

İŞ STRESİ, MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK İLİŞKİSİ: SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŐTIRMA

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS, BURNOUT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT: A RESEARCH ON HEALTH EMPLOYEES

Murat ESEN

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü
(murat.esen@ikc.edu.tr)
ORCID: 0000-0003-2434-6586

ÖZ

Günümüz dünyasının sosyo-ekonomik ve sosyo-kültürel çevre unsurları, politik ya da teknolojik gelişmelerin yarattığı belirsizlik, rekabet ve aşırı çalışmaya dayalı endüstriyel yaşam gibi birçok nedenle açığa çıkan ve çalışma yaşamındaki insanı tehdit eden iş stresi uzun süreli olduğunda bireylerde tükenmişliğe yol açabilmekte ve çalıştıkları örgüte olan bağlılıklarını olumsuz etkileyebilmektedir. Bu sebeple, bu çalışmada iş stresi açısından kritik öneme sahip olan sağlık sektöründeki çalışanların iş streslerinin, mesleki tükenmişlik ve örgütsel bağlılık algılarına yönelik ölçümlerin ve bunlar arasındaki ilişkinin ortaya konması önemli hale gelmektedir. Farklı ünvanlara sahip 182 sağlık çalışanın katıldığı araştırmada mesleki tükenmişliğin ve örgütsel bağlılığın alt boyutları ile iş stresi arasında anlamlı ilişkilerin olduğu ve mesleki tükenmişlik düzeyinin iş stresi ile örgütsel bağlılık ilişkisinde tam aracılık rolünün olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: İş Stresi, Mesleki Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık, Sağlık Çalışanları

ABSTRACT

The socio-economic and socio-cultural environmental factors of today's world, the uncertainty created by political or technological developments, the industrial life based on competition and overworking, and the work stress that threatens the human life in the work life can lead to burnout when it continues over long periods of time and it may have a negative effect on individuals' commitment to the organization. For this reason, it is of great importance to present the analysis of the work stress, occupational burnout and organizational commitment of the employees in the health sector which has critical importance in terms of work stress and the relationship between them. In the study in which 182 health workers from different titles participated, it has been found out that there are significant relationships between the sub-dimensions of occupational burnout and organizational commitment and the level of occupational burnout has been found to have a full mediating role in the relationship between work stress and organizational commitment.

Keywords: Job Stress, Burnout, Organizational Commitment, Health Employees

1. Giriş

İş stresi, mesleki tükenmişlik ve örgütsel bağlılık, örgütler ve örgütsel çıktılar üzerinde önemli etkilere sahip kavramlardır. Bir çeşit iş stresi olarak kabul edilen ve uzun süreli stres sonucu ortaya çıkan tükenmişlik; bireyin, mesleğinin gerçek anlam ve amacından uzaklaşarak, hizmet sunduğu insanlarla gerçek anlamda ilgilenmiyor olması şeklinde ifade edilmektedir (Kaçmaz, 2005:30). Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerin örgüte duydukları bağlılık duyguları da zayıflayarak, iş yapmaya karşı isteksizlik, örgütsel amaçları benimsemekte ve gerçekleştirilmekte zorlanma ve işten çekilme eğilimlerimde yükselmeler gözlemlenmektedir (Leiter ve Maslach, 1988:298).

Konuyla ilgili bir araştırmada, düşük örgütsel bağlılığın ve işi bırakma niyetinin güçlü olarak dile getirilmesinin, tükenmişlikle yüksek düzeyde ve pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya koyulmuştur (İlgün, 2010:33). Örgütsel bağlılık, bireye istikrar ve aidiyet duygusu sağlayarak stresli çalışma koşullarının etkisini azaltmaktadır (Koç, 2009:203). Çeşitli bağlılık derecelerine sahip çalışanların stres düzeylerinin incelendiği bir araştırmada, örgüte duyulan bağlılığın stresi azaltıcı etkisinin olduğu gözlenmiştir (Kun ve Hailong, 2011). Örgütsel bağlılık ile tükenmişlik ilişkisine odaklanan çalışmaların (örn., Leiter ve Maslach, 1988; Liu, 1996; Chuo, 2003; Tan ve Akhtar, 1998) ortak bulgusu, örgütsel bağlılığın tükenmişlikten ve dolaylı olarak stresten etkilendiği yönündedir.

