



**T.C.
HİTİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**X VE Y KUŞAĞI SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİNE
İLİŞKİN BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Serkan TAŞTAN

Çorum 2019

**X VE Y KUŞAĞI SAĞLIK
ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİNE
İLİŞKİN BİR UYGULAMA**

Serkan TAŞTAN

Sosyal Bilimleri Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı

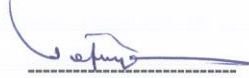
Yüksek Lisans Tezi

Dr.Öğr. Üyesi Gökben BAYRAMOĞLU

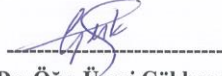
ÇORUM-2019

KABUL VE ONAY

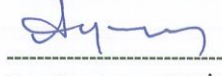
Serkan TAŞTAN tarafından hazırlanan “X ve Y Kuşağı Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine İlişkin Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma, 19.06.2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak, Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR (Başkan)



Dr. Öğr. Üyesi Gökben BAYRAMOĞLU (Danışman)



Doç. Dr. Aysun ÇETİN (Üye)

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylım.



Enstitü Müdürü

Doç. Dr. İlker SAKINCI

T.C.
HİTİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yaptığımı beyan ederim.
(19/062019)



Serkan TAŞTAN

ÖZET

TAŞTAN, Serkan. *X ve Y Kuşağı Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine İlişkin Bir Uygulama*, (Yüksek Lisans Tezi), Çorum, 2019.

Türkiye’de son yıllarda sağlık sektöründeki reformlar ve inovasyon süreci sağlık sektöründe hizmet kalitesini ve hastane yoğunluğunu etkilediği görülmektedir. Hastanelerde yoğunluğun artması, sağlık sektörü çalışanlarının iş yoğunluğunu ve çalışma performansını arttırmıştır. Büyük şehirlerde yaşamın zorluklarına ek olarak sosyal hayat faaliyetleri ve iş yoğunluğu, sosyal bir meslek icra eden sağlık çalışanlarının motivasyonunu, çalışma performanslarını ve çalışma arzusunu olumlu ya da olumsuz etkilemektedir. Bu araştırma ile sağlık çalışanlarının X ve Y kuşak özelinde çalışma performansına etki eden faktörler belirlenerek, çalışanların performansını ve yaşam kalitelerini arttırmaya yönelik bulgular elde edilmek istenmektedir. Bu etkileşim her kuşakta farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Bu kapsamda X ve Y kuşak sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri incelenecektir. Sağlık çalışanlarının kuşaklar arası özellikleri bağlamında tükenmişlik düzeylerini ortaya koyarak, Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi sağlık çalışanlarının tükenmişliklerine etki eden faktörleri belirlemek ve bu faktörlerin etki düzeylerini saptamak amaçlanmıştır. Bu kapsamda araştırmanın birinci bölümünde alan yazın taranarak tükenmişlik kavramları ve kuşaklar açıklanmıştır. Daha sonra kuşaklar ve tükenmişlik ile ilgili yapılan yerli yabancı araştırmalar incelenmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde ise araştırmanın yöntemi ve gereçleri ortaya konulmuştur. Araştırmada nicel araştırma metodolojisi içerisinde ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. Araştırma Ankara ilinde hizmet veren Atatürk Eğitim Araştırma hastanesi 2291 sağlık çalışanı evreninde, 266 örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda X ve Y kuşaklarına (yaşa) göre tükenmişlik boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Araştırma katılımcılarının tükenmişlik ile ilgili algıları benzerlik göstermektedir. Ancak Tükenmişliğin duygusal boyutu ile katılımcıların cinsiyet, çalıştığı birim, çalışma yılı, çalışma saati ve gelir durumları arasında anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur. Ayrıca çalışma saatleri ile kişisel başarı hissi arasındaki ilişkide de anlamlı bir fark bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanı, Kuşak, Tükenmişlik

ABSTRACT

TAŞTAN, Serkan. *An application on Investigation of Burnout Levels of X and Y Generation Health Workers*, (Master's Thesis), Çorum, 2019.

The process of reform and innovation in the health sector in recent years in Turkey seem to affect the quality of services in the health sector and hospitals density. The increase in the density of hospitals increased the work intensity and work performance of the health sector employees. In addition to the difficulties of living in big cities, social life activities and work intensity affect the motivation, work performances and desire of the health workers who perform a social profession positively or negatively. With this research, it is aimed to determine the factors affecting the performance of health workers in the X and Y generations, and to obtain the findings to increase the performance and quality of life of the employees. This interaction occurs differently in each generation. In this context, the burnout levels of X and Y generation health workers will be examined. The aim of this study was to determine the factors affecting the burnout of health workers in Ankara Atatürk Training and Research Hospital and to determine the effect levels of these factors. In this context, in the first part of the study, the literature was scanned and the concepts of burnout and generations were explained. Then, domestic foreign researches about generations and burnout were examined. In the second part of the research, the method and the materials of the research were put forward. In the research, relational screening model was used in quantitative research methodology. The study was carried out in the sample of Atatürk Training and Research Hospital in Ankara. As a result of the research, it is seen that there is no significant difference between burnout dimensions according to X and Y generations (age). The perceptions of the research participants about burnout were similar. However, it was found that there was a significant difference between the emotional dimension of the burnout and the gender of the participants, the unit of study, working year, working hours and income. There was also a significant difference in the relationship between working hours and personal accomplishment.

Key Words: Health employee, Generation, Burnout

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans tez çalışmamın her aşamasında bütün yoğun çalışmalarına rağmen her türlü desteğini ve yardımını esirgemeyen değerli danışmanım Dr.Öğr. Üyesi Gökben BAYRAMOĞLU'na teşekkür ederim.

Eğitimim ve tez süresi içerisinde bilgi ve tecrübelerden sonuna kadar istifade ettiğim değerli abim Öğr. Gör. Dr. Hacı Şükrü TAŞTAN'a maddi ve manevi katkılarından dolayı teşekkür eder, şükranlarımı sunarım.

Yüksek Lisans eğitimim boyunca destek olan İktisat ve İdari Bilimler Fakültesi ailesi mensubu değerli hocalarıma, idari personeline ve arkadaşlarıma teşekkür ederim.

Araştırmalarım da maddi, manevi destekleriyle, her an yanımda olan, güç veren, eşim İrem TAŞTAN'a, varlıkları ile huzur ve mutluluk kaynağı olan çocuklarım Enes Burak TAŞTAN'a, Mehmet Furkan TAŞTAN'a ve Elif Serra TAŞTAN'a teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	I
ABSTRACT	II
TEŞEKKÜR	III
İÇİNDEKİLER	IV
TABLolar LİSTESİ	VII
ŞEKİLLER LİSTESİ	IX
KISALTMALAR LİSTESİ	X
ÖNSÖZ	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM TÜKENMİŞLİK

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	4
1.2. TÜKENMİŞLİĞİN ÇALIŞMA HAYATINA ETKİSİ	5
1.3. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KAVRAMLAR	7
1.3.1. Tükenmişlik ve İş Yükü	7
1.3.2. Tükenmişlik ve Stress	8
1.3.3. Tükenmişlik ve İş Doyumu	8
1.4. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ	10
1.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli	10
1.4.2. Chernis Tükenmişlik Modeli.....	12
1.4.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	13
1.4.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli.....	15
1.4.5. Pines Tükenmişlik Modeli	16
1.4.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli.....	17
1.4.7. Meier Tükenmişlik Modeli	18
1.5. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	20
1.5.1. Bireysel Değişkenler	21

	Sayfa
1.5.1.1. Demografik Özellikler	21
1.5.1.2. Kişilik.....	23
1.5.1.3. Beklentiler ve Bireysel İhtiyaçlar	24
1.5.1.4. Empati	25
1.5.1.5. Öz Yeterlilik (Self-Efficacy).....	26
1.5.2. Örgütsel Değişkenler.....	27
1.5.2.1. İş Yüğü.....	27
1.5.2.2. Kontrol	29
1.5.2.3. Ödüller	29
1.5.2.4. Aidiyet.....	30
1.5.2.5. Adalet.....	31
1.6. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ.....	32
1.6.1. Fiziksel Belirtiler.....	33
1.6.2. Psikolojik Belirtiler	33
1.6.3. Davranışsal Belirtiler	34
1.7. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ.....	35
1.7.1. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler	35
1.7.2. Örgüt düzeyde Yapılması Gerekenler	36

İKİNCİ BÖLÜM KUŞAKLAR

2.1. KUŞAK KAVRAMI	38
2.2. KUŞAK KAVRAMINI OLUŞTURAN ETMENLER.....	39
2.2.1. Yaş.....	39
2.2.2. Fiziksel Yaş	39
2.2.3. Yaşam Seyri Teorisi (<i>The Life Course Theory</i>)	40
2.3. KUŞAKLARIN SINIFLANDIRILMASI	41
2.3.1. Sessiz Kuşak	42

	Sayfa
2.3.2. Bebek Patlaması Kuşağı.....	43
2.3.3. X Kuşağı	44
2.3.4. Y Kuşağı	45
2.3.5. Z Kuşağı.....	46
2.4. X ve Y KUŞAĞI ARASINDAKİ FARKLILIKLAR.....	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	51
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI	52
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	52
3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ	52
3.5. ARAŞTIRMANIN EVRENİ.....	53
3.6. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ.....	54
3.7. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	55
3.8. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI.....	56
3.9. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ.....	56
3.10. ARAŞTIRMADA KULLANILAN TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ.....	56
3.10.1. Doğrulayıcı Faktör Analizi	57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

4.1. DEMOGRAFİK BİLGİ ANALİZLERİ.....	61
4.2. ÇALIŞMA BİLGİLERİNİN ANALİZLERİ	62
4.3. ARAŞTIRMA HİPOTEZ SONUÇLARI	77
SONUÇ VE ÖNERİLER	78
KAYNAKÇA.....	86
EKLER.....	94

TABLolar LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 1: Kuşakların Temel Farklılıkları Özet Tablosu.....	42
Tablo 2: X ve Y Kuşağı Üyelerinin Davranışsal Özellikleri	47
Tablo 3: Lancaster ve Stillman Kuşak Yaklaşımı	48
Tablo 4: Coomer ve Debard Kuşak Yaklaşımı	49
Tablo 5: X ve Y Kuşağı Üyeleri Karakteristik Özellik Farkları.....	50
Tablo 6: Araştırmanın Hipotezleri	53
Tablo 7: Atatürk Hastanesi Çalışan Listesi.....	54
Tablo 8: DFA Uyum Değerleri	58
Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeği DFA Değerleri	60
Tablo 10: Demografik Bilgilerin Betimleyici İstatistiksel Dağılımı	61
Tablo 11: Katılımcılarının Çalışma Bilgilerinin Betimleyici İstatistiksel Dağılımı.....	62
Tablo 12: Basıklık (Skewness) ve Çarpıklık (Kurtosis) Normallik Değerleri Tablosu..	64
Tablo 13: X ve Y Kuşaklarının Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları	65
Tablo 14: Cinsiyetin Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları	66
Tablo 15: Gelir Yeterliliğinin Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları	67
Tablo 16: Çalışma Saatlerine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	68
Tablo 17: Çalışma Yılına göre Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	69
Tablo 18: Çalıştığı Birimin Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	70
Tablo 19: Sağlık Çalışanlarının Mesleklerine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	71
Tablo 20: Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	73
Tablo 21: Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	74

Tablo	Sayfa
Tablo 22: Sağlık alışanlarının Meslek Seçimine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	75
Tablo 23: Sağlık alışanlarının ocuk Sayılarına göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu	76
Tablo 24: Kabul ve Red edilen Hipotezler Tablosu	77



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1: Çalışma Hayatı Alanı Açısından Birey ve İş Arasındaki Uyum ve Uyumsuzluk	7
Şekil 2: İş Tatmininde Neden-Sonuç İlişkisi	9
Şekil 3: Tükenmişliğin Boyutları.....	12
Şekil 4: Cherniss Tükenmişlik Modeli	13
Şekil 5: Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	16
Şekil 6: Meier Tükenmişlik Modeli.....	19
Şekil 7: Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	20
Şekil 8: Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Piramidi.....	25
Şekil 9: İş Yükü ile Performans İlişkisi	28
Şekil 10: TÖ'nün DFA'sına İlişkin Diyagram	59

KISALTMALAR LİSTESİ

Kısaltmalar

TÜİK	:Türkiye İstatistik Kurumu
TDK	:Tükenmişlik Türk Dil Kurumu
TÖ	:Tükenmişlik Ölçeği
SPSS	:Statistical Package for the Social Sciences
KMO	:Kaiser-Meyer-Olkin
K-S	:Kolmogorov-Smirnov Testi

ÖN SÖZ

Günümüzde yoğun olarak yaşanan metropollerde sosyal hayatın ve yaşamının zorlukları ile birlikte iş yoğunluğu, yaşam alanı, çalışma yeri ve aile bireylerin eğitimleri, sağlık çalışanlarının motivasyonunu ve çalışma arzusunu etkilediği görülmektedir. Bu etki, her kuşağı farklı şekilde etkilediği düşünülmektedir. Bu araştırma ile X ve Y kuşak sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini inceleyerek, kuşaklar arası tükenmişlik boyutlarının etkileri demografik özellikleri bağlamında değerlendirilecektir.

Bu araştırma ile sağlık çalışanlarının X ve Y kuşak özelinde çalışma performansına etki eden faktörler belirlenerek, çalışanların performansını ve yaşam kalitelerini arttırmaya yönelik bulgular elde edilmek istenmektedir.

Araştırmanın birinci bölümünde alan yazın taranarak tükenmişlik kavramları ve kuşaklar açıklanmıştır. Daha sonra kuşaklar ve tükenmişlik ile ilgili yapılan yerli yabancı araştırmalar incelenmiştir. Araştırmanın ikinci bölümünde ise araştırmanın yöntemi ve gereçleri ortaya konulmuştur. Araştırmada nicel araştırma metodolojisi içerisinde ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır.

Araştırma sonucunda, X ve Y kuşaklarına (yaşa) göre tükenmişlik boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Araştırma katılımcılarının tükenmişlik ile ilgili algıları benzerlik göstermektedir. Ancak Tükenmişliğin duygusal boyutu ile katılımcıların cinsiyet, çalıştığı birim, çalışma yılı, çalışma saati ve gelir durumları arasında da anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur. Ayrıca çalışma saatleri ile kişisel başarı hissi arasındaki ilişkide de anlamlı bir fark bulunmuştur.

Araştırma kapsamında araştırmaya değerli katkılar sunan tüm katılımcı tüm sağlık çalışanlarına, araştırmam süresince desteğini esirgemeyen danışmanım Dr.Öğr. Üyesi Gökben BAYRAMOĞLU'na teşekkür ederim.

Serkan TAŞTAN

Çorum 2019

GİRİŞ

Türkiye’de son yıllarda sağlık sektöründeki reformlar ve inovasyon süreci sağlık sektörünün hizmet kalitesine ve hastane yoğunluğuna etki ettiği görülmektedir. Hastanelerde yoğunluğun artması sağlık sektörü çalışanlarının iş yoğunluğunu ve çalışma performansını arttırmıştır. Büyük şehirlerde sosyal hayatın gelişmesi, yaşam koşullarında zorlukların oluşması ile birlikte iş yoğunluğunun artması sağlık çalışanlarının motivasyonunu ve çalışma arzusunu olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebileceği görülebilmektedir. Sağlık çalışanları yoğun şehir temposu içerisinde ulaşım, aile bireylerinin eğitim faaliyetleri, aile sorumlulukları, kişisel kariyer gelişim faaliyetleri ve sosyal sorumlulukları gibi birçok konunun aynı anda üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Bununla birlikte fiziksel ve psikolojik mücadele içerisinde hayatının önemli bir parçasını oluşturan işinin çalışma şartları ve çalıştığı grup, kişinin içerisinde bulunduğu çalışma psikoloji verdiği sağlık hizmetinin kalitesini etkileyebilmektedir.

Sağlık çalışanlarının verimliliğinin artırılması, yaşam kaliteleri ile doğru orantılı bir hal alabilmektedir. İşini severek yapan, kendini o kurumun bir parçası hissedenen, kendisine ve aile bireylerine önem verildiğinin hissettiren, maddi olarak tatmin edilen, iş yükü dengeli olarak dağıtılan, çalışma şartları iyileştirilen, iş yerinde dinlenme alanları oluşturulan, yaptığı hizmet ile takdir edilen, şiddet ve baskı ile ilgili gerekli önlemlerin alındığı ortamlarda görev yapan sağlık çalışanlarından ebe ve hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmada tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür (Şenyüz, 2015,s.108).

Sağlık sektöründeki artan hastane sayısı ile birlikte toplumun sağlık bilinçlenmesi hastanelerdeki yoğunluğu arttırmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumunun (TÜİK) verilerine göre 1999 yılında sağlık kurumlarının sayısı 1.171 iken, 2007 yılında bu sayı 11.839, 2014 yılında ise bu sayı 30.176 olmuştur. TÜİK verileri değerlendirildiğinde sağlık kurumlarında giderek artan yönde bir eğilim olduğu görülmektedir. Bununla birlikte sağlık çalışanları sayısı 2009 yılında 118.641 iken 2014 yılında 135.616 olarak artan bir eğilim göstermektedir. Sağlık kurumlarındaki artış ile doğru orantılı olarak sağlık çalışanı olan hekim sayılarında aratan bir eğilim söz konusudur.

Sağlık sektörünün çalışma alanı, insan sağlığını korumak ve tedavi etmek sürecidir. Sağlık çalışanlarını, sağlık sektöründe içerisinde; yönetici, doktor, hemşire, teknisyen ve yardımcı personel olarak hizmet verebilmektedir. Çalışma alanları insanların hastalıklarını tedavi etme sürecidir. Bu süreç yoğun bir çalışma mesaisini birlikte getirir. Günümüzde sağlık sektörü durmadan, dinlenmeden, 7 gün 24 saat çalışan, tatili, bayramı olmayan ve hatayı kabul etmeyen, ekmek su gibi hayati bir ihtiyacı karşılayan bir ana sektör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu kapsamda insan sağlığına etkide bulunan sağlık sektörü çalışanlarının da iş performansı önem arz etmektedir. İş performansına etkide bulunan tükenmişlik düzeyi, belirtileri, tükenmişlik ile başa çıkma yöntemleri sağlık çalışanları için dikkat edilmesi gereken hususlardır.

Tükenmişlik, insanlarla ilişkili işlerde çalışan bireyler için söylenen bir terim olarak sağlık çalışanlarında kullanılmaktadır. Sağlık çalışanlarının mesleğindeki tükenmişlik düzeyi iş performansına olumlu ya da olumsuz etkileyeceği düşünüldüğünde çalışma alanında önemli olmaktadır.

Tükenmişlik, Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre, “Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak tanımlanmaktadır. İnsanlarla ilgili bir işte çalışan sağlık çalışanlarının insanların işten uzaklaşma ve çalışma isteğinin kalmaması, motivasyonlarının düşmesi ve başarı olasılıklarının azalmasına neden olacağı için sosyal bir sorun olarak söylenebilir.

Tükenmişlik, son yıllarda artan kentleşme, modernleşme ile birlikte, çevre koşullarındaki değişim, kadın iş gücünün ekonomiye katılma oranının artması ile birlikte oluşan insanlardaki iş tatmin ve iş refahı bir çok çalışma alanında üzerinde sıkça çalışılan bir konu haline gelmiştir. Maslach ve Leiter’in yaptığı çalışmalar sonucunda tükenmişlik sürecinde duygusal tükenme ile birlikte duyarsızlaşma, kişisel başarıyı etkilediği görülmektedir.

Tükenmişliği olumlu yada olumsuz yönde etkileyen faktörler bireysel veya örgütsel olabilir. Tükenmişliğin belirtileri uykusuzluk, gerginlik, yorgunluk ve bitkinlik hali, çalışmada isteksizlik, çalışma temposunun düşmesi, verilen hizmetin kalitesinin azalması olabilmektedir.

İnsanlar doğumlarıyla, zaman dilimi olarak paylaştıkları geniş bir toplumun doğal bir üyesi haline gelmektedir. Bu insanlardan meydana gelen topluluklar kuşakların bölümlerini oluşturan kümeleri olarak kullanılmaktadır. Taşıdıkları

özelliklere göre isimlendirdiği bu kuşaklar, 25-30 yıllık zaman dilimleri halinde kümelenerek hızlı bir değişimin içerisinde bulunmaktadır. Oluşturulmuş bu kümeler iki kuşak arasındaki farklılıkları ortaya koymak bakımından önemli olduğu söylenebilir. Teknolojik gelişimdeki hızlı değişim dikkate alındığında yaşam şekilleri ve alışkanlıklar çok çabuk değişebilmektedir. Bu sebepten günümüzde kuşaklar arasındaki yıl aralıkları giderek azaldığı değerlendirilmektedir.

Gelişen, değişen ve büyüyen sağlık sektöründe günümüz koşullarında yeniden değerlendirilerek x ve y kuşağı sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini araştırmak, çalışanlarda oluşan tükenmişliklerine etki eden faktörleri belirlemek ve bu faktörlerin etki düzeylerini saptamak, ortaya çıkan veriler ışığında refah düzeyi yüksek, hizmet kalitesini arttıran sağlık çalışanlarının nasıl elde edileceğinin formüllerini ortaya koymak amaçlanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

Günümüzde insanlarla yüzyüze ilişki gerektiren ve yoğun iş temposunna sahip iş alanlarında, özveri ile çalışan bireylerin sosyal ve mesleki tükenmişlik yaşamaları çok sık görülen bir olgudur. Teknolojik, sosyal ve kültürel gelişmeler ile yetersiz iş gücü, olumsuz fiziki koşullar, ekonomik yetersizlik, karşılanamayan mesleki beklentiler, stresli bir çalışma ortamı, bireylerin iş hayatında bazı sorunlar yaşamasına yol açabilmektedir. Bu sorunlar bireyleri işine karşı duyarsızlaşmasına ve işine olan ilgisini kaybetmesine neden olurken yıpranan bireyler için tükenmişlik kaçınılmaz bir hale gelebilmektedir (Budak, 2018, s.4).

Tükenmişlik çalışanlar için halen güncelliğini koruyan önemli bir olgu olarak görülmektedir. Tükenmişliğin nedenleri ve oluşum aşamaları incelenerek önlenmesi hem bireyler açısından hem de örgütlerin sürdürülebilirliği ve performansını arttırmaları açısından önemli olabilmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireylerde fiziksel, ruhsal ve sosyal rahatsızlıklara sebep olurken, örgütte hizmet kalitesi ve verim düşüklüğüne yol açmaktadır. Hem mikro hemde makro açıdan dikkat edilmesi gereken önemli bir sorundur.

1.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Herbert Freudenberger'in ilk kez 1974'te başarısızlık, yıpranma, enerjisinin ve gücünün azalması veya tatmin olmayan talepler sonucunda bireylerin iç kaynaklarında oluşan tükenme hali olarak tanımladığı tükenmişlik sendromu, iş ve işgücü kapasitesini olumsuz etkileyen bir faktör olarak hala güncelliğini korumaktadır. Tükenmişlik kavramı Ocak 1974'te yayınlanan Personel Tükenmişliği (*Staff Burn-Out*) makalesinde Alman bilimadamı Herbert J. Freudenberger tarafından incelenmiştir. Makalesinde Freudenberger, personel tükenmişliğini fiziksel ve davranışsal göstergeler ışığında ele almıştır. Kimlerin tükenmişlik eğilimi içerisinde olduğu ve bu süreci neler etkilediği, olumlu ve olumsuz yönleri ile tartışıldığı, çalışan bireylerin bu durumu önlemek için ne gibi önlemler alabileceği çalışılmıştır (Freudenberger, 1974, s.159-165).

Tükenmişlik için *Christina Maslach*'ın (1981), işi sebebiyle yoğun duygusal taleplerin hedefi olan ve devamlı insanlar ile yüz yüze çalışmak zorunda olan bireylerde görülen, fiziksel bitkinlik, bitmeyen yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayatına ve diğer insanlara karşı olumsuz davranış ve tutumlarının yansımaları sonucunda oluşan sendrom, tanımı en çok kullanılan tanımlardan biridir (Maslach ve Jackson, 1981, s.99-113).

Tükenmişlik, "iş ile ilgili strese vücudun verdiği psikolojik tepki" olarak da tanımlanmaktadır (Başak, 2015, s.16). Cerniss tükenmişlik modeline göre ise tükenmişlik; çalışma ortamlarındaki stres kaynaklarına ortaya çıkan tepki ve baş etme davranışlarını kapsayan, yaptığı iş ile psikolojik bağlantıyı kesme davranışıyla sonuçlanan bir süreçtir. Bireylerin istekleri, onlarla baş etme gücünü aşması ile stres kendisini göstermektedir. Maslach'ın modelinde tükenmişlik üç boyutludur; bireyin işle duygusal bağlantısının azalmasıyla başlayarak, ruhsal olarak işinden uzaklaşmasıyla devam eder ve bireysel başarı algısı düşmesi ile eskisi kadar başarılı olamadığı algısı ile sonuçlanır (Maslach ve Jackson, 1981, s.99-113).

Tükenmişlik, çalışan bireylerin kişisel özellikleri itibarıyla oluşan olumsuz çalışma koşulları karşısında dirençsiz kaldığı durumlarda ortaya çıkar. Tükenmişlik, iş kaynaklı stres ile baş edememenin sonucu olarak, bedensel, zihinsel ve duygusal olarak kendisini hissettiren bir durumdur. Günümüz iş hayatında önemli bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Bu durum sadece iş açısından değil çalışan açısından da önemli sonuçlar doğurmaktadır (Çakınberk, 2011, s.89).

1.2. TÜKENMİŞLİĞİN ÇALIŞMA HAYATINA ETKİSİ

İş, insanların hayatında büyük öneme sahip, bireylerin toplumdaki rolünü, yerini ve ekonomisini veren, yaşamının önemli bir bölümünde yer alan, hayati uğraş şeklinde tanımlanabilir. İnsanlar için iş kavramı, elde ettiği parasal faydanın yanı sıra mevcut potansiyelinin dışa vurulabilmesi, toplum içerisinde yer ve rol sahibi olabilmesi, saygınlık kazanması açısından da çok önemlidir. Sosyo-psikolojik ihtiyaçların giderilmesi ve kişilik gelişimi açısından mesleki sosyalizasyon sağlanmasında iş hayatı, önemli bir toplumsal kurumdur.

