynaklarının az olması gibi birçok sorunlarla karşı karşıyadır (Özen Bekar ve Gökoğlan, 2022; Membrive-Jiménez ve ark., 2022). Çalışma ortamındaki bu sorunlar hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Membrive-Jiménez ve Ark., 2022).

Dünya Sağlık Örgütü işe bağlı gerginliğin içinde bulunduğumuz yüzyılın en büyük sağlık sorunlarından

biri olduğunu belirtmektedir. "İşe bağlı gerginlik işin veya işyerinin bazı karakteristik özelliklerinin çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurduğu bir süreç" olarak tanımlanmaktadır (Karaca Sivrikaya ve Erişen 2019). İşe bağlı gerginlik çevredeki stresörlere karşı verilen psikolojik tepkilerdir. Kurumlar ve çalışanlar iş stresinden büyük ölçüde etkilenmektedir. Çalışan tüm profesyoneller arasında sağlık hizmeti sunanların üzerindeki yük çok yüksektir (Kamış, 2022). İşe bağlı gerginlik hemşirelerde bireysel ve kurumsal problemlere neden olabilmektedir. Bu problemler, bireyde depresyon, anksiyete, kaslarda gerginlik, karın ve baş ağrısı, kaygı bozukluğu, yorgunluk ve uyku bozukluğu gibi birçok

fizyolojik etkilere neden olabilir. Ayrıca işe bağlı gerginlik, işte verimi düşürme, iş doyumunda azalma, işe geç gelme, işe gelmeme ve işi bırakma gibi kurumsal olarak olumsuz sonuçlar ortaya koyabilir (Cerit ve Ark., 2022). Hemşirelerin işle ilgili olumsuzluklar yaşamaları bakım sunulan hastaları da etkileyeceğinden dolayı yönetilmesi oldukça önemlidir (Özdaş ve Kızılkaya, 2021). Zaman içinde işe bağlı gerginlik tükenmişliğe de sebep olabilmektedir. Tükenmişlik, uzun dönem iş stresine verilen üç boyutu olan duygusal bir tepkidir. Bu üç boyuttan duygusal tükenme, ilerlemiş enerji kaybını, duyarsızlaşma, çalışma ortamına olan düşmanlığı, kişisel başarı ise mesleki başarıda doyumsuzluğu ve motivasyon kaybını ifade etmektedir (Membrive-Jiménez ve Ark., 2022). Yapılan çalışmalarda hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir (Kaya ve Ark., 2010; Uzun ve Mayda, 2020). Tükenmişlik hemşirelerde iş performans kayıpları, düşük bakım kalitesi, riskli hasta güvenliği, olumsuz hasta deneyimi, enfeksiyonlar, malpraktis vakaları ve işten ayrılmalar ile sonuçlanmaktadır (Dall’Ora ve ark., 2020).

Bu nedenle hemşireler ile ilgili işe bağlı gerginlik ve tükenmişlikle baş etmek için alınacak önlemler, hemşireliğin sağlığı üzerine faydalı olacak ve verilen hizmetin kalitesini de artıracaktır. Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik riski olduğundan, bu konularda araştırmaların yapılmaya ihtiyaç olduğu görülmektedir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Türü

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel biçimde olup, hemşirelerin işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırma İstanbul ilinde bulunan 8 kamu hastanesinde çalışan hemşireler ile Aralık 2008 – Mart 2009 tarihleri arasında yapılmıştır.

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini İstanbul ilinde bulunan 8 hastanede çalışan 418 hemşire oluşturmuştur. Çalışma, araştırmaya katılmayı kabul eden 378 hemşireyle gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Veriler Kişisel Bilgi Formu, İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile toplanmıştır.

Kişisel Bilgi Formu

Hemşirelerin yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, çalışılan birimi, görevi olmak üzere 35 sorudan oluşmaktadır.

İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği

Çalışmada Revicki ve ark. (1991) tarafından geliştirilen ve türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirliği Aslan ve ark. (1996) tarafından hemşire örnekleme uyarlanarak yapılan “İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği” kullanılmıştır. İşe bağlı gerginliği ölçen ölçek 18 madde ve 4’lü likert tiptedir. Ölçekte yer alan ifadeler 1= Bana hiç uygun değil, 2= Kısmen bana uygun, 3= Büyük ölçüde bana uygun, 4= Tamamıyla bana uygun biçiminde 4 ile 1 puan arasında değerlendirilmektedir. Ölçekte 2, 4, 8, 9, 11 ve 15. maddeler ters puanlanmaktadır. Alınabilecek en düşük puan 18, en yüksek puan 72’dir. Bu çalışmada, ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,667 olarak bulunmuştur.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Maslach ve Jackson (1981), Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ni geliştirmiştir. Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmıştır. Tükenmişlik Ölçeği üç boyuttan (kişisel başarı, duyarsızlaşma ve duygusal tükenme) oluşmaktadır. Ölçekte 0-4 arasında değişen 5’li likert tipi 22 soru bulunmaktadır. Puanlama 0= Hiçbir zaman, 1= Yılda birkaç kez, 2= Ayda birkaç kez, 3= Haftada birkaç kez, 4= Her gün şeklinde yapılmaktadır. Kişisel başarı boyutunda 8 soru (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), Duyarsızlaşma boyutunda 5 soru (5, 10, 11, 15, 22) ve Duygusal tükenme boyutunda 9 soru (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) bulunmaktadır. Bu çalışmada, ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı 0,850 olarak bulunmuştur, ölçeğe ait boyutlarının Cronbach Alfa katsayıları ise 0,703-0,852 arasında değişmektedir.

Verilerin Toplanması

Araştırmacı tarafından ilgili bilgilendirme yapıldıktan sonra, araştırmaya katılmayı kabul eden hemşirelere veri toplama araçları verilerek yüz yüze görüşme yoluyla toplanmıştır.

Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırmanın uygulanması amacıyla İl Sağlık Müdürlüğü’nden ve hastanelerden yazılı izin alınmıştır. Araştırma öncesi hemşireler araştırmayla ilgili bilgilendirilerek, yazılı onamları alınmıştır. Çalışmada yer alan veri toplama araçları ile ilgili izinler alınmıştır.

Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

İstatistiksel analizlerde SPSS 15.0 programı kullanılmıştır. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler (yüzde, sayı, ortalama, standart sapma, minimum, maksimum) bununla birlikte niceliksel verilerin karşılaştırılmasında Student’s t

Erçevik ve Bahçecik: Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmiş

testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Sonuçlar, %95 güven aralığında, istatistiksel anlamlılık $p < 0,05$ olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmadan elde edilen veriler, İstanbul İli Anadolu yakasında yer alan sekiz kamu hastanesinde çalışan ve çalışmaya dahil olmayı kabul eden hemşirelerin görüşleri ile sınırlıdır.

BULGULAR

Çalışma grubunu oluşturan hemşirelerin %47.6'sı 26-30 yaş grubunda, %66.1'i evli ve %47.1'i sağlık meslek lisesi mezunudur. %50'sinin çocuk sahibi olduğu görülmüştür. Hemşirelerin %63.8'inin sözel şiddet yaşadığı, %56.1'inin işini zor olarak değerlendirdiği, %42.9'unun iş doyumunun olduğu ve %72.5'inin ücret artışı beklentisi olduğu görülmüştür.

Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği puan ortalaması 40.77 ± 6.82 olarak bulunmuştur. Hemşirelerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme boyutu puan ortalaması 20.16 ± 7.40 , Duyarsızlaşma boyutu puan ortalaması 7.06 ± 4.98 , Kişisel Başarı boyutu puan ortalaması 10.35 ± 5.68 , ölçek toplamından aldıkları puan ortalaması 37.57 ± 13.51 olarak bulunmuştur (Tablo 1).

Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği puanı ile acil serviste kendi isteği ile çalışma ($p < 0.001$), görev

($p = 0.006$), sözel şiddet yaşama ($p = 0.001$), mesleği yaşamında en zor iş olarak görme ($p = 0.000$), meslekle ilgili iş doyumunu ($p = 0.001$), meslek ile ilgili ücret artışı beklentisi ($p = 0.008$) arasında anlamlı fark görülmüştür (Tablo 2).

Hemşirelerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duyarsızlaşma boyut puanı ile yaş ($p = 0.016$), medeni durum ($p = 0.009$), çalışılan birim ($p = 0.006$), görev ($p = 0.027$), sözel şiddet yaşama ($p = 0.002$), mesleği yaşamında en zor iş olarak görme ($p = 0.001$), meslek ile ilgili ücret artışı beklentisi ($p = 0.001$) arasında anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Hemşirelerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Duygusal Tükenme boyut puanı ile sözel şiddet yaşama ($p = 0.048$), mesleği yaşamında en zor iş olarak görme ($p = 0.000$), meslekle ilgili iş doyumunu ($p = 0.003$), meslek ile ilgili ücret artışı beklentisi ($p = 0.001$) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Hemşirelerin Maslach Tükenmişlik Ölçeği Kişisel Başarı boyut puanı ile görev arasında ($p = 0.000$), toplam puanı ile yaş ($p = 0.019$), medeni durum ($p = 0.047$), acil serviste kendi isteği ile çalışma ($p = 0.000$), görev ($p = 0.004$), sözel şiddet yaşama ($p = 0.018$), mesleği yaşamında en zor iş olarak görme ($p = 0.000$), meslekle ilgili iş doyumunu ($p = 0.015$), meslek ile ilgili ücret artışı beklentisi ($p = 0.000$) arasında anlamlı fark bulunmuştur (Tablo 2).

Tablo 1. İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan Ortalamalarına İlişkin Bulgular

Ölçekler	Madde Sayısı	Min-Max	Ort±Ss
İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği	18	21-61	40,77±6,82
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	22	3-73	37,57±13,51
Duygusal tükenme	9	2-36	20,16±7,40
Duyarsızlaşma	5	0-20	7,06±4,98
Kişisel başarı	8	0-29	10,35±5,68

Tablo 2. Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyut Puanlarının Kişisel ve Mesleki Özellikleri ile Karşılaştırılması

		n	İşe Bağlı Gerginlik ($\bar{X} \pm SS$)	Kişisel başarı ($\bar{X} \pm SS$)	Duygusal Tükenme ($\bar{X} \pm SS$)	Duyarsızlaşma ($\bar{X} \pm SS$)	Maslach Tükenmişlik Toplam Puan ($\bar{X} \pm SS$)
Yaş	18-25 yaş	61	41,85±7,21	9,62±5,54	21,43±7,37	7,85±5,30	38,90±14,03
	26-30 yaş	180	40,46±6,99	11,07±5,34	20,49±7,48	7,53±4,92	39,08±12,82
	31 yaş ve üzeri	137	40,71±6,41	9,72±6,10	19,18±7,24	6,09±4,79	34,99±13,86
	F		0,97	2,79	2,30	4,21	3,98
	p		0,382	0,063	0,102	0,016	0,019
Medeni durum	Evli	250	40,53±6,62	10,16±5,55	19,84±7,31	6,58±4,92	36,58±13,47
	Bekar	128	41,24±7,19	10,70±5,95	20,80±7,55	8,00±4,98	39,50±13,43
	t		-0,96	-0,87	-1,19	-2,65	-1,99
	p		0,339	0,384	0,235	0,009	0,047
Eğitim durumu	SML	178	40,62±7,05	10,49±5,83	20,06±7,89	7,30±5,32	37,85±13,83
	Ön lisans	120	41,03±6,13	9,69±5,47	20,53±7,25	6,79±4,68	37,01±13,49
	Lisans	69	41,07±7,40	11,33±5,78	19,65±6,77	7,07±4,70	38,06±13,26
	Lisansüstü	11	38,55±6,89	8,91±4,46	21,18±4,60	6,09±4,48	36,18±10,98
	F		0,25	1,50	0,29	0,39	0,16
p		0,667	0,231	0,836	0,761	0,922	
Çalışılan birim	Acil	189	40,51±6,64	10,52±6,07	19,85±7,39	7,76±5,13	38,14±13,91
	Yataklı servisler	189	41,03±7,01	10,17±5,28	20,48±7,42	6,36±4,73	37,01±13,11
	t		-0,74	0,61	-0,82	2,76	0,81
	p		0,461	0,545	0,413	0,006	0,416
Acil serviste kendi isteği ile çalışma	Evet	122	38,95±6,65	10,12±6,26	18,02±6,82	6,87±4,89	35,01±13,17
	Hayır	67	43,36±5,64	11,25±5,68	23,19±7,25	9,39±5,19	43,84±13,49
	t		-4,59	-1,23	-4,88	-3,31	-4,37
	p		0,000	0,222	0,000	0,001	0,000
Görev	Sorumlu hemşire	38	37,92±6,36	7,26±4,34	19,00±7,50	5,37±4,23	31,63±11,82
	Servis hemşiresi	340	41,09±6,80	10,69±5,72	20,29±7,39	7,25±5,02	38,24±13,54
	t		-2,74	-3,58	-1,02	-2,22	-2,89
	p		0,006	0,000	0,307	0,027	0,004
Sözel şiddet yaşama	Var	241	41,62±6,81	10,44±5,86	20,73±7,50	7,65±5,12	38,81±13,94
	Yok	137	39,28±6,60	10,19±5,39	19,17±7,14	6,03±4,56	35,39±12,47
	t		-3,24	-0,40	-1,98	-3,07	-2,39
	p		0,001	0,687	0,048	0,002	0,018
Yaşamındaki en zor iş olarak görme	Evet	212	42,31±6,66	10,84±5,57	22,33±6,97	7,90±5,07	41,07±13,02
	Hayır	97	39,19±6,35	10,64±5,92	17,26±7,33	5,94±4,65	33,84±13,32
	t		3,88	0,30	5,84	3,24	4,50
	p		0,000	0,766	0,000	0,001	0,000
Meslekle ilgili iş doyumu	Var	162	42,07±6,30	10,75±5,61	21,47±6,85	7,31±5,08	39,52±13,47
	Yok	216	39,80±7,04	10,05±5,73	19,19±7,65	6,88±4,90	36,11±13,38
	t		-3,25	-1,19	-3,00	-0,84	-2,45
	p		0,001	0,236	0,003	0,403	0,015
Meslekle ilgili ücret artışı beklentisi	Var	274	41,34±6,53	10,66±5,71	20,97±7,01	7,59±5,11	39,22±12,88
	Yok	104	39,27±7,36	9,53±5,55	18,04±7,99	5,66±4,33	33,23±14,20
	t		-2,66	-1,73	-3,49	-3,41	-3,92
	p		0,008	0,085	0,001	0,001	0,000

