



**T.C.  
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS  
PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK  
KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Aycan KAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KAHRAMANMARAŞ  
OCAK/201**



**T.C.  
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS  
PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK  
KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**DANIŞMAN : Doç. Dr. Nusret GÖKSU  
JÜRİ : Yrd. Doç. Dr. Alaeddin KOSKA  
JÜRİ : Yrd. Doç. Dr. Ahmet TAN**

**Aycan KAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**KAHRAMANMARAŞ  
OCAK/2017**

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS  
PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK  
KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Aycan KAMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Kod No:**

**Bu Tez 30/01/2017 Tarihinde Aşağıdaki Jüri Üyeleri Tarafından  
Oy Birliği / Oy Çokluğu ile Kabul Edilmiştir**

**Doç. Dr. Nusret Göksu  
BAŞKAN**

**Yrd. Doç. Dr. Alaeddin KOSKA  
ÜYE**

**Yrd. Doç. Dr. Ahmet TAN  
ÜYE**

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

**Pof. Dr. Abdullah SOYSAL  
Enstitü Müdürü**

Not: Bu tez ve projede kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanundaki hükümlere tabidir.

**KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**ÖZET**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS  
PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK  
KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Aycan KAMA

Danışman : Doç. Dr. Nusret GÖKSU

Yıl : 2017, Sayfa:94+XIII

Jüri : Doç. Dr. Nusret GÖKSU (Başkan)  
: Yrd. Doç. Dr. Alaeddin KOSKA (Üye)  
: Yrd. Doç. Dr. Ahmet TAN (Üye)

İş doyumu, çalışanların işlerinde duydukları doyumun ve işlerinin beklenti ve ihtiyaçlarını karşılama derecesidir. Tükenmişlik ise, çalışanlarda iş stresinin fazla yaşanması nedeniyle bu duruma gösterilen bir tepkidir. Tükenmişlik sendromu iş ile ilgili bir stres türü olduğu için birebir iletişimin olduğu işlerde daha çok görülmektedir, özellikle sağlık sektöründe çok sık rastlanan bir problemdir. Sağlık sektöründe insan sağlığı söz konusu olduğundan dolayı sağlık personellerinin işlerinden doyum sağlamaları ve tükenmişlik düzeyleri büyük önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı; çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, demografik özellikleri açısından çalışanların iş doyumları ve tükenmişliklerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Bu amaçla Kahramanmaraş ilinde bulunan özel ve devlet hastanelerinde çalışan 135 acil servis personeline anket uygulanmıştır. Anket sonucu elde edilen veriler SPSS programı kullanılarak T-testi, ANOVA ve çapraz tablo analizlerine tabi tutulmuştur. Anket sonucu elde edilen bulgulara göre; sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı ilişkiler vardır. Bununla birlikte bazı demografik değişkenler açısından sağlık çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı bulgusuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Doyumu, Tükenmişlik.

DEPARTMENT OF BUSINESS  
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES  
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY

ABSTRACT

MA THESIS

**AN INVESTIGATION INTO THE COMPARISON OF  
JOB SATISFACTION AND BURNOUT LEVELS OF  
EMERGENCY SERVICE STAFF MEMBERS IN  
PRIVATE AND STATE HOSPITALS IN  
KAHRAMANMARAŞ PROVINCE**

Aycan KAMA

Supervisor : Assoc. Prof. Dr. Nusret GÖKSU

Year : 2017, Sayfa: 94+XIII

Jury : Assoc. Prof. Dr. Nusret GÖKSU (Chairperson)  
: Assist. Prof. Dr. Alaeddin KOSKA (Member)  
: Assist. Prof. Dr. Ahmet TAN (Member)

Job satisfaction is the degree of compensation of their needs and expectations through satisfaction in their works. However, burnout is a respond to this situation due to job stress in employees. Because burnout syndrome is a stress associated with job, it is more widely seen in works where there is one-to-one communication. It is a problem especially seen in health sector. Since it is a matter of human health in health sector, job satisfaction and burnout levels of health staff members are of great importance.

The aim of this study is to investigation of the relationship between job satisfaction and burnout levels of workers and to determine whether there is a difference between job satisfaction and burnout levels with respect to demographic features. With this purpose, a questionnaire was applied to 135 emergency staff members in private and state hospitals in Kahramanmaraş province. The data obtained from the questionnaire results were subjected to T-test, ANOVA and crosstab analyzes by using SPSS programme. According to the findings obtained from questionnaire results, there are meaningful connections between job satisfaction and burnout levels of health workers. In addition, it has been shown that job satisfaction and burnout levels of health workers vary in terms of some demographic variations.

**Keywords:** Jop Satisfaction, Burnout

## ÖNSÖZ

“Özel ve Devlet Hastanelerinin Acil Servis Personellerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Kahramanmaraş İlinde Bir Araştırma” başlıklı çalışma ile sağlık sektöründe çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin önemi üzerinde durulması amaçlanmıştır. Günümüzde sağlık personellerinin çok yoğun ve zor şartlarda çalışmaları nedeniyle işlerinde gerekli performansı gösterememelerine neden olan etmenlerin incelenmesi ve bu durumun önlenmesi konusunda önerilerde bulunmak amaçlanmıştır.

Öncelikle tez konumun seçiminde bana destek olan sayın danışman hocam Doç. Dr. Nusret GÖKSU’ya teşekkürlerimi sunarım. Çalışmam süresince bilgi ve önerileri ile bana destek olan, beni cesaretlendiren ve maddi manevi yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Alaeddin KOSKA’ya sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Araştırmamın analiz kısmında değerli bilgilerini benimle paylaşan değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Arif Selim EREN’ e teşekkür ediyorum. Ayrıca yüksek lisans öğrenimim süresince bana yol gösteren, her problemimle içtenlikle ilgilenen değerli hocam Doç. Dr. Canan Gamze BAL’a teşekkürü bir borç bilirim.

Bu sıkıntılı ve yoğun geçen tez sürecimde maddi manevi yanımda olan, beni destekleyen ve hayallerimi gerçekleştirmem için beni cesaretlendiren babam Mehmet Ali KAMA, annem Lemanur KAMA, ablam Aysun KAMA ve kardeşim Işıl KAMA’ya sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Çalışmamın analizinde önemli katkıları olan, deneyim ve bilgilerini aktaran ve her zaman sabırla bana yardımcı olup, yanımda olan ve moral veren arkadaşım Bilge GÜLER’e, yardımlarını esirgemeyen arkadaşım Hasan Sadık TATLI’ya teşekkür ediyorum. Zor geçen tez sürecimde her konuda yardımını gördüğüm arkadaşım Mahsum TUMURBAĞA’ya ve çalışmamın analizinde bana yardımcı olan Metin IŞIK’a teşekkür ediyorum.

Yüksek Lisans öğrenimim boyunca yanımda olup bana destek olan arkadaşlarım Ömer ŞEKER, Ömer Faruk ŞAHİN, Sümeyra CEYHAN, Fidan SERİNDAĞ, Seda SERİNDAĞ, Yüksel MAVİ, İbrahim KAYA, Aylin ÇİVİ ve Kübra ÇİVİ’ ye teşekkürlerimi sunuyorum.

Aycan KAMA  
Ocak 2017

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	I
ABSTRACT.....	II
ÖNSÖZ.....	III
İÇİNDEKİLER.....	IV
TABLolar LİSTESİ.....	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIII
1. GİRİŞ.....	1
2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR.....	2
3. İŞ DOYUMU.....	6
3.1. İş Doyumunu Tanımı.....	6
3.2. İş Doyumunu Teorileri.....	7
3.2.1 İçerik Teorileri.....	7
3.2.2 Süreç Teorileri.....	10
3.3. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler.....	13
3.4. Motivasyon ve İş Doyumunu Arasındaki İlişki.....	13
3.5. İş Doyumunu Sağlanmasının İş Ortamına Sağladığı Faydalar.....	14
4. TÜKENMİŞLİK.....	15
4.1.1. Tükenmişliğin Tanımı.....	15
4.1.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	15
4.1.3. Tükenmişliğin Önemi.....	16
4.2. Tükenmişlik Modelleri.....	16
4.2.1. Freudenberger' in Katkıları.....	16
4.2.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	16
4.2.3. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı.....	17
4.2.4. Edelwich Tükenmişlik Modeli.....	17
4.2.5. Leiter Modeli.....	18
4.2.6. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	18
4.2.7. Meier Tükenmişlik Modeli.....	19
4.2.8. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli.....	19
4.3. Tükenmişliğin Boyutları.....	20
4.3.1. Duygusal Tükenme.....	21
4.3.2. Duyarsızlaşma.....	21
4.3.3. Kişisel Başarı.....	21
4.4. Tükenmişliğin Nedenleri.....	21
4.4.1. Bireysel Nedenler.....	22
4.4.2. Örgütsel Nedenler.....	24
4.5. Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar.....	26
4.5.1. Stres.....	26
4.5.2. İş Doyumunu ve Doyumsuzluğu.....	27
4.6. Tükenmişliğin Sonuçları.....	27
4.7. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri.....	28
5. ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA.....	29
5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	29
5.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme.....	29

5.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı .....	29
5.4. Araştırmada Kullanılan İstatistiki Analizler.....	30
5.5. Araştırmanın Hipotezleri.....	30
5.6. Araştırmanın Kısıtları .....	30
5.7. Bulgular ve Yorum .....	31
5.7.1. Kişisel Bilgilerin Analizi.....	31
5.7.2. Araştırmaya Katılanlara Yöneltilen Soruların İlişki Analizi ve Bulguları	34
5.7.3. Demografik Özellikler Açısından İş Doyumu ve Tükenmişlik.....	77
6. SONUÇ ve ÖNERİLER .....	86
KAYNAKLAR .....	91
ÖZGEÇMİŞ	
EKLER	





## TABLolar LİSTESİ

<u>Tablo</u>	<u>Sayfa</u>
Tablo 5.1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgilerine İlişkin Verilerin Dağılımı .....	31
Tablo 5.2. Araştırmaya Katılanların İş Bilgilerine İlişkin Verilerin Dağılımı .....	31
Tablo 5.3. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Önermelerin Ortalamaları .....	32
Tablo 5.4. İş Doyumu Düzeyine İlişkin Önermelerin Ortalamaları.....	33
Tablo 5.6. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden çok fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	34
Tablo 5.7. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermesi Arasında Çapraz Tablo.....	34
Tablo 5.8. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	35
Tablo 5.9. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “ Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	35
Tablo 5.10 “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	35
Tablo 5.11. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	36
Tablo 5.12. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “sahip olmamız gereken fakat sahip olmadığımız imkânlar var” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	36
Tablo 5.13. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	36
Tablo 5.14. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo.....	37
Tablo 5.15. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda gereken takdiri görüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	37
Tablo 5.16. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	37
Tablo 5.17. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların yükselme imkânları çoktur” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo	38
Tablo 5.18. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo.....	38
Tablo 5.19. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “ Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	38
Tablo 5.20. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo.....	39
Tablo 5.21. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo .....	39
Tablo 5.22. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önermeleri Arasında Çaptaz Tablo.....	40

Tablo 5.23. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	40
Tablo 5.24. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Çok fazla sekreterlik işim var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	40
Tablo 5.25. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	41
Tablo 5.26. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	41
Tablo 5.27. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	42
Tablo 5.28. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	42
Tablo 5.29. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Çok fazla sekreterlik işim var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	43
Tablo 5.30. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	43
Tablo 5.31. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	43
Tablo 5.32. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	44
Tablo 5.33. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	44
Tablo 5.34. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	44
Tablo 5.35. “Hastalarımın sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	45
Tablo 5.36. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	45
Tablo 5.37. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	46
Tablo 5.38. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	46
Tablo 5.39. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	46
Tablo 5.40. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	47
Tablo 5.41. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo. ....	47

Tablo 5.42. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	48
Tablo 5.43. “Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	48
Tablo 5.44. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	48
Tablo 5.45. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	49
Tablo 5.46. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	49
Tablo 5.47. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	49
Tablo 5.48. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	50
Tablo 5.49. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	50
Tablo 5.50. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	51
Tablo 5.51. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	51
Tablo 5.52. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	51
Tablo 5.53. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	52
Tablo 5.54. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” .....	52
Tablo 5.55. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo ...	52
Tablo 5.56. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Terfi imkânlarımdan memnunum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	53
Tablo 5.57. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	53
Tablo 5.58. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	53
Tablo 5.59. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	54

Tablo 5.60. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	54
Tablo 5.61. “Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	55
Tablo 5.62. “Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	55
Tablo 5.63. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde yükselmek için çok az imkânım var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	55
Tablo 5.64. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	56
Tablo 5.65. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	56
Tablo 5.66. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	56
Tablo 5.67. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	57
Tablo 5.68. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	57
Tablo 5.69. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	57
Tablo 5.70. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	58
Tablo 5.71. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	58
Tablo 5.72. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo...58	
Tablo 5.73. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde, çok fazla sürtüşme ve kavga var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	59
Tablo 5.74. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	59
Tablo 5.75. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	59
Tablo 5.76. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	60
Tablo 5.77. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	60
Tablo 5.78. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	61
Tablo 5.79. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	61
Tablo 5.80. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	61

Tablo 5.81. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	62
Tablo 5.82. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz.....	62
Tablo 5.83. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	62
Tablo 5.84. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	63
Tablo 5.85. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	63
Tablo 5.86. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo ....	64
Tablo 5.87. “Hastalarım ne olduğu umurumda değil” ile “İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo...	64
Tablo 5.88. “Hastalarım ne olduğu umurumda değil” ile “Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	64
Tablo 5.89. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	65
Tablo 5.90. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo ...	65
Tablo 5.91. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	65
Tablo 5.92. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	66
Tablo 5.93. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Burada çalışanlar, çok az ödüllendiriliyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	66
Tablo 5.94. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	66
Tablo 5.95. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	67
Tablo 5.96. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Terfi imkânlarımdan memnunum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	67
Tablo 5.97. “Hastalarımın ortamda rahat bir ortam yaratırım” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Arasında Çapraz Tablo .....	67
Tablo 5.98. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	68
Tablo 5.99. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo ..	68
Tablo 5.100. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	68

Tablo 5.101. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	69
Tablo 5.102. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	69
Tablo 5.103. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	70
Tablo 5.104. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	70
Tablo 5.105. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	70
Tablo 5.106. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	71
Tablo 5.107. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	71
Tablo 5.108. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	71
Tablo 5.109. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşimi yapmaktan gurur duyuyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	72
Tablo 5.110. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	72
Tablo 5.111. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	72
Tablo 5.112. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	73
Tablo 5.113. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	73
Tablo 5.114. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	73
Tablo 5.115. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	74
Tablo 5.116. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	74
Tablo 5.117. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	74
Tablo 5.118. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşimi yapmaktan gurur duyuyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	75
Tablo 5.119. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	75
Tablo 5.120. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	75
Tablo 5.121. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	76
Tablo 5.122. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo.....	76

Tablo 5.123. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	76
Tablo 5.124. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo .....	77
Tablo 5.125. Cinsiyetlere Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı .....	77
Tablo 5.126. Cinsiyetlere Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı .....	78
Tablo 5.127. Medeni Duruma Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı.....	78
Tablo 5.128. Kadro Durumuna Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı.....	79
Tablo 5.129. Çalıştığınız Kuruma Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı .....	79
Tablo 5.130. Çalıştığınız Kuruma Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı .....	80
Tablo 5.131. Katılımcıların Yaşına Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı .....	81
Tablo 5.132. Katılımcıların Yaşına Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı.....	81
Tablo 5.133. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı.....	82
Tablo 5.134. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı ..	83
Tablo 5.135. Katılımcıların Meslek Uygunluklarına Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı .....	84
Tablo 5.136. Katılımcıların Meslek Uygunluklarına Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı .....	85

## ŞEKİLLER LİSTESİ

### Sekiller

### Sayfa

Şekil 1: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	7
Şekil 2: Vroom' un Beklenti Teorisi.....	11
Şekil 3: Lawler – Porter Motivasyon Modeli .....	12





## 1. GİRİŞ

Günümüzde insanlar zamanlarının büyük bir kısmını işyerlerinde geçirmekteler. Bu nedenle işyerlerinde yaşanan stres insanların sosyal ve aile ilişkilerine de yansımaktadır. Küreselleşmenin etkisi ile insan ihtiyaçları sürekli artmakta ve bu doğrultuda iş doyumu veya doyumсуuzluğu ile tükenmişlik kavramlarının öneminin de günden güne arttığı görülmektedir. İnsanlar sürekli artan ve değişen bu ihtiyaçlarını karşılamak isterler, bu ihtiyaçlar karşılanmadığında ise iş doyumlarında azalma olur. Beklenti ve ihtiyaçları karşılanamayan bireyin de zamanla tükenmişlik yaşama olasılığı yüksektir. Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında da tükenmişliğin yalnızca birey açısından değil ayrıca bireyin yaptığı iş açısından da olumsuz etkileri olduğunu görüyoruz. Bu nedenle iş doyumu ve tükenmişlik konuları dikkatle incelenmelidir. Özellikle sağlık sektöründe çalışan personellerin iş doyumlarının yüksek olması ve tükenmişlik yaşamamaları gerektiği konusuna dikkat edilmesi gerekmektedir. Çünkü sağlık sektöründe insan sağlığı söz konusudur ve personellerin yaşamış oldukları olumsuzluklar doğrudan yaptıkları işi etkileyecektir. Bu konuda yapılan birçok araştırmaya göre de işlerinden memnun olan, iş doyumu yüksek olan çalışanların işlerini daha severek yaptığı ve daha iyi hizmet verdiği görülmüyor. Bireylerinde işlerinde çok fazla çalıştıklarını düşünmeleri sonucu oluşan tükenmişlik ise bireylerde geçici veya kalıcı birtakım rahatsızlıkların oluşmasına neden olabilir ve bu durumda bireyin iş performansını olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle günden güne artan, neredeyse her sektörde bireylerin birçoğunun yaşadığı ve bireyin kendisini ve de yaşamının birçok alanını olumsuz etkilemekte olan tükenmişlik konusu üzerinde önemle durulmalıdır.

Bu çalışmanın amacı; acil servis personellerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek, bu iki değişkenin personellerin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. İş doyumu veya doyumсуuzluğunu etkileyen faktörleri ve personellerin iş doyumunun sağlanmasının iş ortamına sağlayacağı faydaları incelemektir. Ayrıca sağlık personellerinin tükenmişlik yaşamalarına neden olan durumları ve tükenmişliğin belirtilerini inceleyerek, tükenmişliğin oluşmasını önlemek veya tükenmişlikle nasıl mücadele edilebileceği hakkında bir takım önerilerde bulunmaktır.

Bu çalışma toplam altı ana başlıktan oluşmaktadır, birinci bölümde konu ile ilgili genel bir giriş yapılmıştır, ikinci bölümde konu ile ilgili önceki çalışmalara başlığı altında bir literatür taraması yapılmıştır.

Üçüncü bölümde iş doyumu kavramı ele alınmış olup, iş doyumunun tanımı ve önemi, iş doyumunun teorileri, iş doyumu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler, motivasyon ile iş doyumu arasında ki ilişki ve son olarak iş doyumunu sağlamanın iş ortamına sağlayacağı faydalar üzerinde durulmuştur.

Dördüncü bölümde tükenmişlik kavramı, belirtileri ve önemi, tükenmişliğin modelleri, tükenmişlik belirtileri, tükenmişliğin boyutları, tükenmişliğin nedenleri, tükenmişlik ile ilgili kavramlar, tükenmişliğin sonuçları ve son olarak tükenmişlikle mücadele yöntemleri üzerinde durulmuştur.

Beşinci bölümde; Kahramanmaraş ilinde bulunan özel ve devlet hastanelerinin acil servis personellerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik alan araştırmasının amacı, araştırmanın evreni, veri toplama yöntemi ve verilerin analizi yapılarak bulgular değerlendirilmiştir.

Son olarak altıncı bölümde çalışmanın sonuç ve öneriler kısmı yer almaktadır. Bu bölümde çalışma ile ilgili genel değerlendirmeler yapılarak çözüm için önerilerde bulunulmuştur.

## 2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Dönmez ve Güneş (2001), “İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik” konulu çalışmalarında, tükenmişlik düzeyinin araştırmada ele alınan bağımsız değişkenler ile ilişkisi, eğitsel ve yönetsel problemler, ağır iş yükü, yeterli ücretin verilmemesi gibi birçok nedene bağlı olarak tükenmişlik ile ilgili durumların fazlasıyla yaşandığı bir meslek olan ilköğretim okulunda yöneticilerin tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda, alt boyutlar bazında ilköğretim okulu yöneticilerinde birtakım tükenmişlik problemleri ile yöneticilerin algıları arasında bazı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Kurçer (2005), “Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri” isimli çalışmasında, Harran Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan doktorların tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarını ortaya çıkarmak ve de bunları etkileyen faktörleri belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda Harran Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışan doktorların tükenmişlik düzeyleri düşük olurken, kişisel başarı hislerinde yetersiz hissetmedikleri görülmüştür.

Sünter vd. (2006), “Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri” isimli çalışmalarında, sağlık ocaklarında çalışmakta olan pratisyen hekimlerdeki tükenmişlik, mesleki gerginlik, stres ve de iş doyum düzeylerinin demografik faktörler ile mesleki değişkenler arasında bulunan ilişkinin belirlenmesi amaç edinilmişti. Çalışma sonucunda, demografik faktörler, duygusal tükenme, kişisel başarı hissi, duyarsızlaşma, mesleki stres, gerginlik ve iş doyum arasında ilişki bulunamamış, kişisel başarı hissini cinsiyetle, mesleki stres veya gerginliğinde yaş ve çalışma süresi ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akten (2007), “Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” konulu çalışmasında, Türkiye’deki devlet ile özel sektör de çalışmakta olan rehber öğretmenlerinin mesleki tükenmişliklerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Güneş (2007), “Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyumlarını Etkileyen Etmenlerin İncelenmesi” isimli çalışmasında, hemşirelerin iş doyum düzeylerini artırmaya yönelik yapılması gereken düzenlemelerin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Yapılan bu çalışmada kurumsal bağlılığın artırılması, hemşirelerin sosyal yaşamlarına engel olan ve çalıştıkları kurum içerisinde oluşan iş problemlerinin ortadan kaldırılması için yapılabilecek bir takım düzenlemeler için önerilerde bulunulmuştur.

Havle, İlnem vd. (2008), “İstanbul’da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi” isimli çalışmalarında, psikiyatri uzmanları ve onların asistanlarının iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve bunların bazı değişkenlerle aralarındaki ilişkilerin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, tükenmişlik ve iş doyum konusunda ortaya çıkan problemleri çözmeye yönelik önerilerde bulunmayı planlamışlardır. Yapmış oldukları bu çalışma sonucunda hizmet sektöründe çalışanlarda sıklıkla görülen tükenmişliğin yalnızca bireye değil çalıştıkları kuruma da birçok olumsuz etkisinin olduğu ve bu olumsuzlukların çözümü konusunda atılması gereken ilk adımın tükenmişlik kavramının çok iyi bilinmesi olduğu ifade edilmiştir.

Atlandı (2010), “ Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi” konulu çalışmasında, çağrı merkezlerinin oldukça stresli ve de rutin olan çalışma şartlarına sahip olması nedeniyle, çalışanlarının iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda, çağrı merkezinde müşteri temsilcilerinin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yani negatif yönlü bir ilişki mevcuttur ve tükenmişlikleri ile tükenmişlik alt boyutları düştükçe iş doyumlarının arttığı gözlemlenmiştir.

Ceran (2010), “İşgörence Algılanan Sosyal Destek İle Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi” isimli çalışmasında, işgörenlerce algılanan sosyal desteğin iş doyum ile mesleki tükenmeye etkisinin demografik faktörler ve çalışma süresi vb. faktörlere göre farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi için yapılmıştır. Yapılan bu çalışma sonucunda aralarında herhangi bir ilişki bulunamamıştır.

Demir (2010), “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” konulu çalışmada, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesinde çalışmakta olanların tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarını belirleyerek, bireysel faktörlere göre herhangi bir farklılık gösterip göstermediğini açığa çıkarmak amaçlanmıştır.

Günüşen ve Üstün (2010), “Türkiye’de İkinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşire ve Hekimlerde Tükenmişlik: Literatür İncelemesi” adlı çalışmalarında, Türkiye’de bulunan ikinci basamak sağlık hizmetlerinde çalışan hemşire ile doktorların tükenmişlik düzeylerini araştırarak bu konuda yapılması gerekenleri ve önceliklerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Yapılan bu çalışma sonucunda ise, genç yaşta olanların, tecrübesiz olanların, eğitim düzeyi düşük olanların, mesleklerini isteyerek seçmemiş olanların ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karcıoğlu ve Akbaş (2010), “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi” isimli çalışmalarında, işgörenlerde iş doyumunu ve psikolojik şiddet arasında ne düzeyde bir ilişki olduğunu belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda ise psikolojik şiddet ile iş doyumunu arasında negatif yönde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Üngüren, Doğan vd. (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi” adlı çalışmalarında, konaklama şirketlerinde çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin tespit edilmesi, çalışanların bireysel ve mesleki özellikleri ile tükenmişlik düzeyi ve iş tatminleri arasında bulunan ilişkileri ortaya çıkarmak, tükenmişlik ile iş tatmininin ilişkisini belirlemek ve tükenmişliğin iş tatminine etkisinin saptanması amaçlanmıştır.

Nur (2011), “Kamu Hastanelerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres İlişkisi” adlı çalışmada, kamu hastanesi sağlık personellerinin iş stresi ve doyumunu demografik faktörler açısından araştırmayı ve aralarındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışma sonucunda ise sağlık personellerinde, stres ile iş doyumunun birlikte değerlendirilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Örkün (2011), “Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması” isimli çalışmada, mavi yaka personellerinin iş doyum düzeylerinin tükenmişlik ile yaşam doyumları üzerinde ne seviyede etkisinin olduğunu belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma sonucunda ise iş doyumunu üzerinde en fazla etkisi olan değişkenlerin sırayla duygusal tükenmişlik, yaşam doyumunu ve de duyarsızlaşma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Saçlı (2011), “Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya ili Örneği” konulu çalışmada, Konya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının ne derecede tükenmişlik yaşadıklarını ve de tükenmişlik alt boyutlarının farklı demografik faktörlere göre puan ortalamalarında farklılık olup olmayacağını belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada Maslach’ın geliştirmiş olduğu Tükenmişlik Ölçeğinden yararlanılmış olup, çalışma sonucunda Konya ilindeki otel çalışanlarının orta düzeyde duygusal tükenmişlik, düşük düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı hissi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Saygılı ve Çelik (2011), “Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi” konulu çalışmalarında, Kırıkkale Hacı Hidayet Doğruer Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Keskin İlçe Hastanesi ve Delice İlçe Hastanesinde, birtakım faktörlerin personellerin iş doyumunu düzeylerine etkisini araştırılmayı amaçlamışlardır. Bu çalışma sonucunda, personellerin iş ortamları değerlendirmesinde alt boyut olarak kabul edilen, yönetimin desteği, birimin desteği, iş ortamı, iş yükü, işi sürdürme niyeti ve iş ortamı algısı ile iş doyumunu düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sumeli (2011), “Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi” isimli çalışmada, İstanbul ilinde bulunan özel bir hastanenin personellerinin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumlarının bazı değişkenler ile arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Çalışma

sonucunda ise, ankete katılan personellerin tükenmişlik düzeylerinin orta, iş doyumlarının ise düşük ve orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ertürk ve Keçecioğlu (2012), “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama” adlı çalışmalarında, ilköğretim ve ortaöğretim dengi okullarda görev yapan öğretmenlerin iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda ise iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeyleri ile sosyo-demografik faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Ceylan (2013), “Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Edirne Örneği” isimli çalışmada, kadın personellerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan çalışma sonucunda ise, kadın çalışanların kendilerini işlerinde yetersiz gördükleri, çok fazla çalıştıklarını ve bu nedenle duyarsızlaşma yaşadıklarını; yüz yüze geldikleri bireylerle rahat bir iletişim kuramadıkları, yakın çalışmadan sonra kendilerini canlanmış hissetmedikleri vb. nedenlerle kişisel başarı hislerinde azalma yaşadıkları; iş ortamında ki kişilerin neler hissettiklerini hemen anlayamadıkları, hizmet verdikleri bireylerin problemlerine uygun çözüm yolları bulamamaları, insanlara faydalı olamadıklarını hissetmeleri nedeniyle de duygusal tükenmişlik yaşadıkları gözlemlenmiştir.

Karadağ (2013), “Tükenmişlik ve İş Doyumu (Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)” isimli çalışmada, tükenmişlik ve iş doyumunu kavramlarının bireysel ve kurumsal boyutları ile birlikte incelenmesi amaçlanmıştır. Tükenmişliğin üstesinden gelme ve iş doyumunu artırabilmek için çalışanların ve kurumun yapabilecekleri üzerinde durulmuştur. Sonuç olarak tükenmişlik nedeniyle örgütün hizmet kalitesinin düştüğü, verimlilikte düşüş hatta çalışan bireyin ailesi ve sosyal çevresine de olumsuz etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş doyumunda azalma yaşanmasıyla da çalışan bireyin işine ve iş ortamına karşı bir takım olumsuz tutumlar sergilemesine neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karahaliloğlu (2013), “Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi” konulu çalışmada, cerrahi kliniklerde çalışan hemşirelerde sosyo-demografik ve mesleki özelliklerin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları üzerindeki etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Çelebi (2014), “Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)” isimli çalışmada, insanların teknoloji ile birlikte değişkenlik gösteren yaşam şartlarına uyum sağlamaları gerektiği üzerinde durulmuştur. Örgütlerin günden güne değişen ve de gelişen teknoloji sistemlerinin avantajları sayesinde kendi ülkeleri dışında tüm dünya piyasaları ile iletişim sağlayabilmeleri ve üretim kapasitelerini tüm dünya insanların ve işletmelerinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek imkânlarının olması, değişim ve oluşumların birtakım farklı göstergeler ile ortaya çıkmasını sağlamaktadır. Olumlu ya da olumsuz bu göstergelerin insanların yaşamına etkilerinden dolayı tükenmişlik, iş doyumunu-doyumsuzluğu gibi farklı kavramlar oluşmuştur. Çalışma sonucunda günümüzde insanların hayatlarının önemli bir kısmını çalışarak geçirdiği düşünüldüğünde bu kavramların üzerinde dikkatle durulması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Güner, Çiçek ve Can (2014), “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi” isimli çalışmalarında Burdur ilinde banka sektöründe çalışmakta olan kişilerin işlerinde yaşadıkları tükenmişlik, stres, gerginlik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu düzeylerini belirlemek ve bu düzeyler arasında bulunan ilişkileri tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu çalışmalarında bir diğer amaç ise, stres ve tükenmenin iş doyumunu ve yaşam doyumuna etkilerinin tespit etmektir.

