

ÖRGÜTSEL TÜKENMİŞLİĞİN İŞ TATMİNİ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ VE TARSUS DEVLET HASTANESİ ARAŞTIRMASI

Mehmet İNCE*

Hasan GÜL**

M. Yavuz GÖZÜKARA***

ÖZET

Çalışma yaşamının en zor yönlerinden birisi insan kaynaklarının her açıdan etkin ve yetkin kılınma sorunudur. Gerek çalışma yaşamının doğasından gerekse bir takım fiziksel, beşeri ve sistemsel nedenlerden kaynaklanan ve çalışanlarda kendilerini duygusal huzursuzluğa, düşük başarı hissine ve yetersiz olduğu düşüncesine yol açan tükenmişlik pek çok çalışan ve örgüt için baş edilmesi güç bir konudur. Tükenmişlik hem her açıdan bireyleri hem de örgütlerin başarı ve daha iyi hizmet üretebilme yeteneğini ortadan kaldırmaktadır. Bu çalışma özellikle tükenmişlik sendromu ile çalışanların iş tatmini arasındaki ilişkileri konu edinmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, İş Tatmini

JEL Kodu: M10

* Doç.Dr.Mersin Üniversitesi

** Doç.Dr.Ondokuz Mayıs Üniversitesi

*** Dr. Mersin ili Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri

THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL EXHAUSTION ON JOB SATISFACTION AND A RESEARCH AT TARSUS STATE HOSPITAL

ABSTRACT

One of the most difficult side of working life is the matter of the use of human resources effectively and competently.Exhaustion,which is caused by physical, personal and systematical reasons; and which causes the uneasiness,low sense of achievement and inconfidence,is a difficult matter to cope with for many staff and organizations.Exhaustion supresses the success and good service qualifications of both the staff and the organization.This study is about the relationship between the exhaustion syndrome and the job satisfaction of the staff.

Keywords : Exhaustion, Job Satisfaction

Jel code: M10

1. GİRİŞ

Tükenmişlik kavramı modern çalışma yaşamında insanların yüz yüze iletişim içerisinde bulunduğu bütün kurumlarda ortaya çıkabilecek ve çalışanların çalışma performansı üzerinde olumsuz sonuçlar doğurabilecek bir sendromdur. İnsan sosyal bir varlıktır. Bunun gereği olarak kendisi ve çevresi ile ilgili her şeyden etkilendiği gibi, bu etki doğrultusunda negatif ve pozitif davranış konseptleri de göstermektedir. Özellikle kötü yönetim, ekonomik sıkıntılar, işyeri şartlarının olumsuz olması, çıkar çatışmaları, kişisel sorunlar, yapı ve sistemden kaynaklanan bozukluklar vb. unsurlar çalışanların iş yaşamlarında verimsiz olmasına, işe devam konusunda bir takım sıkıntılara ve çeşitli rahatsızlıklarla karşı karşıya kalmalarına yol açmaktadır (Soysal, 2011: 14). Tükenmişliğin sonuçları incelendiğinde; işi savaçlama, işi bırakma eğiliminde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izinsiz gelmeme, izin sonunda rapor ve benzeri yollarla izni uzatma eğilimi, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluk eğilimi, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma eğilimi, düşük iş performansı, iş doyumsuzluğu, sebepsiz hastalanma eğilimleri, işteki yaralanma ve iş kazalarında artma gibi olumsuzluklar görülmektedir. Ayrıca, tükenmişliğe maruz kalan bireylerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sorunların; alınganlık gibi duygusal sorunların sıklıkla görüldüğü çeşitli araştırmalarda ortaya konulmuştur (Yakut vd.2013: 1565). Günümüz örgütleri için çalışanların fizyolojik, sosyolojik ve psikolojik sağlığı örgütün başarısı ile paralellik göstermektedir. Aidiyet duygusu yerleşmiş, iş tatmini yüksek, çalışma kültürünün mutlu ve huzurlu kıldığı, psiko-

sosyal ve ekonomik ihtiyaçların yeterince karşılandığı algısına sahip çalışanların daha verimli ve üretken olması beklenmektedir.

2. KAVRAMSAL OLARAK TÜKENMİŞLİK

Tükenmişlik psikolojik ve davranışsal eylemlerin doğal gözlem ile kolayca incelenebilirliğinden dolayı ilk olarak sağlık ve sosyal hizmet alanlarında keşfedilip incelenmiştir (Yakut vd., 2013: 1564). Bireylerin profesyonel iş yaşamlarını ve örgütlerin güç ve başarısını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak ortaya çıkan tükenmişlik Alman asıllı Freudenberger tarafından ilk kez 1974'te kullanılmış ve günümüzde ABD'de popüler bir nitelik kazanmıştır (Eren ve Durna, 2006: 40). Freudenberger'e göre tükenmişlik "başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159). Yazında, tükenmişlik olgusunun tanımı, nedenleri ve sonuçlarıyla ilgili çok geniş ve çeşitli fikirlerin bulunduğu, tek bir tükenmişlik tanımı ve modeli üzerinde anlaşamadığı göze çarpmaktadır (Çetin vd., 2011: 63). Freudenberger'den sonra konuya ilişkin çalışmaları ve özellikle tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olan Maslach'a göre tükenmişlik, işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur (Arı ve Bal, 2008: 132). Tükenmişliğin bilimsel bir kavram olarak ortaya çıkması ve gelişmesi, Maslach ve arkadaşları ile Cherniss'in çalışmalarına dayanmaktadır. Maslach ve arkadaşları tükenmişliği, diğer bireylerle yüz yüze çalışanlarda genellikle ortaya oluşan duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda (personal accomplishment) azalma sendromu şeklinde (Maslach, 1982) incelemiştir. Günümüzde tükenmişliğin en çok kullanılan tanımı bu üç boyutu kapsamaktadır (Sat, 2011: 24).

Pines ve Aronson ise tükenmişliği, duygusal açıdan emek ve dikkat isteyen şartlar altında uzun süre kalmaktan kaynaklanan fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak tükenme durumu olarak açıklamaktadırlar (Çetin vd., 2011: 63). Berns (1984) tükenmişliği bireyin işinin özgün anlamı ve amacından sapması ve hizmet ettiği insanlarla ilgilenebilme düzeyinin zayıflaması ve ortadan kalkması durumu (Berns, 1984: 132); Cherniss (1980) ise, bireylerin aşırı stres ve doyumsuzluğa yaptığı işten

soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki olarak tanımlamışlardır (Soysal, 2011: 16). Farklı yazarlarca tükenmişlik, stresle etkin olarak başa çıkamadaki başarısızlığın bir sonucu olarak görülmektedir (Friesen ve Sarros, 1989: 180; Torun, 1997: 43-44; Kaçmaz, 2005: 29).

