



SAĞLIK ÇALIŞANLARININ ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI İLE TÜKENMİŞLİK DUYGULARI ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR UYGULAMA

Metin ULUKÖY, Yrd. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Bandırma İİBF, İşletme Bölümü, mulukoy@hotmail.com

ÖZET: Bu çalışmanın amacı, örgütsel adalet ile tükenmişlik duyguları arasındaki ilişkiyi incelemektir. Çalışmada örgütsel adaletin tükenmişlik duyguları üzerine etkisi analiz edilerek çözüm önerilerinde bulunulmuştur. Bu kapsamda çalışmada literatür araştırması sonucunda 5’li Likert ölçeği kullanılarak oluşturulan anket formu güvenilirlik analizine tabi tutulmuş elde edilen veriler analiz edilerek çözüm önerilerinde bulunulmuştur. Araştırma verilerinin toplanması için hazırlanan anketler kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan ve tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen, anketler 384 sağlık çalışanına uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik duygusu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Duygusal Tükenmişlik, Örgütsel Adalet

CORRELATION BETWEEN PERCEPTIONS OF ORGANIZATIONAL JUSTICE AND BURNOUT FEELINGS OF HEALTH WORKERS: AN APPLICATION

ABSTRACT :The aim of this study investigate the correlation between organizational justice and burnout feelings. It is analyzed that the impact of organizational justice on burnout feelings in study. However, this study offer some solutions about this subject. In this context; result of the research literature, survey form which is used 5-point likert scale was enforced reliability analysis. After the obtaining datas are analyzed, some solutions were offered. The survey forms were prepared that to be picked up research datas. Besides, the survey forms that were chosen with random sampling method were implemented to 384 health worker in public and private health institutions. According to research results, it is seen that a negative correlation between perceptions of organizational justice and burnout feelings.

Keywords: Burnout, Emotional Burnout, Organizasyonel Justice,

GİRİŞ

Son yıllarda önemli bir konu haline gelen tükenmişlik duygusu çalışanın verimliliği üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu belirtilmektedir. 1970’li yıllarda Freudenberger, Maslach ve Pines tarafından ayrı ayrı tanımlanmış ve son 25-30 yıldır üzerinde yoğun şekilde çalışılan bir kavram haline gelmiştir. Araştırmacılar tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir deneyim olduğu konusunda karar birliğine varmışlardır. Özellikle tükenmişlik, birey için olumsuz bir deneyim olan ve olumsuz koşullara yol açan bir durum olduğu ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:99). Tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olan birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden biri de örgütsel adalet kavramıdır. Örgütsel adalet adil olmayı gerektiren ve bireyin adalet algısını ifade etmektedir (Yıldırım, vd, 2012:331). Birey kendisinin elde ettikleri değerler ile örgütteki diğer bireylerin elde ettiklerini kıyaslayarak bir tutum ve davranış şekli geliştirir (Yeniçeri vd., 2009:84). Bireyin örgütsel adalet ile ilgili olumsuz algılamalarından dolayı geliştirdiği tutum ve duygular zamanla yerini içsel bir psikolojik sendrom olan tükenmişliğe bırakmaktadır. Çalışmada özellikle örgütsel adalet boyutları olan dağıtımsal adalet, prosedür adalet ve etkileşimsel adalet ile tükenmişlik duyguları arasındaki ilişkiyi belirlemek ve çözüm önerilerinde bulunma amaçlanmıştır.

ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI

Örgütsel adalet kavramı son otuz yıldır araştırmacılar ve akademisyenler tarafından yoğun ilgi gördü. özellikle kavram endüstriyel- örgütsel psikoloji, insan kaynakları yönetimi ve organizasyonel davranış alanlarında sık sık araştırma konusu haline geldiği görülmektedir (Bakhshi vd., 2009:145). Örgütsel adalet kavramı iş yerinde bireylerin kendilerine adil davranıp davranılmadığına ilişkin algılarını ve bu algıların bireyin davranışları üzerine etkisini ifade etmektedir (Yıldırım, vd, 2012:331)



Literature incelendiğinde Örgütsel adalet kavramı üç boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bunlar;

- ✓ Dağıtım Adalet,
- ✓ İşletimsel Adalet
- ✓ Etkileşimsel Adalettir (Ambrose ve Schminke, 2009:491; Chenevert, 2013:351; Malik ve Naem, 2011:92; Bakhshi vd., 2009:146; Yıldırım, vd, 2012:331;Yeniçeri vd., 2009:85).