Kaya (2014), “Duygusal Emek İle Tükenmişlik ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı'na Bağlı Huzurevlerinde Çalışan Yaşlı Bakım Personeline Yönelik Bir Araştırma” konulu çalışmada, duygusal emek ile bireylerin tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda bireyler duygusal emek harcadıklarında, bu emeğin birey ve örgüt açısından birtakım sonuçlarının olduğu açığa çıkmıştır ve

sonuç olarak sosyal hizmetler alanında duygusal emek konusunda Türkiye’ de yeterli sayıda çalışma yapılmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Lal (2014), “Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)” konulu çalışmasında, hemşirelerin yaşamış olduğu mesleki tükenmişliğin iş doyumu ile ilişkisi ve tükenmişliğin erken tespit edilmesi ile iş tatminini yaşanmasını sağlamasını sebebiyle bu çalışmada iş doyumu ve tükenmişlik konuları üzerinde durularak bir literatür taraması yapılmıştır. Çalışma sonucunda Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanelerinde görev yapan personellerin genç yaşta olanlarının tükenmişlik yaşamadıkları, iş tatminsizliklerinin olmadığı, fakat uzun süre çalışan ve de orta yaşın üstündeki hemşirelerin iş doyumsuzluğu ve tükenmişlik yaşadıkları sonucu elde edilmiştir.

Aktaş ve Şimşek (2015), “Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü” konulu çalışmalarında, bireylerin örgütsel sessizlik tutumları ile tükenmişlik ve iş doyumu algıları arasında bulunan ilişkiyi belirlemeyi amaçlamıştır. Bu çalışma sonucunda ise, sessiz kişiliğe sahip bireylerin iş doyum düzeylerinin konuşan bireylere göre daha düşük olduğu, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve de kişisel başarı hislerinin ise daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### 3. İŞ DOYUMU

Araştırmamın bu kısmında iş doyumunu tanımlı, iş doyumunu teorileri, iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler, motivasyon ve iş doyumunu arasındaki ilişki ve iş doyumunu sağlanmasının iş ortamına sağladığı faydalar ele alınmıştır.

#### 3.1. İş Doyumu Tanımı

İş doyumunu kavramının tanımı ilk kez 1920'li yıllarda yapılmıştır, fakat ne kadar önemli bir kavram olduğu 1940'lı yıllarda anlaşılabilmiştir. Bu kavram 18.yy sonları ile 19.yy arasında çalışan bireylerin sendikalaşmaları ile oluşmuştur ve 19.yy sonlarında Taylor iş doyumunu sürecinin tanımı yapmıştır. İş doyumunu kavramı özellikle günümüzde oldukça önemlidir, bu kavramın önemli olmasının iki sebebi vardır; bu sebeplerin ilki, bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığına doğrudan etki eden yaşam doyumudur. İkinci neden ise üretkenlik konusu ile alakalıdır. İş doyumunun ortaya çıkardığı dolaylı etkenler (stres, uyumsuzluk gibi) kişiyi olumsuz bir şekilde etkilemekte ve kişinin çalışma performansını düşürmektedir (Aşık, 2010: 32, Çelebi, 2014: 26).

İş doyumunu kavramı; çalışan bireylerin işlerinden duydukları doyumun, hazzın ve de ulaşmış oldukları olumlu durumun derecesi olmaktadır (Başaran, 2000: 215). Ayrıca iş doyumunu; bireylerin işlerindeki memnuniyet düzeylerine ek olarak bireylerin işleri ve işleri ile ilgili her şeyi, ihtiyaçlarını, beklentilerini ve isteklerini karşılama düzeylerine bağlıdır (Bingöl, 1997: 269). İş doyumunun tanımı yapılırken bireyin yapmış olduğu işten doyumunu ifade edilmiştir ve bu doyum ise bireyin çalıştığı ortamdan, aldığı ücretten doyum vb. olarak tanımlanmaktadır (Erigüç, 2000: 9). Yaptığı işten tatmin olan bireylerin iş doyumları yüksek, işlerinden doyum alamayan bireylerin de iş doyumlarının düşük olması beklenilir (Ertürk ve Keçeci, 2012: 40). Kişinin işini sevmesi veya basit olarak yaptığı işin bireye kendisini mutlu hissettirmesi iş tatmini kavramının içine girmektedir. Yapılan işin bireyi tatmin etmesi hem birey hem de örgüt için oldukça önemlidir.

Yapılan birçok çalışmaya göre günümüzde gittikçe önem kazanan örgütün beşeri sermayesi olan bireyin işinden doyum alması ve tatmin olması iş görenin örgüt içerisindeki verimini artırdığı görülmüştür (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 140).

İş doyumunu, çalışan kişinin işi ya da işinin diğer boyutlarına karşı duygulanımı veya duygulanımsal olarak yanıtıdır, yani kişinin işine karşı sergilemiş olduğu tutumdur. Bu durum, kişinin deneyimleri ile gelişebilir, yani öğrenilebilir bir durumdur. Bireyin işinde göstermiş olduğu tutum ve davranışlarını, durumlarının belirlenmesi yine bireyin işine karşı tutumu ile olur. Ayrıca, bir başka tanımına göre iş doyumunu çalışan bireyin işi ile ilgili sorumluluklarını yerine getirirken veya yaptığı iş sayesinde kendi ihtiyaçlarını karşılayabilme düzeyinin bir türevi olarak karşımıza çıkar (Piyal vd. 2000: 242).

İş doyumunun önemi ise şu şekilde vurgulanır; organizasyonlarda bireylerin iş doyumunun düşük derecede oluşu yani iş doyumunun yaşanması yalnızca birey için değil örgüt içinde olumsuz sonuçlar doğuracaktır. Bu durumun örgüt açısından olumsuz sonuçlarına baktığımız zaman çalışanlarda işe gitmek istememe, işten ayrılma, işinde yeterli olmadığı düşüncesi, çalışma arkadaşları ile işbirliği sağlayamama, işinde hatalar yapma, işten uzaklaşma isteği, yanlış kararlar verme ve iş verimliliğinde düşüş yaşanabilmektedir (Dilsiz, 2006: 39). Çalışanların örgüt için önemi açıkça ortadır, insanlar bir makine gibi çalışmazlar, onlar fiziksel ve ruhsal yapılarıyla örgütte yer alırlar ve örgütü etkilerler. İşinden memnun olmayan işgören ruhsal ve fiziksel olarak rahatsızlıklar yaşayabilir bu yüzden günümüz modern yönetiminde işgörenlerin işe bağlılıklarını ve motivasyonlarını artırmak oldukça önemlidir (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 140).

### 3.2. İş Doyumu Teorileri

İş doyumu ile ilgili ortaya çıkarılan teorilerin gelişim sürecine bakıldığı zaman, literatürde yer alan görüş 1930' lu yıllarda Maslow ihtiyaçlar teorisi üzerine yapılan çalışmalar olduğu yönündedir. (Çelebi, 2014: 26). İş doyumu konusunda çoğu kuram motivasyon teorilerini esas almaktadır. Bu kuramlar "içerik teorileri" ve "süreç teorileri" olarak ayrı ayrı ele alınmaktadır (Günay, 2016: 9).

#### 3.2.1 İçerik Teorileri

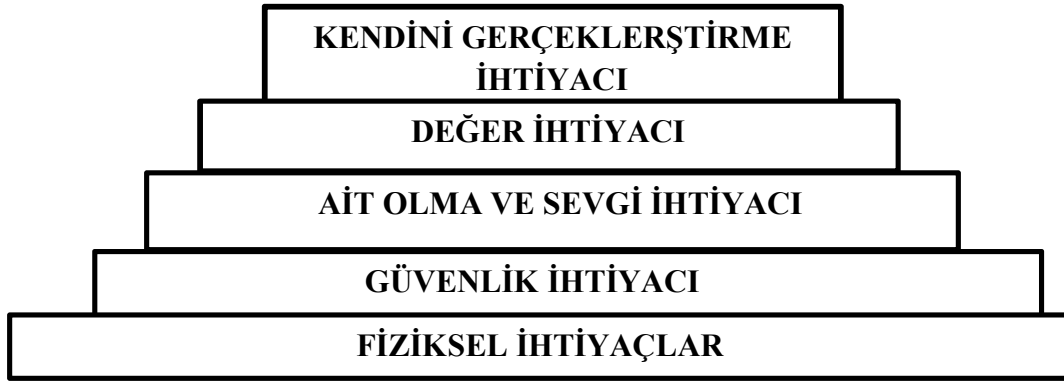
İçerik teorileri tutumları motive eden faktörler üzerinde durmaktadır (Sezgin, 2010: 8). Ayrıca içerik kuramları motivasyonun kişilerden kaynaklanan faktörlerine bağlıdır ve bireylerin kişisel özelliklerini, istek ve ihtiyaçlarını ve deneyimlerini temel almaktadır (Günay, 2016: 9).

İçerik teorileri başlığı altında üç kuram incelenecektir. Bu kuramlar; "Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi", "Herzberg' in İkili Faktör Teorisi", "Alfred V-İ-G Teorisi" dir.

##### 3.2.1.1. Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

İnsan yaşamı boyunca istekleri olan, arzulayan bir canlıdır. Fakat, istekleri sahip olduklarıyla ilişkilidir. İnsanın ihtiyaçlarının birkaçı karşılanmasına rağmen o ihtiyaç yerine hemen bir başka ihtiyaç gelir, yeni bir ihtiyaç doğmuş olur. Yani insanların istek ve ihtiyaçları yaşamları boyunca devam eder. Bu nedenle insanların belirli ihtiyaçları karşılanırsa bile tüm ihtiyaçları karşılanamaz (Atlandı, 2010: 51).

Motivasyon teorileri içinde adını en çok duyduğumuz Abraham Maslow' un yapmış olduğu çalışma sonucu ortaya çıkmış olan Maslow' un ihtiyaçlar teorisine göre insanların beş temel ihtiyaçlarının olduğu ortaya çıkmıştır. Bunlar, "fizyolojik, güvenlik, ait olma, saygınlık ve kendini gerçekleştirme" ihtiyaçlarıdır. Maslow' un teorisine göre bu ihtiyaçların bir hiyerarşik sıralaması bulunmaktadır (Çelebi, 2014: 27).



Şekil- 1: Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Kula ve Çakar, 2015: 194).

Birey ilk olarak en alt kısmı oluşturan fiziksel ihtiyaçları gidermeye çalışır. Fiziksel ihtiyaçlara yemek gereksinimi örnek olarak verilebilir. Bu gereksinimler karşılandıktan sonra birey bir üst basamağa yani güvenlik ihtiyacını gidermeye çalışır. Bu basamağa örnek olarak iş güvenliği için uygun giyinmiş olmaktan bahsedilebilir. Güvenlik ihtiyacı da karşılandıktan sonra ise birey sosyal ihtiyaçlarını karşılamak ister ve bu nedenle bir gruba katılmak, sevgi görmek ve de sosyal destek gereksinimini giderebilir. Daha sonra ise bir üst kısımdaki saygınlık ihtiyacı yani bireyin iş ortamında fark edilmesi, değer görmesi olarak ifade edilebilir. Bu seviyeye örnek olarak ise bireyin fark edilerek terfi alması olarak düşünülebilir. Piramidin en üst kısmında yer alan kendini gerçekleştirme gereksiniminde ise bireyin kendisi ile ilgili algısı, elde ettiği başarıları, kendisini yeterli görüp görmediği önemlidir (Ceran, 2010: 25).

Maslow ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisinde, işgörenleri işlerinde çalışmaya teşvik eden ana unsurun işgörenlerin sahip oldukları fakat karşılanmayan ihtiyaçları olduğunu ifade etmiştir. Bu teoriye göre yöneticilerin yapması gereken işgörenlerin karşılanmamış ihtiyaçlarını esas alıp, bu ihtiyaçların karşılanmasına yönelik işgörelere olanak sağlayacak imkânlar sunarak, çalışanlarını işlerini daha istekli yapmalarını sağlamaktır. İstek ve ihtiyaçları zamanla karşılanmış olan çalışan yaptığı işten memnuniyet duyacaktır. Fakat insan ihtiyaçları değişkenlik gösterir ve giderilen bir ihtiyacın yerine yeniden giderilmesi gereken yeni bir ihtiyaç gelecektir (Goldsmith, 1981; Liebler ve diğerleri 1992, Aktaran, Ağırbaş, Çelik ve Büyükkayıkçı, 2005: 4).

İşverenler için bakıldığında Maslow'un bu teorisinin oldukça önemli bir gözlem aracı olduğu görülmektedir. Çalışanların ne düzeyde ihtiyaçları olduğunu farkında olan bir işveren, personelinin bu ihtiyacını giderebilmek için en uygun ödüllendirme sistemini seçebilir ve personelinin iş doyumunu artırmak için bir takım önlemler alabilir (Ceran, 2010: 25).

Maslow'un bu teorisi iki varsayımdan oluşmaktadır. Bu varsayımlar; bireylerin davranışlarının bir nedene bağlı olduğu ve memnun edilen bir gereksinimin bireyin motive olmasına sebep olan bir unsur olmaktan çıktığıdır. Bu iki varsayımdan oluşan Maslow'un düşüncesine göre, bireylerin o davranışta bulunmasına neden olan ihtiyacın ve ihtiyacın düzeyinin belirlenmesi sayesinde kişilerin yönetim tarafından motive edilmeleri ve örgütün amaçlarına yönelik çalışmaları sağlanabilir (Şimşek, 2010: 218).

### 3.2.1.2. Herzberg' in İkili Faktör Teorisi

Herzberg'in ikili faktör kuramı, ihtiyaçların ne zaman harekete geçirici olacağına cevap vermekte olup (Onaran, 1981: 45), bu kuramda yöneticilerin örgüt çalışanlarını belirlenen amaçlar doğrultusunda harekete geçirebilmek için kullandığı her faktör onları güdülememektedir; bunlardan bazıları çalışanları güdülemekte, bazıları ise çalışanlar tarafından olağan olarak bulunmaktadır (Başaran, 2000: 85). Herzberg tarafından geliştirilen bu kuram Maslow'un kuramından sonraki en ünlü kuramdır. Herzberg'in bu çalışması muhasebeci ve mühendisler üzerine uygulanmış olup, bu çalışanlardan daha verimli çalışmaları için kendilerini en iyi hissettikleri zamanı ve kendilerini iş için motive olmuş hissetmedikleri zamanı belirlemelerini istemişlerdir (Şimşek, 2010: 220).

Herzberg ve arkadaşları tarafından yaklaşık 200 çalışan üzerinde, iş doyumuna ve iş doyumsuzluğuna neden olan faktörler araştırılmıştır. Bu araştırma esnasında öncelikle araştırmacılar, katılımcıların iş hayatlarına dair konularda onlarda pozitif hisler oluşturan olayları araştırmışlar ve bunun sonucunda iş doyumuna sebep olan faktörleri açığa çıkarmışlardır. Bu aşamadan sonra ise çalışanlara olumsuz duygular yaratan faktörleri sorarak, iş tatminsizliğine neden olan faktörleri belirlemişlerdir (İncir, 1985: 14, Aktaran, Demir, 2010: 9). Bu araştırma sonucunda; yapılan işin içeriğinin ve çalışanların işi içselleştirmenin, çalışanların yaptıkları işe ilişkin olumlu duygular yaratan faktörler arasında olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu iki faktör çalışanların işe güdülenmelerini ve işten doyum almalarını sağlayan faktörler arasındadır. Çalışanların iş çevresi veya işteki konumu ise onların işe karşı olumsuz duygular hissetmesine neden olan faktörler arasında gösterilmiştir ve bu faktörler "hijyen" faktörler olarak tanımlanmıştır (Piyal vd., 2000: 242). Ayrıca Herzberg bireylerin çok fazla doyum almadıkları faktörler için dışsal yani "hijyen" etmenleri kavramını kullanırken, çalışma ortamında, yokluğunda bireylerin doyumsuzluk yaşadıkları, varlıklarında ise bireylerin performansında artış sağlayan etmenler içinse içsel yani "motive edici" etmenler kavramını kullanmıştır (Kaya vd., 2013: 4).

Bu etmenler aşağıda açıklanmıştır;



Koruyucu Hijyen Etmenleri; bu faktörler işgörenlerin iş tatminsizlikleri ve motivasyonlarının eksikliğine nelerin sebep olduğunu belirlemek adına sorulmuş olan sorulara karşı alınan yanıtlara bakılarak ortaya çıkmıştır. Bu faktörlerin; ücret, iş güvenliği, çalışma şartları, denetim seviyesi ve niteliği, örgüt politikası ve yönetimi, bireyler arasındaki iletişimden oluştuğu görülmüştür (Özer ve Topaloğlu, 2008: 11).

Motive Edici Etmenler; işgörenlerin işlerinde motivasyon sağlama ve tatmin olmalarını sağlayan faktörlerin neler olduğunu belirlemek için sorulan sorulara verdikleri yanıtlara göre ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak ise; bu etmenlerin başarı hissi, insanlar tarafından tanınır olması, sorumluluk duygusu, işin kendisi, bireyin gelişimi ve yükselme gibi faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özer ve Topaloğlu, 2008: 11).

Herzberg'e göre yalnızca sağlık faktörlerinden doyum sağlayabilen insanların da olabileceği düşüncesindedir. Herzberg'in bu düşüncesine göre bu insanlar henüz kendilerini gerçekleştirme gereksinimlerinin oluşmasına neden olabilecek kişilik aşamasında olmamaktadırlar ve bu insanların temel gereksinimleri etraflarında hoş görmedikleri durumlardan kaçınma ihtiyaçlarıdır. Bu gereksinimler kısa zaman içerisinde karşılanır ve karşılandıktan sonra ise tekrar bir ihtiyaç doğar (Onaran, 1981: 46).

Herzberg'in bu kuramına göre bireylerinin motivasyonlarının oluşması ve artması için içsel olan yani motive edici olarak tanımlanan etmenlerin sağlanması gerekmektedir. Fakat içsel faktörler de dışsal faktörler sağlanmadığı sürece bireylerin motivasyonlarının artması için tek başına yeterli olmamaktadır. Bunun sonucunda içsel ve dışsal faktörlerin çalışanların motivasyonlarının sağlanmasında birbirinden ayrı ele alınamayacak faktörler olduğu görülmektedir (Koçel, 2003: 642).

### 3.2.1.3 Alderfer'in V-İ-G Teorisi

Clayton Alderfer'in geliştirmiş olduğu bu kuram Maslow'un ihtiyaçlar kuramının daha basit duruma getirilmiş hali olduğu görülmektedir. Maslow'un kuramında olduğu gibi bir sıralama yapılmasına rağmen, bu kuramda insanların ihtiyaçları daha basit bir sıralama ile ifade edilmiştir (Şahin, 2012: 77). Bu kuram aynı zamanda farklı kaynaklarda ERG kuramı olarak da karşımıza çıkmaktadır ve üç temel ihtiyaçtan oluşmaktadır (Atlandı, 2010: 55). Aşağıda belirtilen bu gereksinimler baş harflerin birleşiminden oluşmaktadır;

1. "Var olma İhtiyaçları": İnsanların fiziki rahatlıklarına yönelik gereksinimlerdir, en alt basamakta bulunmaktadır ve bu gereksinimler açlık, susuzluk, fiziksel güvenlik vb. ihtiyaçlar olarak sayılabilir (Çelebi, 2014: 31).
2. "İlişki İhtiyaçları": İnsanların birbirleri ile diyaloglarını geliştirmelerini temel alan ihtiyaçlardır, bu gereksinimlere, insan ilişkileri, duygusal destek, saygı, tanınma ve ait olma gereksinimlerini örnek olarak verebiliriz (Atlandı, 2010: 55).
3. "Gelişme İhtiyaçları": Bireylerin gelişimlerini ele alan ihtiyaçlardır. İnsanların yeteneklerini gerektiği gibi kullanabilmek, üretken olmak ve yeni beceriler geliştirebilmek için istekli olmalarını temel almaktadır (Çelebi, 2014: 31).

VİG Teorisinde; insan ihtiyaçlarının sürekli yukarı doğru çıkacağı düşüncesinin aksini yani insanların hayal kırıklığı yaşamaları halinde tekrar alttaki gereksinimi gidermeye yöneleceği düşüncesini savunmaktadır (Şahin, 2012: 77).

Alderfer bu kuramında giderilmemiş ihtiyaçların insanları güdülediğini ifade etmektedir. Gereksinimlerin giderildiğinde önemini yitirdiğini ve bireyin bir üst kısımdaki ihtiyacı gidermek isteyeceğini belirtmiştir. Fakat insanlar üst düzey ihtiyaçlarını giderdikleri zaman o ihtiyaçlar daha da önem kazanmaktadır (Çelebi, 2014:

31). Ayrıca bu kuramda yer alan ve üç kısımda bahsedilen ihtiyaçların tamamı da insanları motive edecek özelliğe sahiptir (Günay, 2016: 13).

### 3.2.2. Süreç Teorileri

Süreç teorileri, insanların davranış biçimlerini, kendilerini ne şekilde yönlendireceklerine ve tutum ve davranışlarındaki değişikliklere karşı kendisini kontrol edebilme şekline odaklanmaktadır. Ayrıca bu teoriler bireyleri motive eden unsurlara, amaçlara ve nasıl motive edildikleri üzerine odaklanır. Diğer bir deyişle bu teoriler, herhangi bir davranışta bulunan kişinin tekrar bu davranışta bulunması veya bulunmamasının nasıl sağlanabileceğini araştırmaktadır (Atlandı, 2010: 62). Süreç teorileri insanları belirli davranışlarda bulunmaya sebep olan unsurların neler olduğunu belirlemek amacıyla oluşturulmuş teorilerdir. Buna ek olarak ise, iş tatmininin nasıl belirdiğini ve iş tatmini ile alakalı değerlerin uygulanmasının nasıl sağlandığını belirlemeyi amaçlamaktadır. Süreç teorileri içerisinde “Vroom Beklenti Teorisi”, “Adams Eşitlik Teorisi”, “Locke Değer Teorisi” ve “Lawler Unsur Doyum Modeli” olmak üzere dört teoriden bahsedilebilir (Çelebi, 2014: 31).

#### 3.2.2.1. Vroom' un Beklenti (Ümit) Teorisi

Motivasyon unsurlarını belirleyen etmenleri ele alan bu teori Victor Vroom tarafından geliştirilen beklenti kuramıdır. Bu teoride, insanların amaç ve tercihlerinin ve bu amaçlara ulaşmalarındaki beklentileri onların belirli tutum ve davranışlarda bulunmalarına neden olmaktadır. İnsanların işlerini isteyerek ve azimle yapmaları, iş arkadaşları ile ilişkileri, ruhsal durumları, sosyal çevrelerine bakış açıları, kısacası bireyin tüm tutum ve davranışları onların hedef, amaç ve ödüllere ulaşmak istemeleri ile oluşmaktadır (Günay, 2016: 15).

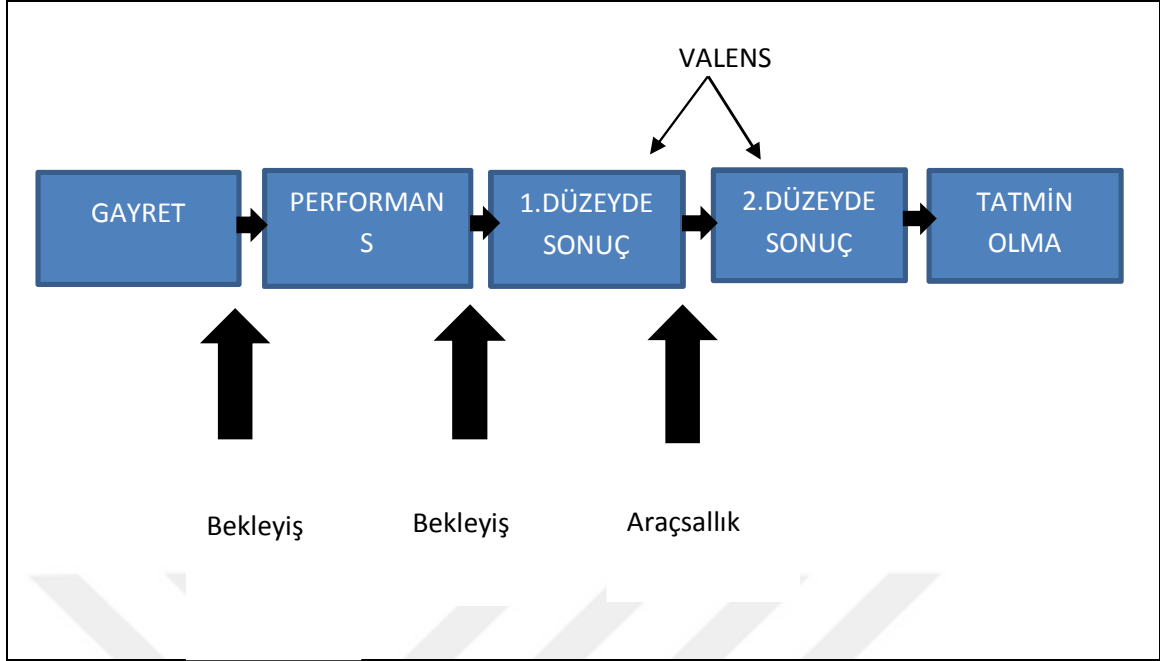
Beklenti Kuramı; motivasyonu ve performansı yüksek işgörenlerin davranışlarının oluşmasında beklenti düzeylerine uygun şekilde ödüllendirilmeleri etkili olmaktadır (Şimşek, 2010: 226).

İnsanların ihtiyaç ve beklentileri kişiden kişiye değişmektedir ve bu beklentilere yönelik insanların davranış biçimleri de kişiden kişiye değişkenlik göstermektedir. Bu duruma örnek olarak her birey için lüks bir ev aynı öneme sahip değildir ve bu nedenle personellerinin motivasyonunu artırmayı amaçlayan yöneticilerin öncelikle personellerinin amaçlarını, beklentilerini ve de gereksinimlerini göz önünde bulundurmaları gerekmektedir (Günay, 2016: 16).

Beklenti Teorisi, motivasyon için; valens, bekleyiş ve araçsallık kavramlarının tümünün bir arada, bireyin gözünde pozitif olması gerektiğini öne sürmektedir. Bu teoriyi formülle ifade edecek olursak;

Motivasyon = Beklenti x Araçsallık x Çekicilik

Aşağıda Şekil-2 de Vroom'un Beklenti Teorisi modelinde motivasyon süreci üç temel tanımı içerir (Şahin, 2012: 94; Günay, 2016: 16).



**Şekil 2: Vroom' un Beklenti Teorisi (Öztürk, 2003: 209)**

Vroom'un kuramında insanların iki veya ikiden fazla amacına duydukları isteklerinin güçleri arasında bulunan ilişkinin gösterilmesi için valens terimi kullanılmaktadır. Ulaşılmak istenen bir amacın ulaşılma durumu ulaşılamaması durumundan daha üstünse eğer bu amaç valence 1(+), bu durumun tersi içinse (-) olacaktır. Amacın gerçekleştirilmesine yönelik bir ilgisizlik söz konusu olduğunda ise bu değer sıfır olmaktadır. Elde edilen bu değerler ulaşılan amacın gerçek değerini değil, beklenen değerini göstermektedir (Onaran, 1981: 72).

### 3.2.2.2. Adams' ın Eşitlik Teorisi

Adams'ın eşitlik kuramının örgüt içerisinde çalışmakta olan personellerin performanslarına karşı benzerleri ile kıyaslandığında ödeme vb. konularda kendilerine karşı yönetimin ne kadar adil olduğuna dair algı ve değerlendirmelerini konu edinen bir motivasyon kuramı olduğu görülmektedir (Şimşek, 2010: 224). Bu kuram motivasyonla alakalı karşılaştırma teorileri içerisinde en ünlü olanıdır. Bu teoriye göre benzer işleri yapan bireylerin ödül ve katkıları kıyaslandığı zaman eşitsizlik olduğu görüldüğünde çalışanlarda motivasyon düşüklüğü yaşanmaktadır. Bu nedenle bu teori iş koşullarının gerçeklerini kapsamaktadır (Şahin, 2012: 98).

J. Stacy Adams'ın eşitlik kuramını bir başka ifadeyle, bireylerin gösterdikleri performans karşılığında kendilerine benzer işte çalışanlarla kıyaslandığında adil bir şekilde ödüllendiriliyorlar mı sorusuna aradıkları yanıt ile motive olacakları varsayımına dayanmaktadır (Şimşek, 2010: 224). Bu kuramın temelini ise, bireylerin bilişsel uyumsuzlukları, tutarsızlıkları ve adalet hisleri oluşturmaktadır. Kısacası bu kurama göre, çalışanın işi için verdiği emek örgütünün girdisini oluşturmaktadır. Bu girdi işgörenin bilişsel, devinimsel ve duygusal gücü ile ürettiği bilgi, beceri, tutumu, deneyimi, kıdemi ve katkısından oluşmaktadır (Başaran, 2000: 91).