Stres ve tükenmişlik duygularının, hizmet alanı doğrudan insan olan, insanlarla sürekli iletişim ve ilişki halinde olmayı gerektiren meslek gruplarında daha sık görüldüğü ifade edilmektedir (Sünter vd., 2006:10; Kaçmaz, 2005:31). Sağlık sektörü, konusu insan ve insan sağlığı olması gerekçesiyle, çalışanların yaşadığı stres ve tükenmişlik duygularının en yoğun olduğu meslek gruplarından biri olarak kabul edilmektedir. 7255 sağlık çalışanının katılımıyla yürütülen bir çalışmada, tükenmişlik oranının en yüksek olduğu grubun hemşireler olduğu tespit edilmiştir (Taycan vd., 2006:101; Çalık, 2015:78).

Sağlık çalışanlarında, yoğun iş yükü, hastanın sorumluluğunu yüklenme, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, hasta ve yakınlarına duygusal destek verme gerekliliği, sağlık hizmetinin dağılımındaki yetersizlikler ve fiziki imkânların yetersizliği, çalışma şartlarının (vardiya, mesai) ağır olması vb. nedenler iş stresine neden olmaktadır. İş stresi yaratan şartların devam etmesi halinde, işte veriminin düşmesi, iş doyumunun azalması, tükenmişlik düzeyinde artma, işe gecikme ya da hiç gelmeme, heyecanın kaybedilmesi, deneyimli personelin kaybedilmesi, hasta/yaralılara yarar sağlayamama, zarar verme gibi etik vb. olumsuz sonuçlara neden olmaktadır (Türkiye'de Sağlık Çalışanları Tükenmişlik Araştırması Sonuçları, 2012; Tortumoğlu, 2015:78-80; Demir ve diğerleri, 2003:808).

Çalışma kapsamında çalışan bireylerin özellikle de sağlık çalışanları açısından iş stresi olgusunun hangi olumsuz sonuçlara neden olabileceğinden bahsedilerek; bu sürecin önemli olumsuz çıktılarından biri olan mesleki tükenmişlikle olan ilişkisi üzerinde durulacak ve her iki değişken bağlamında çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerine olan etkileri açıklanmaya çalışılacaktır.

2. İş Stresi

Stres, bireyin uyum sınırlarının zorlanması, psikolojik veya fiziksel baskı altında gösterdiği tepkidir (Bardavit, 2007:1). Başka bir ifade ile birey üzerinde psikolojik ya da fiziksel baskılar yapan

herhangi bir çevresel hareket, durum veya olayın, organizmaya yansıyan sonucudur (Gökdeniz, 2005:176).

İş stresi, bireysel düzeyde fiziksel ve zihinsel sağlık riskleri ile ilgili olmasının yanı sıra, sağlık maliyetleri, işgücü kayıpları, hastalık izinleri, verimliliğin düşmesi gibi nedenlerle örgütlerin ve toplumların finansal anlamda kayıplara uğramasına sebep olmaktadır. Eğer iş stresi önlenemez ya da azaltılabılırsa, stresten kaynaklanan zararlı sonuçların önüne geçilebilmesi de muhtemel hale gelecektir (Havermans ve diğerleri, 2018:1).

Çalışma hayatındaki stres kaynaklarının, işin sıkıcı olması, aşırı iş yükü, ücret yetersizliği, çalışma koşullarının fiziki yetersizliği, yükselme olanağının olmaması, değerlendirmede adaletsizlik, araç gereç yetersizliği, zaman baskısı, iş gerekleri ve kişilik uyumsuzluğu (Karahan vd., 2007:29; Şahin, 2005:54), çalışanın işyerinde üstlendiği rol, lider-üye etkileşimi (Jian, Dalisay, 2018:485-486), işin gerekleri, işin kaynakları ve kısıtları (Bathin, 2018:462), işini kaybetme korkusu (Vandarlı, 2015:28) vb. faktörlerden kaynaklandığı ifade edilebilir.

