



ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ¹

Emel ŞIKLAR, Prof. Dr., Anadolu Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

Duygu TUNALI, Araş. Grv., Anadolu Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü

ÖZET :Günümüzde farklı kültürlerde çalışılan bir konu olarak önemini koruyan tükenmişlik; çalışanların meslekleriyle ilgili yaşadıkları zorluk ve stresin üstesinden gelememeleri sonucunda fiziksel ve duygusal olarak tükenme hissetmeleri biçiminde tanımlanabilir. Tükenmişlik hisseden bireyler, çalıştığı örgütte potansiyellerini yeterince iyi kullanamazlar ve bunun sonucunda örgütlerin verimliliği düşer. Bu çalışmada, Eskişehir’de faaliyet gösteren, kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere üç alt boyuta ayrılan tükenmişlik ile ilgili sonuçlar SPSS 15.0 ve LISREL 8.72 paket programları kullanılarak elde edilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan ifadelerin alt boyutlara dağılımı ve alt boyutların tükenmişliği ne düzeyde açıkladığı, açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleriyle yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Açıklayıcı Faktör Analizi, Doğrulayıcı Faktör Analizi

ANALYSIS OF BURNOUT LEVELS OF WORKERS: ESKİŞEHİR SAMPLE

ABSTRACT:The issue of burnout which retains its importance at present as a subject studied in different cultures can be defined as the feeling of physical and emotional exhaustion of workers, resulting of not being able to overcome the difficulty and stress of the job. People who feel burnout could not use their potential well enough, as a result of this the productivity of organizations drops. In this study the burnout level of the workers of a public machinery manufacturing and motor industry factory, operating in the Eskişehir, is investigated. The data collected by using Maslach Burnout Inventory are evaluated. The results related burnout, which is separated three sub-dimensions that are emotional exhaustion, depersonalization, low personal accomplishment, achieved using the SPSS 15.0 and LISREL 8.72 packed programmes. The distributions of the expressions in the Maslach Burnout Inventory to the sub-dimensions and how much the sub-dimensions explains the bornout are interpreted with the explanatory and confirmatory factor analysis.

Keywords: Burnout, Maslach Burnout Inventory, Explanatory Factor Analysis, Confirmatory Factor Analysis.

GİRİŞ

Günümüzde, işletmelerin değişen ve gelişen pazarda rekabet edebilmesi için insan sermayesine yeterli önemi vermesi gerekmektedir. Çalışanlar, ister özel isterse kamu sektörü olsun üretilen mal ve hizmetlerin kalitesinde ve verimliliğinde büyük önem taşımaktadır. İşletmeler ayakta kalabilmek ve belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için çalışanlarının en etkin ve verimli şekilde çalışmalarını sağlamak durumundadır. Çağımızın önemli fenomenlerinden biri olan tükenmişlik, üzerinde durulması gereken, hemen her çeşit iş yerinde çalışan kişilerde görülebilen bir sorundur. Bireyin tükenmişlik hissetmesi, onu mesleği bırakma noktasına kadar getirebilmektedir. İşletmeler, çalışanlarının tükenmişliğini en aza indirmeye ve motivasyonu arttırmaya çalışmalıdır.

¹ Bu çalışma Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Sayısal Yöntemler Bilim Dalında devam etmekte olan “Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi: Çalışanlarda İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişliğe Etkisi” isimli doktora tez çalışmasından üretilmiştir.



TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

1970'lerden günümüze kadar araştırmacıların ilgisini çeken tükenmişlik kavramı, hakkında pek çok bilimsel çalışma yapılan bir konudur. İlk kez örgütsel stres üzerinde uzun yıllar çalışmış olan klinik psikolog Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında ortaya atılmıştır. Freudenberger tükenmişliğin sözlük anlamının “enerji, güç ya da kaynaklara aşırı gereksinim duyulması sonucunda yaşanan başarısızlık, yıpranma ve bitkinlik” olduğunu belirterek, aşırı çalışma sonucunda kişinin tükenmişlik hissettiğini ve artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma geldiğini açıklamıştır. Freudenberger tükenmişliği, mesleki bir tehlike olarak nitelendirmiştir. (Freudenberger, 1974:159). Günümüzde en yaygın kabul gören tükenmişlik tanımı Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve bu alandaki çalışmalara öncülük eden üç boyutlu tanımlamadır. Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik; bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı duygularının azalması biçiminde tanımlanmaktadır. İş gereği insanlarla sıklıkla yüz yüze çalışan kişilerde görülen üç boyutlu bir sendrom olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:99). Maslach, uzun süreli iş stresinin tükenmişliğe neden olduğunu belirterek; işgörenin mesleğinin amacından kopması ve hizmet verdiği kişiler ile artık gerçekten ilgilenemez olması durumunu tükenmişlik olarak tanımlamıştır (Maslach,1976:200).

