

## DÂHİLİ KLİNİKLERDE ÇALIŞAN HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL SİNİZM VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ

Zülfünaz ÖZER<sup>1</sup>, Zehra TEKİN ŞENER<sup>2</sup>, Ayşegül KAYA ÖNAV<sup>3</sup>,  
Prof. Dr.Ahsen ŞİRİN<sup>4</sup>

### ÖZ

Amaç: : Bu araştırma, Diyarbakır'da Eğitim ve Araştırma Hastanesi dâhili klinik ve yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Gereç ve Yöntem: Tanımlayıcı tipte olan araştırmanın örneklemini hastanenin dâhili birimlerinde çalışan (n:330) ve araştırmaya katılmayı kabul eden bireyler oluşturmuştur (n=300). Veriler Sosyo-demografik Bilgi Formu, Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Ölçeği (ÖSÖ) ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) kullanıldı. Verilerin analizi t testi, tek yönlü varyans analizi ve korelasyon analizi ile yapılmıştır. İstatistikî anlamlılık düzeyi  $p<0.05$  olarak kabul edilmiştir. Bulgular: Kadın hemşirelerin sinik davranışlarını ifade edebilmek için alaycı mizahı kullandıkları, yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjilerinin azaldığı bulunmuştur. Nöbet sisteminde çalışan hemşirelerde tükenmişlik ve duygusal tükenme boyutunda anlamlı farklılık bulunmuştur. Hemşirelerden kıdemi 5 yıldan az olanların daha çok tükendiği, öfke, hor görme ve kınama gibi olumsuz duygular sonucu, kurumun kendilerine dürüst davranmadıklarına inanmaktadırlar. ÖSÖ alt boyutları ile MTÖ alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Her iki ölçekten alınan toplam puanlara bakıldığında hemşirelerin tükenmişlik yaşadığı ve buna bağlı olarak sinik duygular geliştirildiği görülmüştür. Sonuç: Araştırma sonuçlarına göre mesleki deneyimi az olan bireyler sinik ve tükenmiş olduğundan, işe yeni başlamış çalışanlar için periyodik görüşmelerin yapılarak hemşirelerin görüşlerinin ve beklentilerinin alınması, bunlara önem verilerek desteklenmesi gerekmektedir.

**Anahtar Kavramlar:** Örgütsel sinizm, tükenmişlik, hemşire.

---

<sup>1</sup> İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi

<sup>2</sup> Dicle Üniversitesi Hastaneleri, Uzm. Hem.

<sup>3</sup> Dicle Üniversitesi Hastaneleri, Uzm. Hem.

<sup>4</sup> Hemşirelik Bölümü Emekli Öğretim Üyesi

## **DETERMINATION OF ORGANIZATIONAL CINISM AND BREEDING LEVELS OF NURSING IN INTERNAL CLINICS**

### **ABSTRACT**

Aim: This research was done to determine organizational cynism and burnout levels in nurses working at internal clinic and intensive care units in Diyarbakır Training and Research Hospital. Material and Method: As a descriptive type, the sample of the research consisted of individuals working at internal units of the hospital (n:330) and accepting to participate in the research (n=300). In evaluation of data, Socio-Demographical Information Form, Organizational Cynicism Scale (OCS) regarding Health Staff and Maslach Burnout Scale (MBS) were used. The analysis of data was done with t-test, one way variance analysis and correlation analysis. The statistical significance level was regarded to be  $p<0.05$ . Results: This research showed that the nurses used sarcastic humour to express females' cynical behaviours, so their tiredness, boredom and emotional energy reduced. Significant differences were found in the dimension of burnout and emotional exhaustion among the nurses included in the shift system. The nurses with seniority less than 5 years had more burnout levels, as a result of anger, insult and condemnation, they believed that the institution did not behave themselves honestly. There was a significant relation between the sub-dimensions of OCS and the sub-dimensions of MBS. When looked at the total points from both scales, the nurses were observed to experience burnout and depending on this, have cynical emotions. Conclusion: It is required to take health staff's opinions and expectations by having periodical interviews with for staff just starting work, give importance to these issues and support the ones since individuals having less professional experience are cynical and exhausted.