İş stresini araştıran pek çok teorik model bulunmaktadır. Bu teorik modellerin sayıca fazla olmasının gerekçesi iş stresinin mutsuzluk, psikolojik sıkıntı, verim kaybı, iş performansının azalması, kaza riskinin artması, görevden ayrılmaların, hastalık izin sürelerinin, kısa veya uzun süreli sakatlık durumunun ve tükenmişlik duygusunun artması, işgören devir hızının yükselmesi gibi olumsuz sonuçlara neden olmasıdır (Warr, 2009:568). Bunlar arasında en önemli sayılabilecek modeller, birey-çevre uyumu kuramı, talep-kontrol modeli ve transaksiyonel yaklaşımdır.

Birey-çevre uyumu konusundaki farkındalık, İkinci Dünya savaşından hemen sonra "bireyin işine uyum sağlaması" ve "işin bireye uyum sağlaması" ifadeleri ile örgütsel davranış alanında kendini hissettirmeye başlamıştır. Birey-çevre uyumu kuramı, çalışanların ihtiyaçları ile örgütlerin bu ihtiyaçları karşılayacak koşulları sağlaması arasındaki uyum üzerine çalışmaktadır (Ostroff ve Schulte, 2007). Bu uyumun sağlanmasında birey-meslek, birey-grup, birey-örgüt ve birey-iş olmak üzere dört farklı boyut üzerinde tartışılmaktadır (Erbaş ve Perçin, 2017:180). Çevrelerine yüksek düzeyde uyum sağlayan çalışanların, işte kalma, bağlılık, iş doyumunu ve sağlıklı yaşam konularında pozitif farklılıklara sahip oldukları, dolayısıyla daha mutlu ve verimli oldukları ifade edilmektedir (Irak, 2012:13). Aynı zamanda birey-çevre uyumunu yakalamış çalışanların, stresli yaşam deneyimlerine daha hızlı uyum gösterebildikleri bilinmektedir (Gizir, 2007:114-115).

İş stresi üzerine çalışmalar yapan diğer bir model olan talep-kontrol modeli, iş stresinin iki ana boyutunun bulunduğunu ifade etmektedir. Bu boyutlar; psikolojik talepler ve kontroldür. Çalışanlardan yüksek taleplerde bulunulmasına rağmen, çalışanların iş üzerindeki kontrolleri düşükse, çalışanlar iş stresine maruz kalmaktadırlar. İş stresine maruz kalan çalışanların bu stres kontrol altına almalarında, "karar verme becerisini belirleyen yetki" ile "işte kullanılan becerilerin genişliği" olarak ifade edilen iki bileşen iş kontrolünün bileşenlerini oluşturmaktadır (Savul, 2009:9).

Transaksiyonel yaklaşıma göre, bir durumun birey tarafından stres veren ya da vermeyen durum şeklinde değerlendirilmesi aşamasında, bireye aktif rol verilmekte ve bireyin durumu anlamlandırmasının önemi vurgulanmaktadır (Yıldız, 2009:9). Lazarus (1993) bireyin düşünme, hatırlama, olaylara verdiği anlam ve değer ile çevre arasındaki etkileşime bağlı olarak stres yaşadıklarını öne sürmektedir. Bu nedenle Lazarus (1993) strese kognitif, fenomenolojik ve transaksiyonel yönden bir yaklaşım getirmiştir. Beklenmedik kayıplar, olağanüstü hayat olayları,

hayatın normal seyrini etkileyen tehdit edici ve tehlike yaratan birtakım olaylar stres sebebidir ve bu durumlarda bireyde stresin görülmesi doğaldır.

3. Mesleki Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk kez, 1974'te psikanalist Herbert J. Freudenberger'in çalışmaları ile yazına kazandırılmıştır. Freudenberger (1974:60) tükenmişliği "yıpranma, başarısız olma, tatmin edilemeyen istekler, enerji ve gücün azalması sonucunda bireyin içinde gerçekleşen tükenme durumu" şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında aktif rol üstlenen bazı değişkenler arasında uzun süreli stres, rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü, sosyal çevreden destek alınamaması vb. faktörler sayılabilmektedir. (Akbolat ve Işık, 2008:231). Mesleki Tükenmişlik üç boyutta kendini gösterebilmekte ve bunlar da duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği şeklinde ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson;1981:99; Düz, 2015:36).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturmaktadır. Bu aşamada birey yaptığı iş nedeniyle aşırı zorlanmakta (Sayıl vd., 1997:72) ve duygusal kaynaklarını tüketerek, tükenmiş olma hali yaşamaktadır. Bu durumdaki birey, kendisini yıpranmış, aşırı yüklenilmiş ve duygusal olarak tükenmiş hissetmektedir. Gerginlik ve engellenmişlik duygularının yoğun olduğu birey için ertesi gün işe gitmek zorunluluğu önemli bir stres nedeni haline almaktadır (Leiter ve Maslach,1988:297; Friesen ve Sarros,1989:179).