Tükenmişliğin Ölçülmesi

Tükenmişliğin ölçülmesiyle ilgili yapılan çalışmalarda en yaygın biçimde kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişliği üç alt boyutta ele almaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Toplam 22 ifadeden oluşan ölçekte tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olmak üzere alt boyutlara ayrılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:399; 2008:206; Muhammad ve Hamdy, 2005:230). Ölçeği Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Ergin (1992) tarafından yapılmıştır (Cronbach Alfa: Duygusal Tükenme = 0.83, Duyarsızlaşma = 0.71 ve Düşük Kişisel Başarı = 0.72).

Beşli likert tipi olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan her bir ifadeye katılma derecesini belirten şıklara bulunmaktadır. 1-5 arasında puanlanan ölçekte; “kesinlikle katılmıyorum” şıkkı 1 puan; “katılmıyorum” şıkkı 2 puan; “kararsızım” şıkkı 3 puan; “katılıyorum” şıkkı 4 puan ve “kesinlikle katılıyorum” şıkkı 5 puan olarak değerlendirilmektedir.

Duygusal Tükenme: İşgörene yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve bunun sonucunda tüketilmiş olma duygusu hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:101; Muhammad ve Hamdy, 2005:230; Tsigilis, Koustelios ve Togia, 2004:668). Yoğun çalışma hayatının artan temposu nedeniyle kişi kendini talepler karşısında zorlar ve bu duruma tepki olarak duygusal tükenme gelişir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin başlangıcı olup, en önemli boyutu olarak görülmektedir. Bu durum, insanlarla yoğun ve yüz yüze ilişki kurulan mesleklerde daha çok hissedilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100). Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu yansıtmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403; Maslach ve Goldberg, 1998:64). Bu boyut, kişinin duygusal kaynaklarının bitmesi ve enerji eksikliği hissetmesi biçiminde de nitelendirilmektedir. Bu duygusal yorgunluk, düş kırıklığı ve gerginlik duygularıyla aynı anda var olabilmektedir. Çalışanlar, geçmişte olduğu kadar kendilerini işe veremediklerini ya da müşterilere karşı yeterince sorumlu olmadıklarını düşünebilmektedir. Ertesi gün tekrar işe gitme beklentisi, çalışanların endişe ve korkuya kapılmalarına neden olmaktadır (Cordes ve Daugherty, 1993:623; Maslach ve Goldberg, 1998:64). Duygusal tükenmişlikte bireyin artık duygusal anlamda birçok duyguya kayıtsız kaldığı gözlenmektedir.

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutu olarak nitelendirilen duyarsızlaşma müşterilere karşı olumsuz tutum ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir. İşgörenin duygudan yoksun bir biçimde; katı, soğuk ve ilgisiz davranışlar göstermesi biçiminde tanımlanmaktadır. (Maslach ve Jackson, 1981:99; Maslach ve Goldberg, 1998:64; Tsigilis, Koustelios ve Togia, 2004:668). Duyarsızlaşma yaşayan işgören, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissetmekte ve duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak kullanmaktadır. İşin yapılabilmesi için gerekli olan insanlarla ilişkilerini en alt seviyeye indirmekte ve hizmet verdikleri kişilere karşı uzaklaşmaktadır. Bu



