

T.C.
GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
DUYGUSUNUN İŞTEN AYRILMA NİYETİ
ÜZERİNE ETKİLERİ: SAĞLIK PERSONELİ
ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

Erhan KAYA

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

GEBZE

2010

T.C.

**GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK
DUYGUSUNUN İŞTEN AYRILMA NİYETİ
ÜZERİNE ETKİLERİ: SAĞLIK PERSONELİ
ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

Erhan KAYA

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

TEZ DANIŞMANI: Yrd. Doç. Dr. Meral ELÇİ

GEBZE

2010



**GEBZE YÜKSEK
TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ**

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

JÜRİ ONAY FORMU

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve ... sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 02/07/2010 tarihinde tez savunma sınavı yapılan İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama konulu tez çalışması İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE(TEZ DANIŞMANI) : Yrd. Doç. Dr. Meral ELÇİ

ÜYE : Doç. Dr. Hakan KİTAPÇI

ÜYE : Prof. Dr. Erol EREN

ONAY

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../2010 tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

ÖZET

TEZİN BAŞLIĞI: İŞ STRESİ VE TÜKENMİŞLİK DUYGUSUNUN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİKERİ: SAĞLIK PERSONELİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA

YAZAR ADI: Erhan KAYA

Bu çalışmanın amacı; İş stresi (işe ilişkin stres, bireysel stres, çevresel stres ve fiziksel stres), tükenmişlik duygusu (duygusal tükenmişlik duygusu ve duyarsızlaşma duygusu), işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ve alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek ve birbirlerini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır.

Araştırma maksadıyla, İstanbul, İzmir, Kocaeli illerindeki özel ve kamuda faaliyet gösteren 11 hastanede çalışan hemşire, doktor ve diş hekimi olmak üzere 236 sağlık personeline anket uygulanarak istatistiksel analizler yapılmıştır. Bu analizler sonucu elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir: İşe ilişkin stres kaynaklarından en fazla bireysel stres kaynakları ve organizasyon nedenli stres kaynakları, işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bunu rol çatışması takip etmektedir. Araştırmadan elde edilen bir diğer önemli bulgu ise, duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğidir. Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Son olarak, stres kaynaklarının alt boyutlarından en fazla rol çatışması, iş yükü ve organizasyon nedenli stres duygusal tükenmişlik duygusunu etkilemiş, bunu işyeri ortamına bağlı stres kaynakları ve bireysel stres kaynakları takip etmiştir. Stres kaynaklarının duyarsızlaşma üzerine etkileri incelendiğinde, en fazla etkiyi ev ortamına bağlı stres kaynakları ile rol çatışmasının yaptığı anlaşılmıştır, bunu iş yükü ve bireysel stres kaynakları takip etmiştir.

ANAHTAR KELİMELER: İş Stresi, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti

SUMMARY

THESIS :THE EFFECT OF JOB STRESS AND BURNOUT ON TURNOVER INTENSIONS: AN EXPERIMENT ON EMPLOYEES IN HEALTH ORGANIZATIONS

AUTHOR : Erhan KAYA

The purpose of this study is to examine the relationship between job stress (job stress, personal stress, environmental stress, physical stress), burnout (emotional burnout, depersonalization), turnover intentions as well as their causes, and to show how these parameters affect one another.

As an experimental research, a survey is answered by 236 including nurses, doctors and dentists from 11 hospitals which have operation in public and private sectors in İstanbul, İzmir and Kocaeli, and the results are presented as statistical analyses. According to the survey, it can be summarized as: Turn over intentions that occurred from job stress mostly effect from individual and organizational stressors. The role conflict follows this. Emotional burnout positive effects on turnover intention is another essential result about the study. Between depersonalization and turnover intention it couldn't find a meaningful relation. Finally, stressors caused from individual and job environment follows role conflicts, work overload and organizational cases about effecting emotional burnout. When it analysis stressors effects on depersonalization, it can be seen that the major effects are about home environment and role conflict, work overload and individual causes follows this.

KEYWORDS: Job Stress, Burnout, Turnover Intentions

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın seçim aşamasından tamamlanma aşamasına değin her türlü yönlendirme ve desteğini esirgemeyen, ayrıca her seferinde bana olan güvenini ifade ederek motivasyonumu artıran değerli tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Meral ELÇİ başta olmak üzere, tez savunma jürimde yer alan ve birbirinden değerli fikirleriyle çalışmama katkılarda bulunan kıymetli hocalarım, Prof. Dr. Erol EREN ve Doç. Dr. Hakan KİTAPÇI'ya, çalışmam boyunca birçok konuda bana daima destek veren değerli arkadaşlarım Ömer Faruk RENÇBER ve Ayşegül YILDIRIM'a, çalışmamın uygulama kısmında kıymetli yardımlarını esirgemeyen Dudu KARAKURT ve değerli kürek antrenörüm Gökhan YÜCE'ye, moral verici desteğinden dolayı takım arkadaşım Mehmet KOCABAŞ'a, çalışmam boyunca kendisi de en az benim kadar yoğun olmasına rağmen her ihtiyacım olduğunda yardımına koşan canım kardeşim Eren KAYA'ya, bana duydukları güveni her an hissettirerek yanımda olan, beni her şeyi başarabileceğim konusunda cesaretlendiren annem Serpil KAYA, babam Mehmet KAYA'ya ve son olarak maddi ve manevi desteğini hiçbir zaman esirgemeyerek, her an yanımda olduğunu hissettiren sevgili arkadaşım Dilek KARAKURT'a yürekten teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

ÖZET.....	İ
SUMMARY.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
İÇİNDEKİLER DİZİNİ.....	İV
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	vii
TABLO DİZİN.....	viii
1. GİRİŞ.....	1
2. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI.....	3
2.1. Stres	3
2.1.1. Stres Kavramı ve Tanımı	3
2.1.1.1. İş Kavramı ve Stres	5
2.1.1.2. İş ve Stres İlişkisi	5
2.1.1.3. Örgüt ve Stres	6
2.1.1.4. Örgütsel Stres Modelleri	8
2.1.2. Stres Kaynakları	8
2.1.2.1. Bireysel Stres Kaynakları	9
2.1.2.2. Çevresel Stres Kaynakları	9
2.1.2.3. İşe İlişkin Stres Kaynakları	10
2.1.2.3.1. İşin Yapısı İle İlgili Stres Kaynakları	10
2.1.2.3.2. Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları	14
2.1.2.3.3. Örgütsel Politikadan Kaynaklanan Stres Kaynakları	15
2.1.2.3.4. İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları	17
2.1.2.3.5. Örgütte Kişiler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları	17
2.1.3. Stres Tepkileri	19
2.1.4. Stresin Örgütsel Sonuçları	19
2.1.5. Stresi Azaltma Yöntemleri	24
2.1.5.1. İş Stresini Azaltma Yöntemleri	24
2.1.5.1.1. Bireysel Yöntemler	24
2.1.5.1.2. Örgütsel Yöntemler	25

2.2. Tükenmişlik Duygusu	26
2.2.1. Tükenmişlik Kavramı	27
2.2.2. Tükenmişliğin Evreleri	29
2.2.3. Tükenmişliğin Boyutları	30
2.2.3.1. Duygusal Tükenme	30
2.2.3.2. Duyarsızlaşma	30
2.2.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi	31
2.2.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	32
2.2.4.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler	32
2.2.4.2. İş ve Örgütle İlgili Faktörler	33
2.2.5. Tükenmişliğin Birey ve Örgütler Üzerindeki Etkileri	35
2.2.6. Tükenmişliğin Bireysel ve Organizasyonel Belirtileri	36
2.2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri	38
2.2.7.1. Organizasyon Düzeyinde Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri	38
2.2.7.1.1. Devlet Yönetimi Düzeyinde Yapılması Gerekenler	38
2.2.7.1.2. İş Yeri Yöneticileri Düzeyinde Yapılması Gerekenler	39
2.2.7.1.3. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler	39
2.3. İşten Ayrılma Niyeti	41
2.3.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler	42
2.3.1.1. Genel Ekonomik Nedenler	43
2.3.1.2. İşletme İçi Nedenler	43
2.3.1.3. Kişisel Yaşam Şartlarına İlişkin Nedenler	44
2.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları	44
2.3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi	45
2.3.4. Personel Devir Oranı	46
3. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER	48
3.1. Stres Kaynakları ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki	48
3.2. Tükenmişlik Duygusu ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	51
3.3. Stres Kaynakları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	53
4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE BULGULARI	57
4.1. Araştırmanın Amacı	57

4.2. Araştırmanın Önemi	57
4.3. Araştırmanın Modeli	57
4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	58
4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketlerin Oluşturulması	58
4.6. Verilerin Analizi ve Bulguları	59
4.6.1. Örneklemeye Ait Demografik Göstergeler	60
4.6.2. Faktör Analizleri	65
4.6.3. Güvenilirlik Analizi	68
4.6.4. Regresyon Analizi	73
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME.....	81
5.1. Bulguların Özeti	81
5.1.1. Stres Kaynakları İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişkiler	81
5.1.2. Tükenmişlik Duygusu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler	82
5.1.3. Stres Kaynakları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler	82
5.2. Öneriler	83
KAYNAKÇA.....	85
ÖZGEÇMİŞ.....	99
EKLER.....	100

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Araştırmanın Uygulama Modeli.....	56
Şekil 4.1. Tükenmişlik Duygusu ve Stres Kaynaklarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	75
Şekil 4.2. Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Üzerine Etkisi.....	77
Şekil 4.3. Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenmişlik Duygusu Üzerine Etkisi.....	78

TABLO DİZİNİ

Tablo4.1.Araştırmaya Katılan Personelin Görevi.....	60
Tablo4.2.Araştırmaya Katılan Hastaneler.....	61
Tablo4.3.Araştırmaya Katılan Personelin Bağlı Olduğu Kurum ve Hastaneleri Özellikleri.....	62
Tablo4.4.Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Gelir Memnuniyeti.....	63
Tablo 4.5 Katılımcıların Bazı Özelliklerinin Ortalama Değerleri.....	64
Tablo4.6.İşten Ayrılma Niyetine ilişkin faktör yükleri.....	65
Tablo4.7.Stres Kaynaklarına İlişkin Faktör Yükleri.....	66
Tablo4.8.Tükenmişlik Duygusuna İlişkin Faktör Yükleri.....	68
Tablo4.9.Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	70
Tablo4.10.Değişkenlere İlişkin Korelasyon, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	72
Tablo4.11.Stres Kaynakları ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkileri.....	75
Tablo4.12.Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşmaya Etkileri.....	76
Tablo4.13.Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenmişlik Duygusuna Etkileri.....	76
Tablo4.14. Regresyon Analizleri Sonuçlarına Göre Araştırma Hipotezlerinin Kabul Red Durumu.....	79

1. GİRİŞ

Bir örgütün en önemli girdileri doğal kaynakları, finansal kaynakları, üretim araçları ve insan kaynaklarıdır. Tarih boyunca bu kaynakların örgütün gelişimindeki ağırlıkları ve önemi değişiklik göstermiştir. Günümüzde ise küreselleşme, hızla gelişen teknoloji ve iletişim, buna paralel olarak artan rekabet, dünyada büyük değişmelere yol açmaktadır. Dünya, tam rekabet piyasasından, oligopolleşen dünya piyasasına dönüşürken rekabet avantajı her zamankinden daha da önemli bir konuma gelmektedir (Eren, 2004, s.295).

Bireylerin iş ve özel yaşamında zaman zaman karşılaştığı stres ve tükenmişlik duygusu, ne kadar çalışılırsa çalışsın, kişinin durumunda farklılık oluşmayacağı algısının yarattığı bir ruh hali olup, genelde üretkenliği yok eden bir durumdur. Bu kavramın iş yaşamındaki önemi, stres ve tükenmişlik sendromu yasayan çalışanların, müşterilere uygunsuz tavırlar sergilemelerinden ve bu durumdan rahatsızlık duymamalarından kaynaklanmaktadır (Çam, 1993). Araştırmalar, tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde büyük maliyetlerinin olacağını öngörmektedir. Örneğin kişinin sağlığının bozulması, sosyal yaşamın ve aile ilişkilerinin kötüye gitmesi, performansının düşmesi, işe devamsızlığın ve işten ayrılmaların artması bunlardan bazılarıdır (Mikolajczak et. al, 2007, s.1107). Öyle ki çalışanların tükenmişliklerinin, üç yıl sonrasının personel değişikliğinin ve müşteri tatminsizliğinin belirtisi olduğu ifade edilmektedir (Goleman et.al., 2006, s.27). İş stresi ve tükenmişlik özellikle, insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek grubu çalışanlarında görülen, mesleğin doğası gereği yaşanan stresle başa çıkamama sonucu fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenme hissiyle kendini gösteren bir durum olarak ifade edilmektedir (Köse ve Gülova, 2006, s.255). Bu sebeple hizmet sektörü çalışanlarında (örn; öğretmen, doktor, hemşire, polis, vs.) tükenmişlik duygusunun araştırılması büyük önem taşımaktadır.

Son yıllarda sağlık sektöründe hem hizmet anlayışında hem de müşteri kavramında hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Sağlık hizmetlerinin kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından sağlık personelinin iş tutum ve davranışları önemli bir konu haline gelmiştir. Sağlık sektöründe devlet tekerciliğinin kaldırılmasıyla birlikte

yaşanılan örgütsel değişimde çalışanların tutum ve davranışlarına gösterilen ilgi artmaya başlamıştır. Artık örgütlerin en önemli sermayesinin insan kaynağı olduğu görüşü sağlık sektöründe faaliyet gösteren kurum ve yöneticiler tarafından da anlaşılmaya başlanılmıştır (Çarıkçı ve Oksay, 2004).

Çalışmanın bölümlerinde sırası ile stres, iş stresi, iş ve stres ilişkisi stresi yaratan kaynaklar, stres tepkileri, tükenmişlik kavramı, tükenmişlik duygusunun boyutları, işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma niyetine etki eden faktörler, iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi gibi başlıklara yer verilmiş olup konular hakkında açıklamalar yapılmıştır.

Çalışmanın uygulama kısmında ise İstanbul, İzmir ve Kocaeli’de faaliyette bulunan 11 hastaneden bir örneklem grubu ele alınmış ve bu örneklem grubundan yola çıkarak yapılan analizler sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda işe ilişkin stres, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyetine ilişkin düzeyler ölçülmüş ve bu kavramların birbirleri ile ilişkili olup olmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın asıl amacı olan iş stresi ve tükenmişlik duygusunun, bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti ile ilişkisi değerlendirilmiştir.

Araştırmamızda, stres kaynakları ile tükenmişlik duygusu arasında 12, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti arasında 2, stres kaynakları ile işten ayrılma niyeti arasında 6 olmak üzere toplam 20 hipotez ileri sürülmüştür. Değişkenler arasındaki ilişki incelenerek ortaya atılan 20 hipotezin regresyon analizleri sonucu toplam 13 tanesi kabul edilirken 7 tanesi red edilmiştir. Son olarak, bu bulgular ışığında, uygulamaya yönelik olarak yöneticilere ve gelecekteki araştırmalara çeşitli öneriler tartışılmıştır.

2. DEĞİŞKENLERİN TANIMLANMASI

Bu bölümde, araştırmamızın değişkenleri olan iş stresi, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti kavramları tanımlanarak, konuya ilişkin ayrıntılı bilgiler literatür desteğiyle verilmiştir.

2.1. Stres

Modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük yaşamın bir parçasıdır. Günümüzde çoğu insan, farkına varmasa bile yoğun bir stres yüküne sahiptir. İyi ya da kötü ne olursa olsun yaşamımızdaki zihinsel değişiklikler, stresli durumlardır. Günlük rutin yaşamımızda değişikliğe neden herhangi bir şey, stres vericidir. Vücut sağlığımızda meydana gelecek bir değişiklik de strese yol açar. Zihinsel değişiklikler de gerçek, somut değişiklikler kadar strese yol açarlar. Günlük hayatımızdaki şahit olduğumuz iddialar, yorumlar, anlaşmazlıklar ve çatışmalar da stres yaşamamıza neden olurlar (Güçlü, 2001, s.92).

2.1.1. Stres Kavramı ve Tanımı

Stres sözcüğü Latince "estricia"dan gelmektedir. Stres, 17. Yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmıştır. 18 ve 19. yüzyıllarda ise, kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı zor gibi anlamlara objelere, kişiye, organlara ve ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır. Buna bağlı olarak da stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlamıştır (Güçlü, 2001, s.92).

Selye (1956), stres konusuyla ilgilenen öncü bilim adamlarındandır ve stresi, "vücuda yüklenen herhangi bir özel olamayan isteme karşı, vücudun tepkisi" olarak tanımlanmaktadır (Johnstone,1989, s.4).

Cüceloğlu'na (1994, s.321) göre, stres, "bireyin fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir".

Selye, stresi, bireyi etkileyen çevresel uyarıcı olarak görmüştür. 1950 yılında yaptığı bir çalışmadan sonra stres terimini, organizmanın içindeki çevreye karşı aldığı bir durum olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşımın sonunda Selye, stres ve stresör kavramlarını ön plana çıkarmış, bireyde bir dizi tepki yaratan çevresel uyarıcıyı stresör, bireyin bu tür uyarıcılara karşı gösterdiği tepkiye de stres demiştir. Sonuç olarak Selye, stresi "bireyin çeşitli çevresel stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepki" olarak tanımlamıştır (Selye, 1974, s.14).

Ivancevich ve Matteson'a (1990) göre stres, günümüzün en belirsiz kavramlarından kabul edilmektedir ve duygusal bir durumu ifade ettiği içinde anlamının açıklanması güçtür. Bununla birlikte, bazı insanlar stresi; yarattığı migren, yüksek tansiyon, sinir, ülser vb. hastalıklardan yola çıkarak tanımlarlar. Bazıları ise insanlar arası iletişimsizlik, fazla iş, görev değişiklikleri ve hızlı değişim gibi stresi arttıran değişkenler üzerinde dururlar.

Stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, durup dururken ya da kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam ve çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Ortamdaki değişimlerden her birey etkilenir ancak, bazı bireyler bu değişimlerden daha çok veya daha yavaş etkilenmektedirler. Stresi, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgilidir. Etki altında kalan insanın kişilik özelliklerinin, bu etkilerin tesiri altında kalma derecesini etkilemesidir. Stresin oluşması için ortamdan etkilenen bireyin vücudundaki özel biyo-kimyasal değişmelerin oluşmasıyla bireyin vücut sisteminin harekete geçmesi gereklidir (Pehlivan, 1995, s.72).

Stresli bir durum bireyin bütün enerjisini oraya yönlendirmesine yol açar. Durumun devam etmesi ise bedenin depo ettiği enerjini daha fazla tüketimi demektir. Bu durumda bedenin dinlenmeye ve yeniden enerji depolamaya ihtiyacı vardır. Buradaki sorun enerji tüketiminin hiçbir zaman tam olara depolanamamasıdır. Her stres durumunda enerji kullanımından dolayı bu enerji deposu azalmaktadır. Özellikle yaşlı bireylerde bedenin enerji depolaması daha yavaş ve az olmaktadır. Hayatta karşılaşılan stres arttıkça enerji tüketiminde o ölçüde azalır bu nedenle stresli

ortamlarda çalışan bireylerin enerji tüketimi diğerlerine göre daha fazla olmaktadır (Özkalp, 1986 s.235).

2.1.1.1. İş Kavramı ve Stres

İş kavramı, bir insanın yaşamı boyunca en sık karşılaştığı, yaşamını sürdürebilmesi amacıyla bir amaç ve araç birlikteliğini bünyesinde barındıran bir kavramdır. İş günümüz insanının yaşamında en önemli yeri tutar. Ergin bir insanın zamanının büyük bir kısmını iş denilen bir uğraşyla geçirmesi bu kavramın önemini daha da arttırmaktadır (Güler ve ark., 2001 s.12).

2.1.1.2. İş ve Stres İlişkisi

Her iş zorluk, karmaşıklık ve iş yükü unsurlarını bünyesinde barındırır, derecesi ne olursa olsun yerine getirilen her işin özünde, stres kavramıyla karşılaşılır. Bu anlamda işin kendisi streslidir. Öte yandan birçok iş tam olarak tanımlanmış değildir. Çok farklı stres durumlarını içerebilir. Bu durum ise farklı tepkilere neden olabilir. Bu bağlamda gerçekleştirilen iş ile stres arasında dört tür işlevsel ilişkiden söz edebilir (Ertekin, 1993, s.25).

1. İşin bizzat kendisi bir stres kaynağıdır ve çalışan kişide onun yeteneklerini sınırlayıcı ve zorlayıcı etki yapar.
2. Öteki bir takım kaynaklardan doğan stres etmenleri belli bir süre içerisinde işte de ekili olurlar.
3. İş başarımı veya bundaki bir azalma stres göstergesi olarak değerlendirilebilir. Bir başka deyişle yapılan iş, bir stres ölçüsü olarak görülebilir.
4. Kişi yaptığı işle birlikte bazı stresli durumları azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışabilir.

Yönetim bilimleri tarihinde oldukça eski bir geçmişi olan ve verimli bir çalışma ortamının kalitesi açısından ortaya konulan ölçütler şöyle özetlenebilir (Ertekin, 1993, s.28).

1. İş kısa ve uzun vadede, bir insan tarafından güvenilir, istenilen şekilde yapılabilmesi için gerekli koşulların varlığı;
2. İşin, insanda tedaviye gerek gösterecek herhangi bir somatik bozukluğa yol açmadan yapılabilir olması;
3. İşin psişik açıdan bireyin kendini iyi hissetmesi konusunda bir engel oluşturmaması ve işten hoşnutluğu artıcı nitelikte olması;
4. İşin çalışan bireyin kişiliğinin gelişmesine katkıda bulunması;
5. İşin birey ve toplum tarafından iş yapacak kişilerin durumuna uygunluk açısından kabul edilebilirliği.

Stres örgüt yönetimleri tarafından dikkate alınması gereken önemli bir kavramdır. Zira stres, çalışanların verimlilik, performans, tatmin ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir. Stres hem bireysel hem de örgütsel nedenlerle ortaya çıkabilmektedir. Bireysel stres kaynakları, kişilik, rol belirsizliği ve rol çatışmasıdır (Luthans, 1994). Rol belirsizliği, çalışanın görevlerini yerine getirirken istenilen ve beklenen performans düzeyini yakalayabilmesi için gerek duyduğu bilgiden yoksun olması halinde ortaya çıkmaktadır (Ceylan ve ark., 2006 s.324).

2.1.1.3. Örgüt ve Stres

Örgüt ve stres, bu iki sözcük yan yana girince ayrı ayrı kapsadıklarından daha geniş ve büyük bir anlam kazanırlar. Gerçekten örgüt de stres gibi hemen herkesin anlayabileceği ancak tanımlamada zorluk çekeceği kavramlardan biridir. Örgütün basit bir tanımını yapmak şaşırtıcı derecede güçtür (Ertekin, 1993, s.6).

Örgüt kavramının dayandığı temel fikirler vardır:

1. Karşılıklı yardımda bulunmak üzere çabaların eşgüdümü,
2. Faaliyetleri eşgüdümleyerek ortak bazı amaçların gerçekleştirilmesi,
3. Yeri getirilmesi gereken bir işlevin birden çok kişiye ihtiyaç göstermesi halinde örgütler arasında işbölümü yapılması,
4. İş ve işlev bölümü yapılarak, bir otorite ve sorumluluk hiyerarşisi içinde, ortak ve açık bir maksat ya da amacın gerçekleştirilmesi için bir grup insanın faaliyetlerinin ussal eşgüdümüdür (Schein, 1978).

Örgütteki stres kaynaklarını F.Luthans (1992) dört grupta toplamaktadır. Bunlar örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçlerle ilgilin olabilir. Örgütler büyüdükçe ve karmaşık bir yapıya kavuştukça bireyi etkileyen stres kaynaklarda artış göstermekte ve örgütün daha zor denetleyebildiği bir olgu olmaktadır. Örgütün belli başlı stres kaynaklarını şöyle gösterebiliriz.

Örgütsel Politikalar

- Adaletsiz başarı değerlendirme
- Ücret eşitsizlikleri
- Örgütsel kuralların katılığı
- İş gruplarını değiştirme
- Çelişkili yöntemler
- Sık sık yer değiştirmeler
- Gerçekçi olmayan iş tanımları

Örgütün Yapısal Özellikleri

- Merkeziyetçilik ve kararlardan dışlanma
- Yükselme olanaklarının azlığı
- Aşırı formaliteler
- Yüksek derecede uzmanlaşma
- Örgütsel bölümlerin karşılıklı bağımlılığı
- Yürütme ve danışma birimleri arasındaki çatışma

Fiziksel Koşullar

- Kalabalık çalışma koşulları ve özel yaşamı önemsememe
- Aşırı gürültülü, sıcak ya da soğuk çalışma ortamı
- Zehirli maddeler ve radyasyon
- Hava kirliliği
- İş kazaları
- Yetersiz aydınlatma

2.1.1.4. Örgütsel Stres Modelleri

Örgütlerde stres modelleri ve sonuçları üzerine ABD’de oldukça fazla araştırma yapıldığı bilinmektedir. Özellikle üzerinde durulan ve en çok vurgulanan etmenler dört kümede toplanabilir:

1. Stresli durum ve olaylar
2. Kişilik etmenleri
3. Stresle başa çıkma yolları veya stresi yenme stratejileri
4. Stres belirtileri

Bu etmenler arasındaki ilişkiler, stresle ilgili çalışmalardan çıkarılan yedi genel teorik modele göre Edwards, Baglioni ve Cooper tarafından uygulamalı olarak yeniden değerlendirilmiştir. Seçilen yedi model bazı araştırmaların kullanıldığı özel birtakım etmenlerden daha çok genel kavramlara dayandırılmış bulunmaktadır (Ertekin,1993, s.18). Bu modeller şunlardır:

1. Doğrudan etki modeli
2. Yumuşatılmış etki modeli
3. Dolaylı etki modeli
4. Dolaylı yumuşatılmış etki modeli
5. Koşullu aracılı etki modeli
6. Sınırlı aracılı etki modeli
7. Aşırı sınırlandırılmış etki modeli

2.1.2. Stres Kaynakları

Stres kaynakları, strese neden olan faktörlerdir. Etkileri nedeniyle stres kaynakları, stres yapıcıların neden olduğu, kişiyi ne gibi psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklara sürüklediği, stresle baş etmek için kişinin, sosyal çevrenin ve örgütün ne tür önlemler alıp uygulayacağı konuları, günümüzde giderek önem kazanmaktadır (Bıyık ve Boztaş, 2003).

Stres kaynakları; bireysel stres kaynakları, çevresel stres kaynakları ve işe ilişkin stres kaynakları olmak üzere üçe ayrılır.