Dağıtım Adalet, işçilerin ücret, terfi gibi ulaşacakları sonuçların dağıtımıyla ilişkili yönetsel kararlarla ilgili oluşacak adalet algısını ortaya koymaktadır (Malik ve Naem, 2011:92). Adams (1965) adalet kavramını, işgörenlerin elde edecekleri sonuçlarla ilgili ödeme oranları (ücret veya işyerindeki pozisyonları gibi) ile girdilerin (zaman ve performans gibi), işyerlerinde kendi meslektaşları arasında karşılaştırmasından ulaşılacak netice, adil bir davranış olup olmamasına göre kavramlaştırmıştır. 1975'ten önce adalet ile ilgili çalışmalar ilk olarak dağıtım adaletinin kapsamına girmektedir. Adams (1965) tarafından yürütülen ve aynı zamanda bu tür çalışmaların ilki olan araştırmadan türetilmiştir. (Bakhshi vd., 2009:146). Adams'a göre; insanların kazanımlarını başkalarının kazanımlarıyla karşılaştırması ve bu kazanımlar arasında eşitliğin olup olmadığını incelemesi üzerinde durmuştur (Yıldırım, vd, 2012:331). Sonuç olarak farklı çevreler, (iş, aile vb.) farklı organizasyonel hedefler (grupsal uygunluk, üretkenlik vb.) ve farklı kişisel sebepler (bencillik, fedakarlık vb.) kesin olan dağıtım kurallarını kullanmanın önceliğini harekete geçirebilmekte ya da söz konusu kuralların hayata geçirilmesini etkinleştirebilmektedir (Bakhshi vd., 2009:146).

Prosedür Adalet, karar alma sürecinin yürütüldüğü duruma ilişkin adalet üzerine odaklanmaktadır. Diğer bir deyişle, kararın nasıl alındığıyla ilgili olguların neler olduğuna odaklanmıştır (Bakhshi vd., 2009:145). Aynı zamanda bireylerin karar alma sürecine katılabilmeleri, ve karar alma sürecindeki tarafsızlık ve objektiflikle ilgili algılamalarını ifade etmektedir (Yeniçeri vd., 2009:86).

214

Thibaut and Walker (1975) yaptıkları araştırmada çalışanlara yönelik hazırlanan prosedürlerin adil olması gerektiğini ifade etmişlerdir. (Malik ve Naem, 2011:92). Leventhal ve arkadaşları organizasyonel düzenlemeler gibi yasal olmayan çevreler üzerinde prosedüre ilişkin adalet kavramını genişletmişlerdir. Leventhal'in prosedüre ilişkin adalet teorisi 6 ana kriter dayanmaktadır (Bakhshi vd., 2009:146).

- a. İnsan ve zaman kavramı tutarlı bir şekilde uygulanmalı
- b. Önyargıdan uzak olunmalı (Bir üçüncü kişiye özel bir durum için kazanılmayan hakkın verilmemesinin sağlanması)
- c. Doğru bilginin toplanarak karar alma aşamasında kullanılmasının sağlanması
- d. Doğru ya da hatalı kararların denetimiyle ilgili bir mekanizmaya sahip olunması
- e. Etik ve ahlak ile ilgili geçerli standartların kişiye uygun olarak yakalanması
- f. Farklı gruplarda bulunan bireylerin düşüncelerinin kararlardan etkilenmesinin ve dikkate alınmasının sağlanması

Etkileşimsel Adalet kavramı çalışanlara kararların nasıl söylendiği ve nasıl uygulandığı ile ilgili davranışların kalitesini ifade etmektedir. Özellikle Kararlar uygulanırken çalışanlara karşı sergilenen davranışların kalitesine de karşı duyarlı oldukları belirtilmiştir. Aynı zamanda bu kavram işlemlerin uygulanmasında bireylerarası iletişimin adilliği ve ilişkilerin nasıl söylendiği ile ilgilidir (Yıldırım, vd, 2012:331). Bies and Moag (1986) yaptıkları çalışmada, prosedürler uygulandığında, toplumsal davranış ile ilgili kalitenin önemi üzerine odaklanmışlardır. Çalışmada, etkileşimsel adalet ile toplumsal davranışın iki temel boyutu ifade edilmiştir. Birinci boyut toplumsal adalet; insanların edep, haysiyet ve üstünde bulunan kişilere karşı saygı derecesini yansıttığı; İkinci boyut ise bilgilendirici adalet; insanlara sağlanan bilgi ile ilgili usullerin kesin bir yolla kullanılma nedeni ya da ulaşılacak sonuçların kesin bir şekilde dağıtımının nedeni şeklinde ifade edilmiştir (Bakhshi vd., 2009:146)

TÜKENMİŞLİK DUYGULARI

Tükenmişlik, bireylerin sık sık kendi aralarında yapmış oldukları birtakım işlerden meydana gelen bir olumsuzluk ve duygusal bitkinlik sendromudur (Maslach ve Jackson, 1981:99). Bu kavram ilk kez 1974 yılında Fredudenberg tarafından yıpranma, yorgunluk, güç ve enerji kaybı veya çalışanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan isteklerden dolayı tükenme durumu şeklinde tanımlanmaktadır (Roy, vd, 2010:191; Yıldırım, vd, 2012:332; Arı, 2008:132). Diğer bir deyişle tükenmişlik kişisel ve mesleki zorluklardan dolayı fiziksel ve zihinsel kaynakların



tükenmesi durumunu ifade etmektedir (Roy, vd, 2010:191). Tükenmişlik literatürü incelendiğinde tükenmişliğin üç boyutu duygusal (bitkinlik) tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusu olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:99; Maslach ve Jackson, 1984:134; Aslam ve Safdar, 2012: 4017; Çelik vd.,2011:181).