durum neticesinde duyarsızlaşan birey, diğer insanların gereksinmelerine ve duygularına aldırış etmeyen bir tutum sergilemekte ve diğerleriyle kendi arasında duygusal bir tampon oluşturmaktadır. Kişinin diğer insanlardan kendini uzaklaştırması duygusal tükenmişliğe karşı bir tepki ve kendini koruma yoludur. Bu durumdaki işgören hizmet sunduğu kişilere, insandan ziyade birer nesneymiş gibi davranmaktadır. Duyarsızlaşma yaşayan işgörenler kendi başına buyruk ve duygusuz davranışlar gösterebilmekte ve birlikte çalıştıkları iş arkadaşlarına, hizmet verdikleri kişilere ve örgüte karşı olumsuz tutum sergileyebilmektedir. Duyarsızlaşma belirtileri; karşındakilerle uygunsuz ve özet bir dil kullanımı, kaba ve aşağılayıcı davranışlar sergileme, rica ve talepleri göz ardı etme, meslek hayatını katı bir şekilde kategorize etme, iş arkadaşlarıyla uzun sohbetlerden kaçınma gibi belirtileri içermektedir (Cordes ve Daugherty, 1993:623).

Düşük Kişisel Başarı: İşgörenin işiyle ilgili kendisini olumsuz değerlendirmesi, diğer bir deyişle kendisini işinde yetersiz ve başarısız hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Birey, mesleki yeteneklerinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle etkileşimlerinde azalma yaşamaktadır. Bu durumda sıklıkla ilerleme eksikliği ve kötüye gitme hissi oluşmaktadır. İşinde ilerleme kaydedemediğini hatta gerilediğini düşünen birey kendini suçlu hissetmektedir.

Kişinin kendisiyle ilgili geliştirdiği olumsuz düşünceler; suçluluk ve başarısızlık gibi duygular kendine olan saygısının azalmasına ve depresyona girmesine neden olabilmektedir. Tükenmişliğin bu boyutu bazı kaynaklarda kişisel başarısızlık biçiminde de adlandırılmaktadır (Cordes ve Daugherty, 1993:624). Düşük kişisel başarı en genel haliyle kişinin kendisini olumsuz değerlendirmesini ifade etmektedir. Tükenmişliğin öz değerlendirme boyutunu yansıtmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998:64).

Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişlikle ilgili yapılan birçok araştırmadan elde edilen bulgular ve araştırmacıların gözlemleri sonucunda tükenmişliğe etki eden faktörlerin bir kısmının bireyin kendisinden kaynaklandığı, diğer bir kısmının da bireyin dışındaki çevreden kaynaklandığı belirlenmiştir.

Tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler, kişinin tükenmişliğe neden olan çevresel faktörlerden etkilenmesini hem azaltıcı hem de güçlendirici bir özelliğe sahiptir. (Örmen, 1993'den aktaran Sürgevil, 2006:50). Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, çocuk sayısı, işe bağlılık, motivasyon, performans, beklenti düzeyi, stres, mesleki doyum, üstlerden görülen destek, kişilik yapısı, empati yeteneği, bireysel ihtiyaçlar gibi birçok etken tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler altında sayılabilmektedir (Izgar, 2001:11; Sürgevil, 2006:49). Bireysel faktörler farklı kişilikteki bireyleri farklı biçimlerde etkileyebilmektedir. Aynı koşullarda çalışan bireylerden bazıları tükenmişlik hissederken, diğer bazı çalışanların hissetmediği gözlenebilmektedir.

Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlere; işin niteliği, çalışma saatleri, iş yükünün fazla olması, iş güvenliğinin eksikliği, kötü yönetim, düşük ücret, idari baskı, iş ortamındaki zayıf iletişim, aidiyet duygusu, kontrol eksikliği, çalışanlar arasında destek, işbirliği ve sosyal ilişkilerin zayıflığı, örgütün plan ve politikaları, adalet, ilerleme fırsatının olmaması, kararlara katılamama, ödüllendirme eksikliği, işyerinin fiziksel yapısı, rol belirsizliği ve rol çatışması gibi faktörler örnek verilebilmektedir (Cordes ve Dougherty,1993:632; Izgar, 2001:11; Sürgevil, 2006:50).

LİTERATÜR

Tükenmişlik ile ilgili yurt içinde ve dışında çok sayıda araştırma yapılmış ve geniş bir literatür oluşturulmuştur. Bu çalışmalar; yardım meslekleri, polisler, hemşireler, doktorlar, öğretmenler, okul yöneticileri, bankacılar, çağrı merkezi çalışanları ve bunlar gibi pek çok farklı meslek çalışanları üzerinde yapılmıştır. Türkiye'de tükenmişlik ile ilgili çalışmalar 90'lı yıllarda başlamıştır.