2.1.2.1. Bireysel Stres Kaynakları

İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilmektedir. Başka bir deyişle, stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabilir. Bireyin kendisi ile ilgili stres kaynakları, onun fizyolojik veya biyolojik özellikleri ile ilgili olabilir. Bunlar, bireyde çeşitli sistem bozuklukları, fizyolojik bozukluklar, salgı bezleri ve hormonal denge düzensizliklerine karşı ortaya çıkan biyolojik stres kaynakları olabileceği gibi, yaşam koşullarının ağırlığı ve refah düzeyine bağlı olarak gelişen genel ekonomik yetersizlikler, özellikle temel ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan sıkıntılar, kişilik özelliklerinin strese yatkın olması gibi kaynaklar stres kaynakları olarak ifade edilebilir (Tutar, 2000).

Bireysel stres kaynakları, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturur. Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşınmaları, boşanma, ölüm gibi nedenlerdir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005 s.271).

2.1.2.2. Çevresel Stres Kaynakları

Ekonomik, politik, teknolojik ve sosyal belirsizlikler ve değişimler vb. ilgili stres kaynağıdır. Bu tip belirsizlikler insanlar üzerinde baskı yaratabilir. İşsizlik tehlikesi, enflasyon, ücret yetersizliği, çalışma saatleri gibi saha çok iş yaşamında oluşan değişiklikler sonucu ekonomik belirsizlikler ortaya çıkar. Hükümetin değiştiği dönemlerde oluşabilecek güvensizlik ortamı gibi politik belirsizlikler insanlar üzerinde baskı yaratabilir. Tüm dünyada teknolojinin büyük bir hızla gelişmesi, makinelerin ve robotların insanların yerini almaya başlayacağı düşüncesi insanların bilgi ve yeteneklerinin artık daha fazla bir önem taşımadığı sonucunu doğuracak olması stres yaratmaktadır (Can, 1992, s.279).

Connor ve Worley'e (1991) göre değişim, çalışma gruplarında, iş sorumluluklarında, iş süreçlerinde veya üretimde, donanım veya teknoloji kullanımında görülebilir. İnsanlar özellikle gelecek hakkında kesinlik hissetmediklerinde değişim güçlü bir stres kaynağı olabilir. DeFrank ve Ivancevich'

e göre (1998, s.55) işletmelerde yeni teknolojik ilerlemeler çalışanlar üzerinde stres yaratabilmektedir. İlerleyen ve gelişen dünya teknolojisi işletmelerde çalışan işgücünü gereksiz kılmaya başlamaktadır (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005, s.276).

2.1.2.3. İşe İlişkin Stres Kaynakları

Strese neden olan faktörlerin çoğunluğu iş hayatından kaynaklanmaktadır, iş hayatından kaynaklanan strese örgütsel stres de denilmektedir. İş yaşamının niteliğinden kaynaklanan stres faktörlerini; niceliksel ve niteliksel iş yükü, iş hayatındaki rol çatışması ve belirsizliği, bireye sunulan fiziki ve ekonomik ve psiko-sosyal şartlar ve imkanlar, bilgisayara bağlı iş yapmanın doğurduğu tekno-stres, kişinin çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkisinden kaynaklanan sosyal destek eksikliği, yetersiz bireysel otonomi, sorumluluğa denk olmayan etki, kariyer gelişim endişesi, örgütsel politikalar, örgütsel iklim, örgütsel yapı olarak sıralamak mümkündür (Akgündüz, 2006).

İş yeri ortamından kaynaklanan stres yaratan kaynakları beş başlık altında incelemek mümkündür (Akgündüz, 2006):

1. İşin yapısı ile ilgili stres kaynakları
2. Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres kaynakları
3. Örgütsel politikadan kaynaklanan stres kaynakları
4. İş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres kaynakları
5. Örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres kaynakları

2.1.2.3.1. İşin Yapısı İle İlgili Stres Kaynakları

Her türlü işin belirli bir sorumluluk ve risk getirmesi onu doğal olarak stres faktörü haline getirmektedir. Bir işin stres faktörü olmasına hem bireyden hem de işin niteliğinden kaynaklanan faktörler neden olmaktadır (Akgündüz, 2006)

İş hızı, ağır iş yapmak, çok fazla karar almak ve iş bitirme zamanının az olması işin niteliğinden kaynaklanan stres kaynaklarıdır. Çalışma saati işle ilgili olmayan faktörleri etkileyebilir. Örneğin; gece çalışmak zorunda olan birinin çocuğuna

baktırma ihtiyacı gibi. Seyahat gerektiren işlerde ayrıca stres yaratabilir. Örneğin; birkaç bölgeden sorumlu müdürler sık sık bu bölgelere seyahat ettiklerinde hava alanında dolaşmak, zaman değişikliklerine uyum sağlamak, otel gibi geçici yerlerde yaşamak zorunda kalacaklardır, bu durumlarda stres yaratabilir (Champoux, 1996, s.465).

İşin yapısından kaynaklanan stres kaynaklarını aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür;

1. Yoğun iş yükü
2. İşin tekdüze ve sıkıcı olması
3. Çalışma koşullarının olumsuzluğu
4. Rollerdeki belirsizlik ve rol çatışması
5. Ücret yetersizliği

1.Yoğun İş Yüğü

Birçok çalışan, aşırı iş yükünün kurbanı olmaktadır. Yapılması gereken işin, kişinin iyice emin olmadığı beceri, yetenek ve bilgileri gerektiriyor olması, kaygı ve gerginlik yaratacaktır. Bunun tam tersi de olabilir. İşin hacminin düşüklüğü, bireyin beceri ve yeteneklerinin çok altında olması, işi sıkıcı hale getirebilir.

Kişinin makul olmayan miktarda görevlerden ve üretim düzeyinden belli bir sürede sorumlu tutulması halidir. Bu uygulama genellikle kaygı, engelleme, umutsuzluk duygusu ve ödül kaybına neden olur. Diğer yandan kişiye normalin altında iş verilmesi de aynı duyguları yaratabilir.

Aşırı iş yükü nitelik ve nicelik yönünden ikiye ayrılmaktadır. Niteliksel iş yükü belli bir zaman diliminde çok fazla işi yapma ve bitirme olarak anlaşılmaktadır. İsveç'te Volvo fabrikalarında beyaz ve mavi yakalı işçiler üzerinde yapılan bir araştırmadan en önemli stres etmeni olarak aşırı iş yükü ya da iş fazlalığı duygusu üzerinde durulduğu anlaşılmıştır. Aynı şekilde veteriner fakültesi öğrencileri üzerinde yapılan bir araştırmada da aşırı iş yükü en önemli stres kaynağı olarak vurgulanmıştır. Aşırı iş yükü etmeni stresle ilgili rahatsızlıklarda en çok ortaya çıkan ve açıkça fark edilen bir etmendir (Sales, 1969).

Niceliksel iş yükü kavramı belli zamanda sayıca çok fazla iş yapmak olarak değil ama çok zor bir işi başarmak olarak anlaşılmaktadır. Örneğin bir iş için gereken yeterlilikte olmayan bir kişinin o işi yapmaya çalışması büyük bir stres kaynağı olabilir. Dahası, bazı durumlarda yeterli bilgi ve yeteneğe sahip kişiler bile bir işi başarmakta zorlukla karşılaşabilmekte dolayısıyla stresten etkilenmektedirler (Ertekin, 1993).

2.İşin Tek Düze ve Sıkıcı Olması

Zenginleştirilmiş görevler, rutin ve yapılandırılmış işlere nazaran stres kaynaklarının azaltılmasını sağlar. İş içerik olarak zenginleştirilip bireye daha fazla sorumluluk verilebilir, önüne başarı fırsatları sunulabilir, bireyin kendi gayreti ile yükselmesi sağlanabilir. Böylece çalışan kişide aranan becerilerde çeşitlilik yaratılır, yapılan işlerin önem derecesi belirlenir ve kişilerin anlamlı işler yapmalarına olanak sağlanır (Güçlü, 2001).

Monoton iş ve can sıkıntısı da çok aşırı iş yükü gibi stres yaratabilmektedir. Bir başka deyişle, işte belli bir düzeydeki stres yaratıcı güdüleyici olmakta, arzu edilmektedir. Bu noktada önemli olan bireyin kendi durumuna göre optimum düzeyi tutturabilmesidir (Ertekin, 1993).

3.Çalışma Koşullarının Olumsuzluğu

İş görenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar bireylerin stresle karşı karşıya kalmalarına yol açan önemli etmenlerdir. Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması iş görenin moral yapısını etkileyeceği gibi, örgütle bütünleşmesini de kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle aydınlatma, ısınma, havalandırma, gürültü ve kalabalık gibi fiziksel koşulların iş görenlerin çalışma temposu ve isteğini arttıracak biçimde düzenlenmesi gerekmektedir (Pehlivan, 1995).

4.Rollerdeki Belirsizlik ve Rol Çatışması

Rol belirsizliği kişinin örgüt içinde hangi işleri yapması gerektiğinin açık seçik ortaya konmadığı durumlarda görülür. Kısaca birey görevinin ne olduğunu tam

olarak bilemez. Rol belirsizliği ise örgüt içinde birey birbiriyle çatışan iki durumla karşılaştığı zaman oluşur. Bu durumda kişi ne yapması gerektiğini tam olarak bilemez. Örneğin amiri aynı anda yapılmasını istediği iki işi bir anda verip tamamlanmasını isteyebilir ya da amir özel problemleri olduğunu bildiği çalışanın işi aksattığını bilir ama ona sempati duyduğu için ceza vermekten kaçınır, ama işletme kuralları ceza vermesini gerektirmektedir (www.kurumsalhaberler.com).

Bireyin rolleri konusunda yeterli bilgisinin olmaması durumunda rol belirsizliği görülür. Eğer işin amaçları yeterince tanımlanmamışsa, bir diğer ifade ile birey ne yapacağını bilemiyorsa stres kaçınılmaz olacaktır (Balcı, 2000). Belirsizlik durumunda iş doyumсуuzluđu, psikolojik gerilim, kendine güvensizlik, yararlı olmama duygusu belirecektir.

Bireyin üstlendiği iki veya daha fazla rolün aynı zamanda ortaya çıkması, böylece bireyde zıt isteklerde bulunulması rol çatışmasına yol açabilir. Örneğin bir işçiden amiri üretimi hızlandırmasını isterken, çalışma arkadaşları üretimi yavaşlatmasını isterse kişi rol çatışması yaşayabilir. Araştırmalar rol çatışmasının çalışanda içsel çatışma yarattığını, işin çeşitli yönleri ile ilgili gerilim oluşturduğunu, iş doyumunu düşürdüğünü, işçinin üstüne güvenini azalttığını ortaya koymuştur.

5. Ücret Yetersizliği

Çalışanların ücret konusunda kazanç sağlamam ve yaptığı işin karşılığı olarak hakkını alma gibi iki temel düşünceleri vardır. Bu her iki düşüncede insanlarda tatmin sağlar. Kazanç sağlama, çalışanları işlerinde daha yaratıcı, devamlı ve tutarlı olmaya yönelten önemli bir etken iken diğer yandan ücret iş görenler için, örgüt üretimine yaptığı katkının hak edilmiş ödül karşılığıdır (Sızan, 2006).

Çalışan ücretlerinin beklenenden az olması, yetersiz kalan zamlar, çalışanların enflasyon karşısında satın alma güçlerini kaybetmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle bireyde hayal kırıklığı oluşmakta ve birey kendine ek iş arama yoluna girmektedir (Eren, 2008).

2.1.2.3.2 Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Kaynakları

Örgütsel yapıda stres yaratan bir diğer etmen ise yönetim tarzındaki eksiklik ve olumsuzluklardır. Çalışanlar genelde görevin getirdiklerinden çok yönetim kademesinde bulunanların istediklerini yapmak zorunda kalırlar. Yöneticilerin ise istedikleri farklıdır. Bu farklılık karşısında çalışanlarda farklı davranmak durumundadırlar. Sürekli bu şekilde davranmakta kişi üzerinde stres yaratmaktadır (Sızan, 2006).

Örgütsel yapıdan kaynaklanan ve örgütsel strese neden olan diğer unsurları aşağıdaki gibi alt başlıklar halinde sıralayabiliriz.

1. Kararlara Katılamama

Örgütlerde “çalışanların kararlara katılım düzeyinin azlığı” yani çalışanın iş yerindeki karar verme sürecinde etkisinin olup olmaması stres oluşumunda önemli bir faktör olarak görülmektedir (Aytaç, 2008). Bu bağlamda örgütlerde iş görenler kararlara katılmakla kendilerini etkileyen kararlarda etkin rol oynayabileceklerdir. Çünkü kararlara katılımın temelinde yatan düşünce, kişilerin kararlara katıldıklarında verilen kararları benimseyecekleri ve destekleyecekleri gerçeğidir (Sabuncuoğlu, 1987).

Çalışanların kararlara katılımı durumunda iş tatmini yükselecek, işle ilgili tehditler hissedilmeyecek, bireyin kendine karşı olan güven ve saygısı artacak ve mesleği ile ilgili nitelikleri artacaktır (Genç, 2005). Diğer taraftan örgüt çalışanları ile iyi ilişkiler geliştirecek, çalışanın işe karşı bağımlılığı artacak, verimi yükselecek ve işe devamsızlığı azalacaktır. Kararlara katılımın bütün bu olumlu etkilerini olumsuz hale getirmede çalışanların fikir ve önerilerinin alınmamasının önemli bir etkisi olacaktır (Cam, 2004, s.3).

2. Terfi Olanağının Kısıtlı Olması

Örgütsel yapı ve politikalar ile ilgili stres kaynaklarının başında, “değerlendirme ve kariyer sorunları” gelmektedir. Değerlendirme ve kariyer

sorunları Schafer'ın yapmış olduğu araştırmada, iş'te strese sebep olan örgütsel özellikler içinde ilk sıralarda etkili olan stres kaynağı olarak gösterilmiştir. Çünkü çalışanlar genellikle başkaları tarafından değerlendirilmekten hoşlanmazlar (Cam, 2004, s.3).

Değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapıldığı konusunda şüphelerin olması, başarı değerleme standartlarının uygunsuzluğu, terfi olanağının olmaması veya terfide sübjektif tutumlar, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi gibi etkenler çalışanlar için stres kaynağı olabilmektedir. Diğer taraftan çalışanların değerlendirme sistemini anlayamaması veya inanmaması, yeterince bilgilendirilmemeleri de stres nedenleri olarak görülebilmektedir (Çiftçi, 2007).

2.1.2.3.3. Örgütsel Politikadan Kaynaklanan Stres Kaynakları

Örgüt yönetiminin iş yerinde uyguladığı politikalar çalışanların üzerinde stres oluşturan etmenlerdendir. Örgütsel politikalardan kaynaklanan ve örgütsel strese neden olan unsurları aşağıdaki gibi alt başlıklar halinde sıralayabiliriz.

1. Adil Olmayan Düşük Ücret

Ücret özellikle iş gören açısından bakıldığında, onun yaşam düzeyini yükseltici ve güvence sağlayıcı rolü nedeniyle oldukça hassas bir konudur. Bu bağlamda iş görene verilen ücret eşit ve dengeli değilse, yükselme ile orantılı değilse, nesnel ve bütün değilse çalışan için önemli bir stres kaynağı olabilecektir. Diğer taraftan iş görene verilen ücret onun işe olan katkısını ve performansını göstermesi açısından da bir mesaj niteliği taşımaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2006).

Yapılan araştırmalarda farklı ücret alan ve farklı üretim yapan iki kişinin ücretlerinde değişiklik yapıldığında; az ücret alana çok, çok ücret alana az ücret verildiğinde, ücreti çoğalan kişilerin performansı, eskiden aynı ücreti alanlardan daha çok olmuştur. Ücretinde düşme olan kişinin performansı, daha önce bu ücreti alan kişinin performansından daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durum ise kişide, mutsuzluk, huzursuzluk yaratacak, iş tatminsizliğini ortaya çıkartacaktır. Ücretin

özellikle geçim sıkıntısının çekildiği az gelişmiş ülkelerde çalışan için ise başlı başına bir stres faktörü olarak ortaya çıktığı ifade edilebilir (Silah, 2005).

2. Adil Olmayan Performans Değerlemesi

Örgütlerde uygulanan performans değerlendirme sistemleri çalışanların belirli bir dönem içinde ki başarı durumlarını ve geleceğe yönelik gelişme potansiyellerini belirlemeye yönelik çalışma türüdür. Böylece çalışanlara yönelik olarak çeşitli kararların alınmasında yararlanır (Uyargil ve ark. , 2008).

Örgüt içinde adil olmayan başarı değerlendirmelerine göre yapılan kariyer planlama ve geliştirme uygulamaları, liyakat esasına oturmadığı için kişiler arasında bir çatışmaya dolayısıyla da strese sebep olabilmektedir. Özellikle liyakate dayalı olmayan kariyer planlama, gerek çalışanlar arasında ve gerekse yöneticiye karşı olumsuz duyguların ortaya çıkmasına ve işyerinde çatışma üzerine kurulu bir ortamın doğmasına neden olabilmektedir (Çiftçi, 2007).

Bilgi ve yeteneklerini yeteri kadar kullanamayan personel kapasitesini tam olarak sunamadığından yükselmemenin ve engellenmenin neden olduğu bir gerilim içerisine girmektedir. İşyerinde yükselmesi engellenen ya da ilerleme olanağı kısıtlı olan bireyde işe karşı bıkkınlık, isteksizlik ve moral bozukluğu ortaya çıkabilmektedir. Yeterince ilerleyememenin yanında hızlı ilerleme ya da terfi de çalışanlarca istenmeyen bir durumdur. Çünkü hızlı terfi, çalışana kapasitesini aşan sorumluluklar yüklüyor ise, bu durumda personel için yeni görevinde kalmakta, vazgeçip geriye dönmekte yoğun bir gerilimi beraberinde getirebilmektedir. Bu durum çalışanların çalışma isteğini olumsuz yönde etkileyerek işe devamsızlıklara yol açabilmekte ve verimsiz iş yapma uygulamaları ile sonuçlanabilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2006).

3. Hiyerarşik ve Merkezi Örgüt Yapıları

Hiyerarşik ve merkezi örgüt yapıları da önemli stres faktörü olabilmektedir. Hiyerarşik yapıların genelde belli bir resmiyet ve mesafe gerektirmesi, işletmede soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına da zemin hazırlayabilecektir. Davranış

bilimcilerin üzerinde en çok durdukları örgüt iklimi, açık ve katılmayı teşvik eden iklimdir. Örgütsel faaliyetlerde demokratik süreçlere izin vermeyen örgüt iklimi ise, kapalı ve tehdit edici bir iklim olarak algılanmaktadır (Genç, 2005, s.270).

Bu anlamda elverişsiz örgüt iklimi, çalışanların iş tatminini engelleyerek stres altında çalışmalarının en önemli nedenleri arasında sayılabilir. Hiyerarşik örgütlerin stres etmeni olmasının bir diğer nedeni ise, ast-üst ilişkilerinin formel bir biçimde olmasıdır (Cam, 2004, s.293).

2.1.2.3.4. İş Ortamındaki Fiziksel Şartlardan Kaynaklanan Stres Kaynakları

İş yerindeki masa ya da oda veya iş alanı, çalışanlar için belli rahatlık ve güven sağlayıcı unsurlardır. İşin fiziksel çevre şartlarını oluşturan hava koşulları, aydınlanma, ısı, gürültü gibi unsurların çalışanların sağlığını, fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği bilinmektedir (Aytaç, 2002).

Belirttiğimiz stres yaratan bu etkenler kişinin vücut dengesini bozar ve kişiyi endişeye iter. İşyerindeki fiziksel çevre şartlarının çalışanlarda yarattığı etkiler araştırılmış ve psikolojik olarak mide ve cilt hastalıklarının ortaya çıktığı, fizyolojik olarak iş kazalarının ve devamsızlık oranlarının arttığı ortaya çıkmıştır (Taştan, 2002).

Aşırı gürültülü, sıcak ya da soğuk ortam, zehirli kimyasal maddelerin varlığı, duruş ve oturuş, hava koşulları, iş kazaları, vardiyalı çalışma düzeni, yetersiz aydınlatma, ses ve titreşim gibi pek çok etken bireylerin performansına etki eder. Bu tür stresler altında birey; beceriksiz, başarısız, uyumsuz, bezgin, bunalımlı ve iş hevesini tümü ile yitirmiş bir birey haline gelebilir. Bu tür streslerin etkisiyle birey kaza yapabilir, sakatlanabilir, kısmen ve tümü ile iş göremez hale gelebilir ve hatta ölümlü sonuçlanan kazalar ile karşı karşıya kalabilir (Erkan, 1989).

2.1.2.3.5. Örgütte Kişiler Arası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Kaynakları

İş yerindeki bireylerin birbirleriyle olan etkileşimleri onları olumlu ve olumsuz olarak etkilemektedir. İş yerindeki ilişkilerini iyi düzenleyemeyen bireyler

kendilerini ve diğer bireyleri olumsuz yönde etkileyerek kötü iş ortamının oluşmasına yol açmaktadır (Akgündüz, 2006).

1. Bireylerin Astları İle Yaşadıkları Sorunlar

Astların kişilik yapılarına göre yöneticiden beklentileri de farklı olacaktır. Örneğin çok çalışmaktan hoşlanan, sorumluluk almak isteyen, güçlü bir bağımsızlık güdüsü olan ve karar verme sürecine katılmak isteyen astlar, otokritik bir yönetimi uygulayan yöneticiye sorun çıkarabilir. Diğer taraftan ise, çeşitli nedenlerle otoriteye tartışmasız itaat eden ve saygı gösteren, davranışların bu şekilde olması gerektiğine inanan astlar, kendi kendilerini yönetmeleri için serbest bırakan yöneticiye karşı şüpheli davranacaklardır. Bu şüpheler ise, ilişkilerin zayıflamasına ve tedirginliğine yol açacaktır. Bu duyguların artması bireylerde strese bağlı sorunları ortaya çıkaracaktır (Artan, 1986).

2. Bireylerin Üstleri İle Yaşadıkları Sorunlar

Çalışanlar ile üstleri arasında da yaşanan problemler strese bağlı sorunları ortaya çıkarabilecektir. Çalışanın kendini, yöneten üstünden daha yetenekli ve daha becerikli görmesi, üstün çalışanın yaptığı işten memnun olmaması ve işin her aşamasında titiz davranması çalışan üzerinde stres kaynağıdır. Yönetici ve yönetilen arasında oluşan çatışma sürtüşme ve gerginlik günlük yaşamın bir parçası olduğu kadar sürekli bir stres kaynağını oluşturmaktadır (Akgündüz, 2006).

3. Sosyal Destek Eksikliği

Sosyal bir çevreye sahip olan insanların stresten daha az etkilendikleri, stres ile ilgili sağlık sorunlarının daha az olduğu ve stres ile daha kolay başa çıktıkları görülmüştür (Sızan, 2006).

Çalışma ortamındaki çalışanlar arasında yardımlaşmanın olması, ferdi olarak hareket etmeleri grup birliğinin oluşmamasını etkileyecek, çalışanlar birbirlerini rekabet unsuru olarak göreceklerdir. Bu durumda ortamda stres oluşması kaçınılmaz olur.

2.1.3. Stres Tepkileri

Kişi bireysel bütünlüğüne yönelen tehditlere karşı özellikle zihinsel düzeyde başarılı bir mücadele veremezse, başa çıkamadığı streslerin biriken ve yoğunlaşan etkileri sonucu fizyolojik, duygusal, bilişsel, davranışsal tepkiler verir (Şahin, 1995).

Heather R. Sailer (1982) toplu bir biçimde stres tepkilerini aşağıdaki gibi gruplandırmıştır.

- *Sübjektif tepkiler*; depresyon, bıkkınlık ve tatmin olmama.
- *Davranışsal tepkiler*; aşırı yemek yemek, içki veya sigara içmek, saldırgan davranış, yapılan hatadaki artış ve ilaç bağımlısı olmak.
- *Duygusal tepkiler*; dikkatini yoğunlaştıramama veya karar verememe, sık sık meydana gelen unutkanlıklar ve eleştirilere karşı aşırı hassasiyet.
- *Fizyolojik tepkiler*; kandaki şeker seviyesinin, kan basıncının ve kalp atış hızının artması, ağzın kuruması, baş ağrıları, ülser, kronik kalp rahatsızlıkları, göz bebeğindeki büyüme
- *Örgüt ile ilgili tepkiler*; göreve zaman zaman gelmeme, verimsizlik, yüksek iş gücü devir hızı, kötü çalışma atmosferi, iş tatminsizliği, yüksek kaza oranı (Ertekin, 1993)

2.1.4. Stresin Örgütsel Sonuçları

Stres, bireyin verimliliği üzerinde kendini gösterir. Verimlilik aşırı stresten etkilenmiş olabilir. Her birey, optimal strese gereksinim duyar. Yüksek düzeyde stres bireyin verimini azaltır.

Stresin örgütsel sonuçları: performans düşüklüğü, iş doyumсуuzluğu, işe devamsızlık, işe geç gelme, iş gören devir hızının yükselmesi örgüt aleyhine çalışma, yabancılaşma, dikkatsizlik, sorumsuzluk, iş kazaları ve sağlık sorunları nedeniyle kaybedilen işgününün artışı biçiminde ortaya çıkar (Budak ve Budak, 1995).

1. Performans Düşüklüğü

Bireyin performansı, bireyin kendisi için tanımlanan, özelliklerine ve yeteneklerine uygun olan işi kabul edilebilir sınırlar içinde gerçekleştirmesidir (Erdoğan, 1991).

Çok az ya da hiç stresin olmadığı durumlarda birey aktif ve yaratıcı değildir, sadece var olan konumu sürdürme çabası içindedir. Bununla beraber, konuyla ilgili yapılan çalışmalarda optimal düzeydeki stresin işteki performansı olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Belirli görevlerde bulunan özellikle satış yada yaratıcılık isteyen işlerde çalışanlar optimal düzeydeki stresten yararlanırlar. Optimal düzede stres, bireyin sorunları çözmesinde ve yaratıcı çalışmalarında önemli rol oynar. Sonuç olarak, yüksek düzeyde stres koşullarında bireyin performansı gözlenebilir derecede düşer. Stresin şiddeti bireyin dikkatini ve enerjisini tüketir. Bunun yanında, birey stresini azaltmak içinde ayrıca bir çaba göstererek de enerjisini harcar (Steers, 1991, s.545).

2. İş Doyumsuzluğu

İş doyumunu bireyin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygular durumudur (Kreitner ve Kinicki, 1989).