Yaşamımızın önemli bir bölümü iş ve işle ilgili süreçlerde geçmektedir. Çalışan bireyin iş ve işle alakalı faaliyetlerinin neticesinde meydana gelen olumsuz psikolojik

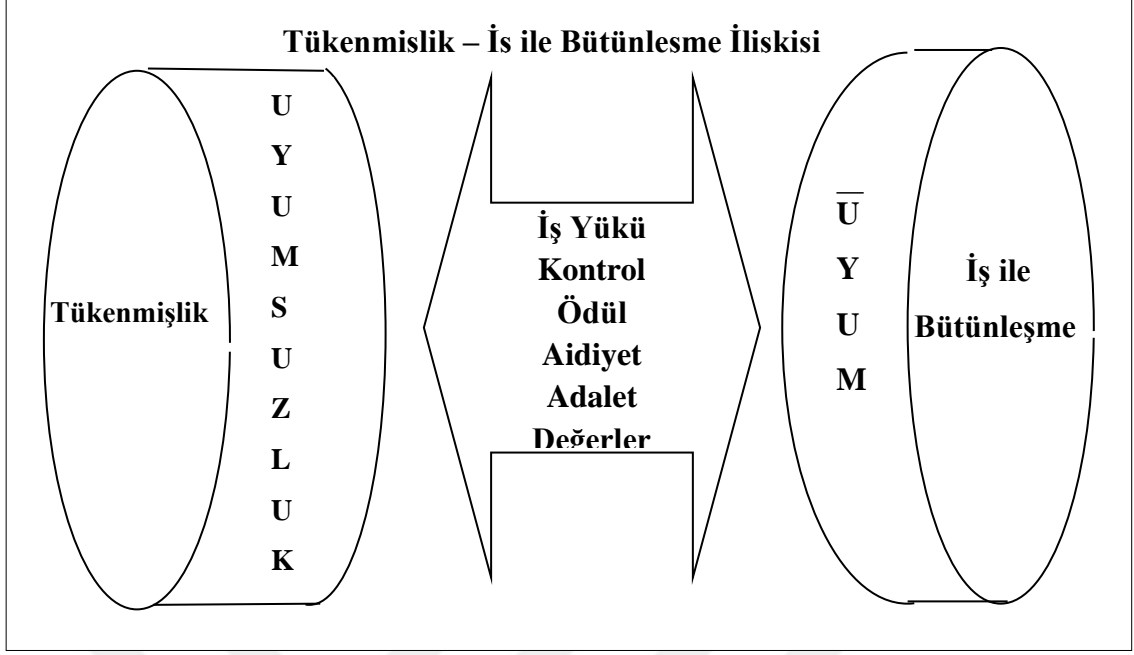
ve fizyolojik etmenlere yoğun olarak maruz kalmasına yol açar. Tükenmişlik, çalışan bireylerin sosyal, psikolojik ve fizyolojik açıdan sağlığında olumsuz etkiler oluşturur. Çalışan bireylerin işinden ayrılmasına yol açabilen ve stres kaynaklı en önemli sorunlarından biridir. Örgütler ve bireyler açısından önemli sonuçlar doğuran ve önlenmesi gerekli bir durum şeklinde değerlendirilmektedir (Soysal, 2011, s.22).

Tükenmişlik konusu ele alındığında, tükenmişliğin iş hayatında önemli etkilerinin olduğu ve bu nedenle iş hayatında sosyal etkileşimi sınırlayan bir kavram olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalar çalışma hayatının değişmezi olan bireylerin rol aldıkları işlerde yeterli istek duymadıkları, yorgun oldukları, başaramama hissiyatıyla isteksiz oldukları görülmektedir. Bu şekilde yaşayan insanların gerek iş hayatında gerekse özel hayatlarında çatışmalar yaşadıkları bilinmektedir (Büber, 2017, s.165).

İnsan yaşamının önemli bir bölümünü çalışarak geçirmektedir. Çalışma hayatındaki her olay doğal olarak özel hayatı da doğrudan etkilemektedir. Bireylerin çalışma hayatındaki etkileşimleri ve iletişimleri de tükenmişlik üzerinde oldukça önemlidir. Tükenmişlik, bireylerin çalıştığı ortamla yapmış oldukları etkileşimin doğal bir sonucudur. Yapılan çalışmalarda tükenmişliğin kaynağı genellikle kişisel olmaktan ziyade durumsal olarak değerlendirilmektedir. Kişisel verilerin önemi bilinse de çalışma ortamının kişiye verdiği etkileşimin çok daha önemli olduğu ifade edilmektedir. Tükenmişliğe yönelik önlemlerin de çalışma hayatının sosyal içeriklerinde aranması gerektiği değerlendirilmektedir (Arı ve Bal, 2008, s.133; Budak ve Sürgevil, 2006, s.21).

Teknolojinin gelişmesi, yapılan iş ile ilgili gelişen otomasyon sistemleri, çalışanların uyum sağlama ve uyumlu çalışma gereksinimlerini de beraberinde getirmiştir. Bireylerin bu gelişmelerle uyumlu çalışma çabası da iş yükünü arttırdığı görülmektedir. Bu durum çalışanlarda enerji kaybına ve fazla yüklenmişlik duygusuna neden olmaktadır. Çalışanlar üzerinde iş yükü artışı ve oluşan enerji kaybı tükenmişliğe neden olan tükenme duygusunu hissetmesine yol açabilmektedir (Leiter ve Maslach, 2004, s.96).

İnsanlar yaptıkları iş ile ilgili gerekli yetenek ve kabiliyetlere sahip olmaması, iş hayatının verimliliği ile çalışanların beklentisi arasında uyumun olmaması, iş ortamındaki doyumun yetersiz olması da tükenmişliğe neden olmaktadır (Arı ve Bal, 2008, s.144).



Kaynak: Ardıç ve Polatçı, 2009, s: 26.

Şekil 1: Çalışma Hayatı Alanı Açısından Birey ve İş Arasındaki Uyum ve Uyumsuzluk

1.3. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Tükenmişlik kavramını farklı kavramlar ile ilişki kurulabileceği gibi, zaman zaman bu kavramlarla da karıştırılabilir. Tükenmişliği kavramı ele alınırken, iş yükü, stress ve iş doyumunu kavramlarını yakından incelemek gerekmektedir.

1.3.1. Tükenmişlik ve İş Yükü

Çalışma hayatının önemli bir konusu olan iş yükü, bireyin sahip olduğu özellikleri ile belirlenen sürede elde edilmesi beklenen fayda miktarına iş denilmektedir. İş yükü, çalışan birey açısından ihtiyacı olan süre ve enerjiyi, çalıştığı iş yeri penceresi ile verimliliği ifade eder. İş yükü, bu bakımdan hem çalışan açısından hemde çalıştığı örgüt açısından son derece önemlidir. Örgütün hedeflediği başarı da kilit nokta, çalışan bireylerden beklediği iş yüküdür. Tükenmişlik açısından bakıldığında ise çalışan bireyin ağır iş yüküne maruz kalması, iş kaynaklı stres unsurları arasında en yoğun görülen kriterlerden biridir (Gümüştekin ve Öztekin, 2004, s.64).

Her işin yapısı gereği onu gerçekleştiren bireylerden istediği bazı özellikler vardır. Bu özellikler çalışan birey için o işte başarılı olabilmesi açısından adeta ön şarttır. İş yükündeki uyumsuzluk, bireyin özelliklerine uygun iş veriminin en yüksek olacağı işin seçilememesi sonucu oluşan doğal bir sonuçtur. Maslach ve Leiter'a göre bireyle iş arasında iş yükünde dengesizlik, çoğu zaman çalışan bireyde tükenmişliğe sebep olan bitkinlik duygusu ile sonuçlanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997,s.17).

1.3.2. Tükenmişlik ve Stress

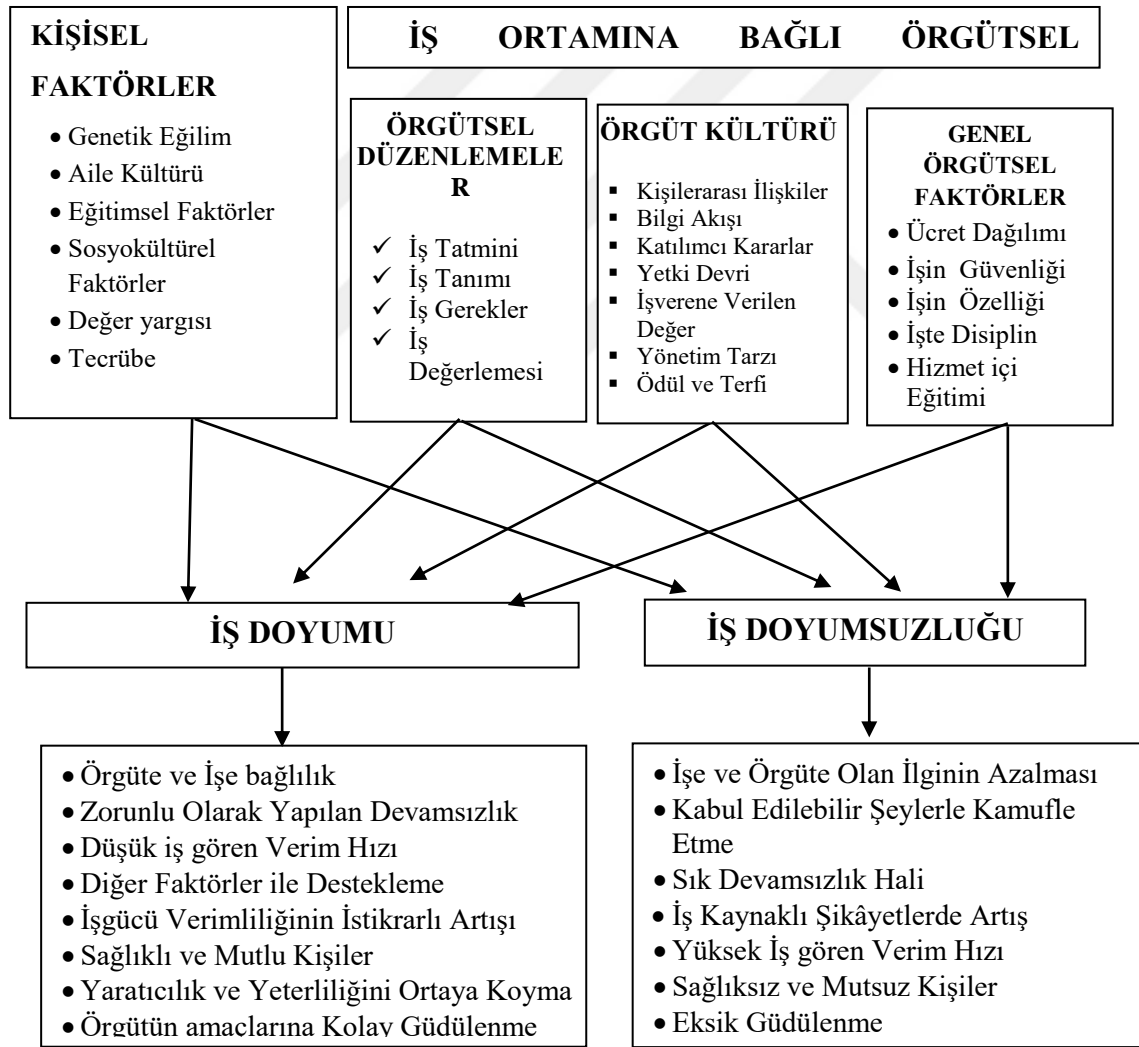
Stress sözcüğü Latince “*estricia*” dan gelmektedir. Stress kelimesi 17. yy.da için üzüntü, acı, dert ve keder gibi çeşitli anlamlarda kullanıldığı görülmektedir. 18. ve 19. yy.da bu kelimenin manası farklılaşarak baskı, güç, zor gibi anlamlarda bireylere, örgütün organlarına ve psikolojik yapıya yönelik kullanılmıştır (Güçlü, 2001, s.91). Selye (1974) stres kavramını, bireye etki eden dışsal uyarıcılar şeklinde değerlendirmekte ve kişilerin birçok çevresel strese karşı vermiş olduğu tepkinin genel hali şeklinde ifade etmektedir (Ivancevich ve Matteson, 1990, s.252-261).

Çalışma hayatında, birçok iş kolu kendine özgü karmaşık bir yapısı, zorluğu ve iş yükünü bünyesinde barındırır. Şiddeti ne olursa olsun yapılan her iş kendi bünyesinde stress kavramını barındırır. Aşırı strese maruz kalan bireylerin verimli çalışmasını, performansını, iş tatminini, davranış biçimlerini ve kişilerarası ilişkileri doğrudan etkilemektedir (Ertekin, 1993, s.93).

1.3.3. Tükenmişlik ve İş Doyumu

Sağlık hizmetlerinin kaliteli, üretken ve verimli olabilmesi için sağlık çalışanlarının iş doyumunun artırılması gerektiği vurgulanmaktadır. Sağlık hizmeti, istisnasız bütün insanların hayati derecede ihtiyaç duyduğu hayatın önemli bir parçası olarak varlığını sürdürürken, bu hizmetin en kritik paydaşı da sağlık çalışanlarıdır. Bu nedenle sağlık çalışanlarının sundukları hizmet ile ilgili iş doyumunu elde ederek verimli ve mutlu olmaları, hizmet kalitesinin seviyesi için belirleyicidir. Sağlık hizmetlerinin kaliteli, üretken ve verimli olabilmesi için sağlık çalışanlarının iş doyumunun artırılması gerektiği vurgulanmaktadır (Kahraman, Engin ve Öztürk, 2011, s.12).

Bireylerin çalışma hayatında; adalet, eşit ücret, liyakat ve ödüllendirilme gibi beklentileri vardır. Yetenek ve kabiliyetlerine uygun bir iş ortamında ücret ve işyükü orantısı yakalayan bireylerin iş tatmini ve iş doyumunun yakalandığı gözlenmektedir. Ücret çalışanın hayatında çok önemli bir yeri olmasına rağmen tek başına güdüleyici bir etmen değildir. Çalışanlar fiziksel koşulların iyi olmasını, çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkiler içerisinde olmayı yada çalışma sürelerinin uygunluğunu yüksek ücrete tercih edebilirler. Çalışanların aldıkları ücret ile iş doyumları arasındaki ilişkiler de etkili olan unsur ücretin miktarı değil, çalışan bireyin aldığı ücret ile yaptığı iş arasında adaletli davranıldığına inanıp, inanmamasıdır (Solmuş, 2004, s.186).



Kaynak: Akıncı, 2002, s:6.

Şekil 2: İş Tatmininde Neden-Sonuç İlişkisi

Çalışanların iş doyumunda etkili olan bireysel ve örgütsel faktörlerin bulunduğu Şekil 2’de görülmektedir. İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim, meslekteki konum, kıdem, kişilik yapısı, zeka, çalışma süresi gibi kişinin kendisinden kaynaklanan etmenlerdir. İş doyumunu etkisi olan örgütsel faktörlerin ise, işin niteliği, yönetim şekli, denetim mekanizması, iş güvenliği, iletişim düzeyi, kazanç, liyakat, adalet, rekabet ortamı, çalışma şartları, iş yükü ve örgütsel ortam olarak gruplandırıldığı görülmektedir (Akıncı, 2002, s.2-6).

1.4. TÜKENMİŞLİK MODELLERİ

Tükenmişlik konusunda literatürde birçok araştırma yapılmıştır. Yapılan incelemelerde birçok farklı model ortaya çıktığı görülmektedir. Araştırmalar arasında en çok kullanılanlar, Maslach, Chernis, Edelwich ve Brodsky, Pines, Perlman ve Hartman, Meier, Suran ve Sheridan tükenmişlik modelleridir. En çok kullanılan model, Maslach tükenmişlik modelidir (Çelebi, 2014, s.89).

1.4.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik süreci aşama aşama gerçekleşmektedir. Maslach tükenmişlik envanterinde (*Burnout Inventory*) mesleki tükenmişlik konusundaki yaptığı araştırmasında tükenmişliği, üç boyutlu şekilde ifade edilmektedir. Bunlar; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı kişisel başarı (personel accomplishment) boyutlarıdır (Maslach ve Jackson, 1981, s.99-113).

Duygusal Tükenme: Bu boyutta bireyler enerji kaybı, yorgunluk ve duygusal açıdan yıpranmışlık hissi gibi belirtiler ile karşılaşmaktadır. Bu boyut literatür de en önemli ve belirleyici olarak değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin işsel olduğu boyuttur. Duygusal tükenmeye maruz kalan sağlık çalışanları eskisi kadar sorumlu davranmayarak verimli bir hizmet veremediğini düşünebilmekte, gergin ve endişeli olduğunu hissedebilmektedir. Bu duygusal yoğunluğa maruz kalan sağlık çalışanı, hizmet verdiği bireylere, eskisi kadar yeterli ve kaliteli hizmet vermediği, sorumlu davranmadığı algısı ile gergindirler ve engellendikleri hislerine kapılabilirler.

Çalışanlar artık işe gelirken zorlanır ve isteksizleşirler. Bu durum onların iş ortamında, endişe kaynağına ve stres yumağına dönüştürmektedir (Torun,1997, s.43–44).

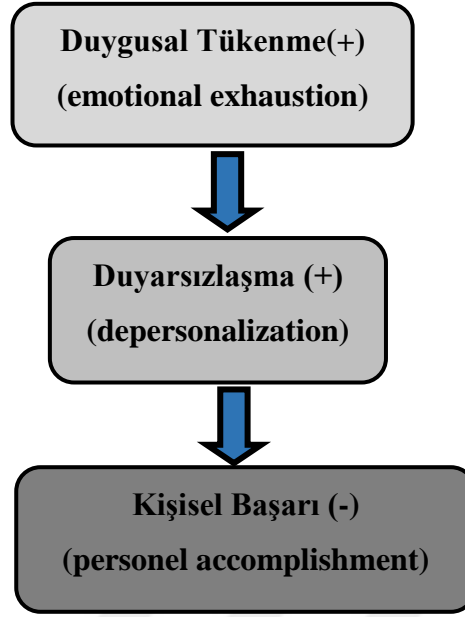
Duyarsızlaşma: Bireylerin, iletişimde sert ve ilgisiz tavırları ile kendini gösterir. Bu aşamadaki bireyler, insanların ortaya çıkan problemlerini çözmek yerine bu problemlerden kaçmayı tercih etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981, s.99-113). Artık insancıl olmayan davranışlar, küçümser ve alaycı yaklaşım, sert, duygudan yoksun ve kayıtsız bir tutum içerisindedir. Duyarsızlaşmada, tükenmişlikteki sosyal boyut ifade edilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2006, s.21).

Çalışanları hizmet verdiği bireylerin isteklerini umursamadan, onlara bir nesne gibi davranmaya başlarlar ve hizmet verdiği kişiler arasına bir mesafe koyarlar. Mesafe koyma, duygual tükenmeye kişilerin verdiği doğal bir tepkidir (Maslach, Scaufeli ve Leiter, 2001, s.397-422).

Kişisel Başarı: Zamanla oluşan problemleri çözemeyen bireyler, diğer insanlara gösterdiği olumsuz tutum ve davranışları kendisine de göstermektedir. Kendini yetersiz gören birey artık sorunların çözümünde yetersiz olduğunu düşünmektedir (Maslach ve Jackson, 1981, s.110).

Bireyin kendini geliştiremediğini, hatta hizmet kalitesinde düşüş yaşadığını hisseder. Kendisini suçlu hisseder ve gösterdiği tepkinin bir işe yaramadığına inanır (Torun, 1997, s.43-44).

İşinde gereken performansı üretmediğini hisseder ve işine karşı motivasyon düşüklüğü yaşar. Çaresizlik, başarısızlık ve kontrol eksikliği ile işine olan ilgisi azalır. Bir fark yaratamadığını ve başarısız olduğunu hisseder, artık uzaklaşma duygusu içerisindedir.



Kaynak: Ardıç ve Polatçı, 2008, s:71.

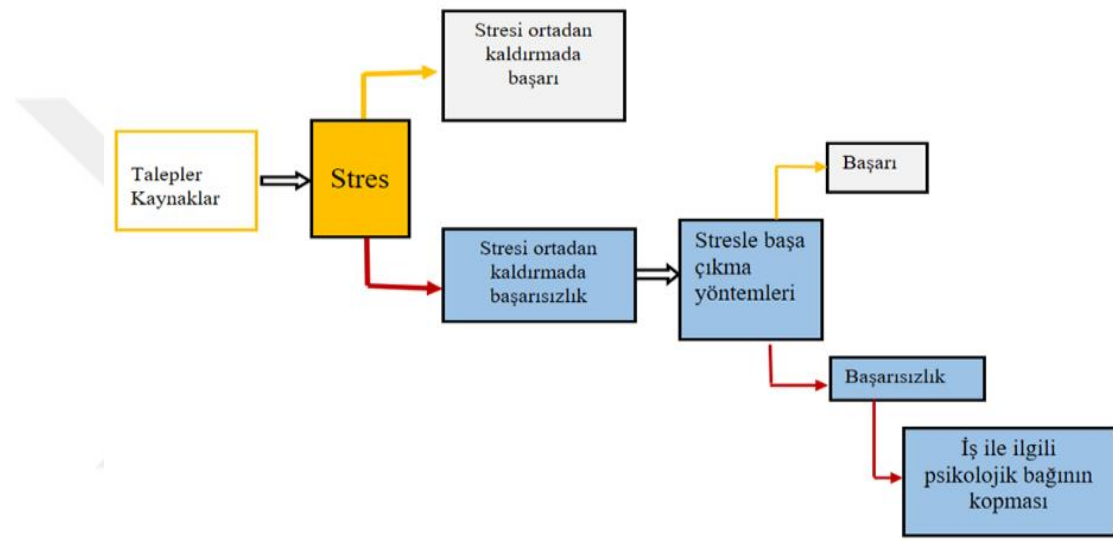
Şekil 3: Tükenmişliğin Boyutları

Şekil-3’de Maslach tükenmişlik düzeylerinin üç seviyesi anlatılmaktadır. Bu seviyeler arasında ilişkiler; duygusal tükenmenin duyarsızlaşma ile arasında pozitif iken, kişisel başarı arasında negatiftir. Görüldüğü üzere, duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşma artarken, kişisel başarı düşer.

1.4.2. Chernis Tükenmişlik Modeli

Cary Cherniss 1980’de tükenmişliğin tanımını “*İşle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve iş ile psikolojik ilişkiyi kesme davranışlarıyla son bulan bir süreç*” şeklinde yapmaktadır. Tükenmişlik bu modelde, zaman içerisinde meydana gelen bir olgudur. İşin kendine özgü, yoğunluk, oryantasyon, örgüt hedefleri gibi çeşili özellikleri ile çalışan bireylerin kişilerarası iletişimi, işe özgü kişisel gereksinimleri sürekli bir etkileşim halindedir. Bu gereksinimler, bireyi farklı derecelerde ve yoğunluklarda stress sahibi olmasına sebep olmaktadır. Çalışan birey sresse sebep olan nedenler ile farklı şekilde mücadele etmektedir. Bazen problemleri aktif olup çözüme yoluna giderken bazende olumsuz davranışlarını değiştirme yoluna gitmektedir (Kaya, 2009, s.18).

Stresle karşılaşan bireyler, başa çıkmak için stresin kaynağına yönelerek onu ortadan kaldırmak isterler. Eğer başarılı olamazlar ise başa çıkmak için teknikler geliştirir ve rahatlama yoluna giderler. Eğer hala başarılı değiller ise, bu defa oluşan duygusal yüklerini azaltmak için, iş ile olan psikolojik bağlarını kesmektedirler. Stresle mücadele teknikleri oluşan olumsuz durumun giderilmesinde etkili olmuş ise, bireyde olumlu davranışlar gelişir. Bu teknikler başarısız olmuş ise, olumsuz davranışlar gelişir (Richardsen ve Burke, 1995, s.32-33).



Kaynak: Sürgevil, 2014, s:39.

Şekil 4: Cherniss Tükenmişlik Modeli

1.4.3. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliğin tanımını; “*yardım mesleklerinde çalışan bireylerde çalışma koşullarının bir sonucu olarak idealizm, enerji ve amaçta görülen süreklilik kazanan bir kayıp*” şeklinde yapılmaktadır. Tükenmişliğin birbirini takip eden aşamalardan meydana geldiğini iddia etmektedirler. Edelwich ve Brodsky Tükenmişliği dört ana başlıkta toplamışlar (Sürgevil, 2006, s.20-30).

1. İdealist Çoşku (*Enthusiasm*) Aşaması :

İş hayatında yeni olan bireyler genellikle; enerjik yapı, mesleğe bağlılık, başarılı olma gayreti, mesleğin ihtiyaçları olan ve amacına yönelik motivasyon gereksinimleri açısından çok yoğundur. Çalışan birey bu aşamada bütün çabasını ve zamanını iş hayatına harcar ve başarı duygusuna ulaşmak ve takdir edilerek övülmek ister. Bu motivasyon içerisinde çalışan birey zamanla hayal kırıklığına uğrar ve enerji kaybı yaşayarak tükenmişliğin durgunluk aşamasına girebilmektedir (Sürgevil, 2006, s.20-30).

2.Durgunluk (*Stagnation*) Aşaması:

Edelwich ve Brodsky açısından; çalıştığı iş ile ilgili bireyin yaşadığı haz ve tatmin duygusu çalışan birey için, uzun sürmüyorsa eğer, durgunluk adını alan ikinci aşama başlamaktadır. Bireyin ilk aşamadaki motivasyonu ve enerji düzeyi azalır. İş ile alakalı beklentileri konusunda hayal kırıklığı yaşamaya başlar. Bireyde bu durum devam ettiğinde; çalıştığı işten soğumaya başlayacaktır. Daha çok para, daha iyi yaşam gibi kavramları ile ilgili düşüncelerle meşgul olur ve iş yavaşlatmaya başlamaktadır (Bahar, 2006, s.16-17).

3. Engellenme (*Frustration*) Aşaması:

Tüm güzel duygularla çalışmaya başlayan insanlar, sistemi, olumlu olmayan çalışma şartlarının değişiminin çok güç olduğunu anlamıştır. Yoğun bir şekilde engellenme duygusunu hisseder. Bu aşamada üç yoldan birini seçecektir (Yıldırım, 1996, s.6-7). Bunlar;

- Savunma ve başa çıkma stratejileri uygulayarak, ortama uyum sağlayabilir ve tükenmişlikten kurtulabilir.
- Sorunları yok sayıp reddederek çözüme ulaşacağına inanır.
- Birey çalıştığı ortamda negatif tutum içerisinde durumdan kendini geri çeker ve kaçınarak tükenmişliği ilerletebilir.

4. Duygusuzlaşma (*Apaty*) Aşaması:

Birey bu aşamada işten artık duygusal açıdan uzaklaşır, işe olan inancını yitirir, umutsuzluk içerisinde işe zamanında gelemez, hizmet sunduğu insanlara karşı duygusuz, mekanik olarak rutine bağlı şekilde çalışmaya başlamıştır. Bu aşama ile birey için iş artık sıkıcı ve mutsuzluk veren bir hale gelmiştir. Böylece birey zarar görmeyeceği minimum şekilde iş yaparak mücadeleden kaçınacaktır (Yıldırım, 1996, s.6-7).