Çam (1992) tarafından tükenmişlik araştırmalarında en yaygın kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin, geçerlik ve güvenilirliğinin araştırıldığı bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada 276 hemşireye ölçekte yer alan ifadeler sorulmuş ve elde edilen bulgular Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin geçerliğinin ve güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir. Ergin'in (1992) doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini araştırmak üzere yaptığı çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin uyarlama çalışması yapılmış ve ölçek son haline getirilmiştir. Küçükaslan (1994) telefon operatörleriyle yürüttüğü çalışmada İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde görevli çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu ve sağlık problemlerinden şikayetçi olduklarını belirlemiştir. Torun (1995), tükenmişliğin aile yapısı ve sosyal destekle olan ilişkisini; öğretmenler, satış elemanları, laborantlar ve trafik polislerinden oluşan bir örneklem üzerinde incelemiştir. Çalışmada tükenmişliğin, aile yapısı ve sosyal destekle, aile yapısı ve sosyal desteğin de birbiri ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Tümkaya (1996), öğretmenlerdeki tükenmişlikle ilgili yaptığı çalışmada; öğretmenlerde tükenmişliğe yol açabilecek faktörlerle, öğretmenlerde görülen psikolojik ve fiziksel rahatsızlıkların tükenmişlikle ilişkisi üzerinde durarak tükenmişliği gidermeye yönelik çalışmalar hakkında bilgiler vermiştir. Izgar (2001), okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri ile ilgili yaptığı çalışmada, 420 ilk ve orta dereceli okul müdürü üzerinde incelemeler yapmıştır. Budak ve Sürgevil (2005), Dokuz Eylül Üniversitesi'nde 185 akademik personele anket uygulayarak tükenmişlik düzeyini ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörleri belirlemeye çalışmıştır.

Barutçu ve Serinkan (2008), Denizli'deki Sosyal Sigortalar Hastanesi'nde görevli hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek üzere yaptıkları çalışmada 64 hemşireye Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamışlardır. Çalışmada sonuç olarak; yaş ve çalışma süresi arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı; çocuk sahibi olan ve çekirdek ailede yaşayanların daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı belirlenmiştir.

Tükenmişlik ile ilgili yurt dışında yapılmış pek çok çalışma mevcuttur. Yurtdışında yapılan araştırmaların başında tükenmişlik alanında otorite kabul edilen Christina Maslach ve Susan Jackson'ın yaptıkları araştırmalar gelmektedir. Maslach ve Jackson(1981), tükenmişliğin değerlendirilmesi amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni hazırlayarak, kamu hizmetinde çalışanların yaşamış oldukları tükenmişliği ölçülmeyi amaçlamıştır. Sarros ve Sarros (1987), öğretmenlerin tükenmişliği ile ilgili yaptıkları çalışmada 635 öğretmen ve 128 okul müdürü ve müdür yardımcısına Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak öğretmenler arasında tükenmişliği etkileyen faktörler belirlenmeye çalışmıştır. Byrne (1991), çalışmada 163 ortaokul ve 162 lise öğretmeni ile 218 üniversite öğretim elemanından oluşan 543 birimlik araştırma grubuna Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulayarak, ölçeğin faktöriyel geçerliliğini incelemiştir. Çalışma sonunda ortaokul ve lise öğretmenleri için ölçeğin geçerliliği yüksek çıkarken, üniversite öğretim elemanları için geçerliliği düşük çıkmıştır. Cherniss (1992), kamu hukuku avukatları, halk sağlığı hemşireleri, lise öğretmenleri ve psikologlar gibi hizmet sektöründe çalışan 25 kişiye, mesleklerinin ilk yılında ve 12 yıl sonra Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulamıştır. Mesleğin ilk yıllarında tükenmişlik yaşayan bireylerin ilerleyen yıllarda mesleklerini değiştirme eğilimini daha az gösterdikleri ve işlerine karşı daha dirençli ve esnek oldukları tespit edilmiştir. Fakat kariyerin ileriki yıllarında oluşan tükenmişlik uzun vadede ciddi sorunlara neden olabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Bakker ve arkadaşları (2002), internet aracılığıyla işe alınan sekiz farklı meslek grubundan 2919 kişiye Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni uygulayarak, ölçeğin faktör geçerliliğini test etmiştir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE KAPSAMI

Çalışmada Eskişehir'de bulunan kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiş; Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan ifadelerin alt boyutlara dağılımı ve alt boyutları tükenmişliği ne düzeyde açıkladığı açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleriyle yorumlanmıştır.