*Acil serviste çalışan 189 kişi üzerinden hesaplanmıştır.

TARTIŞMA

Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin incelendiği bu çalışma sonucunda hemşirelerin işe bağlı gerginlik puanlarının orta düzeyde olduğu bulunmuştur (Tablo 1). Karaca Sivrikaya ve Erişen (2019) çalışmasında hemşirelerin işe bağlı gerginlik puanlarının orta düzeyde olduğu belirtilmiştir. Pekince ve Aslan (2020), Tiryaki Şen ve arkadaşları (2023) yaptığı çalışmalarda ise işe bağlı gerginlik düzeyinin ortalamanın üzerinde olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeylerinin çalışılan birime göre farklılık göstermediği bulunmuştur (Tablo 2). Bu sonuç diğer çalışmalarla paralellik göstermektedir (Sezgin ve ark., 2022; Arıkan ve Karabulut, 2004). Hemşirelerin yaşadığı işe bağlı gerginliğin, çalışılan birimden bağımsız olduğu söylenebilir.

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile acil serviste kendi isteğiyle çalışma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Acil serviste kendi isteğiyle çalışanların işe bağlı gerginlik düzeyleri diğerlerine göre daha düşüktür (Tablo 2). Acil servis personelinin uzun çalışma saatlerinin, akut, beklenmeyen durumlarla sık sık karşılaşmalarının onların işe bağlı gerginlik düzeylerini etkileyebileceği düşünülmektedir. Özdaş ve Kızılkaya (2021) tarafından yapılan çalışmada hemşirelerin çoğunluğunun kurumun isteğiyle acil serviste çalıştıkları belirtilmiş, istemeden çalışan hemşirelerin ise işlerini sevmelerine rağmen meslekten uzaklaşma yaşadıkları bildirilmiştir. Mesleklerinden memnun ve verimli olunmasını sağlayan durumların başında o görevi istemesi gerekmektedir.

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile görevi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Servis hemşirelerinde işe bağlı gerginlik düzeyleri sorumlu hemşirelere göre daha yüksektir. Avcı ve arkadaşları (2018) yaptıkları çalışmada servis hemşireleri işe bağlı gerginlik düzeylerinin sorumlu hemşirelerden daha yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Servis hemşirelerinin gerginlik düzeylerinin daha yüksek olmasının stresli ve zor bir görev olduğundan kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Sorumlu hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeylerinin servis hemşirelerine göre daha düşük olması onların deneyimden dolayı daha güçlü olabileceği belirtilebilir.

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile sözel şiddet yaşamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Sözel şiddet yaşadığını belirten hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri sözel şiddet yaşamayan hemşirelere göre daha yüksektir. Özer ve arkadaşları (2021)'de sağlık çalışanlarının, COVID-19 pandemi öncesi %91.9, COVID-19 pandemi döneminde ise %90.7'sinin şiddete maruz kaldığını bildirmişlerdir.