Kaybetme, yılgınlık, bitkinlik, aşırı enerji, güç ve kaynak kullanımı sonrası psikolojik yıpranma ve halsizlik tükenmişliğin sözlük anlamı olarak ifade edilmektedir (Sılığ, 2005: 44). Kişisel, toplumsal, sosyal ve örgütsel nedenlere dayanan tükenme, çalışma yaşamında kronik duygusal ve kişiler arası stres yapıcılara karşı sürekli bir tepkidir (Eren ve Durna, 2006: 40).

Bu çerçevede tükenmişlik, duygusal açıdan emek ve dikkat isteyen şartlar altında uzun süre kalmaktan kaynaklanan ve özellikle insanlara yardım hizmeti sunan, öğretmenlik, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı gibi mesleklerde karşılaşılan duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında sıklıkla görülebilmektedir (Çetin vd,2011:63).

Tükenmişlik duygusal, zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarının bireyin çalışma ve sosyal yaşamı içinde ortaya çıkan ve sinsice gelişen bir süreçtir. Bir başka ifade ile tükenme, kişilerin bir anda içinde bulunduğu ya da bulunmadığı bir durumu değil, bir süreci ifade etmektedir. Dolayısıyla, çalışanlar mesleki yaşamlarının daha başlarında sahip oldukları idealizmi, iş yaşamının doğası gereği ortaya çıkan bir takım nedenlerden dolayı giderek kaybetmektedirler (Eren ve Durna, 2006: 41).

Tükenmişlik kavramı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç alt boyuttan oluşmaktadır. Freudenberger (1974) tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlarken, Maslach ve Jackson (1981) literatürde tükenmişlik ile ilgili adı geçen üç boyutu ortaya koyan teorisyenler olarak yer almaktadırlar (Arı ve Bal, 2008: 133).

Duygusal Tükenmişlik: Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 133). Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996), tükenmenin ilk önce duygusal tükenme ile başladığını ve daha sonra diğer boyutların hissedildiğini ifade etmektedirler (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 42).

Duygusal açıdan tükenmişlik durumunda çalışanlar hem psikolojik hem de fiziksel açıdan kendilerini yetersiz hissetmekle birlikte, aşırı yorgun olduklarını ve adeta tükendiklerini ifade etmektedirler (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Jackson ve Schular, 1983:59). Tükenmişliğin bireysel stres boyutu ile ilgili olması duygusal tükenme boyutunu diğer boyutlara göre daha ön plana çıkarmıştır. Örgütsel ve yönetsel nedenlere bağlı olarak ortaya çıkan duygusal tükenmişliğe karşı çalışanlar çeşitli tepkiler geliştirmektedirler. İşten erken ayrılma, işe geç gelme, sık sık rapor ve izin alma, mümkün olduğu kadar işyerinden uzak olmaya çalışma gibi davranışlar bu tepkilere örnek olarak sıralanabilir (Yeniçeri vd., 2009: 88).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach vd., 2001: 403; Wright ve Douglas, 1997: 492). Çalışanlar, hem hizmet sundukları kişilere hem de çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve kinayeli bir tavır sergileyebilirler ve bu durumdan rahatsızlık duymazlar (Çimen, 2000: 6). Bireyler, savunma mekanizmasının bir sonucu olarak çevresindeki insanlarla olan ilişkisini sınırlamakta ve psikolojik olarak insanlardan uzaklaşmaktadır. Bu şekilde ortaya çıkan duyarsızlaşma, birey ile iş talebi arasında duygusal bir tampon görevi görmektedir (Ardıç ve Polat, 2009: 21-46).

Kişisel Başarıda Düşme Hissi: Kişisel başarıda düşme hissi kişinin kendisini her açıdan negatif olarak değerlendirmesinin ve değersizleştirmesinin bir sonucudur. Bireyin kendisini yetersiz ve yetkinsiz hissetmesi doğal olarak onun çalışma performansını ve motivasyon düzeyini de düşürmektedir. Bu düzeyde birey işinde ilerleme imkanının olmayacağı, harcadığı çaba ve gayretin onu hak ettiği noktalara taşımadığı ve çevresinde gözlenebilir bir fark yaratamadığı düşüncesine sahiptir. Sonuçta birey gerek işinde gerekse diğer insanlarla geliştirmeye çalıştığı sosyal ilişki ve iletişim biçimlerinde başarısızlık hissine sahip olmaktadır (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Singh vd., 1994: 559; Çimen, 2000: 6; Maslach vd., 2001: 403).

3. İŞ TATMİNİ KAVRAMI VE ÖNEMİ

İş tatmini bir çok yazar tarafından farklı şekilde tanımlanan bir kavramdır. Bunun altında yatan neden ise, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlayan birçok unsurun var olması ve tanımlamaların da bu

unsurlar çerçevesinde yapılmış olmasıdır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 2). Kişisel, duygusal ve sosyal nitelikli bir kavram olan tatmin, bir başka birey tarafından doğrudan gözlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilerek tanımlanabilen ve ifade edilebilen iç zevki veya iç huzuru anlatır (Sertçe, 2003: 26).

Bullock'e göre iş tatmini işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen deneyimlerin bütünü ve bu deneyimlerin dengelenmesinden sonuçlanan bir tutumu ifade etmektedir (Şimşek, 1995: 91). Hackman ve Oldham (1975) iş tatminini “çalışanların işinden duyduğu mutluluk” şeklinde tanımlamışlardır. Bir başka tanım ise, çalışanın kendi işine karşı olan değerleri ve işten kazandıklarının etkileşimi sonucu oluşan duygusal bir cevap şeklinde ele alınmıştır (Oshagbemi, 2000: 331). Vrom, iş tatmini kavramını çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına ilişkin çok değişik boyutlu iş tutumlarının bir ölçüsü olarak görmüştür (Şimşek, 1995: 92). Bireyin bir işten beklediği ile iş sonuçlandırıldığında elde ettiklerinin fonksiyonu şeklinde de değerlendirilmiştir (Locke, 1969: 309). Keith Davis ise, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk yada hoşnutsuzluk şeklinde tanımlamıştır (Davis: 1988: 96). Akçamete ve arkadaşları (2001) ise, “işgörenin işi ile ilgili değerlerinin iş yerinde karşılanmasıdır” şeklinde bir tanımlamada bulunmuştur.