Çalışmada analiz edilen veriler; 17 – 28 Mayıs 2010 tarihleri arasında söz konusu işletmede çalışan toplam 1559 personelden, yanıtlanarak geri dönen ve değerlendirilmeye alınan toplam 342 anketten elde edilmiştir.



Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan; 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 no'lu ifadeler duygusal tükenmeyi; 5, 10, 11, 15 ve 22 no'lu ifadeler duyarsızlaşmayı; 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 no'lu ifadeler ise kişisel başarıyı ölçmede kullanılan tutum ifadeleridir.

Çalışmada, verilerin analiz edilmesinde SPSS 15.0 ve LISREL 8.72 programları kullanılmıştır. Analizde öncelikle toplanan verilerin güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach Alpha katsayısı 0.83 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermiştir.

Tükenmişlik ile ilgili tek boyutluğun araştırılması amacıyla ölçme aracında tükenmişliğe ilişkin yer alan 22 ifadeyle öncelikle tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda 22 ifadenin tek faktörle açıklandığı modele ait elde edilen ki-kare değeri χ^2 1305.28, serbestlik derecesi (sd) 209 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.124 olarak bulunmuştur. Bu değerler incelendiğinde χ^2/sd oranı 6.24 değeri ve RMSEA değerine bağlı olarak bu modelin kabul edilebilir bir model olmadığı, başka bir deyişle tükenmişliğin tek boyutla açıklanamayacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Tükenmişlik ile ilgili toplanan verinin yapısına uygun olan faktör sayısını belirlemek amacıyla, tükenmişlikle ilgili ifadeler SPSS 15.0 paket programında açıklayıcı faktör analizi ile incelenmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizinde, yeterli faktör yüküne sahip olmayan ya da birden fazla faktörde birbirine çok yakın faktör yüklerine sahip olan değişkenler analizden çıkarılmıştır. Bu analiz sonucunda, sekiz değişken ile üç faktörde değişkenliği %69.24 oranında açıklayan uygun bir modele ulaşılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucunda 1., 2. ve 3. ifadeler birinci faktörde, 10. ve 11. ifadeler ikinci faktörde, 12., 17. ve 19. ifadeler üçüncü faktörde yer almıştır. Değişkenlerin faktörlere dağılımı literatürde öngörülen biçimde gerçekleşmiş ve ilk faktör duygusal tükenme, ikinci faktör duyarsızlaşma ve üçüncü faktör düşük kişisel başarı boyutunu oluşturmuştur. Söz konusu faktörler ile LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen standartlaştırılmış tahmin değerleri, t-değerleri ve belirlilik katsayıları Tablo 1'de verilmektedir.

Tablo 1. Tükenmişlik ile İlgili Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	λ_i	t değeri	R ²
F1- Duygusal Tükenme (Dtuk)			
	0.72	14.22	0.52
DTuk→t1: İşimden soğuduğumu hissediyorum.			
	0.76	15.15	0.58
DTuk→t2: İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.			
	0.84	17.24	0.71



DTuk→t3:Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi

kaldıramayacağımı düşünüyorum.

F2- Duyarsızlaşma (Dys)

Dys→t10: Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.

0.81	13.95	0.66
------	-------	------

Dys→t11: Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.

0.83	14.14	0.68
------	-------	------

F3- Düşük Kişisel Başarı (Dkb)

Dkb→t12:Çok şeyler yapabilecek güçteyim.

0.66	8.74	0.44
0.48	7.01	0.23

Dkb→t17:İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratırım.

0.56	7.90	0.32
------	------	------

Dkb→t19:Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.

Tablo 1’de görüldüğü gibi tüm ilişki katsayılarının t değerleri 0,05 anlam düzeyinde anlamlıdır ($t > 1,96$). Duygusal tükenme faktörünün değişkenliği en çok t3 tarafından %71, en az t1 tarafından %52 oranında açıklanmaktadır. Duyarsızlaşma faktörünün değişkenliği t11 tarafından %68, t10 tarafından %66 oranında açıklanmaktadır. Düşük kişisel başarı faktörünün değişkenliği en çok t12 tarafından %44, en az t17 tarafından %22 oranında açıklanmaktadır.