İş tatmininin üç önemli boyutu vardır. Birincisi, iş tatmini, bir iş durumuna duygusal bir yanıttır. Bu yüzden görülmez sadece hissedilir. İkincisi, iş tatmini, genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığı ya da beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesidir. Örneğin, bir bölümün çalışanları diğerlerinden daha fazla çalışmalarına karşılık diğerlerinden daha düşük ödüller alıyorsa, işe, amire ya da çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz bir tutuma sahip olabilecektir. İş doyumumsuzluğu ortaya çıkabilecektir. Diğer yandan adaletli kontrol sistemleri, performans değerlendirmesi ve ödül sistemleriyle birey örgüte ve işine karşı olumlu tutumlar besleyecektir. Böylelikle iş tatmini sağlanmış olacaktır. Üçüncüsü, iş tatmini, birbirleriyle ilişkili çeşitli tutumları temsil eder. Bununla beraber, işin kendisi, ücret, terfi olanakları, gözetim çalışma arkadaşları ile ilişkiler ve çalışma koşulları bireyin iş tatminini etkilemektedir. İş doyumumsuzluğu bireyin psikolojik ve fiziksel sağlığını

etkiler. Devamsızlık, saldırganlık, işten bıkkınlık ve örgüte yabancılaşma, karar verme güçlüğü görülebilir. Birey, doyum kaynakları ya da seçenekleri aramaya çalışabilir. Bu çaba ile işten ayrılabilir (Luthans, 1995, s.403).

3. İşe Devamsızlık

Devamsızlık, personelin çalışma programına göre, çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesidir. Bununla beraber, izin ya da normal yıllık tatiller dışında iş programında, işe gelmeme nedeniyle aksama doğuran tüm hususlarda devamsızlıktır. Devamsızlık nedeniyle, örgütlerde ön görülen ya da planlanan iş gücü saati toplamında doğal olarak azalmalar meydana gelmektedir. Bu durum, bireyin çalışırken kullandığı araç-gereç ve makinelerin de devamsızlık süresi içinde boş kaldığı düşünülürse örgütün toplam üretim miktarında azalmalar ortaya çıkacak ve verimlilik düşecektir (Eren, 1993, s.296).

4. İş Kazaları

Kaza beklenmeyen bir anda ortaya çıkan ve çeşitli kayıplara yol açan bir olaydır. Bireyler, iş yaparken çeşitli streslerin etkisiyle hatalar yaparlar. Bu hataların çoğu, iş kazalarına ve önemli verimlilik kayıplarına neden olabilir. İnsanlar yaralanabilir, sakat kalabilir, ölebilir, araç-gereç ve makine hasar görebilir ya da mal ve malzeme kayıpları oluşabilir. İş ortamında diğer fiziksel stres kaynaklarında aşırı düzeyde titreşimler, gürültü, esinti ve nem düzeyi bireyi etkileyerek kaza olasılığını ortaya çıkarır. Fazla iş yükünden dolayı fizyolojik ve psikolojik yorgunluk sonucu, dikkatsizlik ve gerekli güvenlik önlemlerinin alınmamış olması da iş kazalarına neden olabilmektedir (Erkan, 1995).

5. İş Gücü Devri

İş gücü devri; bir örgütte belirli bir dönemde işten ayrılan veya uzaklaştırılan toplam işgören sayısının aynı döneme ait çalıştırılan ortalama işgören sayısına bölümünün yüzdesel ifadesi olarak tanımlanmaktadır. İşgören devir hızının yüksek olması o örgütteki işgören giriş ve çıkışlarının fazla olduğunun bir göstergesi olarak görülebilir (Ünsalan ve Şimşek, 2006).

Örgütte işgören seçme, değerlendirme ve işe yerleştirme sisteminin iyi olmaması, tatminkar bir ücretlendirme ve terfi sisteminin bulunmaması veya bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olması, çalışma şartlarının kötü olması, yöneticilerin emrinde çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri. Bütün bu faktörler bireyin strese girmesine neden olabilecek ve örgüte olan bağlılığını ve sadakatini azaltabilecektir. Öte yandan işgören devri örgütün yönetim biçimi ile de ilişkilendirilebilir. İşgörenin kendini gerçekleştirme, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlanmayan otokritik örgütlerde stres yaratıcı faktörler çok olacağından devir hızının yüksek olması kaçınılmaz bir sonuç olabilecektir (Sökmen, 2005).

6. Çatışma

Çatışma, bireysel ve örgütsel olarak iki boyutta ele alınabilir. Bireysel anlamda çatışma, bir insanın hedeflerine ulaşmasını engelleyen davranış biçimleri olarak tanımlanabilir. Çatışma: Çatışma, bireysel ve örgütsel olarak iki boyutta ele alınabilir. Bireysel anlamda çatışma, bir insanın hedeflerine ulaşmasını engelleyen davranış biçimleri olarak tanımlanabilir (Tutar ve ark., 2006). Birey bu engellemeler sonucu gerginlik ve uyumsuzluk sorunları yaşayabilecektir. Özellikle çatışma halinin uzun sürmesi birey üzerinde stres yaratabilecek, işlevleri ve organel bünyesinde çeşitli sorunlara (kalp rahatsızlığı, ülser gibi) neden olabilecektir (Silah, 2005, s.158).

Örgütsel çatışma ise bireyler ve grupların amaç ve algılama farklılıkları, yönetim alanı ile ilgili belirsizlikler, iletişim eksiklikleri ve statü farklılıkları gibi sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına ya da karışmasına neden olan olaylar olarak tanımlanabilir (Eren, 2000, s.224). Çatışma örgütlerde iyi yönetilemediği takdirde taraflar arasında düşmanlıklara, kaosa, kavgaya, başarının engellenmesine, kuşku ve güvensizliğe, çıkarların keskinleşmesine ve strese neden olabilecektir (Tutar ve ark. 2006).

7. Yabancılaşma

Yabancılaşmaya örgütsel açıdan bakıldığında, genellikle örgütü oluşturan kişiler, çalıştıkları işin gereklerine uyarlar, ancak, alışılmış iş düzeni değiştirilir veya diğer örgüt üyelerinin davranışları farklılaşırsa buna paralel olarak birçok sorun da ortaya çıkmaya başlayabilecektir. Böylece örgütün günlük işleyişinde karşılıklı ilişkiler, yazılı kuralların belirlediği yalın çizgilerin dışına taşacak, arkadaşlıklar, çekememezlikler, çatışmalar, çıkar grupları, anlaşmazlıklar, kağıt üstünde olanlardan farklı bir dinamik gösterebilecek (Öncü, 1976, s.65) ve işçi örgüte yabancılaşabilecektir. Bunların yanı sıra örgütlerde eksik güçlerin hissedilmesi, yalnızlık, yönelimsizlik ve işe bağlılığın azalması gibi durumlar da, bir işçinin iş dünyasında önemli olduğunda işçi örgüte karşı yabancılaşabilecektir (Davis and Newstroom, 1993).

İşgörenler, işlerinde umdukları ortamı bulamazlarsa, kendilerini sadece üretim yapan robotlar olarak görüldüğü hissine kapılırlarsa veya yöneticilerin katı ve sert davranışlarıyla karşılaşılırsa; yabancılaşabilecek, yoğun bir stres yaşayabilecek, saldırgan veya içe kapanık bir davranışta bulunmak suretiyle etrafındakilere tepki gösterebileceklerdir (Bingöl, 1990).

8. Yorgunluk

İş yerinde gerek kötü fiziksel koşullar (rutubet, soğuk, sıcak, titreşim, gürültü vb.) gerekse profesyonel olmayan yönetimden kaynaklanan sorunlar (iletişim kanallarının açık olmaması, görev ve yetkilerde belirsizlik, otoriter yönetim vb.) çalışanların iş performansını olumsuz yönde etkileyen önemli stres kaynakları olarak değerlendirilmektedir. Bu stres faktörlerine reaksiyon olarak ortaya çıkan yorgunluk, belli bir iş ya da işlemi yapan insanın, fizyolojik nedenlerle söz konusu işi daha fazla devam ettiremeyeceği bir psikosomatik tükenme noktasına gelmesi olarak tanımlanabilmektedir (Silah, 2005).

İş yaşamında yorgunluğun somut etkisinin iş motivasyonunda düşme olduğu söylenebilir. Yorulan ve bıkkın olan işgörenin dikkati dağılabilecek, hata yapma ya da ciddi kaza yapma olasılığı artabilecektir (Önder ve Kurt, 1987).

2.1.4. Stresi Azaltma Yöntemleri

Bu bölümde iş stresini azaltmanın bireysel ve organizasyonel yöntemlerine değinilmiştir.

2.1.5.1. İş Stresini Azaltma Yöntemleri

İş stresini azaltma yöntemleri bireysel yöntemler ve örgütsel yöntemler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

2.1.5.1.1. Bireysel Yöntemler

a) Yetersiz Yöntemler

Genel olarak bunları iki grupta toplayabiliriz (Güler ve ark., 2001, s.28):

- I. Uygun olmayan davranışlar: Alkol, maddeye sığınma, saldırganlık, kaçma davranışları, içe kapanma, intihar, depresyon, diğer akıl hastalıkları.
- II. Kendini aldatmaya yönelik davranışlar: Çeşitli savunma mekanizmaları reddetme, bastırma, yansıtma, özdeşleşme, yüceltme, dengeleme, amacı yeniden yorumlama veya tespit etme, başka faaliyetlerle meşgul olma, saldırma, bahane bulma, tepki oluşturma, baskı altına alma, unutma, gerileme, vazgeçme-çekilme, şakaya vurma, boyun eğme, özgecilik, kötüleme ve karşı saldırı, hayal kurma vb.

b) Yeterli Yöntemler:

Güler ve arkadaşları (2001, s.28), bunları genel olarak 3 grupta toplamışlardır.

1. Bedene Yönelik Yöntemler

Nefes egzersizleri, aerobik, jimnastik, çeşitli gevşeme yöntemleri (derinlemesine kas gevşetme, yoga, meditasyon vb.), doğru beslenme.

2. Duygu ve Düşüncelere Yönelik Yöntemler

Hayata bir bilim adamı gibi yaklaşmayı bir alışkanlık haline getirme, stres oluşturuvcu faktörleri bir tehdit gibi yorumlamak yerine, 'yetenekleri sınama imkanı' gibi yorumlama, irrasyonel inançlarını, varsayımlarını sınınamayı öğrenme, duygularını başkalarıyla ayılaşabilme, duygularını açıkça ancak uygun biçimlerde ifade edebilmeyi öğrenme.

3. Yönelik Yöntemler Duruma

Zamanı iyi kullanma, sosyal destekten yararlanma, iletişim becerilerini geliştirme, atılgan davranış alışkanlıkları edinme, problem çözme becerilerini geliştirme.

2.1.5.1.2. Örgütsel Yöntemler

Güler ve arkadaşları (2001 s.30) örgütsel yöntemleri destekleyici bir örgüt iklimi yaratmak, işi zenginleştirme, çatışmaları azaltmak ve örgütsel rolleri daha açık ve anlaşılabilir bir biçimde tanımlamak olarak 4 grupta anlatmışlardır.

1. Destekleyici Bir Örgüt İklimi Yaratmak

Kuramsal olarak örgüt kaynaklı stresli durumlarla başa çıkmada yerinden yönetime daha çok ağırlık veren bir yapıya, katımalı yönetim uygulamalarında ve aşağıdan yukarıya doğru iletişim düzenlemelerine gerek vardır. Çalışanların daha destekleyici bir örgüt ikliminde görev yapmalarını, işleri üzerinde daha çok denetime sahip olmalarını ve dolayısı ile işten ve örgütten kaynaklanan stresi de azaltmaları ya da önlemleri sağlanmalıdır.

2. İş Zenginleştirme

Gerek işin özellikleri (sorumluluk, yetki, tanıma, başarı ve yükselme için fırsatlar kullanma gibi), gerekse işin esası ile ilgili (beceri farklılığı, işin önemi ve

taşıdığı toplumsal değer, bağımsızlık ve geri bildirim gibi) etmenler güdüleyici etkiler yaratabilir. Ancak işin içeriğini zenginleştirmede de bazı kişiler için strese sebep olabilir. Örneğin gelişme ihtiyacı düşük seviyede olan veya hata yapmaktan korkan bir kişi için zenginleştirmesi daha çok neden olabilir.

3. Çatışmaları Azaltmak ve Örgütsel Rollerini Daha Açık ve Anlaşılabilir Bir Biçimde Tanımlamak

Eğer yönetim çatışmaları azaltır ve örgütsel rollerini açıklığa kavuşturursa, bu elementlere bağlı stresi de ortadan kaldırabilir en azından azaltabilir.

4. Kariyer Planlamasına ve Geliştirilmesine Önem Vermek ve Stresle İlgili Danışma Birimlerini Etkinleştirmek

Doğal olarak çalışanlar, nasıl bir mesleki gelişim çizgisinde ilerlediklerini bilmek ve daha sonraki aşamaya hazırlanmak isterler. Yönetim tarafından bu yönde alınacak önlemlerin stresle başa çıkmada etkili olduğu ve çalışanları güdülediği bilinmektedir.

2.2. Tükenmişlik Duygusu

Tükenmişlik kavramı literatürde ilk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından kullanılmıştır (Freudenberger, 1974 s.159). Meslekten kişilerin mesleğin özgün anlamı ve amacından kopması ve hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu ya da aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesi olarak tanımlanan tükenmişlik daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda görülmektedir. Bu durum sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir. Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybından aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına ve hatta uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir. Bu nedenle, son 20 yıldır, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır (Aslan ve Alpaslan, 1996 s.192).

2.2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlikle ilgili ilk çalışmalar bir sağlık hizmetleri kuruluşunda psikolog olarak çalışan Freudenberg (1975) ve bir sosyal psikolog olan ve iş yerlerinde duyguları araştıran Maslach (1976) tarafından yapılmıştır (Maslach et al., 2001). Tükenmişlik kavramı insanlarla ilgili işlerde çalışanlar arasında görülen enerji tükenmesi, güç kaybı ve karşılanmayan istekler sonucu duygusal tükenme ile sonuçlanan mesleki bir stres olarak tanımlanır. Bu tanım birbirinden bağımsız olarak Herbert Freudenberg (1974) ve Christina Maslach (1976) tarafından yapıldığı ileri sürülmektedir (Borritz, 2006 s.50). Morley ve arkadaşlarına göre tükenmişlik; iş tatminsizliği veya stres ile birbirine karıştırılan bir kavramdır, fakat tükenmişliğin bunlardan farklı olarak hem işle ilgili ve hem de diğer faktörlere özgü bir olgu olduğu ileri sürülmüştür (Morley et al., 1982 s.67). Meier çalışmasında tükenmişliği, işten değer elde etme gerginliği sebebiyle azalan beklenti durumu olarak tanımlamaktadır (Meier, 1984). Shirom (1989), tükenmişliği bireyin işle ilgili stresten kaynaklanan negatif duygusal reaksiyon olarak görmektedir (Shirom and Ezrachi, 2003 s.84).

En sık kullanıldığı rahatlıkla ileri sürülebilecek Maslach ve arkadaşlarına ait tükenmişlik yaklaşımına göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının azalması olmak üzere üç yapıdan oluşan bir sendrom olarak görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). *Duygusal tükenme*; tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutu olarak kabul edilmekte, temelde kişilerin kendilerinden ya da başkalarının yıpranma, enerji kaybı, bitkinlik veya yorgunluklarını ifade etme olarak tanımlanmaktadır. *Duyarsızlaşma*; Kişilerin kendinden ve işinden uzaklaşmaları nedeniyle işe yönelik idealizmlerini ve coşkularını kaybetmeleri, hizmet verilen kişilere aldırış etmemeleri, düşmanlık içeren olumsuz tepkilerde bulunmaları gibi davranış biçimlerini göstermeleri ile ilişkilendirilmektedir. *Kişisel başarının azalması*; ölçeği geliştirenlere göre diğerlerinden daha karmaşık bir yapıdadır. Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişiler, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından kişisel yeterlik duyguları azalmaktadır. Bu

anlamda, kişisel başarı duygusunun azalması diğer iki yapıyla birlikte görüldüğü kabul edilmektedir (Maslach et al., 2001 s.397).

Tükenmişlik kavramına farklı bir diğer yaklaşımı Oldenberg Tükenmişlik Envanterini geliştiren Demerouti ve arkadaşları getirmiştir. Buna göre tükenmişlik; bitkinlik ve işe duyarsızlaşma olarak ifade edilen iki boyuta indirgenerek işle ilgili negatif deneyimlerin sonucu oluşan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Demerouti et al, 2001). *Bitkinlik boyutu*: kişinin içindeki boşluk duygusunu, aşırı iş yükünü, güçlü dinlenme isteğini ve fiziksel bitkinlik durumunu ifade etmektedir. Bunlar iş koşullarının sonucu bireyin uzun ve şiddetli devam eden fiziksel, duygusal ve bilişsel baskılara maruz kalma durumunu göstermektedir (Demerouti et al, 2001). *Duyarsızlaşma boyutu*: kişinin işinden uzaklaşmasını, işine karşı olumsuz tavır ve davranış göstermesini ifade etmektedir (Demerouti et al, 2001). Bakker ve diğerlerine (2004) göre duyarsızlaşma, bir anlamda işin içeriği ve öğelerinden uzaklaşma isteğini göstermektedir. Tükenmişliğin hem genel hem de özel bitkinlik durumunun bir ifadesi olarak, çalışanların sendromu olmasının ötesinde, daha yaygın bir şekilde kavramlaştırılabileceğini ileri süren ve bu özelliği ile diğerlerinden farklılaşan bir diğer yaklaşıma göre tükenmişlik; özde fiziksel ve psikolojik bitkinliktir (Borritz and Kristensen, 1999). Kopenhag tükenmişlik envanterini geliştirenlerin yaklaşımını sergileyen bu bakış açısına göre, tükenmişlik kavramının özü genel olarak tükenme olduğundan sadece iş değil de kişisel, işle ilgili ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere, üç ayrı alanda meydana gelen tükenme üzerine odaklanılmalıdır (Borritz et al., 2006: 50). Bu yaklaşıma kadar yapılan tükenmişlik tanımlarının büyük çoğunluğunun işle ilişkili olduğu gözlenmektedir. Oysa ki CBI'ı geliştirenlere göre, tükenme kavramının özü bitkinlik olduğundan, kişinin yaşamının çeşitli alanlarında tükenmişlik meydana gelebilir (Kristensen et al., 2005). Kişisel tükenmişlik, bireyin deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik düzeyi olarak tanımlanmaktadır. *İşle ilgili tükenmişlik*, “kişinin işi ile ilgili olarak algıladığı, uzun süren fiziksel ve psikolojik tükenmişliğin bir ifadesi” olarak kabul edilir. Bununla amaçlananın, bireyin sadece işe ilişkin semptomların özelliklerini tespit etmektir. Bu sayede bireyin işle ilgili olmayan tükenme sağlık problemleri ve ailesel sebeplerden kaynaklanan bitkinlik durumlarının ayrıştırılabileceği ileri sürülmektedir. *Müşteri ile ilgili tükenmişlik*, “kişinin, müşteri ile yüz yüze olan işi ile

ilgili olarak algıladığı, uzun süren fiziksel ve psikolojik tükenmişliğin bir ifadesi” olarak tanımlanabilir (Borritz and Kristiansen, 1999).

2.2.2. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenme dört evre ile tanımlanmıştır. Bu evrelendirme tükenmeyi anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlamaktadır. Ancak aslında tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur (Ergin, 1992 s.143-154).

I.Evre: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Bu evrede yüksek bir umutluluk, enerjide artma ve gerçekçi olmayan boyutlara varan mesleki beklentiler sergilenmektedir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, uykusuzluğa, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayışına karşı üstün bir uyum sağlama çabasındadır.

II.Evre: Durağanlaşma Evresi (Stagnation): Bu evrede artık istek ve umutlulukta bir azalma olur. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan “işten başka bir şey yapmıyor olmak”tır. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır.

III.Evre: Engellenme Evresi (Frustration): Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktada 3 yoldan biri seçilmektedir. Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği iletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır.

IV.Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır.

Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır.

2.2.3. Tükenmişliğin Boyutları

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

2.2.3.1. Duygusal Tükenme

Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Leiter and Maslach,1988).

2.2.3.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir. Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmiştir (Leiter and Maslach,1988). Çalışanlar, hem hizmet sundukları kişilere hem de çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve kinayeli bir tavır sergileyebilirler ve bu durumdan rahatsızlık duymazlar. Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve endişe duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır (Torun,1997). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir. Daley (1979) spesifik olarak sosyal hizmet

uzmanlarından söz etse de, tükenmişlik yasayan bireylerin bazı özelliklerini sıralamaktadır. Buna göre, tükenmişlik yasayan bireyler, hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizmekte, örneğin ev ortamlarında işleri hakkında kesinlikle konuşmamakta ve yine hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel bir mesafe koymak amacıyla bu kişilerle mümkün olduğunca diyalog kurmaktan kaçınmaktadırlar. Buna ek olarak Daley (1979) tükenmişlik hissi içerisinde olan çalışanların, bürokratik örgütleri tanımlarken kullanılan benzetmeye benzer bir biçimde, hizmet verilen kişilere katı bir biçimde davrandıkları, bu kişilerin sorunlarını çözmektense “kitaba göre” hareket etmeyi yeğlediklerini ifade etmektedir.

2.2.3.3. Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Bu kavram “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade etmektedir. Kişisel başarıda düşme hisseden birey kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür motivasyonunda da düşme yasar. Bu boyutta birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür. Sonuç olarak birey işinde ya da etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamıştır (Cordes and Dougherty,1993).

Tükenmişlik, belirli bir dinlenme süresinden sonra ortadan kalkan geçici bir yorgunluk durumundan farklı olup, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilmektedir (Çimen, 2000). Bunun yanı sıra tükenmişliğin üç boyutu farklı iş durumlarına göre farklı varyasyonlarda oluşabilmektedir. Örneğin, bir iş ya da iş durumu iş arkadaşları ile çok zorlu şartlarda iş ilişkileri içerebilir bu durum duygusal tükenmeye yol açar, fakat bu iş başarı konusunda çok iyi fırsatlar sunabilir. Bir diğer durumda, iş şartları zorlu ve yıpratıcı olabilir bu durum duygusal tükenmeye yol açar, buna ek olarak açık ve net amaçlar bulunmaz bu durum da kişisel başarıda düşme hissine yol açar (Maslach, 2003).

2.2.4. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Mesleki tükenmişliği etkileyen faktörler bireysel ve sosyal faktörler ile iş ve örgütle ilgili faktörler olarak ayrılabilir.

2.2.4.1. Bireysel ve Sosyal Faktörler

Bireysel özellikler, bireyin sahip olduğu, bazı durumlarda tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği artıran, bazı durumlarda ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özellikleri ifade etmektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal özellikler arasında cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, işte çalışma süresi, sosyal destek, kişilik ve beklentiler sayılmaktadır. Aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yasayabilmektedir. Yapılan çalışmalara göre kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır (Maslach and Jackson,1981 s.111). Maslach ve Jackson (1981) çalışmalarında duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissini ise erkeklerin daha fazla yaşadığını ortaya koymuşlardır. Ergin de (1993, s.147) doktor ve hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada aynı sonucu elde etmiştir. Tükenmişliğin gençlerde ve ileri yaştaki çalışanlarda görülme düzeyi farklılık göstermektedir. Tükenmişliğe ilişkin yapılan araştırmalarda genç çalışanların, mesleğin ilk yıllarında beklentilerinin de yüksek olması nedeniyle daha fazla tükenmişlik hissettikleri ortaya konulmuştur (Cordes and Dougherty,1993, s.633). Ergin'in (1993, s.147) çalışması kişisel başarıda düşme hissi yasayan kişilerin işe daha uzun bir süredir çalışanlar olduğunu ortaya koymaktadır. Bireylerin almış oldukları eğitim tükenmişlik düzeyinde etkili olan bir diğer etmendir. Bu konuda yapılan çalışmalar çelişkili sonuçlar ortaya koymaktadır. Ancak, çalışmaların büyük çoğunluğu eğitim arttıkça tükenmişlikle mücadelede başarının artacağı ve eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters bir ilişki olacağı varsayımında bulunmalarına rağmen, sonuçlara bakıldığında eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı gözlenmektedir. Bu sonuç eğitim arttıkça stres yaratan durum ve sorumluluklarla karşılaşma olasılığının artması ile de açıklanabilir(Çimen, 2000, s.12). Eğitim arttıkça bireylerin geleceğe yönelik kariyer beklentilerinin artması da bir stres kaynağı olarak görülebilir. Tükenmişliği etkileyen sosyal faktörlere bakıldığında en önemli belirleyicilerin aile yapısı ve sosyal destek olduğu görülmektedir. Doyumlu bir aile yaşamına sahip olmak, iş arkadaşları ve dostları ile

sorunları paylaşarak çözüme yönelik iletişimde bulunmak tükenmişliği azaltmada etkili olmaktadır (Torun, 1997, s.44). Buick ve Thomas'ın (2001) orta kademe otel yöneticileri üzerinde yaptığı bir çalışmanın sonuçlarına göre aile ve yöneticilerden destek görmeyen yöneticilerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya konulmuştur. Çalışanların medeni durumları da tükenmişliği etkileyen bir diğer faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmalar hiç evlenmemiş ve boşanmış kişilerle evli fakat çocuksuz kişilerin daha fazla duygusal tükenmişlik hissettiklerini göstermektedir (Maslach and Jackson,1981, s.111).

2.2.4.2. İş ve Örgütle İlgili Faktörler

Tükenmişlik çalışma ortamı ile bireyin etkileşiminin bir sonucudur. Literatürde yer alan çalışmalarda tükenmişliğin kaynakları çoğunlukla bireysel olmaktan çok durumsal olarak nitelendirilmekte, tükenmişliğe yönelik çözümlerin de işin sosyal ortamında aranması gerektiği savunulmaktadır (Leiter and Maslach,1988, s.296).

Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ve örgütle ilgili faktörler öncelikle iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak belirlenmektedir. İş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilebilir. Kontrol, kişinin işi üzerinde sahip olduğu “seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme imkanı olarak tanımlanabilir. Ödüller, bireyin örgüte yaptığı katkılara karşılık olarak hem maddi hem sosyal açıdan takdir edilmesini ifade eder. Aidiyet/birlik duygusu örgütün sosyal çevresini ifade etmektedir. Buna göre bireyler sosyal destek, işbirliği gibi olumlu kazanımlar sağladıkları gruplara girerler. Adalet kavramı, belirli bir örgütte çalışanların örgütsel karar ya da politikaların doğruluğu hakkındaki olumlu duyguları ve örgütün herkes için eşit ve tutarlı kurallara sahip olması anlamına gelir. Değer ise, “neyin iyi neyin kötü” olduğuna ilişkin sahip olunan inançtır. Örgüt değerleri ile çalışanların değerleri arasında farklılık söz konusu olduğunda tükenmişlik daha fazla yaşanmaktadır. Birey ile iş çevresi arasında iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler açısından yaşanan bir uyumsuzluk tükenmişliği etkilemektedir (Budak ve Sürgevil, 2005, s.97).