1.4.4. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982) için tükenmişlik, kronikleşen ve duygusal olan strese karşı verilen ve üç bileşenin oluşturduğu bir cevaptır. Bu model, bireysel değişkenler ve bireyin çevresi ile ilgili durumları yorumlayan bilişsel ve algısal bir odağı vardır. Tükenmişliği bu modelde üç boyutlu olarak kavramsallaştırmıştır. Perlman ve Hartman modelindeki üç boyut, stresin üç ana belirti grubunu yansıtmaktadır (Aksoy, 2007, s.11). Bunlar:

- 1. Fiziksel Tükenme:** Fiziksel belirtilerin üzerine yoğunlaşan boyut
- 2. Duygusal Tükenme:** Davranış ve tutumlar üzerine yoğunlaşan boyut
- 3. Duyarsızlaşma ve Düşük İş Verimi:** Semptomlara yönelik davranışlar üzerine yoğunlaşan boyut.

Perlman ve Hartman (1982)'a göre kişisel özellikler, sosyal çevrede ve kurumsal çevrede tükenmişliğin etkisi üzerinde ve algılanmasında çok önemli bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Stresi, olumlu veya olumsuz mücadele gayretleri etkileyebilmektedir. Bu modelde dört aşama vardır (Çavuşoğlu, 2005, s.27). Bunlar;

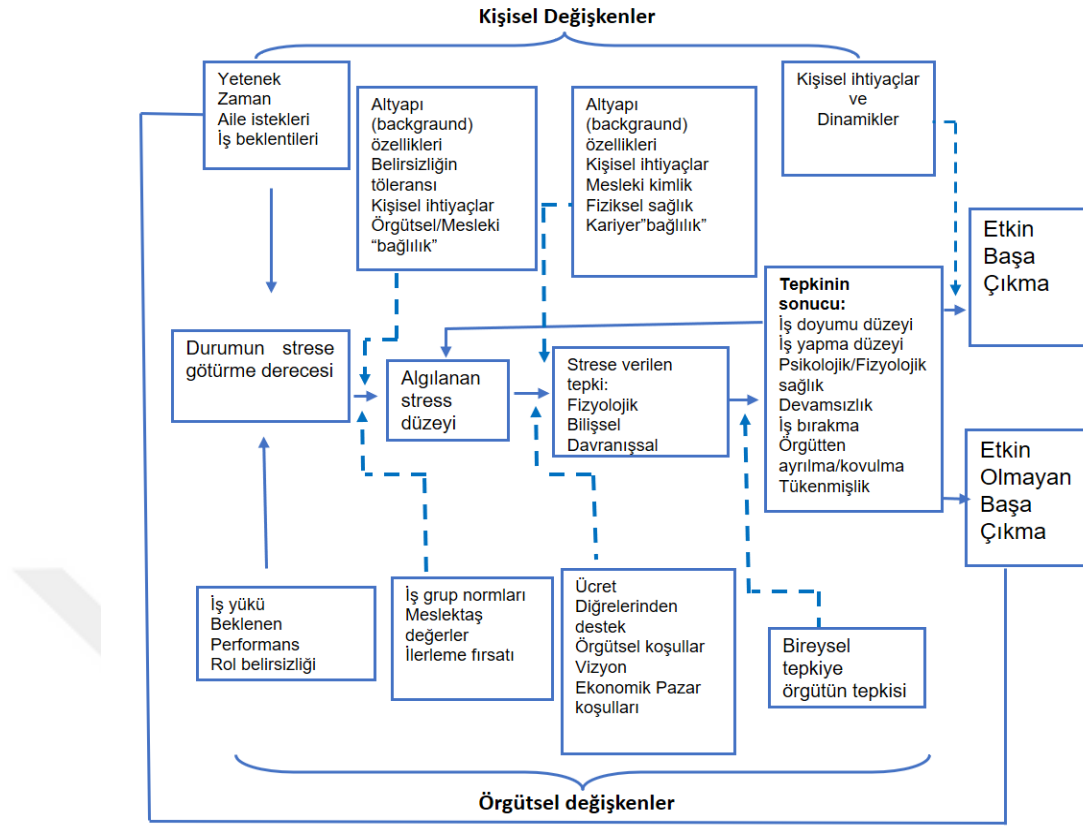
1.Aşama: Stresin meydana gelmesinde iki ana unsur bulunmaktadır. Bunlar; bireyin bilgi, beceri ve yetenekleri, örgütsel ihtiyaçları karşılamakta yetersiz kalabilmekte veya bireyin sahip olduğu iş, isteklerini ve ihtiyaçlarını karşılamamaktadır.

2.Aşama: Stresin oluşumundaki birçok sebep, kişinin stres ile dolu olduğunu algılamasına neden olur. Bu aşamaya geçen bireylerin, rollerine ve örgüte ait değişkenlerine bağlı olduğu gibi, bireylerin özelliklerine yada geçmişlerine de bağlı olabilir.

3.Aşama: Stres için verilen yanıtlar, üç büyük tepki kategorilerini kapsamaktadır. Fiziksel, davranışsal ve bilişsel olarak hangisinin meydana geleceğini, bireyin kişisel ve örgütsel değişkenleri belirler.

4.Aşama: Kronik duygusal stresin yaşandığı bu aşama da, birey iş doyumunda ya da iş düzeyinde bazı değişmeler oluşabilir. Sağlık durumu psikolojik ve fizyolojik olarak bozulabilir. Birey işten ayrılabilir yada işten çıkartılabilir (Saçlı, 2011, s.14).

Perlman ve Hartman tükenmişlik modeline göre Şekil 5'te kişisel ve örgütsel değişkenler ile tükenmişlik sürecine etkileri anlatılmaktadır.



Kaynak: Perlman ve Hartman, 1982; Sürgevil, 2006; Özkan, 2012, s.20.

Şekil 5: Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

1.4.5. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tükenmiş tanımını, Kişileri duygusal açıdan sürekli olarak tükettiği ortamların bireyler üzerinde sebep olduğu zihinsel, fiziksel ve duygusal bitkinlik hali, şeklinde yapmaktadır. Bu modelde tükenmişliğin en önemli kaynağı, sürekli baskı altına alan iş ortamıdır. Bu koşulların olduğu iş ortamlarında sadece güdülenme seviyeleri ileri derecede olan bireylerde, tükenmişlik görülebilmektedir. Güdülenmenin düşük düzeyde olduğu bireyler, iş ortamındaki duygusal baskı tükenmişliğe sebep olmamaktadır. Güdülenmenin düşük düzeyde olduğu bireylerde stres, yorgunluk, depresyon, tükenmişlik durumu izlenmemektedir. Yüksek bir güdülenme içerisinde olan bireyler, başarılı olma, takdir görme ve iz bırakma istekleriyle güdülenerek iş hayatına başlarlar. Bu istek ve beklentileri gerçekleştirebilmesi, iş çevresinin algılanan özelliklerine bağlıdır. İş hayatında destekleyici nitelikte olan güdülenme düzeyi yüksek bireyler beklentilerini karşılarken, iş hayatında stres düzeyi yüksek, destek ve ödül oranı

düşük nitelikte olduğunu düşünen bireyler, çoğu zaman başarılı olamaz. Başarısız olan bireylerde başarısızlık ise tükenmişliğin en önemli sebebidir (Yıldırım, 1996, s.5-6).

1.4.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan (1985) tükenmişliği, gözlemlere ve deneyimlere dayandırmaktadır. Bireyler yetişkinlik sürecinde erken ve orta dönemlerde gelişimsel olarak benzer özelliklerin içerdiği dört basamaktan oluşmaktadır. Bu basamaklar detaylı olarak incelemede, her bir basamakta tükenmişliğin oluşmasında etkili olan hayat tarzını içermektedir. Bu yaklaşımda tükenmişlik, her basamakta yaşanılması olası çatışmaların doyumsuz kalması ile gerçekleşmektedir. Ericson (1950)'un kişilik gelişim kuramı bu yaklaşımda esas olarak almaktadır (Şanlı, 2006, s.7; Oruç, 2007, s.17).

1.Basamak; Kimlik/rol karmaşası; Lise döneminin son yılı ile üniversite döneminin ilk yıllarında profesyonel gelişim konuları bireyler tarafından yoğun bir şekilde ilgilenilen konulardır. Birey, mesleki ve kişisel rollerin oluşmaya başladığı bu dönemde, psikolojik gelişimin de başladığı önemli bir dönemdedir. Bireyin statü ve rol karmaşasında karşılaştığı çatışmalar, keskinlik, meslek tercihi, profesyonel ve bireysel hedefler belirlemesi için çok önemlidir. Ailesinin ve çevresinin desteği ve yönlendirmesi kendine saygı konularında bireye çok önemli bir etki kaynağı oluşturmaktadır. Temel soru “*Nasıl bir profesyonel olacağım?*” olmaktadır. Bu soru meslek tercihinde kişiye yön verecek ilk duygulardır. Mesleki gelişimin iyi bir şekilde tamamlanmaması, birey için gelecekte bir rol çatışmasına dönüşecek ve böylece bireyin tükenmişlik konusunda ilk tohumlarının atılmasına sebep olacaktır (Oruç, 2017, s.17).

2.Basamak; yeterlilik/yetersizlik; Profesyonel anlamda, bireyin kimlik sürecinin oluşması çalışma hayatındaki yeterlilik duygusunu yakalaması, kişisel ve sosyal çevrenin etkileşimi sebebiyle gerçekleşmektedir. Kimlik gelişiminin tamamlandığı bireyler, işlerinde ne kadar iyi olduklarının tesbitini yapmak için çevresi ile kıyaslama içerisinde olacaktır. Eğer bu kıyaslamada negatif bir sonuç ile karşılaşırsa mesleki aşağılık duygusu ve yetersizlik duygusuna kapılacaktır (Polatçı, 2007, s.6; Büber, 2017, s.44).

3.Basamak; verimlilik/durgunluk; Bireyler kariyer planını oluşturma düzeyine geldiğinde, özel ilgi duydukları alanları ve yeteneklerini belirginleştirerek, kariyer amaçlarını oluştururlar. Bu dönemde başarılı olma, saygınlık ve özgürlük duygusu ön

plana çıkar ve bu aşamada bireyler üretken olma çabasıındadırlar. Başarılı ve üretken olamayan, saygınlık ve özgürlük duygularını tatmin edemeyen bireyler, kendilerini çıkmaz bir yola sürükler ve tükenme duygusu ile karşı karşıya kalırlar (Büber, 2017, s.44).

4.Basamak; yeniden oluşturma/hayal kırıklığı; Bireyler, kariyer aşamasında aldıkları tüm kararları değerlendirerek, yaptığı işin tekdüzelik, iş doyumunda azalma, yeni ve farklı fikirlere açık olamama gibi durumlarla karşı karşıya kalacaktır. Orta yaşlarda kendini gösteren ve hayal kırıklığına sebep olan bu duygu, mesleki amaçlarını yeniden değerlendirmesinde önemli bir rol üstlenecektir. Yeniden oluşturma aşamasındaki birey tekrar kendini keşfetme, amaç ve hedeflerini güncelleme gayretinde olacaktır. Eğer bu yeniden oluşturma aşamasında başarılı çıkamazsa, meslekten uzaklaşabilecek ve tükenmişlik yaşayabilecektir (Büber, 2017, s.44).

1.4.7. Meier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik modellerinden biri olan Meier (1983) modeli, Bandura (1977)'nin çalışmalarında "öz yeterlilik/"kendini yeterli bulma" modelinin temel alındığı bir modeldir. Başka bir ifade ile tükenmişlik, çalışan bireyin, işi için anlamlı bir pekiştireç, yaşantısı ve yeterliliğinin azalması üzerine küçük bir ödülün veya büyük bir cezanın beklentisi sebebiyle meydana getirdiği bir durumdur, olarak nitelendirilmektedir (Sarıkaya, 2007, s.37).

Şekil 6'da gösterildiği üzere bu modelde tükenmişlik, üç aşama açıklanan iş deneyimlerindeki tekrarların sonucunda oluşan bir durumdur. Birey;

1. İş ile alakalı beklentilerindeki pozitif pekiştireç olarak düşük ve ceza beklentisi olarak yüksek olması.
2. Mevcut pekiştireçlerde kontrolün yapılabileceği düşüncesinin yüksek olması.
3. Bu pekiştireçleri kontrol davranışı göstermede kişisel olarak yeterliliğinin düşük olması.

Düşük beklenti seviyelerinde olan bireylerin çoğunlukla korku ve anksiyete gibi negatif duygular yaşarlar.

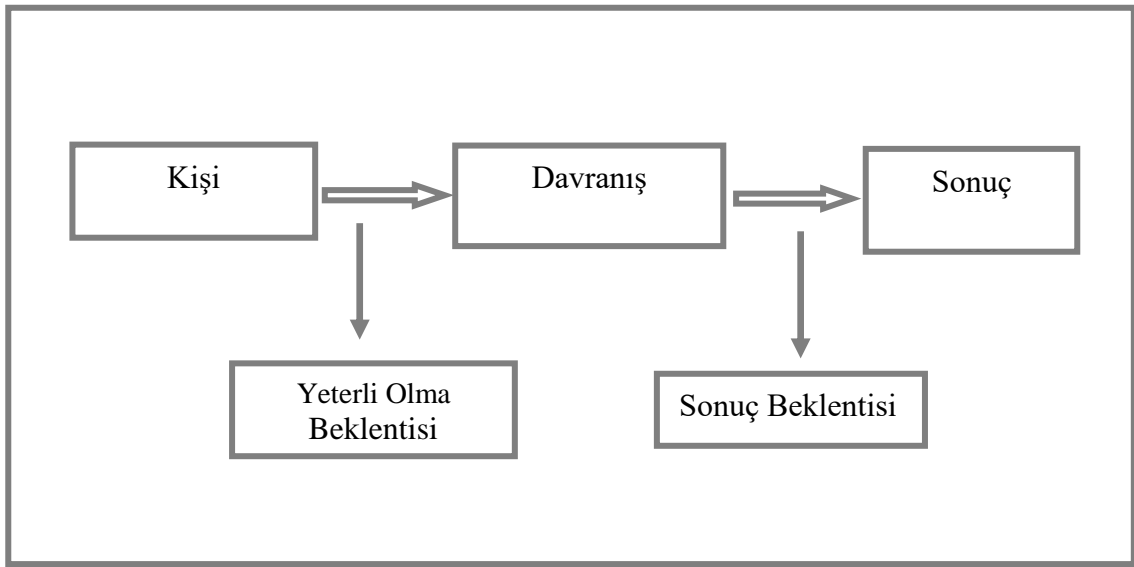
Bu modelde dört boyut bulunmaktadır (Meier, 1983, s.899-910). Bunlar;

1. Pekiştireç Beklentileri: Bireyin iş yaşamında ileriye dönük gizli yada açık hedeflerini karşılayıp karşılayamadığı ile ilgili beklentileridir. Bu beklenti ve hedefler

her bireye göre farklılıklar gösterebilir. Bu beklentiler gerçekleşmez ise tükenmişlik ile karşı karşıya kalacaktır.

2. Sonuç Beklentileri: İstenilen amaçları gerçekleştirmek için hangi davranış şekillerinin belirlenen hedefleri elde etmek gerekli olduğunu ifade eder.

3. Yeterli Olma Beklentisi: Verimli davranışı yapmak ve arzulanan sonuç için bireysel yeterlilik beklentisi olarak ifade edilir. Sonuç beklentisi ile Yeterli Olma beklentisi arasında “bilmek” (sonuç beklentisi) ve “yapmak” (yeterlilik beklentisi) farkı vardır (polatçı,2007,s.30).



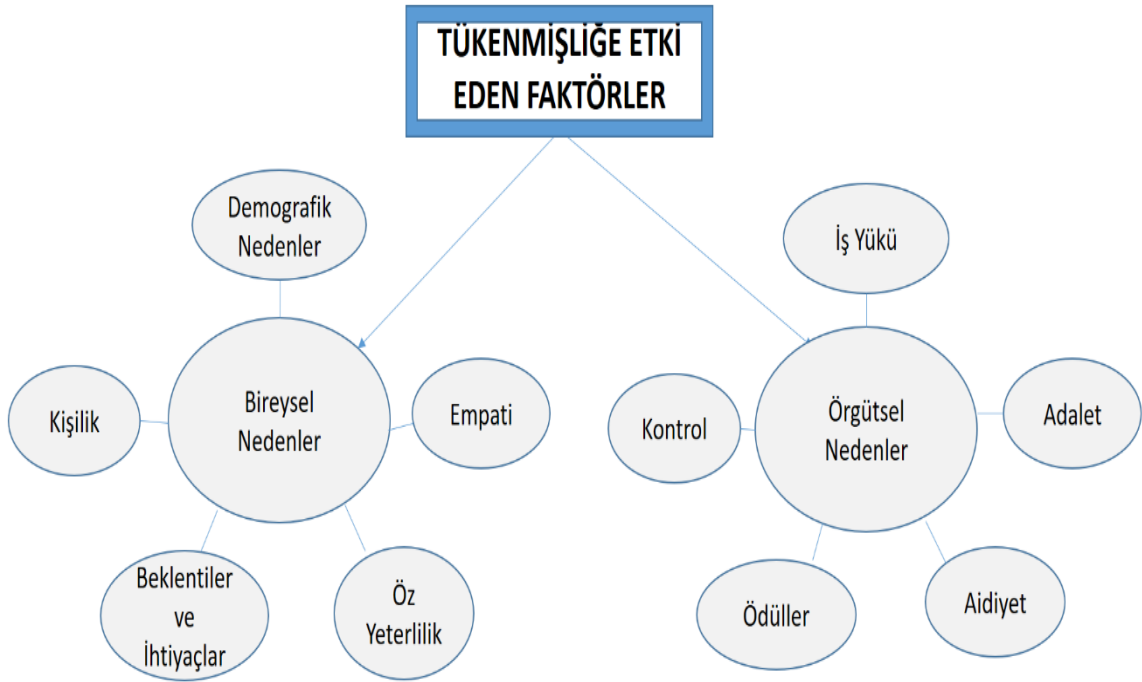
Kaynak: Büber, 2017,s:46; Meier, 1983; Polatçı, 2007, s:30.

Şekil 6: Meier Tükenmişlik Modeli

4. Bağlamsal İşleme Süreci: Bireyin çalışma hayatında arkadaşları ile iletişimleri, davranışları, ne düşünceleri ve ne hissettikleri tükenmişlik yaşaması için bireye etki ederek, öğrenme stilleri ile ilgili açıklama yapmaktadır. Bu süreçte insan beklentilerini nasıl öğrendiğini, nasıl sürdürdüğünü ve nasıl değiştirdiğini açıklamaktadır. Sosyal grup, örgütün yapısı, öğrenme şekli ve kişisel inanç şekilleri buna örnek olarak gösterilebilmektedir (Kaya, 2009, s18).

1.5. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Farklı bilim adamlarınca, tükenmişliğe etkisi olan veya olabilecek faktörler sıralanmıştır. En geniş bakış açısıyla; yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu gibi Demografik faktörler ile beklentiler ve bireysel ihtiyaçlar, empati yeteneği, kişilik yapısı, iş odaklı iletişim yeteneği, kontrol, iş güvenliği, iş doyumu, çalıştığı kurumun plan ve politikaları, adalet, yetersiz maaş, kariyer planlamasına uygun olmayan iş seçimi, karara katılmama, uygun olmayan veya yetersiz fiziksel koşullar, özelliğın ihlali, ödüllendirme eksikliği, hizmet içi eğitim eksikliği, teknolojik koşullar, rol çatışması yada belirsizliği ve bunlar gibi tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler tükenmişliğe etki eden faktörlerdendir (Sürgevil, 2006, s.54-55; Yarış, 2016, s12).



Şekil 7: Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

1.5.1. Bireysel Değişkenler

İnsanlar farklı özelliklere sahiptir. Bu farklılıklar bireylerin, yaşamlarında ve çalışma ortamlarında meydana gelen olaylara bakış açıları ve tepkileri de birbirinden farklı olmasına neden olmaktadır. Bazen de aynı birey aynı olaylara farklı zamanlarda farklı farklı tepkiler de verebilmektedirler. Diğer bir deyişle bireylerin zamanla olay ve durumlara bakış açıları ve verecekleri tepkilerde farklı olabilmektedir. Bireysel özellikler değiştikçe olay ve durumlara alınan pozisyonlar ve tepkileri de değişebilmektedir. Bireylerin tükenmişlik durumlarını; demografik şartları, kişilikleri, beklenti ve ihtiyaçları, empati özellikleri ve iş doyumları olumlu veya olumsuz etkilemektedir.

Aynı şartlarda, işini yapan bireylerin bazılarında tükenmişlik görülürken, bazılarında tükenmişlik görülmemektedir. Bunun nedeni tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörlerin kişilere göre farklılık göstermektedir (Polatçı, 2007, s.32).

1.5.1.1. Demografik Özellikler

Demografik değişkenlerin tükenmişlik üzerinde etkisinin yüksek olduğu, bir çok çalışmaya konu olarak almıştır (Ergin, 1992, s.143). Bunlar genel bakış açısı ile; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim olarak sıralanmaktadır.

Yaş;

Yaş, Tükenmişliği etkileyen demografik özellikler içerisinde önemli bir yere sahiptir. Her yaşın kendine özgü beklentileri ve kendine özgü ihtiyaçları olduğu gibi hayatın her döneminde hayata bakış açısı, ihtiyaçlar ve hedefler değişmekte ve güncellenmektedir. İnsanoğlu hayat yolculuğunda, çocukluktan yaşlılığa kadar yaşadığı her dönemde birçok gelişim ve değişime uğrayabilmektedir. Geçirdiği her dönemde ihtiyaçlarına bağlı olarak öncelikleri, beklentileri, sorumlulukları ve geleceğe dair hedefleri değişebilmektedir.

Tükenmişlik ile yaş arasındaki belirgin bir ilişki olduğu yapılan araştırmalarda görülmektedir. Yaş ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğu yönünde yaygın bir görüş bulunmaktadır (Vurdu, 2017, s.48; Dönmez, 2018, s.16). Yaşı nispeten düşük olan bireyler ileri düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşar iken, yaşı

ilerleyen bireylerde, yuların kazandırdığı tecrübe ve problemler ile başa çıkma yetisi bireyleri tükenmişliğe karşı daha dirençli hale getirmektedir. Çalışma hayatında gençler meslekteki ilk yıllarında gerçekçi olmayan hedef ve beklentilerin gerçekleşmemesi, düş kırıklığı yaşamaları sebep olurken devamında tükenmişlik ile baş başa kalmaktadırlar (Kervancı, 2013, s.22).

Cinsiyet;

Cinsiyet farklılıklarının bireylerin tükenmişlik sendromu yaşamasında etkisi olan faktörlerden olup olmadığı üzerine çok fazla araştırma yapılmasına rağmen cinsiyet ve tükenmişlik arasında net bir ilişki olduğu konusu açıklık kazanmamıştır. Pire ve Aranson (1981) yaptıkları araştırmalarda, kadınlar erkeklere göre tükenmişlikten daha çok etkilendiklerini belirtirken; Schwab ve Iwanicki (1982) ve Streepy (1981) tükenmişlik konusunun erkekler arasında daha yaygın olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca cinsiyetin tükenmişlik düzeylerine etkisinin olmadığını iddia eden, Kahil (1986) Kolekin ve Fisman (1986), Lamkau ve Raferty, Purdy ve Rudisill (1987) gibi bilimsel araştırmalarda bulunmaktadır (Yardım, 1995, s.12; Saçlı, 2011, s.17).

Kadınların cinsiyet kavramının kendisine yüklediği görev ve sorumlulular nedeniyle iş hayatındaki problemlerden erkeklere kıyasla daha fazla etkilenmektedir. Maslach (1982)'e göre, erkekler tükenmişlik sendromunun bir boyutunu yaşarken, kadınlar başka bir boyutunu yaşayabilir. Kadınlarda duygusal tükenme boyutu çok yoğun yaşanırken, erkeklerde ise duyarsızlaşma boyutu yaşayabilmektedir. Kadınlar erkelere göre daha duygusal bir yapıya sahipken erkekler ise daha gerçekçi, duygusuz ve dayanıklı bir yapıya sahiptirler. Yetiştirme tarzlarının her bireyde farklı olması, erkeklerin ve kadınların tükenmişlikle ilgili zayıf ve güçlü yanlarının olduğu söylenebilir (Maslach, 1982, s.32-36).

Medeni Durum;

Medeni durum ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelendiğinde, genel olarak evli olmayan bireyler, evli olan bireylere nazaran tükenmişliğe çok daha yatkın oldukları görülmektedir. Evli bireylerin, ailenin onlara vermiş olduğu amaç duygusu, kararlılık ve yaşam sevgisi aşılması nedeniyle mesleki hayatında daha başarılı oldukları görülmektedir. Çalışma hayatında oluşan sorunların çözümünde ve pozitif bakış açısı kazanmasına da yardım etmektedir. Aile hayatlarını da hayatının merkezine alan bu bireyler işte karşılaştıkları sıkıntıları çözümünde farklı bakış açılarıyla bakabilmektedir. Bu sosyal destekten mahrum kalan bekar bireyler ise, iş hayatında daha fazla konsantre

olmakta ve iş hayatındaki problemlere daha fazla tepki vermektedir. Bu ise işle ilgili konularda daha hırslı davranmalarına neden olmaktadır.

Evli olan çalışanlar iş hayatında davranışları ve işe bakış açıları sebebiyle hem daha az sıkıntı ve soruna neden olmakta hem de oluşan sıkıntı ve sorunların çözümünde daha dengeli, kararlı ve olgun davranışlar sergilmektedirler. Aile üyeleri aynı zamanda bireyin iş hayatında yaşadığı stresin üstesinden gelmeleri konusunda çok yardımcı olmaktadır. İyi bir aile hayatına sahip ve takdir edilen bireyler iş hayatında başarılı olma ve takdir edilme duygusuna da daha az ihtiyaç duymaktadır. Bu ise onların tükenmişliğe yakalanmalarında oldukça önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Budak, 2018, s.4).

Eğitim;

Farklı eğitim düzeylerinde bireylerin yaptıkları işler ve çalışma alanları değişebileceği gibi aynı alanda yaptıkları işler de değişebilmektedir. Değişen ve gelişen çalışma alanlarında sorumlulukların ve iş yükünün artması ile buna paralel örgütün çalışan bireylerden donanım ve gelişim artışı beklentisini beraberinde getirmektedir. Eğitim ile donanımı artan çalışanlar iş ile ilgili gelecek planlamaları yapmaktadır. İş yükünün artması, beklentilerin değişmesi ve alınan fazla sorumluluk bireyin tükenmişliğinde önemli bir faktöre dönüşmektedir. Yapılan araştırmalar eğitim düzeyinin yükselmesi tükenmişliğin artmasına sebep olduğu görülmektedir (Memiş, 2011, s.98).

Maslach, araştırmalarında üniversite eğitimini tamamlamamış çalışanların yüksek öğrenimini tamamlamış çalışanlarına oranla daha az tükenmişlikten etkilendikleri görülmüştür. Yüksek lisans mezunları ise üniversite tamamlayan çalışanlara oranla daha fazla duyarsızlaşma yaşarken, daha düşük oranda kişisel başarı duygusu ve daha yüksek oranda duygusal tükenme problemleriyle karşı karşıya geldikleri sonucuna ulaşmıştır (Seçer, 2011, s.24).