Söz konusu faktörler ile LISREL 8.72 programında yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucuna göre ki-kare değeri

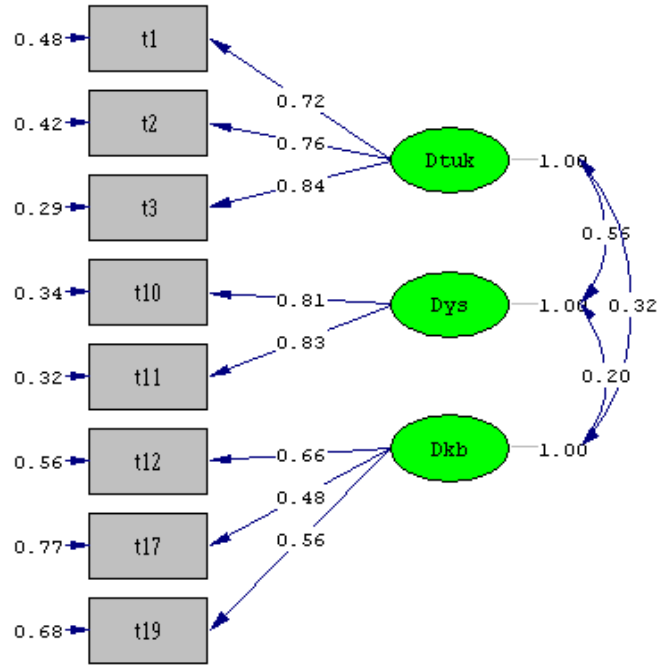
(χ^2) 31.97 serbestlik derecesi (sd) 17 ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) değeri 0.051 olarak

bulunmuştur. Bu değerler ve Tablo 2’de yer alan uyum indeksleri incelendiğinde; modelin iyi uyum değerlerine sahip kabul edilebilir bir model olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 2. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İndeksleri

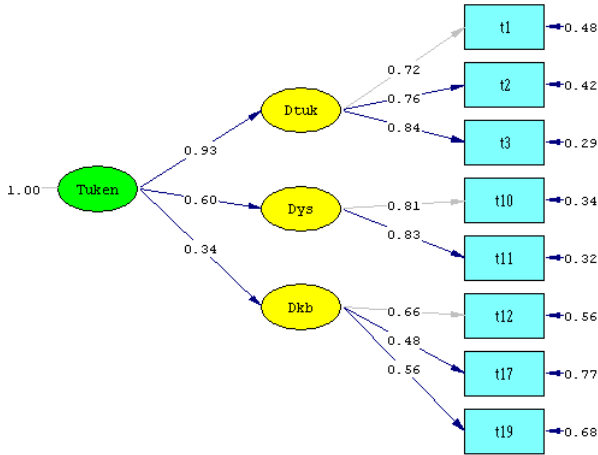
Uyum İndeksleri	Kriterler	Hesaplanan Değer
χ^2 /sd	<5/1	1.88
GFI	>0,90	0.98
AGFI	>0,90	0.95
RMSEA	<0,05	0.05
CFI	>0,90	0.98
NNFI	>0,90	0.97

Tükenmişlik doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 1’de verilmektedir.



Şekil 1. Tükenmişlik Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı daha üst düzeyde bir yapı olan “Tükenmişlik” değişkeninin birer bileşeni konumundadır. Söz konusu bu alt bileşenlerin tükenmişlik faktörü altında toplandığı ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen path diyagramı Şekil 2’de verilmektedir.



Şekil 2. Tükenmişlik İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Path Diyagramı

Yapılan ikinci düzey doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen bulgular ise Tablo 3’de verilmektedir.

Tablo 3. Tükenmişlik ile İlgili İkinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standartlaştırılmış Yükler	t değeri	R ²
Tükenmişlik→Duygusal Tükenme (Tuken) (Dtuk)	0,93	5,45	0,87
Tükenmişlik→Duyarsızlaşma (Tuken) (Dys)	0,6	5,02	0,36
Tükenmişlik→Düşük Kişisel Başarı (Tuken) (Dkb)	0,34	3,66	0,12

Şekil 2 ve Tablo 3 incelendiğinde tükenmişlik değişkeninin en çok duygusal tükenme ile ilişkili olduğu görülmektedir. Değişkenlik, en çok duygusal tükenme (0.87), en az düşük kişisel başarı değişkeninde (0.12) açıklanmaktadır. İkinci düzey ilişkiler modeldeki parametre değerleri üzerinde etki yaratmadığı için modele ait uyum indeksleri değişmemiştir.