Yapılan bir başka çalışmada Beyaz Kod bildirimlerinin %90.43'ünün sözel şiddet olduğu görülmüştür (Polat ve Çırak, 2019). Aydemir ve arkadaşları (2020) yaptığı çalışmada da en yaygın olarak karşılaşılan şiddet türü %73.72 ile sözel şiddettir. Sözel şiddete maruz kalma olaylarının daha yüksek olması işe bağlı gerginlik, stres ve anksiyete gibi olumsuz duyguların ve tepkilerin daha fazla yaşanmasına neden olabilmektedir. Coşkun ve Karahan (2019) çalışmalarında, sözel şiddet sonrasında acil servis çalışanlarında duygusal tepki olarak öfke ve işten soğuma/isteksizlik, stres gibi durumların ortaya çıktığını, ayrıca şiddet riskinin de iş stresini arttırdığını belirtmiştir. Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile yaşamlarındaki en zor durumu iş olarak görme arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Yaşamındaki en zor durumu iş olarak gören hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri yaşamlarındaki en zor durumu iş olarak görmeyen hemşirelere göre daha yüksektir. Girgin ve arkadaşları (2023) tarafından yapılan çalışmada zor çalışma koşullarının hemşirelerin sağlığını olumsuz yönde etkilediği, hemşirelerde fiziksel ve ruhsal hastalıkların yanı sıra, yorgunluk, kaygı ve konsantrasyon bozukluklarının yaşanabileceği belirtilmektedir. Yapılan bir diğer çalışmada da çalışma şartlarının kadın çalışanların yaşamlarında ciddi sıkıntılara yol açabileceği ifade edilmiştir (Nakışçı Kavas ve Develi, 2020). Yapılan çalışmalarda da görülmektedir ki iş yaşamındaki zorluklar hemşirelerin özel yaşamlarında da olumsuz algılara sebep olabilmekte ve anksiyete gibi duyguların da ortaya çıkmasına neden olabilmektedir.

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile meslekle ilgili iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Meslek ile ilgili iş doyumunu olan hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri, iş doyumunu olmayan hemşirelere göre daha yüksektir. Çalıştığı kurumdan, yapmış olduğu işten ve pozisyonundan memnun olan bireylerin iş doyumlarının arttığı bildirilmiştir (Ulusoy ve Alpar, 2013). Ayrıca haftalık çalışma sürelerinin uzun olması, hafta sonu çalışılması ve böylelikle de dinlenmeye zaman bulunamaması, kişisel ihtiyaçların giderilememesi ve aileye zaman ayırılmaması durumlarında da hemşirelerin iş doyumunun düşük olduğu belirtilmiştir (Durmuş ve Günay, 2007).

Hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri ile meslekle ilgili ücret artışı beklentisi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Meslekle ilgili ücret artışı beklentisi olan hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeyleri, ücret artışı beklentisi olmayanlara göre daha yüksektir. Avcı ve arkadaşları (2022) tarafından yapılan çalışmada çalışma koşullarını iyi olarak değerlendiren, mesleğini isteyerek seçen ve aldığı ücreti

yeterli bulan hemşirelerin iş doyumunun daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Yeterli ücret alamadığını düşünen hemşirelerin işe bağlı gerginlik yaşamaları beklenen bir sonuç olarak düşünülebilir.

Hemşirelerin maslach tükenmişlik ölçeği orta düzeyde bulunmuştur (37.57 ± 13.51). Hemşirelerin Maslach tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarından aldıkları puan ortalamaları düşük, duygusal tükenme boyutundan aldıkları puan ortalamaları ise daha yüksek olduğu bulunmuştur (Tablo 1). Arslan ve arkadaşları (2023) çalışmasında sağlık çalışanlarında duygusal tükenmenin yüksek düzeyde, duyarsızlaşmanın orta düzeyde ve kişisel başarının ise düşük düzeyde olduğu belirtilmiştir. Kekeç ve Tan'ın (2021) yoğun bakım hemşireleriyle yaptıkları çalışmada tükenmişlik düzeyinin ortalamasının üzerinde olduğu belirtilmiştir. Çalışmada yoğun bakım hemşirelerinde duyarsızlaşma boyut puanı düşük, duygusal tükenme boyut puanı normal, kişisel başarı boyut puanının ise yüksek olduğu belirtilmiştir. Yapılan bir başka çalışmada da hemşirelerin karşılaştıkları ölüm olayları sonrasında en fazla duyarsızlaşma durumunu yaşadıkları belirtilmiştir (Temelli, 2018).