Yukarıda değişik şekillerce tanımlanan iş tatminini kısaca işi sevme, işe bağlılık, işe kendisini verme gibi işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk olarak tanımlayabiliriz. Bu tanımlamalarda da görüldüğü gibi iş tatmini, en basit ifadeyle çalışanın işinde ne kadar mutlu olduğunu göstermektedir. İş tatmini tanım olarak bireyin, işi olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin bir sonucudur. İş tatmini işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşmektedir (Davis, 1988: 96).

Bir örgütte çalışma şartlarının bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatmin düzeyinin düşük olması ile ilgilidir. İş tatminsizliği, daha gizli biçimlerde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer almaktadır. İş tatminsizliği, örgütün bağlılık sistemini, iç ve dış tehditlere karşı örgütün göstermesi gereken tepkiyi zayıflatmakta ve hatta yok etmektedir (Akıncı, 2002: 3).

İş tatmini elde edemeyen kişinin psikolojik olgunluğa erişmesi zorlaşır ve bu durum bireyi hayal kırıklığına uğratar. İş tatmini çalışanın

verimliliğini artırırken iş tatminsizliği çalışanın verimliliği ve performansını düşürmektedir. Bu psikoloji içindeki çalışan işini sabote edebilmekte ve hatta işten ayrılabilir (Ardıç ve Türker, 2001).

İş tatmininin üç önemli boyutu vardır (Şimşek, 1995: 92):

1. İş tatmini, bir iş durumuna duygusal yanıttır. Böylece görülemez, sadece ifade edilir.
2. İş tatmini genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığını veya beklentilerin ne kadarının aşıldığının belirlenmesidir.
3. İş tatmini, birbirleriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Örneğin, işin kendisi, ücret, terfi imkanları, yöntem tarzı, çalışma arkadaşları vb.

Bireyler açısından iş tatmininin önemi, öncelikle insanların kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek istemelerinden kaynaklanmaktadır. İş tatmini, bireylerin psikolojik olgunluğa erişmesini sağlarken, bunu elde edememek hayal kırıklığına uğratar. Düşük iş tatmini moral bozukluğuna, işten soğumaya, düşük verimliliğe ve sonuçta sağlıksız bir topluma yol açmaktadır (Dil, 2005: 62).

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu bölümde araştırmanın amacı, kapsamı, önemi ve örneklem yapısına yer verilmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler ve elde edilen verilerin analiz sürecine değinilmiştir. Son olarak da elde edilen bulgular ışığında sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE ÖRNEKLEM KİTLESİ

Örgütsel tükenme ve iş tatmini kavramları son yıllarda psikoloji ve örgütsel davranış başta olmak üzere yönetim ve organizasyon, insan kaynakları yönetimi gibi pek çok sosyal bilimler disiplinin en önde gelen araştırma konularından birisi olmuştur. Küreselleşme, rekabet, şehirleşme, suç oranlarındaki hızlı yükseliş, yabancılaşma, stres vb. ekonomik, demografik ve sosyo-kültürel pek çok gelişme örgütsel tükenmeye olan ilginin yaygınlaşmasına yol açmaktadır. Öte yandan örgütlerin rekabet güçlerinin önemli belirleyicilerinden birisi olan insan kaynağının temel iş tutumlarından birisi olan iş tatmini de giderek daha fazla önem kazanmaktadır. Son yıllarda örgütsel tükenme ve iş tatmini arasındaki ilişkileri belirlemeye ve test etmeye yönelik çalışmalarda ciddi bir artış yaşanmasına ülkemizde bu konuda yapılan akademik çalışmalar

henüz istenilen seviyeye ulaşamamıştır. Bu bağlamda, bu çalışma ile örgütsel tükenme ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin bir saha araştırması ile incelenmesi suretiyle literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklem kitlesini Tarsus Devlet Hastanesi çalışanları oluşturmaktadır. Tarsus Devlet Hastanesinde Uzman Hekim, Diş Hekimi, Hemşire/Ebe, Sağlık Memuru, Sağlık Teknikeri, Yardımcı Hizmetler ve Genel İdari Sınıf gibi statülerde toplam 1000 personel görev yapmaktadır. Tabakalı örneklem yöntemi ile seçilen 400 personele dağıtılan anketlerin 84'ü geri dönmüş ve bu 84 anket istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

4.2. ARAŞTIRMANIN KISITLARI VE HİPOTEZLERİ

Bu makale çalışmasının en önemli kısıtını örneklem oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem olarak Tarsus Devlet Hastanesinde görev yapan sağlık personelinin seçilmiş olması daha büyük bir denek kitlesine ulaşılmasına engel olmuştur. Söz konusu çalışmanın bir diğer önemli kısıtını da seçilen örneklem kitlesinin sadece kamu çalışanları ile sınırlı olması oluşturmaktadır. Ayrıca örneklem kitlesinin sayıca az çalışandan oluşması, araştırmanın bir diğer önemli kısıtını oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilmektedir.

H₁. Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri yüksektir.

H₂. Sağlık personelinin iş tatmin düzeyleri düşüktür.

H₃. Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki vardır.

4.3. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER

Araştırmanın amacı doğrultusunda örgütsel tükenme ve iş tatminine yönelik literatür taraması yapılmış ve mevcut durumu betimlemek amacıyla veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Üç bölümden oluşan anket, Tarsus Devlet Hastanesi çalışanlarına uygulanmıştır. Anketin birinci bölümü demografik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, statü ve çalışma süresi gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde ise, sağlık çalışanlarının örgütsel tükenme düzeylerini tespit etmek amacıyla Maslach tarafından geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Envanteri” orijinal ölçeğinin Canan Ergin tarafından 1992 yılında Türkçeye çevrilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek 22 sorudan oluşmakta olup, 5’li Likert tipinde

düzenlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme hissi ve duyarsızlaşma olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin ilk 9 sorusu duygusal tükenme, 10-17. sorular kişisel başarıda düşme hissi, 18-22. sorular ise duyarsızlaşma boyutlarını ölçmektedir.

Anketin üçüncü bölümünde ise, sağlık çalışanlarının iş tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen “İş Tatmin Ölçeği” kullanılmıştır. Likert tarzında oluşturulan bu ölçek 14 sorudan oluşmaktadır.