Örgüt içerisinde bireylere eşit şekilde davranılmaması iş doyumsuzluğunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır ve işgörenlerin motivasyonlarında düşüş oluşacaktır buna bağlı olarak ise performans düşüşü de yaşanacaktır. İş doyumsuzluğu ise bireylerde ücret artışı talebi, işe devam sorunu gibi birtakım sorunların yaşanmasına

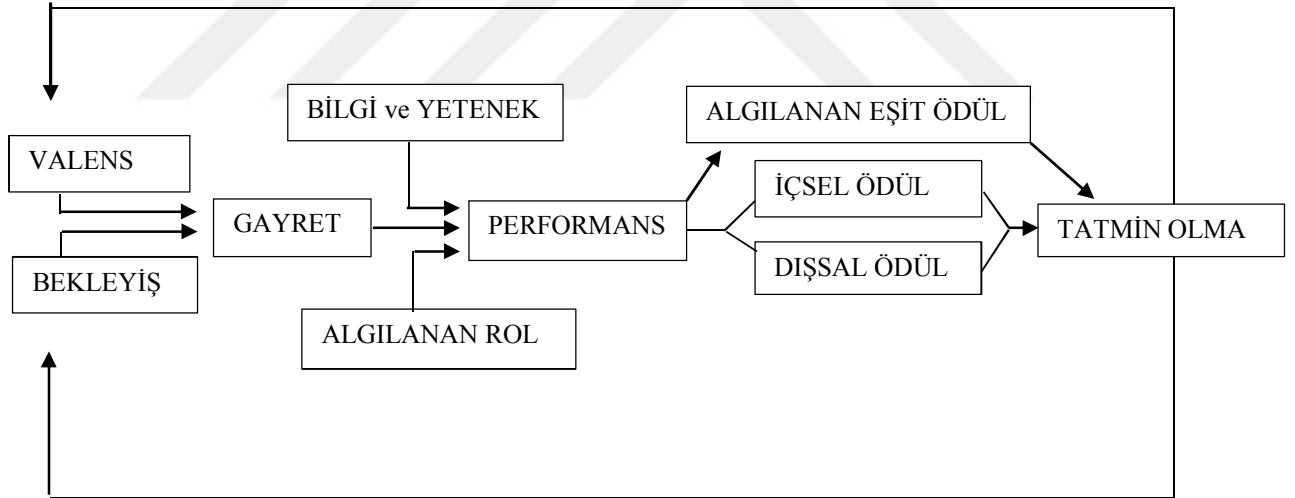
neden olacaktır. İş doyumunu artırmak isteyen yöneticilerin örgüt içerisindeki eşitsizliği ortadan kaldırması gerekmektedir (Günay, 2016: 19).

### 3.2.2.3. Locke Değer Teorisi

E. A. Locke tarafından geliştirilen Değer Teorisine göre, davranışın esas nedeni kişinin amaç ve niyetlerinde bulunmaktadır. Bir kişi bir işe veya herhangi bir şeye başladığında amacına ulaşana dek çalışır. Değer teorisinde niyetler artı bir önem taşır ve davranışı güdüleyen şeyin bilinçli amaçlar olduğu üzerinde önemle durulur (Çelebi, 2014: 33). İşgören, işine yönelik amacı kendisi koymalıdır. Başlangıçta üstlerin önderlik etmeleri gerekebilir. İşgörene yönlendirici önderlik, amaca ulaşma uğraşlarının ve elde edilen edimin analizi sırasında yapıldığı zaman, daha etkili olur (Başaran, 2000: 91).

### 3.2.2.4. Lawler Unsur Doyum Modeli

Vroom' un ümit kuramını Lawler ve Porter isimli düşünürler bazı örgütsel koşulları ve araç-gereçleri göz önünde bulundurarak geliştirmişlerdir. Kurama güçlendirici katkılarda bulunmuşlardır. Bu katkılardan birincisi, bireyin kendi başarısını değerlemesiyle ilişkili olarak ortaya çıkan ve onun nihai doyumunu etkileyen ödüllendirme sistemine ilişkindir. İkinci katkı ise, örgütlere işgörenin beklenen davranış gücünü azaltan rol çatışmalarının var olduğunu bunun da çaba ve başarıları olumsuz yönde etkilediğini öne sürmektedirler (Eren, 2011: 575).



Şekil 3: Lawler – Porter Motivasyon Modeli (Koçel, 2014: 746).

Bu modelin ilk kısmı Vroom modelinin aynısıdır. Yani bireyin göstereceği çabanın derecesi valens ve bekleyiş tarafından etkilenmektedir. Fakat Edward Lawler ve Lyman Porter'a göre bireyin fazla çaba sarf etmesi direk yüksek bir performans ile sonuçlanmaz. Araya iki farklı değişken girmektedir. Bu değişkenlerden birisi bireyin yeterli bilgi ve yeteneğe sahip olmasıdır. Diğer ilave değişken ise, bireyin kendisi için algıladığı rol ile alakalıdır (Koçel, 2014: 746).

Kuramın en önemli özelliği, daha önce ayrı olarak ele alınan çok fazla değişkeni bir araya getirip aralarında bulunan ilişkileri belirlemesi ve çoklu değişken üzerinde odaklanmasıdır (Çelebi, 2014: 34).

### 3.3. İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler

İş doyumunu, araştırmalarda çoklu değişkenler tarafından anlaşılabilen karmaşık bir kavram olarak tanımlanır. Bu değişkenler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlıkta ele alınabilir. İş doyumunu etkileyen bireysel değişkenler; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, kişilik ve işte çalışma süresi, örgütsel değişkenler ise; ücret ve terfi, fiziki çalışma şartları, iş ve işin özellikleri, kararlara katılma, iletişim, mesleki düzey ve geri bildirim olarak sayılabilir (Atlandı, 2010: 46). İş doyumuna etkileyen faktörler bireysel olarak ele alındığında, aynı iş yeri ve aynı koşullarda çalışmakta olan kişiler arasında ki iş doyumunu düzeylerinin farklılık göstermesi nedeniyle bireysel etkenlerin varlığı ortaya çıkmaktadır (Çelebi, 2014: 48). Özellikle iş doyumunu yaşla birlikte artmaktadır, yani ileri yaş grubu gençlere oranla işlerinden daha memnun olurlar.

Bireysel faktörlerin işletmeye olumlu veya olumsuz etkileri olabilmektedir, çünkü çalışan bireylerin işlerindeki memnuniyeti işini daha iyi yapmasını sağlarken, memnuniyetsizliği de tam tersi olarak işini iyi yapmasına engel olabilir. Ancak bireysel faktörler kişiden kişiye değişim göstermektedir. Bu nedenle bireysel faktörler her bireyde aynı etkiyi göstermez. İş doyumunu etkilemekte olan bireysel faktörlerin ortaya çıkarılması ve tanımlanması işletmede çalışan ve işinden doyum alamayan personelin, örgütsel problemlere sebep olabilecek kişi ve grupların ortaya çıkarılmasıyla, yönetimin nerelerde ve hangi çalışan gruplarında iş doyumunu ile ilgili daha dikkatli olmaları ve gerekli düzenlemelerin yapılması açısından faydalı olacaktır (Lal, 2014: 9).

Çalışanın iş doyumunu ifade edildiğinde yapılan iş ve çalışma ortamına yönelik olarak çok fazla değişkenin etki etmesi ile gelişen davranışları söz konusu olmaktadır. Bu değişkenler, iş için gerekli olan yeterli bilgi düzeyi ve yeteneklerden, işin çalışana sunduğu sosyo-ekonomik çıkarılara kadar uzanan bir liste olarak değerlendirilebilir (Aşık, 2010: 41).

Sağlık hizmetlerinin üretim işletmelerinden çok daha farklı olması ve yapılan işlemlerde büyük çapta hatalara ve çok büyük kayıplara neden olabilmesiyle hastanelerde kalite standartlarının devamlı iyileştirilmesi ve çalışan personele mutlaka önem verilmesi gerekmektedir. Sağlık hizmetlerinin kalite artışı da yalnızca personellerin motivasyonlarının artırılmasıyla sağlanır (Aksungur, 2009: 29).

### 3.4. Motivasyon ve İş Doyumu Arasındaki İlişki

Motivasyon kavramı, genel olarak istekleri, arzuları, ihtiyaçları, dürtüleri ve ilgileri içine alan bir kavramdır. Motivasyon, başarıyı elde etmek için şarttır fakat yalnızca motivasyon yeterli değildir. Ayrıca motivasyon sayesinde çalışanların işlerinde daha istekli, etkili, mutlu, verimli olmaları sağlanmalıdır. Çünkü motivasyon, çalışılan ortam ve yapılan işe uyum ile birlikte iş doyumunu sağlar. Yüksek motivasyon ise çalışanlara iş doyumunu, üretkenlik, iş ortamında mutluluk, başarı gibi faydaları oluşturur (Dilsiz, 2006: 42).

Motivasyon ile iş doyumunu arasındaki bağ koşullara ve var olan durumla bağlantılı olarak değişir. Kimi zaman pozitif, kimi zaman negatif, kimi zaman da nötr olabilir. İş doyumunu kişinin iç huzuru ve rahatlığını tasvir eden tanımdır ve kişinin dışsal davranışına bir etkisi olmaz. Ancak motivasyon kişinin davranışlarına etki eder ve kişiyi harekete geçirir (Çolak, 2009: 40).

### 3.5. İş Doyumu Sağlanmasının İş Ortamına Sağladığı Faydalar

Yaptığı işten istediği doyumunu alan çalışanların çalışma ortamlarında moralleri üst düzeyde olur ve yaptıkları işe daha sadık olacaklardır. Bu sayede de çalışan bireyler arasındaki iletişim artar ve bütünleşme sağlanır (Şenergüç, 2009: 37). Çalışan bireylerin moral düzeylerinin yüksek olması da bireyin iş ortamında daha etkin olmasına, disipline ve çalışma şartlarına daha kolay ve daha istekli uyum sağlamasına, ayrıca işini benimseyerek yapmasını ve mesai arkadaşlarına ve üst yönetime uyum sağlamasına sebep olur.



## 4. TÜKENMİŞLİK

Çalışmanın bu kısmında tükenmişliğin tanımı, önemi ve belirtilerine, tükenmişlik modellerine, boyutlarına, nedenlerine, tükenmişlikle ilgili kavramlara, tükenmişliğin sonuçları ve mücadele yöntemlerinden bahsedilmiştir.

### 4.1. Tükenmişlik Tanımı, Belirtileri ve Önemi

Araştırmanın bu kısmında tükenmişlik kavramının genel olarak tanımından, tükenmişliğin belirtileri ve önemi yer almaktadır.

#### 4.1.1. Tükenmişliğin Tanımı

Kavram olarak tükenmişlik Amerika'da 1970'li yıllarda, müşteri hizmetleri personellerinin işlerinden dolayı yaşadıkları ruhsal bunalımlarını tanımlamak için kullanılmıştır. Fakat araştırmalar gösteriyor ki tükenmişliğin tanımı 1970'li yıllardan öncede bilinmekte ve kullanılmaktaymış. Greene'nin 1961 yılında bir mimarın ruhsal problemlerinden dolayı işini bırakarak Afrika ormanlarına yerleşmesini anlatan "Bir Tükenmişlik Olayı" isimli kitabı bulunmaktadır. Tükenmişlik kavramı ilk kez bu kitapta kullanılmıştır (Ceylan, 2013: 52).

Tükenmişlik tanımı, Freudenberger' in (1974) ortaya atmış olduğu bir kavramdır, bireylerin çok fazla çalışması sonucunda işinde gerekli performansı sergileyemez hale geldiklerini belirten duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion) hali şeklinde tanımlanmaktadır. Fakat tükenmişlik konusunda adından çok fazla söz ettirmiş bir model olan Maslach (1982) gittikçe geliştirmiş ve tükenmişliği, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada yükselme, kişisel başarı hissinde azalma olarak belirtmiştir (Ergin, 1996: 49). Tükenmişlik durumu bireylerle birebir iletişim içerisinde olan mesleklerde, özelliklede sağlık sektöründe çok sık görülen bir bozukluktur (Sayıl vd., 1997: 71). Ayrıca iş stresinin çok uzun süre yaşanmasıyla bireyin örgütten uzaklaşmasına yol açan bir sendromdur tükenmişlik (Özkara, 2014: 265). Bu nedenle tükenmişlik stres yapıcı olaylara karşı tepki niteliğindedir ve kişilerin enerji kaynaklarını olumsuz etkilemektedir. İş ortamındaki bu stres oluşturuşu şartların en önemli özelliği ise meydana getirilen işin kişilerarasındaki yoğun ilişkilere dayanmasıdır (Ceylan, 2013: 6).

Tükenmişlik, çalışma ile alakalı bir stres türü olduğu için, kişilerle birebir iletişimin olduğu veya insanlara yardım etmeyi gerekli kılan işlerde çalışan insanlarda daha sık görülmektedir (Can, Aşan ve Aydın, 2006: 240)

#### 4.1.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Belirtiler tükenmişlik kavramında fiziksel, davranışsal ve psikolojik olarak üçe ayrılmaktadır. Bireysel farklılıklara bakıldığı zaman işgörenlerin tükenmişlik seviyeleri de farklılık göstererek, hafif, orta ve yüksek olarak işgörenlerin tükenmişlik belirtileri ortaya çıkmaktadır. Tükenmişliğin belirtileri üç kısımda açıklanabilir (Çelebi, 2014: 7). Bu kısımlar aşağıda açıklanmıştır;

Fiziksel Belirtiler: Tükenmişlik kişilerde fiziksel olarak bitkinlik, uyku bozuklukları, solunum sıkıntısı, kilo kayıpları, kalp rahatsızlıklarında artış, baş ağrıları vb. problemlere yol açabilir, ayrıca tükenmişlik ani bir belirti ile ortaya çıkabilir (Dilsiz, 2006: 15).

Davranışsal Belirtiler: Tükenmenin davranışsal olarak işe gelmeme, iş ortamında uyumsuzluk, kolay sinirlenme, işe geç gelme, alkol vb. zararlı alışkanlıklara yönelme, işine konsantre olamama ve başarısızlık hissi gibi belirtilerine rastlanabilir (Çelebi, 2014: 7).

Psikolojik Belirtiler: Tükenmişliğin kişilerde görülen psikolojik belirtileri ise aile içerisinde sorunlar, uykuda düzensizlik, sürekli mutsuz hissetme, huzursuzluk hali, intihara yönelme, depresyon vb. psikolojik bozukluklar olarak ortaya çıkmaktadır (Örkün, 2011: 22),

### 4.1.3. Tükenmişliğin Önemi

Yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişliğin bireylerde geçici ve temelli bazı hastalıklara sebep olduğu görülmüştür. Fakat bu hastalıklar oluşmadan önce tükenmişliğin fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtileri tükenmişliğin bireyler üzerinde ne tür rahatsızlıklara ( geçici, kalıcı veya uzun tedavi süreci) sebebiyet vereceği hakkında bir fikir sahibi olunabilir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 74). Bu sebeple iş ortamında tükenmişliğin neden olabileceği olumsuz durumların oluşmaması için bu konuya ayrıca dikkat edilmeli ve önlem alınmalıdır. Çünkü hemen hemen her sektörde çalışanların çoğunun yaşamış olduğu ve hem yapılan işi hem de bireyin yaşamının birçok alanını olumsuz etkileyen tükenmişlik günden güne artış göstermektedir.

### 4.2. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik konusunda birçok model geliştirilmiştir, ancak Maslach tükenmişlik modeli üzerinde daha çok durulmuş ve araştırma yapılmıştır. Ayrıca Maslach tükenmişlik modeli bu modeller içerisinde en yaygın kullanılanıdır. Tükenmişlik modellerinin açıklamaları aşağıda yapılmıştır (Çelebi, 2014: 11).

#### 4.2.1. Freudenberger' in Katkıları

Tükenmişliğin tanımı ilk kez Freudenberger tarafından yapılmıştır. Freudenberger tükenmişliğin tanımını aşırı istek ve talepler nedeniyle tükenmeye başlamak olarak yapmıştır. Ayrıca tükenmişlik durumu en çok aşırı yorgun olma, kolay sinirlenme, uyku bozuklukları ve depresyon olarak ortaya çıkmaktadır (Peker, 2002: 306).

Bireyin olması zor istekleri varsa ve bu isteğine erişmede kararlı ve ısrarcı ise huzursuzluk ve sıkıntı yaşayabilir ve bunun sonucunda kişinin enerjisi ve yetenekleri tükenir (Tümkaya, 1997: 27). Freudenberger'e göre tükenmişliğin bir takım belirtileri vardır bunlar; yorgun ve bitkin hissetme, sürekli baş ağrısı, strese bağlı mide rahatsızlıkları, solunum rahatsızlığı gibi. İleriki aşamalarda ise tahammülsüzlük, güvensiz hissetme gibi durumlar görülebilmektedir (Dinç, 2008: 15).

#### 4.2.2. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss'in tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalara önemli katkısı olmuştur. Cherniss, tükenmişliğin tanımını çalışma ortamında yaşanan strese karşılık, kişilerin davranışlarında meydana gelen olumsuz değişiklikler olarak ifade etmiştir (Suran ve Sheridan, 1984: 746, Aktaran, Atlandı, 2010: 32).

Ayrıca Cherniss tükenmişliğin stres karşısında, duygusal, tutumsal, davranışsal ve motivasyonel farklılıkları sağlayanların bileşkesine eşit değerde bir baskıdan



bahsetmektedir. Cherniss tükenme durumunun fiziksel belirtileri ile işten ayrılma ve toplumsallaşmaya sebep olan tutumsal değişikliklerden daha farklı olduğunu belirtmiştir (Firth, 1986: 633, Aktaran, Dilsiz, 2006: 4).

#### 4.2.3. Maslach'ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Maslach Tükenmişlik Modeli “Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli” ile “Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli” olarak da bilinmektedir. Ayrıca Maslach'ın geliştirmiş olduğu tükenmişlik ölçeği yani “Maslach Burn-out Inventory-MBI” çalışmalarda sık sık kullanılmaktadır (Çelebi, 2014:13).

Tükenmişliğin kavramını ilk kez Freudenberger ve Maslach kullanmıştır (Gündüz, 2005:153). Fakat en fazla kabul gören ölçeği Maslach (1982) geliştirmiş ve tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olarak kategorize etmiştir (Ergin, 1992: 49).

#### 4.2.4. Edelwich Tükenmişlik Modeli

Edelwich tükenmişlik kavramını, bireylerin çalışma şartlarının sonucunda sürekli artan idealizm, güç ve hedeflerini kaybetme olarak yapmıştır. Bu şartlar eğitimlerin verimsizliği, müşterinin fazla yükü, yoğun çalışma saati, düşük ödeme, memnuniyetsiz müşteri, politik kısıtlamalar, talep ile başarı arasındaki fark olarak değişmektedir (Edelwich, 1980:14, Aktaran, Karsavuran, 2014:136).

Edelwich ve Brodsky (1980) Tükenmişliğin birbirlerini takip ederek, belirlenebilir seviyelerden geçen bir proses sonucunda meydana geldiğini iddia etmiştir ve tükenmişliğin gelişim süreci olarak adlandırılan aşamaları idealistik coşku, durgunluk, engelleme ve apati (duygusuzlaşma) olarak açıklamıştır (Akten, 2007:35). Bu aşamalar aşağıda açıklanmıştır

**İdealistik coşku:** Kişinin yoğun beklenti, enerji ve umut içerisinde olduğu andır. Yapmakta olduğu işin hedeflerine ulaşmak için motivasyonun fazla olmasıdır. Birey bu aşamada takdir beklentisi içerisindeyken, önyargılı yaklaşımlar, iş kurallarına ve amaçlarına zarar veren problemlerle karşılaştıkça, kişi git gide durgunluk aşamasına geçmeye başlar. Bu aşama genellikle iş hayatının ilk yılı içerisinde ortaya çıkar (Atlandı, 2010:27).

**Durgunluk:** Çalışan bireyin enerjisi durgunluk dönemi aşamasında düşüşe geçer ve motivasyon kaybı yaşanır ayrıca, kıdem ve idealistliğinde önemini yitirdiği dönemdir (Çelebi, 2014:12). İşini beğenmeyen birey iş dışındaki sosyal aktivitelere ve ailesine yoğunlaşmaktadır ve bu aşama artık “yolun sonuna gelmek” olarak adlandırılmaktadır (Akten, 2007:36).

**Engelleme:** Bu aşamada kişi mesleğindeki etkinliğini, yaptığı işin anlamını ve kendini sorgulamaya başlar. Böylece fiziksel, davranışsal ve ruhsal problemler oluşur. Eğer birey çözüm yolları bulmaktan, işine devam etmekten ve sorunların üzerine gitmekten kaçınır içine kapanırsa bu davranış bireyi tükenmişliğin son aşamasına götürür (Sürmeli, 2011:13). Bu aşamada kişi üç yol izleyecektir ve bu yollar şu şekilde açıklanmıştır:

- **Adaptif Savunmalar:** İçinde olduğu durum ve bireyin kendi şartları arasında ki dengeyi sağlayarak bireyin bu tükenmişlik durumundan kurtulmasıdır.

- Maladaptif Savunmalar: Bireyin problemi kabul etmeyerek daha fazla çalışarak içinde bulunduğu sorunu çözeceğini fikrinde olmasıdır. Bu durum sonucunda birey yavaş yavaş etrafına karşı yabancılaşmaya başlar. İşyerindeki negatif tutumlarını yakınındaki insanlara ve hizmeti sunduğu kişilere göstermeye başlayacaktır (Atlandı, 2010: 28).
- Durumdan Kendini Çekme: Kişinin mesleğinde katı, duyarsız ve donuk tutumlarda bulunması ve sadece işinin teknik boyutuyla ilgilenmesidir. Son iki aşama tükenmişlikte artışa sebep olmaktadır (Girgin, 1995: 20, Aktaran, Akten, 2007: 37).

Apati (Duygusuzlaşma): Bu aşamada bireyde duygusal kopmalar, inançsızlık hali ve umutsuzluk olma gibi durumlar görülmektedir. Mesleğini sadece ekonomik destek için devam ettirmekte ve işinden hiçbir şekilde zevk almamaktadır. Bu sebeple çalışma hayatı bireyin doyum aldığı ve kendini gerçekleştirdiği bir yer olmaktan çıkar ve bireye yalnızca stres, mutsuzluk veren bir yer olmaya başlar ( Güven, 2013: 8).

#### 4.2.5. Leiter Modeli

Leiter'in bu modeli iki koşula dayanmaktadır birinci koşul; Maclach'ın tükenmişlik ölçeği ile tanımlamış olduğu tükenmişliğin üç boyutu "iş saatleri dışında geçirilen zamanları da etkiler" düşüncesi olurken, ikinci koşul ise "üç boyutun çevresel koşullar ve farklı kişilik özellikleri nedeniyle farklı ilişkilere sahip olduğu" düşüncesinden oluşmaktadır (Demirbaş, 2006:20). Leiter Modeli tükenmişliğin önemli konusu olan duygusal tükenmişlik konusu üzerine kurulmuştur. Bu modelde çalışan bireyler tükenmişlik duygusuyla hizmet sundukları bireylere yönelik bir duyarsızlaşma hali ile problemlerin üstesinden gelmeye çalışmaktadır (Çelebi, 2014: 12).

#### 4.2.6. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982) geliştirdikleri bu modelde, tükenmişliğin boyutlarının, stresin üç önemli belirtisini yansıttığını ifade etmişlerdir (Saçlı, 2011:14).

1. Fiziksel tükenme,
2. Duygusal tükenme,
3. Duyarsızlaşma ve iş veriminde düşme (Demirbaş, 2006:22).

Bu yaklaşımda Perlman ve Hartman stresi etkili olan ve olmayan stresle baş etme yollarının etkilediğini düşünmüşlerdir (Dinç, 2008:17).

Perlman ve Hartman, bireysel özelliklerin, örgütsel ve sosyal çevrenin, tükenmişliğin etkilerinde ve algılanması konusunda önemli bir faktör olduğunu belirtmişlerdir (Demirbaş, 2006:22). Bu modelin dört aşaması bulunmaktadır.

1. Aşama: Bu aşamada stresin oluşumu ele alınmıştır. Stres iki durumda meydana gelir. Kişinin yetenek ve becerileri, kurumsal talepleri karşılayabilecek kapasitede değildir veya iş kişinin isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılayamıyor olabilir. Yani stres, kişi iş ortamı ile uyumsuzluk yaşıyorsa meydana gelir (Güven, 2013:9).

2. Aşama: Bu aşama kişinin algısında ki stres seviyesini konu edinmektedir. Stresin oluşumuna neden olan çoğu durum, kişinin kendisini stres altında hissetmesine sebep olmaktadır (Dinç, 2008:17).

3. Aşama: Bu aşama ise stres karşısında kişinin gösterdiği üç önemli tepkiyi içerir (Güven, 2013:9).

4. Aşama: Son aşama olan bu aşamada ise stresin sonuçları söz konusu olmaktadır. Burada tükenmişlik stresin sonuçlarını temsil etmektedir. Bu aşamada tükenmişlik, duygusal tükenmişliğin sürekli yaşanması ile meydana gelir ve tükenmişlik sonucunda ise işin düzeyinde veya doyumunda farklılıklar oluşur. Bireyin ruhsal ve fiziksel durumunda problemler oluşabilir (Dinç, 2008:17).

Bu modele göre; bireyde ki stresin sebebi oldukça önemlidir. Bireysel özelliklerin kişilerde farklılık göstermesi, kişilerin stres karşısında ki tepkileri ve algılamalarında da etkisi vardır (Çelebi, 2014:15).

#### 4.2.7. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier'in yaklaşımına göre tükenmişlik küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden dolayı meydana gelen bir durum olarak tanımlanmaktadır (Otacıoğlu, 2008:113). Scott Meier'in tükenmişlik yaklaşımında Bandura'nın geliştirmiş olduğu "Kendini yeterli bulma/öz yeterlilik (Self Efficacy)" modeli esas alınmıştır (Meier, 1983: 1, Aktaran, Akten, 2007:4 1). Bu yaklaşımda tükenmişlik, iş tecrübelerinin tekrar edilmesi sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak ifade edilmiştir (Sezgin, 2010: 39). Bu modelin dört boyutu bulunmaktadır;

- Pekiştirme beklentileri: Herhangi bir işte çalışmakta olan bireyin yapmış olduğu işin bireyin amaçlarını karşılamasıyla ilgili kavramdır. Örneğin; bir eğitimci derse aktif olarak katılan öğrenciler ile çalışmayı tercih ederken başka bir eğitimci ise sınıfta sessiz bir şekilde dersi dinlemekte olan öğrencilerle çalışmak ister ve beklentisi bu şekilde karşılanabilir. Her iki eğitimcinin memnuniyeti de bu şekilde sağlanabilir ve bu durumun aksi ise doyumsuzluğa neden olur (Güneş, 2016: 30).

- Sonuç Beklentileri: İstenen sonuçları elde etmek için yapılması gerekli olan tutumlarla ilgili tanımları içerir (Yıldırım, 2016: 15).

- Yeterli Olma Beklentileri: Kişinin yeterli olma beklentisi, sonuç üretmede sergilemesi gereken tutumları doğru bir şekilde sergileme kabiliyetini tanımlar. Örneğin; bir öğretmen öğrencileri anlatılan konuyu öğrenmediklerinden dolayı tükenmişlik yaşayabilir ve bu sonuç beklentisine örnek olmaktadır veya öğretmek için kişisel yeterlik konusunda eksik olduğunu düşünebilir bu da yeterlik beklentisine örnek olmaktadır (Güneş, 2016: 30).

- Bağlamsal İşleme Süreci: Bu boyut tükenmişlik yaklaşımının en kapsamlı olanıdır. Bu boyutta kişilerin beklentilerinin nasıl öğrenildiği, devam ettirildiği ve değişimi ile alakalı tanımlama yapılmaktadır. Bağlamsal işleme, kişinin bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Bunun örneği olarak ise sosyal gruplar, örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar gösterilebilir (Dinç, 2008: 18)

#### 4.2.8. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan bu modellerinde tükenmişliği dört aşamalı olarak açıklamışlardır. Kimlik ve rol karmaşası, yeterlilik ve yetersizlik, verimlilik ve durgunluk, yeniden oluşturma ve hayal kırıklığı aşamaları olmaktadır, bu modelde tükenmişlik her aşamada bir çatışma yaşanmasıyla oluşmuştur. Bu model tecrübe ve gözleme dayalı bir modeldir (Sezgin, 2010: 39).

Bu modelde elli yaşına kadar olan tükenmişlik durumu konu edinmiş, tükenmişliğin ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği ifade edilmiştir. Fakat bu durum basamak basamak incelenmiştir (Dinç, 2008: 19).

- Kimlik, rol karmaşası; profesyonel gelişimle ilgili konuların üzerinde durularak dikkate alınması, bireysel ve mesleki kimliğin ortaya çıktığı zaman dilimi, psikolojik gelişim için oldukça önemli bir dönemdir. Esas problem “nasıl bir profesyonel olacağım?” sorusudur. Bu sorunun cevabı iş seçiminde kişiye yol gösteren ilk duygulara dayanmaktadır. Kişinin mesleki gelişiminin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, ilerleyen zamanlarda kişiye rol karmaşası yaşatmaktadır. Böylece tükenmişlik tohumları atılmış olur (Günay, 2016: 58).

- Yeterlilik, yetersizlik; bu aşamada kişilerin iş yaşamında kendilerini geliştirebilecekleri bir çıracılık süreci söz konusudur. Birey iletişim halinde olduğu bireylerin gözünde mesleki anlamda bir kimlik geliştirmektedir ve doktor, hemşire gibi bir unvanla kendisini tanımlayarak statü elde etmektedir. Bu aşamada birey yapmakta olduğu işinde yetkinliğini sorgulamakta ve meslektaşları ile kendisini kıyaslama ihtiyacı hisseder. Bu kıyaslamaların sonuçları olumsuz olduğu zaman birey kişisel bir yetersizlik ve mesleki bir aşağılık hissine kapılabilmektedir. Bunun yanında kişi kendisini lise arkadaşları ile ve çalışma arkadaşları ile de kıyaslamaktadır (Dalkılıç, 2014: 55).