Tükenmişliğin ikinci aşamasını oluşturan duyarsızlaşma boyutu, bireyin işini yaparken duygudan yoksun davranışlar sergilemesini ifade etmektedir. (Sayıl vd., 1997:72). Duygusal tükenme, tükenmişliğin birey boyutuyla ilgili iken duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutuna değinmektedir. Hock'a göre (1988:66), duyarsızlaşma tükenmişliğin en problemlili boyutudur. Duyarsızlaşma, hizmet sunulan kişilere karşı olumsuz tutumlar sergileme, onlara nesne gibi davranma ve aldırış etmeme gibi davranışlarla kendini göstermektedir. Bu durumdaki çalışanlar, kendinden ve çalışma ortamından uzaklaşmış, işe yönelik idealizmlerini ve coşkularını kaybetmiş, üzerlerindeki duygusal yükü azaltmak için kaçış yolları aramaktadırlar. Bu evrede yaşanan yoğun duygusal yıpranma, çalışanların iş hayatından aile hayatına kadar pek çok değerini anlamını yitirmesine yol açabilmektedir (Düz, 2015:37).

Kişisel başarının azaldığı tükenmişlik boyutunda, birey, karşısına çıkan problemlerin çözümünde kendini yetersiz görmektedir. Bu düşüncenin ortaya çıkmasında, bireyin duygusal olarak tükenmesi ve duyarsızlaşmasının sebep olduğu, "iş yaşamında başarılı olmak" ve "iş için yeterli olabilmek" düşüncesinin azalması etkili olmaktadır. Problemlerini çözemeyen birey, zaman geçtikçe başkalarına yüklediği negatif tutumları kendine yüklemeye başlamaktadır. Bu durum, düşük kişisel başarı hissi, başarısızlık duygusu, düşük moral, yetersizlik, kişiler arası anlaşmazlıklar, kendine güven ve saygıda azalma gibi belirtiler içermektedir (Yerlikaya, 2015:19).

Bireyleri tükenmişliğe götüren nedenler sorgulandığında, tükenmişliğin gerçekte tek bir nedeninin olmadığı ve farklı faktörlerin bireyler üzerinde bu duruma sebep olabileceği ifade edilebilir. Bu faktörler arasında beklentiler, motivasyonlar, kişilik özellikleri, yaş, çocuk sayısı, eşin mesleği vb. gibi kişisel faktörlerin yanı sıra müşteri ilişkileri, meslektaşlar, aile ve arkadaşlarla olan ilişkiler vb. gibi kişilerarası faktörler ile iş yükü, bürokrasi, iş baskısı, liderlik biçimi vb. örgütsel faktörler de yer alabilmektedir (Maslach ve Jackson,1981:101; Budak ve Sürgevil, 2005:104).

Tükenmişlik yaşayan bireylerin iş performansı ve motivasyonu düşmekte, kendilerini durdurulmuş hissedenden bu bireyler, yaptıkları işi önemsememekte, daha yaratıcı ve başarılı

olmak için herhangi bir istek, arzu hissetmemekte ve sonuçlarla ilgilenmemektedirler. Sonuç olarak bireyler başarısızlık ve mesleki düşüş ile karşı karşıya kalmaktadır. Tükenmişliğin birey üzerinde yarattığı olumsuz etkilerin yanı sıra, örgütsel düzeyde benzer etkiler yaratmaktadır. Bireysel tükenmişlik duygusu, örgütsel bağlılığın azalması ve işten ayrılma niyetinin artması, verilen görevlerin başarılamaması gibi sonuçlar yaratarak, örgütsel verimliliğin düşmesine sebep olmaktadır (Yaşlı, 2005:27).