**Keywords:** Organizational Cynicism, Burnout, Nurse.

## Giriş

Günümüzde meydana gelen hızlı teknolojik değişimler, sanayi üretiminden bilgi toplumu haline gelinmesi gibi birçok gelişimle birlikte olumsuz durumları da ortaya çıkarmaktadır. Örgütler açısından bakıldığında çalışan tutumları, artan rekabet ortamında bu olumsuzluğa ağır külfetler yüklemektedir. Bu durum, özellikle çalışanların örgütlerine karşı güvensizlik, yılma, monotonluk, tedirginlik, ciddiyetsizlik ya da dalga geçme gibi birçok şekilde örgütleri derinden etkileyecek olumsuzluklara sebep olmaktadır. (Gül ve Ağıröz 2011)

Bir düşünce tarzı olan sinizm, geçmişi Yunanlı felsefeci Antishenes'e dayanan bir öğreti olup, en meşhur sinik Sinoplu Diogenes'dir, Diogenes gündüzleri gece lambasıyla dolaşır, soranlara “dürüst bir adam arıyorum” cevabıyla ünlüdür. Sinizm, genellikle yaşanan tecrübelerle beslenen, negatif duyguları anlatan bir kavramdır ve kaybolmuş inançlar durumu olarak da ifade edilmektedir (Çakıcı ve Doğan 2014). Sinizm literatüründe yer alan önemli yapılardan birisi, bireyde sinik davranış oluşmasına neden olan örgütsel etkenleri esas alan örgütsel sinizmdir (Özen ve Dikili 2010). Örgütsel sinizm, kurum yönetiminin sadece örgütsel çıkarlar doğrultusunda hareket ettiği, işlerin örgütsel çıkarlar doğrultusunda ve çıkarıcı yönetim tarafından yapıldığı ve bu çıkarıcı koşulların değişmeyeceği inancıyla şekillenen bir davranış olarak tanımlanabilir (Topçu ve ark. 2013).

Örgütsel sinizm üç boyutta incelenmektedir. Bunlar; bilişsel, duyuşsal ve davranışsal boyuttur. Örgütsel sinizmin ilk boyutu bilişsel (inanç) boyuttur. Bu boyut, “çalışanların örgüte karşı öfke, hor görme ve kınama gibi olumsuz duygular beslemesinin sonucu olarak, örgütün kendilerine dürüst davranmadıklarına inanmalarınıdır. Bu açıdan sinizm, eylemlerin ve insan güdülerinin iyiliği ve samimiyeti ile ilgili inançsızlığa

olan eğilimdir. Bu nedenle sinikler; adalet, dürüstlük ve samimiyet gibi prensiplerin eksikliği nedeniyle, örgütlerinin uygulamalarıyla kendilerine “ihamet” ettiklerine inanmaktadırlar. İkinci boyut olan duyuşsal boyut, örgütte sinik tutuma sahip olan çalışanların, sinik düşüncelerinin sadece inanç boyutunda değil, örgüte yönelik bir takım duygu ifadesi şeklinde ortaya çıkmasıdır(Tayfun ve Çatır 2014). Örgütsel sinizmin duyuşsal boyutu; “saygısızlık, öfke, sıkıntı ve utanç duymak gibi kuvvetli duygusal tepkileri” kapsamaktadır. Davranış boyutuna göre, “örgütlerinde sinik davranışta bulunan çalışanlar, örgüt içinde gelecek olaylar hakkında karamsar tahminleri, alaycı mizah gibi unsurları ve örgütle ilgili hakir görmeleri ve güçlü eleştirel ifadeleri” kapsamaktadır ( Kutaniş ve Çetinel2010). Çalışanlar, sinik davranışlarını ifade edebilmek için alaycı mizahı kullanmaktadırlar (Tayfun ve Çatır 2014).

Literatürde, örgüt içinde sinizme neden olan farklı etkenlerin olduğu belirtilmektedir. Yanlış yönetilen değişim çabaları, aşırı stres ve rol yükü, kişisel ve örgütsel beklentilerin karşılanmaması, yetersiz sosyal destek, rekabete karşın yetersiz düzeyde terfi, amaç çatışması, artan örgütsel karmaşıklık, karar alımında etkili olma düzeyinin düşüklüğü, iletişimsizlik, psikolojik kontrat ihlalleri, işten çıkarma sinizmin nedenlerinden bazılarıdır (Baz ve ark. 2011). Kurumlarda istenmeyen örgütsel sonuçların nedeni olarak görülen sinizm, örgütsel alanda acilen üzerinde durulması gereken bir sorun olarak nitelendirilmektedir (Topçu ve ark. 2013).