- Verimlilik, durgunluk; çıracılığın tamamlanması ile profesyonel kişi, sistemden özgür duruma gelir ve mesleki süreci başlatmaktadır. Bu aşama, ilk olarak kararların belirlenmesini içerir. Özel ilgi, eğilim ve yetenekler belirginleşir. Bu durumda profesyonel kişi kariyerinin amacını ilk defa sorgulamaya başlar. Kişinin hayatını sağlama alıp, kabiliyetlerine olanak tanıma hissi, enerjisini işinde verimli olmak ve yaratıcı bir yaşam şekli geliştirmek için kullanmasını sağlayabilir. Fakat profesyonel bireyin tarz ve ilgisini geliştirememesi sonucunda amaçsızlık ve hedefsizlik ortaya çıkar. Becerilerin yaratıcı bir şekilde kullanılabilmesi bir ortamın olmamasından dolayı bireyin önceki başarılarını da anlamsızlaştıracaktır. Böylece birey ne yapacağını bilemez duruma gelmektedir ve “hepsi bu muymuş?” hissine kapılmaya başlamakta ve bu durumda tükenmişlik kaçınılmaz olur (Günay, 2016: 58).

- Yeniden oluşturma, hayal kırıklığı; orta ve ileri otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen süreç kişinin erken seçimlerini sorguladığı dönem olmaktadır. Kişi işinde doyumsuzluk yaşayabilir. Kişinin becerilerini kullanmasından yıllar sonra, işinden sıkılması ve tükenmişlik yaşanmaktadır. Stres, gerginlik ve bıkkınlık kişinin yaşamında önemli bir konuma geçmektedir. Bu dönemde fanilik ve kırılma hissi yaşanmaktadır. Orta yaşta yaşanan meslek ile alakalı hayal kırıklığı hissi, kişinin mesleğinin amaçlarını tekrar gözden geçirmesinde pozitif bir uyarıcı rolünde olabilir. Yeniden oluşturma ise, bireyin bireysel ve profesyonel yaşamında olmak istediği kişi olabilmesi için yeni bir sebep arama sürecidir (Sezgin, 2010: 41).

### 4.3. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach ve arkadaşlarının üç boyutlu bir kavram olarak ele aldığı bu tanımda tükenmişlik; başta hizmet sektörü olmak üzere çalışanlarda sıklıkla ortaya çıkan bir sendrom olarak kabul görmektedir. Bu boyutlar sırasıyla, duygusal tükenme (duygusal anlamda yıpranma), duyarsızlaşma (etkileşimde bulunduğu kişilere karşı negatif tutum ve davranışta bulunma) ve kişisel başarı (örgüt içerisinde başarısız olarak değerlendirilme) olarak adlandırılmaktadır (Brenninkmeyer vd., 2001: 874). Bu üç boyutu şu şekilde tanımlıyoruz:

#### 4.3.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme bireyin işi sebebiyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma hissi olarak tanımlanmaktadır (Dolunay, 2002: 53). Ayrıca tükenmişliğin stres boyutunu oluşturan duygusal tükenme, bireylerin işleri ile olan ilişkilerinde kritik yönleri ortaya koymada genellikle başarısız oldukları görülmektedir. Aşırı iş yükü nedeni ile duygusal tükenme yaşayan kişiler, bunun üstesinden gelebilmek için kendilerini işlerinden duygusal ve bilişsel olarak uzakta tutmalarını sağlayacak davranışlara başvurabilmektedirler. Çalışanların iş kapasiteleri düşmekte ve hizmet verdikleri kişilerin ihtiyaçlarını karşılama hevesleri tükenmektedir (Maslach vd., 2001: 403, Aktaran, Sandıkcı, 2010: 22).

#### 4.3.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma; bireyin hizmet verdiği insanlara karşı, bu insanların kendilerine özgü birer birey olduklarını dikkate almadan, duygudan yoksun şekilde tutum ve davranış sergilemeleridir (Dolunay, 2002: 53). Yani duyarsızlaşma, hizmet götürülen kişilere karşı katı, soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan tarzda olumsuz bir tavır sergilenmesi şeklinde tanımlanan duyarsızlaşma, işe yönelik idealizm de önemli bir azalmaya işaret eder. Bu boyutta, özellikle iş yerinde hizmet verilen kişilere yönelik tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir (Hock, 1988: 168). Duyarsızlaşma başka bir deyişle duygusal tükenmeye karşı verilen ilk tepkidir. Bireylerde duyarsızlaşma hissi başladığında, işlerine ve işleri ile ilgili diğer kişilere karşı uzak durma tutumu ve soğuk davranma gibi hisler oluşmaya başlamaktadır. (Sandıkcı, 2010: 22).

#### 4.3.3. Kişisel Başarı

Kişisel başarı, var olan problemlerin başarı ile üstesinden gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır (Dolunay, 2002: 52). İlerleme, başarılı olma konusunda yaptıkları girişimlere engel olmak için sanki tüm dünya anlaşmış olarak hissedilmektedir. Gösterilen küçük başarılar anlamsız ve önemsiz olarak görülmekte, fark yaratmak için kabiliyetlere duyulan güven kaybolduğu gibi diğer kişilerin güvenlerinin de kaybedildiği hissedilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997: 18, Aktaran, Sandıkcı, 2010: 22). Kişisel başarı hissinin azalması, tükenmişliğin kişilerin kendisini negatif olarak değerlendirmesi boyutudur. Bu bazen duygusal tükenmenin, bazen duyarsızlaşmanın, bazen de her ikisinin birleşiminin bir unsuru olarak ortaya çıkmaktadır (Sandıkcı, 2010: 22).

#### 4.4. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin ortaya çıkmasında, bireysel ve de örgütsel birçok faktör etkilidir. Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar ve gözlemler, tükenmişliğe etki eden bu faktörlerin tükenmişliğin daha iyi bilinmesi ve tükenmişlik ile başa çıkma konusundan önemli olduklarını göstermektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Bu nedenleri detaylı olarak incelemek tükenmişliği daha iyi anlamamızı sağlayacaktır (Ceylan, 2013: 15).

#### 4.4.1. Bireysel Nedenler

Bireylerin özellikleri nedeniyle bazı etmenler tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler bireylerde farklılık göstermektedir. Kişilerde strese sebep olan durumlar değişiklik gösterdiği, ayrıca bireylerin tükenmişlikle başa çıkabilme yetenekleri tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerin kişiden kişiye değişiklik göstermesine neden olmaktadır. Tükenmişliğe neden olan bireysel özellikler aşağıda açıklanmıştır (Polatçı, 2007: 50, Aktaran, Günay, 2016: 59).

##### 4.4.1.1. Demografik Değişkenler

Cinsiyet: Kadınlar ve erkekler tükenmişliği benzer şekilde yaşamaktadırlar, fakat bazı farklılıklar da bulunmaktadır. Kadınlar duygusal tükenmişliği erkeklerden daha fazla yaşarlar ve bu duruma daha yatkındırlar. Erkekler ise daha katı olmaktadır ve duyarsızlaşmaya daha yatkındırlar (Demirbaş, 2006: 28).

Yaş: Demografik değişkenlerden yaşın tükenmişlik üzerinde etkisi olmaktadır. Tükenmişlikle yaş arasında ki ilişki iş tecrübesi ve hayata dair edinilen birtakım tecrübelerle anlamlı olmaktadır. Aslında bahsedilen biyolojik yaş değildir. Örnek verecek olursak, çalışan bireyler yaşları ilerledikçe çalışma hayatında edindikleri deneyimler, iş hayatının ve yaşamın gerçeklerini daha iyi anlamaları ve kariyer planları gençlik yıllarına göre daha az olduğu için tükenmişliğe daha dirençlidirler (Günay, 2016: 62).

Medeni durum: Tükenmişlik medeni durum ile de ilişkilidir. Tükenmişliği en fazla yaşayanlar bekârlar olurken, en az evliler yaşamaktadırlar. Maslach ve Jackson (1996) tükenmişlik sendromunu genç bekârların daha çok yaşadığını ifade etmişlerdir (Demirbaş, 2006: 28). Evli çalışanların tükenmişliğe karşı daha dirençli olma sebepleri şu şekilde belirtilebilir: Evli bireyler kişilikleri bakımından dengeli, kararlı ve de daha olgun olabilmektedirler, ayrıca bir eş ve çocuk sahibi olmak ve onlarla ilgilenmek bireye tecrübe kazandırmaktadır. Son olarak ise aile bireylerinin desteğinin ve sevgisinin alınması bireye işinin zorlukları ile mücadele edebilme gücünü verebilmektedir. Çalışan bireyin ailesinden gördüğü takdir ve beğeni, iş arkadaşlarından bu yönde beklentisini azaltmaktadır ve evlilik bireyin ücret, kazanç gibi konularda dikkatli olmasını sağlamaktadır (Güllüce, 2006: 25, Aktaran, Günay, 2016: 65).

Eğitim: Maslach ve arkadaşlarının çalışmasına göre eğitim seviyesinin tükenmişlik üzerinde etkisi bulunmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olan bireyler işlerinde çok fazla sorumluluk alırlar ve beklentileri de yüksek olur bu durum tükenmişliğin daha fazla yaşanmasına sebep olur (Maslach, Leiter ve Schaufeli, 2001: 397, Aktaran, Bilir, 2016: 48). Tükenmişliği en fazla yaşayanlar lisans mezunları olmaktadır. Lisans mezunlarında duyarsızlaşma yüksek olurken kişisel başarı puanları düşük olmaktadır ve duygusal tükenmeye de eğilim fazladır. Eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin beklentileri de fazladır ve bu bireylerin daha büyük amaçları olabilir. İşleri beklentilerini karşılayamayabilir ve bu durum bireyde hayal kırıklığına ve tükenmişliğe sebep olabilir (Demirbaş, 2006: 29).

##### 4.4.1.2. Kişilik

Kişilik tükenmişlik nedenlerinden birisidir ve A tipi kişilik ve B tipi kişilik olmak üzere iki grupta incelenmektedir. A tipi kişiliğe sahip olan bireyler daha çok aceleci tavırlar sergileyen, sabırsız, saldırgan, fazla çalışma eğiliminde olan ve

mücadeleci bir yapıda olurlar (Özarslan, 2011: 46). Bu kişilik tipine sahip bireyler tükenmişliği daha fazla yaşamaktadırlar. Aceleci ve hoşgörüsüz kişiler tükenmişlikle mücadele konusunda başarılı olamamaktadırlar. Çok kolay sinirlenebildikleri için müşterilere karşı da duyarsızlaşabilirler (Demir, 2010: 23).

B tipi kişiliğe sahip olan bireyler ise A tipi kişiliğin tam tersi rekabet duygusu daha az, işine kendisini daha az adanmış ve zaman konusunda daha rahat olurlar. Ayrıca bu kişilik tipinde ki insanlar hayata karşı daha rahat ve dengeli bir yaklaşımdadırlar. Çalışma hızları konusunda kararlıdırlar ve kendilerini daha güvende hissederler (Günay, 2016: 60).

Tükenmişlik nedenlerinden birisi de kişisel ve iş ilişkileri etkileşimidir. Bu ilişkilerde oluşan çatışmalar tükenmişliği oluşturabilir. Kişinin yapısı, sorunların üstesinden gelebilme yolları, duygularını yansıtmaya, kontrol şekli yani kişilik tamamen tükenmişlik için önemli bir etkidir (Demir, 2010: 23).

Kişilikleri bakımından güçsüz olan çalışanların tükenmişliği yaşama olasılıkları daha yüksektir. Bu kişiler daha çok pasif, yakın diyaloglar kurmaktan kaçınan, ilişkilerinde seviyeyi koruyamayan bireylerdir. İstenilenleri kabul ettikleri için duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar (Toga, 2016: 31).

#### 4.4.1.3. Beklentiler ve Bireysel İhtiyaçlar

Örgütlerde bireylerin yapmakla yükümlü oldukları işler mevcuttur ve bireyler örgüt içerisinde ki görevleri, konumları ve kişilikleri ile örgüte bir kimlik kazandırır. Bu kimliğin temeli ise bireyler arası iletişim, etkileşimdir. Çalışan bireylerin örgüt içerisindeki konumları ile kişilerin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması örgüt içerisindeki bu etkileşim için oldukça önemlidir (Demir, 2010: 22). Kendini iyi tanıyan, kendisine sunulan fırsatların ve koşulların farkında olan bireylerin beklentileri de gerçekçi olur. İşine yeni başlamış, yeteneklerini olduğundan fazla gören ve işi için fazla umutları olan bireylerin beklentileri de yüksek olur. Fakat bu duruma karşılık bireylerin çalışma şartlarının sunmuş olduğu imkânların yetersiz olması ya da bireyin kendi yetersizliğinden dolayı beklentileri karşılanamayıp hayal kırıklığı yaşanabilir. Kısacası bireyin beklentilerini gerçekçi olmaması kendisine olan güvenini azaltır, bireyin yetersizlik hissine kapılmasına neden olur ve sonuç olarak bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olabilir (Günay, 2016: 61).

Bireyler yüksek olan beklenti ve istekleri karşılandığı zaman doyum sağlar. Beklentilerin ve isteklerin karşılanamayanları karşılanana göre daha önemlidir ve bu durum da tükenmişliğe neden olabilir. İş konusunda kendisini geliştirdikleri için yükselmek isteyen bireyler, yeteneklerini ve becerilerini gösteremedikleri zaman hayal kırıklığı yaşarlar. İş bireyin gelişime imkân sağlamıyorsa o birey işinde doyum alamaz ve bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olabilir (Yıldırım, 2016: 10).

#### 4.4.1.4. Empati

Empatinin tanımına bakacak olursak, insanın karşısındaki kişinin duygu ve düşüncelerini doğru anlayabilmesi için kendisini o kişinin yerine koymasındır. Empati karşısındaki kişi için olumlu bir davranış olurken bu durumun bireyin kendisine de faydaları olmaktadır. Empati kurabilme yeteneği olan kişilerin insanlarla iletişimi daha kolay olmaktadır, bu sayede zor durumlarda o insanlardan destek görebilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerin o durumla mücadeleleri ve tükenmişlikten kurtulmaları daha kolay olmaktadır (Günay, 2016: 61).

Tükenmişlikte empatinin önemini araştırırken farklı düşüncelere rastlayabiliyoruz, bunlardan biri, empatinin iyi hizmet ve bakım sağlamada önemli olduğunu ifade ederken, bireyin karşısındaki insanın problemlerini kendi problemi gibi yaşaması bireyin duygusal tükenmişliğe eğilimini artırdığı düşüncesidir (Demirbaş, 2006: 30).

#### 4.4.1.5. İş Doyumu

İş hayatındaki olumsuzluklar bireylerin işlerindeki verimi ve sosyal hayatını etkiler, bu etkiler nedeniyle bireylerin iş doyumunu azalır, tükenmişlik başlayabilir. Ergin'in çalışmasına göre tükenmişlik bireyin iş hayatında oldukça önemlidir. Birey işiyle ilgili konuları iş dışında da düşünmektedir ve bunu sıkıntı haline getirir, ayrıca işin bireyin aile hayatına olumsuz etkileri olduğu gibi, iş ile yetenek uyumu, bireyin çalışma süresi ve işini değiştirme isteği de iş doyumunu etkilediğini belirtmiştir (Çağlıyan, 2007: 25). Çalışan bireyin iş ortamından memnuniyeti, işini sevmesi, iş arkadaşları ile olumlu etkileşimi gibi nedenler bireyin iş doyumunu artırmaktadır. Duygusal tükenmişlik yaşanmasında iş doyumunu önemli bir etkendir, birey iş doyumunu yaşadığı zaman moral ve motivasyonu düşer ve tükenmişlik yaşayabilir (Çelebi, 2014: 20).

#### 4.4.2. Örgütsel Nedenler

Yapılan çalışmalara göre tükenmişlik yaşanmasında bireysel nedenlerden çok örgütsel nedenler etkili olmaktadır. Çalışanların işlerine olan yaklaşımlarını önyargılı bir şekilde olumsuz görmek yerine, çalışanların işlerini verimli bir şekilde yapabileceklerini algılayarak iş ortamını ve örgütü değerlendirerek daha iyi bir hale getirmeye çalışmak çok daha doğru olacaktır. Bazı yöneticiler tükenmişliğin daha çok bireyden kaynaklandığını düşünmekte ve bu nedenle tükenmişliğin sonuçları üzerinde yeteri kadar durulmamaktadır, bu durumu bireyin çözmesi gerektiği düşünülmektedir. Fakat, yapılan araştırmalara göre bu sorunun çözülmesinde bireyin değişmesi yerine örgütün değişmesi gerektiği yönündedir (Günay, 2016: 65). Örgütsel nedenler içerisinde, iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet ve adalet yer almaktadır.

##### 4.4.2.1. İş Yükü

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri içerisinde en önemlisi iş yüküdür. Aşırı iş yükü, bireyin sınırlı sürede işi bitirmek zorunda olması, işin niteliklerini karşılayacak yeterlilikte olmaması ve işin standartlarının oldukça yüksek olması anlamına gelmektedir (Demir, 2010: 28). Bireyin aşırı iş yükü nedeniyle işine fazla zaman ayırmak zorunda olması, aynı anda birden fazla iş verilmesi işlerin karmaşıklaşmasına neden olur. Verilen bu yoğun işler bireye ağır gelmektedir. İnsanlarla yüz yüze iletişim gerektiren işlerin birçoğunda bu sorun yaşanmaktadır. Oluşabilecek tükenmişlik yapılan işin verimini, kalitesini ve iş arkadaşları arasındaki ilişkilere zarar verebilir (Çınar, 2016: 10).

Az zamanda çok sayıda müşterinin talepleri ile ilgilenmek bireyde tükenmişliğe neden olabilir. Amerika'da bulunan sosyal güvenlik merkezi çalışanlarına yapılan araştırmalarda, bir personelin bir günde ortalama 20 ile 30 arası müşteriye hizmet vermesi çalışmada herhangi bir olumsuzluğa neden olmazken, bu sayı 40 ile arası müşteri sayısına yükseldiği zaman tükenmişliğin yavaş yavaş oluştuğu gözlemlenmiştir (Demir, 2010: 29).



Yapılan araştırmalara göre işin niteliği, çalışan sayısı, kaynak kullanımının sınırlı olması gibi faktörlerin işin yükünde artış sağladığı görülmektedir. Tükenmişlik, çalışanları duygusal yönden etkilemektedir ve bu nedenle bireyin iş performansı ve iş ilişkileri de aynı şekilde tükenmişlikten olumsuz etkilenir (Yıldırım, 2016: 10). Bu durumun meydana gelmemesi için örgüt içerisinde gerekli planlamalar yapılarak çalışanların aşırı iş yükü azaltılmalı ve bu sayede hem çalışanın hem de örgütün verimliliği arttırılabilir (Çağlıyan, 2007: 32).

#### 4.4.2.2. Kontrol

Kontrol kişinin işinde seçim yapabilme, alınan kararlara katılmaktan ziyade karar verme, sorun çözme ve işe karşı sorumluluklarını yerine getirme imkânı olarak tanımlanır. Örgüt içerisinde bireylere karar verme hakkı tanınmadan alınan kararlara uymak zorunda bırakılması stresin oluşmasını sağlar. Kendileri ile ilgili konularda kontrol yetkisi olmayan bireyler bu durum nedeniyle tükenmişlik yaşayabilirler. Karar verme yetkisi olan çalışanların işine saygısı, özgüveni ve kişisel başarı hissini arttırdığı görülmektedir. Bireye bir takım fırsatlar verilmediği, yapabileceğinden fazla sorumluluk yüklendiği ve stresli iş ortamından uzaklaşmasına imkân tanınmadığı zaman kontrol eksikliği meydana gelir ve tükenmişliğin yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir (Erdoğan, 2016: 28).

Bireyin kontrol edildiğini bilmesi, iş ortamında özerkliğini ve de katılımını kısıtlamaktadır. Birey özerkliğini kaybettiğinde üzerinde büyük bir baskı olduğu hissine kapılabilir ve bu baskı bireyin tükenmişliğine neden olabilir. Bu durumun aksi olduğu zaman yani bireye özerklik tanındığında, bireyin işinden doyumunu arttırır ve tükenmişlik tehlikesi engellenir. Yoğun kontrol, çalışanların yorgun düşmesine, işine yönelik olumsuz davranışlarda bulunmasına, bireyin kendisini yetersiz hissetmesine neden olmaktadır. Fakat çalışanların kontrol edilmemesi de buna benzer sonuçları meydana getirebilir. Bu nedenle yöneticiler ile çalışanlar arasında bir işbirliği yapılarak dengeli bir kontrol sistemi geliştirilmelidir (Yıldırım, 2016: 11).

#### 4.4.2.3. Ödüller

Ödüller, çalışanın örgüte katkısı karşılığında maddi veya manevi olarak takdir edilmesidir. Maddi ödüller, çalışana örgüte katkısına karşılık maaş ve prim verilmesi, kıdem artışı gibi örgütün birebir kontrol ettiği ve vermiş olduğu somut ödüllerdir. Manevi ödüller ise, üst yönetimin çalışana takdir etmesi, bireyin iş arkadaşları arasında tanınması, bireye takdir amaçlı onur belgesi vermek, ücretli izin vermek olarak örneklendirilebilir (Erdoğan, 2016: 28).

Ödüllendirme yapılırken dikkat edilmesi gereken en önemli konu çalışanların vermiş oldukları emeğin karşılığında bekledikleri ödülün dengeli olmasıdır. Bu denge sağlanamadığı zaman örgüt içerisinde huzursuzluklar olabilir. Verdiği emeğe karşılık fazla ödül verilen çalışan kendini oldukça şanslı hissederken, daha az ve ya hiç ödül alamayan çalışanlar ise kendilerini örgüt içerisinde değersiz hissetmeye başlar. Bu sebeplerden dolayı üst yönetim çalışanların yüksek performansını, başarı ve verimliliklerini tespit etmeli, bireyin hak ettiği maddi ve manevi uygun ödüllendirmeyi sağlamalıdır. Gerekli ödüllendirme yapılmadığı takdirde çalışanlarda motivasyon eksikliği, stres, iş doyumsuzluğu, değersizlik ve tükenmişlik görülebilir (Günay, 2016: 70).

#### 4.4.2.4. Aidiyet

İnsan sosyal bir varlıktır ve insanlarla yakın ilişkiler kurmaya, bir gruba ait olmaya ihtiyaç duyarlar. Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisinde aidiyet ihtiyacı üçüncü sırada yer almaktadır. Bu ihtiyaç birey için bir gruba ait olma, insanlar tarafından sevilme, sevmeye ve kabul görme gibi ihtiyaçlardır. Bireyin bu ihtiyaçları karşılandığı zaman sosyal yönden doyum sağlar ve işini yapma isteği artar (Yıldırım, 2016: 12).

Bireyin iş arkadaşlarıyla arasındaki olumlu iletişimlerin bozulması sonucunda aidiyet duygusunda eksiklik oluşur. Çalışanlar çevrelerinde sevdikleri ve saygı duydukları kişilerden gururlandırıcı sözler duydukları, o kişilerle eğlendikçe ve mutluluğunu paylaştıkça daha başarılı olabilirler ve daha iyi çalışabilirler. Bu durum gerçekleşmediğinde tükenmişlik oluşabilir (Çınar, 2016: 10).

#### 4.4.2.5. Adalet

Adalet algısı bireyler için oldukça önemli bir güdüleyicidir. İnsanlar kendilerine adil davranılmadığını düşündükleri zaman iş ortamına karşı olumsuz tutum ve davranışlarda bulunurlar, motivasyon eksikliği yaşarlar, işten ayrılmayı düşünürler. Çalışanların memnuniyetsizlikleri örgüte karşı olumlu tutumlarını yitirmesine sebep olabilir. Adil uygulamalar, bireylerin örgüte bağlılıklarını ve işe devam etme isteğini artırır ve güçlendirir (Yıldırım, 2010: 2599).

Örgütte adalet olmadığında uyumsuzluk oluşur. Ücret konusunda ya da iş yükünde eşit davranılmadığında, uygun olmayan terfiler ya da takdir sunulduğu zaman adaletsizlik oluşur (Çınar, 2016: 11). Üst yönetimin adaletli olmadığı örgütlerde, çalışanların işlerindeki verimi ve örgüte bağlılığı azalacağından bu konuda yöneticilerin mümkün olduğunca önemli tutum ve davranışlarda bulunmaları gerekmektedir.

### 4.5. Tükenmişlik İle İlgili Kavramlar

Tükenmişlik tanımının ortaya çıkışından bu zamana kadar bu konu üzerine birçok farklı çalışma yapılmıştır. Bu kavramlardan en önemlileri stres ve iş doyumunu ve doyumsuzluktur.

#### 4.5.1. Stres

Stres insanların günlük hayatlarının her aşamasında yaşanır hale gelmiştir. Bu konuda yapılan çalışmalara dikkat edildiğinde son 30-40 yılda yapıldıkları gözlenmiştir. Bunun nedenleri olarak, hızlı değişim, sanayi devriminden bilgi çağına geçiş, gittikçe artan rekabet ve üretim imkânlarındaki değişim, insanların ihtiyaçlarında meydana gelen değişim, kalifiye eleman ihtiyacının artması ve metropolleşme gibi faktörler yer almaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalar günden güne artmaktadır, çünkü şirketler iş yaşamında iş gücü verimini artırmak için stres konusunda araştırmalar yapmaya devam edeceklerdir (Gökdeniz, 2005: 173).

Stres insanlar üzerinde etkisi olan, insanların tutum ve davranışlarını, diğer insanlarla arasındaki ilişkilere olumsuz etkileri olan bir kavramdır. Stres insan vücudunun zararlı durumlarda göstermiş olduğu bir tepkidir, kendiliğinden oluşamaz. Stresin oluşmasına insanın çevresinde yaşadığı değişimlerden etkilenmesi neden olmaktadır (Erdoğan, 2016: 5).

Yapılan çalışmalara bakıldığında stres ve tükenmişlik kavramaları karıştırılmaktadır, fakat bu iki kavram aynı şeyi ifade etmemektedir. Stresin olumsuz

etkileri olduğu gibi olumlu etkileri de olabilir, ama tükenmişliğin sadece olumsuz etkileri olduğunu söyleyebiliriz. Stres sürekli yaşandığında anksiyete (kaygı), depresyon artmaktadır ve sonrasında tükenmişlik yaşanmaktadır (Günay, 2016: 72).

#### 4.5.2. İş Doyumu ve Doyumsuzluğu

İş doyumunu kavram olarak bireyin ihtiyaç duyduğu değerlerin iş ortamında karşılandığını algılaması, bireyin işinde kendini yeterli hissetmesi, emeğinin karşılığını maddi ve manevi olarak aldığını hissetmesi, yaptığı işte mutlu olması anlamına gelmektedir. İş doyumunu kavram olarak incelediğimiz zaman motivasyon, kişilik, tutum ve davranışlar, değerler, ihtiyaçlar gibi kavramlar karşımıza çıkmaktadır. İş doyumsuzluğu sonucunda iş verimliliğindeki düşüşün yanı sıra bireyin sağlığına psikolojik ve fiziksel olarak olumsuz etkileri de olmaktadır. Kısacası iş doyumunu ve doyumsuzluğu bireyin işinde ya da işi dışındaki yaşamını da etkilemektedir. Yapılan çalışmalara göre ise iş doyumunu ve doyumsuzluğu tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşma kısmında etkili olduğu belirtilmiştir (Dinç, 2008: 12, Günay, 2016: 72).

Yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişlik ile iş doyumunu arasında pozitif yönlü ve doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir, literatürde tükenmişlik ve iş doyumunun kavram açısından hangi noktalarda farklılık gösterdiği net olarak tespit edilememiştir. Bir bireyin işinden veya örgütünden dolayı tükenmişlik yaşaması işinden memnuniyetsizliği sonucu ortaya çıkmaktadır ve iş doyumsuzluğu ile ilişkilendirilebilir. Bu konuda yapılan çalışmalarda araştırmacıların bir kısmı iş doyumsuzluğunun tükenmişliği etkilediğini savunurken, bazı araştırmacılar ise tükenmişliğin iş doyumunu etkilediğini savunmaktadır. Fakat her iki durumda da çalışanlar ve örgütler bu durumdan etkilenmektedir. Sonuç olarak her tükenmişlik ve iş doyumunu kavramları birbirleri ile anlamlı bir ilişki içerisindedir (Çelebi, 2014: 43). Bu sonuçlara bakılarak çalışanların iş doyumları ne kadar yüksek olursa tükenmişliğin yaşanma ihtimalinin de o derece düşük olduğu söylenebilir (Günay, 2016: 73).