Tükenmişlik sendromunda, duygusal bitkinlik hissini artırması durumu oluşturmaktadır. (Maslach ve Jackson, 1981:99). Özellikle bireylerin yoğun iş yaşamında, güç ve enerji kaybı aşırı yorgunluk, ve kendilerini duygusal yönden yıpranmış hizmetlerine neden olmaktadır (Yıldırım, vd. 2012: 333; Arı ve Bal, 2008:133). Bu durum çalışanların işten erken ayrılma, işe geç gelme, sık sık rapor ve izin alma gibi davranışlar geliştirmelerine neden olmaktadır (Jackson ve Schuler, 1983:61; Yeniçeri vd., 2009:88).

Duygusal kaynaklarının tükenmesinin yanında çalışanlar, psikolojik olarak çok fazla hissedemezler. Söz konusu sendromda oluşan bu ikinci bir durum negatifliğin gelişimi, olumsuz tavırlar ve müşteri hakkındaki duygulardır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Bu sendromda birey hizmet sunduğu kişilere (müşterilere) karşı olumsuz tavır sergilemektedir (Meydan vd., 2011:48) Müşterilere karşı olan negatif etkileşimler yaşanan bir duygusal bitkinlikten kaynaklanmaktadır. Tükenmişlikte görünen bu iki durumun da bir bakıma birbiri ile ilgili olduğu ortaya çıkmaktadır. Çalışanların duygusuz ve hatta insanlık dışı bu algısı (negatiflik), çalışanları müşterilerinin bazı sıkıntılı durumları hak ettiği bakış açısına götürmekte ve müşterilere karşı bu negatif tutumun insanlara hizmet eden profesyoneller arasında devam ettiği görülmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Tükenmişlik sendromunda oluşan üçüncü durum ise; bilhassa müşterisi ile yaptığı bir işte çalışanın kendi negatifliğini ölçme eğilimidir. (Maslach ve Jackson, 1981:99). Bu boyutta bireyin kendini olumsuz olarak değerlendirme eğiliminde olduğu ifade edilmektedir (Derin ve Demirel,2012:512; Arı vd., 2008:134) Bu boyutta çalışanlar işindeki başarısından memnun olmayıp kendilerini mutsuz hissederler (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Tükenmişliğin sonuçları karşılıklı ilişkilerde bulunan personel, müşteri ve büyük kurumlar için ciddi önem arz etmektedir. Maslach ve Jackson çalışmalarında Tükenmişliğin personel tarafından sağlanan hizmetin kalitesinde bir bozulmaya neden olduğunu ifade etmişlerdir. Bu bozulma iş devri, iş görememezlik durumu ve düşük moral gibi faktörleri ortaya çıkarmıştır. Ayrıca burada, tükenmişlik, çalışanların kişisel sıkıntıları üzerinde çeşitli göstergelerle ilişkilendirilerek; söz konusu sendrom içerisinde fiziksel bitkinlik, uykusuzluk, artan alkol ve uyuşturucu kullanımı, evlilik ve aile ile ilgili problemlere de yol açtığı görülmektedir (Maslach ve Jackson;1981:100). Bu olumsuz durumların azaldığında veya ortadan kaldırıldığında çalışanın verimliliği artacak ve tükenmişlik azalacaktır.

215

ÖRGÜTSEL ADALET ALGISI İLE TÜKENMİŞLİK DUYGULARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik arasında önemli derecede bir ilişkinin olduğu bir çok çalışmada görülmektedir. Çalışmalarda genellikle örgütsel adaletin alt boyutları ile tükenmişlik arasında negatif ve anlamlı ilişkiler görülmektedir (Lambert vd.,2010:7; Aghaei vd., 2012:242-2443; Yeniçeri vd., 2009:89; Yıldırım, vd, 2012:331; Meydan vd., 2011:54).

Meydan ve arkadaşlarının adalet algısı ve tükenmişliğin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki öncüllük rolü adlı çalışmalarında adalet algısının bireylerin tükenme duyguları üzerinde azaltıcı yönde bir etkiye sahip olduğu ve bireylerin duygularının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir (Meydan vd., 2011:54).