İşin kendisine ait özellikler bir anlamda isin bağlamı da tükenmişlik üzerinde etkilidir. Burada en önemli özellik müşteri ya da hizmet edilen kişilerle olan iliksinin

doğasıdır. Örneğin sınır birim olarak nitelendirilebilecek görevlere sahip yöneticiler ile üretim yöneticileri gibi bireyler arası ilişkilerin nispeten daha az olduğu bir çevrede görev yapan yöneticiler aynı ölçüde tükenmişlik yaşamayacaktır. Benzer şekilde sınır birim çalışanı olarak kabul edilen ve müşterilerle daha fazla sayı ve sıklıkta etkileşime giren satış ya da servis sorumlularının bilgi işlem uzmanlarına göre tükenmişlik yaşama olasılıkları farklı olacaktır (Cordes and Dougherty, 1993, s.633).

Tükenmişliğin boyutları açısından değerlendirildiğinde iş yükünün fazla olması duygusal tükenmişlikte önemli bir nedendir. İş ortamında bireyler arası etkileşimin miktarı ve niteliği de duygusal tükenmişliği artıran bir unsur olarak görülmektedir. Yüz yüze, uzun süreli ve çok sayıda etkileşim daha fazla duygusal tükenmişlik yaratmaktadır. Buna karşın bu etkileşimler sırasında yaşanan problemler daha rutin ise duygusal tükenme az olmaktadır. Hatta bazı durumlarda müşterilerle olan ilişkiler kişiye kendisini iyi hissettirebilmekte mutluluk verici olarak da nitelendirilebilmektedir. Örgüt çevresi katı, hiyerarşik ve bürokratik olarak algılandığında duyarsızlaşmada artma olmaktadır. Performans ile uyumlu olmayan bir ödüllendirme sistemi ise kişisel başarıda düşme hissine neden olmaktadır (Cordes et al., 1997, s.695).

Bunlara ek olarak, çalışma ortamındaki ilişkiler, iş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, bireyin işte kendisini gerçekleştirme olanağı bulamaması, yetersiz kaynakla bir işi başarmaya çalışması, yönetimin yetersizliği ve iletişim problemleri de tükenme ile sonuçlanmaktadır (Cordes and Dougherty,1993, s.632).

Yapılan bir çalışmada iş arkadaşları ve ilk amirlerin sağladığı sosyal desteğin tükenmişlik ile negatif ilişkisi içinde olduğu ortaya konulmuştur (Martinussen et al., 2007, s.240). Leiter ve Maslach'ın (1988, s.305) yaptıkları çalışmada da iş ortamında rol çatışması yaşayan ve ilk amirleri olumsuz ilişkiler içersinde olan çalışanların daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir.

2.2.5. Tükenmişliğin Birey ve Örgütler Üzerindeki Etkileri

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler açısından önemli sonuçları olan bir kavramdır. Bireylerin önceleri içsel olarak yaşadıkları bazı belirti ve durumlar bir süre sonra aile ve iş yaşamına da yansımaktadır (Maslach and Jackson,1981, s.100). Müşteriler ya da hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, kuruma ve işe ilginin kaybı, yaratıcılığın kaybı, işte doyumsuzluk yasama, düşük performans ve mesleki başarıda azalma, işte idealizm kaybı, işe geç gelme ve devamsızlık, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, işe gelmeme, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütler açısından sonuçları olarak belirlenebilmektedir (Ergin,1993, s.152).

Wright ve Bonett'in (1997, s.491) 3 yıllık bir zamanı kapsayan çalışması tükenmişlik boyutlarından yalnızca duygusal tükenmişliğin iş performansı ile negatif ilişki içerisinde olduğunu ortaya koymuştur. Çalışmalarda örgütlerde rollere ilişkin stres kaynaklarının ise yönelik tatmin, performans, bağlılık gibi bazı sonuçlarla doğrudan ilişkisi kurulmasına karşın Singh ve diğerleri (1994) satışçılar üzerinde yaptıkları bir çalışmada bu ilişkiye tükenmişliğin kısmi olarak aracılık ettiğini ortaya koymuşlardır. Bu da bireyin örgütteki rolünden kaynaklı stresin öncelikle tükenmişliğe neden olduğu sonrasında tükenmişliğin iş tatmini, performans, bağlılık ve işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir.

Cravens ve arkadaşları (2001, s.587) yine satışçılar üzerinde yaptıkları çalışmada ise örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde tükenmişliğin aracılık ettiği belirlenmiştir.

2.2.6. Tükenmişliğin Bireysel ve Organizasyonel Belirtileri

Bireyde tükenme durumunda ortaya çıkabilecek başlıca belirtiler şunlardır: Psikofizyolojik belirtiler: yorgunluk ve bitkinlik hissi, enerji kaybı, kronik soğuk algınlığı, sık baş ağrıları ve uyku bozuklukları, gastrointestinal bozukluklar ve kilo kaybı, solunum güçlüğü, psikosomatik hastalıklar, koroner kalp rahatsızlığı insidansında artma. Psikolojik belirtiler: duygusal bitkinlik, kronik bir sinirlilik hali, çabuk öfkelenme, zaman zaman bilişsel becerilerde güçlükler yaşama, hayal kırıklığı, çökkün duygu durum, anksiyete, huzursuzluk, sabırsızlık, benlik saygısında düşme, değersizlik, eleştiriye aşırı duyarlılık, karar vermekte yetersizlik, apati, boşluk ve anlamsızlık hissi, ümitsizlik. Davranışsal belirtiler: hatalar yapma, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, işe geç gelme, izinsiz olarak ya da hastalık nedeni ile işe gelmeme, işi bırakma eğilimi, hizmetin niteliğinde bozulma, işte ve iş dışındaki ilişkilerde bozulma, kaza ve yaralanmalarda artış, meslektaşlara ve hizmet verilen kişilere, mesleğe vb. karşı alaycı bir tavır sergileme, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, kuruma ilginin kaybı (Constable ve Russell, 1986, s.20).

Bir sağlık örgütü hizmetinde ya da sisteminde ciddi bir tükenmişlik sorunu olduğunu gösterebilecek belirti ve bulgular, tükenmişliğin sonuçları olduğu kadar onu ortaya çıkartıcı ya da ilerletici faktörlerdir. Bunlar işi bırakanlarda ya da personel döngüsünde artma, hastalar ve yakınlarından gelen bakıma ilişkin yakınmaların fazlalığı ve hasta bakımının niteliğinin düştüğüne işaret eden diğer bulgular, personelin işten uzak kalma süresinin artması, kurum çalışanlarında, kişilerarası ve bedensel sorunların artması, meslektaşlarla ya da diğer disiplinlerle iletişim ve uyumda belirgin güçlüklerin olması, yapıcı eleştirilerin, yeniliklerin, üretken ve yaratıcı çabaların yetersizliği, demokratik ve katılımcı olmayan, hiyerarşik, merkeziyetçi ve bürokratik bir yönetim anlayışının olması, objektif ödüllendirme araçlarının eksikliği, güvensizlik ve çalışanların terfi ve mesleki gelecek konusunda belirsizlik yaşamalarıdır (Fawzy et al., 1992, s.119).

Ergin'in 1996 yılında 28 ilde uzman ve pratisyen doktorlar, diş hekimleri, eczacılar, hemşireler, sağlık teknisyenleri ve ebelerden oluşan 7255 sağlık personeli üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normlarını

belirlemek üzere yaptığı çalışmasında, meslek grupları arasında büyük farklar olmamakla birlikte pratisyen doktorların ve hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının diğer mesleklerden daha yüksek olduğu saptanmıştır. Gülseren ve arkadaşlarının 2000 yılında 41 hemşire ve 16 sağlık teknisyeninin tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeylerini araştırdıkları çalışmalarında, hemşirelerde duygusal tükenme alt ölçek puanının teknisyen grubuna göre üst sınırdaki olduğu ve iki grup arasındaki bu farkın anlamlı olduğu saptanmıştır (Karaduman, 2000, s.32).

Duquette ve arkadaşları 1990 (1990, s.337) sonrası yayınlanan 36 araştırmayı incelediklerinde en yaygın olarak kullanılan değişkenlerin organizasyonel stresörler, sosyodemografik değişkenler ve tampon faktörleri içerdiği, kişilik faktörünün hiç çalışılmadığını bildirmişlerdir.

Melchior ve arkadaşları 43 tükenmişlikle ilgili değişkenin meta analizinde rol çatışmasının tükenmişliği tetikleyen en önemli bireysel değişkenlerden biri olarak bulunduğu bildirilmiştir. Kendini suçlama da tükenmişlikle ilgili bulunmuş olup, psikiyatri elemanlarında durumluk anksiyetenin yüksek olmasının özellikle duygusal tükenme ile ilgili olduğu bildirilmiştir Gilloran ve arkadaşları (1994, s.997) kronik hastalığı olan kişilerle çalışmanın işle ilgili hüsrana neden olduğunu bulmuşlardır.

Aslan ve arkadaşlarının 1996 yılında 205 hemşire üzerinde tükenme, iş doyumu ve ruhsal belirtiler ile çeşitli sosyo-demografik ve mesleki değişkenler arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmada bekar ve daha genç olan hemşirelerde tükenmenin daha yüksek düzeylerde olduğu, çalışma süresi, dönüşümlü ya da yalnız gündüz çalışma ve günlük uyku saatiyle duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı, iş doyumu ve ruhsal belirti düzeyleri arasında ilişki olduğu belirlenmiştir. Meslekten olumlu beklentisi olmayanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve ruhsal belirti düzeyleri daha yüksektir. Kendilerine güç gelen yaşam olayı olarak "iş" bildirenlerde de duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın daha yoğun, kişisel başarı ve iş doyumunun daha düşük düzeylerde yaşandığı bulunmuştur. İş memnuniyeti ve iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmada, iş memnuniyeti ile iş performansı arasında güçlü ilişki olduğu, iş performansına

yönelik verilen ödüllerin iş memnuniyetini arttırdığı bulunmuştur (Goodell et al., 1994 s.36).

De Jonge ve arkadaşları (1996, s.296) işte memnuniyet ve coşkunun çalışmanı tükenmeden koruduğunu ve beklentinin az olmasının, sosyal desteğin yüksek olmasının tükenmişlik düzeyini azaltacağını bulmuşlardır.

2.2.7. Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri

Genellikle bireysel, kurumsal ve hatta sistemden kaynaklanan etmenlerin bir arada rol oynaması ile ortaya çıkan tükenmişlik, bir sendrom ve sistem sorunu olarak ele alınmalıdır. Etkili müdahale, hem bireysel hem de örgütsel zeminde olmalıdır. En önemlisi baştan ortaya çıkarıcı etmenlerin giderilmesi, bu olmuyorsa erken dönemde tanınarak hızla müdahale edilmesidir. Tükenmeyi önlemek ve onunla başa çıkmak için yapılabilecekler organizasyonel ve bireysel düzeyde ele alınmıştır (Ergin,1996 s.143-154).

2.2.7.1. Organizasyon Düzeyinde Tükenmişliği Önleme ve Başa Çıkma Stratejileri

Organizasyon düzeyinde tükenmişliği önleme ve başa çıkma stratejileri, devlet yönetimi düzeyinde yapılması gerekenler, işyeri yöneticileri düzeyinde yapılması gerekenler ve bireysel düzeyde yapılması gerekenler olarak üç başlık altında incelenir.

2.2.7.1.1. Devlet Yönetimi Düzeyinde Yapılması Gerekenler

Ülkemizde hastanelerin çağdaş yönetim ilkelerine uygun olarak örgütlenmesi için çalışanların görevlerini ve yetkilerini belirleyen gerekli yasal düzenlemelerin yapılması ve yaşama geçirilmesi. Demokratik, yatay sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, sistemdeki ödül kaynaklarının artırılması, uzun çalışma saatlerinin azaltılması, düşük ücret sorununun giderilmesi, tatil ve sosyal aktivite olanaklarının artırılması, personel yetersizliği sorununun giderilmesi (Ergin,1996).

2.2.7.1.2. İş Yeri Yöneticileri Düzeyinde Yapılması Gerekenler

Görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişinin oryantasyon programına katılımı ve süpervizyon sağlanması, iş ile çalışan arasında uyumu sağlamak için işin modifiye edilmesi, bölümlerin özelliklerine göre etkin personel planının yapılması, düzenli ekip içi toplantıları ile öneri ve eleştirilerin alınması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması, sorunların ilk ortaya çıkış anında ele alınması, yöneticilerin çalışanı destekledikleri, sıkıntılı bir durumda kendilerinden yardım alabilecekleri, elemanların gereksinim duyduğu sürekli eğitim olanaklarının sağlanması, sistemdeki ödül kaynaklarının çoğaltılması, çalışanların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmesi ve kolaylaştırılması, alınan kararlara katılımın sağlanması gereklidir. Hoşgörülü, esnek, adaletli, katılımcı bir yönetim anlayışı ve dinleyen, değer veren bir yönetici, tükenmenin önlenmesi ve giderilmesinde son derece önemlidir (Ergin, 1996).

2.2.7.1.3. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler

Ergin'e göre (1996) iş ortamını kontrol etme olasılığının az olduğu yerlerde bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır. Ayrıca bireysel düzeyde yapılması gereken önlemlerin, iş arkadaşları düzeyinde ve aile düzeyinde yapılması gerekenler olarak 2 alt boyutu vardır.

- Tükenmişlik seviyesine gelmiş olan bireyin en önemli ihtiyacı güç ve inançtır. Bu aşamadan çıkış için bakış açılarının, düşünce sisteminin, değerler sıralamasının değiştirilmesi ve geliştirilmesi gerekir. "Her şey benim kontrolümde olsun, mükemmel olursam kontrolü ele alabilirim, başkalarını memnun etmek zorundayım, insanları incitmemem gerekir, herkes beni sevsin" gibi... mantıksız inançların, otomatik düşüncelerin, olumsuz algıların fark edilmesi ve düşüncelerin yeniden yapılandırılması gerekir.
- İşe başlamadan önce kişi yaptığı işin zorluklarını ve risklerini öğrenmelidir.

- Tükenmenin ne olduğunun ve belirtilerinin bilinmesi kişinin kendindeki durumu erkenden tanınmasını ve çözüm aramaya yönelmesini sağlayacaktır.
- Kişiler duygularını ve zorluklarını paylaşmaları gerektiğinde yardım istemeleri konusunda teşvik edilmelidirler.
- Kişinin insan olarak sınırlılıkları olan bir birey olduğunu ve sorumluluklarının sınırlarını bilmesi, gereksiz ve kaldıramayacağı yüklerin altına girmesini önleyebilir. Kişi hizmet sunduğu kişilere ancak kendi sorumluluk sınırları içinde yardım edebileceğini, kurumun sınırlılıklarını kendisinin aşamayacağını, aşmasının da gerekmediğini, tüm sistemin sorunlarından değil ancak kendi yaptıklarından sorumlu olduğunu bilmelidir.
- Kişi yaşamının iş dışındaki alanlarını geliştirmesi için teşvik edilmelidir. Hobileri olan, sosyal ilişkileri zengin kişiler tükenmeye karşı daha donanımlıdırlar.
- Kişi tatil ve dinlenme olanaklarını mutlaka kullanmalıdır. Örneğin öğle tatilini çalışarak geçirmek, işlerini bitiremediği için izin kullanmamak doğru değildir.
- İşyerindeki rutin alışkanlıklarını bırakmak, monotonluğu azaltmak, örneğin her öğle tatilini aynı kişilerle aynı yerde geçirmek yerine değişik öğle tatili planları yapmak yararlı olabilir.
- İş çıkışı rahatlatıcı aktivitelerde bulunmak son derece yararlıdır. Özellikle fiziksel boşalım sağlayan spor aktiviteleri yararlıdır.
- Rahatlamak aslında bazen iyi anları anımsamak kadar basittir.
- Nefes alma, gevşeme teknikleri, meditasyon yapılabilir.
- Hayatınızda nükteye, mizah dergilerine yer verebilir, evinizde sakinleşip dinlenebileceğiniz rahatlama köşesi oluşturabilirsiniz.

a) İş Arkadaşları Düzeyinde Yapılması Gerekenler:

- Aynı yerde çalışan kişilerin zaman zaman iş dışı konularda konuşmaları ve birlikte hoşça vakit geçirmeleri, aralarında daha sıcak ve yakın bir ilişki kurulmasını sağlayarak birbirlerine olan destekleri arttırır.

- Birlikte çalışanların uyumlu bir ekip çalışması içinde olmaları, aralarında adil bir görev paylaşımının olması, hem hizmetin kalitesini artırır, hem de ilişki sorunlarını önler.
- Birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında, sorun kronikleşmeden çözülmesi gereklidir.
- İşte karşılaşılan sorunların ve duygusal zorlukların paylaşılacağı destekleyici grupların oluşturulması da yararlıdır.
- Daha kıdemli iş arkadaşları, işe yeni başlayan kişilere gerçekçi rol modelleri olabilmelidirler.
- İş yerinde destekleyici bir ortam içinde olmak kritik bir öneme sahiptir.

b) Aile Düzeyinde Yapılması Gerekenler

- İş dışındaki yaşamda ailenin ve diğer yakın kişilerin desteği vazgeçilmezdir, ayrıca bu yolla kişi, işi dışında var olduğu ve takdir edildiği bir alan bulmuş olacaktır

2.3. İşten Ayrılma Niyeti

Rusbelt ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler şeklinde tanımlamaktadırlar. İşten ayrılma niyetinin, örgütsel etkinliği etkilediği yönünde yaygın bir kanaat bulunmaktadır. İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurların belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ayrılma davranışlarını önceden tahmin etmekte ve açıklamakta, yöneticiler de potansiyel ayrılmaları önlemek için tedbirler geliştirmektedirler (Hwang et al., 2006).

İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar arasında iş tatmini pek çok araştırmada en önemli unsur olarak gösterilmektedir. İşten ayrılma niyeti gerçek devamsızlığın bir ön belirtisidir ve işletmelere önemli ölçüde maliyetler getirmektedir. Literatürde işten ayrılma niyeti ile iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin olduğu yönünde hem teorik hem de ampirik bulgular bulunmaktadır (Scott et al., 2006). İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda genellikle işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu görülmektedir (Rusbelt et al., 1988).

İşten ayrılma niyeti ve iş tatmini pek çok endüstriyel ve örgütsel psikolog, yönetim bilimcisi ve sosyologun ilgi alanlarının merkezinde yer almaktadır. Bunun sebebi ampirik araştırmaların işten ayrılma niyetinin bir örgütün etkinliğinin tamamını olumsuz yönde etkileyeceğine yönelik bulgular ortaya koymasındadır (Samad, 2006). Çalışanların ayrılma niyetleri yeteneklerin kaybı, ilave eleman toplama ve yönetim maliyetlerini artırma gibi pratik bir takım problemlere neden olmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkileyen çevresel faktörler, örgüt kültürü ve değerleri, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, iş / rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları ve otonomi gibi ödüllendirme yapılarıdır (Takase et al., 2005).

Literatürde iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide olduğu gibi örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında da açık bir negatif ilişki bulunmaktadır (Loi et al., 2006).

Obstroff (1992) örgütsel bağlılığın çalışanların daha iyi örgütsel performans ve düşük iş bırakma gibi eğilimlerle ilişkili olduğunu belirtmektedir. Çalışanların bağlılıkları yüksek ise işgücü devir oranı düşük, bağlılıkları düşük ise işgücü devir oranı veya işten ayrılma niyetleri yüksek olacaktır. İşten ayrılmayı engelleyen faktörler; iş tatmini, işe yapılan yatırımlar, alternatif iş imkanları ve örgütsel ödüllerdir.

Pek çok ülkede olduğu gibi ülkemizde de sağlık personeli konusunda bir personel açığı bulunmaktadır. Bu nedenle sağlık personelinin devamsızlık ve işten ayrılma niyetleri konusu önemli bir araştırma konusu haline gelmektedir. İş çevresinin ve iş özelliklerinin sağlık personelinin iş tatmini ve bağlılıkları üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Gerek bağlılık, gerekse iş tatmininin önemi hem işten ayrılma niyeti hem de işten ayrılma üzerinde etkili olmasından kaynaklanmaktadır (Karsh et al., 2005).

2.3.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Etmenler

İşten ayrılma düşüncesinin kişide oluşmasının nedenleri başlıca üç grupta toplanabilir (Kaynak, 1989).

2.3.1.1. Genel Ekonomik Nedenler

Makro-ekonomik ve sosyal kaynaklı bu nedenler çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkiler. Aşağıda sayılan nedenlerden ötürü işgücü çıkışlarını engellemek çoğu zaman işletmeler için mümkün olmamaktadır. Çünkü söz konusu sorunların boyutları işletmeleri aşmaktadır (Kaynak, 1989).

- Genel ekonomik durum ve işgücü piyasasına etkisi.
- Genel ekonomik durum ve refah düzeyinin yükselmesi.
- Mekanikleşme, otomasyon nedeniyle kolayca başka işlere uyum sağlama ve başka işlere geçme imkânlarının artması.
- Özellikle tarım kesiminde mevsimlik çalışma alanlarının etkisi.

2.3.1.2. İşletme İçi Nedenler

İşletmelerin üretim ve yönetim süreçlerinde oluşan nedenlerdir. Oluşmalarında yönetim kademelerinin etkisi büyük olduğundan giderilmesi de yine yöneticiler sayesinde mümkün olabilmektedir (Kaynak, 1989).

- İşletmelerin kuruluş yeri (Şehrin merkezinde veya dışında olması)
- Ulaşım olanakları (Servisten veya kamu taşıtlarından yararlanabilme, park yapabilme imkanları)
- İşin türü ve güçlük derecesi (Pis işler, ağır işler vb.)
- Olumsuz Organizasyonel koşullar (İşte sık yer değiştirme, çalışma kurallarında aşırı katılıklar vb.)
- Ücretlendirme sisteminin bozukluğu (Adil ücretlendirme yapılmaması, performans değerlendirme yapılmamış olması vb.)
- Kötü iş koşulları (Kaza olasılığının yüksekliği, iş yerinde gereken fiziksel ve estetik niteliklerin bulunmaması, iş zamanlarının iyi ayarlanmamış olması)
- İş görenlerin, psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları
- Kötü personel yönetime uygulanması (Ağır ve haksız davranışlarda bulunulması, ilerleme ve gelişme olanaklarının yetersizliği vb.)

- İş yerinde sosyal hizmetlerin bulunmaması veya yetersizliği (Kantin olmaması, çalışma alanlarında dinlenecek yer bulunmaması vb.)
- Üretim sürecinin iyi işlememesi (Yetersiz ve yeteneksiz elemanların çalıştırılması, aşırı iş yükü, araç ve gereçlerdeki yetersizlikler vb.)

2.3.1.3. Kişisel Yaşam Şartlarına İlişkin Nedenler

Genel ekonomik nedenler ve işletme içi nedenleri parantez dışına bıraktığımızda geriye kalan çıkış nedenlerini, kişisel yaşam şartlarına ilişkin olanlar şeklinde adlandırabiliriz (Kaynak, 1989).

- Hayat şartlarındaki değişiklikler
- Başka bir işe duyulan sempati
- Aile ilişkilerindeki değişimler (evlenme, ölüm vb.)
- Yaşla ilgili zorunluluklar (emeklilik, maluliyet vb.)
- Eğitim ve öğrenim ihtiyaçları (kendisi veya çocukları için)
- Çeşitli psikolojik ve fiziksel nedenler (sağlık durumu, iş çevresi vs.)
- İşle ilgili olarak beklenti ve ideallerin gerçekleşmemesi.

Bu üç ayırım uygulamada iç içe geçmiş bir görünümde. Söz konusu nedenler süreç içerisinde birbirini etkileyip bütünleyerek, bireyi alacağı karara doğru sürükler.

2.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Yüksek işgücü devir oranı, örgüt için bazı sakıncalar doğurur. Örgüte alışmış ve eğitilmiş bir çalışanın kaybedilmesiyle üretimde bir kayıp yaşanırken, bu durum diğer çalışanlar üzerinde de moral bozukluğu yaratır. Ayrıca işten ayrılma niyeti olan bireylerin, iş rollerini gerektiği gibi yerine getirmeyerek ürün ve hizmet kalitesini düşürebileceği bilinmektedir (Çakır, 2001).

Sanderson (2003), işten ayrılmanın meydana getirdiği maliyetleri aşağıdaki şekilde sıralamıştır;

- Yeniden işe yerleştirmenin ve işçi seçmenin maliyeti,

- Yeniden eğitim masrafları,
- Çalışanın tam kapasite ile çalışmadığı işi öğrenme sürecinde gereksiz ödenen ücretlerin maliyeti,
- İşe alışma sürecindeki meydana gelebilecek kırılma, hasar veya kazaların maliyeti,
- Kişinin iş alışı tam kapasite çalışmaya kadar geçen sürede diğer çalışanların fazla mesai ücret maliyetleri,
- Yeni işçinin işe alımı ile eski işçinin işten ayrılması arasında geçen sürede meydana gelen üretim kaybının maliyeti,
- Bireyin kendi departmanındaki işleri aksatan negatif davranışlarının maliyeti.

2.3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

İşten ayrılma niyeti, fiilen işi bırakmanın ve işgücü devrinin ön habercisi niteliğindedir. Bu kavramlar arasında pozitif bir ilişki mevcuttur. Örgütlerin başarı ve performansı büyük ölçüde mevcut kaynakların, özellikle en önemli unsuru oluşturan insan gücünün en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlıdır (Güner ve Ünal, 2007). Bu nedenle işletmedeki yöneticiler işgücü devrinin gerçekleşmesine fırsat vermeden çalışanda oluşan işten ayrılma niyetini önceden sezmeli ve bunun altındaki nedenleri iyi bir şekilde analiz etmelidir.

Sanderson (2003), işten ayrılmanın neden olduğu engellerden kaçınmak için yöneticinin uygulaması gereken adımları şöyle sıralamıştır;

- Doğru insanı işe almak için yetenekleri ortaya koyan davranış odaklı işe alım süreci geliştirilmelidir.
- Çalışanları başarı için bütünleştirmek gerekmektedir
- Büyüme ve gelişme fırsatları temin edilmelidir
- Grup ve takımların motive edilmesi gerekmektedir
- Ödüllendirmenin uygun ve kişisel olması gerekmektedir
- Problem çözücülere yardım edilmeli ve problem çözümünde katılım sağlanmalıdır.