5. İSTATİSTİKSEL ANALİZLER VE BULGULAR

Bu bölümde hipotez testlerinin sonuçları sunulmuştur. Geçerliliği ve güvenilirliği farklı çalışmalarda kanıtlanmış olan ölçeklerden faydalanılarak hazırlanan 22’si “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, 14’ü “İş Tatmin Ölçeği” ve 7’si de “Demografik Özelliklerle” ilgili olan toplam 43 sorudan elde edilen veriler, SPSS 16.0 for Windows adlı istatistik paket programıyla değerlendirilmiştir. Verilerin analizinde sırasıyla, anketi cevaplayanların demografik özelliklerine ait frekans tabloları, faktör analizi, güvenilirlik testleri ve araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

5.1. DEMOGRAFİK ANALİZLER

Ankete katılan sağlık çalışanlarının demografik özelliklerine ait bilgiler frekans tabloları ve yüzdelerle dağılım şekilleri aracılığıyla düzenlenmiştir. Tablo 1’de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin 59’u kadın, 25’i ise erkek çalışanlardan oluşmaktadır. Bunların toplam içerisindeki yüzdelerle dağılımları sırasıyla % 70,2 ve % 29,8’dir. Araştırmaya katılan çalışanların % 67,9’u 30-39, % 22,6’sı da 40-49 yaş grubundaki bireylerden oluşmaktadır. Dolayısıyla çalışanların yaklaşık % 90’ı orta yaş grubundaki bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Demografik Değişkenler Veri Seti

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER n (84)		SIKLIK	YÜZDE (%)
CİNSİYETİNİZ	Kadın	59	70,2
	Erkek	25	29,8
	Toplam	84	100
YAŞ	20-29	5	6,0
	30-39	57	67,9
	40-49	19	22,6
	50+	3	3,6
	Toplam	84	100,0
MEDENİ DURUM	Evli	67	79,8
	Bekâr	10	11,9
	Boşanmış/Dul	7	8,3
	Toplam	84	100,0
EĞİTİM DÜZEYİ	İlköğretim	5	6,0
	Lise	7	8,3
	Önlisans	24	28,6
	Lisans	39	46,4
	Lisansüstü	9	10,7
	Toplam	84	100,0
GELİR DURUMU	0-1000 TL	7	8,3
	1001-2000 TL	15	17,9
	2001-3000 TL	43	51,2
	3001-4000 TL	9	10,7
	4000 TL'den fazla	10	11,9
	Toplam	84	100,0
ŞUANDAKİ STATÜNÜZ	Uzman Hekim	7	8,3
	Diş Hekimi	4	4,8
	Hemşire/Ebe	43	51,2
	Sağlık Memuru	9	10,7
	Sağlık Teknikeri	6	7,1
	Sağlık Teknisyeni	5	6,0
	Teknik Hizmetler	3	3,6
	Pratisyen Hekim	4	4,8

	Yardımcı Hizmetler	1	1,2
	Genel İdari sınıf	2	2,4
	Toplam	84	100,0
ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	7	8,3
	6-10	21	25,0
	11-15 yıl	23	27,4
	15+	33	39,3
	Toplam	84	100,0

Tablo 1’de görüldüğü gibi Tarsus Devlet Hastanesi çalışanlarının % 79,8’i evli, % 11,9’u bekar ve % 8,3’ü de boşanmış veya dul çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin yaklaşık yarısı (% 46,4’ü) lisans mezunudur. Yine çalışanların % 51,2’si yani yaklaşık yarısı 2001-3000 TL arasında bir gelir elde etmektedir. Katılımcıların % 51,2’si hemşire ve ebelerden, % 10,7’si sağlık memurlarından ve % 8,3’ü de uzman hekimlerden oluşmaktadır. Sağlık çalışanlarının % 39,3’ü 15 yıl ve daha üzeri bir kıdeme (çalışma süresi) sahiptirler.

5.2. FAKTÖR ANALİZLERİ

Aşağıdaki tablolarda faktör analizlerinin sonuçlarına yer verilmiştir. Bağımsız değişken olan örgütsel tükenme ile ilgili ölçeğe faktör analizi uygulanmıştır. Aynı şekilde bağımlı değişken olan iş tatminine de faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca ortalama ve standart sapma değerleri göz önünde bulundurularak katılımcıların yargılarında daha homojen oldukları ve daha az kararsız oldukları değişkenler tespit edilmeye çalışılmıştır.

5.2.1. Örgütsel Tükenmenin Faktör Sonuçları

Örgütsel Tükenme Ölçeğine varimax rotasyonu ile faktör analizi uygulanmış ve üçlü bir faktör yapısına ulaşılmıştır. Tablo 2’de görüldüğü üzere faktör yükleri 0,509 ile 0,875 arasında değişmektedir. Bu bağlamda örgütsel tükenme ile ilgili değişkenlerin faktör yüklerinin yüksek olması, soruların diğer sorularla ortak bir varyansı paylaştığını göstermektedir. Diğer bir ifadeyle elde edilen faktör yükleri bütün değişkenlerdeki toplam varyansın % 50,9’u ile % 87,5’ini açıklamaktadır. Ölçeğin açıklanan toplam varyansı 72,939 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Tablo 2’de görüldüğü gibi KMO değeri örgütsel tükenme

ölçeği için 0,773 ve Bartlett testi ise 0,00 çıkmıştır. Bu değerler veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Örgütsel Tükenme Ölçeğinin Geçerlilik (Faktör) ve Güvenilirlik Analizi

ÖRGÜTSEL TÜKENME			
İfadeler	1	2	3
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	,811		
Mesaim bittiğinde kendimi tükenmiş hissediyorum.	,843		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,822		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,700		
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	,875		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	,765		
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	,638		
İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	,776		
İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,734		
İnsanların ne hissettiklerini kolayca anlayabilirim.		,788	
İşim gereği insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.		,577	
Mesaim boyunca diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi düşünüyorum.		,605	
Kendimi enerjik hissediyorum.		,509	
İnsanlarla aramda kolayca rahat bir ortam yaratabilirim.		,546	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.		,585	
Mesleğimde birçok önemli başarılar elde ettim.		,523	
İşimden kaynaklanan duygusal problemleri soğukkanlılıkla çözebilirim.		,751	
İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.			,544

Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha fazla duyarsız oldum.			,588
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.			,558
Bazı insanlara ne olduğu beni gerçekten ilgilendirmiyor.			,666
İnsanların bazı sorunlarından beni suçlu bulduklarını düşünüyorum.			,646
Faktör Güvenilirliği	,936	,698	,671
Ölçek Güvenilirliği	,775		
Toplam Varyans Açıklama Oranı	72,939		
KMO: 0,773; sig: 0,000; Bartlett's Sphericity testi $X^2= 846,216$; df: 231			