1.5.1.2. Kişilik

Yapılan araştırmalar çalışanların kişilik özellikleri ile yaşadıkları tükenmişlik düzeyleri arasında önemli bir ilişkinin olduğunu tespit edilmiştir. Kendini daha rahat ifade edebilen, sosyal iletişimi kuvvetli, diğer insanlar ile ilişki kurmakta sorun yaşamayan ve paylaşmayı seven bireylerin tükenmişlik riskleri daha düşüktür. Bu

insanlar hem çalışma arkadaşları ile hem de özel hayatındaki insanlarla sıcak ilişkiler kurabilmektedirler. Yöneticileri tarafından bu özellikleri sebebiyle daha göz önünde olurlar ve tükenmişlik sendromuna yakalanma riskleri azalır (Maslach, 1981, s.40).

Bireylerin toplumdaki diğer insanlar ile kurduğu ilişkiler, olaylara karşı vermiş olduğu tepkiler, olaylara bakış açısı, sorun çözme ve yaşadıkları sorunları karşılama biçimi, kendilerini kontrol edebilme ve özgüvenle ihtiyaçlarını karşılama kapasitesi tükenmişlik düzeylerinde belirleyici olmaktadır. İş odaklı yaşayan, tez canlı, rekabet duygusu kuvvetli, sorumluluk sahibi bireyler çalıştıkları ortamlarda iş yükünü fazlasıyla üzerine almakta ve tükenmişliğe daha yatkın hale gelebilmektedirler. Az çalışan, iş ile bütünleşemeyen, rekabet duygusu gelişmemiş, umursamaz bir kişiliğe sahip olan bireyler, tükenmişlikten daha az etkilenmektedirler (Yarış,2016, s.14).

1.5.1.3. Beklentiler ve Bireysel İhtiyaçlar

İnsanların hayattan birçok beklentileri vardır. Beklentilerine uygun yaşam olayları onları mutlu ederken, beklentilerine uygun olmayanlara öfkelenebilir, kırılabilir, üzülebilirler. Yoğun çaba sarf etmelerine rağmen gerçekleşmeyen istekler ve karşılanamayan ihtiyaçlar, bireyleri git gide endişeli bir hale dönüştürebilir ve ruh sağlığını olumsuz etkilemeye başlayabilir.

İnsanların birçok ihtiyaçları olduğu gibi ileriye doğru dönükte birçok beklentileri oluşabilir. İnsanlar bu ihtiyaç ve beklentileri karşılamak için iş hayatına atılırlar. Bu ihtiyaç ve beklentilerin bireylerin tükenmişlik sendromuna kapılmasında etkili olduğu birçok araştırmayla ortaya konulmuştur (Yarış, 2016, s.17). Freudenberger (1981) ise tükenmişliğin bütünüyle beklentilerden kaynaklandığını ileri sürerken tükenmişliği, beklentilerin elde edilmesinden kaynaklı olan, bireyde benimsenen yaşam tarzına karşı bir yorgunluğa ve umutsuzluğa yol açan durum olarak tanımlamıştır. Maslow'a göre bireylerin davranışlarının temelinde, mevcut ihtiyaçlarını giderme çabası vardır (Koçel, 2003, s.532). İhtiyaçlar sınırsız olmasına karşın bunların tatmini için var olan kaynakların sınırlı olması ve adil bir dağılımın olmaması, birçok insanda önemli bir engelleme duygusu kaynaklı hayal kırıklığına, devamında performans düşüklüğüne sebep olabilmektedir. İlerleyen dönemlerde ise bireylerde tükenmişlik sendromu baş göstermektedir (Yarış, 2016, s.17).

Bireylerin ileriye dönük amaç ve hedefleri gerçekçi ve ulaşılabilir olmalıdır. Gerçekçi olmayan beklentiler bireylerin kendisine ve çalıştığı işe olan güven duygusunu azaltacak, kendisini yetersiz ve çaresiz hissetmesine sebep olacaktır. Bu durum onların tükenmişlik yaşamalarına neden olacaktır (Cardes ve Dougherty, 1993, s.621-656).



Yapılan başka bir araştırmada Yönetim Mükemmellik Enstitüsü (2001) dokuz temel insani ihtiyaç olduğunu öne sürmektedir. Bunlar: Güvenlik, Macera, Özgürlük, Değişim, Güç, Genişleme, Kabul görme, topluluk içinde olma ve ifade edebilme olarak belirlemiştir.

Şekil 8’de gösterildiği gibi bireylerin ihtiyaçları zamanla gelişen ve değişen dünyamızda çeşitlilik göstermekte ve giderek artmaktadır. Bu ihtiyaçlar gözönüne alındığında tükenmişliğin giderilmesi için maddi ve manevi alınması gereken birçok önlemler, yapılması gereken işlemler öngörülebilmektedir.

1.5.1.4. Empati

Kişinin kendisini karşısına çıkan kişinin yerine koyarken olayları onun bakış açısı ile değerlendirmesi, duygu ve düşüncelerini anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletme süreci empati olarak değerlendirilmektedir (Ersoy ve Köşger, 2016, s,1-10). Zeka, kişinin bilişsel gelişiminde ne kadar gerekli ise empati de kişilerarası iletişim için

o derece önemlidir. Çağımızda insanların karşılaştığı sorunların temelinde bulunan nedenlerden birisi de empati yeteneğini kullanma konusundaki yetersizlik olduğu ifade edilebilir. Empati birçok iletişim sorunlarının oluşmasına engel olduğu gibi yaşanan çatışmaların da etkisini azaltıcı biçimde çözümlenmesine yardımcı olabilmektedir.

Hizmet sektöründe yer alan meslekler, stresli meslekler olarak değerlendirilebilir. Hemşirelik ve doktorluk gibi sağlık sektörü, polis ve asker gibi kolluk kuvvetleri ve itfaiye gibi meslekler hizmetin gereği olarak ya hasta kişilerle yada mağdur olan kişilerle iletişim kurmak zorundadır. Hizmet verdiği kişileri daha iyi anlamak ve onlarla sağlıklı bir iletişim kurabilmek çok önemlidir. Çalışanların empati yeteneğine sahip olmaları verdikleri hizmetin kalitesini artırırken işlerini de büyük ölçüde kolaylaştırmaktadır. Empati, insanlar ile iletişimi kolay hale getirirken devamlı empati yapmak duygusal strese sebep olabilmektedir. Empati hususunda yetenekli olan bireyler, günlük hayatlarında yaşadıkları duygusal ve sosyal iletişimin sonucunda tükenmişlik yaşayabilmektedir (Köksal, 2009, s.15).

1.5.1.5. Öz Yeterlilik (Self-Efficacy)

Öz yeterliliği değerlendiren Bandura (1997) Bireylerin, belirli bir performansa çıkabilmeleri için gerekli olan etkinlikleri organize ederken, başarılı olabilmek için yapabilme kapasitesi hakkında kendisinde oluşan yargı olarak değerlendirirken, Luszczynska, Scholz ve Schwarzer (2005)'a göre ise öz-yeterlilik; bireylerin onlardan beklenen bir sonuca ulaşmak için belirli bir durum karşısında sergiledikleri yeteneklerine olan inançlarıdır. Yıldırım ve İlhan (2010) ise, öz-yeterlilik hakkında “bir eylemin planlanması, gerekli becerilerin farkında olunması ve örgütlenmesi, zorluklarla birlikte elde edilecek kazançların gözden geçirilmesi sonucunda oluşan güdülenme düzeyi” olarak bir değerlendirme yapmışlardır.

Öz yeterliliği yüksek bireyler, kendilerine ve işlerine olan yüksek güven duygusu sebebiyle stres ve tükenmişliğe karşı daha dirençli oldukları görülürken, tükenmişlik ile daha etkin başa çıkabildikleri söylenebilir. Öz yeterliliği yüksek bireyler için stres ve gerilim, dinamizm ve değişimin aracı olarak sayılmaktadır. Öz yeterliliği düşük bireyler ise yaptıkları iş ile ilgili başarısızlık yaşayacaklarına olan inançları onları gerilim ve stressle kaynaklarına karşı olan dirençlerinin azalmasına ve tükenmişlik ile mücadele de isteksiz ve yetersiz olmalarına sebep olabilmektedir (Bolat, 2011, s.258).

1.5.2. Örgütsel Değişkenler

İhtiyaçlarımızı karşılama çabası, bizi çalışma hayatına atılmamıza sebep olmaktadır. Çalışan bireylerin bir çoğu çalıştıkları ortamı seçememektedir. Konusu insan olan hizmet sektörü gibi bazı sektörler ise işin niteliğinden kaynaklı yoğun emek, sabır ve empati gerektirmektedir. Yoğun psikolojik faktörler, bireyleri yıpratırken örgütün yapısından kaynaklı ya da orada çalışan bireylere bağlı olarak yönetim ve iletişim hataları da bireylerin tükenmişlik yaşamasına sebep olabilmektedir. Çalışma hayatının kişilere sunduğu çalışma ortamı, bireyleri tatmin etmiyor ise tükenmişlik kaçınılmaz bir son olarak ortaya çıkabilmektedir. Çalışma ortamları, bireylerin beklenti ve isteklerini ne derece karşılırsa, bireyler o işte ne derece başarılı olacağına da bir göstergesidir. İş hayatındaki başarı ve başarısızlık, bireyin tüm hayatını etkileyecek ve onu mutsuz edeceği gibi birbirini tetikleyerek tükenmişliğe yol açan bir sarmal haline gelmesine sebep olacaktır. Tükenmişliğe neden olan faktörler arasında örgütsel koşulların zor olması yada kişinin beklentisini karşılayacak derecede olmaması önemli bir yer almaktadır. Çalışma ortamından kaynaklanan maddi ve manevi koşulların değişmeyecek kadar kötü olması kişinin duygusal yıpranmasına ve devamında ise bireylerin negatif durumlara karşı duyarsızlaşmasına sebep olabilecektir.

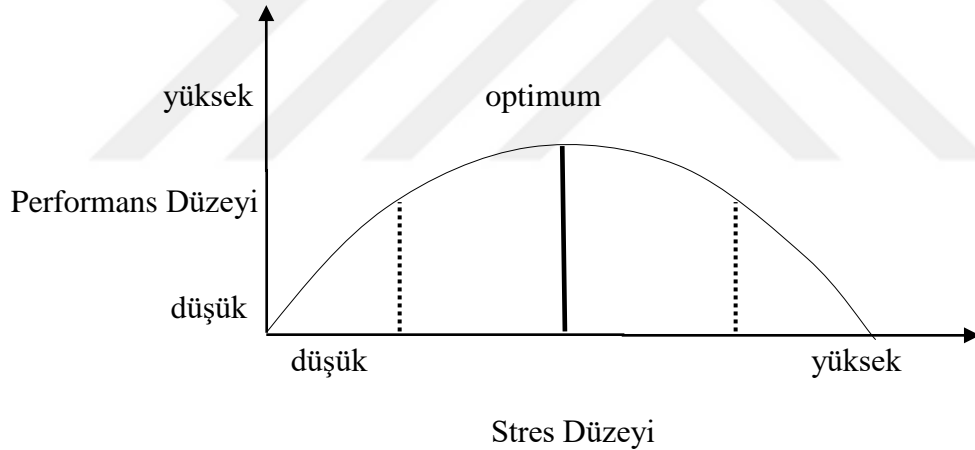
1.5.2.1. İş Yüğü

Belirlenen süreçte, belirlenen bir kalite düzeyinde gerçekleştirilmesi gereken iş hacmine iş yükü denmektedir. İş yükü örgütte verimliliğin bir göstergesi olarak ifade edilirken, çalışan birey açısından ise ona verilen görevi yapmak için tüketilen zaman ve enerjinin tamamıdır (Maslach ve Leiter, 1997, s.17). İş yükü denildiğinde akla aşırı iş gücü gelmesine karşı işgörenlere verilen az iş yükü de stresse neden olabilmektedir (Yarış, 2016, s.21).

İş Yüğü miktarı değerlendirilirken çalışanların normal olan iş yükü algısı önemlidir. İş yükü miktarı olarak kimi işgörenlere az gelirken diğerlerine aşırı gelebilir. Bu iki kavram kendi içlerinde niceliksel ve niteliksel olarak değerlendirilmektedir. Niteliksel boyutta işin kalitesine bakılırken, Niceliksel boyutta ise işin miktarına bakılmaktadır. Niceliksel iş gücü; zaman sınırı belirlenerek bitirilmesi zorunlu birçok iş miktarı olarak değerlendirilmektedir. İşgören, işinde yeterli bilgi ve yeterliliğe sahip

olmasına karşın işin belirli bir zamanda yetiştirilmesi, işgören üzerinde negatif bir baskı ile olumsuz bir etkiye sebep olacaktır (Özkalp ve Kırel, 2001, s.432). İş yükünün niteliksel boyutların da ise zaman problemi yoktur. İstenen iş yükünün kalitesi ve zorluk düzeyi işi yapacak kişilerin yeterliliğini ya da becerisini zorlayabilmektedir. Bu durum çalışmanı negatif etkilemekte ve iş motivasyonunu düşürmektedir. Daha sonra çok basit beceri isteyen işlerde de zorlanmalarına ve performans düşüklüğü yaşamalarına neden olmaktadır (Yarış, 2016, s.21).

Yapılan çalışmalarda, niceliksel olan iş yükünün az olduğu yerlerde işlerin kısa sürede bitirmektedirler. Geri kalan zamanlar çalışanların can sıkıntısı yaşamakta ve atıl kalmaktadırlar. Bu durum çalışanların, sahip oldukları tüm yetenekleri kullanamaması sebebiyle tatminsizlik duygusu yaşamalarına sebep olabilir. İş yükünün niteliksel olarak az olması durumunda ise çalışanlar rutin ve kendi kapasitelerini fazla kullanmadıklarından sebeple ruhsal ve fiziksel sorunlar yaşayarak tükenmişlik sendromu yaşamalarına sebep olmaktadır.



Kaynak: Gümüştekin ve Öztürk, 2005, s:284.

Şekil 9: İş Yüğü ile Performans İlişkisi

Şekil 9'da görüldüğü üzere iş yükünün az veya aşırı olması çalışan performansını negatif etkilemektedir. Aşırı iş yükü, fiziksel olarak fazla yorulmaya ve moral motivasyonu düşmesiyle çalışanların kendisini yetersiz ve verimsiz hissetmelerine sebep olabilmektedir. İş yükü olması gerekenden az ise, çalışanlar iş yerindeki boş olan zamanları sebebiyle, iş tatmininde azalma yaşayabileceklerdir. Zamanla bilgi, beceri ve yeteneklerinin köreldiği duygusu ile yaptığı işe karşı umursamazlık her iki durumda da çalışanlar tükenmişlik yaşamaktan kaçamamaktadır. Bu nedenle iş yükü normal seviyede tutulması, tükenmişlik yaşanmasına da engel

olacaktır (Özkalp ve Kırel, 2001, s.432). Maslach ve Leiter'in (1997) çalışmalarında iş gören ile iş arasında iş yükü açısından gerekli uyumun yakalanması için yapılması gereken, işlerin nitelik ve nicelik bakımından örgütün ve çalışanın ihtiyaçlarını karşılamasıdır. İş yükü çalışan bireyleri ne aşırı yormalı ne de çok fazla boş zaman vermeyecek düzeyde olmalıdır. İş yükü uyumunun optimal olduğu örgütlerde çalışanlar işlerini severek yaparak mesleki açıdan kendilerini geliştirme fırsatı bulurlar. Daha huzurlu ve mutlu çalışan kendisini geliştiren bireyler ise gelecek planlarını yapma imkânı bulurlar. Çalışan ile iş arasında ki uyumsuzluklar genelde, işin kalitesi ve yoğunluğu sebebiyle çalışanların kapasitelerinin fazlasıyla zorlamasıyla başlamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001, s.414). Yoğun talep yaşayan çalışanlar enerjilerinin tükenmesi ile tükenmişlik sendromu yaşayabilmektedir.

1.5.2.2. Kontrol

Bireylerin, işleri ile alakalı seçimini yapma, kararını verme, sorunu çözme, sorumluluk alma ve sorumluluklarını yerine getirme olanaklarına sahip olması kontrol olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin yaptıkları işler ile ilgili yeterli kontrole sahip olmaları önemlidir. Bireyin yaptığı iş ile sahip olduğu kontrolün oransal olarak örtüşmesi gerekmektedir. İş yerlerinde sorumluluğu altında olan işler ile ilgili yeterli kontrole sahip olmaması veya bireyin gereğinden fazla kontrole sahip olması durumunda çalışan bireyler ile iş arasında kontrol bakımından bir uyumsuzluk durumu oluşmaktadır. Aşırı kontrol yetkisi bireyi yanlış karar almasına sebep olurken, yetersiz kontrol bireyin aidiyet duygusunu azaltacak ve kendisine olan güven duygusunun da azalmasına neden olabilecektir. Bu sonuç çalışanların örgüt ile ilgili bağını etkileyecek ve tükenmişlik yaşamalarına sebep olacaktır (Ardıç ve Polatçı, 2009, s.32).

1.5.2.3. Ödüller

Ödül, çalışanların örgütlere sağladıkları fayda ve katkılarından dolayı maddi ve manevi takdir edilme biçimidir. Maddi ödüllendirme ücret boyutunda zam yada prim şeklinde olabileceği gibi manevi olarak da yönetici veya arkadaşları tarafından takdir edilmesi, başarı belgeleri ve ücretsiz izinler ile çalışma arkadaşları içerisinde pozitif bir

ayrımcılık yapılarak övgülere tabi tutulması olarak da ortaya çıkabilmektedir (Erdoğan, 2016, s.28).

Çalışanların emeğinin karşılığında ödül beklentilerinin dengeli olmasına azami özen gösterilmelidir. Bu dengenin sağlıklı bir şekilde kurulmaması örgütte huzursuzluklara yol açabilir. Yaptıkları iş karşılığında beklendiklerinden fazla ödül alamayan ya da beklentilerinden az ödül alan çalışanlar ise örgüt içerisinde kendilerini değersiz hissederler. Örgüt yönetimi çalışanların performans, başarı ve verimlilik denetimini yaparak çalışanların hak ettiği maddi ve manevi ödüllendirme sistemini kurması gerekmektedir. Gerekli ödüllendirme sistemi olmayan örgütlerde çalışanların motivasyonlarında eksilmeye, strese, iş doyumsuzluğuna ve kendini değersiz hissetmesi sonucunda tükenmişlik görülebilmektedir (Günay, 2016, s.69-70).

1.5.2.4. Aidiyet

İnsanoğlu sosyal bir varlık olması sebebiyle insanlar ile yakın ilişkiler kurmaya ve belirli bir gruba dahil olmaya yaradılış itibarıyla ihtiyaç duyarlar. Şekil 8’de Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisi 3. sırasında yer alan sevmeye ve ait olma ihtiyacı bireyler için çok önemlidir. Bireylerin çalışma hayatında yöneticiler ve iş arkadaşları ile kurdukları iyi ilişkiler bu duygunun oluşmasına ve örgüte olan bağlılığının da artmasına yol açar. Örgüt içerisinde bir gruba dahil olduklarını düşünen bireyler, sorumluluk alanlarında daha güvenli ve güçlü olduklarını hissederler. Aidiyet duygusu bireylere sosyal bir statü sağlarken toplumda da saygınlık kazandırır. Aidiyet duygusu sevmeye, sevilme, takdir ve kabul görme gibi toplumsal ihtiyaçlarını gidermesinde kişilere yardımcı olmaktadır. Aidiyet talebinin örgütte bir karşılık görmesi, bireyi örgüt ile duygusal bir aidiyet bağı kurmasına yol açar. Bireyler duygusal bağ kurabildikleri örgütleri içselleştirerek daha özverili bir çalışma ortaya koyabilmektedirler. Çalışma ortamındaki sorunlara daha katılımcı ve çözüm odaklı yaklaşarak pozitif motive olurlar. Çalıştıkları ortamda duygusal bir bağ kuramayarak aidiyet duygusunu sağlayamayan bireyler, kendilerini örgütün bir parçası görmezler. İş ve iş arkadaşları ile süregelen çatışmalar bireyin iş ile ilgili uyumsuzluk yaşamasına ve tükenmişliğe yol açmaktadır (Polatçı, 2007, s.46).

1.5.2.5. Adalet

Eşit durumdaki bireyler için eşit muameleyi anlatan adalet kavramı, örgütsel açıdan ele alındığında, örgüte sağladıkları katkı oranında haklarını, kuralları çiğnedikleri kadar ceza verilmesini ile oluşan süreç olarak tanımlanmaktadır. Çalışanlar için adalet, oluşturulan örgütsel kazanımların dağıtılması ve bu kazanımlar dağıtırken uygulanan prosedürler tüm çalışanlara adil bir şekilde olması algısını ifade eden kavramdır (Atalay, 2010, s.83).

Örgütsel adalet, örgütün mevcut kaynakları ve kazanımları çalışanlar arasında adil ve eşit dağıtılmasıdır. Çalışanlarına ilgili, nazik ve saygılı yönetim şeklini uygulamak ve çalışanlarını iş ile ilgili tüm süreçlere dahil ederek etkileşimci ve paylaşımcı uygulamalarının yaygınlaştırılması günümüz yönetim anlayışında büyük önem taşımaktadır.

Örgütsel adalet algı temelli bir kavramdır. Bireyin iş arkadaşları, yöneticileri ve krumla olan ilişkilerini kapsayan sosyal bir sistem olarak değerlendirilmektedir. Örgütsel adalet algısı, bireye uygulanan adaletin nasıl ve ne ölçüde uygulandığından ziyade bireyin kendisi için bu uygulamayı ne derece adaletli bir şekilde algıladığına odaklanmaktadır (Atalay, 2010, s.83).

Birbiriyle örtüşen üç farklı tipte örgütsel adalet olduğunu vurgulanmaktadır. Bunlar dağıtım, prosedürel ve etkileşimli adalettir.

Dağıtım Adaleti: Bu adalet türü, çıktılarla orantılı olarak dağıtılan sonuçlara, yani eşitlik ilkesine (Adams, 1965, s.277) atıfta bulunur. Adams'a ait olan eşitlik teorisi temelli dağıtım adaleti, bireylerin ücret terfi gibi kazanımlardan doğan haklarının dağıtımı ile yönetsel karar arasında adil bir ilişkinin varlığına odaklanmıştır. Bir çalışma bağlamındaki sonuçlar, ücretler, sosyal onay, iş güvenliği, terfi ve kariyer fırsatları şeklini alabilirken, girdiler, eğitim, öğretim, deneyim ve çaba içerecektir. Belirli bir girdi derecesi için uygun bir ödül seviyesinin ne olduğunu belirlemek zor olabileceğinden, insanlar bu kararı göreceli olarak yapma eğiliminde olup, akranlarına benzer bir katkı-sonuç oranı aramaktadırlar.

Prosedür (Usul) Adaleti: Usul adaleti, belirli bir sonuca götüren karar sürecinin adaleti ile ilgilidir. Usul adaleti, dağıtım adaletinden daha ağır basabilir, çünkü bu kişiler, kendisine giden karar sürecinin örgütsel adalet ilkelerine göre yapıldığına inanırlarsa, istenmeyen bir sonucu kabul etmeye istekli olabilirler. Örneğin, Greenberg

(1994), sigara içenlerin sosyal açıdan hassas bir şekilde politikanın değişimi hakkında kapsamlı bir bilgi verildiğini hissettiklerinde iş yerlerinde sigara içme yasağını daha güçlü bir şekilde kabul ettiklerini bulmuşlardır.

Etkileşimli (İnteraktif) Adalet: Bir örgütte çalışanların, özellikle resmi karar verme prosedürlerinin bir parçası olarak alınan kişiler arası ilişkinin kalitesine atıfta bulunur. Bies ve Moag (1986), insanların adil muamele algılarını geliştirebilecek etkileşimli adaletin bazı önemli yönlerini tanımlamaktadır. Bunlar;

- **Doğruluk:** Verilen bilgiler gerçekçi ve doğru olmalı ve açık ve dürüst bir şekilde sunulmalıdır.
- **Saygı:** Çalışanlara, hakaret veya haksız davranışa başvurmadan haysiyetle muamele edilmelidir.
- **Öncelik:** Sorular ve ifadeler asla “uygunsuz” veya ırkçılık veya cinsiyetçilik gibi önyargısız unsurları içermemelidir.
- **Gerekçe:** Algılanan bir adaletsizlik meydana geldiğinde, bir açıklama ya da özür gibi bir “sosyal hesap” vermek, ortaya çıkan öfke duygusunu azaltabilir ya da ortadan kaldırabilir.

Örgütsel adalet algısı çalışanların performansı üzerinde pozitif yönlü bir etkisi olduğunu, dolayısıyla çalışanların uygulamadaki adalet algısı yükseldikçe, performanslarında arttığı görülmektedir (Sökmen, Birsen ve Erbil, 2013, s.41-60).

Örgütteki çalışanlar adalet açısından olumlu olmayan bir algıya kapılmaları, motivasyonlarının düşmesine devamında ise tükenmişlik sendromu yaşamalarına sebep olmaktadır. Çalışan bireyler yaşanan adaletsizlik algısı ile duygusal anlamda bir çöküntü içerisine girerek tükenme yaşamaktadırlar. Bu adaletsizlik algının sürekli olması çalışanın işe ve örgüte karşı duyarsızlaşmasıyla sonuçlanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001, s.397-422).

1.6. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Tükenmişlik sendromu, hizmetin nicelik ve niteliğini olumsuz etkilediği gibi hizmet veren bireylerinde sağlığını olumsuz etkilemektedir. Tükenme bireysel ve örgütsel düzeyde olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Tükenme belirtileri başarılı olabilmek için yoğun bir program kapsamında çalışan, çalışmalarda kendi payına

düŖenin fazlasıyla yapmaya alıŖan, sınırlarını iyi tanımlayamayan bireylerde daha etkili görülmektedir (Ŗenyz, 2015, s 108).

İŖlerini büyük bir özveri ile gerekleŖtiren ve yoğun tempoda alıŖan bireyler hiçbir belirti göstermeden de kendilerini tkenmiŖ hissedebilirler. TkenmiŖlik sendromu yaŖayan alıŖanlar oluŖan belirtileri kendileri hissedebilecekleri gibi alıŖma arkadaŖları tarafından da farkedilebilir (Freudenberger ve Richelson, 1994, s.443). Yapılan alıŖmalar tkenmiŖlik sendromu yaŖayan bireylerde görülen belirtileri üç ana grup altında toplamıŖlardır.

1.6.1. Fiziksel Belirtiler

TkenmiŖlik yaŖayan kiŖiler vücut dirençleri dŖerken hastalıklara karŖı savunmasız kalmaktadırlar. Bu bireylerde belirgin bir enerji dŖŖ ile olumsuz metabolik etkiler görülmektedir. TkenmiŖlikte ortaya çıkan fiziksel belirtiler aŖaęıda sıralanmaktadır:

- Gcszlk, enerji eksilmesi
- Hastalıklara karŖı daha hassasiyet
- BaŖ ağrıları
- Uyku bozuklukları
- Kaslarda kramplar ve bel ağrıları
- Solunum güçlüğü
- Kilo eksilmesi
- Cilt rahatsızlıkları
- Mide ve bağırsak hastalıkları
- Yüksek tansiyon
- Uyku düzensizliği
- UyuŖukluk (Tre, 2008, s.16-22).