2.3.4. Personel Devir Oranı

İşletmelerin başarısı ve performansı geniş ölçüde elindeki kaynakların, özellikle en önemli unsuru oluşturan insan gücünün en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlıdır. İnsan kaynakları yönetiminde performans kriterlerinden biri de personel değişim oranlarının çıkarılması ve personel hareketliliğinin yakın takibe alınmasıdır. Personel sürekli çalışıp çalışmadığı, sık sık işten ayrılma ve yeni eleman alma durumlarının olup olmadığı konusunda personel devir hızı kavramı, işçi veya memur işletme personelinin işletmeye giriş ve çıkışlarının ölçüsünü ve derecesini gösterir (Güner ve ark., 2007, s.142).

Personel değişim oranı, bir işlemede belirli bir dönem içinde çalışan personelin o dönem içinde işten ayrılan personele yüzdesini ifade eder. Bunu bir formülle göstermek gerekirse:

$$\text{Personel değişim oranı (\%)} = \frac{\text{İşten Çıkanlar}}{\text{Ortalama İşgören sayısı}} \times 100$$

Burada ortalama işgören sayısını bulmak için şu formül kullanılır:

$$\frac{\text{Dönem başı işgören sayısı} + \text{Dönem sonu işgören sayısı}}{2}$$

İşletmenin yapısına, iş koluna, işgören sayısına ve işletmenin büyüklüğüne göre personel değişim oranı farklı biçimde yorumlanabilmektedir. Örneğin, tarım sektöründe yer alan bir konserve fabrikasında ya da turizm sektöründe yer alan bir otel işletmesinde geçici olarak görevlendirilen mevsimlik işgören sayısı ve personel değişim oranı yüksektir. Bu yükselme o tür işletmelerin yapısına ve amacına uygun düşüğü için yapılacak yorum da farklı olacaktır. Bununla birlikte hemen hemen her işletmenin yapısına uygun düşen bir optimal personel değişim oranı olması gerekir. Bu hızın belirli toleranslar içinde kalması beklenir. Saptanan optimal hızın altında ya da üstünde bir iş akışı varsa bu işletmenin izlediği personel politikasının başarısızlığını yansıtır.

İşe giren ve çıkanların oranını belirlemeyi sağlayan çeşitli yollardan biri de şöyledir:

$$\frac{\text{Belirli bir zamanda işten ayrılanlar}}{\text{Bu zaman içinde işe alınanların ortalama sayısı}} \times 100$$

Bu yöntem, belirli bir dönem içerisinde (örneğin bir yıl) işten ayrılan çalışanların oranını göstermektedir. Bu oran, daha sonraki dönemlerde ortaya çıkacak olan oranlarla ve sektördeki diğer firmalarla karşılaştırma konusunda yardımcı olacaktır (www.insankaynaklari.gokceada.com/proje6.html).

İşgücü devir hızını azaltmak için, işletmelerin işgörenlerin iş yerinden ayrılma nedenlerini belirlemeleri, iş ortamındaki verimliliği sağlamaları, çalışanlara daha iyi çalışma olanakları yaratmaları gerekmektedir. İşgücü devir hızının azaltılması, hem işgörenler hem de işletmeler açısından ayrı bir önem taşıyacaktır. İşgücü devri aynı zamanda ülke ekonomisi, toplumsal faktörler ve ekonomik karlılığın artırılması yönünden de incelenmesi ve çözümlenmesi gereken bir sorun olarak görülmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003, s.148).

3. DEĞİŞKENLER ARASI İLİŞKİLER

Bu bölümde, araştırmamızın değişkenlerinden, iş stresi, tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti kavramlarının birbirleriyle olan ilişkileri literatür ışığında incelenmiştir.

3.1. Stres Kaynakları ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki

Tükenmişlik kavramı, bir çeşit iş stresi olarak da kabul edilmekte, aynı nedenlerle ortaya çıktığı kabul edilen üç boyutu kapsayacak şekilde kullanılmaktadır. Bireyde tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır. Bireyin düşük iş performansı göstermesi, sürekli olarak işte bulunmaması, işle ilgili işlevlerini yerine getirmemesi ile sonuçlanan tükenmişlik, sosyal bir sorun olarak kabul edilmektedir (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996, s.44).

Stres doğal bir olay olup hem birey hem de örgüt için kaçınılmaz bir sonuçtur. Stresli ortamda çalışan bireylerde psikolojik tatminsizlik meydana gelmekte ve bunun sonucunda fiziksel ve zihinsel davranış bozukları oluşmaktadır (Gül ve ark., 2008).

Tükenmişlik oldukça yaygın görülen bir sendrom durumudur. Çalışanların büyük bir çoğunluğu yaşamlarının bir noktasında tükenmişlik sendromuna yakalanabilirler. Ancak bu durum birden bire gelişen bir durum değil, yavaş yavaş gelişerek bazı faktörlerle beslenip, ortaya çıktıktan sonrada kişinin ruhsal dengesini bozarak, iş, aile ve sosyal yaşamında önemli gedikler açmasına neden olabilmektedir. Tükenmişlik durumu, özellikle hizmet sektöründe çalışanlarda görülmektedir. Yönetici kademesindekilerde, kurtarıcı pozisyonundaki kişilerde, yaşamsal önemi olan kararlar vermek durumunda kalacak kişilerde, takım liderlerinde, okul yöneticilerinde ve öğretmenlerde görülme olasılığı daha yüksektir. Yine zaman baskısıyla iş yetiştirmek durumunda kalanlar, dikkatin keskin olmasını gerektiren işlerde çalışanlar, ayrıntılara fazlasıyla önem verilmenin gerekli olduğu işleri yapanlar, tükenmişlik durumuna daha yatkın olabilmekteler. İnsanlar hangi işte

çalışırlarsa çalışsınlar, hangi pozisyonda olurlarsa olsunlar, az ya da çok tükenmişlik sendromuna aday olabilirler (Mestçioğlu, 2007, s.203).

Jennings'e (2009) göre stres ve tükenmişlik sağlık sektöründeki çalışma zorlukları ile alakalıdır. Araştırmacıların uzun yıllardır sağlık personelinin stres ve tükenmişlik seviyelerini ölçmeye ve bunun sebep ve sonuçlarını incelemeye yönelik çalışmalarına rağmen, tükenmişlik ve stresin etkileri kesin olarak tanımlanamamıştır, yapılan araştırmalar stres ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açıkça ortaya koyacak kadar yeteli değildir. Bu konuda literatürü destekleyici geniş kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Stres ve tükenmişlik genellikle iş yerinde strese sebep olacak koşulların sonucuyla doğrudan ilişkilendirilir. Araştırmacılar araştırmalarını stresin doğurduğu sonuçlar yerine, stresin belirtileri ve tükenmişlik üzerinde yoğunlaştırmıştır. Ancak stres etkenleri ve tükenmişlik, kaynakların yeniden onarılamayacak şekilde verimini yitirdiği uzun bir sürecin sonuç noktasıdır. Profesyonel, kişisel ve ailevi stres etkenleri sonucu çalışanın veriminin azaltmasında rol oynarken, çalışma kaynakları verimin azalmasını engellemek ve artmasını sağlamakta rol oynar. İş hayatı ve aile ihtiyaçları ile iş hayatı ve aile kaynakları arasındaki ilişkiler diğer alanlara göre daha az araştırmaya konu olmuştur. Bunun olası bir sebebi ise kurumsal araştırmaların "çalışanın iş hayatı" üzerine yoğunlaşmasıdır. Kadınların iş hayatındaki yerinin artmasıyla birlikte araştırmacıların iş hayatı ve aile hayatı arasındaki ilişkiyi daha kapsamlı bir araştırma ile ortaya koymasını bir zorunluluk haline gelmiştir (Hobfoll and Shirom, 2000).

Stres ile tükenmişlik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır, öyle ki stres birçok kaynak ve araştırmacı tarafından değişik şekillerde ifade edilmektedir. Bunlardan birisi, bireyin sıkıntılı ve güç durumunu ve tükenmişliğini düz bir skala üzerinde göstererek, bu skalanın başında bireyin kendini iyi hissettiği durumu ifade etmekte. Bu durumun ilerisinde bireyin duygularında bir dengesizlik durumu söz konusudur. Bir ileri safha kişinin fiziksel ve zihinsel sağlığında kayıplara yol açar ve birey için gelişen olaylar kontrol dışıdır. Skalanın sonunda ise tükenmişlik sendromu vardır (Kayabaşı, 2008, s.192).

Stres ve tükenmişlik devamlı bir kaynak kaybına sebep olur. Bunun açıklaması ise, bireylerin ve şirketlerin yeni stres etkenlerine dayanıklılıklarının azalması ve ileri seviye tükenmişlik ve stresle ilişkili diğer zorluklara karşı kırılmalıklarının artması ile açıklanır. Ancak tıpkı başarısızlıkla başa çıkma denemelerinin kaynak kaybındaki artışa sebep olması gibi, başarılı başa çıkma denemeleri stres ve tükenmişliği azaltmakla kalmaz, sistemlerin daha sonraki stres etkenlerine dayanıklılığında artış sağlar (Hobfoll and Shirom, 2000).

İşle alakalı stres unsurları çalışanların %50-70'ini psikolojik rahatsızlıklarla karşı karşıya bırakmaktadır. Ayrıca stresin çalışma hayatına verdiği maddi zarar özellikle gelişmiş ülkelerde yüksek bir ivmeyle artmaktadır. Amerika Birleşik Devletlerinde stresin ve stresten doğan problemlerin karşılanmasında yıllık harcanan tutar 150 milyar dolar, İngiltere'de ise bu miktar yaklaşık 3 milyar dolar olarak tahmin edilmektedir. İş stresi ve tükenmişlik ilk olarak gelişmiş ülkelerde deneysel olarak test edilmiştir. Ancak bu sorunların ortadan kaldırılma yöntemleri hakkında detaylı çalışmalar yapılmamıştır. Bir gelişmiş ülke olarak Kanada ve gelişmekte olan bir ülke olarak ise Çin'de yapılan çalışma bu konuda bilgi sahibi olmayı amaçlamıştır. Bu çalışmada ortaya koyulan sonuç ise stres etkenlerinin ve iş yükünün tükenmişlik ve onun getirileri olan duygusal çöküntü, kişisel sorunlar ve başarısızlıkla doğru orantılı olduğudur (Jamal, 2005).

Kanada ve Çin'de ortak yapılan bir çalışmada iş hayatındaki stres etkenlerinin tükenmişlikle doğrudan ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışma sonucunda iş hayatında stresin ve tükenmişliğin sebeplerinin anlaşılmasının çalışanın verimliliği açısından önemli bir yer tuttuğu anlaşılmıştır. İş stresi gelişmiş ülkelerde modern çağın en ciddi sorunlarından biri olarak gösterilmiştir (Dollard and Winefield, 1996).

Stres kaynakları ve Tükenmişlik duygusuna ilişkin literatürde yer alan çalışmaların ışığında aşağıdaki hipotezler ileriye sürülebilir;

H_{1a}: Organizasyon nedenli stres kaynakları duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1b}: Organizasyon nedenli stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

H_{1c}: Bireysel stres kaynakları duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1d}: Bireysel stres duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

H_{1e}: İş yükü duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1f}: İş yükü duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

H_{1g}: Rol çatışması duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1h}: Rol çatışması duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

H_{1i}: İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları duygusal tükenme duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1k}: İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

H_{1l}: Ev ortamına bağlı stres kaynakları duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.

H_{1m}: Ev ortamına bağlı stres kaynakları duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.

3.2. Tükenmişlik Duygusu ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tükenme örgütlerde hem bireyleri hem de örgütleri ilgilendiren ve etkileyen bir kavramdır. Örgüt seviyesindeki olası etkilerine bakıldığında; iş gücü devir oranı ve işe devamsızlığı artırırken işe katılım, örgütsel bağlılık ve iş tatminini de azaltmaktadır (Lee, Ashferth, 1996; Brewer, Clippard, 1996), ayrıca fiziksel tükenme, alkol ve ilaç kullanımı, depresyon gibi fiziksel ve zihinsel rahatsızlıkları da artırmaktadır (Maslach, 2003, s.189).

İşten ayrılma niyeti ise birçok değişkenden etkilenen sonuç değişkeni olarak ele alınmaktadır. Örgütsel bağlılık ve iş doyumunun örgütsel sonuçlarla ilişkileri kapsamında; sadakat, kayıtsız kalma, dile getirme, örgütten ve işten ayrılma niyeti gibi alt başlıklar altında inceleme konusu yapılmaktadır (Leck, Saunders, 1992, s.219).

Manevi tükenmişlik yaşayan işçilerin işten ayrılmaya daha yatkın olduğu gözlenmektedir. (Pines and Malach, 1981; Muhammad and Hamdy, 2005). Stres Kaynak Kuramı Görüşmesi (Conversation of Resources Theory of Stress), işçilerin yaşadığı tükenmişliğin sebeplerini ve kritik değer taşıyan noktalarını ortaya koymaktadır. (Hobfoll, 1989; Hobfoll and Freedy, 1993) Bu kurama göre, tükenmişlik değer verilen kaynaklar (örneğin: sosyal sigorta) kaybolduğunda,

istekleri karşılayamadığında veya verimli geri bildirimler sağlanamadığında gözlenir. Tükenmişliği ortaya çıkaran temel çalışma zorluklarına örnek olacak bazı sorunlar, kişinin görevinin belirsizliği veya diğer görevlilerle çatışması, çalışmada stres oluşturacak gelişmeler, ağır iş yükü ve baskısıdır. Temel kaynaklar ise çeşitli kaynaklardan sosyal destekleri içerir: kontrol, karar alımına ve yönetime katılım gibi meslek geliştirme fırsatları. (Cordes and Dougherty, 1993). Stres Kaynak Kuramı Görüşmesi ayrıca bazı davranış ve yönelimlerin ve bunların etkilerinin kaynak yitimi ve tükenmişlik sonucu ortaya çıkabileceğini belirtmiştir. Temel sonuçlar ise mesleğe dâhil olma ve mesleğe bağlılık gibi davranışsal uyum tepkileridir (Kahill, 1988). Bu konu üzerinde yapılan bazı çalışmalar, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti ile doğrudan ilişkili olduğunu ortaya koymuştur (Thanacoody et al., 2009, s.56).

Huang ve arkadaşlarına göre (2003) ise şirket politikasının işten ayrılmayla yakından ilgili olduğu savunulsa da bu ilişkinin nedenleri henüz ortaya koyulamamıştır. Bu çalışmayla tükenmişliğin söz konusu ilişki arasında mediatör görevi görüp görmediği ve tükenmişliğin hangi bileşeninin bu ilişki arasında en büyük önemi taşıdığı araştırılmıştır. Sonuçlar yorgunluk ve tedirginliğin işten ayrılma niyetiyle gözle görülür bir ilişkisi olduğunu göstermektedir ve bu çalışma sonucunda tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği görülmüştür.

Kim ve Stoner'in 2008 yılında yapmış olduğu bir araştırma iş stresi, iş hayatındaki otonomi ve sosyal desteğin, kamu hizmetinde çalışanlarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma, California'daki 1,500 kayıtlı kamu çalışanlarından 346'sıyla yapılan bir anketle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada dikkate alınan parametreler; yaş, cinsiyet, görev süresi ve yıllık kazanç olarak belirlenmiş ve yapısal denklem analizleri sonucunda iş stresinin tükenmişlikte doğrudan bir pozitif etkisi olduğu belirlenmiştir. Sosyal destek ve iş hayatındaki otonomi ise işten ayrılma niyetine negatif bir doğrudan etki oluşturur ancak tükenmişliği etkilemez. Sonuç olarak iş hayatındaki otonomi iş stresiyle birlikte tükenmişliği belirlemede sosyal destek ise iş stresiyle birlikte işten ayrılma niyetini belirlemektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda merkezileşmemiş çalışma ortamı yaratmanın tükenmişliği önlemede önemli bir yer tuttuğu ve çalışana destek olacak çalışma koşulları oluşturmanın büyük iş stresi yaşayan kamu çalışanlarını iş hayatında tutmak için gerekli olduğu söylenebilir.

Yapılan bir araştırmada öğretmenlerin profesyonel kimliği ile işi bırakma ve tükenmişlik belirtilerinde maaşlı izin dönemlerinin etkisi incelenmiştir. Araştırma İsrail’de bir ilköğretim okulun öğretmenlerinden 1991-92 yılında maaşlı izin dönemine ayrılacaklar arasında yapılmıştır. Öğretmenlerin izin dönemlerinden önce ve sonra yaptıkları anketle yapılan araştırmanın sonucunda, profesyonel bir çalışma programı içinde maaşlı izin döneminin çalışanların tükenmişlik ve işi bırakma niyetlerinin önemli derecede azaldığını göstermiştir (Haim and Gaziel, 1995).

Yukarıda Tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi konu edinen önceki çalışmalardan yola çıkarak aşağıdaki hipotezler ileriye sürülebilir;

H_{2a}: Duygusal tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

H_{2b}: Duyarsızlaşma duygusu işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

3.3. Stres Kaynakları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Stres sonucu örgütlerde işten ayrılmalar, devamsızlık, işe geç kalma, yerinde olmayan kararlar ve ölümler artmakta sağlıkla ilgili maliyetler ise hızla yükselmektedir. Ülkemizde yapılan araştırmaya göre Türkiye’de stresin maliyeti 3,5 milyar dolar olmaktadır (Verimli, 1996).

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar açısından, hem yöneticiler açısından önemlidir. Bir diğer ifade ile bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanları sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres çalışanların işe devamsızlık etmenlerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş yeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını arttır, hem de çalışanların iş tatminini yükseltir (Balcı, 2000).

Gül ve arkadaşlarının (2008) sağlık sektöründe 89 kişi üzerinde yaptıkları iş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkileri inceledikleri bir araştırmada iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

1973 yılında İngiltere’de yapılan bir araştırmada endüstri dalında baş ağrısı stres ve akıl hastalıkları sonucu kırk milyon iş gücünün kaybedildiği tespit edilmiştir. Bu rakam, grev ve diğer sebeplerle kaybedilen iş günü sayısının üç katına eşittir (Kaldırımçı, 1983).

Örgütten kaynaklanan olumsuz durumlar karşısında çalışanda iş stresi oluşur. Yapılan araştırmalar sonucu anlaşılmıştır ki uzun dönemli iş stresin kişisel ilişkileri etkilediğini, hastalıktan dolayı iş devamsızlığını, çatışmaları, iş doyumunu, iş bırakma oranını ve verimsizliği arttırdığı gözlemlenmektedir (Yaprak, 2009).

Örgütte çalışan devir hızında artış olması, sadece örgütsel stres ile bağlantılı bir durum olmamakla birlikte, stresin önemli örgütsel yansımalarında biridir. Stresten dolayı çalışanda işten ayrılma durumuna karşı bir kaçış reaksiyonu söz konusu olur. Bu tür bir davranış “mücadele” reaksiyonundan daha sağlıklı bir reaksiyondur. Çünkü “mücadele” reaksiyonunda birey stresli ortamda kalmaya devam edecek ve bu yüzden hırçın ve saldırgan biri haline gelecektir (Akgündüz, 2006).

Hemşirelerde görülen tükenmişlik ve işten ayrılma, sağlık sektörünü doğrudan olumsuz etkilediği ve hastanelerin verimini düşürdüğü için günümüzde önemli bir sorun haline almıştır. Tekrar eden insan kaynaklı problemler ve sağlık sektörüne uzun vadede olumsuz etki yaratan bu durum, hastanelerde gerekli kontrol mekanizmaları oluşturularak çözülmeye çalışılmaktadır. Ancak, bu durumun başarılı olabilmesi için, durumun sağlık sektörü içinde detaylı bir şekilde anlaşılması gerekmektedir. Stresin işten ayrılma üzerindeki dolaylı etkisinin giderek göz önünde olmasıyla, araştırmacılar stresin doğrudan bir işten ayrılma sebebi olabileceği düşüncesini ortaya koymaktadır. Bu fikir, olumsuz bir olay ile sonuçlanan bir durumun devam etmesinin olası olmadığını savunan destek teorisi ile de desteklenmektedir. Yani, evre şartları caydırıcı olduğu sürece bir çalışanın bu durumdan uzaklaşmak istemesi kaçınılmazdır. Stres, çalışanların büyük çoğunluğunun caydırıcı bulduğu bir

durumdur ve bu yüzden çalışanların ondan uzaklaşmak istemesi doğaldır (Yonging and Vishwanath, 1993).

Kanada'da yaklaşık 1200 hemşire üzerinde yapılan bir araştırmada işten ayrılmanın üç evreli modeli şu etkenlerle oluşturulmuştur: görev belirsizliği, görev çatışması ve aşırı yük, müdahil etmen olarak da "stres". Ayrıca, kişinin çevresinden ya da dış dünyadan gelen fırsatlar, sosyal destek ve stres-işten ayrılma arasındaki ilişki üzerinde kişisel deneyim ise işten ayrılmayı yavaşlatıcı etmenler olarak incelenmiştir. Araştırma sonucunda çalışandaki stres seviyesinin işten ayrılma üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Fang, 1993).

Tüm bu çalışmalardan yola çıkarak, işe ilişkin stres ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye dair şu hipotezler ileriye sürülebilir;

H_{3a}: Organizasyon nedenli stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

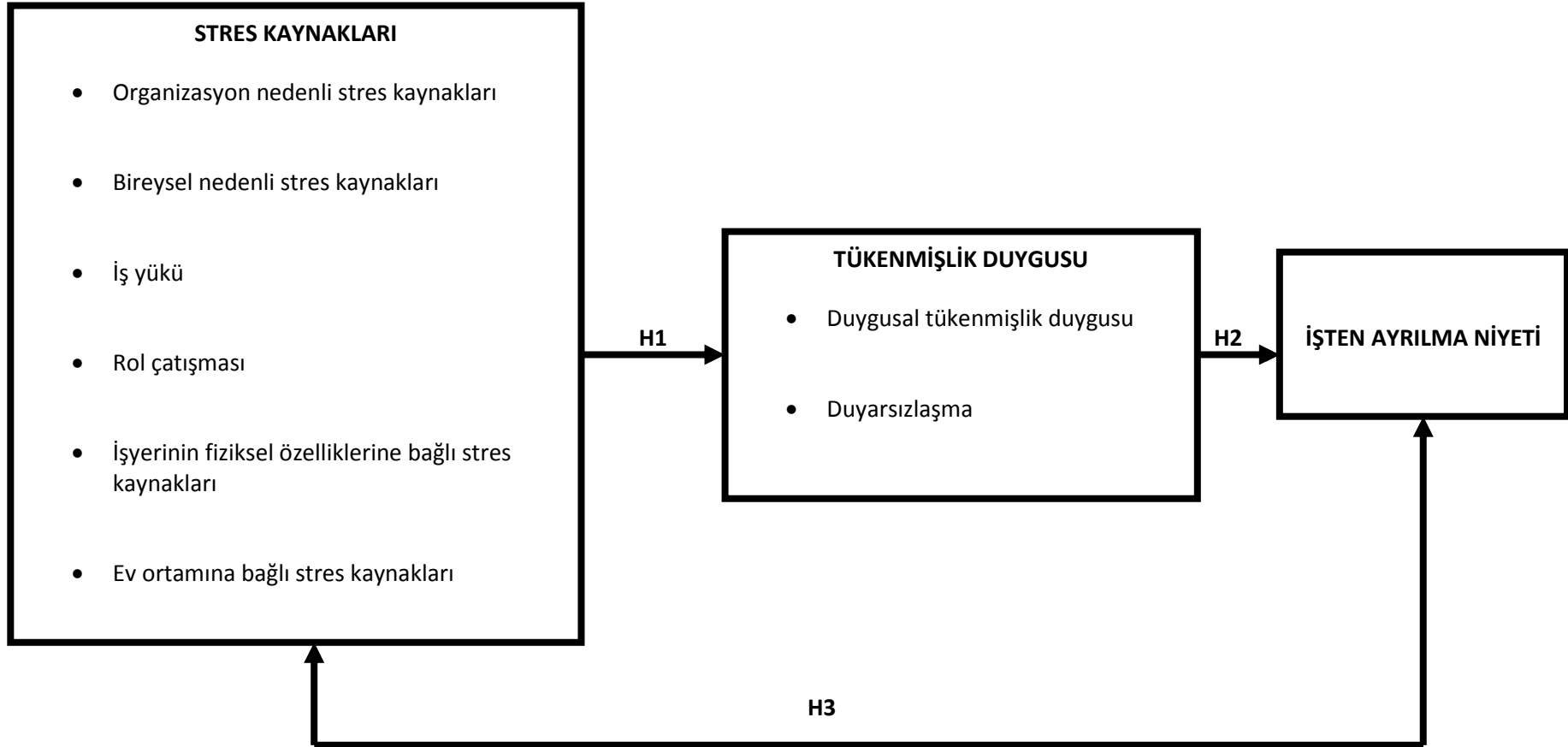
H_{3b}: Bireysel stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

H_{3c}: İş yükü işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır

H_{3d}: Rol çatışması işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

H_{3e}: İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.

H_{3f}: Ev ortamına bağlı stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.



Şekil 3.1. Araştırmanın Uygulama Modeli

4. ARAŞTIRMANIN AMACI VE BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde; araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırma modeli, örnekleme, veri toplama araçları ve bu araçların geçerlilik ve güvenilirlik hesaplarının yapılması, aracın uygulanması ve elde edilen bulguların istatistiksel çözümlenmelerinde kullanılan teknikler ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Tez kapsamında; iş stresinin mesleki tükenmişlik duygusuna ve işten ayrılma niyetine olan etkileri incelenmektedir. Çalışmanın hazırlanması ve sürecinde yapılan araştırmalar ve uygulama ile mevcut araştırmalara ve literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Günümüzde toplumsal bir hastalık olarak görülen stres ve tükenmişlik duygusu kavramları, çalışan bireyler için hem örgüt içinde hem de örgüt dışı ortamda varlığını önemli ölçüde hissettirmektedir. Örgütler için iş stresi ve tükenmişlik kavramı çalışanın performansı, verimliliği ve iş etkinliği açısından önemli bir faktördür. Stres sonucu örgütlerde işten ayrılmalar, devamsızlık, işe geç kalma, işgörenlerde mesleki tükenmişlik duygusunun oluşması ve sağlıkla ilgili maliyetlerin hızla yükseldiği görülmektedir. Çalışan üzerinde iş stresinin oluşması ve mesleki tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasının işten ayrılma niyeti ile yakından ilişkisi olduğu görülmüştür. Araştırma sınırları içinde mevcut olan bu ilişkinin incelenmesi, kavramların birbiri üzerinde ne derecede etkili olduğunun saptanması, hem örgüt hem de örgüt çalışanı açısından önem taşımaktadır.