Çalışanların yaşadıkları olumsuz durumlar kurumla ilişkilerinde strese ve uzun vadede tükenmişlik olgusuna dönüşmektedir (Üçok ve Torun 2014).Tükenmişlik kavramı; çalışanlar üzerinde, çalışma gücünün azalması, yıpranma ve iş ile ilgili istek ve arzularının en düşük seviyeye düşmesi sonuçlarını doğuran bir kavram olarak tanımlanabilir. Uzun

dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını belirten Maslach, tükenmişliği; “profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması” biçiminde ifade etmiştir. Literatürde tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak adlandırılan üç boyutta incelenmektedir. Duygusal tükenme boyutu; kişinin yaptığı iş nedeniyle duygusal olarak kendini çok fazla yüklenmiş, tükenmiş hissetmesidir ve tükenmişliğin en önemli belirleyicilerindedir. Duyarsızlaşma boyutu; kişinin hizmet sunduğu bireylere duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesidir. Kişisel başarı eksikliği boyutu ise; sorunun başarı ile üstesinden gelememe ve kendini yetersiz olarak görme şeklinde tanımlanır. Bu durumda bulunan bireyin işe karşı motivasyonu düşmüştür; kendisinde kontrol eksikliği ve çaresizlik hisseder. İş hayatının çeşitli evrelerinde ortaya çıkabilen tükenmişlik kavramı, bireysel yaşantı da olduğu kadar, örgütsel etmenler üzerinde de olumsuz etkileri olabilmektedir. Uzun süren ve yoğun iş stresi faktörleri çalışanlarda tükenmişlik sendromuna neden olur. Tükenmişlik sendromu insanlarda duygusal, fiziksel ve mental yönden negatif sonuçlar meydana getirir. Bu nedenle tükenmişlik olgusu da, son yıllarda üzerinde sıkça durulan konular arasında yer almaktadır (Üçok ve Torun 2014; Bez ve Emhan 2011;Piko 2006; Fettahlıoğlu 2015).

Tükenmiş ve sinizm kavramları, bir arada ele alınabilecek kavramlardır. Çünkü tükenmişliğe neden olan; kişisel ve kurumsal hedeflerde farklılıklar, terfide adaletsizlik, rol çatışmaları ve işten çıkartma gibi faktörler aynı zamanda sinizm olgusunun da temel nedenleri arasında yer alabilmektedir. Tükenmişlikte, olumsuz duygular iş arkadaşlarına ve bireyin kendisine yönelik iken; sinizmde bu duygular daha çok kuruma ya da üst düzey yöneticilere yöneliktir (Üçok ve Torun 2014; Bez ve Emhan 2011;Piko 2006; Fettahlıoğlu 2015).

Sinizm ve tükenmişlik kavramlarının bir arada ele alındığı hemşirelerle yapılan çalışma sayısı azdır. Bu eksiklikten yola çıkılarak planlanan bu araştırma, dahili kliniklerde çalışan hemşirelerde sinizm ve tükenmişlik durumunu belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

## GEREÇ VE YÖNTEM

***Araştırmanın Evreni ve Örnekleme:*** Araştırma Aralık 2015 ve Şubat 2016 tarihleri arasında; Diyarbakır’da bir Eğitim ve Araştırma Hastanesinde dâhili klinik ve dahili yoğun bakımlarda çalışan hemşireler üzerinde yapılmıştır. Araştırmada herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmamış olup, uygulama zamanında hastanede bulunan ve gönüllü olarak çalışmaya katılan hemşirelerin tümü örneklem (n:300) olarak alınmıştır.

***Veri Toplama Araçları:*** Verilerin toplanmasında, demografik bilgiler formu, hemşirelerin sinizm ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla iki ayrı ölçekten yararlanılmıştır.

***a) Demografik Bilgiler Formu:*** Çalışmaya katılan hemşirelere ait demografik bilgileri toplamaya yönelik olan bu formda; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, iş tecrübesi, çalışılan birim ve görevi gibi özellikler yer almaktadır.

***b) Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm Ölçeği (ÖSÖ):*** Kurumda çalışanların sinizm düzeylerini belirlemek için Brandes (1997) tarafından geliştirilen ölçek, bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olmak üzere 3 alt boyutta toplam 14 maddeden oluşmaktadır. Kuruma yönelik bilişsel, duyuşsal ve davranışsal tepkilerin toplamı örgütsel sinizm düzeyinin belirtmekte olup, anketin bilişsel boyut kısmında 5., 6., 7., 8., 12. (5 madde) maddeler, duyuşsal boyut kısmında 1., 2., 3., 4. (4 madde)