Örgütsel tükenme ile ilgili olarak 22 soru sorulmuş olup, faktör analizi sonucunda beklendiği gibi üç boyut (duygusal tükenme, kişisel yetmezlik ve duyarsızlaşma) elde edilmiştir. Bir ölçümün hatadan bağımsız kalma derecesini ifade eden güvenilirlik kavramı, bir değişken içindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığını ortaya koymaktadır. Bu araştırmada, ölçeklerin güvenilirliğinin belirlenmesinde Cronbach α değeri kullanılmıştır. Cronbach Alfa Katsayısı, ölçekte yer alan n sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Güvenilirlik analizinde, ölçeğin genel olarak alfa katsayıları yanı sıra her bir değişkenin alfa katsayılarına da bakılmıştır. Buna göre duygusal tükenme, kişisel yetmezlik ve duyarsızla alt boyutlarının Cronbach Alfa Katsayıları sırasıyla ,936; ,698 ve ,671 olarak bulunmuştur. Örgütsel tükenme ölçeğinin bütününün Cronbach Alfa Katsayısı ise ,775 olarak tespit edilmiştir.

5.2.2. İş Tatmininin Faktör Sonuçları

Aşağıdaki Tablo 3'de görüldüğü üzere iş tatmini ile ilgili ölçek üzerinde yapılan faktör analizinde de güçlü bir faktör yapısı elde edilmiştir. İş Tatmini Ölçeğinin KMO değeri 0,695 ve Bartlett testi ise 0,00 çıkmıştır. Bu değerler veri setinin genel olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Analizler temel bileşenler yöntemi ve varimax döndürme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3. İş Tatmin Ölçeğinin Geçerlilik (Faktör) ve Güvenilirlik Analizi

İŞ TATMİNİ	
	1
İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi yüksektir.	,629
Bu iş bana yeterli ücret ve terfi imkânı sunmaktadır.	,632
İşim bana kişisel gelişme ve yükselme olanağı sağlamaktadır.	,505
İş arkadaşlarımla ve etkileşimde bulunduğum diğer kişilerle uyum içerisindeyim.	,716
Yöneticiler tüm çalışanlara adil davranışlar göstermekte ve saygı duymaktadırlar.	,749
İşimi yaparken takdir edildiğim duygusuna kapılıyorum.	,565
İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı daha yakından tanıma şansını bulmaktayım.	,777
Yöneticilerim beni destekler ve bana rehberlik yapar.	,821
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretin adil olduğu kanısındayım.	,584
İşimde kendime ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına sahibim.	,678
İşyerim geleceğe ait beklentilerimi gerçekleştirebilmeme olanak tanımaktadır.	,599
İşyerimdeki çalışma arkadaşlarıma yardım etme fırsatım bulunmaktadır.	,642
İşyerimde rekabet etme fırsatım bulunmaktadır.	,507
İşyerimdeki yönetimin tutumu olumludur.	,664
Ölçek Güvenilirliği	,790
Toplam Varyans Açıklama Oranı	65,345
KMO: 0,695; sig: 0,000; Bartlett's Sphericity testi X²= 417,893; df: 91	

Tarsus Devlet Hastanesi çalışanlarının iş tatmini ile ilgili düşüncelerini ölçmek üzere 14 soru sorulmuş ve beklenen faktör yüklerine ulaşılmıştır. Tablo 3'de görüldüğü gibi iş tatmini ile ilgili faktör yükleri ,505 ile ,821 değerleri arasında çıkmıştır. İş tatmini ile ilgili soruların toplam varyansı % 65,3 olarak çıkmıştır. Bu durum iş tatminini ölçmek için kullandığımız anket sorularının bir bütünlük arz ettiğini ve değişkenlere beklenildiği gibi yüklenildiğini göstermektedir. İş Tatmin Ölçeğinin güvenilirlik katsayısı ,790 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla tüm

değişkenlerin güvenilirlikleri kabul edilebilir 0,70'lik Cronbach α düzeyinin üzerinde değerlere sahiptir.

5.3. TANIMLAYICI İSTATİSTİKLER

Araştırmaya katılan sağlık personelin örgütsel tükenme tutumlarının alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenme, kişisel yetmezlik ve duyarsızlaşma ifadelerine ilişkin verdikleri cevapların yüzde ve frekans dağılımları aşağıdaki Tablo 4'de gösterilmektedir. Verileri analiz etmede kolaylık sağlaması 5'li Likert Ölçeği katılıyorum (çoğu zaman ve her zaman), fikrim yok ve katılmıyorum (hiçbir zaman ve çok nadir) şeklinde 3'e indirilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere sağlık çalışanlarının “sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum”, “yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ve “insanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor” ifadelerine sırasıyla % 44,1; % 41,7 ve % 42,8 oranında katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Dolayısıyla örgütsel tükenme ile ilgili ifadeler verilen cevaplar dikkate alındığında sağlık çalışanlarının çok fazla duygusal tükenme yaşadıklarını ileri sürmek mümkün değildir. Duygusal tükenme alt boyutunun \bar{X} (aritmetik ortalaması) 3,05 ve standart sapması 1,09 olarak bulunmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Tükenme İle İlgili İfadelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

ÖRGÜTSEL TÜKENME İLE İLGİLİ İFADELER		Katılıyorum		Fikrim yok		Katılmıyorum	
		f	%	f	%	f	%
DUYGUSAL TÜKENME	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	3 2	38, 1	2 5	29, 8	2 6	31, 0
	Mesaim bittiğinde kendimi tükenmiş hissediyorum.	4 0	47, 6	2 1	25, 0	2 2	26, 2
	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağım	3 1	36, 9	1 3	15, 5	3 7	44, 1