4.3. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, büyük bir vaktini iş yeri ortamında geçiren ve işleri doğrudan olarak insanlarla diyalog halinde olmayı gerektiren sağlık personellerinin işe ilişkin yaşadıkları stres ile mesleki tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetlerine olan

etkisini saptamaya yönelik konu ile ilgili alanda yapılan literatür araştırmalarına dayanan ve uygulanan anketler ile desteklenen bir araştırmadır.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmada, İstanbul, İzmir ve Kocaeli illerinde yer alan 11 hastanede çalışan 236 personel (hemşire, doktor ve diş hekim) 236 personel yer almıştır. Araştırma için toplam 236 anket formu yüz yüze yapılan görüşmeler ile toplanmıştır. 350 kişiye dağıtılan anket formlarından 236 anket formunun geri dönüşü olmuştur bu da geri dönüş oranının % 67.4 olduğunu göstermektedir. Araştırmamız için anket dönüş oranının yeterli olduğu görülmüştür.

4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketlerin Oluşturulması

Bu araştırma için anket formu oluşturulurken katılımcıların geri dönüşünü arttıracak şekilde tasarlanmış olup önemli çalışmalardan yararlanılmıştır. Anket formunun üst kısmında anketin amacı, içeriği ve kullanımı hakkında kısa bir bilgi verilmiştir. Bu bilgilerin verilmesinin amacı, anketin güven vermesi ve geri dönüşüm oranının yüksek olmasını sağlamak içindir. Ayrıca ankete katılımcıların isimlerinin sorulmasından kaçınılmış olup dürüst bir şekilde ve kuşku duyulmaksızın cevaplanmasının sağlanmasıdır. Kişisel bilgiler kısmı katılımcıların kişisel özelliklerine uygun seçeneği işaretleyebilecekleri şekilde hazırlanmıştır.

Bu araştırmada katılımcılardan anket formunda yer alan beş dereceli likert tipi skalada 1'den 5'e kadar olan seçeneklerden kendilerine en uygun olan seçeneği işaretlemeleri istenmiştir. İşi stresi, mesleki tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramlara ait değerlendirme seçenekleri şu şekilde sıralanmıştır: 1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum.

Anketteki ölçeklerin oluşturulması için geniş bir literatür araştırması yapılmış ve literatür taramasında kaynakların güncel olmasına ve uluslararası alanda genel kabul görmüş olmasına dikkat edilmiştir. Ölçekler, değişkenlerin teorik ve

operasyonel tanımlarına uygun ifadeler içeren, geçerlilik ve güvenilirlikleri daha önceki çalışmalarda onaylanmış sorulardan oluşturulmuştur.

Anket formunda kişisel bilgiler kısmını oluşturan soruların dışında, işe ilişkin stres kaynaklarını ölçmek için 27; mesleki tükenmişlik duygusunu ölçmek için 14 ve işten ayrılma niyetini ölçmek için 3 soru olmak üzere toplam 44 adet soru yer almaktadır.

İşe ilişkin stres kaynakları; meslekle ilgili stres ölçeğinden uyarlanmıştır (Kahn et al., 1964). Ölçek 6 boyuttan oluşmaktadır; organizasyon nedenli stres kaynakları, bireysel nedenli stres kaynakları, iş yükü, rol çatışması, işyeri ortamının fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları ve ev ortamına bağlı stres kaynakları olmak üzere 6 boyuttan ve 27 maddeden oluşmaktadır.

Tükenmişlik duygusu Maslach Burnout Inventory (Maslach and Jackson, 1981) adlı ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek 3 boyuttan oluşmaktadır; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyuttan ve 22 maddeden oluşmaktadır. Duygusal tükenme boyutu (Emotional Exhaustion; EE) dokuz, duyarsızlaşma boyutu (Depersonalization; DP) beş, kişisel başarı boyutu ise (Personal Accomplishment; PA) sekiz sorudan oluşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanının yüksek, kişisel başarı puanının düşük olması, tükenmeyi göstermektedir. Anket formumuzda kişisel başarıda düşme hissine yer verilmeyerek geri kalan 14 madde kullanılmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti, Mobley, Griffeth. Hand and Meglino'nun (1979) geliştirdiği 3 soru ile ölçülen ölçek tarafından değerlendirilmiştir.

4.6. Verilerin Analizi ve Bulguları

Çalışmamıza katılan 11 hastanenin 236 personelinden cevap alınmış olup, bu anketler üzerinde yapılan analizlere göre çalışmamız yürütülmüştür. Verilerin analizinde, SPSS 11.5 for Windows istatistik programı kullanılmıştır. Analizler sırasıyla, anketi cevaplayanların demografik özellikleri, faktör analizi, güvenilirlik testleri, değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmalarına da içeren değişkenler

arasındaki birebir ilişkiyi gösteren korelasyon analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesi için regresyon analizlerinden oluşmaktadır. Yapılan bu analizler aşağıda sırasıyla açıklanmıştır.

4.6.1. Örneklemeye Ait Demografik Göstergeler

Araştırmamıza (Tablo 4.1.) katılan 236 sağlık personelinin 169 tanesi (%71.6) hemşire, 45 tanesi diş hekimi ve 22 tanesi (%9.6) doktor olmak üzere bir dağılım göstermiştir. Aşağıdaki tablo araştırmaya katılan 236 personelden 83'ünün (%35.2) özel hastanelerde, 149'unun (%63.1) kamuya bağlı hastanelerde görev yaptığını göstermektedir araştırmaya katılan deneklerden 2 tanesi (%0.8) bu soruyu yanıtlamamıştır.

Tablo 4.1. Araştırmaya Katılan Personelin Görevi

Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Görevi	Frekans	%
Hemşire	169	71,6
Doktor	22	9,3
Diş Hekimi	45	19,1
Toplam	236	100,0

Aşağıdaki tablodan da (Tablo 4.2) anlaşılacağı üzere araştırma kapsamında 11 hastane uygulamaya tabi tutulmuştur. Araştırma genelinde toplanan 236 anket formunun 52 tanesi Pendik Şifa Hastanesinde doldurulmuş ve toplam anket formlarının %22'sini oluşturmaktadır. Bunu sırasıyla Göztepe S.S.K 46 (%19.5), İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi 43 (%18.2), Kadıköy Universal Hastanesi ve Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi 15'er (%6.4), Darıca Hacettepe Tıp Merkezi 10 (%4.2), Pendik Devlet Hastanesi 7 (%3), Üsküdar Devlet Hastanesi ve Şirket/Okul 5'er (%2.1) ve son olarak Yeditepe Tıp Fakültesi (%0.8) ile takip etmiştir.

Tablo 4.2. Araştırmaya Katılan Hastaneler

Araştırmaya Katılan Hastaneler	Frekans	%
İzmir Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi	36	15,3
İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi	43	18,2
Göztepe SSK	46	19,5
Kadıköy Universal Hastanesi	15	6,4
Şirket/Okul	5	2,1
Pendik Devlet Hastanesi	7	3,0
Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi	15	6,4
Yeditepe Tıp Fakültesi	2	,8
Üsküdar Devlet Hastanesi	5	2,1
Pendik şifa hastanesi	52	22,0
Darıca Hacettepe Tıp Merkezi	10	4,2
Toplam	236	100,0

Tablo 4.3. de araştırmaya katılan personelin çalıştığı hastanelerin özellikleri gösterilmiştir. Buna göre katılımcıların 133 tanesi (56.4) eğitim veren hastaneler ve tıp fakültelerinde, 81 tanesi eğitim vermeyen özel ve devlet hastanelerinde, 11 tanesi (%4.7) tıp merkezleri ve polikliniklerde ve son olarak 8 tanesi (%3.4) şirket okul revirleri gibi diğer kurumlarda çalışmaktadır.

Tablo 4.3. Araştırmaya Katılan Personelin Bağlı Olduğu Kurum ve Hastanelerin Özellikleri

Araştırmaya Katılan Personelin Bağlı Olduğu Kurum	Frekans	%
Özel	83	35,2
Kamu	149	63,1
Toplam	234	99,2
Hatalı	2	,8
Toplam	236	100,0
Araştırmaya Katılan Hastanelerin Özellikleri		
Tıp Merkezleri/Poliklinikler	11	4,7
Eğitim vermeyen hastaneler	81	34,3
Eğitim veren hastaneler ve Tıp Fakülteleri	133	56,4
Diğer	8	3,4
Toplam	233	98,7
Hatalı	3	1,3
Toplam	236	100,0

Tablo 4.4. Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Gelir Memnuniyetini göstermektedir. Tabloya göre katılımcıların 176'sı(%74,6), kadın, 60'ı (25,4) erkek, 108'i (%45,8) evli, 128'i (%54,2) bekar olmak üzere dağılım göstermiştir. Katılımcıların 70'i (%29,7) lise, 141'i (%59,7) üniversite, 25'i (%10,2) yüksek lisans/doktora mezunu olmak üzere dağılım göstermiştir. Ayrıca katılımcıların 98'i (%41,5) gelirlerini yeterli bulmamaktadırlar, 73'ü (%30,9) ise kısmen yeterli bulmaktadırlar, katılımcıların yalnızca 36'sı (%15,3) gibi küçük bir bölümü gelirlerini yeterli olduğunu söylemektedirler.

Tablo 4.4 Katılımcıların Cinsiyet, Medeni Durum, Eğitim Durumu ve Gelir Memnuniyeti

Katılımcıların Cinsiyeti	Frekans	%
Kadın	176	74,6
Erkek	60	25,4
Toplam	236	100
Katılımcıların Medeni Durumu		
Evli	108	45,8
Bekar	128	54,2
Toplam	236	100
Katılımcıların Eğitim Durumu		
Lise	70	29,7
Üniversite	141	59,7
Yüksek lisans/Doktora	24	10,2
Toplam	235	99,6
Katılımcıların Gelir Yeterliliği		
Yeterli değil	98	41,5
Kısmen yeterli	73	30,9
Yeterli	36	15,3
Toplam	208	88,1
Eksik	28	11,9

Aşağıdaki tabloda (Tablo 4.5.) katılımcıların bazı özelliklerinin ortalama değerleri gösterilmiştir. Buna göre araştırmaya katılan 236 personelin yaşları dikkate alındığında en genç katılımcı 17, en yaşlı katılımcı 55 yaşında iken yaşların ortalaması 29,7dir. Ayrıca standart sapması 8.118 dir.

Tablo 4.5 Katılımcıların Bazı Özelliklerinin Ortalama Değerleri

	Yaş	Meslek Yılı	Kurumdaki Yılı	En Uzun Çalışılan Bölüm Yılı	Çalışılan Farklı Bölüm Sayısı	Yıpranmaya Başlanılan Yıl	Ortalama Çalışma Saati
Ortalama	29,771	8,6197	5,2232	6,5000	4,1700	6,3934	48,9140
Std. sapma	8,1181	7,81908	5,44898	2,89219	3,09012	5,67371	13,80569
Min.	17,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	28,00
Max.	55,00	35,00	28,00	15,00	15,00	25,00	90,00

Katılımcıların meslekte geçirdikleri yıllara bakıldığında ise mesleğinde en az çalışan katılımcı “1 yıldır çalışırken” mesleğinde en uzun çalışan katılımcı ise “35 yıldır mesleğini yapıyor” gözükmektedir katılımcıların mesleklerindeki yıllarının ortalaması ise 8.6 yıl (std.sapma 7.819) olduğu bulgulanmıştır.

Şu an çalıştıkları kurumda geçirdikleri süreler bakılırsa en az çalışan katılımcı 1 yıl, en uzun çalışan katılımcı ise 28 yıldır beyanatını vermiştir. Ortalama kurumda bulunma süreleri 5.2 yıldır (std.sapma 5,44).

En uzun çalıştıkları bölümde geçirdikleri yıllara bakılırsa, çalıştığı en uzun bölümde en az çalışan personel 2 yıl çalışmıştır. Çalıştığı en uzun bölümde en uzun çalışan personel ise 15 yıl çalışmış gözükmektedir. Ortalama 6.5 yıl olarak belirlenmiştir (std. sapma 2,89).

Kaç farklı bölümde çalıştıklarına bakılırsa en az bölümde çalışan personel 1 bölümde, en fazla çalışan personel ise 15 bölümde çalışmıştır. Ortalaması 4,17’dir. (std. sapma3,09).

Yıpranmaya başladıkları yıllara bakıldığında ise en erken yıpranmaya başladığını hisseden personel ilk yılında en geç yıpranmaya başladığını hisseden personel ise 25. yılında hissetmiştir. Ortalaması 6,4 (std. sapması 5,67).

Ayrıca katılımcıların ortalama çalışma saatleri ise en fazla farklılık gösteren değişkenlerden birisidir. Haftalık çalışma saati en az olan katılımcı haftada 28 saat çalışırken en uzun olan katılımcının haftalık çalışma saati 90 saate kadar çıktığı

görülmüştür. Katılımcılar arasında ortalama haftalık çalışma saatinin 48,9 olduğu görülmektedir. (Std. Sapma 13,80).

4.6.2. Faktör Analizleri

Değişkenler arasındaki karşılıklı bağlılığın kökenini ortaya koymak amacıyla, bağımsız değişkenler ile bağımlı değişkenler ayrı ayrı ele alınmış ve faktör analizine tabi tutulmuştur. Faktörler beklediğimiz gibi oluşmuş, aynı gruba giren soruların her bir denek için değerlerinin ortalamaları alınarak değişkenlerin sayısal değerleri hesaplanmıştır.

Araştırmada kullanılan değişkenler göz önünde bulundurulduğunda, Stres Kaynaklarının 6, Tükenmişlik Duygusunun 2 ve İşten Ayrılma Niyetinin 1 boyuttan oluştuğu görülmektedir. Anketi oluşturan Likert tipi 42 soru keşifsel faktör analizine tabi tutulmuş, en uygun faktör yapısı varimax dönüşümü ile sağlanmış ve bu yapının elde edilebilmesi için, toplam 5 ifade (Stres Kaynaklarından) analizden çıkartılmıştır.

Tablo 4.6. İşten Ayrılma Niyetine ilişkin faktör yükleri

	Bileşenler
İşten Ayrılma Niyeti	1
Bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.	,931
Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.	,885
Mümkün olan ilk fırsatta bu kurumdan ayrılacağım.	,879

Açıklanan toplam varyans: % 80,793; Rotasyon yöntemi: Varimax

Tablo 4.7. Stres Kaynaklarına İlişkin Faktör Yükleri

Stres Kaynakları	Bileşenler					
	1	2	3	4	5	6
Örgütsel Stres Kaynakları						
Kurum kararlarında söz sahibi değilimdir.	,828					
Çalıştığım kurum düzenli bir iş, işe odaklanma ve terfi imkanı sağlamamaktadır.	,735					
Genellikle iş yerimde bana adil olmayan şekilde davranıldığımı hissediyorum.	,659					
Çalıştığım kurumun değerleri, normları (iklimi ve kültürü) ile ilgili, kendimi rahat hissedemiyorum.	,577					
Çalıştığım iş yeri aşırı bürokratik bir ortamdır.	,544					
Politikleşmiş bir ortamda çalışıyorum.	,527					
Bireysel Stres Kaynakları						
İşimde çalışırken kolay kolay sinirlenmem.		,715				
Yeni iş fırsatları doğsa bile, iş yerimden ayrılmayı düşünmüyorum.		,703				
İşimle ilgilenirken konsantrasyonumu kolay kolay kaybetmem.		,698				
Üstlerimle ilişkilerim iyidir.		,644				
Astlarımla güvene dayalı ve dostça bir ilişkim vardır.		,554				
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları						
İşyerim çok kalabalıktır.			,862			
İşyerim çok gürültülü bir ortamdır.			,856			
İş Yüğü						
İşimle ilgili birçok sorumluluğum vardır.				,843		
İşim, sürekli yeni şeyler öğrenmemi gerektirir.				,764		
İşim kendime ayırmam gereken zamanın çoğunu alır.				,483		
Rol Çatışması						
Farklı birimlerin, birbiri ile çatışan taleplerinin arasında kalırım.					,804	
İş sorumluluklarım çok net ve tutarlı değildir.					,718	
Eve Bağlı Stres Kaynakları						
Ev ortamımdan memnun değilim.						,849
Ev ortamımın düzenlemeye ihtiyacı vardır.						,756

Açıklanan toplam varyans: % 63,902; Rotasyon yöntemi: Varimax

Tablo 4.8. Tükenmişlik Duygusuna İlişkin Faktör Yükleri

	Bileşenler	
	1	2
Tükenmişlik Duygusu		
Duygusal Tükenmişlik		
Bütün gün insanlarla uğraşmak, benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.	,844	
Sabahları uyanınca, işimde bir gün daha geçirmek zorunda kaldığım için, kendimi yorgun hissediyorum.	,833	
İşgününün sonunda, kendimi tükenmiş hissediyorum.	,826	
Yaptığım işten yıldığımı hissederim.	,820	
İşimden duygusal olarak soğuduğumu hissediyorum.	,808	
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	,761	
İşimde boşuna didindiğimi hissediyorum.	,702	
İnsanlarla birlikte çalışmak, üzerimde çok fazla stres oluşturur.	,664	
İş hayatımın en sonunda olduğumu hissediyorum.	,601	
Duyarsızlaşma		
İşyerimde hizmet ettiğim bazı kişilere ne olduğu umurumda değildir.		,793
İşyerimde, hizmet ettiğim bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.		,789
İşyerimde hizmet ettiğim kişilerin, bazı sorunları için beni sorumlu tuttuklarını düşünüyorum.		,721
Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından korkuyorum.		,686
Bu işte çalışmaya başladığımdan itibaren, insanlara karşı daha çok hissiz/duygusuz oldum.		,622

Açıklanan toplam varyans: % 63,368; Rotasyon yöntemi: Varimax

Çalışmamızın bağımsız değişkenlerinden Stres Kaynakları ile ilgili faktörler; Örgütsel Stres Kaynakları, Bireysel Stres Kaynakları, İş Yerine Bağlı Stres Kaynakları, Rol Çatışması, İş Yükü ve Eve Bağlı Stres Kaynakları, olarak altı adettir. Tükenmişlik Duygusu değişkenleriyle ilgili faktörler ise; Duygusal Tükenmişlik ve Duyarsızlaşma olarak çalışmamıza dahil edilmiştir. İşten ayrılma niyeti değişkenleri ise tek faktör altında toplanmış olup bağımlı değişken olarak alınmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti ölçeği ile ilgili olarak yapılan keşifsel faktör analizi neticesinde, Mobley, Griffeth, Hand and Meglino'nun (1979) geliştirdiği ölçeğe ait 3 madde Tablo 4.6'da görülmektedir. 3 faktör tarafından açıklanan toplam varyans oranı ise % 80,793 olarak bulunmuştur.

Tabloda 4.7. de görüleceği üzere, Stres Kaynaklarına ilişkin yapılan faktör analizinde bağımsız değişkenlere ait faktör yükleri beklendiği gibi ayrılmış ve bu yükler oldukça tatminkâr seviyede çıkmıştır. İki değişkenin açıkladığı toplam varyans ise % 63,902 olarak gerçekleşmiştir

Tükenmişlik duygusu ölçeğine ait soruların tamamı, uyguladığımız keşifsel faktör analizi sonucu, 2 faktöre yüklenmiştir. Söz konusu 2 faktör tarafından açıklanan toplam varyans oranı ise % 63,368 olarak hesap edilmiştir.

Tablo 4.8.'de Tükenmişlik Duygusu ölçeğine ait faktör yükleri ve açıklanan varyans oranları sunulmuştur.

4.6.3. Güvenilirlik Analizi

Faktör analizi sonucunda ölçek dışında bırakılan 5 değişken dışında kalan ve 9 temel faktör bileşeni altında toplanan 37 değişken aralarındaki ilişkilerin korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konup hipotezler teyit edilmeden önce faktör analizi sonuçlarına göre gruplanan sorulara alınan cevaplar ilgili değişkenler olarak birleştirilmiş ve bu gruplamaların güvenilirlikleri analiz edilmiştir.

Güvenilirlik, bir değişken içindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığıdır (Kerlinger, 1986). Değişkenlerin içsel

tutarlılığı çeşitli araştırmacılar tarafından Cronbach'ın alfa istatistik yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Cronbach 0,70 alfa katsayısının içsel güvenilirlik için yeterli olduğunu kabul ederken, Kathura (2000) 0,60 ve üzerindeki alfa katsayısını kabul edilebilir olarak görmektedir.

Güvenilirlik analizinde, faktör analizi sonucunda ölçeklerde yapılan değişiklikler de dikkate alınarak, her bir değişkenin alfa katsayılarına bakılmıştır. Buna göre, aşağıda verilen Tablo 4.8.'de ilgili değişkenler ve alfa güvenilirlik katsayıları görülmektedir.

Tablo 4.9. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Soru Adedi	Çıkarılan Sorular	Soru Numarası	Alfa Katsayısı (α)
Stres Kaynakları	6			,7166
Örgütsel Stres Kaynakları	6		08,09,10, 11,12,13	,7765
Bireysel Stres Kaynakları	5	16	14,15,17, 18,19	,6926
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	2	22,23	20,21	,7886
Rol Çatışması	2		06,07	,7214
İş Yüğü	3	2,5	01,03,04	,6061
Eve Bağlı Stres Kaynakları	2		24,25	,5709
Tükenmişlik Duygusu	14			,9181
Duygusal Tükenmişlik	9		1,2,3,4,5, 6,7,8,9	,9323
Duyarsızlaşma	5		18,19,20, 21,22	8096
İşten Ayrılma Niyeti	3		01, 02, 03	,8811
Toplam Soru Sayısı	37	5		

İki değişken arasındaki birlikteliği ve yönü belirlemek için en sık kullanılan istatistiksel yöntem korelasyon analizidir. Tablo 4.9. da yer alan değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri, Cronbach's Alfa güvenilirlik katsayıları ve Pearson korelasyon katsayıları verilmiştir. Pearson korelasyon katsayıları değişkenler arasındaki ilişkileri açıklamak amacı ile kullanılır. Buradan yola çıkıldığında, $p < 0,01$ ve $p < 0,05$ seviyesinde anlamlı olduğu görülen her ilişki için pozitif veya negatif yönde bir ilişki olduğu söylenebilir.

Korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgular:

Tablo 4.10. Korelasyon analizi sonuçlarından yararlanarak duyarsızlaşma ile duygusal tükenmişlik duygusu arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre doğrudan çift yönlü pozitif ($,557$) bir ilişki olduğunu söyleyebiliriz.

Organizasyon nedenli stres kaynakları değişkenin ilişkili olduğu değişkenlere bakıldığında ise duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,514$) bir ilişki, duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,443$) bir ilişki vardır.

Bireysel stres kaynakları değişkeninin ilişkide olduğu değişkenler incelendiğinde; duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,254$) bir ilişki, duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,251$) bir ilişki, organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,289$) bir ilişki vardır.

İş yükü ile diğer değişkenlerin ilişkileri değerlendirildiğinde duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,276$), duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,205$), organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,160$), bireysel stres kaynakları ile arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü ($,148$) bir ilişki olduğu görülmüştür.

Tablo 4.10. Değişkenlere İlişkin Korelasyon, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Duygusal Tükenmişlik Duygusu	1																	
Duyarsızlaşma	2	,557**																
Organizasyon Nedenli Stres	3	,514**	,443**															
Bireysel Stres Kaynakları	4	,254**	,251**	,289**														
İş Yükü	5	,276**	,205**	,160*	,148*													
Rol Çatışması	6	,482**	,507**	,526**	,161*	,128												
Ev Ortamına Bağlı	7	,216**	,382**	,346**	,094	,026	,296**											
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	8	,379**	,212**	,366**	,062	,267**	,227**	,120										
İşten Ayrılma Niyeti	9	,472**	,452**	,549**	,365**	,159*	,473**	,262**	,251**									
Yaş	10	-,051	-,088	-,130*	-,230**	,003	-,099	-,111	-,066	-,093								
Çocuk Sayısı	11	,042	,041	,023	,004	,047	-,015	-,029	,038	-,020	,255*							
Eğitim	12	,020	-,006	,058	,043	,002	-,065	-,019	,069	-,044	,216**	,026						
Meslekte Geçirilen Yıl	13	-,054	-,102	-,110	-,208**	,031	-,106	-,108	-,033	-,060	,925**	,279**	,090					
Kurumda Geçirilen Yıl	14	,046	-,095	-,042	-,116	,013	-,103	-,057	,083	-,037	,624**	,359**	,059	,698**				
Çalışılan Farklı Bölüm Miktarı	15	-,042	-,029	,097	,083	-,015	,022	,113	,168*	-,002	-,182**	,001	,135	-,134	-,067			
Yıpranmaya Başlanan Yıl	16	-,116	-,231*	-,279**	,282**	,057	-,173	-,142	-,109	-,150	,847**	,241	-,059	,913**	,575**	-,199*		
Ortalama Çalışma Saati	17	,072	,027	,025	,089	,239**	,087	-,028	-,088	,082	,100	,051	-,117	,071	,017	-,464**	-,152	
Gelir	18	-,170*	-,061	-,183**	-,134	-,051	-,099	-,123	-,071	-,100	,165*	,098	,161*	,117	-,024	,000	,007	-,031

** Korelasyon, $p < ,01$ seviyesinde anlamlı (çift yönlü); Korelasyon, $p < ,05$ seviyesinde anlamlı (çift yönlü); ^a Değişkene ilişkin Cronbach's alfa katsayısı

Rol çatışması değişkeninin ilişkili olduğu diğer değişkenler incelendiğinde ise, duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,482), duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,507) bir ilişki, organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (0.526) bir ilişki, bireysel stres kaynakları ile arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (0,161) bir ilişki olduğu görülmüştür.

Ev ortamına bağlı stres kaynaklarının duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,216), duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,382), organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,346), rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,296) ilişkileri gözlenmiştir.

İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları değişkeni duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,379), duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,212), organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,366), iş yükü ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,267), rol çatışması ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,227) ilişki vardır.

İşten ayrılma niyeti değişkeni tükenmişlik duygusu değişkeninin alt boyutlarından duygusal tükenmişlik duygusu ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,472), duyarsızlaşma ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,452) bir ilişki vardır.

İşten ayrılma niyeti ile stres kaynakları değişkeninin alt boyutlarından organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,459), bireysel stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,365), iş yükü arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,159), rol çatışması arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,473), ev ortamına bağlı stres arasında 0.01 anlamlılık düzeyine

göre pozitif çift yönlü (,262), işyeri ortamının fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,251) bir ilişki vardır.

Katılımcıların yaşları ile organizasyon nedenli stres arasında 0.05 anlamlık düzeyine göre çift yönlü negatif (-,130), bireysel stres kaynakları arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (-,230) bir ilişki vardır.

Katılımcıların meslekte geçirmiş oldukları yıl ile bireysel stres kaynakları arasında negatif çift yönlü (-,230) bir ilişki vardır.

Katılımcıların çalıştıkları farklı bölüm sayısı ile iş yeri ortamına bağlı stres arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,168) bir ilişki vardır.