1.6.2. Psikolojik Belirtiler

TkenmiŖlik bireylerin psikolojik ve duygusal yönden, ailevi sorunlar yaŖamalarına ve uyum sorunları yaŖamalarında etkili olmaktadır. Bu belirtiler aŖaęıdaki gibidir;

- Uyku bozuklukları
- Hayal Kırıklığı
- Umutsuzluk hali
- Depresyon
- Yabancılaşma
- Unutkanlık
- Özgüven Kaybı
- Alınan Olma
- İlgisizlik Hali
- Başarısızlık hissi
- İçte Kapanma
- Huzursuzluk ve çaresizlik hissi
- Kırgınlık ve Kızgınlık
- Asılsız şüphe ve paranoya (Süloğlu, 2009, s.15; Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992, s.108-113; Arı ve Bal, 2008, s.142).

1.6.3. Davranışsal Belirtiler

Psikolojik ve fiziksel belirtiler göre tükenmişlik yaşamaya başlayan bireylerin çevresi tarafından gözlemlenmesi daha kolay olan davranışsal belirtiler, tükenmişliğin belirtilerindedir. Bu belirtiler aşağıda verilmiştir.

- Kolay öfkelenme
- İşe geç kalma ve devamsızlık
- Şüphencilik
- Alkol ve ilaç kullanımında artış
- Uzaklaşma ve izalasyon
- Kolay ağlama
- Konsatrasyon sıkıntısı
- Yansıtma
- Alaycı ve suçlayıcı tavırlar
- Çalışmaya direnç gösterme (Süloğlu, 2009, s.15).

1.7. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Tükenmişliği önlemek için, iş ortamında tükenmişlik ile başa çıkma teknikleri arasında stresle mücadele eğitimi, fiziksel dinlenme, etkili bir şekilde zamanı yönetmeyi, etkin duygusal terapileri, sosyal ve bireysel beceriler eğitimini, takım çalışmalarını, mesleki taleplerin dikkate alınmasını ve yönetimini ve meditasyonu önerilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001, s.397-422).

Dworking (2001) yaptığı çalışmada, sosyolojik ve psikolojik olarak tükenmişliğin iki modelini inceleyerek; sosyolojik modellenmiş tükenmişlik ile mücadelede için örgütsel ve yapısal değişikliklerin gerektiği açıklamaktadır. 1983 yılındaki Amerika Birleşik Devletleri eğitim alanında yaptığı reformların içeriğinde; kanunlardaki standardizasyon, yeterlilik testleri, yerleşme süreci ve hesaplanabilen kapasite testlerinde öğretmenlerde reformlardan önceki durumlarına göre tükenmişliklerde olumlu yönde düzelmeler olduğunu açıklamıştır.

Westman ile Eden'a göre (1997) göre tatiller tükenmişliği önlemek için önemli olan bir husustur. Bireylerin zihin ve duygu boyutlarının yenilenmesi açısından tatiller çok önemlidir. Tatillerin fiziksel ve psikolojik açıdan tükenmişlik ile mücadele de etkin olduğu değerlendirilmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002, s.11).

1.7.1. Bireysel Düzeyde Yapılması Gerekenler

Çalışanların çalışma ortamı dışında da sosyal faaliyette bulunmaları gergin ve stresli olan ortamların yumuşamasını sağlayacaktır. Spor aktiviteleri ya da seyahat veya yeni deneyimler yoluyla yaşam kalitesi artırılarak işin yanı sıra ilgilenecek değişik uğraşlar ve hobiler bulunabilir. Çalışanlar, hastane dışında birlikte zaman geçirerek etkinlikler planlamaları, duygusal paylaşımın artmasında ve tükenmeye yol açan sorunlara da çözüm olabilir. (Gündüz, 2000, s.18).

Tükenmişlikten korunmak için bireyler, öncelikle kendilerine en uygun mesleği seçmiş olmaları koşuluyla mesleklerinde doğru kariyer ve yaşam planları yaparak gelecekle ilgili ulaşılabilir ve gerçekçi hedefler koymalıdır. Seçilen meslek her yönüyle incelenmeli varsa eksik yönler eğitim ile giderilmelidir. Bireyler iş arkadaşlarının yardım, tecrübe ve deneyimlerine karşı açık olmalıdır. Tükenmişlik çalışanlar tarafından bilinmelidir. Tükenmişlik ve strese ile baş etme yöntemleri eğitimi, zaman yönetimi,

beceri eğitimi, takım kurma ve meditasyon önemlidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001, s.397).

Mesleğinin gereklerini yerine getirebilmek için birey, ihtiyacı olan uyku ve beslenmeye dikkat ederek ile sağlıklı bir yaşam sürmesinin yanı sıra sosyal hayatın gereklerine uygun faaliyetler ile kendisini daima canlı tutmalıdır. İşin zorluklarının bilinmesi ve risklerinin öğrenilmesi gerekmektedir (Arı ve Bal, 2008, s.144).

1.7.2. Örgüt düzeyde Yapılması Gerekenler

Tükenmişlikle mücadeledeki örgütsel yöntemler, bireysel olanlara göre daha karmaşık ancak aynı oranda da çözüm odaklıdır. Yöneticiler, çalışan bireylerin tükenmişlik konusundaki sorunlarını görmezden gelerek yok sayma eğilimi içerisinde olabilirler. Oluşan sorunlara örgütsel bir çözüm aramak yerine çalışanların halletmesi gereken bir sorun şeklinde yaklaşabilmektedirler. Sorunlara yöneldiklerinde, çalışanların iş yükünde azalma ve çalışma koşullarının daha kaliteli olması talepleriyle çok sayıda beklentilere cevap vermek zorunda kalacakları korkusu olduğu gözlenmektedir. Oysa ki çalışan bireyler, kendi ile ilgili davranış ve tutumlarını tek başına değiştirmeye çalışsalar da sosyal çevreyi tek başlarına değiştirememektedirler. Bu koşullarda iş ve işyerindeki değişimler bireysel yaklaşımlar ile değil örgütsel bir bakış açısı ile değişebilmektedir. Tükenmişlik ile ilgili örgütsel yöntemler, bireysel tekniklere kıyasla daha karmaşık ama aynı oranda çözüm odaklıdır. Örgütler çalışanlarından daha büyük kaynak ve güce sahiptir (Sürgevil, 2006, s.99-105).

Örgütün yapısının en başında planlamalarının doğru bir şekilde yapılması örgütlenme süreci doğru yapılması örgütün başarısı açısından büyük önem taşımaktadır. Örgüt en başından örgütlenme sürecinde planlama, organizasyon, insan kaynakları ve fiziki koşullarda önemli hatalar yapmış ise uzun dönemde sorunların oluşması kaçınılmaz hale gelebilir (Dolgun, 2003, s.30). Efil (2002)'e göre, örgütlenme sürecinde, hem çalışanların detaylı inceleme sonucunda istihdamı, hem örgütteki işlerin doğru planlanması hem de yer, araç ve yöntemlerdeki çalışması örgütün hedef ve başarısı için çok önemlidir.

Levinson (1996), tükenmişlik konusunda alınması gereken önlemler arasında çalışanların işe başlamadan önce karşılaşılabilecekleri sıkıntılar ve iş ile ilgili eğitimler vermek, devamında hizmetiçi seminer ve eğitimler ile desteklemek, bağımsız karar

verme olanaklarını geliştirmek, örgütsel kararlara katılım sağlamak, örgütsel ödüllendirme ve takdir edilme hislerinin açık bir şekilde ortaya koymak, adalet ilkesi ile çalışanların kişisel gelişim faaliyetlerini desteklemek, aktif dinlenme sürelerinde artış, yoğun iş gereksinimlerinde personel yardımı temini ve üst yönetici desteğini üzerinde durmaktadır (Levinson, 1996, s.151-161),

Örgüt çalışanlarının güçlü ve zayıf yönlerini bularak daha güçlü hale gelebilir. Personeli güçlendirme politikaları olarak tanınan bu yöntemde; bilgi paylaşım ve ulaşılabilirliği artırılması, yeteklerin gelişimi, ortak hedefler belirleme, çalışma ortamında bazı esneklikler oluşturma, performans geri bildirim, açık bir iletişim yolu ve takım çalışmaları desteklenmesi gibi birçok teknikler mevcuttur (Sürgevil, 2006, s.99-105).

İKİNCİ BÖLÜM

KUŞAKLAR

2.1. KUŞAK KAVRAMI

İnsanlar tarihin her döneminde birbirleri arasında etkileşim içerisindedirler. İnsanlar arasındaki etkileşim, değişimin ve gelişimin süreklilik kazanmasını sağlar. Yaşamın her alanındaki değişimler; insanların bakış açılarını, beklenti düzeylerini, algılarını sürekli değiştirmektedir. İnsanların yaşantılarının ve kişilik özelliklerinin, yaşadıkları dönemin kendine özgü değer yargılarından ve özelliklerinden, etkilediği görülmektedir. Varolduğumuz dünyada aynı zaman dilimini paylaşan insanlar olarak bir topluluğun bir üyesi oluruz. Etkileşimler ve değişimler üyesi olduğumuz dönemlerin özelliklerini ve genlerini belirlemektedir (Aygenoğlu, 2015, s.4).

Felsefe yönünden kuşak kavramı Türk Dil Kurumu'nda; *“yaklaşık olarak aynı yıllarda doğmuş, aynı çağın şartları ile yetişmiş, dolayısıyla birbirine benzer sıkıntıları, kaderleri paylaşmış, benzer ödevlerle yükümlü olmuş kişilerin topluluğu”* olarak, toplum bilimi yönünden; *“Yaklaşık yirmi beş, otuz yıllık yaş kümelerini oluşturan bireyler öbeği, göbek, nesil, batın, jenerasyon”* olarak tanımlamaktadır (TDK, 2019).

Macky, Gardner ve Forsyth (2008)'e göre kuşak; 15-20 yıllık dönem aralığında doğmuş, büyüme ve gelişme sırasında benzer olayları, aynı deneyimleri yaşayarak, benzer kişisel, kültürel ve çalışama karakterlerine sahip olan insan topluluklarıdır.

Aynı zaman aralığında dünyaya gelerek, o dönemin koşulları ve sorumluluklarında yaşamış kişilerin oluşturduğu kitleye kuşak denilmektedir (Fındık, 2013, s.44).

Yakın dönemlerde dünyaya gelen insanlar benzer toplumsal özelliklere sahip davranışlar gösterirler. Sosyologlar benzer davranışları “kuşak etkisi” olarak değerlendirir. Kuşaklar yaşadıkları döneme ilişkin birçok ipucu vermektedir. Beklenmeyen tarihsel gelişimler, dönemin siyasi koşulları, insanların sosyal ve kültürel eğilimleri kuşakların karakterlerini oluştururken bireylerin de davranış biçimlerini ve hayat görüşlerini de etkilemektedir (Newman, 2013, s.217). Aynı dönemin kuşakları

savaşların, teknolojik gelişmelerin, sosyal, ekonomik ve siyasi olayların etkisi altındadır. Etkilendikleri olaylar karşısında yaşamlarında benzer değişimler meydana gelirken birbirine yakın davranış tepkileri sergilemektedirler (Gurlaş, 2016, s.3).

2.2. KUŞAK KAVRAMINI OLUŞTURAN ETMENLER

Kuşak kavramı hakkında yazılı kaynakların detaylı incelemesi yapıldığında, bazı kaynakların Antik Yunan uygarlığı, bazı kaynakların ise eski Mısır Uygarlıkları'na kadar eskilere dayandığını göstermektedir (Joshi vd.,2011, s.177). Eski uygarlıklardan günümüze kadar birçok olgu değişim ve gelişim gösterip evrilerek yeni kavramlara ve tanımlara dönüşmüştür. Kültürel, siyasal, sosyal, teknolojik, ve ekonomik açıdan yaşamın birçok alanını etkisi altına alan bu gelişmeler, kuşak kavramını açıklayabilmek için üzerine durulması gereken kavramlardır (Adıgüzel vd., 2014, s.167).

Çok eski bir kavram olan kuşak kavramının daha iyi anlaşılması için, yaş olgusunu, fiziki yaş olgusunu, yaşam seyri teorisini yakından incelenmek gerekmektedir.

2.2.1. Yaş

Yaş kelimesi Türk Dil Kurumunun (2019) sözlüğünde; *“bir varlığın doğmasından başlayarak yaşamı boyunca tekrarlanan belirli zaman aralıklarının toplamı veya doğuştan beri geçen süre ve yıl birimi ile ölçülen zaman”* olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019).

Bir kişinin dünyaya geldiği yıl ve zaman dilimi, o kişinin davranış özelliklerinin şekillenmesinde çok önemlidir. Yaşın önemi, kültür ve gelişmişlik seviyesine göre toplumlarda farklılık göstermektedir. Afrika gibi toplumlarda kronolojik sıranın hiçbir önemi olmayabilmektedir (Fortes, 1984, s.23).

2.2.2. Fiziksel Yaş

Fiziksel yaş terimi Türk Dil Kurumunda; *“cinsel olgunluğa girişin ortalama yaşına göre, bireyin ergenliğe girişinde insan bedeni biyolojik ve fiziksel olarak da yaşlanmakta ve birçok değişikliğe uğramaktadır”* (TDK, 2019). Fiziksel yaş, doğum ile

başlar bebeklik dönemi ile devam eder. Çocukluk dönemi ve çocukluktan sonra egeelik ve yetişkinliğe evrilerek devam eder. Yetişkin bireyler için aile ve üreme döngüsü başlar. Biyolojik yaşlanma her birey kendisine has belirtilerle gerçekleşmekle birlikte bir takım fiziksel değişimler ve kırışıklıkların ortaya çıktığı yaşlanma evresine geçmiş olur (Thompson, 1967, s.12). Fiziksel yaş olgusu, insanda kontrolü dışında süregelen evrensel bir süreçtir. Bu süreç yıllarca devam edegelmiş bir döngüdür. Toplumlardaki gözlemlenen değişim, toplumun kuşaksal devir hızının (generational turnover) doğal bir sonucudur. Bir başka değişle kuşakların yer değiştirmesi ile yeni kuşakların gelmesi, bireylerin tutum ve davranışlarının değişmesi, toplumdaki inançların ve yaşam şekillerinin aynı doğrultuda değişimi sonucunu oluşturmaktadır . Kuşaklar kendine özgü yaşam şekilleri, tutum ve davranışları, inanç ve değer sistemleri geliştirerek, farklı görüş ve düşüncelerin oluşmasını sağlarlar (Toruntay, 2011, s.63).

2.2.3. Yaşam Seyri Teorisi (*The Life Course Theory*)

İnsanoğlu yaşadığı hayat ile sürekli bir etkileşim içerisinde. Buldukları toplumları tutum, davranış ve düşünceleri ile etkiledikleri gibi o içerisinde buldukları topluluklardan da etkilenir tecrübe sahibi olurlar. İnsanların yaşam tecrübelerinin araştırıldığı ve kurgulandığı teori yaşam seyri teorisidir (*The Life Course Theory*). Bireylerde yaşam deneyimleri ve bunların etkileşimleri incelenmektedir. İnsanların yaşamdan elde ettiği tecrübelerini ve bu tecrübelerinin etkilerini araştırmak için düşünülen bu teori, bu etkileşim ve değişimde önemli bir rol oynayan; tarih, biyoloji, sosyoloji, psikoloji gibi disiplinleri kapsamaktadır (Osunluk, 2014, s.21).

Benson (2001)'e göre yaşam seyri, en yalın ifadeyle bireyin doğumundan ölümüne kadar uzanan bir süreci ve bu süreçte elde ettiği deneyimlerini ifade etmektedir. Glen ve Elder (2002) yaşam seyrini, bireyin hayat boyu karşı karşıya kaldığı aralarında doğal bir bağlantı olan olayların seyri şeklinde tanımlamaktadır.

Yaşam seyri toerisinin temelinde, kişisel ve toplumsal birçok değişkenler mevcuttur. Bunlar;

- Coğrafik ve tarihsel yaşam örnekleri
- Sosyal bağlar ve arkadaşlıklar
- Kişisel irade ve kişisel görüşlerini açıklama
- Kişisel gelişim ve zaman belirlemedir (Giele ve Elder, 1998, s.4).

Yaşam seyri teorisi, yaşamda kazandığımız bilgilerin, karşılaştığımız durum ve olayları kapsamaktadır. Bu model, birey, aile ve tarihsel deneyimlerin eşgüdümünde üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar;

1. Tarihsel değişimin içerisinde bireyin yaşam seyri üzerindeki yaşam geçişlerinin zamanlanması,
2. Ailenin öteki bireyleriyle beraber kişisel yaşam geçişlerinin eşgüdümü,
3. Tarih döngüsü içerisinde önceden karşılaşılan ve izleyen olayların şekillendirdiği önceki yaşamdan olayların etkileridir (Hareven, 2000,s.130).

2.3. KUŞAKLARIN SINIFLANDIRILMASI

Kuşakların sınıflandırılması ile ilgili literatür incelendiğinde, birbirini izleyen yaş grupları ile tanımlanmaktadır. Cheung, kuşaklar arasındaki zaman aralığının 40 yıl olduğunu ileri sürmekte iken, Bousquet 30 yıl, Kondrateiff da ise bu süre 20-30 yıl olarak belirtilmektedir. Ebeveynler ile çocuklar arasında geçen dönem kuşak olarak tanımlanmakta iken günümüzde toplumların farkları, hızlı gelişen teknolojik değişimler, kariyer ve çalışma seçeneklerinin artışı, farklılaşan toplumsal değerler ve iletişim ve haberleşme ağının gelişimi ile birkaç on yıllık zaman aralığı artık kuşak sınıflandırılmasında uzun bir zaman aralığı olarak değerlendirilmektedir. Aileler çocuk sahibi olmada aceleci davranmadığı gerçeği düşünüldüğünde geleneksel kuşak tanımının aşıldığı düşünülmektedir (Baydar, 2016, s.15).

Aynı zaman diliminde doğan bireylerin oluşturduğu kuşak üyeleri hakkında, ait oldukları dönemde meydana gelen ekonomik, siyasi ve sosyal olayların farklı etkiler, tecrübeler ve sonuçlar çıkararak o kuşaklar hakkında değerlendirme yapılmaktadır (Çinkılıç, 2018, s.31).

Kuşaklar arasında zaman sınıflandırılması ve kuşak isimleri konusunda farklı görüşlerin olduğu görülmektedir. Farklı zaman dilimleri ve isimlerin verildiği kuşaklar hakkında literatürde genel olarak yapılan sınıflandırma; Sessiz kuşak, bebek patlaması (Baby Boomers) kuşağı, X Kuşağı, Y Kuşağı, Z Kuşağı şeklindedir. Detaylı açıklamadan önce Tablo 1’de kuşaklara ait temel farklılıkları özet olarak verilmiştir (Keleş:2011, s.131; Baran,2014, s.20; Çinkılıç, 2018, s.31).

Tablo 1: Kuşakların Temel Farklılıkları Özet Tablosu

KUŞAKLAR	Doğum Tarihi	Sosyal Çevre	Teknolojik Çevre	Davranış	Tarihsel Çevre	
					Dünya	Türkiye
Sesiz Kuşak	1925-1945	“korkmamız gereken tek şey korkunun kendisi”	Televiyonun doğuşu	Mali anlamda tutucu, Dsiplinli, Otoriteye saygılı, Kurallara uyan, Sadık, Babaerkil, Risktenkaçınan, çok çalışna, sisteme güvenen	II. Dünya Savaşı, Ekonomik buhran	Cumhuriyet dönemi
Bebek Patlaması	1946-1964	“Bir hayalim var”	Radyonun altın çağı	Hırslı, kural tanımaz, rekabetçi, refah düzeyi yüksek, kişisel gelişim, zaman baskısı, çalışmak için yaşayan, daima genç	İnsan Hakları	İhtilal ve çok partili dönem
X Kuşağı	1965-1980	Evde yaşayan, aile ya da çocuk sahibi olmayı kariyer ilerlemesi sonrasına bırakan	Ev bilgisayarları nda araştırma yapan video oyunlarında artış, internet sosyal ve ticari amaçlarla kullanımı	Bağımsız ve kendine güvenen, şüpheci, teknolojiye adapte, otoriteye güvensiz, informal liyakata dayalı liderlik, iş-yaşam dengesini gözetten	Berlin duvarının yıkılması, SSCB'nin yıkılması gibi deneyimlerle şekillendiren	Sağ-Sol çatışması
Y Kuşağı	1980-1994	Olaylar, Liderler ve trendler tarafından şekillendirilen”just do it” “you have got the mail”	Teknoloji, iletişimciler	İyimser, teknoloji ile yaşayan, iyi eğitim, teknoloji ile yaşayan iyi eğitimli, kişisel destek isteyen, dışsal geri bildirim bekleyen, takım oyuncusu- sosyal network üyesi, aileye düşkün, iş ve yaşam dengesi	1960'lı yılların karşıt kültürünü sona erdirme ve günlük olaylardan ziyade teknoloji ile daha çok ilgilenme, Körfez Savaşı, 11 Eylül Saldırıları	Terör, Refah ve kriz dönemleri
Z Kuşağı	1990-2000	Sürekli online, takma adlarla yaşayan	Tamamen teknolojik iletişim		Zaman ve mekan sınırı olmaksızın dünya çapında network	

Kaynak: Bayramoğlu, 2018, s.16; Çinkılıç, 2018, s.32.

2.3.1. Sessiz Kuşak

Sessiz kuşak, dünya genelinde etkisi hissedilen Ekonomik Buhran ve 2. Dünya Savaşı olayları sırasında, 1925-1945 yılları arasında dünyaya gelmiş bireyler tarafından oluşan kuşaktır. Bu yıllar içerisinde doğan bireyler çocukluk dönemlerinde yoğun

sosyal ve ekonomik sıkıntılar içerisinde. Bu kuşağa; “*Geleneksel, Emektarlar, Uyumlu, Sadık, Gaziler, Bebek Patlaması Öncesi, Olgun, Depresyon, Radyo, Yönetimsel Sorunlar Kuşağı*” gibi isimler de verilmiştir (Srinivasan, 2012, s.48).

Sessiz kuşak üyeleri, yaşanan savaş koşullarının ardından çok çalışkan ve toplum için fedakarlıktan kaçınmayan ve bu değerlere önem veren bireylerdir. Hayat şartlarının zor olduğu ortamda yetişen bu kuşak bireyleri; disiplinin ve ekip çalışmasını ön planda tutarak, otoriteye sadık kişiler olarak değerlendirilmektedir. Okur-yazar seviyesi düşük ve cinsiyet arasında eğitim oranlarında büyük farkların olduğu bu kuşakta, sade yaşayan bireyler erken evlenmiş ve erken çocuk sahibi olmaları nedeniyle eğitimlerini aksatmışlardır (Etlican, 2012, s.4). Sessiz kuşak üyeleri; otoriteye sadık, kıdemi yaşa göre değerlendiren, teknolojiyi istemesine karşı teknolojiden yoksun, tasarruflu, dengeli ve kurallara uyan bir hayat sürdürmektedir.

Sessiz kuşak üyeleri, otoriteye bağlı, kıdemde yaş faktörünü ön plana alan, teknoloji alanına uzak olmasına rağmen istekli, tasarrufu seven, dengeli, direktifi bekleyen bir hayat yaşamaktadırlar. I.ve II. Dünya savaşları, ekonomik buhran ve soğuk savaşın etkili olduğu bu dönemde, Türkiye ve Dünya’da birçok hayal kırıklıkları yaşanmıştır. Bireyler hayatta kalmanın değerini anlayarak, yaşamlarını devam ettirmişlerdir. (Senbir, 2004, s.20).

Günümüz çalışma hayatı içerisinde yeri çok azalan sessiz kuşak bireyleri, çalışma hayatında içerisinde yöneticilik ve danışmalık görevlerinde bulunmaktadır. Kısa zamanda bu kuşak temsilcilerinin çalışma hayatından tamamen çekilmesi beklenmektedir.

2.3.2. Bebek Patlaması Kuşağı

Bebek Patlaması veya “*Baby Boomers*” kuşağı, II. Dünya Savaşı sonrasında bir milyar bebeğin doğumu ile oluşan “nüfus patlaması” sebebiyle bu şekilde adlandırılmıştır. 1946-1964 yılları arasında dünyaya gelen bireylerinden oluşan bu topluluk, günümüzde 55 ile 73 yaş grubunu temsil etmektedirler. Sayı itibariyle fazla olan bu kuşak, toplumun yeniden şekillendiren kuşak olarak da bilinmektedir (Keleş, 2011, s.131).

Dünya savaşlarının ardından oluşan karışıklıkların ve sosyo-ekonomik buhranların etkilerinin silinmeye çalışılmış ve refah ortamının inşası için büyük çaba

sarfedilmiştir. Dünya bu dönemde birçok ekonomik ve teknolojik gelişmelere tanıklık etmiştir (İzmirlioğlu, 2008, s.43). Radyonun altın çağını yaşadığı ve televizyonun hayatımıza girdiği, hazır yiyecek, elektrikli aletler, iletişim ve konut sektörlerinin geliştiği bu dönemde dünya insan hakları hareketleri ön plana çıkarken, Türkiye’de çok partili döneme geçiş sancıları gözlenmektedir (Mengi, 2009, s.7-17).

Bu kuşak bireyleri; işkolik, kanaatkar, otoriteye saygılı, kendini motive edebilen, iş yerinde sadık ve yüksek bağlılık gösteren, ödüllendirilmek isteyen, takım çalışmasına yatkın ve birlikte karar almayı seven, dürüstlük, sadakat ve geleneklerine bağlı olarak teknolojik gelişmelere ayak uydurmakta sıkıntı yaşayan, değişime dirençli ve çalışma hayatını iş dışındaki hayatının önünde tutan hırslı ve çalışkan bir yapıya sahiptirler. İyi standartlar da yaşamak için çok çalışmanın gerekli olduğuna inanmışlardır (Özer ve ark., 2013, s.126). İş ile özel hayatını bütünleştirerek, işe yaptıkları katkının kişisel doyumun kaynağı olduğuna inanmaktadırlar.

2.3.3. X Kuşağı

Bu kuşak, 1965 ve 1980 seneleri içerisinde doğan bireylerinden oluşmaktadır. Günümüzde 39 ile 54 yaş grubunu oluşturan bu kuşağa “Bebek İflası, Patlama Sonrası, Tembel, Gölge” gibi isimler de verilmektedir. X kuşağı ifadesini; Kanadalı yazar Dougland’ın 1991 senesinde “*Generation X: Tales for an Accelerated Culture*” adındaki kitabı yayınlaması ile benimsenmiş ve yaygınlaşmıştır (Tolbize, 2008, s.2-3). Bir roman olan kitabında, kendisini çalışma hayatıda bulan 20’li yaş grubu gençlerin, hayat mücadelesini konu almaktadır.