#### 4.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin bireylerde geçici rahatsızlıklar ortaya çıkardığı gibi kalıcı rahatsızlıklar da oluşturduğu araştırmalar sonucunda ispatlanmıştır. Bireylerde bu tür rahatsızlıklar oluşmadan önce tükenmenin fiziksel, ruhsal ve davranışsal belirtilerine bakılarak, bireylerde nasıl bir etki bırakacağı, bu etkinin kalıcı mı yoksa geçici mi olacağı bu belirtiler doğrultusunda tahmin edilebilir. Bu nedenle çalışmalarda ele alınan tükenmişliğin belirtileri ayrıca tükenmişliğin sonuçları olarak da ele alınabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31). Bu doğrultuda tükenmişliğin belirtileri başlığı altında incelediğimiz gibi tükenmişlik bireyin duygusal yorgunluk ve bunun yanında fiziksel yorgunluk yaşamasına neden olur. Bireyin yaşadığı gerginlik sonucu olarak duygusal tükenme yaşamasıyla bireyler yeni bir güne başlamakta zorlanmaktadır. Yaşanan bu gerginliğin bireyin gece uyuyamaması gibi fiziksel yönde olumsuz etkileri olmaktadır. Bireyin sürekli hale gelen bu yorgunluk ve gerginliği, grip, soğuk algınlığı, baş ağrıları gibi rahatsızlıkları arttırır (Ceylan, 2013: 22). Bu etkileri nedeniyle bireysel bir sorun gibi görünen tükenmişlik, zamanla bireyin ailesini, çevresini ve iş hayatını da etkilediği için toplumsal bir sorun olmaktadır. Tükenmişlik tanısı fizyolojik tetkikler sonucu konulamadığı için, sebep-sonuç ilişkisini açıklamak zaman almaktadır. Bu konuda dikkat edilmesi gereken en önemli faktör, tükenmişliğin kalıcı etkileri ortaya çıkmadan, tükenmişlik belirtilerinin fark edilip bu durumun önlenmesidir (Dincerol, 2013: 49).

#### 4.7. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlik genel olarak kişiden, örgütten ve sistemden kaynaklanan etmenlerin hepsinin birlikte rol oynaması ile oluşan bir sendrom ve sistem problemi olarak değerlendirilmelidir. Tükenmişliği önlemek için atılacak adımların birey ve örgüt odaklı olması gerekmektedir. Bu durumda yapılması gereken ilk yöntem tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olacak etmenlerin baştan giderilmesidir, bu yapılamıyorsa olacakların erken bilinmesi ve erken müdahalede bulunulmasıdır (Kaçmaz, 2005: 31).

Çalışan bireyin aile içi ve sosyal çevresi ile ilişkisi tükenmişlikten kurtulmanın en etkili ve önemli yoludur. Bireyin ailesiyle uyumu ve bununla birlikte ailesinde görmüş olduğu olumlu özellikler arttıkça birey sosyal ihtiyaçlarını ailesinin desteği ile gidermeye başlar ve bu durum tükenmişliğin azalmasını sağlar. Bireyler sosyal çevresinin desteği ile tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olan durumlara karşı dirençli olurlar ve duygusal tükenmişlikten çok fazla etkilenmezler (Torun, 1995: 35, Aktaran, 2010: 53). Ayrıca tükenmişlikte bireyin sorumlulukları büyük önem taşımaktadır. Tükenmişliğin genel olarak bireyin tutum ve davranışlarıyla ilgili olması nedeniyle birey açısından alınacak önlemler tükenmişlikle mücadelede oldukça önemlidir. Yapılan araştırmalara göre beklenti ve ihtiyaçları karşılanan bireylerin hayal kırıklığı yaşamadıkları görülmüştür, bu nedenle yöneticiler çalışanlara destek olmalı, onlara hedeflerine ulaşmaları için fırsat vermeliler. Çalışanların daha dışa dönük olması gerekmektedir. Ayrıca, birey kendini ve duygularını değerlendirmeyi ve tecrübelerini paylaşmayı öğrenmelidir. Bireyin iş hayatı ile özel hayatını birbirinden ayrı tutabilme yeteneğine sahip olması da tükenmişlik için ciddi bir öneme sahiptir. (Kızılkaya, 1999: 21).

Tükenmişlikle mücadele konusunda birey kadar örgüt yöneticileri düzeyinde de yapılması gerekenler bulunmaktadır. Örneğin, çalışanların görev tanımlarının anlaşılır ve net olması gerekir, işe yeni başlayan çalışanlar için oryantasyon programları yapılmalı ve bireyin bu programa katılımı sağlanmalı, iş ile birey arasındaki uyum sağlanmalı, düzenli olarak ekip toplantıları yapılmalı, sorunlar ortaya çıktığı anda değerlendirilmeli, çalışanlar herhangi bir problemle karşılaştıkları zaman yöneticilerden rahatlıkla yardım alabilmeliler, yöneticileri çalışanlara bu gibi durumlarda destek olmalı ve çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmeli. Kısacası Hoşgörülü, adil, esnek ve de katılımcı bir yönetim ile çalışanların problemlerini dinleyen, onlara değer veren bir yönetici sayesinde tükenmişlik önlenebilir ya da giderilebilir (Kaçmaz, 2005: 31).

## 5. ÖZEL VE DEVLET HASTANELERİNİN ACİL SERVİS PERSONELLERİNİN İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASINA YÖNELİK KAHRAMANMARAŞ İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

### 5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, sağlık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları karşılaştırıp aralarındaki ilişkiyi incelemek ve bu iki değişkenin çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Bununla birlikte analiz sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda ise çalışanların tükenmişlik yaşamalarına neden olan durumları ve tükenmişliğin belirtilerini inceleyerek bu durumla nasıl baş edilebileceği hakkında bir takım önerilerde bulunmaktadır. Ayrıca iş doyumunun artırılması ile aslında bireylerin tükenmişlik yaşama olasılıklarının azalmış olacağı düşüncesinden hareketle iş doyumunun artırılması için neler yapılabileceği konusunda da öneriler sunulmaktadır.

Bugüne kadar iş doyumunu ve tükenmişlik konusunda birçok araştırma yapılmıştır ve bu iki kavramın önemi tartışılmaz bir gerçektir. Özellikle hizmet sektöründe, yani yüz yüze iletişimin yapıldığı işlerde tükenmişlik çok daha fazla görülmektedir. Bu yüzden kârın ön planda olmadığı ve direkt insan sağlığına yönelik hizmet verilmesi amaçlanan sağlık sektöründe çalışanların tükenmişlik yaşamaları halinde bu durumdan ilk etkilenen olan yine insan sağlığıdır. Bu nedenle tükenmişliğin oluşmasına neden olabilecek durumlar ortadan kaldırılması ve çalışanların iş doyumlarının artırılması sağlanabilir.

### 5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmamızın evrenini Kahramanmaraş ilinde bulunan iki özel hastane ve üç devlet hastanesi olmak üzere toplamda beş hastanenin acil servis birimlerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın evrenini oluşturan bu beş hastanenin acil servis biriminde yaklaşık 190 personel çalışmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, bu beş hastanenin acil servis birimlerindeki çalışanlardan araştırmamıza katılan 135 kişi oluşturmaktadır. Elde edilen verilerin miktarı örneklem büyüklüğü açısından yeterli görülmektedir. Evren (N) 100 ise örneklem büyüklüğü olarak; %95 güven düzeyi ile %5 anlamlılık düzeyi için 79 kişi örneklem büyüklüğü açısından yeterli kabul edilmektedir (Büyüköztürk vd., 2009: 98). Araştırmamızın evrenini 190, örneklemini ise 135 kişi oluşturduğundan dolayı bu rakamlar yukarıda ifade edilen güven aralığı ve anlamlılık düzeyi açısından değerlendirme için yeterlidir.

### 5.3. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Çalışmanın veri toplama aracı olarak anket uygulamasından faydalanılmıştır. 164 acil servis personeline anket dağıtılmış olup 164 geri dönüş olmuştur, fakat katılımcıların 29 tanesi anketleri eksik doldurduğu için bu anketler yapılan analizlerde değerlendirilmeye alınmamıştır ve 135 kullanılabilir anket elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır: Birinci bölüm; demografik özellikler ilgili sorular, İkinci Bölümde; acil servis personellerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik sorular, Üçüncü Bölümde ise acil servis personellerinin iş doyumunu düzeylerini ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

Sağlık çalışanlarının iş doyumunu belirlemek için 1994 yılında Paul Spector tarafından geliştirilen ölçek kullanılmış olup, aynı zamanda bu ölçeğin Aslan vd (1997)'nin hemşireler üzerine yaptığı çalışmada da geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Bunun yanı sıra bu ölçek Sumeli'nin (2011) yüksek lisans tezinde de

kullanılmıştır. Bu ölçek 36 önermeden oluşmaktadır ve beşli likert tipi puanlama ile (1: tamamen katılmıyorum, 2: kısmen katılmıyorum, 3: kararsızım, 4: kısmen katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum) acil servis çalışanlarının iş doyumunu belirlemeye çalışılmıştır.

Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır ve bu ölçek Ergin (1995) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Bu ölçek 22 önermeden oluşmaktadır ve üç alt boyutu bulunmaktadır (Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Hissinde Azalma) ve de beşli likert tipi puanlama ile (1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman) hastanelerin acil servis çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

#### 5.4. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Analizler

Acil servis çalışanlarına uygulanan anket sonucu elde edilen verilerin analizi SPSS programı aracılığıyla yapılmıştır. Araştırma ölçeklerinin güvenilirliği test edildikten sonra, araştırmanın temel amacı olan iş doyumunu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler korelasyon ve çapraz tablo analizleri ile test edilmiştir. Çalışanların demografik özelliklerine göre iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini ölçmek için ise T-testi ve ANOVA analizlerinden faydalanılmıştır.

#### 5.5. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışmanın amaçları doğrultusunda aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir;

**H1:** İş doyumunu önermeleri ve tükenmişlik önermeleri arasında anlamlı ilişkiler vardır.

**H2:** Cinsiyet ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H3:** Gelir durumu ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H4:** Yaş ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H5:** Çalışılan kurum ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H6:** Mesleğe uygunluk ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H7:** Cinsiyet ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H8:** Medeni durum ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H9:** Gelir durumu ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

**H10:** Mesleğe uygunluk ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır.

#### 5.6. Araştırmanın Kısıtları

Özellikle acil serviste çalışan sağlık personellerinin yoğun ve stresli iş temposuna sahip olmaları nedeniyle anketi uygulama konusunda engellerle karşılaşmıştır. Anketlerin 15 Temmuz darbe teşebbüsü sonrasında uygulanması, hastanelerin çok yoğun olması, sağlık personellerinin anketi doldurmak istememesi, özel hastanelerde anket uygulamasına izin konusunda yaşanan güçlükler gibi sebeplerden dolayı genel olarak katılımcıların anketleri okumadan doldurdukları tespit edilmiş olup bu yüzden araştırmamızda kullanılan tükenmişlik ölçeğinin boyutlar bazında güvenilirlik değeri düşük çıkmıştır. Bu nedenle bu ölçek sorusu boyutlar bazında değerlendirilmeden soru bazında tüm öneriler ile analize tabi tutularak değerlendirilmiştir. Bu sorun araştırmanın en büyük kısıtını oluşturmaktadır.

## 5.7. Bulgular ve Yorum

Bu bölümde; sağlık çalışanlarına uygulanan anketler analize tabi tutulmuş ve analiz sonucu elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

### 5.7.1. Kişisel Bilgilerin Analizi

Araştırmaya katılanların kişisel bilgilerine ilişkin verilerin dağılımı Tablo 5.1.'de verilmiştir.

**Tablo 5.1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgilerine İlişkin Verilerin Dağılımı**

Değişkenler	Gruplar	N	%
Yaş	20-30	65	48,1
	31-40	49	36,3
	41-50	16	11,9
	51 ve üzeri	5	3,7
Cinsiyet	Kadın	69	51,1
	Erkek	66	48,9
Medeni Durum	Bekâr	53	39,3
	Evli	82	60,7
Öğrenim Durumu	İlkokul	6	4,4
	Ortaokul	7	5,2
	Lise	58	43,0
	Ön lisans	25	18,5
Toplam	Lisans	39	28,9
		135	100,0

Tablo 5.1' de görüldüğü gibi acil servis personellerinin %48,1'inin 20-30 yaş grubu, %36,3'ünü 31-40 yaş grubu, %11,9'unu 41-50 yaş grubu oluşturduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan acil servis personellerinin cinsiyet durumuna baktığımızda %51,1'i kadın ve %48,9'u erkek olduğu ve oranların dağılımın eşit olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan acil servis personellerinin %60,7'si evli ve %39,3'ü bekâr olduğu tespit edilmiştir. Acil servis personellerinin %83,1'inin çocuğunun olduğunu ve %16,9'unun çocuğunun olmadığı görülmektedir. Katılımcıların %43 çoğunluğunun lise mezunu olduğu ve lise mezunlarını %28,9'la lisans, %18,5'le ön lisans mezunlarının takip ettiği tespit edilmiştir.

**Tablo 5.2. Araştırmaya Katılanların İş Bilgilerine İlişkin Verilerin Dağılımı**

Değişkenler	Guruplar	N	%
İşteki Çalışma Süresi	1 yıldan az	20	14,8
	1-6	61	45,2
	7-11	25	18,5
	12-17	13	9,6
	17+	16	11,9
Kadro Durumu	Sözleşmeli	69	54,8
	Kadrolu	66	45,2
Çalıştığınız Kurum	Özel	43	31,9
	Devlet	92	68,1
Kurumdaki Pozisyon	Hemşire	69	51,1
	Büro Hizmetlisi	22	16,3
	Temizlik Personeli	12	8,9
	Yardımcı Sağlık Personeli	11	8,1
	Aşçı,Şoförvb	10	7,4
Gelirden Memnuniyet Durumu	Diğer	11	8,1
	Yetersiz	66	48,9
	Kısmen Yeterli	51	37,8

	Yeterli	18	13,3
	Çok Uygun	16	11,9
Mesleğin Uygunluk Durumu	Uygun	71	52,6
	Kısmen Uygun	36	26,7
	Uygun Değil	12	8,9
	Hiç	42	31,1
İşten Ayrılmayı Düşünme Durumu	Bazen\Yılda	52	38,5
	Bazen\Ayda	29	21,5
	Her Gün	12	8,9
Toplam		135	100,0

Tablo 5.2.'de görüldüğü gibi araştırmaya katılan acil servis personellerinin %45,2'sinin işteki çalışma süreleri 1-6 yıl, %25,5'inin hizmet süreleri 6-10 yıl, %18,5'inin hizmet süreleri 7-11 yıl, %14,8'inin hizmet süreleri 1 yıldan az olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların %45,2'si kadrolu ve %54,8'sinin sözleşmeli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %68,1'i devlet kurumunda ve %31,9'u özel sektörde çalışmakta olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan acil servis personellerinin %51,1'inin iş yerindeki pozisyonu hemşire, %16,3'ü büro hizmetleri olarak çalıştığı tespit edilmiştir. Katılan acil servis personellerinin %48,9'unun gelirini yetersiz, %37,8'inin gelirini kısmen yeterli, %13,3'ünü yeterli olarak gördüğü tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan personelin %52,6'lık kısmı mesleklerinin kendilerine uygun olarak görmektedir. Personellerin %8,9'luk kısmı ise buldukları mesleklerin kendilerine uygun olmadığını düşünmektedir. Acil servis personellerinin %38,5'inin yılda bazen işten ayrılmayı düşündüğü, %31,1'inin hiç ayrılmayı düşünmediği, %21,5'inin ayda bazen ayrılmayı düşündüğü, %8,9'unun işinden her gün ayrılmayı düşündüğü tespit edilmiştir.

**Tablo 5.3. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Önermelerin Ortalamaları**

Tükenmişlik Önermeleri	Ortalama	Standart Sapma
İşimden soğuduğumu hissediyorum	2,6593	1,07317
İş dönüşü ruhen tükenmiş hissediyorum	3,3630	1,05525
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağım	2,5333	1,17053
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	3,5778	1,11614
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	1,6000	1,15384
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	2,8444	1,11881
Hastalarımın sorunlarına en uygun çözümü bulurum	3,9556	,97634
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	2,6148	1,07887
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	<b>4,1630</b>	1,03092
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara daha sert davranıyorum	1,9778	1,05425
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	2,4296	1,26102
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	3,8074	1,20010
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	2,7778	1,26176
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	3,3333	1,28132
Hastalarımın ne olduğu umurumda değil	<b>1,4074</b>	,87500
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	2,7704	1,15216
Hastalarımın yanında rahat bir ortam yaratırım	3,8519	1,00386
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	3,4074	1,16091
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	3,1926	1,23685
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	2,0296	1,18410
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	3,8000	1,07759
Hastalarımın bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum	2,8296	1,30178
<b>GENEL TÜKENMİŞLİK</b>	<b>2,9512</b>	,49366

Yukarıdaki Tablo 5.3'te katılımcıların tükenmişlik önermelerine verdiği yanıtlara ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Katılımcıların tükenmişlik düzeyini belirlemek için likert tipi ölçekten faydalanılmıştır. Buna göre; 1:Hiçbir zaman, 2:



Nadiren, 3: Bazen, 4: Çoğu zaman, 5: Her zaman olarak kodlanmıştır. Yapılan frekans analizi sonucu tükenmişlik önermelerine ilişkin ortalamalar yukarıda verilmiştir. Tablo 5.3.'te görüldüğü gibi araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının genel tükenmişlik düzeylerinin 2,9512 olduğu görülmüştür. Buna göre sağlık çalışanlarının orta düzeyde tükenmişliğe sahip oldukları söylenebilir. Bunun yanı sıra tükenmişlik önermelerinin ortalamaları incelendiğinde “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” önermesinin diğerlerine oranla en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür (4.1630). Bu sonuçtan hareketle; acil servis personellerinin her ne kadar tükenmişlik düzeylerinin fazla olduğu görülse de yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamlarına katkıda bulduklarını düşünmektedirler. “Hastalarım ne olduğu umurumda değil” önermesi ise en düşük ortalamaya sahip olup (1,4074), sağlık çalışanlarının hastalarına ne olduklarını önemsedikleri söylenebilir.

**Tablo 5.4. İş Doyumu Düzeyine İlişkin Önermelerin Ortalamaları**

İş Doyumu Önermeleri	Ortalama	Standart Sapma
Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum.	2,3481	1,46765
İşimde yükselmek için çok az imkânım var.	3,3704	1,48997
Amirim işinde oldukça beceriklidir.	3,3926	1,42523
İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum.	3,2741	1,32951
İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum.	2,6370	1,43832
İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor.	3,0444	1,34867
Birlikte çalıştığım insanları seviyorum.	3,9556	1,18992
Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum.	2,3037	1,37826
Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir.	3,2963	1,38259
Maaş artışları çok yetersiz ve geç yapılıyor.	3,5630	1,49929
Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur.	<b>2,2444</b>	1,37389
Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil.	2,4000	1,33941
İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir.	2,6000	1,36699
Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim.	3,3926	1,37730
İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir.	2,7852	1,31231
Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum.	3,0148	1,45574
İşimde yaptığım şeyleri seviyorum.	3,7556	1,32410
Bu kurumun amaçları benim için açık değil.	3,0370	1,34612
Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum.	3,6519	1,32326
İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler.	2,6741	1,44981
Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir.	2,9778	1,45308
Yaptığımız işin karşılığı olarak bize sağlanan kazanç ve diğer imkânlar, harcadığımız emeğe karşılık gelmektedir.	2,6593	1,46686
Burada çalışanlar, çok az ödüllendiriliyor.	3,7407	1,39275
İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla.	3,6370	1,34168
Birlikte çalıştığım meslektaşlarımdan hoşlanıyorum.	3,7481	1,29129
Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim.	3,4519	1,30280
İşimi yapmaktan gurur duyuyorum.	<b>4,0370</b>	1,28369
Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum.	2,4889	1,40291
Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var.	3,8963	1,31736
Amirimi seviyorum.	3,7037	1,28176
Çok fazla sekreterlik işim var.	3,4741	1,34846
Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum.	3,8370	1,33387
Terfi imkânlarımdan memnunum.	2,3778	1,32071
İşimde, çok fazla sürtüşme ve kavga var.	3,3259	1,37042
İşim zevk alınabilir özelliktedir.	3,2370	1,37248
Verilen görevin ne olduğu tam olarak açıklanmıyor.	2,7556	1,35749
<b>GENEL İŞ DOYUMU</b>	<b>3,1691</b>	<b>,47998</b>

Katılımcıların iş doyumunu önermelerine ilişkin verdikleri yanıtların ortalamaları yukarıda Tablo 5.4.' te gösterilmiştir. Sağlık çalışanlarının iş doyumunu düzeyini belirlemek için likert tipi ölçek kullanılmış olup, buna göre; 1: Tamamen katılmıyorum, 2: Kısmen Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Kısmen katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum olarak kodlanmıştır. Önermelere verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde genel iş doyumunu 3,1691 olup; “İşimi yapmaktan gurur duyuyorum” önermesinin ortalaması en yüksek (4,0370), “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” önermesinin en düşük (2,2444) ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuçtan hareketle acil servis personellerinin genel iş doyumlarının orta düzeyde olduğu söylenebilir. Ayrıca katılımcıların işlerini yapmaktan gurur duyarken, çalıştıkları kurumda işlerini iyi yapanların yükselme imkânı olmamasından dolayı da memnun olmadıkları söylenebilir.

### 5.7.2. Araştırmaya Katılanlara Yöneltilen Soruların İlişki Analizi ve Bulguları

Bu bölümde araştırmaya katılan katılımcıların yöneltilen sorular arasındaki ilişkiler çapraz tablolama (Crosstab) yöntemiyle Pearson's Korelasyon katsayısı kullanılarak analiz edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır.

**Tablo 5.6. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden çok fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	10	4	3	4	1	22
	Nadiren	6	6	5	12	5	34
	Bazen	12	4	14	16	9	55
	çoğu zaman	4	3	2	2	5	16
	her zaman	1	0	1	1	5	8
Toplam		33	17	25	35	25	135

Analiz sonucunda bu iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,004$ ), bu sonuca göre genel anlamda işlerinden soğuduklarını hissetmeyen sağlık çalışanları, birlikte çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden işlerinde daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 5.7. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermesi Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	3	0	2	4	13	22
	nadiren	4	4	1	8	17	34
	bazen	2	5	13	20	15	55
	çoğu zaman	0	4	3	3	6	16
	her zaman	4	0	2	0	2	8
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,014$ ), genel anlamda işlerinden soğuduklarını hissetmeyen sağlık çalışanlarının işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.8. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumun amaçları benim için açık değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	7	3	7	3	2	22
	nadiren	7	8	8	11	0	34
	bazen	7	9	13	14	12	55
	çoğu zaman	2	3	4	3	4	16
	her zaman	1	1	1	0	5	8
Toplam		24	24	33	31	23	135

Yapılan analiz sonucunda bu iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür ( $p=0,002$ ), ve buna göre genel anlamda işinden soğuduğunu hissetmeyen sağlık personellerinin çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olmadığı konusunda bazılarının kararsız oldukları görülürken, bazılarının ise buna katıldıkları belirlenmiştir.

**Tablo 5.9. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	8	6	5	0	3	22
	nadiren	9	7	9	4	5	34
	bazen	5	8	16	12	14	55
	çoğu zaman	5	1	4	1	5	16
	her zaman	3	0	1	0	4	8
Toplam		30	22	35	17	31	135

Analiz sonucunda bu iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,010$ ), genel anlamda işlerinden soğuduklarını hissetmeyen sağlık personelleri amirlerinin, astlarının duygularına çok az önem gösterdiğini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.10 “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	4	4	4	6	4	22
	nadiren	2	6	7	10	9	34
	bazen	4	9	9	13	20	55
	çoğu zaman	1	1	2	3	9	16
	her zaman	1	0	0	0	7	8
Toplam		12	20	22	32	49	135

Yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,003$ ), genel anlamda işinden soğuduğunu hissetmeyen sağlık personellerinin işlerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğu düşüncesinde de oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.11. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	6	2	8	4	2	22
	nadiren	11	9	6	5	3	34
	bazen	16	9	13	8	9	55
	çoğu zaman	8	3	1	2	2	16
	her zaman	7	1	0	0	0	8
Toplam		48	24	28	19	16	135

Yukarıdaki yapılmış olan analiz sonucu iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,047$ ), buna göre genel anlamda işinden soğuduğunu hissetmeyen sağlık personelleri ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almamaktadırlar.

**Tablo 5.12. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “sahip olmamız gereken fakat sahip olmadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	1	5	4	4	8	22
	nadiren	5	5	3	12	9	34
	bazen	2	4	8	11	30	55
	çoğu zaman	0	3	1	0	12	16
	her zaman	1	1	0	0	6	8
Toplam		9	18	16	27	65	135

Yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,016$ ), buna göre genel anlamda işinden soğuduğunu hissetmeyen sağlık personellerinin sahip olmaları gereken, fakat sahip olamadıkları imkânlar olduğu düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.13. “İşimden soğuduğumu hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşim zevk alınabilir özelliktedir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimden soğuduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	1	3	3	7	8	22
	nadiren	5	5	5	12	7	34
	bazen	7	8	14	19	7	55
	çoğu zaman	5	2	1	4	4	16
	her zaman	5	0	2	0	1	8
Toplam		23	18	25	42	27	135

Analiz sonucunda istatistiksel olarak iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,002$ ), buna göre genel anlamda işinden soğuduğunu hissetmeyen sağlık personelleri aynı zamanda işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.14. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	2	1	1	1	2	7
	nadiren	2	5	6	3	0	16
	bazen	5	11	11	20	8	55
	çoğu zaman	4	6	8	8	9	35
	her zaman	4	1	3	3	11	22
Toplam		17	24	29	35	30	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,024$ ), ve buna göre genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personellerin işlerinin sağladığı imkânlardan doyum almadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.15. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	4	0	1	0	2	7
	nadiren	3	2	2	7	2	16
	bazen	9	12	9	20	5	55
	çoğu zaman	16	8	4	5	2	35
	her zaman	11	5	1	0	5	22
Toplam		43	27	17	32	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,016$ ), buna göre genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personeller iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmedikleri düşüncesindedir.

**Tablo 5.16. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	4	0	1	1	1	7
	nadiren	4	5	3	4	0	16
	bazen	6	14	13	18	4	55
	çoğu zaman	3	7	5	12	8	35
	her zaman	5	5	1	2	9	22
Toplam		22	31	23	37	22	135

Yapılan analiz sonucu yukarıdaki iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,011$ ), buna göre genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personeller işlerindeki kural ve prosedürlerin çoğunun işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığı düşüncesindedirler.

**Tablo 5.17. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların yükselme imkânları çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, işini iyi yapanların yükselme imkânı çoktur					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	3	0	1	0	3	7
	nadiren	3	3	4	4	2	16
	bazen	20	10	12	8	5	55
	çoğu zaman	18	9	2	4	2	35
	her zaman	15	4	2	0	1	22
Toplam		59	26	21	16	13	135

Yukarıdaki tabloda iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,000$ ), ve buna göre iş dönüşü kendini genel anlamda ruhen tükenmiş hisseden personeller çalıştıkları kurumda işini iyi yapanların yükselme imkânlarının çok olmadığı düşüncesindedirler.

**Tablo 5.18. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	5	0	0	1	1	7
	nadiren	2	5	4	5	0	16
	bazen	15	6	10	17	7	55
	çoğu zaman	9	5	6	9	6	35
	her zaman	2	1	5	3	11	22
Toplam		33	17	25	35	25	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,002$ ), genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personeller aynı zamanda beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden işlerinde kısmen daha fazla çalışmak zorunda kaldıkları düşüncesindedirler.

**Tablo 5.19. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	1	1	1	0	4	7
	Nadiren	3	4	3	5	1	16
	Bazen	3	10	14	13	15	55
	çoğu zaman	3	6	2	10	14	35
	her zaman	0	1	3	2	16	22
Toplam		10	22	23	30	50	135

Yapılan analiz sonucu bu iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,001$ ), ve buna göre genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personeller kendilerine ödenen parayı düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmedikleri düşüncesindedirler.

**Tablo 5.20. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	4	0	1	1	1	7
	Nadiren	0	9	3	4	0	16
	Bazen	4	6	11	17	17	55
	çoğu zaman	3	1	5	9	17	35
	her zaman	1	4	2	1	14	22
Toplam		12	20	22	32	49	135

Bu iki önerme arasında yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,000$ ) ve genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden personeller işyerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.21. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	2	0	0	2	3	7
	nadiren	4	4	5	2	1	16
	Bazen	7	2	15	18	13	55
	çoğu zaman	3	4	11	8	9	35
	her zaman	0	2	8	1	11	22
Toplam		16	12	39	31	37	135

Analiz sonucuna göre yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,024$ ), ve buna göre iş dönüşü kendini genel anlamda ruhen tükenmiş hisseden personeller genellikle kurumlarında neler olup bittiğini bilmediklerini düşünmektedirler.

**Tablo 5.22. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum”**

		Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		hiçbir zaman	nadiren bazen	çoğu zaman	her zaman		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	3	0	1	0	3	7
	nadiren bazen	2	3	2	7	2	16
	çoğu zaman	14	9	21	9	2	55
	her zaman	14	9	3	3	6	35
	her zaman	15	3	1	0	3	22
	Toplam	48	24	28	19	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında yapılmış olan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,001$ ), ve iş dönüşü kendini genel anlamda ruhen tükenmiş hisseden personeller ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almadıklarını belirtmişlerdir.

**Tablo 5.23. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		hiçbir zaman	nadiren bazen	çoğu zaman	her zaman		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	1	1	1	0	4	7
	nadiren bazen	2	4	2	6	2	16
	çoğu zaman	4	6	11	16	18	55
	her zaman	2	4	1	4	24	35
	her zaman	0	3	1	1	17	22
	Toplam	9	18	16	27	65	135

Analiz sonucu iş dönüşü kendini genel anlamda ruhen tükenmiş hisseden personeller sahip olmaları gereken fakat sahip olamadıkları imkânların olduğu düşüncesindedirler ve bu iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,001$ ).