Çalışmada 30 yaş ve altında olan hemşirelerin duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalamasının 31 yaş ve üzerinde olan hemşirelerden daha yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 2). Bilben ve Sayın (2023) çalışmasında genç hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ileri yaş hemşirelere göre daha yüksek olduğu belirtilmiştir. Mesleklerinin ilk yıllarında olan genç hemşireler yüksek beklentilere sahip olabilmektedir, bu beklentilerin karşılanmaması tükenmişliğe neden olabilir.

Acil serviste çalışan hemşirelerin yataklı serviste çalışan hemşirelere göre duyarsızlaşma boyutundan aldıkları puan ortalaması daha yüksektir. Kebapçı ve Akyolcu (2011) tarafından yapılan çalışmada acil birimlerde çalışan hemşirelerde duyarsızlaşma orta düzey olarak belirtilmiştir. Kaçan ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada da dahili birimlerde çalışan hemşirelerin tükenmişlik ölçeği duyarsızlaşma boyutunda yüksek puan ortalamasına sahip oldukları belirtilmiştir. Özellikle acil servislerde çoğunlukla hızlı hareket etmek durumunda kalmanın, kritik kararlar vermenin, zor, riskli ve yaşamı tehdit edici olgularla sürekli karşılaşılıyor olmanın hemşirelerde duyarsızlaşmaya neden olabileceği düşünülebilir.

Servis hemşirelerinin kişisel başarı, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puan ortalaması sorumlu hemşirelere göre daha yüksektir. Camci ve Kavuran (2021) tarafından yapılan çalışmada sorumlu hemşireler ve servis hemşireleri arasında anlamlı bir fark bulunmadığı belirtilmiştir.

Sözel şiddet yaşadığını söyleyen hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanlarının ortalamaları sözel şiddet yaşamadığını belirten hemşirelere göre daha yüksektir. Özcan ve Bilgin (2011) tarafından yapılan çalışmada saldırıya maruz kalan bireyde gerçekleşen değişikliklerin sıklıkla emosyonel ve fizyolojik belirtiler olarak kendini gösterdiği bildirilmiştir. Sözel şiddete maruz kalmanın bireyin kendini kötü hissetmesiyle beraber fiziksel ve duygusal yorgunluğa da neden olabileceği düşünülebilir. Fiziksel ve duygusal yorgunluk da duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve tükenmişliği beraberinde getirebilir.

Mesleki yaşamında işi en zor durum olarak gören hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanlarının ortalaması işini en zor görmeyenlere göre daha yüksektir. Hemşirelik mesleği doğası gereği iş yükünün fazla olduğu, stresli ve yüksek tempolu bir meslektir. İş yaşamındaki zorlukların aile ve sosyal yaşamdaki sorumlulukları da olumsuz etkileyebileceği ve bu durumun kişinin yaşantısında tükenmişliğe neden olabileceği düşünülebilir. Çıngı ve Şantaş (2023) tarafından yapılan çalışmada iş yaşamındaki iş yükü fazlalığının tükenmişliği arttırdığı belirtilmiştir.

Meslekle ilgili iş doyumunu olan hemşirelerin duygusal tükenme ve tükenmişlik toplam puanı, iş doyumunu olmayanlara göre daha yüksektir. Hemşirelerin çalışma temposunun yoğun olması ve karşılaşılan stres durumları sonucunda çalışanlar işlerinden memnun olsalar bile duygusal kaynakların tükenmesi söz konusu olabilir.

Meslekle ilgili ücret artışı beklentisi olan hemşirelerin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve tükenmişlik toplam puanları ücret artışı beklentisi olmayan hemşirelere göre daha yüksektir. Hemşirelerin düşük ücretlerle çalıştırılması, finans kaynaklarının kısıtlı olması hem çalışma yaşamını hem de ruhsal sağlığını olumsuz etkilemektedir (Metin ve Özer, 2007). Kasap ve arkadaşları (2023) da hemşireliğin son yıllarda ücret sıkıntısı yaşadığını bildirmiştir. Finans kaynakları kısıtlı olan hemşirelerin ücret artışı beklentisinde olmaları doğal bir durumdur. Bu nedenle tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olması da beklenen bir sonuçtur.