maddeler, davranışsal boyut kısmında 9., 10., 11., 13., 14. (5) maddeler bulunmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler 5’li Likert tipte 1’den 5’e (1:“asla”, 2:“çok nadir”, 3:“ara sıra”, 4:“sıklıkla”, 5:“her zaman”) şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan puanlar arttıkça katılımcıların daha fazla sinik davranış gösterdiği şeklinde değerlendirilmektedir (Brandes 1997). Ölçek Türkçeye Erdost ve ark tarafından 2007 yılında uyarlanmış ve geçerlik-güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır (Erdost ve ark. 2007). Topçu ve ark. tarafından 2013 yılında Sağlık çalışanlarına uygun şekilde geliştirilmiş, geçerlik ve güvenilirliği yapılmıştır. ÖSÖ bütününde Cronbach’s alfa güvenilirlik katsayısı 94 olarak yüksek derecede güvenilir olduğu bulunmuştur. ÖSÖ’ nün bilişsel alt boyutunda Cronbach alfa değeri 0.91; duyuşsal alt boyutunda Cronbach alfa değeri 0.93; davranışsal alt boyutunda Cronbach alfa değeri 0.86 olarak bulunmuştur. Bu durum ölçeğin üç alt boyutunun da güvenilir olduğunu göstermektedir.

c) *Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)*:Çalışanların algıladıkları tükenmişliği belirlemek için Maslach ve Jackson tarafından 1981’de geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI) kullanılacaktır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir. duygusal tükenme alt ölçeği 1., 2., 3., 6., 8., 13., 16., 20. (8 madde) maddeler, duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5, 10, 11, 15, 21, 22. (6 madde) maddeler, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeği 4., 7., 9., 12., 14., 17., 18. ve 19. (8 madde) maddelerini içermektedir (Fettahlıoğlu 2015).

Ölçeğin ülkemize uyarlama çalışmaları 1992’de Canan Ergin tarafından yapılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin iç tutarlılığının elde edilen verilerle Cronbach Alfa değeri duygusal tükenme için 0.83, duyarsızlaşma için Cronbach alfa değer 0.71, ve kişisel başarı duygusunda

azalma için Cronbach alfa değer 0.72 dir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyut puanları, her madde için 1: hiçbir zaman, 5: her zaman olarak 5 li likert tipi derecelemeye göre değerlendirilerek elde edilmektedir. Kişisel başarı duygusunda azalma boyutunda ise bunun tam tersi olacak Şekilde değerlendirilmektedir. Böylece tüm alt boyutlardan alınan puan yükseldikçe tükenmişliğin yükseldiği kabul edilmektedir (Ergin 1992).

**Verilerin Analizi:** Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde SPSS 18.0 istatistik programı kullanılmıŐtır. Elde edilen verilerin analizinde parametrik (ANOVA, *t*-testi) testler ve korelasyon analizi kullanılmıŐtır. İstatistik anlamlılık düzeyi  $p<0.05$  olarak kabul edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri incelendiğinde ise; örgütsel sinizm leğinin alt boyutlarının sırası ile. 770, .899 ve .764 güvenilirlik değerlerine sahip olduğu; tükenmişlik leğinin alt boyutları ise .860, .718 ve.743 güvenirlilik değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu veriler doğrultusunda boyutların güvenilirlik değerlerinin yüksek olduğu ve anketlerin katılımcılar tarafından uygun bir Şekilde doldurulduğu söylenebilir.

## **BULGULAR**

Araştırma kapsamında katılımcıların, demografik özelliklerine ilişkin elde edilen bulgular tablo 1’de sunulmuŐtur.



**Tablo 1:** Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

Özellikler (N:300)		N	(%)	Özellikler (N:300)		N	(%)
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	174	58.0	<b>Çalışılan Birim</b>	Klinik	147	49,0
	Erkek	126	42.0		Yoğun bakım	153	51,0
<b>Medeni Durum</b>	Evli	124	41.3	<b>Çalışma Sistemi</b>	Mesai	43	14,3
	Bekar	176	58.7		Nöbet	70	23,3
<b>Çocuk Durumu</b>	Var	101	33.7		Bazen mesai bazen nöbet	187	62,3
	Yok	199	66.3	<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>	5 yıldan az	193	64,3
<b>Eğitim Durumu</b>	Sağlık Meslek Lisesi	63	21,0		6-10 yıl	86	28,7
		112	37,3		11-15 yıl	11	3,7
		120	40,0		16 yıl üzeri	10	3,3
	Lisans	5	1,7	<b>Mesleğin Ekonomik Açıdan Tatmin Etmesi</b>	Çok iyi	13	4,3
Lisansüstü			Orta		115	38,3	
<b>Çalışma Pozisyonu</b>	Hemşire	181	60,3		Az	104	34,7
	Sorumlu hemşire	23	7,7		Tatmin etmiyor	68	22,7