Katılımcıların yıprandıklarını hissetmeye başladıkları yıl ile duyarsızlaşma arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (-,231), organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (-,279), bireysel stres kaynakları arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,282) bir ilişki vardır.

Katılımcıların ortalama çalışma saati ile iş yükü arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre pozitif çift yönlü (,239) bir ilişki vardır.

Katılımcıların gelirleri ile duygusal tükenmişlik duygusu arasında 0.05 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (-,170), organizasyon nedenli stres kaynakları ile arasında 0.01 anlamlılık düzeyine göre negatif çift yönlü (-,183) bir ilişki vardır.

4.6.4. Regresyon Analizi

Bu bölümde söz konusu değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri regresyon analizleri sonuçları ile yorumlaması yapılmıştır.

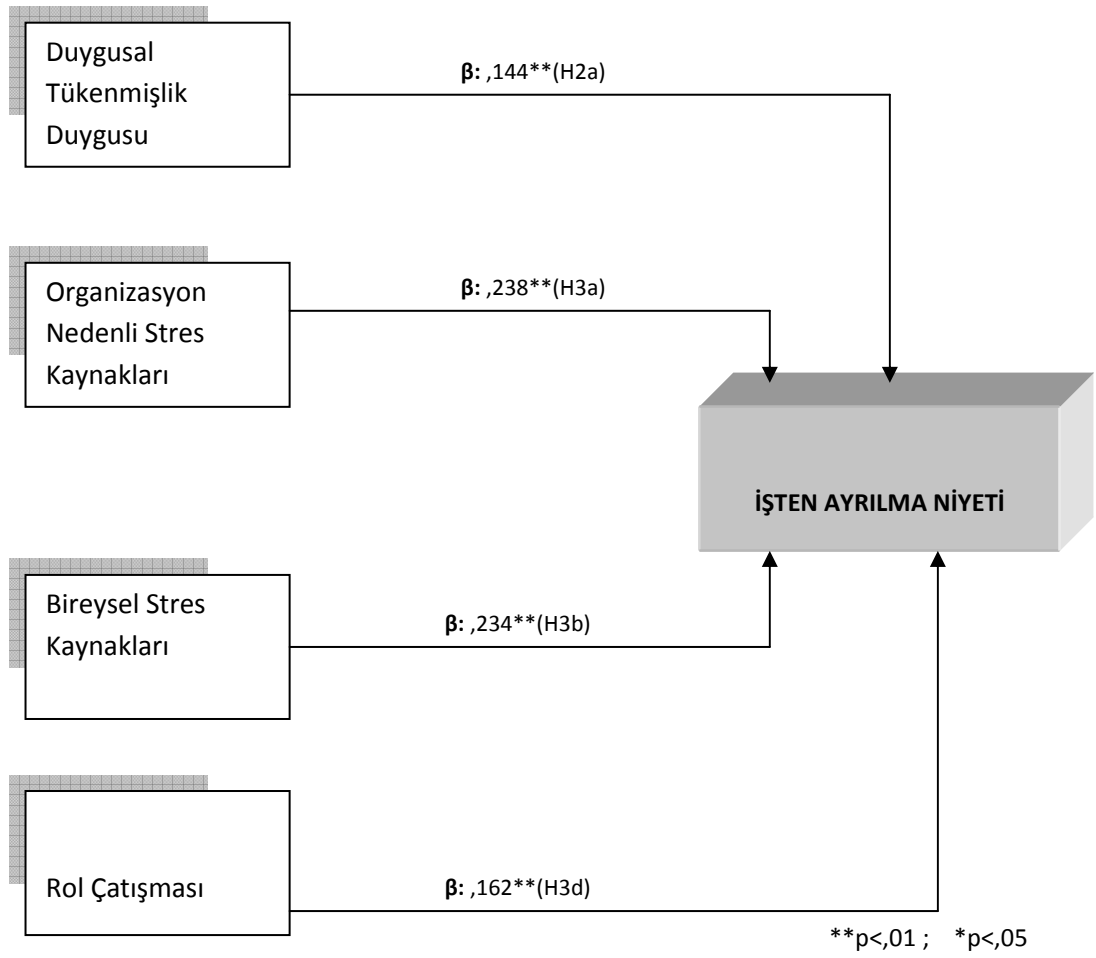
Tablo 4.11. Stres Kaynakları ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkileri

Bağımsız Değişkenler:	Bağımlı Değişken: İŞTEN AYRILMA NİYETİ	
	<i>Std: Beta Katsayısı</i>	<i>p Değeri</i>
Duygusal Tükenmişlik Duygusu	,144	,036
Duyarsızlaşma	,093	,173
Organizasyon Nedenli Stres Kaynakları	,238	,001
Bireysel Stres Kaynakları	,234	,000
İş Yüğü	,072	,191
Rol Çatışması	,162	,013
Ev Ortamına Bağlı Stres Kaynakları	,041	,463
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	,048	,398
R²: ,445		F: 21,927
		p: ,000

**p<,01 ; *p<,05

Tablo 4.11 işe ilişkin stres kaynakları ve Tükenmişlik Duygusunun işten ayrılma niyetine etkileri ile ilgili regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere model anlamlı (F: 21, 927; p : ,000) olup R^2 değeri, 445 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla Bireysel stres kaynakları (β : ,234; p : ,000) ve Organizasyon nedenli stres (β : ,238; p : ,001) işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bunu, (β : ,162; p : ,013) ile Rol Çatışması ve (β : ,144; p : ,036) ile Duygusal Tükenmişlik duygusu takip etmektedir.

Tablo 4.12. Stres kaynaklarının Duyarsızlaşma üzerine etkileri ilgili regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere model anlamlı (F: 23,553; p : ,000) olup R^2 değeri, 389 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla Ev Ortamına Bağlı Stres Kaynakları (β : ,222; p : ,000) ve Rol Çatışması (β : ,331; p : ,000) Duyarsızlaşmayı etkilemektedir. Bunu, (β : ,168; p : ,003) ile İş Yüğü ve (β : ,167; p : ,003) ile Bireysel Stres Kaynakları takip etmektedir.



Şekil 4.1. Tükenmişlik Duygusu ve Stres Kaynaklarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Tablo 4.12. Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşmaya Etkileri

Bağımsız Değişkenler:	Bağımlı Değişken: duyarsızlaşma	
	<i>Std: Beta Katsayısı</i>	<i>p Değeri</i>
Organizasyon Nedenli Stres Kaynakları	,117	,089
Bireysel Stres Kaynakları	,167	,003
İş Yüğü	,168	,003
Rol Çatışması	,331	,000
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	,020	,728
Ev Ortamına Bağlı Stres Kaynakları	,222	,000
R²: ,389		F: 23,553
		p: ,000

**p<,01 ; *p<,05

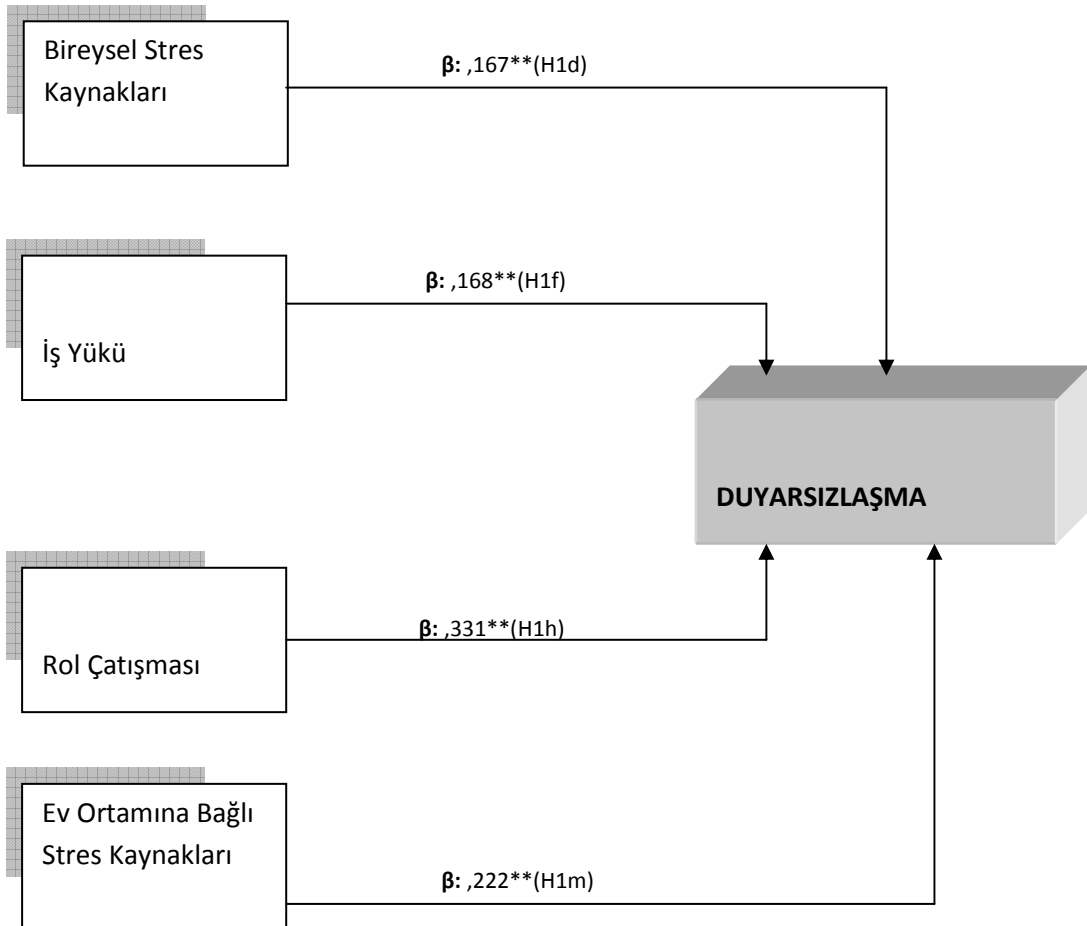
Tablo 4.13. Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenmişlik Duygusuna Etkileri

Bağımsız Değişkenler:	Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik Duygusu	
	<i>Std: Beta Katsayısı</i>	<i>p Değeri</i>
Organizasyon Nedenli Stres Kaynakları	,232	,001
Bireysel Stres Kaynakları	,153	,007
İş Yüğü	,180	,001
Rol Çatışması	,270	,000
İşyerinin Fiziksel Özelliklerine Bağlı Stres Kaynakları	,163	,005
Ev Ortamına Bağlı	,017	,767
R²: ,398		F: 24, 468
		p: ,000

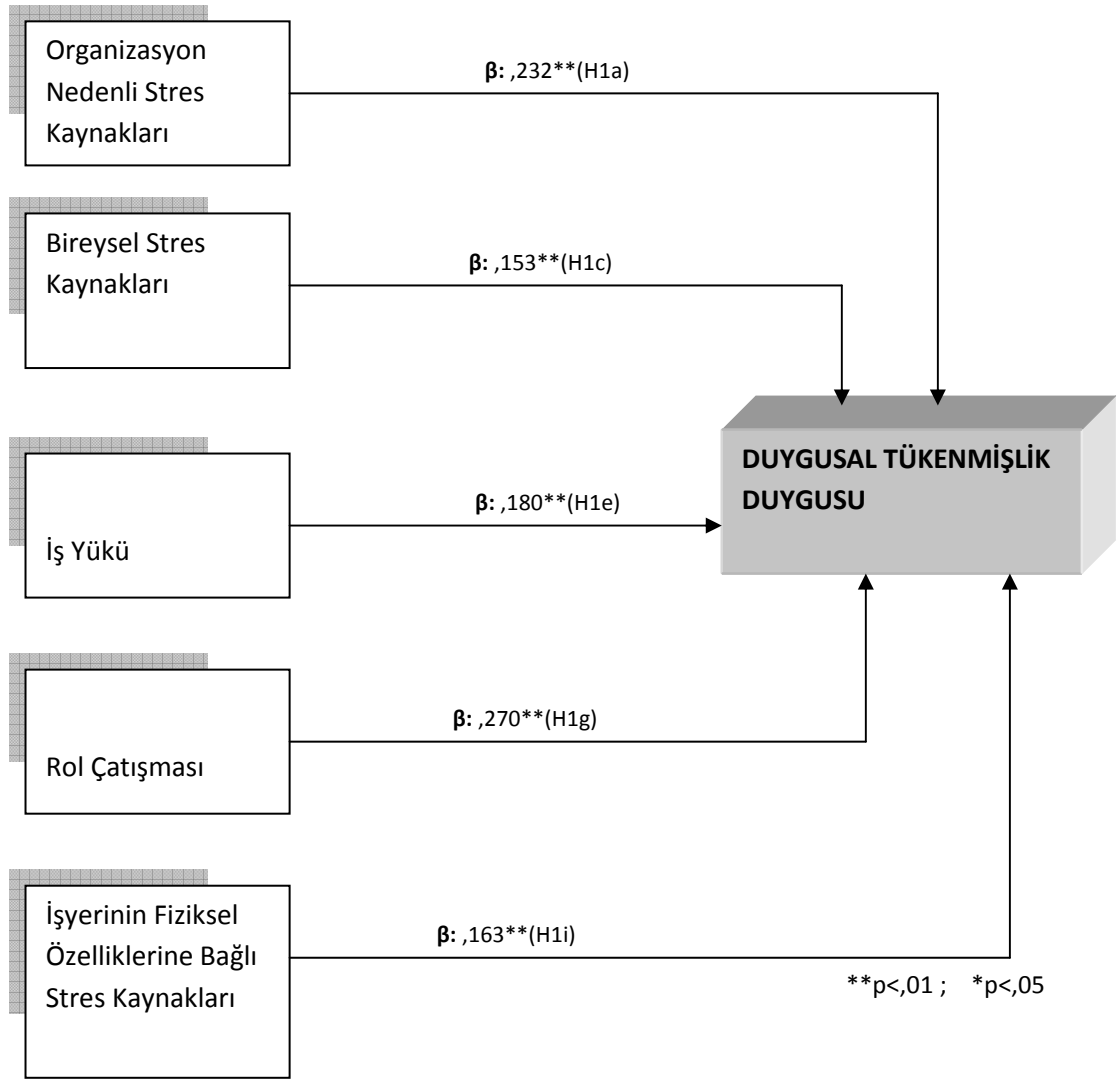
**p<,01 ; *p<,05

Tablo 4.13. Stres kaynaklarının Duygusal Tükenmişlik Duygusu üzerine etkileri ilgili regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir. Tabloda görüldüğü üzere model anlamlı (F: 24,468; p : ,000) olup R² değeri, 398 olarak bulunmuştur. Modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla Rol Çatışması (β: ,270; p: ,000), İş

Yükü ($\beta: ,180$; $p: ,001$) ve Organizasyon Nedenli Stres ($\beta: ,232$; $p: ,001$) Duygusal Tükenmişlik Duygusunu etkilemektedir. Bunu, ($\beta: ,163$; $p: ,005$) ile İşyeri Ortamına Bağlı Stres Kaynakları ve ($\beta: ,153$; $p: ,007$) ile Bireysel Stres Kaynakları takip etmektedir.



Şekil 4.2. Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Üzerine Etkisi ** $p < ,01$; * $p < ,05$



Şekil 4.3. Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenmişlik Duygusu Üzerine Etkisi

Tablo 4.14. Regresyon Analizleri Sonuçlarına Göre Araştırma Hipotezlerinin Kabul Red Durumu

HİPOTEZLER		KABUL/RED
STRES KAYNAKLARININ TÜKENMİŞLİK DUYGUSUNA ETKİLERİ		
H1a	Organizasyon nedenli stres kaynakları Duygusal Tükenmişlik Duygusunu pozitif yönde artırır.	KABUL
H1b	Organizasyon nedenli stres kaynakları Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	RED
H1c	Bireysel stres kaynakları Duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.	KABUL
H1d	Bireysel stres Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
H1e	İş yükü Duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.	KABUL
H1f	İş yükü Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
H1g	Rol Çatışması Duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır	KABUL
H1h	Rol çatışması Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL
H1i	İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları Duygusal tükenme duygusunu pozitif yönde artırır.	KABUL
H1k	İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	RED
H1l	Ev ortamına bağlı stres kaynakları Duygusal tükenmişlik duygusunu pozitif yönde artırır.	RED
H1m	Ev ortamına bağlı stres kaynakları Duyarsızlaşmayı pozitif yönde artırır.	KABUL

TÜKENMİŞLİK DUYGUSUNUN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİLERİ		
H2a	Duygusal tükenmişlik duygusu işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	KABUL
H2b	Duyarsızlaşma duygusu işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	RED
STRES KAYNAKLARININ İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİLERİ		
H3a	Organizasyon nedenli stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	KABUL
H3b	Bireysel stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	KABUL
H3c	İş yükü işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır	RED
H3d	Rol çatışması işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	KABUL
H3e	İşyerinin fiziksel özelliklerine bağlı stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	RED
H3f	Ev ortamına bağlı stres kaynakları işten ayrılma niyetini pozitif yönde arttırır.	RED

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Sonuç ve değerlendirme adını verdiğimiz bu bölümde ilk olarak analizler neticesinde ortaya çıkan hipotez sonuçları değerlendirilecektir. Ardından sonuçlar değerlendirilerek ileride yapılacak bu ve benzeri çalışmalar için yöneticilere ve araştırmacılara öneriler sıralanacaktır.

5.1. Bulguların Özeti

İstanbul, İzmir ve Kocaeli’de faaliyet gösteren özel ve devlet hastanelerinin sağlık personeli üzerinde stres kaynakları ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetleri arasındaki karmaşık ilişkileri incelediğimiz anket çalışmasının bulguları literatürdeki birçok çalışma tarafından desteklenmekle birlikte, farklı çıkan yönleri de görülmüştür.

5.1.1. Stres Kaynakları İle Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişkiler

Tükenmişlik kavramı, bir çeşit iş stresi olarak da kabul edilmekte, aynı nedenlerle ortaya çıktığı kabul edilen üç boyutu kapsayacak şekilde kullanılmaktadır. Bireyde tükenmişlik, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır. Bireyin düşük iş performansı göstermesi, sürekli olarak işte bulunmaması, işle ilgili işlevlerini yerine getirmemesi ile sonuçlanan tükenmişlik, sosyal bir sorun olarak kabul edilmektedir. Araştırmamızda tükenmişlik duygusunun, duygusal tükenmişlik duygusu ve duyarsızlaşma alt boyutları dikkate alınarak araştırmalar yapılmıştır.

Stres kaynaklarının duygusal tükenmişlik duygusu üzerine etkileri ile ilgili regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, stres kaynaklarının alt boyutlarından en fazla rol çatışması, iş yükü ve organizasyon nedenli stres duygusal tükenmişlik duygusunu etkilediği görülmüştür. Bunu işyeri ortamına bağlı stres kaynakları ve bireysel stres kaynakları takip etmektedir. Duyarsızlaşma üzerine etkileri incelendiğinde ise değişkenlerden en fazla ev ortamına bağlı stres kaynakları ve rol

çatışması duyarsızlaşmayı etkilemektedir. Bunu iş yükü ve bireysel stres kaynakları takip etmektedir.

5.1.2. Tükenmişlik Duygusu İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Tükenme örgütlerde hem bireyleri hem de örgütleri ilgilendiren ve etkileyen bir kavramdır. Örgüt seviyesindeki olası etkilerine bakıldığında; iş gücü devir oranı ve işe devamsızlığı artırırken işe katılım, örgütsel bağlılık ve iş tatminini de azaltmaktadır İşten ayrılma niyeti ise birçok değişkenden etkilenen sonuç değişkeni olarak ele alınmaktadır.

İnsanlarla doğrudan ilişkide bulunan meslekler (öğretmen, polis, hemşire, doktor, vb...) incelendiğinde tükenmişlik seviyelerinin diğer meslek gruplarına göre çok daha fazla olduğu görülmektedir. Söz konusu meslek grupları üzerine yapılan araştırmalar tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini göstermiştir.

Tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri ile ilgili regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, tükenmişlik duygusunun alt boyutlarından duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır.

5.1.3. Stres Kaynakları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar açısından, hem yöneticiler açısından önemlidir. Bir diğer ifade ile bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Uzun süreli stres birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkilerde bulunmaktadır. Çalışanları sağlığı ve onun örgüte katkısı sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres çalışanların işe devamsızlık etmenlerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş yeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş tatminini yükseltir (Balcı, 2000).

İşe ilişkin stres kaynaklarının işten ayrılma niyetine etkileri ile ilgili regresyon analizi incelendiğinde, modeldeki bağımsız değişkenlerden en fazla bireysel stres kaynakları ve organizasyon nedeni stres kaynakları işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bunu rol çatışması takip etmektedir.

5.2. Öneriler

Araştırmamızda elde edilen bulgular, bu konuyla yapılmış diğer araştırma ve sonuçlarını desteklemektedir. Dolayısıyla farklı zamanda ve farklı hastanelerde yapılmış olan bu çalışmanın diğer çalışma sonuçlarıyla benzerlik göstermesi, sağlık personeline iş stresi ve tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilediği konusunda literatürde daha güçlü ve genel kabul görmesine katkıda bulunduğu düşünülmektedir. Ancak söz konusu olan bu tespitin özellikle sağlık personeline yönelik genel kabul oluşturması için başka hastane ve birimlerdeki sağlık personeline yönelik iş stresi ve tükenmişlikle ilgili çalışmaların yapılması yararlı olacaktır.

Yukarıdaki sonuçlar da dikkate alındığında Barutçu ve Serinkana göre (2008) sağlık personelinin iş stresi ve tükenmişlik duygusunu önlemeye veya iyileştirmeye yönelik şu öneriler sunulabilir:

- İş stresini ve tükenmişliği etkileyen değişkenlerden çalışma koşulları ile ilgili iyileştirme çabalarının gösterilmesi gereklidir.
- Her kurumda mesleğe yeni başlayan personelin kuruma uyumlarını kolaylaştırıcı ve karşılaştıkları sorunlarla baş edebilmeleri için güç kazanmalarını sağlayıcı oryantasyon programları uygulanmalıdır.
- Sağlık personeli tükenmişliğin yalnızca kendilerini değil aynı zamanda bakım verdikleri hastalarını ve çalışma arkadaşlarını da olumsuz yönde etkileyebileceğini düşünmelidirler. Bu bağlamda personele tükenmişliğin ne olduğunu bilme, önleme, tanıma ve tedavi etme konusunda bilgiler verilmelidir.

- Mesleki riskin ve iş yükünün fazla, çalışma şartlarının ağır olduğu yoğun bakım ünitelerinde çalışan personel maddi ve manevi olarak ödüllendirilmelidir.
- Sağlık alanında çalışan bireylerin verdikleri hizmet karşılığında aldığı maaşın günümüz ekonomik şartlarına uygun olarak tatmin edici şekilde arttırılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
- Ekonomik ihtiyaçların yanı sıra sosyal bir takım ihtiyaçların, (örneğin çocukların bakımı için bir kreş sağlanması gibi) giderilmesi için imkanlar sağlanmalıdır.
- Personelin motivasyonunu arttırıcı bazı faaliyetlere (gezi, piknik, küçük ödüller vs.) de yer verilmelidir.

Tükenmişlik sendromu bireylerle doğrudan ilişkili olarak çalışılan meslek gruplarında sık yaşanan bir sorundur. Araştırmamızda değişik il ve hastanelerdeki sağlık personelinin iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisi incelenmiştir. Bu konuda araştırma yapacak olan araştırmacılar bireylerle doğrudan ilişkide olunan, polis, öğretmen, psikiyatrist, psikoterapist vs. gibi iş stresi ve tükenmişlik seviyesi yüksek seviyede olan diğer meslek dalları üzerinde de bir araştırma yapabilir ve literatüre katkıda bulunabilirler.

Araştırmamızda stres kaynaklarının alt boyutlarının ve tükenmişlik duygusunun alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi incelenmiştir. Yeni çalışmalara imza atacak olan araştırmacıların, işten ayrılma niyeti ile ilgili olabileceği düşünülen daha farklı kavramlarla ilişkilerini inceleyebilirler. Örneğin duygusal zeka, örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel adalet, yöneticiye güven, yönetici tarzı ve performans gibi değişkenlerle işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri incelemeleri yoğun işten ayrılma niyetinin iyileştirilmesi ve daha yüksek çalışma kalitesi için, bilime katkıda bulunabilir.

KAYNAKÇA

AKGÜNDÜZ, S. (2006). Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.

ARTAN, İ. (1986), Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler üzerinde Bir Uygulama, İstanbul: BASİSEN.

ASLAN, H., ALPASLAN, N.Z., ASLAN, O., ÜNAL, M. (1996), Hemşirelerde tükenme, iş doyumu ve ruhsal belirtiler. Nöro Psikiyatri Arşivi; 33:192–199.

AYTAÇ, S. (2002), “İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları”,

AYTAÇ, S. (2002), “İş Yerindeki Kronik Stres Kaynakları”,
<http://www.isguc.org./saytac3.htm>.

BALCI, A. (2000), Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamaları, Nobel Yayın, Ankara.

BARUTÇU, E. SERİNKAN, C. (2008), Günümüzün Önemli Sonuçlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, Ege Akademik Bakış, 8 (2) 541,561.

Behavior, Employee Responsibilities and Rights Journal (5):3:219-230.

BIYIK,M.,BOZTAŞ,http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/35_sayi/yeni/web/makaleler/Muzaffer_BIYIK_Koksal_%20BOZTAS.htm.

BİNGÖL, DURSUN, (1990), İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı, İstanbul: Özgün Matbaacılık.

BORRITZ M., RUGULIES, R., BJORNER J.B., VILLADSEN, E., MIKKELSEN, O.A., Kristensen, T.S. (2006), “Burnout among Employees in Human Service Work: Design and Baseline Findings of the PUMA Study”, *Scandinavian Journal of Public Health*, Vol:XXXIV,s: 49-58.

BORRITZ, M. (2006), *Burnout in Human Service Work- Causes and Consequence*, Denmark, National Institute of Occupational Health, PhD Thesis.

BORRITZ, M., KRISTENSEN T. (1999), *Copenhagen Burnout Inventory (1st Ed.)* Copenhagen, Denmark: National Institute of Occupational Health.

BREWER, E.W. VE L.F. CLIPPARD (2002), *Burnout and Job Satisfaction Among Student Support Services Personel*. *Human Resources Development Quarterly*, 13 (2), 169-186.

BUDAK, G., SÜREGEVİL, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine ilişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *D.E.Ü.i.i.B.F. Dergisi* ,Cilt:20, Sayı:2, 95-108.

BUDAK, G., BUDAK G. (1995), *Kariyer Yönetimi ve Planlama capital Guide*, 71-92.

BUICK, I., THOMAS, M. (2001), “Why do Middle Managers in Hotels Burn Out?”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13/6, 304-309.