4. Örgütsel Bağlılık

Modern toplumların karmaşık ve değişen ihtiyaçlarını yenilikçi ve yaratıcı ürünlerle karşılama çabasında olan işletmeler için, insan kaynağı en kritik unsur olarak yerini her geçen gün sağlamlaştırmaktadır. İşletmeler için taklit edilemeyen, stratejik kaynak olan insan unsurunun, örgütsel bağlılığını sağlayabilmek işletmeler için önemini korumaktadır. İnsan kaynağının, örgütle ilişkisini ifade eden psikolojik bir durum olarak ifade edilen örgütsel bağlılık (Allenathin ve Meyer, 1993:50), insan kaynağının örgütteki devamlılığını sağlamaya yönelik çabaların toplamıdır. Örgütsel bağlılığın üç boyutu bulunmaktadır. Bunlar; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır.

Duygusal bağlılık, çalışanların örgütle özdeşleşmesi ve örgüt amaçları ile bütünleşmesi sonucunda örgüt üyeliklerinin devam etmesi konusundaki arzu ve isteklerini ifade etmektedir. Çalışanın kendi değerleriyle örgütün değerlerinin birleştiği durumlarda duygusal bağlılık hissi oluşmakta ve çalışan örgüte duygusal olarak bağlanmaktadır (Wiener, 1982:423). Devam bağlılığı, örgütten ayrılmanın maddi anlamda götürülerinin hesaplanmasını ifade eder. Bu durum, çalışanın örgütte kaldığı süre içindeki yatırımlarını ve bunların maliyetlerini dikkate alarak örgütte kalmasını gereklilik olarak algılamasına dayanmaktadır (Bergman, 2006:646). Normatif bağlılık, çalışan bireylerin örgütte kalmaya ilgili zorunluluklarını yansıtmaktadır. Başka bir ifade ile çalışanın örgüte karşı duyduğu sadakat veya gönüllülük duygusunda kendini zorunlu hissetmesi ile ilgilidir. Çalışan üzerinde oluşan bu duyguda, örgüt üyelerinin baskısı ve örgüt kültürü etkili olabilmektedir. Normatif bağlılık durumunda çalışan kendini örgütte kalmaya zorlamakta veya kendisinin örgütte kalmasıyla ilgili yüksek düzeyde inanç geliştirmektedir (Stephens ve diğerleri, 2004:486). Güçlü bir duygusal bağlılığa sahip çalışanlar, istedikleri için örgütlerinde kalmaya devam ederler; güçlü bir devam bağlılığına sahip çalışanlar, ihtiyaç duydukları için örgütlerinde kalmaya devam ederler; güçlü bir normatif bağlılığa sahip çalışanlar, zorunlu oldukları için örgütlerinde kalmaya devam ederler (Meyer ve Allen,1997:11).

Örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler genel olarak kişiye ait faktörler ve örgüte ait faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Kişiyeye ait faktörler arasında aile yapısı, yaş, cinsiyet, çalışma süresi, eğitim düzeyi, beklentiler vb. faktörlerin etkili olduğu ifade edilebilir. Yaş ile örgütsel bağlılık üzerine yapılan araştırmalar, bu iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koyulmuştur (Brimeyer ve diğerleri, 2010:512; İnce, 2005:38). Meyer ve Allen'a göre (1991), çalışanın yaşının artmasıyla beraber örgütte kalma süresi ve daha iyi pozisyonlarda görev alma ihtimali artacağından, devam edilen örgütün çalışan için çekiciliği örgütsel bağlılığa dönüşecektir.

Örgütsel bağlılık ile cinsiyet arasındaki ilişkiyi sorgulayan araştırmalarda farklı bulgulara ulaşılmış olup, bu iki değişken arasındaki ilişki farklı şekillerde ifade edilmiştir. Bazı araştırmalara göre, cinsiyetin örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı bir etki oluşturmadığı ifade edilirken, bazı araştırmalarda örgütsel bağlılığın cinsiyet değişkenine göre farklılaştığı ifade edilmektedir. Allen ve Meyer (1991), kadınların iş dışında aileye ilişkin görev ve sorumluluklarının erkeklere kıyasla

daha fazla olması gerekçesiyle, kadınların örgütsel bağlılıklarının daha düşük olduğunu ifade etmektedir. Başka bir görüş, cinsiyet ve rol değişkenleri sebebiyle kadın ve erkeklerin örgütten farklı beklenti ve değer algıları içerisinde olduklarını ifade ederek, kadınların çalışma koşulları ve iş ortamındaki sosyal olanaklara; erkeklerin ise genellikle ücret, kariyer, ilerleme olanaklarının varlığına önem verdikleri görüşünü savunmaktadır (Akçay, 2016:32).