SONUÇ

Araştırmada, hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu ve işe bağlı gerginlik düzeylerinin servis hemşiresi olma, işe gelmeme, uyku sorunu yaşama, sorun çözme becerisinde olumsuzluk yaşama, sözel şiddete maruz

kalma, mesleki yaşamındaki işini en zor olarak görme, meslek ile ilgili iş doyumu, ücret artışı beklentisi değişkenlerinden etkilendiği görülmüştür. Ayrıca, medeni durum, hemşirelerin çalıştıkları birim, iş yükü, haftalık çalışma süresi, görev, sözel şiddete maruz kalma, mesleki yaşamında işini en zor olarak görme, iş doyumu ve ücret artışı beklentisinin de tükenmişliği etkilediği görülmüştür. Bu sonuçlar doğrultusunda hemşirelere iş stresiyle başa çıkmada ve tükenmişliği önlemede yardımcı olacak konularda eğitimler verilmelidir. Hemşirelerin kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlamak amacıyla çalışma alanlarının iyileştirilmesi, başarılı olan hemşirelerin takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi, hemşirelerin göstermiş oldukları emeğe karşın gerekli ücretlerin adil ve yeterli şekilde sağlanması, sözel şiddetin önlenmesi için kurumsal önlemlerin alınması ve şiddet olaylarına karşı politikaların uygulanması önerilebilir.

KAYNAKLAR

- Arıkan, D., & Karabulut, N. (2004). Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokul Dergisi*, 7(1), 20-26.
- Arslan, Ü., Çağatay, Ü.A., & Savaş, A.Y. (2023). Covid-19 pandemisinde sağlık personelinin tükenmişlik durumunun incelenmesi. *Visionary E-Journal*, 14(37), 226-246. <https://doi.org/10.21076/vizyoner.1133729>.
- Aslan, S.H., Gürkan, S.B., Girginer, H.U., & Ünal, M. (1996). İşe bağlı gerginlik ölçeğinin bir hemşire örnekleminde geçerlik ve güvenirliği. *Psikiyatri Psikoloji Psokofarmakoloji Dergisi*, 4(4), 276-283.
- Avcı, A., Çavuşoğlu, E., Moran, M., & Gün, M. (2022). The relationship between compassion fatigue and job satisfaction of nurses who give care to patients diagnosed with Covid-19. *Eurasian Journal of Health Sciences*, 5(2), 43-52.
- Avcı, G.G., Öztürk, G., Azaklı, N., & Çekinmez, S.T. (2018). Özel bir grup hastanesinde çalışan hemşirelerin işe bağlı gerginlik düzeylerinin ve stresle başa çıkma tarzlarının belirlenmesi. *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 3(1), 1-7.
- Aydemir, İ., Rabia, Ü. Ç. L. Ü., & Aydoğan, A. (2020). Acil servis personeline göre şiddetin nedenleri. *Journal of Istanbul Faculty of Medicine*, 83(1), 60-68.
- Bilben, G. S., & Sayın, Y. (2023). Burnout level of nurses in a private university hospital. *İstanbul Rumeli Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2), 1-14.
- Camci, G.B., & Kavuran, E. (2021). Hemşirelerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyleri ile meslek ve yaşam doyumu düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 24(2), 274-283. <https://doi.org/10.17049/ataunihem.930846>
- Cerit, B., Tok, H.H., & Temelli, G. (2022). Relationship between work-related strain level in nurses and their medical error tendency. *Sağlık Bilimlerinde Değer*, 12(1), 130-136.
- Çingir, F., & Şantaş, G. (2023). 112 çalışanlarında iş-aile çatışması, tükenmişlik ve iş yükü fazlalığı arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 26(2), 393.
- Coşkun, S., & Karahan, S. (2019). Acil servis çalışanlarında şiddete maruz kalma durumunun incelenmesi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(3), 493-499.
- Dall'Ora, C., Ball, J., Reinius, M., & Griffiths, P. (2020) Burnout in nursing: a theoretical review. *Human resources for health*, 18, 1-17.

- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, 22 Eylül 1992, Ankara, Türkiye.
- Girgin, B., Yıldırım, A., & Kısaç, N. (2023). Hemşirelerde mesleki kaygıya neden olan faktörler. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 27(2), 94-100.
- Günay, O., & Durmuş, S. (2007). Hemşirelerde iş doyumu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139.
- Günay, O., & Durmuş, S. (2007). Hemşirelerde iş doyumu ve anksiyete düzeyini etkileyen faktörler. *Erciyes Tıp Dergisi*, 29(2), 139.
- Kaçan, C. Y., Örsal, Ö., & Köşgeroğlu, N. (2016). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. *Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi*, 5(2), 65-74.
- Kamış, M. (2022). Edirne il merkezinde görev yapan aile hekimlerinde işe bağlı gerginlik ve tükenmişlik durumları ve etkileyen faktörler. [Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi]. <https://acikerisim.trakya.edu.tr/server/api/core/bitstreams/fd794f10-f220-484b-9fa2-cdb6d06fe2c3/content>
- Karaca Sivrikaya, S., & Erişen, M. (2019). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve işe bağlı gerginlik düzeylerinin incelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(2), 121-129.
- Kavas, B.N., & Develi, A. (2020). Çalışma yaşamındaki sorunlar bağlamında Covid-19 pandemisinin kadın sağlık çalışanları üzerindeki etkisi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2), 84-112.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S. E., & Uygur, E. (2010). Bir devlet hastanesinde çalışan hemşirelerde tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 401-419.
- Kebapçı, A., & Aktolcu, N. (2011). Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. *Türkiye Acil Tıp Dergisi*, 11(2), 59.
- Kekeç, D., & Tan, M. (2021). Yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Online Turkish Journal of Health Sciences*, 6(1), 64-72.
- Maslach, C., & Jackson, E.S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Membrive-Jiménez, M.J., Gómez-Urquiza, J.L., Suleiman-Martos, N., Velando-Soriano, A., Ariza T., De la Fuente-Solana, E.I., & Cañadas-De la Fuente, G.A. (2022). Relation between burnout and sleep problems in nurses: a systematic review with meta-analysis. *Healthcare*, 10(5), 954, <https://doi.org/10.3390/healthcare10050954>
- Metin, Ö., & Özer, F.G. (2007). Hemşirelerin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 10(1), 58-66.
- Özcan, N.K., & Bilgin, H. (2011). Violence towards healthcare workers in Turkey: a systematic review. *Türkiye Klinikleri Journal of Medical Sciences*, 31(6), 1442-1456. <https://doi.org/10.5336/medsci.2010-20795>
- Özdaş, İ., & Kızılkaya, M. (2021). Acil servis hemşirelerinin algıladıkları stres kaynakları: Nitel bir araştırma. *Sağlık Akademisyenleri Dergisi*, 8(1), 64-70.
- Özen Bekar, E., & Gökdoğan, E. (2022). Yeni hemşirelerin yaşadıkları sorunlar ve iş stresi düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 9(2), 149-155.
- Özer, Z., Bahçecik, A.N., & Öztürk, D. (2021, 1-4 Haziran). Pandemi döneminde sağlık çalışanlarına şiddet: acil servis örneği (Kongre Kitabı, s. 38). 15. Uluslararası Sağlıkta Kalite, Akreditasyon ve Hasta Güvenliği Kongresi, Antalya. https://www.qps-antalya.com/sites/default/files/15_qps_2021_12_hhk_2021_bilimsel_%C3%B6zet_kitap-min_0.pdf
- Pekince, H., & Aslan, H. (2020). Determining the workrelated strain levels of nurses and influencing factors. *International Journal of Caring Sciences*, 13(1), 1-135.
- Polat, Ö., & Çırak, M. (2019). Sağlıkta şiddetin beyaz kod verileri ile değerlendirilmesi. *Medical Journal of Bakirköy*, 15(4), 393-398.

- Revicki, D.A., May, H.J., & Whitley, T.W. (1991). Reliability and validity of the workrelated strain inventory among health professionals. *Behavioral Medicine*, 17, 111-120.
- Temelli, G. (2018). Palyatif bakım veren hemşirelerin ölüme ilişkin algısı ve palyatif bakım uygulamaları [Yüksek Lisans Tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi].
- Tiryaki Şen, H., Yurtsever, D., & Alan, H. (2023). The effect of work overload and work-related strain on compliance with isolation precautions in healthcare professionals throughout the Covid-19 pandemic. *Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences*, 15(2).
- Ulusoy, E.Ç., & Alpar, Ş.E. (2013). Hemşirelerde meslektaş dayanışması ve iş doyumunu ile ilişkisi. *Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi*, 21(3), 154.
- Uysal Kasap, E., Çerçi, S., Ağıt Akdoğan, T., Balkan, M. İ., Özdal, N., & Kopuz, S. N. (2023). Covid-19 pandemi sürecinde hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin değerlendirilmesi. *Güncel Hemşirelik Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 74-84.
- Uzun, L. N., & Mayda, A. S. (2020). Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin çeşitli değişkenlere göre incelenmesi: Bir üniversite hastanesi örneği. *Konuralp Medical Journal*, 12(1), 137-143.