	ı hissediyorum.						
	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	3 9	46, 4	1 4	16, 7	3 0	35, 7
	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	3 2	38	1 4	16, 7	3 5	41, 7
	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	3 5	41, 7	2 2	26, 2	2 5	29, 8
	İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	3 8	45, 2	1 7	20, 2	2 4	28, 5
	İnsanlarla doğrudan doğruya ilişki kurmayı gerektiren bir işimin olması bende stres yaratıyor.	2 7	32, 2	1 9	22, 6	3 6	42, 8
	İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	2 5	29, 8	1 9	22, 6	3 9	46, 4
KİŞİSEL BAŞARIDA DÜŞME HİSSİ	İnsanların ne hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	5 6	66, 6	1 9	22, 6	7	8,4
	İşim gereği insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim.	5 5	65, 5	1 9	22, 6	9	10, 7
	Mesaim boyunca diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi düşünüyorum.	3 9	58, 3	2 3	27, 4	9	10, 8
	Kendimi enerjik hissediyorum.	4 3	51, 2	2 3	27, 4	1 6	19, 1
	İnsanlarla aramda kolayca rahat bir	5 7	67, 8	1 9	22, 6	5	6,0

	ortam yaratabilirim.						
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum.	3 4	40, 5	2 2	26, 2	2 3	27, 3
	Mesleğimde birçok önemli başarılar elde ettim.	3 7	44, 1	2 6	31, 0	1 8	21, 4
	İşimden kaynaklanan duygusal problemleri soğukkanlılıkla çözebilirim.	4 4	50, 0	1 9	22, 6	2 1	25, 0
DUYARSIZLAŞMA	İşim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum.	1 8	21, 4	2 1	25, 0	4 4	52, 4
	Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha fazla duyarsız oldum.	1 2	14, 3	2 5	29, 8	4 6	54, 8
	Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum.	1 3	15, 4	2 3	27, 4	4 6	54, 8
	Bazı insanlara ne olduğu beni gerçekten ilgilendirmiyor.	9	10, 7	1 9	22, 6	5 4	64, 2
	İnsanların bazı sorunlarından beni suçlu bulduklarını düşünüyorum.	8	9,6	1 7	20, 2	5 8	69, 1

Yukarıdaki Tablo 4’de görüldüğü üzere sağlık çalışanlarının örgütsel tükenmenin ikinci boyutu olan “kişisel başarıda düşme hissi” ile

ilgili 8 ifadeye verdikleri cevaplar ağırlıklı olarak katılıyorum seçeneğinde toplanmaktadır. Katılımcılar “işim gereği insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim”, “işim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi çok dinç hissediyorum”, “mesleğimde birçok önemli başarılar elde ettim” ifadelerine sırasıyla % 65,5; % 40,5 ve % 44,1 oranında katılıyorum cevabını vermişlerdir. Kişisel başarıda düşme hissi alt boyutunun \bar{X} (aritmetik ortalaması) 3,53 ve standart sapması 0,61 olarak bulunmuştur.

Örgütsel tükenmenin son boyutu olan duyarsızlaşma ile ilgili 5 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma yaşamadıkları bulgusuna ulaşılmaktadır. Zira katılımcıların “işim gereği karşılaştığım insanlara sanki birer nesneymişler gibi davrandığımı hissediyorum”, “bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha fazla duyarsız oldum”, “bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe ediyorum”, “bazı insanlara ne olduğu beni gerçekten ilgilendirmiyor” ve “insanların bazı sorunlarından beni suçlu bulduklarını düşünüyorum” ifadelerinde verdikleri cevapların yüzdelik oranları sırasıyla % 52,4; % 54,8; % 54,8; % 64,2 ve % 69,1 düzeyinde katılmıyorum şeklindedir.

Tablo 4’e göre; sağlık çalışanlarının örgütsel tükenme ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar incelendiğinde, Tarsus Devlet Hastanesi personelinin örgütsel tükenme yaşamadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu bulgu “**H₁**. Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri yüksektir.” şeklindeki **Hipotez 1’in reddedildiği** anlamına gelmektedir.

Aşağıdaki Tablo 5’de sağlık çalışanlarının iş tatmini ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar görülmektedir. Tablo incelendiğinde “bu iş bana yeterli ücret ve terfi imkânı sunmaktadır”, “işim bana kişisel gelişme ve yükselme olanağı sağlamaktadır”, “işimde kendime ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına sahibim” gibi ifadelerle katılımcılar sırasıyla % 71,8; % 55,5 ve % 55,3 oranında katılmıyorum cevabını vermişlerdir. Diğer sorularla birlikte ele alındığında çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda “**H₂**. Sağlık personelinin iş tatmin düzeyleri düşüktür” şeklindeki **Hipotez 2’inin kabul edildiği** görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların İş Tatmini İle İlgili İfadelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ İFADELER	Katılıyorum		Fikrim yok		Katılmıyorum	
	f	%	f	%	f	%
İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi yüksektir.	17	20,0	17	20,0	48	56,5
Bu iş bana yeterli ücret ve terfi imkânı sunmaktadır.	11	12,9	11	12,9	61	71,8
İşim bana kişisel gelişme ve yükselme olanağı sağlamaktadır.	21	24,7	18	21,2	43	55,5
İş arkadaşlarımla ve etkileşimde bulunduğum diğer kişilerle uyum içerisindeyim.	61	71,7	10	11,8	12	14,1
Yöneticiler tüm çalışanlara adil davranışlar göstermekte ve saygı duymaktadırlar.	28	32,9	17	20,0	38	44,7
İşimi yaparken takdir edildiğim duygusuna kapılıyorum.	24	28,2	21	24,7	37	43,5
İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı daha yakından tanıma şansı bulmaktayım.	58	68,3	15	17,6	9	10,6
Yöneticilerim beni destekler ve bana rehberlik yapar.	23	27,1	23	27,1	35	41,2
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretin adil olduğu kanısındayım.	12	14,1	19	22,4	52	61,2
İşimde kendime ait bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme olanağına sahibim.	17	20	18	21,2	47	55,3
İşyerim geleceğe ait beklentilerimi gerçekleştirebilmeme olanak tanımaktadır.	9	10,6	27	31,8	47	55,3
İşyerimdeki çalışma arkadaşlarıma yardım etme fırsatım bulunmaktadır.	43	50,6	26	30,6	14	16,5
İşyerimde rekabet etme fırsatım bulunmaktadır.	16	18,8	15	17,6	52	61,2
İşyerimdeki yönetimin tutumu olumludur.	20	23,6	32	37,6	31	36,5

5.5. REGRESYON ANALİZLERİ VE HİPOTEZLERİN TESTİ

Araştırma kapsamında ileri sürülen hipotezleri sınamak amacıyla çoklu regresyon yöntemi kullanılmıştır. Çoklu regresyon analizi iki veya daha fazla tahmin değişkeninin kullanıldığı bir regresyon analizi türüdür. Tablo 6'da örgütsel tükenme ile iş tatmini arasındaki ilişkilere yönelik regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 6. Örgütsel Tükenme Boyutları ile İş Tatmini Arasındaki İlişkilere Yönelik Regresyon Analizi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken İş Tatmini		
	Beta	t	Sig.
Duygusal Tükenme	-,296	-2,873	,005**
Kişisel Yetmezlik	,324	3,288	,002**
Duyarsızlaşma	-,151	-1,453	,150
F	14,027		
R	,590		
R²	,348		
** p < 0,01			