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş ortalamaları 26 olup %42'sini erkekler, %58'ini kadınlar oluşturmaktadır. Medeni durum açısından değerlendirildiğinde hemşirelerin %58.7'si bekar, %41.3'ü evli ve %33.7'sinin çocuğu vardır. Eğitim düzeylerine bakıldığında katılımcıların %21'i lise, %37.3'ü ön lisans, %40'ı lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların hastanede çalışma durumları incelendiğinde %60.3'ü klinik hemşiresi, %32'si yoğun bakım hemşiresi, meslekteki çalışma sürelerinin dağılımına bakıldığında, katılımcıların %64.3'ü 1-5 yıl, %28.7'si 6-10 yıl arasında hizmet ettikleri, mesleğin ekonomik açıdan tatmin etme durumu incelendiğinde %38.3'ü orta düzeyde, %34.7'si az düzeyde, %22.7'si ise tatmin etmediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 1).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik değerleri incelendiğinde ise; örgütsel sinizm ölçeğinin alt boyutlarının sırası ile .770, .899 ve .764 güvenilirlik değerlerine sahip olduğu; tükenmişlik ölçeğinin

alt boyutları ise .860, .718 ve.743 güvenirlilik değerlerine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu veriler doğrultusunda boyutların güvenirlilik değerlerinin yüksek olduğu ve anketlerin katılımcılar tarafından uygun bir şekilde doldurulduğu söylenebilir.

Demografik özellikler ile örgütsel sinizm ve alt boyutları, tükenmişlik ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek için t testi ve Anova testi yapılmıştır. Hemşirelerin cinsiyet değişkeni bakımından örgütsel sinizm ile tükenmişlik alt boyutların karşılaştırılmasında kadınlarda davranışsal boyutta (t:16,46 p<0,05) ve duygusal tükenmede (t:19,60 p<0,05) anlamlı farklılık bulunmuştur. Nöbet sisteminde çalışan hemşirelerde tükenmişlik (F:3,23 p<0,05) ve duygusal tükenme boyutunda (F:3,55 p<0,05) anlamlı farklılık bulunmuştur. Hemşirelerden kıdemi 5 yıldan az olanlarda tükenmişlik (F: 2,71 p<0,05) ve bilişsel boyutta (F: 2,94 p<0,05) anlamlı farklılık bulunmuştur.

Tablo 2: Örgütsel Sinizm ve Tükenmişliğe Ait Puan Değerleri

Örgütsel Sinizm Boyutları	N	Minimum	Maksimum	Ortalama	Standart Sapma
Bilişsel Boyut	300	5	25	15,81	0,24
Duyuşsal Boyut	300	4	20	12,39	0,23
Davranışsal Boyut	300	5	25	16,04	0,24
Örgütsel Sinizm	300	14	70	44,22	0,64
<b>Tükenmişlik Boyutları</b>					
Duygusal Tükenmişlik	300	8	40	18,80	0,38
Duyarsızlaşma	300	6	30	11,60	0,29
Kişisel Başarıda Düşme	300	8	40	20,13	0,30
Tükenmişlik	300	22	110	50,53	0,78

Hemşirelerin algılarına göre örgütsel sinizm düzeyleri ve örgütsel sinizmin alt boyutları “bilişsel sinizm”, “duyuşsal sinizm”, “davranışsal sinizm” ile tükenmişliğin alt boyutları “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma”, “kişisel başarı” arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Bu hesaplama ile ilgili bulgular, Tablo 3’te sunulmaktadır.

Tablo 3. Örgütsel Sinizm ile Tükenmişlik Arasındaki Korelasyon Analizi Bulguları

DEĞİŞKENLER		1	2	3	4	5	6
Örgütsel Sinizm	(1) Bilişsel Sinizm Boyutu	1					
	(2) Duygusal Sinizm Boyutu	,679**	1				
	(3) Davranışsal Sinizm Boyutu	,741**	,561**	1			
Tükenmişlik	(4) Duygusal Tükenme Boyutu	,672**	,728**	,574**	1		
	(5) Kişisel Başarıda Düşme Boyutu	,571**	,488**	,523**	,612**	1	
	(6) Duyarsızlaşma Boyutu	,292**	,412**	,247**	,382**	,262**	1
** Sperman Correlation, $p < 0,001$ değerinde anlamlı							