Yıldırım ve arkadaşlarının eğitim müfettiş yardımcılarının örgütsel adalet algılarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisi adlı çalışmalarında eğitim müfettişlerinin dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet algıları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışmada Eğitim müfettiş yardımcılarının dağıtımsal, işlemsel ve etkileşimsel adalet değişkenlerine ilişkin algıları ile duygusal tükenme düzeyleri arasında negatif ve orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Sözü edilen üç değişkenden sadece dağıtımsal adalet değişkeninin, duygusal tükenme üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. Buna göre, eğitim müfettiş yardımcılarının dağıtımsal adaletle ilişkin algılarının, duygusal tükenme düzeyleri üzerinde diğer iki değişkenden daha fazla etkili olduğu söylenmektedir (Yıldırım, vd, 2012:331).



Yeniçeri ve arkadaşlarının örgütsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasındaki ilişki: imalat sanayi çalışanları üzerine bir araştırma adlı çalışmalarında çalışanların dağıtımsal ve etkileşimsel adalet algılamaları ile duygusal tükenmişlikleri arasında negatif ilişkinin olduğu ve işlemsel adalet ile duygusal tükenmişlik arasında ise pozitif bir ilişkinin olduğu belirtilmiştir. Çalışmada çalışanların dağıtımsal ve etkileşimsel adalet algılarındaki yükselişe bağlı olarak duygusal tükenmişlik algılarında azalma olduğu görülmektedir. Bu nedenle çalışma programlarının ve sorumluluklarının, iş yükünün, ücret ve ikramiyelerin adil olması, yönetici çalışan ilişkilerinin saygı ve güvene dayanması duygusal tükenmişliğin önlenmesinde önemli bir yere sahiptir (Yeniçeri vd., 2009:95).

Aghaei ve arkadaşları çalışanların örgütsel adalet ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında örgütsel adalet ile çalışanların tükenmişliği arasında negatif ve anlamlı derecede bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Çalışmada örgütsel adaletin alt boyutlarından olan prosedürel adalet ile tükenmişlik arasında anlamlı derecede negatif ilişki olduğu, tükenmişlik ve etkileşimsel adalet arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların örgütsel adaleti daha yüksek oranda algıladıkları takdirde, onların tükenmişlik azaltmak anlamına gelir. Bu çalışmanın diğer sonuçları tükenmişlik ve etkileşimsel adalet arasında anlamlı bir ilişki olmadığını gösterdi (Aghaei vd., 2012:242-2443).

Lambert ve arkadaşları Dağıtımsal ve prosedür adalet arasındaki ilişkiyi ölçtükleri çalışmalarında hem dağıtımsal adalet hem de prosedürel adalet ile tükenmişlik arasında negatif anlamlı derecede bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Lambert vd.,2010:7).

Sonuç olarak yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel adalet ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı derecede negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

216 ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

Araştırmanın amacı sağlık sektöründe çalışan personelin örgütsel adalet algıları ile tükenmişlik duyguları arasında bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmektir. Aynı zamanda örgütsel adalet ve tükenmişlik algılarının demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterip göstermediğinin de belirlemeye çalışmaktır.

Araştırma verilerinin toplanması için hazırlanan anketler Balıkesir, Erzincan ve İstanbul'daki kamu ve özel sağlık kurumlarında çalışan ve tesadüfi örnekleme yöntemiyle seçilen, anketleri cevaplamaya istekli olan 384 sağlık çalışanına uygulanmıştır. Anket yönteminin uygulamasında yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır.

Anket formunun ilk bölümünde sağlık çalışanlarının unvan/meslekleri, medeni durumu, cinsiyeti, yaşı, eğitim durumu ve mesleki deneyimlerini tespit etmeye yönelik demografik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algılarını tespit etmeye yönelik Price ve Mueller (1986) ve Niehoff ve Moorman (1993)'in araştırmalarında kullanılan 15 sorudan oluşan örgütsel adalet ölçeklerinin Karaman (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış şekli kullanılmıştır. Üçüncü bölümde, sağlık çalışanlarının tükenmişlik duygularını tespit etmeye yönelik Maslach (1982) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach Burnout Inventory)'nin Karaman (2009) tarafından Türkçe'ye çevrilmiş şekli kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Envanteri toplam 22 maddeden oluşmaktadır.

Araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H₁: Sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algıları ile tükenmişlik duyguları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları göreve/ünvana göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir.

H₃: Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir.

H₄: Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir.

H₅: Sağlık çalışanlarının yaşı ile tükenmişlik duyguları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.