SONUÇ

Bu çalışmada Eskişehir’de faaliyet gösteren, kamuya ait bir makine üretim ve motor sanayi işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nde öngörülen tükenmişliğe ait alt boyutların çalışmada toplanan veri için nasıl sonuçlar doğurduğu ortaya konmuştur. Buna göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü kuvvetli ilişki ($r=0.56$) söz konusu iken; duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı arasında pozitif yönlü zayıf ilişki ($r=0.32$) söz konusudur. Duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı arasında ise yine pozitif yönlü zayıf ilişki ($r=0.20$) bulunmaktadır. Ayrıca bu üç boyutla ilgili; tükenmişlikteki değişkenliğin en çok duygusal tükenme tarafından ($R^2= 0.87$); ikinci olarak duyarsızlaşma tarafından ($R^2= 0.36$); en az ise düşük kişisel başarı tarafından ($R^2= 0.12$) açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmadan elde ettiğimiz sonuçlar, bu ve benzeri konularda yapılabilecek daha kapsamlı çalışmalarda araştırmacılar için bir ön bilgi kaynağı olarak değerlendirilebilir ve kullanılacak araştırma yöntemini belirlemede yardımcı olabilir.

KAYNAKÇA

- BAKKER, A. B., DEMEROUTI, E. and SCHAUFELI, W. B. (2002). “Validation of the Maslach Burnout Inventory – General Survey: An Internet Study”, *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 15 (3) :245-260.
- BARUTÇU, E. ve SERİNKAN, C. (2008). “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8 (2): 541-561.
- BUDAK, G. ve SÜRGEVİL, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2): 95-108.



- BYRNE, M. B. (1991). "The Maslach Burnout Inventory: Validating Factorial Structure and Invariance Across Intercediate, Secondary, and University Educators", *Multivariate Behavioral Research*, 26 (4): 583-605.
- CHERNİSS, C. (1992). "Long-Term Consequences of Burnout: An Exploratory Study", *Journal of Organizational Behavior*, 13 (1): 1-11.
- CORDES, C. L. and DOUGHERTY, T. W. (1993). "A Review and an Integration of Research on Job", *Academy of Management Review*, 18 (4): 621-656.
- ÇAM, O. (1992). "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması", VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 155-160.
- ERGİN, C. (1992). "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, 143-154.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.
- IZGAR, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- KÜÇÜKASLAN, A. (1994). "İstanbul Telefon Başmüdürlüğü'nde Çalışan Telefon Operatörlerinin Stres-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi". Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- MASLACH, C. (1976). "Burned-out", *Human Behaviour*, 5: 197-220.
- MASLACH, C. and GOLDBERG, J. (1998). "Prevention of Burnout: New Perspectives", *Applied and Preventive Psychology*, 7: 63-74.
- MASLACH, C. and JACKSON, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.
- MASLACH, C.; SCHAUFELİ, W. B. and LEİTER, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- MASLACH, C.; SCHAUFELİ, W. B. and LEİTER, M. P. (2008). "Job Burnout: 35 Years of Research and Practice", *Career Development International*, 14 (3): 204-220.
- MUHAMMAD, A. H. and HAMDY, H. I. (2005). "Burnout, Supervisory Support, and Work Outcomes: A Study From an Arabic Cultural Perspective", *International Journal of Commerce and Management*, 15 (3-4): 230-242.
- SARROS, J. C. and SARROS A. M. (1987). "Predictors of Teachers Burnout", *The Journal of Educational Administration*, 24 (2): 272-280.
- SÜRGEVİL, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- TORUN, A. (1995). "Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme". Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- TSIGILIS, N.; S KOUSTELIOS, A. and TOGIA, A. (2004). "Multivariate Relationship and Discriminant Validity Between Job Satisfaction and Burnout", *Journal of Managerial Psychology*, 19 (7): 666-675.
- TÜMKAYA, S. (1996). "Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları", Yayınlanmamış Doktora Tezi. Adana: Çukurova Üniversitesi.