Teknoloji ile geç tanışan bu kuşak, buna karşın teknoloji adaptasyonunda sıkıntı yaşamamıştır. Fotoğraf makinesi, kasetçalar, televizyon, çamaşır makinesi gibi teknolojik aletler ile tanıştıklarını gözlemlenmektedir. Bu dönemde, bilişim teknolojilerinin getirilerini iş hayatına adapte ederek kendilerini geliştirme fırsatı bulmuşlardır. X kuşağı zaman kuşağında yaşayanlar dünya genelinde, Berlin Duvarı, Kadınların özgürlük protestosu (1970), Watergate skandalı (1973), Petrol krizleri (1973), İran islam devrimi (1979), ülkemizde ise, siyasi çatışmalar ve 1980, Kıbrıs Barış Harekatı yaşadıkları önemli toplumsal olaylardandır (Türk, 2013, s.20).

X kuşağı insanları; bireyselci, hırslı, kapsamlı düşünen, garantici, hoşgörü sahibi ve yaratıcı bir tutum sergiledikleri bilinmektedir (Altıntuğ, 2012, s.205). Dönemin

sosyo-ekonomik olaylarının etkisiyle, gelecek kaygısı duyan bu kuşak; iş yaşamında, para kazanma ve kariyer yapmaya odaklı çok çalışkan ve güçlü bir motivasyon duygusuna sahiptir (Mengi, 2009, s.7-17).

Geçiş dönemi olarak da adlandırılan bu kuşak bireyleri, toplumsal olaylara duyarlı ve otoriteye saygılıdır. Bireysel ve ekonomik özgürlükleri için bilgi ve eğitime çok önem vermektedirler. Karşılaştıkları sorunları tek başına çözmeye gayretli ve gelişime açık bir yapıya sahiptirler. Kadınların ekonomik özgürlüklerini korumak için eğitime ve iş gücüne katılımlarının arttığı görülmektedir. Kadınların iş gücüne katılımı sonucu çocuk doğurma oranlarının azaldığı görülmektedir (Mercan, 2009, s.59-70).

2.3.4. Y Kuşağı

Y Kuşağının bireyleri; 1980 ve 1994 yılları içerisinde doğan bireyler olarak ifade edilmektedir (Seçkin, 2005,s.10). Her konuda sorgulayıcı bir yapıda olmaları sebebiyle, İngilizce “neden, niçin” anlamında “WHY” kelimesinin kısaltılarak “Y” kuşağı adını almıştır (Mücevher, 2015, s.16). Bu kuşağın bireyleri, *Millennials* (Milenyum Kuşağı), *Next Generation* (Gelecek Kuşak), *Me* (Ben Kuşağı), *Generation digital kuşak* (Dijital Kuşak), *Echo boomers* (Eko Patlaması) ve *Nexters* (Bir Sonrakiler), *Techsavvy* (Teknoloji Bilenler), *Easy Life Generations* (Kolay Yaşam Kuşağı), *Mypod* (Dijital Müzik Yanında Kitleleşme İsteyenler), *Generation* (İnternet Kuşağı), *Why Generation* (Niçin Kuşağı), *Generations Now* (Sahip Oldukları Şeyleri Kabul Etmeye Yetinmeyen Kuşak), *I Generation* (Ben Kuşağı) olarak da adlandırılmaktadır (Solmaz, 2017, s.98).

Teknolojinin içine doğmuş, televizyon, internet ve cep telefonları ile büyümüşlerdir. Teknolojiyi benimsemiş ve ona ayak uydurmuşlardır. Hayatının bir parçası olarak, günlük hayatta istedikleri herşeye anında ulaşma isteğindedirler (Ball ve Gotsill, 2011, s.31).

Sınırsız bilgiye kolay ulaşım, Y kuşağının araştırmacı ve sorgulamacı olmasında büyük etkisi olmuştur. İş hayatında esnekliğe ve özgürlüğe önem vermeleri yanında tecrübenin kendilerine yol göstermesini de beklerler (Gibson, Murphy, ve Greenwood, 2009, s.2-3). Yaptıkları hataları kabul etmek yerine problemlerin kendileri dışındaki faktörlerden kaynaklandığını savunurlar (Hannay ve Fretwell, 2011, s.4).

Alan'a (2011) göre Y kuşağında; Bireysellik ve bağımsızlık bu kuşakta ön plandadır. Farklı kültürle ve yaşam tarzlarına iyimser yaklaştıkları görülmektedir. X kuşağının sahip olmadığı refah ortamına sahip olmalarının, Y kuşağının geleceğe pozitif bakmalarında etkili bir unsur olduğu düşünülmektedir.

Bireyselci olmasının yanında işbirliğine yatkınlık, iyimserliliği yanında şüpheli özelliklerini aynı anda yaşayan Y kuşağı, girişimci, özgüvenli, marka düşkün, alışverişe meraklı ve herşeyin hemen olmasını isteyen özellikleri onların farklı ümit ve beklentinin oluşmasını sağlamıştır (Tufur, 2011, s.36).

2.3.5. Z Kuşağı

Z kuşağı günümüzde çocukluk ve gençlik kuşağını yaşamaktadır. Z Kuşağını, "Generation V, Generation C, Generation Cox, The New Silent Generation", "Homeland Generation", "Google Generaion", "Dijital Natives", "Gen Tech", "Gen Wi" gibi isimlerin verilmiş olduğu görülmektedir. Bazı araştırmacılar 1990'lı yıllarda doğmuş bireyleri tanımlarken, bazı araştırmacılar ise 2000'li yıllarda doğan bireylerden meydana geldiğini değerlendirmektedirler. Bu kuşağın bireyleri yeni yeni çalışma hayatına katılmaya başlamaları sebebiyle bu kuşak hakkında kesin yorumlar bulunmamaktadır (Baran, 2014, s.20). "İnternet kuşağı", "medyakuşağı" ve "dijital yerlilerin kuşağı" gibi isimlerin de kullanıldığı Z kuşağı bireyleri, günümüz şartları gereği her zaman aktif teknoloji, iletişim ağı, ulaşım araçları ile doğmuş ve büyümüşlerdir (Akdemir ve ark., 2013, s.15).

Kendini hayat koşullarındaki, hızlı değişimin ve yeniliğin içerisinde bulan Z kuşağı, keyiflerine düşkün, ilgi duydukları işten çabuk sıkılabilen, teknolojik değişimi ve gelişimi yakın takip eden, hızlı tüketen, hızlı kavrayan, internet ve cep telefonu zemininde yaşayan bireyler olarak değerlendirilmektedir (Senbir, 2004, s.28). Hızlı değişen ve gelişen dünyaya hızlı adaptasyonları, yeni nesil ürünleri ve kültürleri ortaya çıkartmaktadır. Her daim geçmişte ebeveyn ile çocukları arasında olan kuşak farklılığı bu zaman aralığında artmış, iki kardeşin arasında bile nesil ve kültür farkının olduğu gözlenmektedir. Aile büyükleri, Z kuşağı bireyleri ile iletişimde zorlandıkları bilinmektedir (Türk, 2013, s.21).

Z kuşağı, teknoloji ile iç içe olmaları, oluşan yeni teknolojileri yakından takip etmelerini ve yeniliklere açık bireyler olmalarını sağlamıştır. Sosyal ağlara düşkünlüğü

Z kuşağını bireylerinin iletişim yeteneklerini geliştirirken yüzyüze iletişim kurmadıkları için yalnız bir kuşak olarak büyüdükleri ve geliştikleri gözlemlenmektedir (Mücevher, 2015, s.16). X ve Y kuşağında rahatlık ön planda olaması nedeniyle geç evlenmeleri ve buna bağlı olarak ileri yaşta çocuk sahibi olmaları nedeniyle Z kuşağı ve ebeveynleri arasında iletişim problemleri yaşanmaktadır.

İş hayatı kavramı ile yeni yeni tanışan bu kuşak bireyleri hakkında genel bir kanı oluşmamakla birlikte sadakatsiz, hırslı, sıkılgan bir yapıya sahip oldukları söylenebilmektedir (Aydın ve Başol, 2014, s.4). Teknoloji ile yaşamı birleştirmiş oldukları için bağlantı sorunu yaşamaları onlar için en büyük problemdir ve sürekli olarak tablet, bilgisayar ve cep telefonlarını kontrol ederek yaşadıkları gözlenmektedir (Çinkılıç, 2018, s.40).

2.4. X ve Y KUŞAĞI ARASINDAKİ FARKLILIKLAR

Kuşak kavramını ve bu kuşakların özellikleri detaylı incelendiğinde; dünyaya geldikleri zaman diliminde oluşan olayları, yetiştirildikleri çevrenin ve aile ortamının bu olaylara bakış açıları kuşakların genel karakter yapılarını incelemize yardımcı olmaktadır. Türkiye ve dünya çalışma hayatı incelendiğinde, önemli bir bölümünü X ve Y kuşağı üyelerinden oluşturduğu söylenebilmektedir. Bu nedenle X ve Y kuşağı çalışanların davranışsal özelliklerinin karşılaştırılması işgücünün yapısını anlamak açısından yarar sağlayacaktır. X ve Y kuşağının temel özellikleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: X ve Y Kuşağı Üyelerinin Davranışsal Özellikleri

X KUŞAĞI	Y KUŞAĞI
Yaşabilmek için çalış	Birikimleri tüketerek yaşama
Çalışma ile sosyal yaşam arasındaki denge	Sosyal yaşama odaklanma
Sonucu alana kadar çalışma	Kısa süreli çalışmalar
Çalışma ve boş zaman dengesi	Genellikle boş zaman
Bürokratik kuralları değiştirme	Bürokratik kuralları kabul etmeme
Büyük işletmelerde uyum çabası	Küçük olan işletmelerden nefret etme
Çalıştığı oranda tüketme	Az çalış, çok tüket
Markaların tanınması	Aşırı bir marka bağımlılığı
Teknoloji ile yaşama	Teknolojiden vazgeçememe
Duygusal ve rasyonellikte denge	Tamamen duygusal

Kaynak: İzmirlioğlu, 2008, s.49.

Tablo 2’te belirtilen X ve Y kuşakları arasındaki karşılaştırmalar sosyal hayatın özellikleri ile çalışma hayatındaki davranışları ifade etmektedir. Tablodaki X kuşağı incelendiğinde; hayata tutunma gayreti, akılcı davranışlar, sadık ve fedakâr davranışlar sergilemekteyken Y kuşağı daha az çaba ile daha büyük işler başarma tutumunu gözlemlemekteyiz. X ve Y kuşağı üyelerinin Davranışsal Özellikleri değerlendirildiğinde imajın ve sosyal hayatın son derece önemli olduğu görülmektedir (İzmirlioğlu, 2008, s.48).

Tablo 3: Lancaster ve Stillman Kuşak Yaklaşımı

ÖLÇÜT	X KUŞAĞI	Y KUŞAĞI
Tutum	Şüpheli	Gerçekçi
Genel	Yanlış anlaşılabilir kuşak Bağımsız ve beceriklidir Başkasına bağlı değil	Farklı olmaya önem veren İş birliği tercih eden Sorunu çözmede akılcı
İş alışkanlıkları	Geniş düşünebilen Dengeli iş ve özel hayat Kendisine güvenen İşte eğlence arayan Teknoloji ile çalışmayı seven	Kendisinden emin olan Başarıya odaklı Güçlü bir ahlak Topluma hizmet Çeşitliliği kabul eden

Kaynak: Lancaster ve Stillman, 2002; Aygenoğlu, 2015, s.16.

X ile Y kuşağı arasında oluşan farklılıklara yönelik olarak geliştirilmiş temel yaklaşımlardan tutum, genel ve iş alışkanlıkları ölçütlerinde Lancaster ve Stillman Kuşak Yaklaşımından Tablo 3’de bahsedilmiştir (İşçimen, 2012, s.15). Bu kapsamda X ve Y kuşakları yetenekleri, alışkanlıkları ve ilgi alanları değişiklik göstermektedir.

Tablo 4: Coomer ve Debard Kuşak Yaklaşımı

ÖLÇÜT	X KUŞAĞI	Y KUŞAĞI
Güven düzeyi	Otoriteye karşı eksik güven	Otoriteye karşı yüksek güven
Kurumlara sadakat	Saf düşünen	Bağlı ve adanmış
İstek durumu	Girişimci	Bir kahramanı takip etme
Kariyer hedefleri	Esnek kariyer	Çoklu kariyer
Ödüllendirme	Yapmama özgürlüğü	Anlamlı olan iş
Ebeveyn ve çocuk ilişkisi	Mesafeli	İzinsiz ve mülteci
Çocuk sahibi olma	Şüphe duyan	Şüphesiz ve kesin
Aile hayatı	Çocuk olarak yabancılaşmış	Çocuk olarak korunan
Eğitim	Faydacı	Sorumlu
Değerlendirme	Nasıl bir iş çıkarıyorum	Ben ne zaman istersem, geribildirim
Politik yaklaşım	İlgi duymayan, kişisel	Öğüt için istekli, Topluluk
Büyük soru	Çalışıyor mu?	Nasıl kurgularız?

Kaynak: Coomer & DeBard, 2004; Mücevher, 2015, s.33.

Tablo 3 Lancaster ve Stillman Kuşak Yaklaşımı gösteren Tablo 3 ve X ve Y Kuşağı üyelerinin karakteristik özellik farklarının bulunduğu Tablo 4 incelendiğinde, X kuşağı şüpheli yapıda olduğu Y kuşağında ise gerçekçi bir hal olduğu görülmektedir. X kuşağı teknolojiye gereksinimlerin karşılanması için kullanırken, Y kuşağı teknolojiyi seven ve hayatında her aşamada kullandığı gözlemlenmiştir (Mengi, 2009, s.7-17). Teknolojini bireylere sağladığı faydaları olumlu kullanan ve teknolojiyi hayatının her alanına adapte ederek, bilgiye kolay ulaşan Y kuşağı, teknolojiyi sınırlı kullanan X kuşağının gözünde, bilgili olduğunu sanan, bilgiçlik taslayan bir kuşaktır.

Doğdukları andan itibaren karşılaştıkları gelişmelerin yönlendirilmesi ile kuşakta yer alan bireyler değişik özelliklere sahip olabilmektedirler. Bu açıdan X ve Y kuşağı üyeleri karakteristik özellikleri incelemek için aşağıdaki X ve Y kuşağı üyeleri karakteristik özellik tablosundan faydalanılabilir.

Tablo 5: X ve Y Kuşığı Üyeleri Karakteristik Özellik Farkları

ÖLÇÜT	X KUŞAĞI	Y KUŞAĞI
Özgürlük Düzeyleri	Dengeli	Çok Yüksek
Sosyalite Düzeyleri	Dengeli	Düşük
Tatmin Olma Düzeyleri	Dengeli	Düşük
Çalışkanlık Düzeyleri	Dengeli	Düşük
Yırs Düzeyleri	Dengeli	Düşük
Bencilik Düzeyleri	Dengeli	Çok Yüksek
Açık Sözlülük Düzeyleri	Dengeli	Çok Yüksek
Duygusallık Düzeyleri	Dengeli	Düşük
Eleştirme Düzeyleri	Dengeli	Yüksek
Sadakat Düzeyleri	Dengeli	Çok Düşük
İnanç Düzeyleri	Dengeli	Çok Düşük
Geleneklere Bağlılık Düzeyleri	Dengeli	Çok Düşük
Aileye Bağlılık Düzeyleri	Dengeli	Düşük

Kaynak: Mücevher, 2015, s.37.

Tablo 5’te görüldüğü üzere X kuşağının karakteristik yapısının dengeli olduğu görülmektedir. Y kuşağının karakteristik yapısı kriterlere göre çok yüksek, yüksek, düşük ve çok düşük şeklinde olduğu gözlemlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MATERYAL VE YÖNTEM

Bilimsel araştırma sürecinde, araştırma sorununun, konusunun ve probleminin belirlenmesi ile başlanarak, kuram model, değişkenlerin belirlenerek kavramsal araştırmanın yapılması, araştırmanın nicel veya nitel araştırma deseninin yapılması, araştırmada kullanılacak yöntem içerisinde ölçeklerin belirlenmesi, evreninin ve örneklem grubunun tespit edilmesi, verilerin toplanması, toplanan verilerin analiz edilmesi, bulguların raporlanması ve sonucun hazırlanması aşamalarından oluşmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.47).

3.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nicel araştırma yönteminde, anket ve içerik analiz yöntemi kullanılmaktadır. Nicel araştırma yönteminde sosyal bilimlerde, pozitif bilim yaklaşımı kapsamında, çoğunlukla bilgi anket, gözlem ve deney yoluyla elde edilebilir (Sönmez ve Alacapınar, 2014, s.106). İçerik analiz yönteminde hem nicel hemde nitel analiz yöntemi kullanılabilir (Türkdoğan ve Gökçe, 2015, s.293).

Sosyal bilimlerde gerçeğe ulaşma süreci içerisinde her iki araştırma yöntemi de kullanılabilir. Bilimsel gerçeğe ulaşmak için somut olarak anket, deney, gözlemin yanı sıra soyut olarak gelecekle ilgili tahminler yapılabilir (Sönmez ve Alacapınar, 2014, s.106).

Bu araştırmada deneysel olmayan ilişkisel tarama modeli uygulanmıştır. İlişkisel tarama modelinde araştırılan olgunun olduğu gibi ortaya konulmasını sağlayabilmektedir (Büyüköztürk, 2010, s.7).

İlişkisel tarama yöntemi ile evrenden rastgele seçilen örneklem grubundan elde edilen verilerin istatistik programları yardımı ile analizi yapılarak, katılımcıların ölçeğe verdiği cevaplar ile katılımcıların özellikleri arasında ilişkisel bağlantıları araştırılacaktır. Elde edilen istatistik verileri ilişkisel olarak yorumlanacaktır.

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı Ankara’da bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde görev yapan sağlık çalışanlarının mesleki yaşantıları ve sosyal hayatları içerisinde çalışma şartları ve tükenmişlik düzeyleri ile X ve Y kuşağı arasındaki ilişkiyi belirlemek, X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarının tükenmişliklerine etki eden faktörleri ve bu faktörlerin etki düzeylerini saptamaktır. Bu bağlamda yapılan bu araştırmada X ve Y kuşakların tükenmişliğe etki eden faktörleri belirlemek ve tükenmişliği ortadan kaldırmaya yönelik çözüm önerilerinde bulunmak amaçlanmıştır. Araştırmanın sonuçlarının sağlık sektöründeki paydaş kurumlara klavuzluk etmesi, sağlık hizmetlerinin ve sağlık çalışanlarının refahını arttırmak için yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir.

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Son yıllarda sağlık sektöründeki yoğunluk, değişim ve gelişim sağlık çalışanlarının hem çalışma hayatında, hem de sosyal hayatında iş yükü artışına sebep olmaktadır. Kurumların en önemli sermayesi insan kaynağıdır. İnsan kaynağı oluşturan bireylerin performansı kurumun hizmet kalitesini doğrudan etkilemektedir. Yoğun iş ve aile hayatında tükenmişlik yaşamayı, hizmet kalitesine olumsuz etkide bulunabilmektedir.

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve toplumsal olaylar hayatın her alanında birçok değişikliklere sebep olurken bu değişimin ana konusu olan insanlarda kuşak kavramını meydana getirmiştir. Kuşakları ve gelişimleri inceyerek, tükenmişlik gibi bir olgunun X ve Y kuşağında nasıl bir karşılık bulduğu, koşulların etki seviyeleri ile ilgili geri bildirim almak sorunun çözümü konusunda değerli fikirleri ve çözüm yollarını gösterebilmektedir.

Bu bağlamda yapacağımız bu araştırma X ve Y kuşakların tükenmişliğe etki eden faktörleri belirlemek ve tükenmişliği oradan kaldırmaya yönelik çözüm önerilerinde bulunmak amaçlanmaktadır.

3.4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Sosyal Bilimlerde hipotez, olgular ve olgular arası ilişkileri ortaya çıkarma, betimleme ve açıklama yöntemi olarak kullanılan bir model tasarımıdır. Hipotez,

yapılan araştırmanın ortaya çıkacak sonuçlarını ortaya koymak için önceden yapılan tahminlerdir (Büyüköztürk, 2010, s.5).

Araştırmanın konusunun ve probleminin tespit edilmesinden sonra hipotezlerinin belirlenmesi aşamasına geçilir. Hipotezler, iki veya ikiden fazla bağımlı veya bağımsız gözlemlenen değişkenler arası anlamlı veya anlamsız, pozitif veya negatif yönde bir ilişkinin varolup, varolmadığının test edildiği denencelerdir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.65).

Tablo 6: Araştırmanın Hipotezleri

H_1	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark göstermektedir.
H_2	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_3	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin gelir yeterliliğine göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_4	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalışma saatlerine göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_5	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalışma yılına göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_6	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalıştığı birime göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_7	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin mesleklerine göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_8	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumuna göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_9	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_{10}	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin meslek seçimine göre anlamlı bir fark göstermektedir.
H_{11}	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çocuk sayısına göre anlamlı bir fark göstermektedir.

3.5. ARAŞTIRMANIN EVRENİ

Evren, araştırmanın sorularına cevap bulmak için ölçeğin uygulandığı katılımcılardan oluşan ana hedef gruptur. Araştırmanın örneklemini belirlemek için, önce evren tanımlanmalıdır. Araştırmanın evreni kesin bir şekilde ortaya konulmalı, araştırma için sınırlandırılmalı ve araştırmanın amacına uygun olarak belirlenmelidir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.119).

Tablo 7: Atatürk Hastanesi Çalışan Listesi

Görevi	Sayısı
Hekim	967
Hemşire	635
Sağlık Memuru	77
Memur	220
Teknisyen	214
Diğer	178
Toplam	2291

Bu araştırmanın evrenini Ankara’da bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Buna göre araştırma yapılan hastanede sağlık çalışanı sayısı 2291’dir (Tablo 7).

3.6. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Örnekleme süreci, evreni tanımlama, örneklem çerçevesinin ve büyüklüğünün belirlenmesi, örneklem seçme tekniğinin seçilmesi ve örneklemin yapılması aşamalarından oluşmaktadır.

Araştırmanın doğru çıktılar ortaya koyabilmesi için belirlenecek örneklemin evreni yeterince temsil edebilecek büyüklükte olmalıdır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde net sonuçlar olmadığından, örneklem büyüklüğü de tam olarak ortaya konulamamaktadır. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesi için birçok hazır tablolar geliştirilmiştir (Karagöz, 2016, s.258).

Sosyal bilim araştırmalarında araştırmacılar, ideal örneklem büyüklüğünü belirlemek için daha önce hesaplanarak hazırlanmış tablolardan yararlanabilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.120). Farklı evrenler için kabul edilen asgari örneklem tablosuna göre, % 90 güven aralığı 2200 evreninde 149 olarak hesaplanmıştır. Bu sayılara katılımcılardan geri dönmeyecek yada eksik doldurulmuş anketlerin olabileceği ve veri analizinin uygun olmayacağı da düşünülerek örneklem büyüklüğüne % 30 oranında ilave yapılması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.121). Örneklem

sayısı 2065 kişide 149 kişi olarak belirlenmiş buna % 30 da ilave edildiğinde toplam 194 olarak hesaplanmıştır.

3.7. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmacılar genel olarak araştırmalarında zamandan ve paradan tasarruf sağlayabilmek için daha önce yapılan araştırmalarda kullanılan, geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış ölçekleri kullanabilirler (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.167).

Bu araştırmada da veri toplama aracı olarak daha önce diğer araştırmacılar tarafından uygulanmış ölçek kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan Tükenmişlik Ölçeği (TÖ) Çapri (2006) tarafından İngilizce orijinalinde yer aldığı şekliyle kendisi ile birlikte alanında uzman araştırmacılar tarafından Türkçe'ye çevrilerek, geliştirilmiştir. Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır (Çapri, 2006, s.62-65).

Ölçek iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm sosyodemografik soruların bulunduğu kişisel bilgiler bölümü, ikinci bölüm ise tükenmişlik ölçeğinin sorularının bulunduğu bölümdür.

Birinci bölümde 13 soru bulunmaktadır. İkinci bölümde 16 soru bulunmaktadır.

İkinci bölümde bulunan anket soruları 5'li likert ölçek tipinde hazırlanmıştır. Sorulara verilecek yanıtlar Hiçbir zaman, Bazen, Genellikle, Çoğu zaman, Her zaman şeklindedir.

Ölçek, rastgele tesadüfi yöntemle belirlenen örneklem grubuna, araştırmacı tarafından mülakat, yüz yüze görüşme şeklinde ve elektronik ortamda online anket şeklinde uygulanmıştır.

Her iki uygulama şeklide son yıllarda çoğunlukla kullanılmakta olduğu alan yazında görülmektedir. Bu araştırma yöntemlerinin avantajları ve dezavantajları bulunmaktadır. Elektronik ortamda anket doldurmanın avantajı kısa bir zamanda çok fazla deneğe ulaşmak ve maliyetlerde düşüklük olarak söylenebilir. Dezavantajı ise deneklerin adreslerine ulaşma ve anketi ulaştırma. Yüz yüze mülakat yöntemi, ölçek sorularına verilen cevapların doğruluk oranında yükseklik ve açıklama kabiliyeti ile araştırmanın geçerliliğini artırabilir. Dezavantajı ise araştırmanın maliyetlerini yükseltebilir (Türkdoğan ve Gökçe, 2015, s.293).

3.8. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Bu araştırmada ele alınacak değişkenler ve ilişkiler dışında kontrol altına alınamayan değişkenlerin etkisi söz konusu olabilir. Ancak ele alınacak değişkenler arasındaki ilişkilerin, araştırılmak istenilen alanı yansıttığı varsayılacaktır.

Bu araştırmada kullanılacak veri toplama araçlarının ölçülmek istenen özellikleri doğru olarak ölçeceği varsayılmıştır.

Önerilen çalışmada sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Ankara'da bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Çalışma sağlık çalışanları ile sınırlandırılacaktır.

Sosyal bilimler alanında yapılan çalışmaların tamamen deneyselliğe oturtulmamasından kaynaklanan sınırlılık bu çalışmada içinde geçerli olacaktır.

Veri toplama tekniği olarak ilk bölümde Tükenmişlik ile ilgili yerli ve yabancı kaynaklardan literatür taraması yapılacak yine ikinci bölümde sağlık çalışanlarında tükenmişlik ile ilgili literatür taramasına yer verilecektir. Son bölümde ise veri toplama tekniği olarak anket kullanılacaktır.

3.9. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ

Araştırmada kullanılan ölçekten elde edilen veriler IBM SPSS 23 ve AMOS programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan eşit aralıklı ve oransal ölçekler kullanılan parametrik testlerde t testi ve Kruskal Wallis H yapılmıştır.

Ölçekten elde edilen veriler SPSS 23, AMOS 23 istatistik programına aktarılarak analiz sonuçları elde edilmiştir.

Ayrıca araştırmanın yapılabilmesi için Araştırma yapılan hastane yönetiminden ve Tükenmişlik Ölçeğini geliştiren kişiden yazılı izinler alınmıştır.