H₆: Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri ile tükenmişlik duyguları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Demografik Veriler

Sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algılarını ve tükenmişlik düzeylerini tespit etmeye yönelik araştırmaya katılanların demografik verileri Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1: Demografik Faktörler

Görev/unvan	Kişi	Yüzde (%)	Eğitim düzeyi	Kişi	Yüzde (%)
Doktor	142	37,0	Lise	86	22,4
Hemşire	134	34,9	Ön Lisans	102	26,6
Sağlık Memuru	90	23,4	Lisans	137	35,7
İdari Personel	18	4,7	Lisansüstü	59	15,4
Toplam	384	100,0	Toplam	384	100,0
Cinsiyet	Kişi	Yüzde (%)	Medeni durum	Kişi	Yüzde (%)
Erkek	244	64,0	Evli	230	60,0
Kadın	137	36,0	Bekar	153	40,0
Toplam	381	100,0	Toplam	383	100,0
Mesleki deneyim	Kişi	Yüzde (%)	Yaş	Kişi	Yüzde (%)
0-4 Yıl	130	33,9	18-30	180	46,9
5-9 Yıl	110	28,6	31-42	159	41,4
10-14 Yıl	63	16,4	43 ve Üzeri	45	11,7
15-19 Yıl	40	10,4			
20 Yıl ve Üzeri	41	10,7			
Toplam	384	100,0	Toplam	384	100,0

217

Demografik veriler incelendiğinde araştırmaya katılanların büyük bir kısmı doktor ve hemşirelerden oluşmaktadır. Eğitim düzeyleri incelendiğinde ise çoğunluğun önlisans ve lisans eğitimi aldıkları görülmektedir. Katılanların büyük bir kısmı erkeklerden oluşmaktadır. Medeni durumlarında ise evlilerin ağırlıkta oldukları tespit edilmiştir. Mesleki deneyim olarak bakıldığında ise büyük bir kısmı on yıl ve altında çalışanlardan oluşmaktadır. Çalışanların yaşlarına göre dağılımı ise çoğunluğun on sekiz-otuz yaş aralığında olduğu belirlenmiştir.

Örgütsel Adalet Algısı Boyutlarına Yönelik Faktör Analizi

Price ve Mueller (1986) ve Niehoff ve Moorman (1993)’ün araştırmalarında kullanılan 15 sorudan oluşan örgütsel adalet ölçeği üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar Dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti olarak isimlendirilmiştir. Sağlık çalışanlarına yönelik anket uygulaması sonucunda oluşan boyutlar açıklayıcı faktör analizi sonucunda aşağıdaki tablo 2’de gösterilmektedir.



Tablo 2: Örgütsel Adalet Algısı Faktör Boyutları

FAKTÖR	FAKTÖR YÜKÜ							Açıklanan varyans Yüzdesi (%)	Güvenirlilik (cronbach alpha)
Dağıtım Adaleti	,805	,757	,739	,686	,672	,599		26,896	0,912
Prosedür Adaleti	,711	,693	,669	,648	,632	,566		24,010	0,876
Etkileşim Adaleti	,751	,738	,648					17,515	0,816

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü=0,965 ve $p<0,0000$; Bartlett's Test of Sphericity; Approx. Chi-Square: 3566.730 ve df: 105

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda Örgütsel adalet algısı; dağıtım adaleti, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç boyuttan oluştuğu test edilmiştir. KMO değerine bakıldığında 0,96 ile oldukça güvenilir bir faktör analizi boyutlarına ulaşılmıştır. Faktör boyutlarının güvenilirlik analizleri sonucu da oldukça yüksek çıkmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanteri Boyutlarına Yönelik Faktör Analizi

Literatürde Maslach tükenmişlik envanterine göre oluşturulan 22 soruluk ölçek sağlık çalışanlarına uygulanmış ve açıklayıcı faktör analizi sonucunda aşağıdaki tablo 3'de elde edilmiştir.

218

Tablo 3 : Tükenmişlik Faktör Boyutları Tablosu

FAKTÖR	FAKTÖR YÜKÜ								AÇIKLANAN VARYANS YÜZDESİ (%)	CRONBACH HALPHA
Duygusal Tükenme	,826	,762	,695	,662	,650	,646	,590	,556	20,893	0,867
Duyarsızlaşma	,793	,770	,657	,586	,518	,442			14,668	0,818
Düşük Kiş.Baş. Duygusu	,687	,644	,608	,572	,571	,556	,543	,521	13,341	0,730

Kaiser-Meyer-Olkin Ölçümü=0,887 ve $p<0,0000$; Bartlett's Test of Sphericity; Approx. Chi-Square: 2810.438 ve df: 231

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda literatürle benzer şekilde tükenmişlik envanterindeki 22 soru üç boyuta indirgenmiştir. Bu boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı duygusu olarak isimlendirilmiştir. KMO değerine bakıldığında 0,887 oranında oldukça güvenilir bir faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Faktör boyutlarının güvenilirlikleri de ayrı ayrı incelendiğinde alfa değerlerinin oldukça yüksek ve güvenilir olduğu ortaya çıkmıştır.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİN ANALİZİ

H_1 : "Sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algıları ile tükenmişlik duyguları arasında negatif yönlü bir ilişki vardır" hipotezini test etmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda oluşan veriler Tablo 4 'de gösterilmektedir.