Örgütsel sinizmin alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; “bilişsel sinizm boyutu” ile “duygusal sinizm boyutu” ( $r = ,679, p < ,01$ ) ve “davranışsal sinizm boyutu” ( $r = ,741, p < ,01$ ) arasında; “duygusal sinizm boyutu” ile de “davranışsal sinizm boyutu” ( $r = ,561, p < ,01$ ) arasında pozitif yönlü yüksek düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel sinizmin alt boyutu olan “bilişsel sinizm boyutu” ile tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenme boyutu” ( $r = ,672, p < ,01$ ), “kişisel başarıda düşme boyutu” ( $r = ,571, p < ,01$ ) ve “duyarsızlaşma boyutu” ( $r = ,292, p < ,01$ ) arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Örgütsel sinizmin alt boyutu olan “duygusal sinizm boyutu” ile tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenme boyutu” ( $r = ,728, p < ,01$ ) ile arasında pozitif yönlü yüksek ilişki, “kişisel başarıda düşme boyutu” ( $r = ,488, p < ,01$ ) ve “duyarsızlaşma boyutu” ( $r = ,412, p < ,01$ ) arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel sinizmin alt boyutu olan “davranışsal sinizm boyutu” ile tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenme boyutu” ( $r = ,574, p < ,01$ ), “kişisel başarıda düşme boyutu” ( $r = ,523, p < ,01$ ) ve “duyarsızlaşma boyutu” ( $r = ,247, p < ,01$ ) arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## TARTIŞMA

Bu araştırmada hemşirelerde örgütsel sinizmin alt boyutları ile tükenmişliğin alt boyutlarının birbirleri üzerine etkileri incelenmiştir. Araştırmada cinsiyet farklılıkları açısından bayan hemşirelerde örgütsel sinizm ve tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Yapılan istatistiksel analize göre kadın çalışanlarda davranışsal boyutta ve

duygusal tükenmede erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu ve sonuçların literatür ile benzer olduğu saptanmıştır (Bez ve Emhan 2011; Günüşen ve Üstün 2010). Gün'ün (2015) öğretim elemanları üzerine yaptığı çalışmada cinsiyet değişkeni bakımından davranışsal sinizm boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu ve kadın çalışanlarda erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışma ortamında tükenmişliğe en çok neden olabilecek değişkenler çalışma saatlerinin gereğinden fazla olması, nöbet usulü çalışma, iş yükünün ağır olması, çalışma ortamından çok fazla memnun olmama, hastalar, meslektaşlar ve diğer ekip üyeleriyle olan ikili ilişkiler, rol çatışması ve rol belirsizliğinin olması, bakım verilen hasta sayısının standartlarını üstünde olması, yoğun bakım ve acil ünitelerinde çalışma olarak belirtilmiştir. İşten alınan doyumunun yüksek olması, takdir edilme, sağlık hizmetlerinden yararlanma tükenmişlikten koruyucu faktörler arasındadır. Kurumsal değişkenler çalışanların tükenmişlik yaşamasında önemli bir role sahiptir (Günüşen ve Üstün 2010).

Çalışma süresinin tükenmişlik düzeyine etkisini inceleyen çalışmalarda (Altay ve ark 2010; Kebapçı ve Akyolcu 2011;) çalışma yılı azaldıkça tükenmişlik düzeylerinin yükseldiği görülmüştür. Elde ettiğimiz sonuçlara göre 5 yıldan az çalışan hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu saptanmıştır. Hemşirelerde çalışma yılı arttıkça işyerindeki sıkıntılarla daha kolay baş edilebileceği ve meslekte tükenmenin deneyime bağlı olarak azalabileceği; çalışma süresi 20 yıl ve üstü olan hemşirelerin kişisel başarı puanlarının yüksek olmasına paralel olarak yaşın ve meslekte deneyimin artmasıyla güven duygusu fazlaşmakta, insanlara yararlı olduklarını düşünmelerinden dolayı tükenmişlik düzeyleri azalabilmektedir (Kaçan ve ark. 2016).

Araştırmamızda elde edilen sonuçlarla ile literatür bilgisi örtüşmekte ve sinizm ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür (Özler ve Atalay 2011;Karcıoğlu ve Naktiyok 2015; Feyza ve Başkan 2016). Hemşirelerde kurumlarına karşı güven ve inanç azaldıkça daha fazla sinik davranış gösterdiği (Karcıoğlu ve Naktiyok 2015) bu tutumun hemşirelerde tükenmişlik düzeylerini artmasına neden olduğu söylenilebilir. Yöneticilerin, örgütsel sinizm boyutunda ortaya çıkabilecek sorunları göz ardı etmesi ile çalışanların tükenmişlik duygusunu algılamalarında artışlar görülebileceği, bu durumun da kurumun işleyiş ve politikalarına zarar verebileceği ön görülmektedir.