Çalışanların eğitim durumları ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin, eğitim düzeyinin artmasıyla beraber, çalışanların beklenti düzeylerinin arttığı ve bu sebeple iş doyumlarının olumsuz yönde etkilendiğine yönelik bir kabulün olduğu şeklindedir (Akdağ, 2014:14; Alnar, 2015:77). Medeni durum değişkeni çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerinde anlamlı etkiler yaratabilecek diğer bir değişkendir. Bekârlar, evli ve dul bireylere göre çalışmakta oldukları örgütten ayrılmayı daha az maliyetli olarak görmektedirler. Evli çalışanların ekonomik sorumluluklarından dolayı çalışmaya devam etme konusunda daha hassas oldukları söylenebilmektedir. Bu sebeplerle, medeni durum ile normatif bağlılık ve devam bağlılığı arasında pozitif bir ilişki olmasına karşın, duygusal bağlılık ve medeni durum arasındaki bağ hakkında herhangi güçlü bir iddia ortaya atılmamıştır (Çoban, 2011:41). Bunun yanında medeni durum ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ortaya koyan araştırmalara da rastlamak mümkündür (Kamiloğlu, 2014:29).

Çalışma süresi ve kıdem, yaş faktöründe olduğu gibi bağlılığın artmasını sağlayan önemli bir başka değişkendir. Bir çalışanın örgüt içerisinde çalışma süresi arttıkça, bireyin örgüt içerisinde elde ettiği faydalar artabilir. Aynı zamanda, bu süre içinde iş gören, çalıştığı şirkete özgü beceriler geliştirebilir. Bireyin örgütteki çalışma süresinin artması, örgüte sağladığı katkının artması anlamına da gelmektedir. Zamanla bireyin bu yatırımının karşılığı olarak kazanacağı faydalar artabilir. Emekli aylıkları, yıllık izin ve tatil günleri gibi faktörler çalışanın örgütte kalmasının önemli nedenlerindedir. Aynı zamanda bireyin örgüt içinde geçirdiği zaman arttıkça, örgüt kültürünü kavrayıp örgüte özel yetenekler geliştirebilir. Tüm bu etkiler nedeniyle çalışma süresi ve kıdem ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur (Çoban, 2011:42).

Örgüte ait faktörler arasında ise; örgüt yapısı, işin niteliği ve önemi, rol belirsizliği, örgüt kültürü, sosyal güvenlik, takım çalışması, ücret, ödüller, monotonluk, çalışma ve yönetim tarzı, fiziki koşullar örgütsel kültür, örgütsel tasarım, kurumsal ödüller, örgütsel iklim, işin türü, liderlik tarzı, örgütsel rol çatışması ve yönetim anlayışı vb. pek çok faktör sayılabilir (Gilbert, 1999:321, Lydon ve diğerleri, 1997:104, Tutar, 2007:105; Tortumoğlu, 2014:30).

Örgüte ait faktörlerin genel olarak örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine bakıldığında, çalışanlara bağımsızlık veren işler ile çalışanların beceri ve yeteneklerini ortaya çıkarma fırsatının sunulduğu işler; ısı, nem, basınç ve hijyen faktörler açısından ruhsal ve fiziki çalışmaya uygun, tehlikelerden arındırılmış çalışma ortamının; demokratik, katılımcı ve çalışan odaklı bir yönetim biçiminin; ücret ve performans değerlendirmenin adil şekilde yapıldığı kurumlarda örgütsel bağlılık düzeyi yükselmektedir (Kamiloğlu, 2014:34-36; Çoban, 2011:44; Alnar, 2015:78).