Tablo 4 : Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algısı ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki

		Tükenmişlik	<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>Duyarsızlaşma</i>	<i>Düşük Kişisel Başarı Duygusu</i>
Örgütsel Adalet Algısı	Pearson Correlation	-,218**	-,301**	-,223**	,181**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0	0,001
	N	340	352	361	356
<i>Dağıtım Adaleti</i>	Pearson Correlation	-,201**	-,294**	-,176**	,147**
	Sig. (2-tailed)	0	0	0,001	0,005
	N	345	357	369	362
<i>Prosedür Adaleti</i>	Pearson Correlation	-,178**	-,259**	-,220**	,219**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0	0	0
	N	347	360	371	364
<i>Etkileşim Adaleti</i>	Pearson Correlation	-,185**	-,259**	-,210**	,182**
	Sig. (2-tailed)	0,001	0	0	0
	N	347	359	368	363

219

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tablo incelendiğinde H1 hipotezinin kabul edildiği görülmektedir. Örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik duygusu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. İlişkinin düzeyi ise yaklaşık %-22' dir. Araştırma hipotezinde negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Fakat ilişkinin derecesinin de çok düşük olduğu görülmüştür.



Korelasyon	Negatif	Pozitif
Düşük	-0,29 ile -0,10	0,10 ile 0,29
Orta derecede	-0,49 ile -0,30	0,30 ile 0,49
Yüksek	-0,50 ile -1,00	0,50 ile 1,00

H₂: Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları göreve/ünvana göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir” hipotezini test etmek amacıyla Anova analizi uygulanmasına karar verilmiştir. Veriler normal dağılıma uymadığı için Anova analizinin non-parametrik versiyonu olan Kruskal Wallis analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda veriler Tablo 5’de yer almaktadır.

Tablo 5: Sağlık Çalışanlarının Meslek Gruplarına Göre Tükenmişlik Algı Düzeylerinin Farklılığına Yönelik Kruskal Wallis Tablosu

Test Statistics ^{a,b}			
	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Duygusu
Chi-Square	7,405	11,413	6,490
df	3	3	3
Asymp. Sig.	,060	,010	,090
a. Kruskal Wallis Test			
b. Grouping Variable: Meslek Grubunuz			

Kruskal Wallis analizi sonucunda oluşan tabloya bakıldığında Hipotez 2 Duyarsızlaşma boyutu için kabul edilirken, diğer boyutlar için red edilmiştir. Doktorların ve İdari personelin duyarsızlaşma boyutundan diğer meslek gruplarından daha fazla etkilendiği görülmektedir.

H₃: “Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları cinsiyete göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir”. Hipotezini test etmek amacıyla Bağımsız t testi uygulanmasına karar verilmiştir. Ancak verilerin normal dağılmayışı analizde Bağımsız t testi yerine non-parametrik versiyonu olan Mann-Whitney U testinin uygulanmasını zorunlu kılmıştır. Mann Whitney U testi sonucunda elde edilen veriler Tablo’da gösterilmektedir.



Tablo 6: Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Algılarının Cinsiyete Göre Farklılığı

Mann Whitney U testi sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde hipotez 3'ün duygusal tükenme boyutu için kabul edilirken, diğer boyutlar açısından cinsiyete göre anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Sıra ortalamaları incelendiğinde erkeklerin duygusal tükenme duygularının kadınlara göre daha yoğun olduğu görülmektedir.

H₄: “Sağlık çalışanlarının tükenmişlik duyguları medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir”. Hipotezi için Bağımsız t testi uygulanmasına karar verilmiştir. Ancak veriler normal dağılmadığı için analizde Bağımsız t testi yerine non-parametrik versiyonu olan Mann-Whitney U testinin uygulanmasını zorunlu kılmıştır. Mann Whitney U testi sonucunda elde edilen veriler Tablo7’de gösterilmektedir.

Tablo 7: Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Algıların Medeni Duruma Göre Farklılığı

	Gruplar	N	Sıra Ortalama	Sıra toplamı	Mann-Whitney U (Z Değeri)	p
Duygusal Tükenme	Erkek	238	191,27	44183	13105	0,026
	Kadın	135	165,78	21883		
Duyarsızlaşma	Erkek	238	185,99	44266,5	15825,5	0,81
	Kadın	135	188,77	25484,5		
Düşük Kişisel Başarı Duygusu	Erkek	238	180,96	41801,5	15005,5	0,547
	Kadın	135	187,85	25359,5		
Duygusal Tükenme	Evli	226	177,93	39322	14791	0,302
	Bekar	149	189,57	27108		
Duyarsızlaşma	Evli	226	178,67	40378,5	14727,5	0,04
	Bekar	149	202,16	30121,5		
Düşük Kişisel Başarı Duygusu	Evli	226	182,33	40478	15725	0,629
	Bekar	149	187,79	27418		



Tablodaki veriler incelendiğinde dördüncü hipotezin *duyarsızlaşma* boyutu açısından kabul edilirken diğer boyutlar açısından red edildiği görülmektedir. Mann Whitney U testi tablosuna göre bekarların duyarsızlaşma hissine evlilere göre daha çok kapıldıkları görülmektedir.