CAM, E. (2004), “Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, Issn: 1303-5134.

CAN, H. (1992), *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara: Adım Yayıncılık, s.279-285.

CEYLAN, A. VE ULUTÜRK, Y. H., “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, C:7, S:1, 2006, ss. 48-58.

CHAMPOUX, J.E. (1996), ‘Organizational Behavior’: Integrating Individuals, Groups, and Processes, I. Title, pp. 464-466.

CONNOR, P.E., WORLEY, C.H. (1991), ‘Managing Organizational Stress’. Bussiness Quarterly, V.59, No:1, pp.61-63.

CONSTABLE, C.J.F., RUSSELL, D.W. (1986), The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. J Human Stres; 12:20-26.

CORDES, C. L., DOUGHERTY, T. W. (1993), “A Review and in Integration ofResearch on Job Burnout”, Academy of Management Review, Vol.18, No.4, 621-656.

CORDES, C. L., DOUGHTERY, THOMAS, W., MİCHAEL, B. (1997), “Pattens of Burnout Among Managers and Professionals: a Comparison of Models”, Journal of Organizational Behavior, Vol.18:685-701.

Current Directions in Psychological Science, Vol.12, 5, 189-192.

CÜCELOĞLU, D. İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları. İstanbul: Remzi Kitabevi,1994.

ÇAKIR, Ö. (2001), ‘İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler’, Seçkin Yayıncılık, 1.Baskı, s. 150-177.

ÇAM, O. (1993), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Kongre Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, 22–25 Eylül, Ankara, ss. 155–160.

ÇARIKÇI, İ. H., OKSAY, A. (2004), “Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, SDÜ İ.İ.B.F. Dergisi, C:9, S:2, ss. 157-172.

ÇİFTÇİ, B. (2007), “Performans Değerlemesi”, (içinde), İnsan Kaynakları Yönetimi, Editör: U. Dolgun, Ekin Kitabevi, Bursa.

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

DALEY, M. R. (1979), ”Burnout: Smoldering Problem in Protective Services”, Social Work, September, 375-379.

DAVIS, KEITH-J. W. Newstroom, 1993, Organizational Behavior: Human Behavior at Work, Ninth Edition. North America: McGraw Hill Inc.

DE JONGE, J., JANSSEN, P.P.M., Van Breukelen, G.J.P., (1996), Testing the demand- control-support model among health care professionals: a structural equation model. Work Stress;10:209-224.

Decline Job Satisfaction”, Academy of Management Journal, Vol: 31, No: 3, ss. 599-627.

DEFRANK, R.S., IVANCEVICH, J. (1998), ‘Stres on the Job: an Executive Update’ The Academy of Management Executive, (August) V:12, No:3, pp.55-56.

DEMEROUTI, E., BAKKER, A.B., NACHREINER F., SCHAUFELI, W.B. (2001), “The Job Demands- Resources Model of Burnout”, Journal of Applied Psychology Vol:LXXXVI, s:499-512.

DOLLARD, M.F., WINEFIELD, A.H. (1996). Managing Occupational Stress: A National and International Perspective. International Journal of Stres Management, 3: 69–83.

DUQUETTE, A., KEROUAC, S., SANDHU, B.K., BEAUDET, L. (1994), Factors related to nursing burnout: a review of empirical knowledge. *Issues Ment Health Nurs*;15:337-358.

Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector

ERDOĞAN, İ., (1991) İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri, İstanbul: İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü.

EREN, E. (1993) Yönetim Psikolojisi, 4. Baskı, İstanbul: Beta.

EREN, E. (2000), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayım Dağıtım, Yayın No: 402, İstanbul.

EREN, E. (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 8. Baskı, İstanbul: Beta Yayınevi, s.235.

EREN, E. (2008), Yönetim ve Organizasyon (8. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

ERGİN, C. (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. *Türk Psikologlar Derneği Yayınları*, Anka, 1992, s.143-154.

ERGİN, C. (1996), Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3P Dergisi*; 4:28-33

ERKAN, N. (1995), Çalışma Hayatında Fizyolojik Stresler ve Ergonomi, 2. Ulusal Ergonomi Kongresi, Ankara:MPM, 29-28.

ERTEKİN, Y. (1993) Stres ve Yönetim, Ankara: TODAİE.

FANG, Y., VISHWANATH, B. (1993), Stress and Turnover Intention *International Journal of Comparative Sociology* (Brill Academic Publishers) Vol.34, p. 24-38

FANG, Y.Q. Stres and Turnover Intention a Comparative Study Among Nurses
International Journal of Comparative Sociology, Vol.34,Iss.1-2;p.24-38

FAWZY, F.I., FAWZY, N.W. (1991), Pasnau RO. Burnout in the health professionals, "Handbook of Studies on General Hospital Psychiatry, editor: Judd FK, Burrows GD, Lipsitt DR, Elsevier Science Publishers BV, Amsterdam", p.119.

FREUDENBERGER, H.J. (1975), "The Staff Burnout Syndrome in Alternative Institutions, Psychotherapy", Theory, Research-Practice, Vol:XII, s:72-83.

FREUDENBERGER, H.J.(1974), "Staff Burn-out", Journal of Social Issues, Vol:XXX, s:159-165.

GAZIEL, H., HAIM, H. (1995), Sabbatical Leave, Job Burnout and Turnover Intentions Among Teachers, International Journal of Lifelong Education, Volume 14, Issue 4, pages 331-338.

GENÇ NURULLAH, 2005, Yönetim ve Organizasyon, 2.b., Seçkin Yayıncılık., Ankara

GILLORAN, A., MCKINLEY, A., MCGLEW, T., MCKEE, K., ROBERTSON, A. (1994), Staff nurses satisfaction in psychiatric wards. J Adv Nurs; 20: 997-1003.

GOLEMAN, D., RICHARD B., ANNIE M. (2006), Yeni Liderler, (Çev. Filiz Nayır-Osman Deniztekin), Besinci Baskı, Varlık Yayınları: 910, İstanbul.

GOODELL, T.T., VAN ESS COLING, H. (1994), Outcomes of nurses' job satisfaction. JONA; 24:36-41.

GÜÇLÜ , N. (2001) Stres Yönetimi. G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1),91-109. 25.12.2009, ULAKBİM.

GÜL, H., OKTAY, E., GÖKÇE, H. (2008), İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, 15.

GÜLER, Z., BAŞPINAR, N., GÜRBÜZ, H. (2001) İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama, Eskişehir: A.Ü. No.1322.

GÜMÜŞTEKİN, G. E. VE A. B. ÖZTEMİZ, 2004, “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı. 23, Temmuz-Aralık, ss.61-85.

GÜNER, M., ÜNAL, C. (2007) ‘Konfeksiyon İşletmelerinde İş Gücü Sirkülasyonu’

HOBFOLL, E. S., SHIROM, A. (2000), Stress and Burnout in the Workplace: Conservation of Resources, Tel Aviv University, Tel Aviv, Israel

HOBFOLL, S.E. (1989), “Conservation of resources: a new attempt at conceptualizing stress”, American Psychologist, Vol. 44 No. 3, pp. 513-24.

<http://www.isguc.org./saytac3.htm>.

<http://www.kurumsalhaberler.com/nisanpsiko/bultenler/is-stresi/>.

HWANG, I. S., KOU, J. H. (2006), “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative

IVANCEVICH, J.M., MATTESON, M.T. (1996), Organizational Behavior and Management, Fourth. Ed., Boston: Irwin McGraw Hill, p.622.

JAMAL, M. (2005), Burnout Among Canadian and Chinese Employees: A Cross-Cultural study, Department of Management, John Molson School of Business, Concordia University, Montreal, Quebec, Canada, European Management Review (2005) 2, 224–230

JENNINGS, B. M. (2009), Work Stress and Burnout Among Nurses: Role of the Work Environment and Working Conditions, Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses, Chapter 26.

KALDIRIMCI, N., (1983), Örgütsel Davranış Açısından Stres, Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi 5 Aralık, s.69.

KARSH, B., BOOSKE, B. C., SAINFORT, F.(2005), “Job and Organizational Determinants of Nursing Home Employee Commitment, Job Satisfaction and Intent to Turnover”, Ergonomics, Vol:48, ss. 1260-1281.

KAYABAŞI, Y. (2008) Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Sayı: 20.

KAYNAK, T. (1996), ‘İnsan Kaynakları Planlaması’, Alfa Basım Yayım Dağıtım.

KIM, H., STONER M. (2008), Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, Administration in Social Work, Volume 32, Issue 3, pages 5-25.

KÖSE, S., GÜLOVA A. (2006), “Tükenmişlik (Burnout): Türkiye’deki Genel Cerrahlara Yönelik Bir Araştırma”, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 25–27 Mayıs, Erzurum, ss. 255–261.

KREITNER, R., KINICKI, A. (1989). Organizational Behavior, homewood, IL: Irwin.

KRISTENSEN, T.S., BORRITZ, M., VILLADSEN, E., CHRISTENSEN, K.B. (2005), “The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout”, Work Stress, Vol:XIX, s:192-207.

LECK, J. D., SAUNDERS, D. M. (1992), Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior, Employee Responsibilities and Rights Journal (5):3:219-230.

LECK, JOANNE D. VE SAUNDERS DAVID M. (1992), Hirschman's Loyalty: Attitude or

LEE, R.T., ASHFORTH, B.E. (1996), "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81 No. 2, pp. 123-33.

LEITTER, M.P., MASLACH, C. (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.

LEITTER, M.P., MASLACH, C. (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.

LOI, R., HANG-YUE, N., FOLAY, S. (2006), "Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceive Organizational Support", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol:79, 2006, ss. 101-120.

LUTHANS, F. (1994). *Organizational behaviour*. İstanbul, Literatür Yayıncılık.

LUTHANS, F. 1992, *Organizational Behaviour*, Sixth Edition, McGraw-Hill Inc., New York.

MARTINUSSEN, M., RICHARDSEN, A.M. (2007), "Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officers", *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-

MASLACH, C. (1976), "Burned-out", *Human Behavior*, Vol:V,s:16-22.

MASLACH, C. (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention"

MASLACH, C., JACKSON, S.E. (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Vol:II, s: 99- 113.

MASLACH, C., SCHAUFELI, W.B., LEITER, M.P. (2001), "Job Burnout", Annual Review Psychology, Vol:LII: 397-422.

MEIER, S. (1984), "The construct validity of burnout", Journal of Occupational Psychology, Vol:LIVII, s:211-219.

MESTÇİOĞLU, Ö. (2007) <http://www.psikonet.com/konu.asp?kid=203> Alındığı Tarih 21.07.2007.

MIKOLAJCZAK, MOIRA; CLEMENTINE MENIL VE OLIVIER LUMINET; (2007), "Explaining The Protective Effect of Trait Emotional Intelligence Regarding Occupational Stress: Exploration of Emotional Labour Processes", Journal of Research in Personality, 41, ss. 1107–1117.

MOBLEY, W.H. (1982), "Some Unanswered Questions in TurnoverWithnWithdrawn Research," The Academy of Management Review, 7/1: 111-116.

MORLEY, D. G., JANKS K. (1982), "Executives under Fire: The Burnout Syndrome", California Management Review, Vol:XXIV,No:3, s:67-73.

MUHAMMAD, A.H., HAMDY, H.I. (2005), "Burnout, Supervisory Support and Work Outcomes: A Study From An Arabic Cultural Perspective", International Journal of Commerce and Management, Vol. 15 Nos 3/4, pp. 230-42.

OBSTROFF, C. (1992), "The Relationship Between Satisfaction, Attitudes and Performance: An Organizational-Level Analysis", Journal of Applied Psychology, Vol:77, ss. 963-974

Organizations", Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol:8, No:2, ss.254-255.

ÖNCÜ, A. (1974), Örgüt Sosyolojisi, Ankara: Sevinç Matbaası.

ÖNDER, H. HASAN, M. KURT, (1987), “İş Güvenliği Açısından Ergonominin Önemi”, Milli Prodüktivite Merkezi, I. Ulusal Ergonomi Kongresi, 23-24 Kasım, İstanbul.

ÖZKALP, E. (1986). ‘İş ve Stres’ Prof. Dr. Suat Mirza’nın Anısına Armağan, Eskişehir: A.Ü., 1, 205,233,247.

PEHLİVAN, İ. (1995), Managing Stres Emotion and Power at Work, Sage Publication, p.25.

PEHLİVAN, İ. (1995), Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara: İş Yaşamında Stres. Pegem Yayınları, 1. Baskı. Ankara: 2000.

PINES, A., MASLACH, C. (1981), Burnout, From Tedium to Personal Growth, Macmillan, New York, NY.

RUSBELT, C. A., FARRELL, D., ROGERS, MAINOUS, (1998), “Impact of Exchange

SABUNCUOĞLU, Z. (1987), Çalışma Psikolojisi, Uludağ Üniversitesi Yayını, Bursa.

SAILER, H.R. (1982) Stres: Causes, Consequences, and Coping Strategies, Stres Management, n July-August 1982, s.37.

SALES, S.M. (1969) ‘Organizational Role as a Risk factor in Coronary Disaese’, Administrative Science, Quarterly, 14, 325-336.

SANDERSON, P.A (2003), ‘The Relationship Between Empowerment and Turnover Intentions in A Structured Enviroment: An assesment of the Navy’s Medical Service Corps, Regent University, School of Leadership Studies, May, p.46-92.

SELYE, H. (1956). The stress of life. New York: McGraw-Hill Book Co.

SELYE, H. (1977), Stres Without Distress. Teach Yourself Boks, yıl 3, sayı 21.

SHIROM, A., EZRACH, Y. (2003), “On The Discriminant Validity of Burnout, Depression and Anxiety: A Re-Examination Of The Burnout Measure”, Anxiety, Stres and Coping, Vol:XVI,No:1,s:83-97.

SIZAN, B. (2006). İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları ve Bir Araştırma. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi.

SİLAH, M. (2005), Endüstride Çalışma Psikolojisi, 2.b., Seçkin Yayınevi, Ankara.

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

SÖKMEN, A. (2005), “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal AraştırmalarDergisi, Güz, 1, ss.1-27.

STEERS, R.M. (1991) Introduction to Organizational Behavior, (4th ed.) NY: Harper Collins ss. 140-144.

SUCUOĞLU, B., KULOĞLU, N. (1996) ‘Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi’. Türk Psikoloji Dergisi;10:44-60.

ŞAHİN, N.H. (1994) Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım. Ankara: Türk Psikologlar Derneği.

TAKASE, M., MAUDE, P., MANIAS, E. (2005), “Nurses’ Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach”, Nursing and Health Sciences, Vol:7, ss. 209-217.

TAŞTAN, S. (2004), Yönetim, Organizasyon ve İnsan Kaynakları Yönetimi, Human Resources.

THANACOODY, R. P., BARTRAM, T., CASIMIR, G. (2009), The Effects of Burnout and Supervisory Social Support on the Relationship Between Work-Family Conflict and Intention to Leave A Study of Australian Cancer Workers, Journal of Health Organization and Management Vol. 23 No. 1, pp. 53-69.

TORUN, A. (1997), “Stres ve Tükenmişlik”, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi içinde, 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43-53.

TUTAR H., C. ERDÖNMEZ, (2006), İşletme Becerileri Grup Çalışması, 4.b., Detay Yayıncılık, Ankara.

TUTAR, H. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayıncılık, İstanbul.

TÜTÜNCÜ, Ö., DEMİR, M. (2003), “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 2, İzmir.

UYARGİL, C., ADAL, Z. ATAAY, İ.D., ACAR, A.C. ÖZÇELİK, A.O., SADULLAH, Ö., DÜNDAR, G., TÜZÜNER, L. (2008). İnsan Kaynakları Yönetimi (3. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

ÜNSALAN, E. VE B. ŞİMŞEKER, 2006, İnsan Kaynakları Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara

VERİMLİ, A. (09/07/1996), Modern Toplum Hastalığı Stres, Milliyet Gazetesi.

www.insankaynaklari.gokceada.com/proje6.html.

YAPRAK, E. (2009), Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Belirleyen Faktörler: Örgüt İklimi, Sosyodemografik ve Çalışma Özellikleri. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.

YILMAZ, A., S. E. (2006), “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma, S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı.1, s.31-58.

YILMAZ, ABDULLAH, S. EKİCİ, (2006), “Örgütsel Yaşamda Kamu Çalışanlarının Örgütsel Stres Kaynakları Üzerine Bir Araştırma,S.D.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.11, Sayı.1, s.31-58

ÖZGEÇMİŞ

17 Aralık 1985 tarihi, İstanbul ili Kadıköy ilçesinde doğdum. İlkokulu Pendik Merkez İlk Öğretim Okulu, Ortaokulu Bursa Altıparmak Fethi Açıncı İlköğretim Okulu, Liseyi Bursa Atatürk Lisesinde tamamladıktan sonra. Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, Kimya Bölümüne devam ettim. Bu bölümden 2008 yılının Temmuz ayında mezun olduktan sonra yine aynı yılın Eylül ayında, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Fakültesi İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi ve Pazarlama bilim dalında yüksek lisans eğitimime başladım.

Erhan KAYA

EKLER

EK:1 Anket Soruları

GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ



Bu anket formu, “İş stresinin ve tükenmişlik duygusunun işe karşı tavırlara etkileri” konulu yüksek lisans tez çalışmamla ilgilidir. Anketi oluşturan soruları cevaplamak, çok kıymetli olduğunu bildiğimiz 10-15 dakikanızı alacaktır, ancak bu çalışma sonucu elde edilecek bulguların Türk iş hayatına önemli katkıları bulunacağı kanaatindeyim. Anketten elde edilen veriler bilimsel amaçlar için kullanılacak olduğundan kimliğinizle ilgili herhangi bir bilgi yazmanıza gerek yoktur. Sorulardan hiçbirisinin kesin bir doğru veya yanlış cevabı yoktur. Önemli olan size göre doğru olan cevaplardır. Araştırma sonuçlarının güvenilirliği, sorulara vereceğiniz cevapların içtenliğine ve hiçbir sorunun boş birakılmamasına bağlıdır. Soruları cevaplandırarak yapacağınız önemli katkıdan dolayı teşekkür ederim.

İşletme Bölümü-Yüksek Lisans Öğrencisi-Erhan KAYA

Yaşınız:

Cinsiyetiniz: a) Kadın b) Erkek

Medeni durumunuz: a) Evli b) Bekar

Sahip olduğunuz çocuk sayısı:

Çocuklarınızın yaşları:

.....

Eğitim Durumunuz: a) İlköğretim b) Lise c) Üniversite d) Yüksek lisans /

Doktora

Kaç Yıldır Bu Mesleği Yapıyorsunuz: yıl

Kaç Yıldır Bu Kurumda Çalışıyorsunuz: yıl

Kurumunuzun Sahiplik Türü: a) Özel b) Kamu

Kurumdaki Göreviniz: (Lütfen X ile işaretleyiniz)

	1. Baş Hemşire
	2. Servis Sorumlu Hemşire
	3. Servis Hemşiresi
	4. Ameliyathane Hemşiresi
	5. Yoğun Bakım Hemşiresi
	6. Diyaliz Hemşiresi
	7. Eğitim / Enfeksiyon Hemşiresi

Çalıştığınız Kurum: (Lütfen X ile işaretleyiniz)

	1) Sağlık Ocağı
	2) Tıp Merkezleri / Poliklinikler
	3) Eğitim vermeyen Hastaneler
	4) Eğitim veren Hastaneler ve Tıp Fakülteleri
	5) 112 Hızır Acil
	6) Diğer (Hastane / Sağlık Ocağı haricindeki)

Çalıştığınız Bölüm: (Lütfen X ile işaretleyiniz)

Cerrahi Bölümler	
	1) Onkoloji Cerrahisi
	2) Genel Cerrahi
	3) Genel Cerrahi – Yoğun Bakım
	4) Beyin Cerrahisi
	5) Kalp-Damar Cerrahi
	Acil Servis

Dâhili Bölümler	
	1) Dâhili Servisler
	2) Diyaliz
	3) Yoğun Bakım (Kardiyoloji)
	4) Diğer (Kan alma, Poliklinik, Laboratuvar vb)

Meslek hayatınızda en uzun süreli çalıştığınız bölüm: (Lütfen yıl olarak belirtiniz)

Cerrahi Bölümler:	
	1) Onkoloji Cerrahisi
	2) Genel Cerrahi
	3) Genel Cerrahi – Yoğun Bakım
	4) Beyin Cerrahisi
	5) Kalp-Damar Cerrahi
	Acil Servis

Dâhili Bölümler:	
	1) Dâhili Servisler
	2) Diyaliz
	3) Yoğun Bakım (Kardiyoloji)
	4) Diğer (Kan alma, Poliklinik, Laboratuvar vb)

Meslek Hayatınızda Kaç tane farklı Bölümde Çalıştınız:

Bu bölümlerden hangisi sizin için en yıpratıcı oldu?

Mesleğinizin hangi yılından sonra, kendinizi daha fazla yıpranmış hissettiniz?

Çalışma Saatleriniz: a) Vardiya b) Nöbet Sistemi c) Normal Mesai (08:00 17:00)

d) Diğer

Çalışma Saatlerinizden Memnun musunuz? a) Evet b) Hayır

Haftalık ortalama Çalışma Süresiniz:

Hak etmiş olduğunuz izin süresini kullanabiliyor musunuz? a) Evet

b) Hayır

c) Kısmen

Aylık Geliriniz: a) Yeterli değil

b) Kısmen yeterli c) Yeterli

Bu anket çalışmasında sizinle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Soruları cevaplarken her bir cümleye ne ölçüde katıldığınızı ya da katılmadığınızı belirtiniz. Uygun bulduğunuz dereceyi sağ taraftaki kutucuktan bularak işaretleyiniz.

Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	2	3	4	5

DUT1	İşimden duygusal olarak <i>soğuduğumu</i> hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUT2	<i>İşgününün sonunda</i> , kendimi tükenmiş hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUT3	Sabahları uyanınca, işimde bir gün daha geçirmek zorunda kaldığım için, kendimi yorgun hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUT4	<i>Bütün gün insanlarla uğraşmak</i> , benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.	1 2 3 4 5
DUT5	Yaptığım işten <i>yıldığımı</i> hissederim.	1 2 3 4 5
DUT6	İşimde <i>boşuna didindiğimi</i> hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUT7	İşimde <i>çok fazla çalıştığımı</i> hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUT8	<i>İnsanlarla birlikte çalışmak</i> , üzerimde çok fazla stres oluşturur.	1 2 3 4 5
DUT9	<i>İş hayatımın en sonunda olduğumu</i> hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUY18	İşyerimde, hizmet ettiğim bazı kişilere sanki <i>insan değillermiş gibi</i> davrandığımı hissediyorum.	1 2 3 4 5
DUY19	Bu işte çalışmaya başladığımdan itibaren, insanlara karşı daha çok <i>hissiz/duygusuz</i> oldum.	1 2 3 4 5
DUY20	Bu işin beni duygusal olarak <i>katılaştırmasından</i> korkuyorum.	1 2 3 4 5
DUY21	İşyerimde hizmet ettiğim bazı kişilere <i>ne olduğu</i> umurumda değildir.	1 2 3 4 5
DUY22	İşyerimde hizmet ettiğim kişilerin, bazı sorunları için <i>beni sorumlu tuttuklarını</i> düşünüyorum.	1 2 3 4 5
İŞBS1	İşim kendime ayırmam gereken <i>zamanın çoğunu</i> alır.	1 2 3 4 5
İŞBS2	Çalışmak için üzerimde <i>sürekli bir baskı</i> hissederim.	1 2 3 4 5
İŞBS3	İşimle ilgili <i>birçok sorumluluğum</i> vardır.	1 2 3 4 5
İŞBS4	İşim, sürekli <i>yeni şeyler öğrenmemi</i> gerektirir.	1 2 3 4 5
İŞBS5	Düşüncelerim, sık sık çalıştığım kurumunkiler ile <i>ters düşer</i> .	1 2 3 4 5
İŞBS6	Farklı birimlerin, birbiri ile <i>çatışan taleplerinin</i> arasında kalırım.	1 2 3 4 5
İŞBS7	İş sorumluluklarım <i>çok net ve tutarlı değildir</i> .	1 2 3 4 5
ŞNS 8	<i>Politikleşmiş</i> bir ortamda çalışıyorum.	1 2 3 4 5
ŞNS 9	Çalıştığım iş yeri aşırı <i>bürokratik</i> bir ortamdır.	1 2 3 4 5
ŞNS10	Genellikle, işyerimde bana <i>adil olmayan</i> şekilde davranıldığımı hissediyorum.	1 2 3 4 5
ŞNS11	Çalıştığım kurum <i>düzenli bir iş, işe odaklanma ve terfi</i> imkânı sağlamamaktadır.	1 2 3 4 5
ŞNS12	Çalıştığım kurumu etkileyen hususlara iştirak edememekteyim; başka bir ifade ile <i>kurum kararlarında söz sahibi değilimdir</i> .	1 2 3 4 5
ŞNS13	Çalıştığım kurumun değerleri, normları (<i>iklimi ve kültürü</i>) ile ilgili, kendimi rahat hissedemiyorum.	1 2 3 4 5

KNS14	<i>Üstlerimle ilişkilerimin iyi olduğunu söyleyemem.</i>	1 2 3 4 5
KNS15	<i>Astlarımla güvene dayalı ve dostça bir ilişkim yoktur.</i>	1 2 3 4 5
KNS16	<i>İş arkadaşlarım bana güvenip ve saygı duyduklarını düşünmüyorum.</i>	1 2 3 4 5
KNS17	<i>Yeni iş fırsatları doğarsa iş yerimden ayrılmayı düşünüyorum.</i>	1 2 3 4 5
KNS18	<i>İşimle ilgilenirken konsantrasyonumu kolay kaybederim.</i>	1 2 3 4 5
KNS19	<i>İşimde çalışırken kolay sinirlenirim.</i>	1 2 3 4 5
FNS20	<i>İşyerim çok kalabalıktır.</i>	1 2 3 4 5
FNS21	<i>İşyerim çok gürültülü bir ortamdır.</i>	1 2 3 4 5
FNS22	<i>Çalışma ortamımın sıcaklığından memnun <u>değilimdir</u>.</i>	1 2 3 4 5
FNS23	<i>İşyerimde çalışmamı engelleyen ve rahatsız edici birçok şey vardır.</i>	1 2 3 4 5
FNS24	<i>Ev ortamımın düzenlemeye ihtiyacı vardır.</i>	1 2 3 4 5
FNS25	<i>Ev ortamımdan memnun değilim.</i>	1 2 3 4 5

İAN1	<i>Bu kurumdan ayrılmayı düşünüyorum.</i>	1 2 3 4 5
İAN2	<i>Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.</i>	1 2 3 4 5
İAN3	<i>Mümkün olan ilk fırsatta bu kurumdan ayrılacağım.</i>	1 2 3 4 5