Tablo'daki modelin anlamlılığını gösteren F değerinin 14,027 olması modelin 0,01 düzeyinde anlamlı olduğunu göstermektedir. Örgütsel tükenme ile iş tatmini arasındaki regresyon analizinde R değeri 0,590'dır. Belirlilik veya tanımlayıcılık katsayısı olan R² değeri ise 0,348 olarak belirlenmiştir. Söz konusu katsayı bağımlı değişkendeki değişimin, bağımsız değişkenler tarafından ne kadar tanımlanabildiğini gösteren bir ölçüdür. Buna göre, iş tatminini modeldeki duygusal tükenme, kişisel yetmezlik ve duyarsızlaşmadan oluşan örgütsel tükenme boyutları % 34,8 düzeyinde açıklayabilmektedir.

Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal tükenme ile iş tatmini arasında Sig.: 0,005 düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri arttıkça iş tatmin düzeyleri düşmektedir. Bu durumun tersini ileri sürmek de mümkündür. Diğer bir ifadeyle, işgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri düştükçe iş tatmin düzeyleri artmaktadır.

Diğer bir bağımsız değişken olan kişisel yetmezlik veya kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmini arasında da güçlü ve pozitif bir ilişki

bulunmuştur. Tarsus Devlet Hastanesi çalışanları üzerinde yapılan bu araştırmada sağlık çalışanlarının kişisel yetmezlik hissi yaşamadıkları görülmektedir. Dolayısıyla bu değişkene verilen cevapların genellikle olumlu şıklarda toplandığı görülmektedir. Kendilerini başarılı gören işgörenlerin doğal olarak iş tatmin düzeylerinin de yüksek çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Kişisel yetmezlik ile iş tatmini arasında Sig.: 0,002 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Modelin son bağımsız değişkeni olan duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Yapılan anket çalışmasına katılan sağlık personelinin duyarsızlaşma ile ilgili ifadelerine verdikleri frekans ve yüzde dağılımlarını gösteren Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların yine duyarsızlaşma türünde bir örgütsel tükenme yaşamadıkları anlaşılmaktadır. Dolayısıyla duyarsızlaşma yaşamayan çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek çıkacağı beklentisi bu araştırma da doğrulanamamıştır.

Dolayısıyla bu bulgular ışığında “**H₃**. Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki vardır” şeklindeki **Hipotez 3**'ün kısmen kabul edildiğini ileri sürmek mümkündür.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu araştırma, Tarsus Devlet Hastanesinde görev yapmakta olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumları ve iş tatmin düzeyleri ile ilgili genel bir değerlendirmede bulunabilmek amacıyla yapılmıştır. Daha önce de ifade edildiği üzere bu çalışmanın asıl amacı, sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkileri test etmektir. Bu amaçla Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Hackman ve Oldham'ın İş Tatmin Ölçeği'nden yararlanılarak hazırlanan ankette elde edilen veriler incelenmiş ve değerlendirilmiştir.

Araştırmaya 59'u kadın ve 25'i erkek olmak üzere toplam 84 sağlık personeli katılmıştır. Genel olarak katılımcıların eğitim durumları yüksektir. Anketi cevaplayanlar doktor, hemşire, ebe, sağlık memuru gibi farklı statülerde görev yapmaktadır. Katılımcıların çalışma süreleri incelendiğinde sektör deneyimlerinin oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Bu çalışma kapsamına giren Tarsus Devlet Hastanesinde görev yapan işgörenlerin “tükenmişlik ölçeğine” verdikleri cevaplar bir bütün

olarak değerlendirildiğinde, işgörenlerin işlerinde tükenmişlik yaşamadıkları söylenebilir. Araştırmaya katılan sağlık personelin örgütsel tükenme tutumlarının alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenme, kişisel yetmezlik ve duyarsızlaşma ifadelerine ilişkin verdikleri cevaplar (Tablo 4'e bakınız) incelendiğinde; sağlık çalışanlarının çok fazla duygusal tükenme yaşadıklarını ileri sürmek mümkün değildir. Duygusal tükenme alt boyutunun aritmetik ortalaması 3,05 olarak bulunmuştur. Sağlık personelinin örgütsel tükenmenin ikinci boyutu olan "kişisel başarıda düşme hissi" ile ilgili 8 ifadeye verdikleri cevaplar ağırlıklı olarak katılıyorum seçeneğinde toplanmaktadır. Kişisel başarıda düşme hissi alt boyutunun aritmetik ortalaması 3,53 olarak bulunmuştur. Örgütsel tükenmenin son boyutu olan duyarsızlaşma ile ilgili 5 ifadeye verilen cevaplar incelendiğinde sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma yaşamadıkları bulgusuna ulaşılmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda Tarsus Devlet Hastanesi personelinin örgütsel tükenme yaşamadıkları sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu bulgu "Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri yüksektir" şeklindeki hipotezin reddedildiğini göstermektedir.

Araştırmanın ikinci değişkeni olan sağlık çalışanlarının iş tatmini ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar (Tablo 5'e bakınız) incelendiğinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bulgular doğrultusunda "Sağlık personelinin iş tatmin düzeyleri düşüktür" şeklindeki hipotezin kabul edildiği görülmektedir.

Çalışmanın son hipotezi olan "Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki vardır" önermesini sınamak amacıyla çoklu regresyon yöntemi (Tablo 6'ya bakınız) kullanılmıştır. Modeldeki bağımsız değişkenlerden duygusal tükenme ile iş tatmini arasında Sig.: 0,005 düzeyinde anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri arttıkça iş tatmin düzeyleri düşmektedir. Bu durumun tersini ileri sürmek de mümkündür. Diğer bir ifadeyle, işgörenlerin duygusal tükenme düzeyleri düştükçe iş tatmin düzeyleri artmaktadır.