H₅: “Sağlık çalışanlarının yaşı ile tükenmişlik duyguları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır”. Hipotezini test etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmasına karar verilmiştir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen veriler Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 8: Sağlık Çalışanlarının Yaşı ile Tükenmişlik Alguları Arasındaki İlişki

			Yaşınız
Spearman's rho	Yaşınız	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	384
	Duygusal Tükenme	Correlation Coefficient	-,048
		Sig. (2-tailed)	,360
		N	384
	Duyarsızlaşma	Correlation Coefficient	-,054
		Sig. (2-tailed)	,295
		N	384
	Düşük Kişisel Başarı Duygusu	Correlation Coefficient	-,029
		Sig. (2-tailed)	,575
		N	384

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonucunda elde edilen veriler incelendiğinde beşinci hipotez red edilmiştir. Tükenmişlik duygusu ile yaş arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik duygusu ile yaş arasında sıfıra yakın olarak görülen ve %5 anlamlılık seviyesinde olmayan değerler görülmüştür. Bu da ilişkinin olmadığını göstermektedir.

H₆: “Sağlık çalışanlarının mesleki deneyimleri ile tükenmişlik duyguları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır”. Hipotezini test etmek amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır. Elde edilen veriler Tablo’da gösterilmektedir.



Tablo 9 : Sağlık Çalışanlarının Mesleki Deneyimleri ile Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişki

			Mesleki Deneyiminiz
Spearman's rho	Mesleki Deneyiminiz	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	384
	Duygusal Tükenme	Correlation Coefficient	-,085
		Sig. (2-tailed)	,106
		N	384
	Duyarsızlaşma	Correlation Coefficient	-,111*
		Sig. (2-tailed)	,031
		N	384
	Düşük Kişisel Başarı Duygusu	Correlation Coefficient	-,006
		Sig. (2-tailed)	,905
		N	384

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Korelasyon analizi tablosu incelendiğinde altıncı hipotez duyarsızlaşma boyutu için kabul edilirken diğer boyutlar için red edilmektedir. Duyarsızlaşma duygusu ile mesleki deneyim arasında negatif yönlü %11 düzeyinde zayıf-düşük bir ilişki olduğu görülmektedir. Mesleki deneyim arttıkça sağlık çalışanlarının duyarsızlaşma hissinde azalma görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışanların kendilerini bir işletmeye ait hissetmelerini ve işyeri ile ilgili olumlu duyguların gelişimini sağlamak açısından örgütsel adaletin oluşturulması çok önemlidir. Örgütsel adaletin ne derece önemli olduğu hem literatür taraması sonucu elde edilen bilgilerden hem de yapılan araştırma sonucu ulaşılan verilerin analizinden anlaşılmaktadır. Kendisini çalıştığı işletmeye ait hisseden bireylerin hem işle ilgili hem de sosyal yaşamdan kaynaklanan problemlerle başa çıkması daha kolaydır. Bu durum çalışanların moral ve motivasyon düzeylerinin yüksek olmasını ve dolayısıyla tükenme hissinin daha az yaşanmasını sağlayacaktır.

Eğer bir işletmede adalet kavramı yerleşmemişse ve çalışanlar tarafından kendilerine haksızlık yapıldığı düşüncesi hakimse bu durum zamanla iş ortamından soğumaya ve tükenmişlik duygularının yoğunlaşmasına neden olacaktır. Tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlar kendilerini işlerine veremez ve verimli bir şekilde çalışamazlar. Bu durum daha sonra yayılarak örgütteki diğer çalışanları da etkilemeye başlayacak ve tüm işletme olumsuz etkilenecektir.

Örgütsel adalet algısı ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkinin belirlenmeye çalışıldığı bu çalışmada 384 sağlık çalışanından elde edilen verilere uygulanan analizler sonucunda negatif yönlü ve düşük seviyede ilişki olduğu görülmüştür. Örgütsel adalet zayıfladıkça tükenmişlik duygusunun da arttığı görülmüştür. Örgütsel adalet ve tükenmişlik konularındaki algıların cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği, meslek grubuna göre doktor ve



idari personelin diğer personellere göre anlamlı farklılık gösterdiği, medeni durum olarak bekarların evlilere göre daha fazla duyarsızlaştığı görülmüştür. Tükenmişlik sendromunun çalışan verimliliği ile ilgili etkisi göz önüne alındığında düşük örgütsel adaletin dolaylı olarak iş verimini de olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılabılır.