**Tablo 5.24. “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” ile “Çok fazla sekreterlik işim var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Çok fazla sekreterlik işim var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		hiçbir zaman	nadiren bazen	çoğu zaman	her zaman		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	hiçbir zaman	4	0	0	2	1	7
	nadiren bazen	0	9	3	3	1	16
	çoğu zaman	2	8	12	18	15	55
	her zaman	4	3	8	6	14	35
	her zaman	4	2	3	3	10	22
	Toplam	14	22	26	32	41	135



Yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,021$ ), buna göre iş dönüşü kendini genel anlamda ruhen tükenmiş hisseden personeller çok fazla sekreterlik işleri olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.25. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyoru	kısmen katılmıyoru	kararsız m	kısmen katılıyor	tamamen katılıyor	
		m	m	m	m	um	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramaya çağımı hissediyorum	hiçbir zaman	8	2	7	10	5	32
	Nadiren	8	5	3	12	5	33
	Bazen	14	14	6	8	3	45
	çoğu zaman	8	4	1	1	2	16
	her zaman	5	2	0	1	1	9
Toplam		43	27	17	32	16	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,002$ ), buna göre sabah kalktıklarında genel anlamda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissetmeyen personellerin iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmedikleri düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.26. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyoru	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		m	m	m	m	m	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	hiçbir zaman	5	7	7	8	5	32
	nadiren	3	8	3	11	8	33
	bazen	1	3	10	13	18	45
	çoğu zaman	2	2	2	0	10	16
	her zaman	1	0	0	0	8	9
Toplam		12	20	22	32	49	135

Analiz sonucunda iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,000$ ), buna göre genel anlamda sabah kalktıklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissetmeyen personeller işyerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.27. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum					Toplam
		tamamen katılmıyору	kısmen katılmıyору	kararsız m	kısmen katılıyor	tamamen katılıyor	
		m	m	m	m	m	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	hiçbir zaman	8	6	11	3	4	32
	nadiren	10	7	5	8	3	33
	bazen	12	8	11	8	6	45
	çoğu zaman	10	2	1	0	3	16
	her zaman	8	1	0	0	0	9
Toplam		48	24	28	19	16	135

Yapılan analiz sonucunda yukarıdaki iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,012$ ) ve genel anlamda sabah kalktiklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmeyen personeller ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almadıklarını hissetmektedirler.

**Tablo 5.28. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyору	kısmen katılmıyору	kararsız m	kısmen katılıyor	tamamen katılıyor	
		m	m	m	m	m	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	hiçbir zaman	3	1	8	6	14	32
	nadiren	2	2	6	6	17	33
	bazen	3	4	14	12	12	45
	çoğu zaman	1	0	6	4	5	16
	her zaman	4	0	3	0	2	9
Toplam		13	7	37	28	50	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,022$ ), bu analiz sonucuna göre genel anlamda sabah kalktiklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmeyen personeller amirlerini sevmektedirler.

**Tablo 5.29. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “Çok fazla sekreterlik işim var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Çok fazla sekreterlik işim var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	hiçbir zaman	5	12	4	8	3	32
	nadiren	3	4	7	8	11	33
	bazen	2	4	11	10	18	45
	çoğu zaman	3	2	2	4	5	16
	her zaman	1	0	2	2	4	9
Toplam		14	22	26	32	41	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,008$ ), genel anlamda sabah kalktıklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmeyen personeller çok fazla sekreterlik işleri olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.30. “Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşim zevk alınabilir özelliktedir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	hiçbir zaman	3	5	4	12	8	32
	nadiren	5	4	5	11	8	33
	bazen	8	4	11	14	8	45
	çoğu zaman	2	5	3	4	2	16
	her zaman	5	0	2	1	1	9
Toplam		23	18	25	42	27	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında yapılan analiz sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,011$ ), buna göre genel anlamda sabah kalktıklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını hissetmeyen personeller işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.31. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim işinde oldukça beceriklidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	hiçbir zaman	2	2	1	1	0	6
	nadiren	4	1	7	5	4	21
	bazen	7	2	7	2	7	25
	çoğu zaman	7	8	11	15	14	55
	her zaman	1	2	5	3	17	28
Toplam		21	15	31	26	42	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,001$ ) ve çoğu zaman hastalarının neler hissettiğini hemen anlayan personellerin kısmen amirlerinin içinde oldukça becerikli olduğu düşüncesinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.32. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	hiçbir zaman	0	2	2	1	1	6
	nadiren	3	2	12	2	2	21
	bazen	8	4	8	4	1	25
	çoğu zaman	23	13	8	5	6	55
	her zaman	16	1	5	3	3	28
Toplam		50	22	35	15	13	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,012$ ), buna göre çoğu zaman hastalarının neler hissettiğini hemen anlayan personellerin amirlerinin kendilerine karşı adil olmadığı düşüncesinde değillerdir.

**Tablo 5.33. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	hiçbir zaman	2	2	0	0	2	6
	nadiren	0	5	5	2	9	21
	bazen	1	2	4	7	11	25
	çoğu zaman	3	8	6	15	23	55
	her zaman	3	1	1	3	20	28
Toplam		9	18	16	27	65	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,025$ ), çoğu zaman hastalarının neler hissettiğini hemen anlayan personellerin sahip olmaları gereken fakat olamadıkları imkânlar olduğu düşüncesinde oldukları görülmüştür.

**Tablo 5.34. “Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım	hiçbir zaman	4	0	0	1	1	6
	nadiren	1	0	8	5	7	21
	bazen	2	1	8	4	10	25
	çoğu zaman	4	6	18	11	16	55
	her zaman	2	0	3	7	16	28
Toplam		13	7	37	28	50	135

Analiz sonucunda yukarıdaki iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,024$ ), buna göre çoğu zaman hastalarının neler hissettiğini hemen anlayan personeller amirlerini sevmektedirler.

**Tablo 5.35. “Hastalarımın sanki insan değillermiş gibi davrandığını hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın sanki insan değillermiş gibi davrandığını hissediyorum	hiçbir zaman	45	20	17	7	10	99
	nadiren	4	4	2	0	2	12
	bazen	1	4	3	2	0	10
	çoğu zaman	1	1	3	1	1	7
	her zaman	3	0	0	1	3	7
Toplam		54	29	25	11	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,015$ ), buna göre hiçbir zaman hastalarına sanki insan değillermiş gibi davranmadığını düşünen personeller bazen yaptıkları işin anlamsız olduğu düşüncesinde değillerdir.

**Tablo 5.36. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	hiçbir zaman	4	3	5	2	4	18
	nadiren	13	3	7	4	5	32
	bazen	21	8	4	11	4	48
	çoğu zaman	15	5	4	0	3	27
	her zaman	7	1	0	1	1	10
Toplam		60	20	20	18	17	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,008$ ) ve bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğunu düşünen personeller yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.37. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	6	6	2	3	1	18
		5	9	8	9	1	32
		4	7	9	16	12	48
		5	8	3	6	5	27
		2	1	1	3	3	10
	Toplam	22	31	23	37	22	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,019$ ), buna göre bazen bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğunu düşünen personeller kısmen işlerindeki kural ve prosedürlerin çoğunun işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığı düşüncesindedirler.

**Tablo 5.38. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	8	1	1	3	5	18
		12	7	8	3	2	32
		16	9	11	7	5	48
		17	5	1	3	1	27
		6	4	0	0	0	10
	Toplam	59	26	21	16	13	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında yapılan analiz sonucuna göre anlamlı bir ilişki olduğu görülmüş olup ( $p=0,005$ ), buna göre çoğu zaman bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğu düşüncesine fazla katılmayan personellerin çalıştıkları kurumda işini iyi yapanların yükselme imkânlarının çok olduğu düşüncesinde olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.39. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	2	4	4	4	4	18
		8	4	12	4	4	32
		13	7	14	10	4	48
		12	4	4	4	3	27
		7	3	0	0	0	10
	Toplam	42	22	34	22	15	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ( $p=0,001$ ), bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğu düşüncesine fazla katılmayan personellerin işte elde ettikleri maddi ve manevi imkânların diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyi olmadığını düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.40. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün	hiçbir zaman	1	1	1	3	12	18
insanlarla uğraşmak	nadiren bazen	4	3	7	6	12	32
benim için çok yıpratıcı	çoğu zaman	2	4	9	14	19	48
	her zaman	3	2	3	11	8	27
	her zaman	3	3	1	1	2	10
	Toplam	13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,019$ ), bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğu düşüncesine katılmayan personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.41. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün	hiçbir zaman	5	4	2	5	2	18
insanlarla uğraşmak	nadiren bazen	3	6	7	8	8	32
benim için çok yıpratıcı	çoğu zaman	2	6	9	9	22	48
	her zaman	2	2	3	9	11	27
	her zaman	0	2	1	1	6	10
	Toplam	12	20	22	32	49	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,001$ ), bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personellerin işyerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğu düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.42. “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum aldığımı hissediyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	hiçbir zaman	4	3	4	5	2	18
	nadiren	9	2	12	5	4	32
	bazen	19	8	8	7	6	48
	çoğu zaman	11	7	4	1	4	27
	her zaman	5	4	0	1	0	10
Toplam		48	24	28	19	16	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,011$ ), bütün gün insanlarla uğraşmanın yıpratıcı olduğu düşüncesine katılmayan personeller ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almamaktadırlar.

**Tablo 5.43. “Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	hiçbir zaman	2	0	0	0	1	3
	Nadiren	0	2	3	1	2	8
	Bazen	1	6	6	6	6	25
	çoğu zaman	5	9	9	18	14	55
	her zaman	2	5	5	5	27	44
Toplam		10	22	23	30	50	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş ( $p=0,003$ ), hastalarının sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulan personeller kendilerine ödenen parayı düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmedikleri düşünmektedirler.

**Tablo 5.44. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	7	2	5	3	5	22
	nadiren	12	8	6	7	6	39
	bazen	23	9	9	8	3	52
	çoğu zaman	11	1	0	0	1	13
	her zaman	7	0	0	0	2	9
Toplam		60	20	20	18	17	135



Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,002$ ), yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personeller yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödenmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.45. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İyi bir iş yaptığımda gereken takdiri görüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	6	3	3	7	3	22
	nadiren	8	5	7	12	7	39
	bazen	18	15	7	10	2	52
	çoğu zaman	5	3	0	2	3	13
	her zaman	6	1	0	1	1	9
Total		43	27	17	32	16	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiş olup ( $p=0,012$ ), genel olarak yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personellerin iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmedikleri düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.46. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	4	4	7	3	4	22
	nadiren	9	3	11	12	4	39
	bazen	4	4	13	11	20	52
	çoğu zaman	0	2	3	4	4	13
	her zaman	3	0	0	0	6	9
Toplam		20	13	34	30	38	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında analiz sonucunda anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ( $p=0,008$ ) ve genel olarak yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personellerin yaptıkları işin takdir edilmediği düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.47. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	10	4	6	1	1	22
	nadiren	8	8	10	10	3	39
	bazen	10	10	10	15	7	52
	çoğu zaman	1	0	9	1	2	13
	her zaman	3	1	1	3	1	9
Toplam		32	23	36	30	14	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,020$ ), buna göre genel olarak yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personeller işlerini iyi yapma çabalarının bürokrasi tarafından engellenmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.48. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	10	3	4	5	0	22
	nadiren	8	7	6	12	6	39
	bazen	12	4	12	14	10	52
	çoğu zaman	1	2	2	3	5	13
	her zaman	2	1	1	1	4	9
Toplam		33	17	25	35	25	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,003$ ), buna göre genel anlamda yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personeller beraber çalıştıkları insanların beceriksizliği yüzünden işlerinde daha fazla çalışmak zorunda kalmaktadırlar.

**Tablo 5.49. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumun amaçları benim için açık değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	6	7	4	2	3	22
	nadiren	7	7	11	11	3	39
	bazen	8	9	13	14	8	52
	çoğu zaman	1	1	4	4	3	13
	her zaman	2	0	1	0	6	9
Toplam		24	24	33	31	23	135

Analiz sonucuna göre anlamlı bir ilişki belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), genel anlamda yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personellerin çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olmadığı düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.50. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	5	6	3	5	3	22
	nadiren	3	6	6	13	11	39
	bazen	3	5	11	13	20	52
	çoğu zaman	1	2	1	0	9	13
	her zaman	0	1	1	1	6	9
Toplam		12	20	22	32	49	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), genel anlamda yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personellerin işyerlerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğu düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.51. “Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” ile “Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	hiçbir zaman	6	3	6	4	3	22
	nadiren	8	10	7	8	6	39
	bazen	19	8	14	6	5	52
	çoğu zaman	8	2	1	0	2	13
	her zaman	7	1	0	1	0	9
Toplam		48	24	28	19	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), genel anlamda yaptıkları işten yıldıklarını hissetmeyen personeller ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almamaktadırlar.

**Tablo 5.52. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	4	2	0	0	0	6
	nadiren	1	1	1	0	0	3
	bazen	5	5	2	4	1	17
	çoğu zaman	14	10	5	14	3	46
	her zaman	19	9	9	14	12	63
Toplam		43	27	17	32	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,010$ ), genel anlamda yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda

bulduklarını hisseden personeller iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmediklerini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.53. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	2	1	1	1	1	6
	nadiren	0	1	1	0	1	3
	bazen	2	0	4	4	7	17
	çoğu zaman	2	8	7	13	16	46
	her zaman	1	2	7	19	34	63
Toplam		7	12	20	37	59	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,000$ ), yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarını hisseden personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.

**Tablo 5.54. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum”**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	2	0	1	2	1	6
	nadiren	0	0	2	1	0	3
	bazen	2	1	3	7	4	17
	çoğu zaman	1	10	8	16	11	46
	her zaman	8	2	7	9	37	63
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,021$ ), buna göre yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarını hisseden personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.55. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Amirimi seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	hiçbir zaman	1	0	3	0	2	6
	nadiren	1	0	2	0	0	3
	bazen	2	0	2	8	5	17
	çoğu zaman	5	6	17	8	10	46
	her zaman	4	1	13	12	33	63
Toplam		13	7	37	28	50	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,014$ ), buna göre yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarını hisseden personeller amirlerini sevmektedirler.

**Tablo 5.56. “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum” ile “Terfi imkânlarımdan memnunum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Terfi imkânlarımdan memnunum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	Kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	1	0	3	0	2	6
		1	0	1	1	0	3
		5	3	5	3	1	17
		14	12	11	4	5	46
		30	7	12	12	2	63
	Toplam	51	22	32	20	10	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,034$ ), yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarını hisseden personeller terfi imkânlarından memnun olmamaktadırlar.

**Tablo 5.57. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	18	11	13	5	10	57
		19	5	4	7	5	40
		13	3	3	5	1	25
		8	1	0	1	0	10
		2	0	0	0	1	3
	Toplam	60	20	20	18	17	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,025$ ), bu işte çalışmaya başladıklarından beri insanlara karşı daha sert davrandıklarını düşünmeyen personeller yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödenmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.58. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	10	10	14	10	13	57
		5	8	7	15	5	40
		2	3	7	7	6	25
		0	3	1	2	4	10
		0	0	0	1	2	3
	Toplam	17	24	29	35	30	135

Yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,027$ ), bu işte çalışmaya başladıklarından beri insanlara karşı daha sert davrandıklarını düşünmeyen personeller işlerinin sağladığı imkânlardan doyum almamaktadırlar.

**Tablo 5.59. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum	hiçbir zaman	11	10	19	
	nadiren	15	9	5	7	4	40
	bazen	7	3	7	7	1	25
	çoğu zaman	7	0	3	0	0	10
	her zaman	2	0	0	0	1	3
Toplam		42	22	34	22	15	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,025$ ), bu işte çalışmaya başladıklarından beri hiçbir zaman insanlara karşı daha sert davrandıklarını düşünmeyen personeller işte elde ettikleri maddi ve manevi imkânların diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyi olmadığı düşünülmektedirler.

**Tablo 5.60. “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumun amaçları benim için açık değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
		Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum	hiçbir zaman	12	11	16	
	nadiren	6	8	10	10	6	40
	bazen	3	4	5	10	3	25
	çoğu zaman	3	1	2	0	4	10
	her zaman	0	0	0	0	3	3
Toplam		24	24	33	31	23	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,027$ ), ve buna göre bu işte çalışmaya başladıklarından beri insanlara karşı daha sert davrandıklarını düşünmeyen personeller çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olmadığını düşünülmektedirler.

**Tablo 5.61. “Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	hiçbir zaman	13	6	10	4	10	43
	nadiren	9	6	3	5	5	28
	bazen	18	6	6	6	1	37
	çoğu zaman	11	2	1	3	0	17
	her zaman	9	0	0	0	1	10
Toplam		60	20	20	18	17	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), yaptıkları işin giderek kendilerini katılaştırmasından korkmayan personeller yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödenmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.62. “Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumun amaçları benim için açık değil					Toplam
		tamamen katılmıyorm	kısmen katılmıyorm	kararsızım	kısmen katılıyorm	tamamen katılıyorm	
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	hiçbir zaman	10	9	9	10	5	43
	nadiren	2	7	9	6	4	28
	bazen	6	6	12	9	4	37
	çoğu zaman	6	1	2	4	4	17
	her zaman	0	1	1	2	6	10
Toplam		24	24	33	31	23	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,029$ ), yaptıkları işin giderek kendilerini katılaştırmasından korkmayan personeller çalıştıkları kurumun amaçlarının açık olmadığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.63. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde yükselmek için çok az imkânım var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yükselmek için çok az imkânım var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	4	0	1	2	2	9
	nadiren	2	2	1	4	2	11
	bazen	7	1	5	7	5	25
	çoğu zaman	8	6	7	8	13	42
	her zaman	5	4	9	10	20	48
Toplam		26	13	23	31	42	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,027$ ), buna göre her zaman çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller işlerinde yükselmek için çok az imkânları olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.64. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim işinde oldukça beceriklidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	3	3	1	0	2	9
	Nadiren	0	2	5	2	2	11
	Bazen	6	3	6	2	8	25
	çoğu zaman	8	4	7	13	10	42
	her zaman	4	3	12	9	20	48
Toplam		21	15	31	26	42	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiş olup ( $p=0,008$ ), çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller amirlerinin işlerinde oldukça becerikli olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.65. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	4	2	0	3	0	9
	nadiren	2	2	4	3	0	11
	bazen	5	4	10	6	0	25
	çoğu zaman	3	14	4	9	12	42
	her zaman	8	9	5	16	10	48
Toplam		22	31	23	37	22	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,011$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller işlerindeki kural ve prosedürlerin çoğunun kısmen işlerini yapmalarını zorlaştırdığı düşüncesinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.66. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	3	0	0	3	3	9
	nadiren	0	3	4	3	1	11
	bazen	2	4	4	6	9	25
	çoğu zaman	2	2	4	12	22	42
	her zaman	0	3	8	13	24	48
Toplam		7	12	20	37	59	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,001$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.



**Tablo 5.67. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	2	2	3	1	1	9
	nadiren	1	3	3	3	1	11
	bazen	3	4	5	8	5	25
	çoğu zaman	9	7	7	12	7	42
	her zaman	6	3	8	13	18	48
Toplam		21	19	26	37	32	135

Yapılan analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,026$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller çalıştıkları kurumda insanlar arasındaki iletişimin iyi olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.68. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	3	0	1	3	2	9
	nadiren	0	1	2	7	1	11
	bazen	3	4	6	6	6	25
	çoğu zaman	2	4	7	12	17	42
	her zaman	5	4	5	7	27	48
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yapılan analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,031$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.69. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabileceğim güçteyim	hiçbir zaman	1	2	4	2	0	9
	nadiren	1	3	2	2	3	11
	bazen	0	7	8	5	5	25
	çoğu zaman	3	6	4	14	15	42
	her zaman	5	4	5	7	27	48
Toplam		10	22	23	30	50	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller kendilerine ödenen parayı düşündüklerinde çalıştıkları kurum tarafından takdir edilmediklerini düşünmektedirler.

**Tablo 5.70. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	3	0	0	3	3	9
	nadiren	2	3	5	1	0	11
	bazen	4	0	9	6	6	25
	çoğu zaman	4	5	11	12	10	42
	her zaman	3	4	14	9	18	48
Toplam		16	12	39	31	37	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,028$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller genellikle çalıştıkları kurumda neler olup bittiğini bilmedikleri kanaatinde dirler.

**Tablo 5.71. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	1	2	0	4	2	9
	nadiren	0	3	2	3	3	11
	Bazen	2	2	8	8	5	25
	çoğu zaman	3	8	2	5	24	42
	her zaman	3	3	4	7	31	48
Toplam		9	18	16	27	65	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,009$ ), çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller sahip olmaları gereken fakat olamadıkları imkânlar olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.72. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	1	0	2	5	1	9
	nadiren	2	2	2	2	3	11
	bazen	5	0	7	8	5	25
	çoğu zaman	5	1	5	10	21	42
	her zaman	1	6	5	7	29	48
Toplam		14	9	21	32	59	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında analiz sonucunda anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,005$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller gösterdikleri çabanın hak ettikleri biçimde ödüllendirildiğini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.73. “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ile “İşimde, çok fazla sürtüşme ve kavga var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde, çok fazla sürtüşme ve kavga var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	hiçbir zaman	3	1	0	3	2	9
	nadiren	1	3	3	3	1	11
	Bazen	5	3	7	8	2	25
	çoğu zaman	5	12	6	8	11	42
	her zaman	4	3	12	10	19	48
Toplam		18	22	28	32	35	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,014$ ), buna göre çok şeyler yapabilecek güçte olduğunu düşünen personeller işlerinde çok fazla sürtüşme ve kavga olduğu düşünmektedirler.

**Tablo 5.74. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	hiçbir zaman	7	6	5	1	8	27
	nadiren	12	4	4	7	2	29
	bazen	16	8	6	6	5	41
	çoğu zaman	14	2	4	2	1	23
	her zaman	11	0	1	2	1	15
Toplam		60	20	20	18	17	135

Yapılan analiz sonucu istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,006$ ), buna göre bazen işlerinin kendilerini kısıtladığını hisseden personellerin yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.75. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	hiçbir zaman	19	2	3	1	2	27
	nadiren	17	8	3	0	1	29
	bazen	12	12	9	5	3	41
	çoğu zaman	1	7	8	3	4	23
	her zaman	5	0	2	2	6	15
Toplam		54	29	25	11	16	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personellerin bazen yaptıkları işin anlamsız olduğunu düşünmedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

**Tablo 5.76. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	2	3	5	6	11	27
	nadiren	4	6	4	7	8	29
	bazen	4	7	9	16	5	41
	çoğu zaman	4	3	6	7	3	23
	her zaman	7	0	2	1	5	15
Toplam		21	19	26	37	32	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,022$ ), buna göre işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personeller çalıştıkları kurumda insanlar arasındaki iletişimin iyi olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.77. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	4	4	8	7	4	27
	Nadiren	8	7	6	4	4	29
	Bazen	7	7	13	9	5	41
	çoğu zaman	12	2	6	1	2	23
	her zaman	11	2	1	1	0	15
Toplam		42	22	34	22	15	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personeller işlerinde elde ettikleri maddi ve manevi imkânların diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyi olmadığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.78. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	7	4	8	3	5	27
	nadiren	4	4	9	6	6	29
	bazen	5	3	8	13	12	41
	çoğu zaman	0	2	7	7	7	23
	her zaman	4	0	2	1	8	15
Toplam		20	13	34	30	38	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,008$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personeller yaptıkları işin takdir edilmediği düşüncesindedirler.

**Tablo 5.79. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Bu kurumun amaçları benim için açık değil” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumun amaçları benim için açık değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	9	3	8	3	4	27
	nadiren	3	10	9	5	2	29
	bazen	5	8	11	13	4	41
	çoğu zaman	3	2	5	6	7	23
	her zaman	4	1	0	4	6	15
Toplam		24	24	33	31	23	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,005$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personeller çalıştıkları kurumun amaçlarının kısmen kendileri için açık olmadıklarını düşünmektedirler.

**Tablo 5.80. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	5	4	5	3	10	27
	nadiren	1	8	5	6	9	29
	bazen	2	7	9	13	10	41
	çoğu zaman	1	2	3	6	11	23
	her zaman	1	1	1	2	10	15
Toplam		10	22	23	30	50	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiş olup ( $p=0,010$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen

personeller kendilerine ödenen parayı düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmediklerini düşünmektedirler.

**Tablo 5.81. “İşimin beni kısıtladığını hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	6	6	6	4	5	27
	nadiren	2	6	5	8	8	29
	bazen	2	3	8	13	15	41
	çoğu zaman	2	4	2	3	12	23
	her zaman	0	1	1	4	9	15
Toplam		12	20	22	32	49	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığını hissetmeyen personeller işyerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.82. “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	hiçbir zaman	5	3	5	4	10	27
	nadiren	0	9	3	8	9	29
	bazen	1	3	6	10	21	41
	çoğu zaman	2	1	2	2	16	23
	her zaman	1	2	0	3	9	15
Toplam		9	18	16	27	65	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,008$ ), işlerinin kendilerini kısıtladığı hissetmeyen personeller sahip olmaları gereken fakat olamadıkları imkânlar olduğu düşüncesindedirler.

**Tablo 5.83. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	hiçbir zaman	8	2	2	1	2	15
	nadiren	4	6	4	3	2	19
	bazen	4	8	11	11	4	38
	çoğu zaman	1	8	3	13	7	32
	her zaman	5	7	3	9	7	31
Toplam		22	31	23	37	22	135

Analiz sonucunda yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), buna göre işlerinde çok fazla çalıştıklarını hisseden personeller işlerindeki kural ve prosedürlerin çoğunun işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.84. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	hiçbir zaman	4	4	3	3	1	15
	nadiren	6	4	3	5	1	19
	bazen	8	6	10	10	4	38
	çoğu zaman	6	2	7	10	7	32
	her zaman	9	1	2	7	12	31
Toplam		33	17	25	35	25	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,009$ ), buna göre işlerinde çok fazla çalıştıklarını hisseden personeller beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden işlerinde daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını düşünmektedirler.

**Tablo 5.85. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	hiçbir zaman	3	5	1	2	4	15
	nadiren	0	4	5	7	3	19
	bazen	3	4	13	11	7	38
	çoğu zaman	2	5	2	6	17	32
	her zaman	4	2	1	6	18	31
Toplam		12	20	22	32	49	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,003$ ), buna göre işlerinde çok fazla çalıştıklarını hisseden personeller işyerinde yapmaları gereken işlerin çok fazla olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.86. “İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	hiçbir zaman	1	4	1	1	8	15
	nadiren	4	3	4	6	2	19
	bazen	2	5	9	11	11	38
	çoğu zaman	0	2	0	6	24	32
	her zaman	2	4	2	3	20	31
Toplam		9	18	16	27	65	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), buna göre işlerinde çok fazla çalıştıklarını hisseden personeller sahip olmaları gereken fakat olamadıkları imkânları olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.87. “Hastalarımın ne olduğu umurumda değil” ile “İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın ne olduğu umurumda değil	hiçbir zaman	37	18	23	9	18	105
	nadiren	5	2	4	1	1	13
	bazen	0	1	5	4	1	11
	çoğu zaman	0	0	2	1	1	4
	her zaman	0	0	0	0	2	2
Toplam		42	21	34	15	23	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,002$ ), buna göre hastalarımın ne olduğunu umursayan personeller çalıştıkları yerde insanların başka yerlerde olduğundan daha hızlı terfi ettiğini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.88. “Hastalarımın ne olduğu umurumda değil” ile “Gösterdiğim çabalarım, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Gösterdiğim çabalarım, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımın ne olduğu umurumda değil	hiçbir zaman	8	9	12	23	53	105
	Nadiren	2	0	5	2	4	13
	Bazen	1	0	4	6	0	11
	çoğu zaman	2	0	0	1	1	4
	her zaman	1	0	0	0	1	2
Toplam		14	9	21	32	59	135



Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,009$ ), buna göre hastalarına ne olduğunu umursayan personeller gösterdikleri çabaların hak ettikleri biçimde ödüllendirmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.89. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	6	7	5	2	2	22
	Nadiren	3	8	10	8	4	33
	Bazen	9	9	7	14	4	43
	çoğu zaman	2	6	1	10	9	28
	her zaman	2	1	0	3	3	9
Toplam		22	31	23	37	22	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,004$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratmadığını düşünmeyen personeller işlerindeki kural ve prosedürlerin çoğunun işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.90. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur					Toplam
		tamamen katılmıyorm	kısmen katılmıyorm	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	8	3	4	4	3	22
	Nadiren	14	6	5	3	5	33
	Bazen	11	12	9	8	3	43
	çoğu zaman	18	4	3	1	2	28
	her zaman	8	1	0	0	0	9
Toplam		59	26	21	16	13	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,003$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratmadığını düşünmeyen personeller çalıştıkları kurumda işini iyi yapanların yükselme imkânının çok olmadığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.91. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	2	2	10	3	5	22
	nadiren	10	4	9	7	3	33
	bazen	4	5	12	13	9	43
	çoğu zaman	1	2	3	5	17	28
	her zaman	3	0	0	2	4	9
Toplam		20	13	34	30	38	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,004$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller yaptıkları işin takdir edilmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.92. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	4	4	7	3	4	22
	nadiren	4	5	3	7	14	33
	bazen	1	8	8	13	13	43
	çoğu zaman	1	4	5	6	12	28
	her zaman	0	1	0	1	7	9
Toplam		10	22	23	30	50	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,003$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller kendilerine ödenen parayı düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmediklerini düşünmektedirler.

**Tablo 5.93. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Burada çalışanlar, çok az ödüllendiriliyor” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Burada çalışanlar, çok az ödüllendiriliyor					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	5	6	5	1	5	22
	nadiren	2	2	4	12	13	33
	bazen	5	4	10	11	13	43
	çoğu zaman	1	1	1	3	22	28
	her zaman	2	1	0	1	5	9
Toplam		15	14	20	28	58	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuş olup ( $p=0,002$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller çalıştıkları kurumda çalışanların çok az ödüllendirildiğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.94. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	2	5	8	2	5	22
	nadiren	3	5	4	11	10	33
	bazen	6	5	6	13	13	43
	çoğu zaman	1	4	4	5	14	28
	her zaman	0	1	0	1	7	9
Toplam		12	20	22	32	49	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,006$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller işyerinde yapmaları gereken işlerin miktarının çok fazla olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.95. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var					Total
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	3	7	4	3	5	22
	nadiren	3	3	5	7	15	33
	bazen	3	3	5	13	19	43
	çoğu zaman	0	4	2	2	20	28
	her zaman	0	1	0	2	6	9
Total		9	18	16	27	65	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller sahip olmaları gereken fakat olamadıkları imkânlar olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.96. “Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” ile “Terfi imkânlarımdan memnunum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Terfi imkânlarımdan memnunum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	hiçbir zaman	6	3	9	2	2	22
	nadiren	9	7	8	6	3	33
	bazen	13	7	11	10	2	43
	çoğu zaman	17	4	2	2	3	28
	her zaman	6	1	2	0	0	9
Toplam		51	22	32	20	10	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,011$ ), buna göre doğrudan insanlarla çalışmanın kendisini yıpratıcı olduğunu düşünmeyen personeller terfi imkânlarından memnun değildirler.