Araştırma sonucumuza göre örgütsel sinizmin alt boyutu olan bilişsel sinizm boyutu ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutu, kişisel başarıda düşme boyutu ve duyarsızlaşma boyutu arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki vardır. Kurum yönetiminin çalışanların refahından çok kendi ihtiyaç ve hedeflerini benimsediğini, insan davranışlarının tutarsız ve güvenilmez olduğunu, ilişkilerin kişisel çıkarlara bağlı olduğunu düşünen ve geleceğe dönük umutsuzluk duyguları yaşayan kişiler olumsuz bir örgüt ikliminde çalışmaktadır. Bu durumda bulunan çalışanların kendilerini duygusal yönden aşırı yıpranmış hissettikleri, hizmet verdikleri kişilere karşı kayıtsız kaldıkları ve performans ve yeterlilikleri hakkında da olumsuz değerlendirmeler yaptıkları anlaşılabilmektedir( Fettahlıoğlu 2015; Karcıoğlu ve Naktiyok 2015). Gün ve Başkan'ın (2016) yaptığı çalışmada öğretim elemanlarının örgütsel sinizm ve tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu belirtilmiştir.

Örgütsel sinizmin alt boyutu olan “duygusal sinizm boyutu” ile tükenmişliğin alt boyutu olan “duygusal tükenme boyutu”, “kişisel başarıda düşme boyutu” ve “duyarsızlaşma boyutu” arasında pozitif yönlü

bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kurumdaki işleyişin çalışanlar arasında eleştiri ve alay konusu olması ve bunların kurum dışındaki kişilerle de paylaşılması durumunda, bu davranışları gösterenlerin duygusal enerjilerinin tükendiği ve hizmet alanlara karşı daha mesafeli durdukları görülmektedir ( Karcioğlu ve Naktiyok 2015). Sinizm ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalar (James 2005;Özler ve Atalay 2011) ve sinizmin duygusal boyutunu gösteren öfke, kızgınlık, hayal kırıklığı, ümitsizlik gibi olumsuz duygular ile tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığına işaret eden araştırma sonuçları da (Naus et.all. 2007; Karcioğlu ve Naktiyok 2015) elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Araştırmada örgütsel sinizmin alt boyutu olan duygusal sinizm boyutu ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutu arasında pozitif yönlü yüksek ilişki, kişisel başarıda düşme boyutu ve duyarsızlaşma boyutu arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre davranışsal sinizm algılarının artması ile çalışanların tükenmişlik alt boyutlarına ilişkin olumsuz algılarının artacağı söylenebilir. Tam tersi durumda ise, sinizm algısının düşmesi, tükenmişlik düzeylerinin azalmasına yol açacaktır. Kurumsal değişkenler çalışanların tükenmişlik yaşamasında önemli bir role sahip olmaktadır. Birimde çalışan sayısının az olması iş yükünü artırmaktadır. Hastalarla yoğun etkileşim şeklinde geçen uzun çalışma saatleri ile vardiya usulü çalışma yorucu olmaktadır. Vardiyalı çalışma saatleri yaşam düzenini bozmakta, uykusuzluğa ve buna bağlı fiziksel olarak zorlayıcı olabilmektedir. Çalışanların rollerinin açık olarak tanımlanmaması rol belirsizliğine yol açmakta ve ekip içinde çatışma yaşamaktadırlar. Bu nedenle tükenmişliği azaltacak önlemler alınırken kurumsal faktörlerin göz ardı edilmemesi gerekmektedir.

Sinizm tutumunun önlenmesi için hiyerarŐik örgüt yapısından uzak durulmalıdır. Burada önemli olan, kurum yöneticilerinin adil ve Őeffaf bir yönetim tarzı sergileyerek, yapılan işlerin görüldüğü, çalışanların desteklendiği, alıŐmayana belli yaptırımların uygulandığı, rol ötesi davranıŐların ödüllendirildiği, terfi imknlarının objektif ve tüm çalışanlar için eŐit olduğu, ikili ilişkilerin birbirine karıŐtırılmadıđı bir çalışma ortamı oluŐturmalıdır (ncesu ve ark.2017).

**neriler:** Mesleki deneyimi az olan bireyler sinik ve tükenmiş olduğundan, işe yeni başlamış çalışanlar için periyodik görüşmelerin yapılarak sağlık çalıŐanlarının görüŐleri ve beklentileri alınarak çalışanlara destek olunabilir. Hemşirelerde, bakım kalitesini büyük ölçüde etkileyebileceği ve bakım sunumunun temeli olduğu için çalışma ortamında sinizmin ve tükenmişliğin oluşmasına neden olabilecek etkenlerin ortadan kaldırılmasıyla güven ortamının oluŐturulması çok önemli bir konu olduğunu söylemek mümkündür.



## KAYNAKLAR

**Altay B., Gönener D., Demirkan C.** (2010) Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. Fırat Tıp Dergisi,15(1):10-16.

**Baz M., Kaya S., Savaş K.** (2011). İşveren ve iş gören ilişkileri, Uluslararası Hakemli Akademik Sosyal Bilimler Dergisi, 1(1), 91-92.