Hastane ve diğer sağlık kuruluşları yöneticilerinin ve çalışanların tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesi çok önemlidir. Çünkü sağlık sektörü çalışanlarının verimliliklerinin artırılmasında tükenmişlik kaynaklı problemlerin çözülmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu noktadan hareketle sağlık yöneticisi tükenmişliğe neden olan sorunlarının kaynağını belirleyip gidermek yönünde girişimlerde bulunmalı ve sonuç odaklı çözümler üretebilmelidir. Çalışmamızda her ne kadar yaş ile tükenmişlik seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamışsa da meslekte uzun yıllardır çalışmakta olan ve emekliliği gelmiş olanların emekliliğe teşvik edilmesi, gelir seviyesinin artırılması, örgüt içi iletişimin etkinliğinin sağlanması, adaletsiz algılanan bir takım uygulamaların yeniden gözden geçirilmesi, katılımlı yönetim uygulamasına geçilmesi gibi bir çok faktör tükenmişliği azaltıcı ya da ortadan kaldıran teknikler olarak düşünülebilir.

Sonuç olarak, tükenmişlik sendromu günümüz işletmelerinin en temel problemlerinden birisidir. Bu sorunun çözümü daha problem ortaya çıkmadan, çalışanlar tükenmişlik seviyesine gelmeden önce önlemler almaktır. Bu önlemlerin başında örgütsel adaletin sağlanması gelmektedir. Eğer çalışanlar işletmede ayrımcılığın ve kayırmacılığın olmadığını, örgütsel adaletin olduğunu bilirlerse sorunların çözülmesi için hep birlikte gayret ederler ve iş ailesi içerisinde sorunları büyümeden ve tükenmişlik seviyesine gelmeden çözüme eğiliminde olurlar.

KAYNAKÇA

ARI, G. S. ve BAL, E. Ç., (2008), Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi, 15(1): 131-148

224

AGHAEI, N.; MOSHIRI, K. ve SHAHRBANIAN, S., (2012), Relationship Between Organizational Justice And Job Burnout In Employees Of Sport And Youth Head Office Of Tehran , Advances in Applied Science Research, 3 (4):2438-2445

ASLAM; M. S., ve SAFDAR, U., (2012), The Influence of Job Burnout on Intention to Stay in the Organization: Mediating Role of Affective Commitment, Journal of Basic and Applied Scientific Research, 2(4):4016-4025

BAKSHI, A.; KUMAR, K. ve RANI, E., (2009), Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment, International Journal of Business and Management, 4.(9):145-154

CHENEVERT, D.; JOURDAIN, G.; COLE, N. ve BANVILLE, B., (2013), The Role Of Organisational Justice, Burnout And Commitment In The Understanding Of Absenteeism In The Canadian Healthcare Sector, Journal Of Health Organization And Management, 27(3):350-367

ÇELİK, M.; TURUNÇ, Ö. ve BEGENİRBAŞ, M., (2011), The Role Of Organizational Trust, Burnout And Interpersonal Deviance For Achieving Organizational Performance, International Journal Of Business And Management Studies, 3 (2):179-189

DERİN, N. ve DEMİREL, T. E., (2012), Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 17(2): 509-530

KARAMAN, P., (2009), Örgütsel Adalet Algısı İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

LAMBERT, G. E.; HOGAN, L. N.; JIANG, S.; ELECHI, O. O.; BENJAMIN, B.; MORRIS, A.; LAUX, M. J. ve JOHN P., (2010), The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study, Journal of Criminal Justice, 3(8): 7–16



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

MALIK, M. E. ve NAEEM, B., (2011), Impact of Perceived Organizational Justice on Organizational Commitment of Faculty: Empirical Evidence from Pakistan, Interdisciplinary, Journal of Research in Business, 1 (9):.92- 98

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

MASLACH, C.. (1982) Burn Out - The Cost of Caring. 1. bs. NY: Prentice Hall.

MASLACH, C. ve JACKSON E. S., (1984), Burnout In Organizational Settings, Applied Social Psychology Annual, 5: 133-153

MEYDAN, C.H.,; ŞEŞEN, H., ve BASIM, H. N., (2011), Adalet Algısı ve Tükenmişliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Öncüllük Rolü, İş Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 13(2): 41-62

NİEHOFF, B. P. ve ROBERT H. M., (1993) “Justice As A Mediator of The Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior”. Academy of Management Journal. 36 (3): 527-556.

PRİCE, J. L., Charles W. M., (1986), Absenteeism and Turnover of Hospital Employees. 1. bs. Greenwich: Jai Pres.

ROY, Sudipto; NOVAK, Tihana ve TODOROVIC, L. Miksaj (2010), Job Burnout among Prison Staff in the United States and Croatia: A Preliminary Comparative Study, International Journal of Criminal Justice Sciences, 5,(1), 189-202

YENİÇERİ, Ö.; DEMİREL, Y. ve YAVUZ, Z., (2009), Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki ilişki: imalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Arastırma, KMU İİBF Dergisi, 11 (16): 83-99

YILDIRIM, M. C.; EKİNCİ, A. ve ÖTER, Ö. M., (2012), Eğitim Müfettiş Yardımcılarının Örgütsel Adalet Algılarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 45 (1): ,327-345