Örgütsel bağlılığın yüksek olduğu örgütlerde, kontrol ihtiyacı ve işe devamsızlık oranları düşük olacağından ve çalışanlar kariyer hedeflerine ulaşmak için gönüllü olarak yüksek çaba göstereceklerinden, örgütsel performansın artması beklenmektedir (Bakan, 2011:216-217). Ayrıca örgütsel bağlılığın yüksek olması bireysel stresin seviyesini, çalışan devir hızını, işe devamsızlık ve işten ayrılma oranlarının da düşmesi üzerinde önemli bir etkidir.

5. Araştırma Yöntemi

5.1. Örneklem

Bu araştırma sağlık alışanlarının İş Stresi algıları, Mesleki Tükenmişlik düzeyleri ve Örgütsel Bağlılık düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda İzmir İl Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı personel sayısı ve tedavi edilen hasta sayısı açılarından büyük ölçekli olarak değerlendirilebilecek bir devlet hastanesi araştırmanın çalışma evrenini oluşturmaktadır. Ülkemizde sağlık sektörü iş yükü yoğun ve buna bağlı olarak stres düzeylerinin görece yüksek olduğu varsayımı, araştırmanın sağlık çalışanları bağlamında yürütülmesinin nedenini oluşturmaktadır. Zira bu sebeple çalışmanın temel iddiası ise sağlık çalışanlarının yaşadıkları yoğun İş Stresi nedeniyle Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık düzeyleri arasında ilişkili olduğu düşüncesidir. Araştırmaya katılan 182 sağlık çalışanının 51'i (%28) erkek, 131'i (%72) kadındır. Çalıştıkları görev ünvanına göre sayılara bakıldığında 53 doktor (%29,1), 80 hemşire (%44), 16 memur (%8,8) ve 33 diğer çalışan (teknisyen, laborant vb., %18,1) şeklinde dağılmaktadır.

5.2. Araştırma Ölçeği

Çalışmada veri toplama aracı olarak dört bölümden oluşan anket yöntemi kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde yer alan Algılanan Stres Ölçeği Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilmiştir. Sorular, kişinin hayatında hangi durumları, ne derece "tahmin edilemez", "kontrol edilemez" ve "aşırı yüklü" bulduklarını ölçmek amacıyla tasarlanmıştır. Ölçek 14 maddeden oluşmakta, ölçek maddeleri "Hiçbir zaman (1)" ile "ok sık (5)" arasında değişen 5'li Likert tipi puanlamadan meydana gelmektedir (Gündoğdu, 2012:16; Vardarlı, 2015:35). Ölçekteki yedi soru (4, 5, 6, 7, 9, 10, 13) tersine maddelerdir. Yüksek puanlar algılanan stresin de yüksek olduğunu ifade etmektedir.

İkinci bölümde Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiş Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçek; "duygusal tükenme", "duyarsızlaşma" ve "kişisel başarıda azalma" olmak üzere 3 alt boyutta değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme, iş yaşamında aşırı düzeyde psikolojik ve duygusal taleplere maruz olmaktan kaynaklanmaktadır. Duygusal tükenme alt boyutu ölçekteki 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., ve 20. maddeler ile ölçülmektedir. Duyarsızlaşma; kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun olarak, kişilerin kendine has birer varlık olduklarını göz önünde bulundurmaksızın davranmaları anlamına gelmektedir. Ölçekteki 5., 10., 11., 15., 21., ve 22. maddeler ile ölçülmektedir. Bir diğer alt boyut olan kişisel başarıda azalma ise insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireyin kendini içinde yeterli ve başarılı hissetmemesini belirtmektedir. Bu alt boyut ölçekteki 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18., ve 19. maddelerle ölçülmektedir (Yavuz Akçay, 2016:45).

Örgütsel Bağlılık Ölçeği Meyer ve Allen (1991, 1993) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek, Meyer ve Allen'in öne sürdüğü örgütsel bağlılığın üç türü olan duygusal bağlılık (6 soru), devam bağlılığı (6 soru) ve normatif bağlılığı (5 soru) toplam 17 ifade ile ölçmeyi hedeflemektedir (Doğan ve Kılıç, 2007:44; akinberk ve Demirel, 2010:109).

Anketin dördüncü ve son bölümünde ise araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının demografik faktörlerine yönelik sorular yer almaktadır.