Diğer bir bağımsız değişken olan kişisel yetmezlik veya kişisel başarıda düşme hissi ile iş tatmini arasında da güçlü ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Tarsus Devlet Hastanesi çalışanları üzerinde yapılan bu araştırmada sağlık çalışanlarının kişisel yetmezlik hissi yaşamadıkları görülmektedir. Dolayısıyla bu değişkene verilen cevapların genellikle olumlu şıklarda toplandığı görülmektedir. Kendilerini başarılı gören

işgörenlerin doğal olarak iş tatmin düzeylerinin de yüksek çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Kişisel yetmezlik ile iş tatmini arasında Sig.: 0,002 düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Modelin son bağımsız değişkeni olan duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır. Sağlık personelinin duyarsızlaşma ile ilgili ifadelerine verdikleri frekans ve yüzde dağılımları (Tablo 4) incelendiğinde katılımcıların yine duyarsızlaşma türünde bir örgütsel tükenme yaşamadıkları anlaşılmaktadır. Dolayısıyla duyarsızlaşma yaşamayan çalışanların iş tatmin düzeylerinin yüksek çıkacağı beklentisi bu araştırma da doğrulanamamıştır. Bu bulgular ışığında “Sağlık personelinin örgütsel tükenme düzeyleri ile iş tatmin düzeyleri arasında negatif (ters yönlü) bir ilişki vardır” şeklindeki hipotezin kısmen kabul edildiğini ileri sürmek mümkündür.

Sağlık sektörü verimliliği ve etkinliği insana bağlı olan bir sektördür. Dolayısıyla sağlık işletmeleri ve kurumlarının personeline önem ve değer vermesi gerekmektedir. Rekabetin giderek şiddetlendiği bir ortamda kurumların varlıklarını idame ettirebilmelerinde, kurum yönetimlerinin işgörenlerin işle ilgili tutum, değer ve davranışlarını doğru ve sağlıklı bir biçimde yönetebilmeleri oldukça önemli hale gelmiştir. Bu bağlamda kurumların sağlıklı hizmet sunmalarında işle ilgili tükenme kaynaklarından olabildiğince korunmuş çalışanlara sahip olmalarının önemli bir avantaj unsuru olacağı bilinmektedir. Tükenmişliğin asgariye indirildiği ve tatmin düzeyinin azami seviyeye çıkarıldığı bir kurum yapısı ise ancak sağlıklı, sistemli ve modern bir kurum yapısının oluşturulması ile gerçekleştirilebilmektedir. Dolayısıyla tükenmişliğin bertaraf edilmesi hem stressiz bir iş ortamını hem de tatmin düzeyinin artışı için kurum yönetimlerine vaat etmektedir.

KAYNAKÇA

AKÇAMETE, G., KANER, S. ve SUCUOĞLU, B., (2001), Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik, Nobel Yayınları, Ankara.

AKINCI, Z., (2002), “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 4: 1-25.

ARDIÇ, K. ve POLATCI, S., (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 32, Ocak-Haziran 2009.

ARDIÇ, K. ve TÜRKER, B., (2001), “Kamu Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması”, 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 24-26 Mayıs 2001, Silivri, İstanbul.

BERNS, S.S., (1984), Job Satisfaction and Conflict Management, Third Edition, Toronto: The Mosby

BOZKURT, Ö. ve BOZKURT, İ., (2008), “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 1-18.

ÇETİN F, BASIM H.N,AYDOĞAN "Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik ile ilişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 25/2011, 61-70, Konya.

ÇİMEN, Mesut. (2000), “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.

DAVIS, K., (Çev: Kemal Tosun vd.), İşletmede İnsan Davranışı (Örgütsel Davranış), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 199, S. 95.

DİL, M., (2005), “İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

EREN, V. ve U. DURNA, (2006), “Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme”, Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S: 10, Y: 9, 40-51.

ERTÜRK, E. ve KEÇECİOĞLU, T., (2012), “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Mesleki Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış, Cilt: 12, Sayı: 1, 2012.

FREUDENBERGER, H. J., (1974), “Staff Burn-Out”, Journal of Social Issues, Vol: 30, Number: 1, 159-165.

FRIESEN, D. ve SARROS, J. C., (1989), “Sources of Burnout Among Educators”, Journal of Organizational Behavior, 10 (2), April, 179-188.

HACKMAN, J. R. ve OLDHAM, G. R., (1975), “Development of the Job Diagnostic Survey”, Journal of Applied Psychology, Vol: 60 (2), 159-170.

JACKSON, S. E. ve SCHULER R. S. (1983), “Preventing Employee Burnout”, American Management Associations, 58-68.

KAÇMAZ, N., (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt: 68, sayı: 1, 29-32.

LEITER, M. P. ve MASLACH, C., (1988), “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, Journal of Organizational Behavior, Vol: 9, 297-308.

LOCKE, E. A., (1969), “What is Job Satisfaction?”, Organizational Behavior and Human Performance.

MASLACH, C. ve JACKSON, S. E., (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, 2, 99-113.

MASLACH, C., W. B. SCHAUFELI ve M. P. LEITER, (2001), “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, Vol: 52, 397-422.

OSHAGBEMI, T., (2000), “Gender Differences in The Job Satisfaction of University Teachers”, Women in Management Review, 15 (7).

SAGLAM ARI, G. Ve ÇINA BAL, E., (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi, Cilt: 15, Sayı: 1, 131-148.

SAT, S., (2011), “Örgütsel ve Bireysel Özellikler Açısından İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Alanya'da Banka Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Adana.

SERTÇE, S., (2003), “Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği)”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

SINGH, J., GOOLSBY, J. R. ve G. R. RHOADS, (1994), “Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives”, Journal of Marketing Research, Vol: XXXI, November, 558-569.

ŞİLİĞ, A. ve Ceyhan, A. A., (2005), “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S: 2, 44.

SOYSAL, A., (2011), "İş Yaşamında Tükenmişlik", <http://www.ceis.org.tr/dergi/2011kasim/makale2.pdf>

ŞİMŞEK, L., (1995), “İş Tatmini”, Verimlilik Dergisi, 1995 / 12.

TORUN, A., (1997), “Stres ve Tükenmişlik”, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, Edt. Suna Tevrüz, 2. Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, 43-52, İstanbul.

YAKUT, İ. H, KAPISIZ, G. S, DURUTUNA, S. ve EVRAN, A, (2013), “Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik”, The Journal of Gynecology - Obstetrics and Neonatology, 10 (38), 1564-1571.

YENİÇERİ, Ö, YILDIRIM Y, SEÇKİN Z, (2009), "Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" KMU İİBF Dergisi Yıl:11 Sayı:16,83-99, Karaman.

WRIGHT, Thomas A. ve G. Bonett DOUGLAS (1997), “The Contribution of Burnout to Work Performance”, Journal of Organizational Behavior, 18, 491-499.