3.10. ARAŞTIRMADA KULLANILAN TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Araştırmada kullanılan Tükenmişlik ölçeği Çapri (2006) tarafından uyarlanmıştır. Uyarlanan Tükenmişlik ölçeğinin, orijinalinde olduğu gibi tüm meslek gruplarındaki çalışanlara, kuramı da destekler nitelikte bir ölçek olarak

uygulanabileceği, geçerli ve güvenilir bir biçimde kullanılabilceği değerlendirilmektedir. Çapri (2006) tarafından uyarlanan ölçeğin daha sonra yapılacak başka araştırmalarda da diğer meslek çalışanlarında uygulanmasının, ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğine katkı sağlayacağını değerlendirmiştir (Çapri, 2006, s.62-65).

Tükenmişlik ölçeği'nin Çapri (2006) tarafınan yapılan geçerlilik çalışmasında yapılan temel bileşenler faktör analizinde KaiserMeyer-Olkin (KMO), 0,96 olarak oldukça yüksek bulunmuştur.

Çapri (2006) tarafından Tükenmişlik ölçeği (TÖ)'nin güvenilirliği, Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı ve test tekrar test (kararlılık) güvenilirlik katsayısı yöntemleri ile hesaplanmıştır Faktör analizinde faktör yükünün en az 0,35 olması, varyansı açıklama oranının 0,40 ve üzerinde olması esas ölçüt olarak belirlenmiştir. TÖ'nin Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı $\alpha=0,93$, alt bileşenler için sırasıyla 0,83, 0,75, 0,88 olarak bulunmuştur (Çapri, 2006, s.62).

Cronbach Alfa katsayısı, ölçeğin tutarlılığının bir göstergesidir. Ölçek sonuçlarının alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa ölçeğin maddeleri arasındaki ilişkinin tutarlı ve ölçekteki bütün maddelerin o ölçüde birlikte çalıştığı yorumu yapılır (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.195)

KMO testi, verilerin dağılımının faktör analizi yapabilmek için yeterli olup olmadığını belirlemek için kullanılan bir yöntemdir. KMO katsayısı 1'e yaklaştıkça uyumun iyi olduğu anlamına gelmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.300).

Çapri (2006) tarafından uyarlanan Tükenmişlik ölçeği 3 faktörden oluşmaktadır. Bu faktörler, Duygusal tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel başarı duygusunda azalmadır. Ölçeğin beş maddesi (1, 4, 7, 10, 13) ise Duygusal tükenme; dört maddesi (2, 5, 8, 11) Duyarsızlaşma; altı maddesi (3, 6, 9, 12, 14, 16), Kişisel başarı duygusunda azalma olarak tanımlandığı görülmektedir (Çapri, 2006,s.67). Ölçekte 5'li likert ölçek kullanılmıştır (1: Hiçbir Zaman, 2: Nadiren, 3: Bazen, 4: Çoğu Zaman, 5: Her Zaman).

3.10.1. Doğrulatory Faktör Analizi

Araştırmacılar yapısı önceden test edilmiş, benzer konularda daha önce geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan ve kullanılan ölçekleri Doğrulatory Faktör Analizi (DFA) ile yapısal doğruluğunu sımayabilirler. DFA gözlenen değişkenlerin

yapıyı ne derecede iyi temsil ettiğinin, kuramsal yapıya uygunluğunun bir göstergesidir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.305).

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeğinin, araştırma örneklemini içinde uygunluğunu belirlemek için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. DFA sonucunda uyum iyiliği kriterlerine bakılmıştır. Uyum iyiliği kriterleri geçerli ve güvenilir model oluşturulabilmesi için önemlidir. Çok değişkenli modellerde verilerin normal dağılımında olması araştırma için önemli bir kriter olmaktadır (Özdamar, 2016, s.230).

DFA gözlenen değişkenlerin bazı gizli değişkenlerin varlığını ve ilişki düzeylerinin testi için kullanılmaktadır. Değişkenlerin birbirini etki değil aralarındaki ilişki test edilir. DFA genellikle önceden belirlenmiş bir modelin geçerliliğinin test edilmesi için kullanılır (Karagöz, 2016, s.1000).

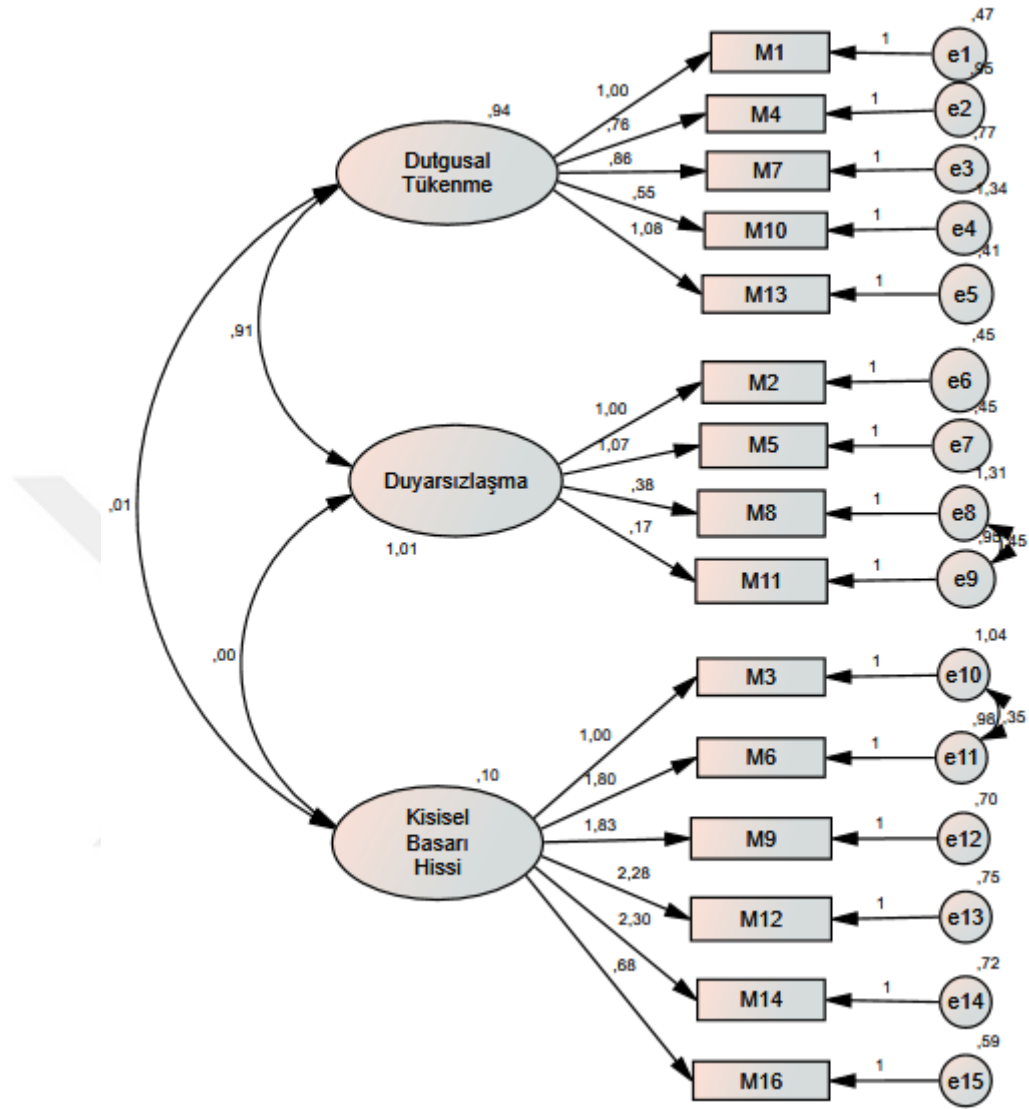
Araştırmada, AMOS programında modelin geçerliliğini test etmek için yapılan DFA’da, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (*Comperative Fit Index*) (CFI) analizi, Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (*Root Mean Square Error Of Approximatio*) (RMSEA) analizi, İyilik Uyum İndeksi (*Goodness Of Fit Index*) (GFI) analizi, Düzenlenmiş İyilik Uyum İndeksi (*Adjusted Goodness Of Fit Index*) (AGFI) analizi, yapılmıştır (Karagöz, 2016, s.1003), (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.306).Tablo 8’de DFA uyum değerleri verilmiştir.

Tablo 8: DFA Uyum Değerleri

Model Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2 Uyum testi	$0,05 < p \leq 1$	$0,01 < p \leq 0,05$
CFI	$0,95 \leq CFI$	$0,90 \leq CFI$
SRMR	$0 < SRMR \leq 0,05$	$0 < SRMR \leq 0,08$
RMSEA	$0 < RMSEA \leq 0,05$	$0 < RMR \leq 0,08$

Kaynak: (Karagöz, SPSS ve AMOS23 Uygulamalı İstatiksel Analiz , 2016, s.1001), (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.315).

Tükenmişlik ölçeğinin (TÖ) bu araştırmaya uygunluğu ise DFA ile test edilmiştir. TÖ’nün DFA sonuçları aşağıdaki Şekil 10’da verilmiştir.



Şekil 10: TÖ'nün DFA'sına İlişkin Diyagram.

Tükenmişlik Ölçeği, yapılan DFA'dan sonra 15 madde olarak belirlenmiştir. Ölçeğin beş maddesi (1, 4, 7, 10, 13) ise duygusal tükenme; dört maddesi (2, 5, 8, 11) duyarsızlaşma; altı maddesi (3, 6, 9, 12, 14, 16), kişisel başarı duygusunda azalma olarak tanımlanmıştır.

Tablo 9: Tükenmişlik Ölçeği DFA Değerleri

Model Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Kurumsallaşma İlkeleri Ölçeği	Uyum Sonucu
CMIN/SD	$\chi^2/sd \leq 3$	$\chi^2/sd \leq 5$	2,246	İyi Uyum
CFI	$0,95 \leq CFI$	$0,90 \leq CFI$,918	Kabul Edilebilir
SRMR	$SRMR \leq 0,05$	$SRMR \leq 0,08$,07	İyi Uyum
RMSEA	$0 < RMSEA \leq 0,05$	$0 < RMSEA \leq 0,08$,069	Kabul Edilebilir
P cLOSE	$> 0,05$	$< 0,05$,01	Kabul Edilebilir

Tablo 9’de TÖ’nün DFA uyum değerleri verilmiştir. Tükenmişlik ölçeği için yapılan DFA analizi sonucunda, $\chi^2/sd = 2,246$ olarak bulunmuştur. χ^2/sd değeri 3 veya 3’ten küçük olduğu durumlarda iyi uyum, 5 veya 5’ten daha küçük olduğu durumlarda kabul edilebilir uyum gösterdiği kabul edilmektedir. SRMR değeri 0,07’dir. SRMR değeri 0,05’den büyük olursa iyi uyum olarak görülmektedir. CFI=0,918 değerinin ve Tablo-6’daki uyum kriterlerine bakıldığında uyumun kabul edilebilir seviyede olduğu görülmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.315). DFA sonuçları, ölçek yapısının, araştırmanın uygulandığı örneklem içinde kabul edilebilir düzeyde uyumun olduğunu ölçeğin yapısal olarak geçerli olduğunu göstermektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI VE TARTIŞMA

Araştırmanın bulgular bölümünde, Ankara’da bulunan Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile ilgili bağımlı değişkenlerinden elde edilen veriler ile demografik bilgileri bağımsız değişkenlerinden elde edilen bilgiler arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca sağlık çalışanlarının demografik bilgileri ve tükenmişlik ölçeğine vermiş oldukları yanıtlardan elde edilen verilerin karşılaştırmalarına ilişkin analiz sonuçları yine bu bölümde yer almaktadır.

4.1. DEMOGRAFİK BİLGİ ANALİZLERİ

Tablo 10: Demografik Bilgilerin Betimleyici İstatistiksel Dağılımı

Demografik Değişkenler	Frekans (N)	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	205	77,1
	Erkek	61	22,9
	Toplam	266	100,0
Yaş	20-25	39	14,7
	26-30	51	19,2
	31-38	44	16,5
	39 ve üstü	132	49,6
	Toplam	266	100,0
Medeni Durum	Evli	173	65,0
	Bekâr	73	27,4
	Dul-Boşanmış	20	7,5
	Toplam	266	100,0
Çocuk sayısı	Yok	98	36,8
	1 Çocuk	55	20,7
	2 Çocuk	86	32,3
	3 Çocuk	25	9,4
	4 ve üstü Çocuk	2	,8
	Toplam	266	100,0
Eğitim Durumu	Lise	36	13,5
	Ön Lisans	56	21,1
	Lisans	126	47,4
	Lisansüstü-Doktora	48	18,0
	Toplam	266	100,0

Tablo 10’da araştırmaya katılan yöneticilere ait demografik bilgilerine ait betimleyici istatistiksel bilgiler yer almaktadır.

Bulgulara göre katılımcıların, 205’i (%77,1) kadın, 61’i (%22,9) erkek’tir. Katılımcıların yaş dağılımı 25 yaş ve altı 39 (%14,7) kişi, 25-30 yaş arası 51 kişi (%19,2), 31-39 yaş arası 44 kişi (%16,5), 39 yaş ve üstü 132 kişi (%49,6)’dir. Katılımcıların medeni durumu ise, evli 173 kişi (% 65,0), bekar 73 kişi (27,4), dul-boşanmış 20 kişi (%7,5) şeklinde-dir. Katılımcıların ocuk sayıları incelendiğinde, çocuğu olmayan 98 kişi (%36,8), 1 çocuğu olan 55 kişi (%20,7), 2 çocuğu olan 86 kişi (%32,3), 3 çocuğu olan 25 kişi (%9), 4 ve üstü çocuğu olan 2 kişi (%8), olduğu görülmektedir. Lise mezunu 36 kişi (%13,5), n lisans mezunu 56 kişi (%21,1), lisans mezunu 126 kişi (%47,4), lisansüstü ve doktora bitiren 48 kişi (%18) katılımcıların eğitim durumunu oluşturmaktadır.

4.2. ÇALIşMA BİLGİLERİNİN ANALİZLERİ

Tablo 11: Katılımcılarının alışma Bilgilerinin Betimleyici İstatistiksel Dağılımı

Çalışma Bilgileri	Birimler	Frekans (N)	Yüzde (%)
Çalıştığı Birim	İdari Birimler	47	17,7
	Poliklinkler	48	18,0
	Yoğun Bakım	9	3,4
	Servis	50	18,8
	Ameliyethane	97	36,5
	Acil Servis	15	5,6
	Toplam	266	100,0
Görevi	Hekim	34	12,8
	Hemşire	163	61,3
	Sağlık Memuru	33	12,4
	Memur	21	7,9
	Teknisyen	15	5,6
	Toplam	266	100,0
Çalışma saati	8 Saat ve aşağısı	126	47,4
	9-16 saat	113	42,5
	17 Saat ve zeri	27	10,2
	Toplam	266	100,0

	0-5 Yıl	53	19,9
	6-10 Yıl	62	23,3
	11-15 Yıl	43	16,2
Çalışma Yılı	16-20 Yıl	43	16,2
	21-25 Yıl	35	13,2
	26 Yıl ve üzeri	30	11,3
	Toplam	266	100,0
	Kendi isteğimle seçtim	132	49,6
	Ailem yönlendirdi	80	30,1
Meslek seçimi	Tesadüfen	47	17,7
	Diğer	7	2,6
	Toplam	266	100,0
	Yeterli	88	33,1
Gelir Yeterliliği	Yetersiz	178	66,9
	Toplam	266	100,0

Tablo 11’da araştırmaya katılan yöneticilere ait çalışma bilgilerine ait betimleyici istatistiksel bilgiler yer almaktadır.

Bulgulara göre katılımcılardan, idari birimlerde 47 kişi (17,7), polikliniklerde 48 kişi (%18), yoğun bakımda 9 kişi (%3,4), serviste 50 kişi (%18,8), ameliyathanede 97 kişi (%36,5), acil serviste 15 kişi (%5,6) çalışmaktadır. Katılımcılardan, 34 kişi (%12,8) hekim iken, 163 kişi (%61,3) hemşire, 33 kişi (%12,4) sağlık memuru, 21 kişi (%7,9) memur, 15 kişi (%5,6) teknisyen olarak görev yapmaktadır. Günlük, 8 saat ve aşağı süre çalışan 126 kişi (%47,4) var iken, 9-16 saat çalışan kişi sayısı 113 (%42,5), 17 saat ve üzeri çalışan kişi sayısı ise 27 kişi (%10,2) bulunmaktadır. Katılımcıların çalışma yılları incelendiğinde, 5 yıldan az çalışan 53 kişi (%19,9), 6-10 yıllık olan 62 kişi (%23,3), 11-15 yıllık olan 43 kişi (%16,2), 16-20 yıllık olan 43 kişi (%16,2), 21-25 yıllık olan 35 kişi (%13,2), 26 yıllık ve üzeri olan 30 kişi (%11,3) olduğu görülmektedir. Mesleğini kendi isteği ile seçen 132 kişi (%49,6), ailesi tarafından mesleğe yönlendirilen 80 kişi (%30,1), Tesadüfen bu meslekte bulunan 47 kişi (%17,7) bulunurken, 7 kişi (%2,6) ise mesleği başka sebepler ile seçmiştir. 88 kişi (%33,1) gelir

durumunu yeterli bulurken, 178 kişi (%66,9) gelir durumunun yetersiz olduğunu beyan etmektedir.

Bu aşamadan sonra verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek için basıklık (Skewness) ve çarpıklık (Kurtosis) değerlerine bakılmıştır. Sosyal bilimler araştırmalarda basıklık/çarpıklık değerleri örneklemden elde edilen verilerin belirlenmiş dağılıma uyumluluk gösterip göstermediğin test edilemesi için kullanılır.

Tablo 12: Basıklık (Skewness) ve Çarpıklık (Kurtosis) Normallik Değerleri Tablosu

	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Çocuk Sayısı	Eğitim Durumu	Birimi	Görevi	Çalışma Saati	Çalışma Yılı	Meslek Seçimi	Gelir Yeterliliği
N	266	266	266	266	266	266	266	266	266	266	266
Skewness	1,29 5	-,637	1,201	,306	-,424	-,371	1,236	,582	,305	,805	-,723
Kurtosis	-,325	-1,105	,328	-1,053	-,591	-1,375	1,231	-,674	-1,124	-,394	-1,488
Ortalama	1	3	2	4	3	5	4	2	5	3	1
En küçük	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
En büyük	2	4	3	5	4	6	5	3	6	4	2

Araştırmadan elde edilen istatistiksel verilere ilişkin verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek için basıklık (Skewness) ve çarpıklık (Kurtosis) sonuçları Tablo 12’de ayrıntılı olarak verilmiştir. Normal ya da normale yakın dağılımlarda basıklık/çarpıklık değerleri genel olarak sifira yakın bir değer alacak şekilde +1, -1 arasında dağılmaktadır. Sosyal bilimlerde genel kabul gören başka bir anlayışta da basıklık/çarpıklık değerlerinin kendi standart hatalarına bölünerek elde edilen değer dikkate alınmasıdır. Bu değer 200 den fazla örneklem için $\pm 3,29$ ’un altında olması verilerin normal dağıldığı anlamı vermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2018, s.223). Buna göre verilerin normal dağıldığı görülmektedir. Bundan dolayı araştırmada t testi ve ANOVA (Analysis of Varyans, F testi,) testi kullanılarak bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 13: X ve Y Kuşaklarının Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları

Boyut	Yaş	N	Ort.	SS	t	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	X Kuşağı	51	3,57	,711	1,839	,068	Benzer
	Y Kuşağı	132	3,33	,981			
Duyarsızlaşma	X Kuşağı	51	2,51	,658	,197	,844	Benzer
	Y Kuşağı	132	2,49	,927			
Kişisel Başarı Hissi	X Kuşağı	51	3,59	,586	-1,313	,192	Benzer
	Y Kuşağı	132	3,73	,693			
N	Toplam	183					

Tablo 12’de araştırmaya katılan çalışanların tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilgili görüşleri yaş değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Bu amaçla ortalamalar arasında oluşan farkın anlamlılığını test etmek amacıyla yapılan ilişkisiz ölçümlerde iki ortalamanın karşılaştırılması analizi sonucunda farkın anlamlı olmadığı görülmüştür ($p>.05$). Bir başka deyişle X ve Y kuşakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur. Araştırmaya katılan kuşaklar tükenmişliğin boyutları ile ilgili algıları benzerlik göstermektedir.

X ve Y kuşakları arasında tükenmişlik düzeylerinde bir farkın olmadığı görülmektedir. Kuşakların değişmesi tükenmişlik düzeylerinde bir farklılaşmaya sebep olmamıştır. Kuşaklar değişse de tükenmişlik etki düzeyleri değişmemektedir.

Tablo 14: Cinsiyetin Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları

Boyut	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Kadın	205	3,47	,063	2,175	,032*	Anlamlı Fark Var
	Erkek	61	3,18	,115			
Duyarsızlaşma	Kadın	205	2,48	,810	,525	,601	Benzer
	Erkek	61	2,41	,906			
Kişisel Başarı Hissi	Kadın	205	3,66	,682	-,558	,608	Benzer
	Erkek	61	3,71	,583			
	Toplam	266					

Tablo 13'te araştırmaya katılan çalışanların tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilgili görüşleri cinsiyet değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Bu amaçla ortalamalar arasında oluşan farkın anlamlılığını test etmek amacıyla yapılan ilişkisiz ölçümlerde iki ortalamanın karşılaştırılması analizi sonucunda farkın duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür ($p > .05$). Ancak duygusal tükenme alt boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur ($p < .05$). Bir başka deyişle kadınların ve erkeklerin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında istatistiksel olarak bir fark yoktur. Ancak duygusal tükenmişlikleri cinsiyete göre istatistiksel olarak bir fark vardır. Araştırmaya katılan erkek ve kadınlar duygusal tükenmişlikle ilgili algıları farklılık göstermektedir.

Tablo 15: Gelir Yeterliliğinin Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testine İlişkin Analiz sonuçları

Boyut	Gelir Yeterliliği	N	Ort.	SS	t	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Yeterli	88	3,11	,959	-3,558	,000**	Anlamlı Fark Var
	Yetersiz	178	2,52	,804			
Duyarsızlaşma	Yeterli	88	2,36	,881	-1,449	,149	Benzer
	Yetersiz	178	2,52	,804			
Kişisel Başarı Hissi	Yeterli	88	3,72	,672	,783	,434	Benzer
	Yetersiz	178	3,65	,654			
Tükenmişlik	Yeterli	88	3,19	,555	-2,119	,036*	Anlamlı Fark Var
	Yetersiz	178	3,34	,553			
N	Toplam	266					

*p<.05, **p<.01.

Tablo 14’de araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilgili görüşleri gelir yeterliliği değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Bu amaçla ortalamalar arasında oluşan farkın anlamlılığını test etmek amacıyla yapılan ilişkisiz ölçümlerde iki ortalamanın karşılaştırılması analizi sonucunda duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutları ile anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür (p>.05). Ancak tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutu duygusal tükenme ile gelir yeterliliği arasında anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur (p<.01, p<.05). Bir başka deyişle gelir yeterliliği sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Gelir düzeyi sağlık çalışanlarında tükenmişlik yaşanmasında etkili olduğunu göstermektedir.

Tablo 16: Çalışma Saatlerine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Çalışma Saati	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	8 saat ve aşağısı	126	3,19	,912				
	9-16 saat arası	113	3,58	,819	2,263	7,101	,001**	Anlamlı Fark Var
	17 saat ve üzeri	27	3,67	1,060				
	Toplam	266	3,40	,910				
Duyarsızlaşma	8 saat ve aşağısı	126	2,39	,890				
	9-16 saat arası	113	2,52	,743	2,263	1,047	,352	Benzer
	17 saat ve üzeri	27	2,60	,899				
	Toplam	266	2,47	,832				
Kişisel Başarı Hissi	8 saat ve aşağısı	126	3,65	,697				
	9-16 saat arası	113	3,62	,597	2,263	3,442	,033*	Anlamlı Fark Var
	17 Saat ve üzeri	27	3,98	,670				
	Toplam	266	3,67	,660				
Tükenmişlik	8 saat ve aşağısı	126	3,16	,606				
	9-16 saat arası	113	3,31	,468	2,263	5,143	,008**	Anlamlı Fark Var
	17 saat ve üzeri	27	3,51	,654				
	Toplam	266	3,26	,565				

Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerine göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 16’da yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışma saatlerine göre, tükenmişlik boyutları, duygusal tükenme ($F_{(3,263)}=7,101$, $p=,001$, $p<.01$), kişisel başarı hissi ($F_{(3,263)}=,3442$, $p=,033$, $p<.05$), tükenmişlik genel ortalamaları ($F_{(3,263)}=,5,143$ $p=,008$, $p<.01$) arasında anlamlı bir farkın olduğunu, ancak duyarsızlaşma alt boyutu ile anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir ($F_{(3,263)}=1,047$, $p=,352$, $p>.05$). Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerine göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve Kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ilişkin görüşleri benzerdir.

Farklılıkların hangi iki gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma tukey testi sonuçlarına göre duygusal tükenme, Kişisel başarı hissi ve Tükenmişlik genel ortalamalarında 8 saat ve aşağı çalışanlar ile 9-16 saat arası çalışanlar ve 17 saat ve üzeri çalışanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p < .05$). Çalışma saatlerinin artması çalışanların duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında ve tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmektedir.

Tablo 17: Çalışma Yılına göre Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Çalışma Yılına	N	Ort.	SS	SD	F	P	Sonuç
Duygusal Tükenme	0-5 Yıl	53	3,17	,832				
	6-10 Yıl	62	3,76	,708				
	11-15 Yıl	43	3,25	,964				
	16-20 Yıl	43	3,56	1,036	5,260	3,978	,002**	Anlamlı Fark Var
	21-25 Yıl	35	3,14	,889				
	26 Yıl ve üzeri	30	3,35	,953				
	Toplam	266	3,40	,910				
Duyarsızlaşma	0-5 Yıl	53	2,30	,776				
	6-10 Yıl	62	2,58	,699				
	11-15 Yıl	43	2,44	,929				
	16-20 Yıl	43	2,52	,962	5,260	1,446	,208	Benzer
	21-25 Yıl	35	2,29	,673				
	26 Yıl ve üzeri	30	2,68	,963				
	Toplam	266	2,47	,832				
Kişisel Başarı Hissi	0-5 Yıl	53	3,58	,587				
	6-10 Yıl	62	3,66	,673				
	11-15 Yıl	43	3,74	,652				
	16-20 Yıl	43	3,64	,534	5,260	,764	,577	Benzer
	21-25 Yıl	35	3,83	,724				
	26 Yıl ve üzeri	30	3,62	,840				
	Toplam	266	3,67	,660				

Sağlık çalışanlarının çalışma yılına göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 17’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışma yılları ile tükenmişliğin duygusal tükenme

boyutu ($F_{(5,260)}=3,978$, $p=,002$, $p<.01$) arasında anlamlı bir farkın olduğunu, ancak kişisel başarı hissi ($F_{(5,260)}=1,446$, $p=,208$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(5,260)}=,764$, $p=,577$, $p>.05$) alt boyutları arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Farklılıkların hangi iki gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma tukey testi sonuçlarına göre duygusal tükenmenin 0-5 yıl ve 6-10 yıl çalışanları arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür($p<.05$).