**Tablo 5.97. “Hastalarımla aramda rahat bir ortam yaratırım” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Hastalarımla aramda rahat bir ortam yaratırım	hiçbir zaman	1	1	0	2	0	4
	nadiren	0	2	1	0	3	6
	bazen	3	3	10	9	12	37
	çoğu zaman	3	3	5	18	18	47
	her zaman	0	3	4	8	26	41
Toplam		7	12	20	37	59	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,001$ ), buna göre hastalarıyla aralarında rahat bir ortam yaratan personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.

**Tablo 5.98. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	hiçbir zaman	6	2	1	0	0	9
	nadiren	5	4	4	4	2	19
	bazen	15	9	7	7	5	43
	çoğu zaman	10	9	3	14	0	36
	her zaman	7	3	2	7	9	28
	Toplam	43	27	17	32	16	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,004$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmediklerini düşünmektedirler.

**Tablo 5.99. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	hiçbir zaman	1	3	1	3	1	9
	nadiren	1	1	5	7	5	19
	bazen	2	4	12	11	14	43
	çoğu zaman	3	2	1	8	22	36
	her zaman	0	2	1	8	17	28
	Toplam	7	12	20	37	59	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.

**Tablo 5.100. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	hiçbir zaman	1	2	3	1	2	9
	nadiren	5	2	7	2	3	19
	bazen	11	7	12	8	5	43
	çoğu zaman	16	5	10	4	1	36
	her zaman	17	6	3	0	2	28
	Toplam	50	22	35	15	13	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller amirlerinin kendilerine karşı adil olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.101. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim	hiçbir zaman	3	1	3	2	0	9
	nadiren	1	1	4	8	5	19
	bazen	3	7	11	14	8	43
	çoğu zaman	3	2	2	10	19	36
	her zaman	3	2	1	1	21	28
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.102. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” ile “Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim	hiçbir zaman	3	0	1	1	4	9
	nadiren	0	4	5	4	6	19
	bazen	5	6	16	7	9	43
	çoğu zaman	11	7	8	4	6	36
	her zaman	11	5	5	1	6	28
Toplam		30	22	35	17	31	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,003$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller amirlerinin, astlarının duygularına çok az önem gösterdiğini düşünmemektedirler.

**Tablo 5.103. “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim	hiçbir zaman	3	0	4	1	1	9
	nadiren	1	0	5	7	6	19
	bazen	5	2	16	9	11	43
	çoğu zaman	3	2	9	7	15	36
	her zaman	1	3	3	4	17	28
Toplam		13	7	37	28	50	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,008$ ), buna göre insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendini canlanmış hisseden personeller amirlerini sevmektedirler.

**Tablo 5.104. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman	4	2	1	3	6	16
	nadiren	1	4	3	7	7	22
	bazen	2	3	12	11	11	39
	çoğu zaman	0	2	3	11	20	36
	her zaman	0	1	1	5	15	22
Toplam		7	12	20	37	59	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.

**Tablo 5.105. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman	9	2	2	1	2	16
	nadiren	3	6	6	1	6	22
	bazen	11	5	12	6	5	39
	çoğu zaman	18	10	4	3	1	36
	her zaman	13	6	1	0	2	22
Toplam		54	29	25	11	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,011$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller yaptıkları işin anlamsız olduğunu düşünmemektedirler.

**Tablo 5.106. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	3	3	4	2	4	16
		8	3	5	3	3	22
		10	9	15	2	3	39
		17	6	6	6	1	36
		12	1	5	2	2	22
	Toplam	50	22	35	15	13	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,015$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller amirlerinin kendilerine karşı adil olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.107. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	3	3	1	5	4	16
		2	1	3	9	7	22
		4	5	12	9	9	39
		13	6	6	10	1	36
		11	2	3	2	4	22
	Toplam	33	17	25	35	25	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller beraber çalıştıkları insanların beceriksizliği yüzünden işlerinde daha fazla çalışmak zorunda kalmaktadırlar.

**Tablo 5.108. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman nadiren bazen çoğu zaman her zaman	4	2	3	3	4	16
		3	3	3	7	6	22
		3	4	11	13	8	39
		2	2	3	11	18	36
		1	2	1	1	17	22
	Toplam	13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.109. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşimi yapmaktan gurur duyuyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimi yapmaktan gurur duyuyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman	1	2	3	3	7	16
	nadiren	3	2	2	7	8	22
	bazen	1	2	12	11	13	39
	çoğu zaman	5	1	2	2	26	36
	her zaman	1	0	2	0	19	22
Toplam		11	7	21	23	73	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,010$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personellerin işlerini yapmaktan gurur duymaktadırlar.

**Tablo 5.110. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “Amirimi seviyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman	6	0	3	1	6	16
	nadiren	0	1	7	5	9	22
	bazen	5	2	17	9	6	39
	çoğu zaman	2	3	7	6	18	36
	her zaman	0	1	3	7	11	22
Toplam		13	7	37	28	50	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuş olup ( $p=0,007$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller amirlerini sevmektedirler.

**Tablo 5.111. “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşim zevk alınabilir özelliktedir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	hiçbir zaman	4	4	2	3	3	16
	nadiren	4	3	4	8	3	22
	bazen	10	3	10	16	0	39
	çoğu zaman	4	4	7	9	12	36
	her zaman	1	4	2	6	9	22
Toplam		23	18	25	42	27	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,006$ ), buna göre bu işte kayda değer birçok başarı elde eden personeller işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğunu düşünmektedirler.



**Tablo 5.112. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	37	12	8	3	4	64
	nadiren	4	9	7	1	4	25
	bazen	9	6	9	3	3	30
	çoğu zaman	3	2	1	3	1	10
	her zaman	1	0	0	1	4	6
Toplam		54	29	25	11	16	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller yaptıkları işin anlamsız olduğunu düşünmemektedirler.

**Tablo 5.113. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	22	13	11	8	10	64
	nadiren	8	10	3	3	1	25
	bazen	17	2	7	2	2	30
	çoğu zaman	8	1	0	1	0	10
	her zaman	4	0	0	2	0	6
Toplam		59	26	21	16	13	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,010$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller çalıştıkları kurumda işlerini iyi yapanların yükselme imkânlarının çok olmadığı düşüncesindedirler.

**Tablo 5.114. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	17	11	15	11	10	64
	nadiren	3	8	7	5	2	25
	bazen	11	2	10	4	3	30
	çoğu zaman	7	1	1	1	0	10
	her zaman	4	0	1	1	0	6
Toplam		42	22	34	22	15	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,011$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller işlerinde elde ettikleri maddi ve manevi imkânların diğer kurumların sağladıkları kadar iyi olmadığını düşünmektedirler.

**Tablo 5.115. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	11	8	17	12	16	64
	nadiren	6	4	4	6	5	25
	bazen	1	1	10	8	10	30
	çoğu zaman	2	0	3	1	4	10
	her zaman	0	0	0	3	3	6
Toplam		20	13	34	30	38	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,013$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller yaptıkları işin takdir edilmediğini düşünmektedirler.

**Tablo 5.116. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	21	9	11	17	6	64
	nadiren	6	1	5	10	3	25
	bazen	3	4	8	5	10	30
	çoğu zaman	2	3	1	2	2	10
	her zaman	1	0	0	1	4	6
Toplam		33	17	25	35	25	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,005$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kalmaktadırlar.

**Tablo 5.117. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	4	7	6	13	34	64
	Nadiren	2	3	4	10	6	25
	Bazen	4	1	8	7	10	30
	çoğu zaman	0	2	3	3	2	10
	her zaman	3	0	0	2	1	6
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $p=0,009$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.118. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşimi yapmaktan gurur duyuyorum” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimi yapmaktan gurur duyuyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	3	4	5	7	45	64
	nadiren	1	1	3	6	14	25
	bazen	3	1	9	7	10	30
	çoğu zaman	2	1	2	2	3	10
	her zaman	2	0	2	1	1	6
Toplam		11	7	21	23	73	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki bulunmuş olup ( $p=0,000$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller işlerini yapmaktan gurur duymaktadırlar.

**Tablo 5.119. “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” ile “İşim zevk alınabilir özelliktedir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşim zevk alınabilir özelliktedir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	hiçbir zaman	6	8	9	20	21	64
	Nadiren	3	5	6	7	4	25
	Bazen	7	3	8	11	1	30
	çoğu zaman	3	2	1	3	1	10
	her zaman	4	0	1	1	0	6
Toplam		23	18	25	42	27	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre yolun sonuna geldiğini hissetmeyen personeller işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.120. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Amirim işinde oldukça beceriklidir” Önergeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirim işinde oldukça beceriklidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	hiçbir zaman	3	1	1	1	0	6
	nadiren	2	1	3	1	2	9
	bazen	8	3	10	6	4	31
	çoğu zaman	5	5	10	12	17	49
	her zaman	3	5	7	6	19	40
Toplam		21	15	31	26	42	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerindeki duygusal sorunlara

serinkanlıkla yaklaşan personeller amirlerinin işlerinde oldukça becerikli olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.121. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Birlikte çalıştığım insanları seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Birlikte çalıştığım insanları seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	hiçbir zaman	1	2	0	1	2	6
	nadiren	2	1	4	1	1	9
	bazen	2	4	9	6	10	31
	çoğu zaman	2	4	3	16	24	49
	her zaman	0	1	4	13	22	40
Toplam		7	12	20	37	59	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşan personeller birlikte çalıştıkları insanları sevmektedirler.

**Tablo 5.122. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	hiçbir zaman	3	0	1	2	0	6
	nadiren	4	1	1	3	0	9
	bazen	4	4	11	9	3	31
	çoğu zaman	4	12	9	16	8	49
	her zaman	6	2	4	7	21	40
Toplam		21	19	26	37	32	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşan personeller çalıştıkları kurumda insanlar arasındaki iletişimin iyi olduğunu düşünmektedirler.

**Tablo 5.123. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		İşimde yaptığım şeyleri seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	hiçbir zaman	2	1	0	3	0	6
	nadiren	2	1	1	4	1	9
	bazen	3	4	11	7	6	31
	çoğu zaman	2	4	5	17	21	49
	her zaman	4	3	4	4	25	40
Toplam		13	13	21	35	53	135

Yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşan personeller işlerinde yaptıkları şeyleri sevmektedirler.

**Tablo 5.124. “İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” ile “Amirimi seviyorum” Önermeleri Arasında Çapraz Tablo**

		Amirimi seviyorum					Toplam
		tamamen katılmıyorum	kısmen katılmıyorum	kararsızım	kısmen katılıyorum	tamamen katılıyorum	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	hiçbir zaman	3	1	0	2	0	6
	nadiren	2	0	5	1	1	9
	bazen	5	2	10	6	8	31
	çoğu zaman	1	2	14	14	18	49
	her zaman	2	2	8	5	23	40
Toplam		13	7	37	28	50	135

Analiz sonucu yukarıdaki tabloda yer alan iki önerme arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiş olup ( $p=0,000$ ), buna göre işlerindeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşan personeller amirlerini sevmektedirler.

### 5.7.3. Demografik Özellikler Açısından İş Doyumu ve Tükenmişlik

Araştırmanın bu bölümünde, katılımcıların demografik özellikleri açısından iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirleme amacı ile T-testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçları aşağıda verilmiştir.

**Tablo 5.125. Cinsiyetlere Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı**

	Erkek (n=66)		Kadın (n=69)		t	Sig.
	x	s	x	s		
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	3.12	1.10	3.59	0.96	-2.662	<b>0.009</b>
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	2.23	1.16	2.83	1.11	-3.063	<b>0.003</b>
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	2.53	1.17	3.15	0.99	-3.307	<b>0.001</b>
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	2.39	1.09	2.83	1.03	-2.366	<b>0.019</b>
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	3.06	1.32	3.59	1.19	-2.464	<b>0.015</b>
Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor	2.47	1.04	3.06	1.19	-3.056	<b>0.003</b>

Cinsiyetlere göre tükenmişlik düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu

düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.126. Cinsiyetlere Göre İş Doymu Düzeyine Bakış Açısı**

	Erkek (n=66)		Kadın (n=69)		t	Sig.
	x	s	x	S		
İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor	2.77	1.35	3.30	1.31	-2.327	<b>0.021</b>
İş yerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla	3.38	1.35	3.88	1.31	-2.219	<b>0.028</b>
İşimi yaparken gurur duyuyorum	4.29	1.12	3.80	1.39	2.254	<b>0.026</b>
Çok fazla sekreterlik işim var	3.11	1.33	3.83	1.28	-3.207	<b>0.002</b>
İşim zevk alınabilir niteliktedir	3.53	1.33	2.96	1.37	2.474	<b>0.015</b>

Cinsiyetlere göre iş doymu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İş yerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İşimi yaparken gurur duyuyorum” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Erkeklerin kadınlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Çok fazla sekreterlik işim var” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Kadınların erkeklere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İşim zevk alınabilir niteliktedir” düşüncesi ile cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Erkeklerin kadınlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.127. Medeni Duruma Göre İş Doymu Düzeyine Bakış Açısı**

	Bekâr (n=53)		Evli (n=82)		t	Sig.
	x	s	x	s		
İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum	2.77	1.35	3.30	1.31	-2.327	<b>0.021</b>
Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışıyorum	3.38	1.47	2.78	1.41	2.366	<b>0.019</b>

Medeni duruma göre iş doymu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” düşüncesi ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Evlilerin bekârlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla

“çalışıyorum” düşüncesi ile medeni durum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Bekârların evlilere göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.128. Kadro Durumuna Göre İş Doymu Düzeyine Bakış Açısı**

	Sözleşmeli (n=74)		Kadrolu (n=61)		t	Sig.
	x	s	x	s		
İşimde yükselmek için çok az imkanım var	3.69	1.33	2.98	1.59	2.808	<b>0.006</b>
Amirim işinde oldukça beceriklidir	3.74	1.27	2.97	1.49	3.260	<b>0.001</b>
Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir	3.51	1.31	3.03	1.44	2.034	<b>0.044</b>

Kadro durumuna göre iş doymu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimde yükselmek için çok az imkânım var” düşüncesi ile kadro durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Sözleşmeli çalışanların kadrolu çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Amirim işinde oldukça beceriklidir” düşüncesi ile kadro durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Sözleşmeli çalışanların kadrolu çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” düşüncesi ile kadro durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Sözleşmeli çalışanların kadrolu çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.129. Çalıştığım Kuruma Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı**

	Özel (n=43)		Devlet (n=92)		t	Sig.
	x	s	x	s		
İşimden soğuduğumu hissediyorum	3.02	1.03	2.49	1.05	2.760	<b>0.007</b>
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	2.93	1.14	2.47	1.02	2.362	<b>0.020</b>
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum	2.37	1.22	1.79	0.92	3.063	<b>0.003</b>
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	2.79	1.41	2.26	1.16	2.311	<b>0.022</b>
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	3.09	1.34	2.63	1.20	2.007	<b>0.047</b>
Hastalarımın aramda rahat bir ortam yaratırım	4.12	0.82	3.73	1.06	2.119	<b>0.036</b>
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	3.73	1.03	3.27	1.19	2.175	<b>0.031</b>
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	2.44	1.35	1.84	1.05	2.837	<b>0.005</b>
Hastalarımın bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum	3.19	1.24	2.66	1.30	2.206	<b>0.029</b>

Çalıştığım kuruma göre iş doymu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimden soğuduğumu hissediyorum” düşüncesi ile çalıştığım kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” düşüncesi ile çalıştığım kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum” düşüncesi ile çalıştığım kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır

( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bu işin giderek beni katılaştırmamasından korkuyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Hastalarımın aramda rahat bir ortam yaratırım” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Yolun sonuna geliyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Hastalarımın bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**ablo 5.130. Çalıştığınız Kuruma Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı**

	Özel (n=43)		Devlet (n=92)		t	Sig.
	x	s	X	s		
Amirim işinde oldukça beceriklidir	3.98	1.30	3.12	1.41	3.380	<b>0.001</b>
İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum	3.16	1.57	2.39	1.31	2.988	<b>0.003</b>
Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum	2.91	1.52	2.02	1.21	3.632	<b>0.000</b>
Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir	3.65	1.25	3.13	1.42	2.063	<b>0.041</b>
İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler	3.14	1.60	2.46	1.33	2.605	<b>0.010</b>
Birlikte çalıştığım meslektaşlarımdan hoşlanıyorum	4.12	1.22	3.58	1.29	2.301	<b>0.023</b>

Çalıştığınız kuruma göre iş doyumu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı bağımsız örneklem t testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“Amirim işinde oldukça beceriklidir” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir” düşüncesi ile çalıştığınız kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu



görülmektedir.

“İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler” düşüncesi ile çalıştığım kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

“Birlikte çalıştığım meslektaşlarımdan hoşlanıyorum” düşüncesi ile çalıştığım kurum arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Özelde çalışanların devlette çalışanlara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.131. Katılımcıların Yaşına Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı**

	Yaş								ANOVA	
	20-30 n=65		31-40 n=49		41-50 n=16		51 ve üzeri n=5		F	Sig.
	x	s	x	s	x	s	x	s		
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum	3.65	0.98	3.14	1.10	3.00	0.93	2.80	1.30	3.345	0.021

Yaş gruplarına göre iş doyumu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı anova f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 20-30 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.132. Katılımcıların Yaşına Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı**

	Yaş								ANOVA	
	20-30 n=65		31-40 n=49		41-50 n=16		51 ve üzeri n=5		F	Sig.
	x	s	x	s	x	s	x	s		
İşimde yükselmek için çok az imkanım var	3.38	1.38	3.69	1.49	2.81	1.68	1.80	1.10	3.565	0.016
Amirim işinde oldukça beceriklidir	3.55	1.33	3.57	1.43	2.75	1.34	1.60	1.34	4.598	0.004
İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum	2.95	1.43	2.51	1.43	2.06	1.24	1.60	1.34	3.027	0.032
Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışıyorum	3.37	1.33	2.69	1.53	2.81	1.42	2.20	1.64	2.813	0.042
Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir	3.02	1.35	2.90	1.52	3.69	1.35	1.00	0.00	4.800	0.003
Amirimi seviyorum	3.59	1.29	4.04	1.22	3.50	0.82	2.60	2.19	2.795	0.043

Yaş gruplarına göre iş doyumu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı ANOVA f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimde yükselmek için çok az imkânım var” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 31-40 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Amirim işinde oldukça beceriklidir” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 31-40 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 20-30 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışıyorum” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 20-30 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 41-50 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Amirimi seviyorum” düşüncesi ile yaş grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). 31-40 yaş grubun diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.133. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı**

	Gelir durumu						ANOVA	
	Yetersiz n=66		Kısmen yeterli n=51		Yeterli n=18		F	Sig.
	x	s	x	s	x	s		
İşimden soğuduğumu hissediyorum	2.92	1.14	2.45	0.97	2.28	0.89	4.313	0.015
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	3.65	1.10	3.22	0.97	2.72	0.75	6.829	0.002
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	2.77	1.27	2.45	1.06	1.89	0.76	4.453	0.013
Hastalarımın sanki insan değilmiş gibi davrandığını hissediyorum	1.88	1.39	1.41	0.88	1.11	0.47	4.437	0.014
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	2.83	1.17	2.53	0.99	2.06	0.73	4.115	0.018
Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum	2.64	1.37	2.39	1.13	1.78	1.00	3.435	0.035

Gelir durumuna göre tükenmişlik düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı ANOVA f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimden soğuduğumu hissediyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Hastalarımın sanki insan değilmiş gibi davrandığını hissediyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu

yetersiz olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.134. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı**

	Gelir durumu						ANOVA	
	Yetersiz		Kısmen yeterli		Yeterli		F	Sig.
	n=66		n=51		n=18			
	x	s	x	s	x	s		
Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum	1.88	1.44	2.73	1.34	3.00	1.41	7.499	0.001
İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir	2.47	1.28	3.14	1.23	2.94	1.43	4.052	0.020
Yaptığım işin karşılığı olarak bize sağlanan kazanç ve diğer imkanlar harcadığımız emeğe karşılık gelmektedir	2.38	1.55	2.80	1.37	3.28	1.23	3.153	0.046
Amirimi seviyorum	3.53	1.26	3.90	1.22	3.78	1.52	3.951	0.022

Gelir durumuna göre iş doyumu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı ANOVA f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yeterli olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu kısmen yeterli olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Yaptığım işin karşılığı olarak bize sağlanan kazanç ve diğer imkânlar harcadığımız emeğe karşılık gelmektedir” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu yeterli olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Amirimi seviyorum” düşüncesi ile gelir durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Gelir durumu kısmen yeterli olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.135. Katılımcıların Meslek Uygunluklarına Göre Tükenmişlik Düzeyine Bakış Açısı**

	Meslek uygunluk								ANOVA	
	Çok uygun n=16		Uygun n=71		Kısmen uygun n=36		Uygun değil n=12		F	Sig.
	x	s	x	s	x	s	x	s		
İşimden soğuduğumu hissediyorum	2.13	1.02	2.45	0.91	2.89	1.09	3.92	0.99	9.902	0.000
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	2.94	1.18	3.13	0.92	3.72	1.03	4.25	0.96	7.131	0.000
Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1.75	0.86	2.45	1.04	2.64	1.22	3.75	1.22	8.013	0.000
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	2.25	1.06	2.83	0.99	2.94	1.22	3.42	1.31	2.755	0.045
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	2.00	0.89	2.52	0.92	2.67	1.12	3.83	1.19	8.171	0.000
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	2.18	1.11	2.59	1.10	3.00	1.37	4.00	1.21	6.527	0.000
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	2.81	1.38	3.15	1.13	3.69	1.37	4.00	1.35	3.570	0.016
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim	3.56	1.55	3.32	1.13	3.06	1.15	2.33	1.37	2.945	0.035
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	4.44	0.96	3.86	0.95	3.47	1.16	3.58	1.38	3.381	0.020

Meslek uygunluklarına göre tükenmişlik düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı ANOVA f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“İşimden soğuduğumu hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Mesleği yapmaya çok uygun olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Mesleği yapmaya çok uygun olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

**Tablo 5.136. Katılımcıların Meslek Uygunluklarına Göre İş Doyumu Düzeyine Bakış Açısı**

	Meslek uygunluk								ANOVA	
	Çok uygun n=16		Uygun n=71		Kısmen uygun n=36		Uygun değil n=12			
	x	s	x	s	x	s	x	s	F	Sig.
Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum	2.00	0.97	2.08	1.24	2.64	1.59	3.00	1.65	2.686	0.049
Bu kurumda işini iyi yapanların yükselme imkanı çoktur	3.06	1.69	2.11	1.26	2.33	1.43	1.67	0.98	2.994	0.033
İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkanlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir	3.38	1.50	2.56	1.32	2.58	1.27	1.84	1.40	3.134	0.028
İşimde yaptığım şeyleri seviyorum	4.13	1.41	3.99	1.20	3.39	1.34	3.00	1.48	3.545	0.016
İşim zevk alınabilir özelliktedir	4.00	1.21	3.31	1.32	2.94	1.41	2.67	1.44	3.089	0.029

Meslek uygunluklarına göre iş doyumu düzeylerine bakış açısı önermeler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olup olmadığı ANOVA f testi ile incelenmiştir. Sonuçlara göre:

“Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu olmayanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“Bu kurumda işini iyi yapanların yükselme imkânı çoktur” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu çok olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu çok olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşimde yaptığım şeyleri seviyorum” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu çok olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

“İşim zevk alınabilir özelliktedir” düşüncesi ile meslek uygunluğu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır ( $p<0.05$ ). Meslek uygunluğu çok olanların diğer gruplara göre bu düşünceye katılım düzeyinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini karşılaştırıp aralarındaki ilişkiyi inceleme amacıyla bu çalışmada Kahramanmaraş'ta bulunan devlet ve özel hastanede çalışan acil servis personellerine uygulamalı bir araştırma gerçekleştirilmiş olup iki değişken arasındaki ilişki araştırılmıştır. Bununla birlikte bu çalışmada acil servis personellerinin demografik özelliklerine göre tükenmişlik ve iş doyumlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Acil servis personellerine uygulanan anketlerin analizi sonucu bazı bulgulara ulaşılmış olup bu bulgular aşağıda verilmiştir.

Katılımcıların iş doyumları ve tükenmişlikleri karşılaştırıldığında orta düzeyde bir tükenmişlik (2,9512) ve iş doyumuna (3,1691) sahip oldukları görülmüştür.

Acil servis personellerinin iş doyumları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleme amacı ile çapraz tablo analizi yapılmıştır. Yapılan çapraz tablo analizi sonucu aşağıdaki bulgulara ulaşılmıştır;

- İşinden genel anlamda soğuduğunu hisseden sağlık personelleri; yaptıkları işte takdir edilmedikleri, beraber çalıştıkları çalışma arkadaşlarının beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kaldıkları, işlerinde yaptıkları şeyden çok fazla memnuniyet duymadıkları, çalıştıkları kurumun amaçlarını açık bulmadıkları, amirlerinin astlarının düşüncesine önem vermedikleri, çok fazla iş yüküne sahip oldukları, ücret artışları için sunulan imkânlardan memnun olmadıkları, yeterince imkâna sahip olmadıkları ve işlerinin yeteri kadar zevk alınabilir özellikte olmadıklarını belirtmişlerdir.
- Genel anlamda iş dönüşü kendini ruhen tükenmiş hisseden sağlık personelleri; işlerinin sağladığı imkânlardan doyum almadıkları, iyi bir iş yaptıklarında kısmen gereken takdiri gördüklerini, işlerindeki kural ve prosedürlerin işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını, yükselme imkânlarının çok olmadığını, beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını, kendilerine ödenen ücreti düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmediklerini, iş yükünün çok fazla olduğunu, işlerinde neler olup bittiğini bilmediklerini, ücret artışları için sunulan imkânlar konusunda kararsız olduklarını, sahip olamadıkları imkânların olduğunu, kısmen çok fazla sekreterlik işleri olduğunu belirtmişlerdir.
- Genel anlamda sabah kalktıklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacağını düşünmeyen sağlık personelleri; iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmediklerini, iş yükünün çok fazla olduğunu, ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almadıklarını, çok fazla sekreterlik işleri olduğunu belirtmişlerdir.
- Genel anlamda hastalarının neler hissettiğini hemen anlayan sağlık personelleri; amirlerinin işlerinde becerikli olduğunu, amirlerinin kendilerine karşı adil olduğunu ayrıca sahip olamadıkları imkânlar olduğunu, amirlerini sevdikleri konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.
- Hastalarına insan değillermiş gibi davranmayan sağlık personelleri yaptıkları işin anlamsız olduğunu düşünmediklerini belirtmişlerdir.
- Genel anlamda bütün gün insanlarla uğraşmanın kendileri için yıpratıcı olduğunu düşünen sağlık personelleri; işleri karşılığında tatmin edici miktarda ödeme yapılmadığını, işlerindeki kural ve prosedürlerin işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını belirtmişlerdir.
- Genel anlamda hastalarının sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulan sağlık personelleri; kendilerine ödenen ücret konusunda takdir edilmediklerini belirtmişlerdir.
- Genel anlamda yaptıkları işten yıldıklarını hisseden sağlık personelleri; kendilerinde ödenen ücretten memnun olmadıklarını, iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmediklerini, yaptıkları işte takdir edilmediklerini, işlerini iyi yapma çabalarının bürokrasi tarafından engellendiğini, beraber çalıştıkları insanların beceriksizliği yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını, kısmen çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olmadığını, iş

yükünün çok fazla olduğunu, ücret artışları için sunulan imkânlardan doyum almadıklarını belirtmişlerdir.