**Bez Y., Emhan A.** (2011). Psychological distress of women working in banks. Asia-Pacific Psychiatry, 3(3), 145-150.

**Brandes, PM.** (1997). Organizational cynicism: Its nature, antecedents and consequences, Unpublished Phd Dissertation:The Universty of Cincinnati.

**Çakıcı, A., & Doğan, S.** (2014). Örgütsel sinizmin iş performansına etkisi: meslek yüksekokullarında bir araştırma.

**Erdost, HE., Karacaoğlu, K., Reyhanoğlu, M.** (2007). Örgütsel sinizm kavramı ve ilgili ölçeklerin Türkiye’deki bir firmada test edilmesi, 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi (Kongre Kitabı). Sakarya. 25-27 Mayıs, 514-523.

**Ergin C.**(1992) “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154, Ankara

**Fettahlıoğlu Ö.O.**(2015). Günümüz İşletmelerinin Temel Hastalığı: Örgütsel Sinizme Yönelik Algılamaların, Tükenmişlik Boyutları Üzerine Etkisi. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3;13: 178-191

**Feyza G. Ü. N., Baskan G. A.**(2016) Öğretim Elemanlarının Algılarına Göre Örgütsel Sinizm ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi An Investigation of the Relationship between Organizational Cynicism and Burnout Regarding the Perceptions of Academicians. Hacettepe University Journal of Education, 03/2016

**Gül, H. ve Ağıröz, A.** (2011). “Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama”. Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, 8 (2), 27-47.

**Günüşen N., Üstün B.** (2010). Türkiye'de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi, 3 (1), 40-51

**İncesu, E ,Yorulmaz, M , Evirgen, H .** (2017). The effect of organizational cynicism on burnout: a study on hospital employees. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 3 (3), 370-380. Retrieved from <http://dergipark.gov.tr/usaysad/issue/33254/370343>

**James, M.** (2005). Antecedents and Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination of the Potential Positive and Negative Effects on School Systems, Dissertation of Doctor of Philosophy, The Florida State University, Florida.

**Kaçan C.Y,Örsal Ö., Köşgeroğlu N.**(2016) Hemşirelerde tükenmişlik düzeyinin incelenmesi. Cumhuriyet Hemşirelik Dergisi; 5(2):65-74

**Karcıoğlu M. S., Naktiyok A.** (2015). Örgütsel Ortamda Algılanan Güven Düzeyinin Sinizm Üzerindeki Rolü: Atatürk Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Bir Araştırma. Journal of Economics &

Administrative Sciences/Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1).

**Kebapçı** A., Akyolcu N. (2011) Acil birimlerde çalışan hemşirelerde çalışma ortamının tükenmişlik düzeylerine etkisi. Türkiye Acil Tıp Dergisi, 11(2):59-67.

**Kutaniş**, R. Ö. ve E. Çetinel, (2010), “Adaletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler mi?”, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi SBE. Dergisi, Cilt: 12 (2), s. 186-195.

**Maslach** Christina, Jackson Susan E.,(1981).“The Measurement Of Experienced Burnout” Journal Of Occupational Behaviour, Vol. 2.99-113, University of California, Berkeley

**Naus**, F., Iterson, A. V. ve Roe, R. (2007). “Organizational Cynicism: Extending the Exit, Voice, Loyalty, and Neglect Model of Employees’ Responses to Adverse Conditions in the Work Place”, Human Relations, 60(5), 683-718.

**Özen** Kutaniş, R., Dikili, A. (2010). Değişim boyutuyla örgütlerde sinizm, Örgütsel Davranışta Güncel Konular, İçinde DE.Özler (Ed.) (1.Baskı, sy. 269-283) Bursa:Ekin Basın Yayın Dağıtım.

**Özler** D. E., Atalay, C. G. (2011). A research to determine the relationship between organizational cynicism and burnout levels of employees in health sector. Business and Management Review, 1(4), 26-38.

**Piko**, B. F. (2006). Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. International journal of nursing studies, 43(3), 311-318.

**Tayfun A.**, Çatır O.(2014) Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. İşletme Araştırmaları Dergisi.6,1: 347-365

**Topçu, İ.**, Türkkan, N. Ü., Bacaksız, F. E., Şen, H. T., Karadal, A., & Yıldırım, A. (2013). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm ölçeğinin geçerlik ve güvenilirliği. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi, 6(3).

**Üçok D.**, Torun A. (2014). Tükenmişliği Etkileyen Olumsuz Tutum Ve Beklentiler: Sinik Tutum Ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algisi Üzerine Bir Araştırma. *Ataturk University Journal of Economics & Administrative Sciences*, 28(1).