- Genel anlamda yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamlarına katkıda bulduklarını hisseden sağlık personelleri; birlikte çalıştıkları insanları sevdikleri, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdikleri ve amirlerini sevdikleri belirlenirken; iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmedikleri ve terfi imkânlarından memnun olmadıkları görülmüştür.
- Genel anlamda bu işte çalışmaya başladıklarından beri insanlara karşı daha sert davranan sağlık personelleri; yaptıkları iş için kendilerine tatmin edici miktarda para ödenmediğini, işlerinin sağladığı imkânlardan doyum almadıklarını, çalıştıkları kurumun sağladığı maddi ve manevi imkânların diğer kurumlar kadar iyi olduğu konusunda kararsız olduklarını, çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olduğu konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.
- Genel anlamda işlerinin kendilerini katılaştırmasından korkan sağlık personelleri; kendilerine ödenen ücretten tatmin olmadıkları, çalıştıkları kurumun amaçlarının kendileri için açık olmadığı konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.
- Genel anlamda çok şeyler yapabilecek güçte olduklarını düşünen sağlık personelleri; amirlerinin işlerinde becerikli olduklarını, birlikte çalıştıkları insanları sevdiklerini, kurumundaki insanlar arasında iletişimin iyi olduğunu, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdiklerini belirtirken; işlerinde yükselmeleri için çok az imkânları olduğu, işlerindeki kural ve prosedürlerin işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığı, ödenen ücreti düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmedikleri, kurumlarında olup bitenleri bilmedikleri, sahip olamadıkları imkânlar olduğu, hak ettikleri biçimde ödüllendirilmedikleri, işlerinde çok fazla sürtüşme ve kavga olduğu da görülmüştür.
- Genel olarak işlerinin kendilerini kısıtladığını hisseden sağlık personelleri; kendilerine ödenen ücretten tatmin olmadıklarını, maddi ve manevi imkânlarının diğer kurumların sağladıkları kadar iyi olduğu konusunda kararsız olduklarını, işlerinin takdir edilmediğini, kurumlarının amaçlarının kendileri için açık olmadığını, kendilerine ödenen ücreti düşündüklerinde kurumları tarafından takdir edilmediklerini düşündüklerini, iş yükünün fazla olduğunu, sahip olamadıkları imkânlar olduğunu belirtmişlerdir, fakat bunun yanı sıra kurumlarında insanlar arasındaki iletişimin iyi olduğunu, yaptıkları işi anlamlı bulduklarını da belirtmişlerdir.
- Genel olarak işlerinde çok fazla çalıştıklarını hisseden sağlık personelleri; kural ve prosedürlerin işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını, beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını, iş yükünün fazla olduğunu, sahip olamadıkları imkânlar olduğunu belirtmişlerdir.
- Genel olarak hastalarına ne olduğunu umursayan sağlık personellerinin; çalıştıkları kurumda diğer kurumlar kadar hızlı terfi imkânlarının olmadığını, çabalarının hak ettikleri biçimde ödüllendirilmediğini belirtmişlerdir.
- Genel anlamda doğrudan insanlarla çalışmanın kendilerini yıpratıldığını düşünen sağlık personelleri; kural ve prosedürlerin işlerini iyi yapmalarını zorlaştırdığını, işini iyi yapanların yükselme imkânlarının çok olmadığını, yaptıkları işin takdir edilmediğini, kendilerine ödenen ücreti düşündüklerinde kurum tarafından takdir edilmediklerini düşündüklerini, çalışanların çok az ödüllendirildiğini, iş yükünün çok fazla olduğunu, sahip olamadıkları imkânlar olduğunu, terfi imkânlarından memnun olmadıklarını belirtmişlerdir.
- Genel olarak hastaları ile aralarında rahat bir ortam yaratan sağlık personelleri; birlikte çalıştıkları insanları sevdiklerini belirtmişlerdir.
- Genel olarak insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendilerini canlanmış hisseden sağlık personelleri; birlikte çalıştıkları insanları sevdiklerini, amirlerinin kendilerine karşı adil olduğunu, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdiklerini, amirlerini sevdiklerini fakat iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri görmediklerini, amirlerinin astlarının duygularına çok az önem gösterdiği konusunda kararsız olduklarını belirtmişlerdir.

- Genel olarak bu işte kayda değer birçok başarı elde eden sağlık personelleri; birlikte çalıştıkları insanları sevdiklerini, yaptıkları işi anlamlı bulduklarını, amirlerinin kendilerine karşı adil olduğunu, beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda olma gibi bir durumlarının olmadığını, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdiklerini, işlerini yapmaktan gurur duyduklarını, amirlerini sevdiklerini, işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğunu belirtmişlerdir.
- Genel olarak yolun sonuna geldiklerini düşünmeyen sağlık personelleri; yaptıkları işi anlamlı bulduklarını, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdiklerini, işlerini yapmaktan gurur duyduklarını, işlerinin zevk alınabilir özellikte olduğunu belirtmişlerdir fakat bunların yanı sıra işlerinde yükselme imkânlarının çok olmadığını, maddi ve manevi imkânların diğer kurumlar kadar iyi olmadığını, yaptıkları işin takdir edildiği konusunda karasız olduklarını, beraber çalıştıkları insanların beceriksizlikleri yüzünden daha fazla çalışmak zorunda olduklarını düşünmektedirler.
- Genel olarak işlerinde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşan sağlık personelleri; amirlerinin işlerinde becerikli olduğunu, birlikte çalıştıkları insanları sevdiklerini, çalıştıkları ortamda iletişimin iyi olduğunu, işlerinde yaptıkları şeyleri sevdikleri, amirlerini sevdiklerini belirtmişlerdir.

İş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelendiği çapraz tablo analizi sonuçları değerlendirildiğinde; iş doyumu ve tükenmişliğin bazı önermeleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş ve “İş doyumu önermeleri ve tükenmişlik önermeleri arasında anlamlı ilişkiler vardır” **H1** hipotezi kısmen kabul edilmiş olup; bazı önermeler arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çapraz tablo analizi sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde ise; yaptığı işten yıldığını hisseden, kendini ruhen tükenmiş hisseden, insanlarla uğraşmanın çok yıpratıcı olduğunu düşünen sağlık personellerinin işlerinden zevk almadıkları, amirlerinden memnun olmadıkları, hak ettiği ücreti alamadıkları, çabalarının hak ettiği biçimde ödüllendirilmediği, kurumları tarafından gereken takdiri görmedikleri, iş kural ve prosedürlerinden memnun olmadıkları söylenebilir. Çok yoğun ve stresli bir iş temposuna sahip acil servis personellerinin tükenmişlik düzeylerinin azaltılarak işlerinden doyum sağlamaları büyük önem arz etmektedir. Bu bulgudan hareketle sağlık personellerinin tükenmişlik düzeylerini en aza indirmek için, öncelikli görev, çalışanların sorumlu oldukları amirlere ve çalıştığı kurumlara düşmektedir. Amirler çalışanlarını motive ederek, adil davranarak, çalışanlar üzerindeki iş yükünü adil dağıtarak ve birlikte takım ruhu oluşturarak, iş kural ve prosedürler hakkında gereken düzenlemeleri yaparak onların tükenmişliklerini ve yılmalarını azaltabilir. Sağlık personellerinin çalıştıkları kurumlar ise insan yaşamı için büyük önem arz eden sağlık çalışanına daha fazla ücret teşviki sunarak onu ödüllendirebilir.

Çalışanların demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirleme amacı ile T-testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucu aşağıdaki bulgular elde edilmiştir;

- Kadınlar erkeklere göre, iş dönüşü kendilerini ruhen daha tükenmiş hissetmekte, sabah kalktıklarında bir gün daha bu işi kaldıramayacaklarını ve insanlarla uğraşmanın çok yıpratıcı olduğunu, işlerinde çok aşırı çalıştıklarını daha fazla düşünmektedir.
- Özel hastanede çalışan acil servis personellerinin devlet hastanesinde çalışan personellere göre yaptıkları işten daha fazla yıldığı, işlerinden daha fazla soğuduğu tespit edilmiştir. Fakat aynı zamanda özel hastanede çalışan personellerin devlet hastanesinde çalışanlara göre hastalarla daha iyi iletişim kurdukları belirlenmiştir.
- 20-30 yaş arasındaki çalışan personeller diğer yaş gruplarına göre iş dönüşü kendilerini ruhen daha tükenmiş hissetmektedirler.
- Gelir durumu yetersiz olan çalışanlar işlerinden soğudukları, yıldıkları, bu işi artık kaldıramayacaklarını diğerlerine göre daha fazla düşünmektedirler.



- Yaptıkları mesleğin kendilerine uygun olmadığını düşünen çalışanların bu mesleği kendilerine uygun bulanlara oranla daha fazla tükenmiş oldukları belirlenmiştir.

Sağlık personellerinin demografik özellikleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirleme amacı ile T-testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda açıklanmaktadır;

- Kadınlar erkeklere göre işlerindeki kural ve prosedürlerin işlerini yapmalarına zorlaştırdıklarını ve çok fazla sekreterlik işi olmasından daha fazla şikâyetçidir.
- Erkekler kadınlara göre, işlerini yaparken daha fazla gurur duymakta ve işlerinin zevk alınabilir nitelikte olduklarını düşünmektedirler.
- Evli personellerin bekâr personellere göre iyi bir iş yaptıklarında yeterince takdir gördüklerini düşündükleri belirlenmiştir.
- Bekâr katılımcılar evlilere göre çalışma arkadaşlarının beceriksizliği yüzünden daha fazla çalışmak zorunda olduklarını belirtmişlerdir.
- Sözleşmeli personeller kadrolu olanlara göre, işlerinde yükselmek için az imkâna sahip olduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca sözleşmeli sağlık çalışanları kadrolu çalışanlara göre amirlerinin yaptığı işte daha becerikli olduğunu ve insanlar arasındaki iletişimin daha iyi olduklarını düşünmektedirler.
- Özel hastanede çalışan personeller devlet hastanesinde çalışanlara göre; amirlerinin yaptığı işte daha becerikli olduklarını, iyi bir iş yaptıklarında takdir edildiklerini, insanlar arasındaki iletişim ve birlikte çalıştıkları meslektaşlarından memnuniyeti, hızlı terfi imkânı bakımından daha memnun oldukları belirlenmiştir. Fakat tüm bunlara rağmen özel hastanede çalışan acil servis personelleri bazen işlerini de anlamsız bulmaktadırlar.
- 20-30 yaş arasındaki çalışanlar diğer yaş grupları arasında çalışanlara göre, iyi bir iş yaptıklarında gereken takdiri gördüklerinden ve beraber çalıştığı insanların beceriksizliği yüzünden daha fazla çalışmak zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir.
- 41-50 yaş arasındaki acil servis personelleri diğer yaş gruplarına göre amirlerinin astlarının duygularına çok az önem verdiklerini daha fazla düşünmektedirler.
- Gelir durumunun yeterli olduğunu düşünen sağlık personellerinin amirlerini sevdikleri, yaptıkları işten tatmin edici para aldıkları, emeklerinin karşılığını bulduklarını diğer gelir grubunda olan çalışanlara göre daha fazla düşündükleri belirlenmiştir.
- Yaptığı işin kendilerine uygun olduğunu düşünen sağlık personellerinin işlerinden daha fazla doyum sağladıkları görülmüştür.

Demografik özellikler açısından çalışanların tükenmişlik ve iş doyumlarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için yapılan analiz sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde; kadınların, özel hastanede çalışanların, 20-30 yaş grubunun, gelir durumu yetersiz olanların ve yaptıkları mesleğin kendilerine uygun olmadığını belirten personellerin daha tükenmiş olduğu sonucuna ulaşılmıştır. “Cinsiyet ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H2, “Gelir durumu ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H3, “Yaş ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H4, “Çalışılan kurum ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H5, “Mesleğe uygunluk ile tükenmişlik önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H6 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir. Bunun yanı sıra, erkeklerin, evli personellerin, gelir durumunun yeterli olduğunu düşünenlerin ve yaptıkları işin kendilerine uygun olduğunu düşünen sağlık personellerinin işlerinden daha fazla doyum sağladıkları sonuçlarına ulaşılmıştır. “Cinsiyet ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H7, “Medeni durum ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H8, “Gelir durumu ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki vardır” H9, Mesleğe uygunluk ile iş doyumunu önermeleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki

vardır” H10 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir. Demografik özellikler açısından tükenmişlik ve iş doyumunun bazı önermeleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Literatür incelendiğinde iş doyumunu ve tükenmişlik arasında ilişkiye rastlanan ve bizim çalışmamızla paralellik gösteren başka çalışmalarda mevcuttur (Örneğin; Güner, vd., 2014; Dincerol, 2013).



## KAYNAKLAR

- AKSUNGUR, A., 2009. "Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim Ve Araştırma Hastanesi'nde Çalışan Ebe Ve Hemşirelerin İş Doyumu Ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 146s.
- AKTAŞ, H. ve ŞİMŞEK, E. 2015. "Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü", Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 2(24). ss. 205-230.
- AKTEN, S., 2007. "Rehber Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya, 104s.
- ARDIÇ, K., ve POLATCI, S., 2008. "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği)", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2). ss. 69-96.
- ARDIÇ, K., ve POLATCI, S., 2009. "Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: işle bütünleşme" Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, (32), ss. 21-46.
- ASLAN, H., ASKAN, Ö., KESEPARA, C., ALPARSLAN, N. ve ÜNAL, M. 1997. "Kocaeli'nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu", Toplum ve Hekim Dergisi, 12(82), ss. 24-29.
- AŞIK, N. A. 2010. "Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme", Türk İdare Dergisi, (467). ss. 31-51.
- ATLANDI, D., 2010. "Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 136s.
- BAŞARAN, İ. E. 2000. Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü, Feryal Matbaası, Ankara, 215-222.
- BİLİR, M., 2016. "İşgörenlerde İş Aile ve Aile İş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 109s.
- BİNGÖL, D. 1997. Personel Yönetimi, Beta Basımevi, İstanbul, 269-276.
- BRENNINKMEYER, V., YPEREN, N.W.V. ve BUUNK, B. P., 2001. "Burnout And Depression Are Not Identical Twins: Is Decline Of Superiority A Distinguishing Feature?", Personality and Individual Differences, 30, ss. 873-880.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., vd. 2009. Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Pegem Akademi, Ankara.
- CAN, H., AŞAN, Ö., ve AYDIN, E. M., 2006, Örgütsel Davranış, Arıkan Basım Yayın, İstanbul, 469s.
- CERAN, S. Ö., 2010. "İşgörence Algılanan Sosyal Destek ile Mesleki Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 93s.
- CEYLAN, A., 2013. "Çalışan Kadınların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Edirne Örneği", Yüksek Lisans Projesi, Trakya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, 75s.
- ÇAĞLIYAN, Y., 2007. "Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitesindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması", Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 119s.
- ÇELEBİ, B., 2014. "Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 89s.
- ÇINAR, Y., 2016. "Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 85s.
- ÇOLAK, G., 2009. "İşgören Motivasyonu ile İş Doyumu Arasındaki İlişki - Kuşadası'ndaki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma", Yüksek

- Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın, 78s.
- DALKILIÇ, O. S., 2014. Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri, Nobel Akademik Yayınevi, Ankara, 247s.
- DEMİR, S., 2010. “Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doymu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 93s.
- DEMİRBAŞ, A. R., 2006. “Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 118s.
- DİLSİZ, B., 2006. “Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş Doymu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenli İstatistiksel Analizi”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya, 165s.
- DİNCEROL, C., 2013. “Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 111s.
- DİNÇ, K., 2008. “Yardımcı Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu”, Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 87s.
- DOLUNAY, A. B., 2002. “Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması”, Ankara Üniversitesi Tıp fakültesi Mecmuası, 55 (2), ss. 51-62.
- EDELWICH, J. 1980. Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions, New York: Human Sciences Press.
- ERDOĞAN, Ö., 2016. “Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doymu”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 86s.
- EREN, E., 2011. Yönetim ve Organizasyon, Beta Yayıncılık, İstanbul, 611s.
- ERGİN, C., 1995. Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması, Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayınları, Ankara, ss. 97.
- ERİGÜÇ, G. 2000. “Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doymu Üzerine Bir İnceleme” Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 5(3). ss. 7-39.
- ERTÜRK, E ve KEÇECİOĞLU, T. 2012. “Çalışanların İş Doymaları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 12(1). ss. 39-52.
- FİRTH, H., 1986. “Burnout and Professional Depression”, J. Of Advanced Nursing, 11(6). ss.633.
- GİRGİN, G., 1995. “İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 146s.
- GÖKDENİZ, İ. 2005. “Üretim sektöründeki işletmelerin örgüt içi stres kaynakları ve mobilyacılık sektöründe bir uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (13), ss. 173-189.
- GÜNAY, A., 2016. “Kabin Ekiplerinde İş Doymu ve Tükenmişlik Sendromu”, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 152s.
- GÜNDÜZ, B., 2005. “İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 1(1), ss. 152-166.
- GÜNER, F., ÇİÇEK, H., ve CAN, A., 2014. “Banka Çalışanlarının Mesleki Stres ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doymu ve Yaşam Doymu Düzeyleri İle İlişkisi”, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 6(3). ss. 59-76.
- GÜNEŞ, C., 2016. “Engelli Sporcularla Çalışan Antrenörlerin Mesleki Yeterliliklerinin Tükenmişlik Ve İş Doymu Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş, 150s.

- GÜVEN, S., 2013. "Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması", Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 76s.
- HAVLE, N., İLNEM, C., YENER, F., ve GÜMÜŞ, H., 2008. "İstanbul'da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi", Düşünen Adam, 21(1-4). ss. 4-13.
- HOCK, R. R., 1988. "Professional Burnout Among Public School Teachers", Public Personnel Management, 17 (2), ss. 167- 189.
- İNCİR, G., 1985. Çalışanların Motivasyonuna Genel Bir Bakış, MPM Yayınları, Ankara, ss. 14.
- KAÇMAZ, N., 2005. "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu", İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1), ss. 29-32.
- KARCIOĞLU, F. ve AKBAŞ, S. 2010. "İşyerinde Psikolojik Şiddet ve İş Tatmini İlişkisi", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 24(3). ss. 139-161.
- KARSAVURAN, S., 2014. "Sağlık Sektöründe Tükenmişlik: Ankara'daki Sağlık Bakanlığı Hastaneleri Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri", Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 32(2). ss. 133-165.
- KAYA, F., YILDIZ, B., ve YILDIZ, H., 2013. "Herzberg 'in Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi", Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, (39), ss. 1-18.
- KIZILKAYA, S., 1999. "İş Yaşamında Stres ve Performansa Olan Etkisi, Endüstride Karşılaştırmalı Bir Araştırma", Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 140s.
- KOÇEL, T., 2014, İşletme Yöneticiliği, Beta Yayıncılık, İstanbul, 855s.
- KULA, S. ve ÇAKAR, B., 2015. "Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki", Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 6(12). ss.191-210.
- LAL, K., 2014, "Hemşirelerde Tükenmişlik ve İş Doyumu (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)", Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 123s.
- MASLACH, C. VE LEİTER, M. P., 1997. The Truth About Burnout, Josseybass, San Francisco, 186s.
- MASLACH, C., SCHAUFELİ, W. B. ve LEİTER, M. P., 2001. "Annual Review Of Psycholog", Job Burnout, 52, ss. 397-422.
- MEİER, S. T., 1983. "Toward A Theory Of Burnout", Human Relations, 36(10), ss. 899-910.
- ONARAN, O., 1981. Çalışma Yaşamında Güdüleme Kuramları, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara, 320s.
- OTACIOĞLU, S. G., 2008. "Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler", İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 9(15). ss. 104-116.
- ÖRKÜN, Ü., 2011. "Tekstil Sektörü Mavi Yaka Çalışanlarının Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Tarafından Yordanması", Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 58s.
- ÖZARSLAN, M., 2011. "Vali Yardımcılarının Kişilik Tipi ve İş Tatminlerine İlişkin Kuramsal ve Uygulamalı Bir Araştırma" İdarecinin Sesi Dergisi, Ocak – Şubat, ss. 46- 51.
- ÖZER, P. S. ve TOPALOĞLU, T., 2008. Motivasyonda Kapsam Kuramları, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 69-70s.
- ÖZKARA, B., 2014. Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş, Nobel Akademik Yayınevi, Ankara, 524s.
- ÖZTÜRK, M., 2003. İşletme ve Yönetim, Papatya Yayıncılık, Ankara, 269s.

- PEKER, R., 2002. "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler", Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 15(1). ss. 305-318.
- PIYAL, B., ÇELEN, Ü., ŞAHİN, N., ve PIYAL, B., 2000. "Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu", Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 53(3). ss. 241-250.
- SACLI, Ç., 2011. "Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 111s.
- SANDIKCI, E., 2010. "Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri, 125s.
- SAYGILI, M., ÇELİK, Y., 2011. "Hastane Çalışanlarının Çalışma Ortamlarına İlişkin Algıları İle İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 14(1), ss. 39-71.
- SAYIL, I., HARAN, S., ÖLMEZ, Ş., ve ÖZGÜVEN, H. D., 1997. "Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor Ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri", Kriz Dergisi, 5(2), ss. 71-77.
- SEZGİN, A., 2010. "Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 133s.
- SURAN, B.G. ve SHERİDAN E. P., 1984. "Manegamet of Burnout: Training Psychologists in Porofessional Life Span Perspectives" Porofessional Psychology: Reserarch and Praticce, 16(6), ss. 741-752.
- SUMELİ, F., 2011. "Özel Bir Hastane Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, 146s.
- ŞAHİN, Ş., 2012. "Kısıtlar Teorisine Göre Sanayi İşletmelerinde Çalışanların Motivasyonu ve İşletme Başarısına Etkisi: Pvc Üretim İşletmesi Üzerine Bir Uygulama", Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 309s.
- ŞENERGÜÇ, S., 2009. "Örgütsel Bağlılığın İş Doyumu Üzerindeki Etkileri Ve Özel Sektörde Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 141s.
- ŞİMŞEK, M. Ş. 2010. Yönetim ve Organizasyon, Eğitim Akademi Yayınları, Konya, 464s.
- TOGA, N., 2016. "Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya, 116s.
- TOKER, B., 2007. "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", Doğu Üniversitesi Dergisi, 8(1). ss. 92-107.
- TÜMKAYA, S., 1997. "Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Kullandıkları Başa Çıkma Davranışları", Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi, 2(11). ss. 26-36.
- ÜNGÜREN, E., DOĞAN, H., ÖZMEN, M., ve TEKİN, Ö., 2010. "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi", Journal of Yaşar University, 17(5). ss. 2923-2937.
- YILDIRIM, F., 2010. "İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi", Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 62 (1). ss. 253-278.
- YILDIRIM, U., 2016. "Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyi İle Sınıf Yönetimi Arasındaki İlişki", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 82s.

## ÖZGEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Adı – Soyadı :Aycan KAMA  
Doğum Yeri ve Tarihi :ELBİSTAN / 1990

### Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi  
Yüksek Lisans Öğrenimi : Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı  
Bildiği Yabancı Diller :İngilizce

### İletişim

E-Posta Adresi :kamaaycan@hotmail.com  
Tel. :0 (542) 7407570

## EK 1: ANKET FORMU

Sayın Yetkili;

Bu anket çalışması, Kahramanmaraş ilinde bulunan özel ve devlet hastanelerinin acil servis personellerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik hazırlanmıştır. Vereceğiniz bilgiler 3. şahıslara verilmeyecek, sadece bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Verdiğiniz bilgiler ve bilime yapmış olduğunuz katkılardan dolayı teşekkür ederiz.

**Yüksek Lisans Öğrencisi**  
**Aycan KAMA**

**KSÜ Öğretim Üyesi**  
**Doç. Dr. Nusret GÖKSU**

### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

#### 1. Yaşınız:

20-30     31-40     41-50     51 ve üstü

#### 2. Cinsiyetiniz:

Bay     Bayan

#### 3. Medeni Durumunuz:

Bekâr     Evli

#### 4. Öğrenim Durumunuz:

İlkokul     Ortaokul     Lise     Ön Lisans     Lisans

#### 5. İşletmedeki çalışma süreniz:

1 yıldan az     1-6     7-11     12-17     17+

#### 6. Kadro durumunuz:

Sözleşmeli     Kadrolu

#### 7. Çalıştığınız kurum:

Özel     Devlet

#### 8. Kurumdaki pozisyonunuz:

Yönetici     Doktor     Eczacı, diyetisyen, FTR     Hemşire     Büro hizmetleri

Temizlik personeli     Yardımcı sağlık personeli

Aşçı, şoför, bahçıvan vb. yardımcı personel

#### 9. Gelirinizi nasıl buluyorsunuz:

Yetersiz     Kısmen Yeterli     Yeterli

#### 10. Mesleğinizin size ne derece uygun olduğunu düşünüyorsunuz?

Çok uygun     Uygun     Kısmen uygun     Uygun değil

#### 11. İşinizden ayrılmayı düşünüyor musunuz?

Hiç     Bazen/yılda     Bazen/ayda     Her gün

### MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Her bir ifadeyi ne sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığının karşısına "X" işareti koyarak belirtiniz.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda, bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. Hastalarımın neler hissettiklerini hemen anlarım.					



5. Hastalarımaya sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı.					
7. Hastalarımın sorunlarına en uygun çözüm yollarımı bulurum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğumu hissediyorum					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert davranıyorum.					
11. Bu işin giderek beni katılaştırmayından korkuyorum.					
12. Çok Şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. Hastalarımaya ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan insanlarla çalışmak beni çok yıpratıyor.					
17. Hastalarımaya aramda rahat bir ortam yaratırım.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22. Hastalarımın bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

## İş DOYUMU ÖLçEğİ

Lütfen aşağıdaki ifadelerde, görüşünüzü en iyi yansıtın seçeneğin karşısına 'X' işareti koyarak belirtiniz.	Tamamen Katılmıyorum	Kısmen Katılmıyorum	Kararlısım	Kısmen Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
	1. Yaptığım iş için bana tatmin edici miktarda para ödendiğini düşünüyorum.				
2. İşimde yükselmek için çok az imkânım var.					
3. Amirim işinde oldukça beceriklidir.					
4. İşimin sağladığı imkânlardan doyum almıyorum.					
5. İyi bir iş yaptığımda, gereken takdiri görüyorum.					
6. İşimdeki kural ve prosedürlerin çoğu, işimi iyi yapmamı zorlaştırıyor.					
7. Birlikte alıştığım insanları seviyorum.					
8. Bazen yaptığım işin anlamsız olduğunu düşünüyorum.					
9. Bu kurumda, insanlar arasındaki iletişim iyidir.					
10. Maaş artışları çok yetersiz ve geç yapıyor.					
11. Bu kurumda, işini iyi yapanların, yükselme imkânı çoktur.					

12. Amirim(Birinci sicil amirim) bana karşı adil değil.					
13. İşte elde ettiğimiz maddi ve manevi imkânlar diğer birçok kurumun sağladıkları kadar iyidir.					
14. Yaptığım işin takdir edildiği düşüncesinde değilim.					
15. İşimi iyi yapma çabalarım, bürokrasi tarafından nadiren engellenmektedir.					
16. Beraber çalıştığım insanların beceriksizliği yüzünden işimde daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum.					
17. İşimde yaptığım şeyleri seviyorum.					
18. Bu kurumun amaçları benim için açık değil.					
19. Bana ödedikleri parayı düşündüğümde, kurumum tarafından takdir edilmediğimi düşünüyorum.					
20. İnsanlar burada başka yerlerde olduğu kadar hızlı terfi ederler.					
21. Amirim, astlarının duygularına çok az önem gösterir.					
22. Yaptığımız işin karşılığı olarak bize sağlanan kazanç ve diğer imkânlar, harcadığımız emeğe karşılık gelmektedir.					
23. Burada çalışanlar, çok az ödüllendiriliyor.					
24. İşyerinde yapmam gereken işlerin miktarı çok fazla.					
25. Birlikte çalıştığım meslektaşlarımdan hoşlanıyorum.					
26. Genellikle, kurumumda neler olup bittiğini bilmediğim kanaatindeyim.					
27. İşimi yapmaktan gurur duyuyorum.					
28. Ücret artışları için sunulan imkânlardan, doyum aldığımı hissediyorum.					
29. Sahip olmamız gereken, fakat sahip olamadığımız imkânlar var.					
30. Amirimi seviyorum.					
31. Çok fazla sekreterlik işim var.					
32. Gösterdiğim çabaların, hak ettiğim biçimde ödüllendirildiğini sanmıyorum.					
33. Terfi imkânlarımdan memnunum.					
34. İşimde, çok fazla sürtüşme ve kavga var.					
35. İşim zevk alınabilir özelliktedir.					
36. Verilen görevin ne olduğu tam olarak açıklanmıyor.					

EK-2



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
Türkiye Kamu Hastaneleri Kurumu  
Kahramanmaraş İli Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği



Sayı : 65130477/730.08.03  
Konu : Anket Çalışma İzni

Syn: Aycan KAMA  
İsmet Paşa Mahallesi Zübeyde Hanım Bulvarı Uğur Apt. No:14  
Dulkadiroğlu / KAHRAMANMARAŞ

İlgi: 15/06/2016 tarihli dilekçeniz.

İlgi tarihli dilekçenizle; Sütçü İmam Üniversitesi yüksek lisans öğrencisi olduğunuzu "Acil servis personellerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik " anket çalışmasını Genel Sekreterliğimize bağlı Necip Fazıl Şehir Hastanesinde yapmak istediğinizi bildirmiş olup, anket çalışmasını ilgili Sağlık Tesisimizde yapmanız uygun görülmüştür.


Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Opr. Dr. Semih YANCAR  
Genel Sekreter

M. H. Y. Y.  
17 Haziran 2016

Yörükselim Mahallesi Gazi Mustafa Kuşçu Caddesi No:22 Onikişubat Kahramanmaraş Bilgi için:Dilek FETTAHOĞLU  
Faks No: Unvan:HEMŞİRE  
e-Posta:dilek.fettahoglu@saglik.gov.tr İnt.Adresi: Kahramanmaraş İdari hizmetler Telefon No:(0344 223 74 25 / 2123)  
Başkanlığı  
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.saglik.gov.tr> adresinden dabbd97c-29af-4260-bc51-1e51d62eb958 kodu ile erişebilirsiniz.  
Bu belge 5070 sayılı elektronik imza kanuna göre güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

T.C.  
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARARLARI

Toplantı Tarihi: 07.06.2016 Toplantı Sayısı : 2016/06		
<p><b>KARAR 1:</b> Doç.Dr.Nusret GÖKSU' nun danışmanlığını yaptığı öğrenci Aycan KAMA tarafından hazırlanan "Kahramanmaraş İlinde bulunan özel ve devlet hastanelerinin acil servis personelinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması"na yönelik yapılan anket çalışması, Raportör Yard.Doç.Dr. Yemliha COŞKUN'un görüşleri doğrultusunda yapılan değerlendirme ve oylama sonucunda projenin yapılmasının uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.</p>		
		
Prof. Dr. Mehmet Akif ÖZDOĞAN İMZA	Prof. Dr. Seyhan TAŞ İMZA	Yrd.Doç.Dr. Sadi GEDİK İMZA
Doç.Dr. Emin TOROĞLU İMZA	Yard.Doç.Dr. Yemliha COŞKUN İMZA	