Tablo 18: Çalıştığı Birimin Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Çalıştığı Birim	N	Ort.	SS	SD	F	P	Sonuç
Duygusal Tükenme	İdari Birimler	47	3,03	1,029				
	Poliklinikler	48	3,32	,909				
	Yoğun Bakım	9	3,76	,792	5,260	2,595	,026*	Anlamlı Fark Var
	Servis	50	3,57	,985				
	Ameliyethane	97	3,50	,798				
	Acil Servis	15	3,41	,746				
Duyarsızlaşma	İdari Birimler	47	2,59	,971				
	Poliklinikler	48	2,53	,870				
	Yoğun Bakım	9	2,97	,441	5,260	1,905	,094	Benzer
	Servis	50	2,54	,895				
	Ameliyethane	97	2,29	,685				
	Acil Servis	15	2,50	,931				
Kişisel Başarı Hissi	İdari Birimler	47	3,65	,697				
	Poliklinikler	48	3,67	,638				
	Yoğun Bakım	9	3,98	,395				
	Servis	50	3,69	,695	5,260	,508	,770	Benzer
	Ameliyethane	97	3,63	,626				
	Acil Servis	15	3,74	,852				
	Toplam (N)	266						

Sağlık çalışanlarının çalışma birimine göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin

istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 18’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışma birimi ile, tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ($F_{(5,260)}=2,595$, $p=,026$, $p<.05$) arasında anlamlı bir farkın olduğunu, ancak kişisel başarı hissi ($F_{(5,260)}=,1905$, $p=,094$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(5,260)}=,508$, $p=,770$, $p>.05$) alt boyutları arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çalışma birimine göre duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Farklılıkların hangi iki gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma tukey testi sonuçlarına göre duygusal tükenme alt boyutunda servis ve ameliyathane birimlerinde çalışanlar arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<.05$).

Tablo 19: Sağlık Çalışanlarının Mesleklerine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Çalıştığı Birim	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Hekim	34	3,08	,852				Anlamlı Fark Var
	Hemşire	163	3,56	,886				
	Sağlık Memuru	33	2,95	,892	4,261	5,828	,000**	
	Memur	21	3,12	,950				
	Teknisyen	15	3,79	,699				
Duyarsızlaşma	Hekim	34	2,55	,809				Benzer
	Hemşire	163	2,48	,815				
	Sağlık Memuru	33	2,41	,877	4,261	,464	,762	
	Memur	21	2,26	,857				
	Teknisyen	15	2,50	,987				
Kişisel Başarı Hissi	Hekim	34	3,62	,585				Benzer
	Hemşire	163	3,69	,682				
	Sağlık Memuru	33	3,69	,616	4,261	,361	,836	
	Memur	21	3,54	,695				
	Teknisyen	15	3,76	,669				
Tükenmişlik	Hekim	34	3,15	,476				Anlamlı Fark Var
	Hemşire	163	3,32	,559				
	Sağlık Memuru	33	3,10	,613	4,261	2,529	,041*	
	Memur	21	3,06	,605				
	Teknisyen	15	3,43	,544				
Toplam (N)		266						

* $p<.05$, ** $p<.01$.

Sağlık çalışanlarının mesleklerine göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 19'da yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışma birimi ile, tükenmişlik genel ortalaması ($F_{(4,261)}=2,595$, $p=,041$, $p<.05$) ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ($F_{(4,261)}=5,828$, $p=,000$, $p<.01$) arasında anlamlı bir farkın olduğunu, ancak kişisel başarı hissi ($F_{(4,261)}=,361$, $p=,836$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(4,261)}=,464$, $p=,762$, $p>.05$) alt boyutları arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının mesleklerine göre tükenmişlik ana boyutu ile duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Farklılıkların hangi iki gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma tukey testi sonuçlarına göre duygusal tükenmenin hemşire ve sağlık memurlarının diğer sağlık çalışanları arasında anlamlı bir farkın olduğu görülmüştür ($p<.05$).

Tablo 20: Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumuna göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Eğitim Durumu	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Lise	36	3,56	,963				
	Ön Lisans	56	3,51	,817	3,262	1,450	,229	Benzer
	Lisans	126	3,39	,926				
	Lisansüstü-Doktora	48	3,20	,917				
Lise	36	2,51	,866					
Duyarsızlaşma	Ön Lisans	56	2,44	,773	3,262	,328	,805	Benzer
	Lisans	126	2,43	,849				
	Lisansüstü-Doktora	48	2,56	,843				
	Lise	36	3,46	,632				
Kişisel Başarı Hissi	Ön Lisans	56	3,71	,654	3,262	1,485	,219	Benzer
	Lisans	126	3,71	,679				
	Lisansüstü-Doktora	48	3,69	,623				
	Lise	36	3,24	,682				
Tükenmişlik	Ön Lisans	56	3,31	,533	3,262			Benzer
	Lisans	126	3,26	,562		,210	,890	
	Lisansüstü-Doktora	48	3,22	,528				
	Toplam (N)		266					

*p<.05, **p<.01.

Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örneklem ilişkisi istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 20’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular eğitim durumu ile tükenmişlik genel ortalaması ($F_{(4,261)}=2,595$, $p=.041$, $p<.05$), tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ($F_{(4,261)}=5,828$, $p=.000$, $p<.01$), kişisel başarı hissi ($F_{(4,261)}=.361$, $p=.836$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(4,261)}=.464$, $p=.762$, $p>.05$) arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir.

Tablo 21: Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Medeni Durumu	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Evli	173	3,37	,926				
	Bekar	73	3,45	,888	2,263	,289	,749	Benzer
	Dul-Boşanmış	20	3,48	,876				
Duyarsızlaşma	Evli	173	2,45	,855				
	Bekar	73	2,46	,748	2,263	,457	,633	Benzer
	Dul-Boşanmış	20	2,64	,941				
Kişisel Başarı Hissi	Evli	173	3,70	,694				
	Bekar	73	3,62	,594	2,263	,452	,637	Benzer
	Dul-Boşanmış	20	3,63	,591				
Tükenmişlik	Evli	173	3,26	,583				
	Bekar	73	3,25	,539	2,263	,109	,896	Benzer
	Dul-Boşanmış	20	3,32	,531				
	Toplam (N)	266						

*p<.05, **p<.01.

Sağlık çalışanlarının Medeni Durumuna göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örneklemeye ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 21’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışanların medeni durumu ile tükenmişlik genel ortalaması ($F_{(2,263)}=,109$, $p=,896$, $p>.05$), tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ($F_{(2,263)}=,289$, $p=,749$, $p>.05$), kişisel başarı hissi ($F_{(2,263)}=,452$, $p=,637$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(2,263)}=,457$, $p=,633$, $p>.05$) arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının medeni durumuna göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir.

Tablo 22: Sağlık Çalışanlarının Meslek Seçimine göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Meslek Seçimi	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç	
Duygusal Tükenme	Kendi isteğimle seçtim	132	3,27	,962					
	Ailem yönlendirdi	80	3,50	,816		3,262	1,936	,124	Benzer
	Tesadüfen	47	3,57	,920					
	Diğer	7	3,66	,562					
Duyarsızlaşma	Kendi isteğimle seçtim	132	2,40	,874					
	Ailem yönlendirdi	80	2,52	,790		3,262	,818	,485	Benzer
	Tesadüfen	47	2,58	,809					
	Diğer	7	2,25	,612					
Kişisel Başarı Hissi	Kendi isteğimle seçtim	132	3,77	,639					
	Ailem yönlendirdi	80	3,54	,673		3,262	2,300	,078	Benzer
	Tesadüfen	47	3,64	,661					
	Diğer	7	3,50	,714					
Tükenmişlik	Kendi isteğimle seçtim	132	3,24	,587					
	Ailem yönlendirdi	80	3,26	,514		3,262	,321	,810	Benzer
	Tesadüfen	47	3,33	,630					
	Diğer	7	3,22	,175					
Toplam (N)		266							

*p<.05, **p<.01.

Sağlık çalışanlarının Meslek seçimine göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örnekleme ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 22’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışanların meslek seçimi ile tükenmişlik genel ortalaması ($F_{(3,262)}=,321$, $p=,810$, $p>.05$), tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ($F_{(3,262)}=,1936$, $p=,124$, $p>.05$), kişisel başarı hissi ($F_{(3,262)}=,2300$, $p=,078$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(3,262)}=,818$, $p=,485$, $p>.05$) arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının meslek seçimine göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir.

Tablo 23: Sağlık Çalışanlarının Çocuk Sayılarına göre Tükenmişlik Boyutlarının Tek Faktörlü Analiz (ANOVA) Sonuçları Tablosu

Boyut	Çocuk sayısı	N	Ort.	SS	SD	F	p	Sonuç
Duygusal Tükenme	Yok	98	3,43	,867	4,261	2,054	,087	Benzer
	1 Çocuk	55	3,51	,823				
	2 Çocuk	86	3,35	,978				
	3 Çocuk	25	3,10	,956				
	4 ve üstü Çocuk	2	4,70	,424				
Duyarsızlaşma	Yok	98	2,47	,726	4,261	1,403	,233	Benzer
	1 Çocuk	55	2,44	,779				
	2 Çocuk	86	2,51	,969				
	3 Çocuk	25	2,27	,810				
	4 ve üstü Çocuk	2	3,63	,530				
Kişisel Başarı Hissi	Yok	98	3,65	,574	4,261	,117	,976	Benzer
	1 Çocuk	55	3,67	,731				
	2 Çocuk	86	3,71	,679				
	3 Çocuk	25	3,65	,776				
	4 ve üstü Çocuk	2	3,75	,825				
Tükenmişlik	Yok	98	3,26	,500	4,261	1,498	,203	Benzer
	1 Çocuk	55	3,29	,498				
	2 Çocuk	86	3,27	,636				
	3 Çocuk	25	3,10	,668				
	4 ve üstü Çocuk	2	4,03	,047				
Toplam (N)		266						

*p<.05, **p<.01.

Sağlık çalışanlarının çocuk sayılarına göre tükenmişlik boyutlarına göre farklılık gösterip göstermediği elde edilen veriler üzerinden araştırılmıştır. Örneklemeye ilişkin istatistiksel bilgiler ve tek faktörlü varyans analiz (ANOVA) sonuçları Tablo 23’de yer almaktadır. Elde edilen bulgular çalışanların çocuk sayıları ile tükenmişlik genel ortalaması ($F_{(4,261)}=1,498$, $p=,203$, $p>.05$), tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu

($F_{(4,261)}=2,054$, $p=,087$, $p>.05$), kişisel başarı hissi ($F_{(4,261)}=,117$, $p=,976$, $p>.05$), duyarsızlaşma ($F_{(4,261)}=,1,403$, $p=,233$, $p>.05$) arasında anlamlı bir farkın olmadığını göstermektedir. Sağlık çalışanlarının çocuk sayılarına göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir.

4.3. ARAŞTIRMA HİPOTEZ SONUÇLARI

Araştırmada test sonuçlarına göre hipotez testlerinin durumu Tablo 24’de topluca verilmiştir.

Tablo 24: Kabul ve Red edilen Hipotezler Tablosu

Madde	Hipotezler	Kabul/Red
H_1	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark göstermektedir.	Red
H_2	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_3	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin gelir yeterliliğine göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_4	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalışma saatlerine göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_5	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalışma yılına göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_6	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çalıştığı birime göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_7	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin mesleklerine göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Kabul
H_8	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumuna göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Red
H_9	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin medeni duruma göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Red
H_{10}	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin meslek seçimine göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Red
H_{11}	X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarında tükenmişlik düzeylerinin çocuk sayısına göre anlamlı bir fark göstermektedir.	Red

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik fiziksel, ruhsal ve duygusal bağlamda kendisini hissettiren, stresle başa çıkamamanın sonunucunda ortaya çıkan bir durumdur. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma olarak tanımlanan 3 boyuttan oluşmaktadır. Kişisel ve örgütsel birçok sebepten kaynaklandığı bilinen bu durum genelde insan odaklı mesleklerde görülmektedir. Tükenmişlik ile ilgili araştırmaların genellikle eğitim ve sağlık gibi alanlarında olduğu görülmektedir. Geniş açıdan bakıldığında yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu gibi demografik faktörler ile beklentiler ve bireysel ihtiyaçlar, empati yeteneği, kişilik yapısı, iş odaklı iletişim yeteneği, kontrol, iş güvenliği, iş doyumunu, çalıştığı kurumun plan ve politikaları, adalet, yetersiz maaş, kariyer planlamasına uygun olmayan iş seçimi, karara katılamama, uygun olmayan veya yetersiz fiziksel koşullar, özekliğin ihlali, ödüllendirme eksikliği, hizmet içi eğitim eksikliği, teknolojik koşullar, rol çatışması yada belirsizliği ve bunlar gibi tükenmişiliğe etki eden örgütsel faktörler olarak değerlendirilmektedir. Çalışmada bu faktörler ayrıntıları ile ele alınmıştır.

İnsanlar doğumlarıyla, zaman dilimi olarak paylaştıkları geniş bir toplumun doğal bir üyesi haline gelmektedir. Bu insanlardan meydana gelen topluluklar kuşakların bölümlerini oluşturan kümeleri olarak kullanılmaktadır. Taşıdıkları özelliklere göre isimlendirdiği bu kuşaklar, 25-30 yıllık zaman dilimleri halinde kümelenecek hızlı bir değişimin içerisinde bulunmaktadır. Oluşturulmuş bu kümeler iki kuşak arasındaki farklılıkları ortaya koymak bakımından önemli olduğu söylenebilir. Teknolojik gelişimdeki hızlı değişim dikkate alındığında yaşam şekilleri ve alışkanlıklar çok çabuk değişebilmektedir. Bu sebepten günümüzde kuşaklar arasındaki yıl aralıkları giderek azaldığı değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada tükenmişlik ve X ve Y kuşağı kavramları ayrı ayrı ele alınmış olup sağlık çalışanlarına etkileri ve aralarındaki ilişki incelenmiştir. Tükenmişlik kavramı açıklanmış, X ve Y kuşağı özellikleri ayrıntılı olarak ortaya konulmuştur.

Araştırmada anket çalışması yapılarak veri toplanmıştır. Anket çalışması iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde ankete katılan katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni hali, sahip olduğu çocuk sayısı, eğitim durumu, çalıştığı birim, görevi, çalışma saati, meslekteki çalışma yılı, meslek seçimi, aylık geliri gibi demografik özellikleri sorulmaktadır. İkinci bölüm ise literatürde yer almış daha önceki farklı meslek guruplarda

yapılan araştırmalarda kullanılan geçerlilik ve güvenirlik çalışması yapılmış, türkçe uyarlanmış, 5’li Likert tipi ölçek formunda hazırlanmış, tükenmişlik leğinin sorularının bulunduğu bölümdür. Ölçek, rastgele tesadüfi yöntemle belirlenen örneklem grubuna, araştırmacı tarafından mülakat, yzyze görüşme şeklinde ve elektronik ortamda online anket biçiminde uygulanmıştır.

Toplam 266 katılımcı ile yapılan araştırmada yer alan katılımcılardan, 34 kişi (%12,8) hekim iken, 163 kişi (%61,3) hemşire, 33 kişi (%12,4) sağlık memuru, 21 kişi (%7,9) memur, 15 kişi (%5,6) teknisyen olarak görev yapmaktadır.

Bu çalışmada kullanılan Tükenmişlik leği (T)’nin güvenirliği, Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı ve test tekrar test (kararlılık) güvenirlik katsayısı yöntemleri ile hesaplanmıştır faktör analizinde faktör yükünün en az 0,35 olması, varyansı açıklama oranının 0,40 ve üzerinde olması esas ltr olarak belirlenmiştir. T’nin Cronbach alfa iç tutarlık katsayısı $\alpha=0,93$, alt bileşenler için sırasıyla 0,83, 0,75, 0,88 olarak bulunmuştur.

Tükenmişlik leği için yapılan DFA analizi sonucunda, $X^2/sd = 2,246$ olarak bulunmuştur. X^2/sd değeri 3 veya 3’ten kk olduğu durumlarda iyi uyum, 5 veya 5’ten daha kk olduğu durumlarda kabul edilebilir uyum gösterdiği kabul edilmektedir. SRMR değeri 0,07’dir. SRMR değeri 0,05’den büyük olursa iyi uyum olarak görülmektedir. CFI=0,918 değerinin uyumun kabul edilebilir seviyede olduğu görülmektedir. DFA sonuçları, ölçek yapısının, araştırmanın uygulandığı örneklem içinde kabul edilebilir düzeyde uyumun olduğunu ölçeğin yapısal olarak geçerli olduğunu göstermektedir.

Araştırmadan elde edilen istatikselsel verilere ilişkin verilerin normal dağılıp dağılmadığını kontrol etmek için Basıklık (Skewness) ve arpıklık (Kurtosis) uygulanmıştır. Normal ya da normale yakın dağımlarda basıklık/arpıklık değerleri genel olarak sifıra yakın bir değer alacak şekilde +1, -1 arasında dağılmaktadır. Sosyal bilimlerde genel kabul gören başka bir anlayışta da basıklık/arpıklık değerlerinin kendi standart hatalarına bölünerek elde edilen değerin dikkate alınmasıdır. Bu değerin 200 den fazla örneklem için $+3,29$ ’un altında olması verilerin normal dağıldığı anlamı vermektedir. Buna göre verilerin normal dağıldığı görülmektedir. Bundan dolayı araştırmada t testi ve ANOVA (Analysis of Varyans, F testi,) testi kullanılarak bulgulara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarının kuşak durumlarına göre tükenmişlik algılarının arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmış, yapılan analiz sonucunda yaş grupları açısından X ve Y kuşağına mensup sağlık çalışanlarının 0,05 anlamlılık düzeyinde (p) istatistiksel olarak herhangi bir farkın ortaya çıkmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmaya katılan kuşaklar tükenmişliğin boyutları ile ilgili algıları benzerlik göstermektedir. Kuşakların değişmesi tükenmişlik düzeylerinde bir farklılaşmaya sebep olmamıştır. Kuşaklar değişsede tükenmişlik etki düzeyleri değişmemektedir. Bu çalışmada elde edilen sonuçlar Orsal ve ark. (2013) yoğun bakım hemşireleri ve Uzun ve ark. (2013), Çayır (2018) hekimler üzerinde yaptığı çalışmalarla tutarlıdır. Ancak Ramirez ve ark.(1996), Öztürk (2014), Şenyüz (2015), Bostancı (2014), Orsal ve ark. (2013) gibi benzer araştırmalar ve acil servis hemşireleri üzerinde Pınar (2009) yapılan çalışmalarda ise genç yaşta olanların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları sonuçlarla tutarlılık göstermemektedir. Bu durumun tükenmişliğe sebep olan bireysel faktörlerin farklılık göstermesinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan X ve Y kuşağı sağlık çalışanları cinsiyet değişkeni açısından tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları karşılaştırılmıştır. İki ortalamanın karşılaştırılması analizi sonucunda farkın duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür ($p>.05$). Ancak duygusal tükenme alt boyutu ile cinsiyet arasında anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur ($p<.05$). Bir başka deyişle kadınların ve erkeklerin duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında istatistiksel olarak bir fark yoktur. Ancak duygusal tükenmişlikleri cinsiyete göre istatistiksel olarak bir fark vardır. Araştırmaya katılan erkek ve kadınlar duygusal tükenmişlikle ilgili algıları farklılık göstermektedir. Kadınların erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan diğer araştırmalar bu sonucu doğrular niteliktedir. Kadınların cinsiyet kavramının kendisine yüklediği ekstra görev ve sorumluluklar nedeniyle iş hayatındaki problemlerden erkeklere kıyasla daha fazla etkilenmektedir. Kadınlar erkelere göre daha duygusal bir yapıya sahipken erkekler ise daha gerçekçi, duygusuz ve dayanıklı bir yapıya sahiptirler. Fizksel ve duygusal farklılıklar, erkeklerin ve kadınların tükenmişlikle ilgili duyarlılığını farklılaştırmaktadır. Kadınlar özel hayatlarında eş ve anne olmaları onlara olan ihtiyaç ve beklentilerinin de artmasına neden olur. İş ve özel hayatlarında üstlendikleri rollerin fazlalığı ve duygusal yapıları yaşadıkları sorunlardan daha fazla etkilenmelerine neden olmaktadır. Kadınların, “agresif” tarzda davranmalarının toplum tarafından hoş

karşılanmaması, yaşadıkları sorunları aktif bir şekilde sorunları çözmek yerine sorunlarla yüzleşmekten kaçınmayı tercih etmelerine sebep olabilir. Bu ise tükenmişliğe daha yatkın bir ruhsal durumun ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Kadın çalışanlara karşı daha duyarlı ve hassas davranılması onları tükenmişliğe karşı koruyucu olabilir. Özellikle aile dostu politikaların uygulanması ve iş/yaşam dengesinin sağlanmasına yönelik örgütsel destek sağlanması bu açıdan olumlu sonuçlar sağlayabilecektir. Ayrıca önemli günlerde onları hatırlamak, ufak hediye ve çiçekler ile örgüt tarafından önemsendiğinin hissettirilmesi, tükenmişliği önleme konusunda etkili olabilir.

X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarının çalışma saatlerine göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediği tek faktörlü varyans analizi (ANOVA) ile incelenmiştir. Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerine göre tükenmişlik, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ilişkin görüşleri benzerdir. X ve Y kuşağı sağlık çalışanları için çalışma saatleri, tükenmişlik algılarına ilişkin anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri; dikkat ve algı gerektiren bir meslek grubudur. Empati, ilgi ve sevgi isteyen yapısı öne çıkan özellikleri arasındadır. 365 gün-24 saat, yaz-kış ve gece-gündüz kesintisiz bir mesai temposuna sahiptir. Bu özellikler çalışanın duygusal ve fiziksel yıpranmaya maruz kalmaktadır. Sağlık çalışanlarının çalışma saatlerinde ve düzenlerinde eşitlik ilkesine dikkat edilmesi, çalışma süresinde dinlenme saatlerinin ve ortamlarının iyileştirilmesi, yıllık tatillerin düzenli olarak kullanılmasını sağlamak, hastalık ve özel izinlerinde anlayışlı bakış açısı, tükenmişliğe karşı alınacak en önemli örgütsel önlemler arasında sayılabilir.

Araştırmaya katılan çalışanların tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi ile ilgili görüşleri gelir yeterliliği değişkeni açısından karşılaştırılmıştır. Analiz sonucunda, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutları ile anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür. Ancak tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutu duygusal tükenme ile gelir yeterliliği arasında anlamlı bir farkın olduğu bulunmuştur. Bir başka deyişle gelir yeterliliği sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve duygusal tükenmişlik alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır. Sağlık çalışanlarının gelir düzeyi konusundaki algıları tükenmişlik konusunda etkilidir. Gelir düzeyinin yeterli olduğunu düşünen bireyler, gelir düzeyinin yetersiz olduğunu düşünenlere oranla daha sık duygusal tükenmişlik

yaşamaktadırlar. Gelir düzeyinin yaşam koşullarına etkisi dikkate alındığında ortaya çıkan farklılaşmanın doğal bir sonuç olduğu görülmektedir. Gelir düzeyinin ve buna bağlı olarak hayat standardının yükselmesi kişilerin her istediklerine zahmetsizce ulaşmalarını sağlamaktadır. Bu ise bireylerin sürekli bir tüketime yönelik hayat tarzı benimsemelerine ve gelecekte ise hiçbir şeyden tatmin olmayan ve yaşamdan zevk almayan tükenmiş bireyler olmalarında etkili olduğu söylenebilmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları çalışma yılları değişkeni açısından tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları karşılaştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Çalışma yılları arttıkça tükenmişlik algılarının farklılaştığı görülmektedir. Teorik kısımda da belirtildiği üzere çalışma yılı arttıkça beklenti ve ulaşmak istenen kariyer sonuçlarına ulaşamayan sağlık çalışanlarında iş ile ilgili motivasyonun düşmesi ve buna bağlı olarak sorun çözme gayretlerinde zamanla azalma gözlemlenebilmektedir. Çalışma yılı fazla olan tecrübeli sağlık çalışanlarının hizmet içi eğitimlerinde daha fazla görev ve sorumluluk verilmesi tükenmişlik ile mücadelede etkili olabilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları çalışma yerleri değişkeni açısından tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları karşılaştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının çalışma birimine göre duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri farklılık göstermektedir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Çalışma koşulları, X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarında tükenmişlik konusunda farklılaştığı görülmektedir. Sağlık çalışanlarında rotasyon uygulamaları etkili bir çözüm olarak düşünülebilir.

Sağlık çalışanlarının mesleklerine göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediğini araştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının meslekleri ve duygusal tükenmesine ilişkin görüşleri açısından gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Ancak duyarsızlaşmaya ve kişisel başarı hissine ilişkin görüşleri benzerlik göstermektedir. Meslek grupları gelir düzeylerini ve toplumsal rolleri etkileyen önemli bir etmendir. Örneğin doktorların gelirleri ve rolleri hemşirelere göre fazla iken taşıdıkları sorumluluk düzeyleri de aynı düzeyde fazladır. Hemşirelerde gelir durumu etkili iken doktorlarda sorumluluk duygusunun tükenmişlik konusunda etkili olması beklenebilir.

Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının eğitim durumuna göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir. Eğitim durumu incelemesinde farklı eğitim düzeyindeki bireylerde tükenmişlik konusunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının Meslek seçimine göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının meslek seçimine göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir. Meslek seçimine göre bireylerde tükenmişlik konusunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Meslek seçimi, kendi isteğiyle ya da ailesinin yönlendirmesiyle, ne şekilde olursa olsun, çalışanlar sağlık mensubu oldukları andan itibaren benzer koşullara benzer tepkileri verdiği görülmektedir.

Sağlık çalışanlarının medeni durumuna göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının medeni durumuna göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir. Medeni durumu incelemesinde evli ve bekâr olan bireylerde tükenmişlik konusunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ancak bulunan bu sonuca rağmen yapılan araştırmalar evli olmayan bireylerin evli olan bireylere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarına işaret etmektedir. Bu araştırma, çalışanların medeni durumları ne olursa olsun örgütsel koşullardan aynı oranda etkilendikleri sonucu oluşmaktadır.

Sağlık çalışanlarının çocuk sayılarına göre tükenmişlik boyutlarında farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Sağlık çalışanlarının çocuk sayılarına göre tükenmişlik ana boyutu ile alt boyutlarına ilişkin görüşleri farklılık göstermemektedir. Sahip oldukları çocuk sayısı bakımından yapılan incelemesinde farklı sayıda çocuk sahibi olan bireylerde tükenmişlik konusunda anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Tükenmişlik ile ilgili araştırmalar dikkate alındığında, çocuk sayısı fazla olan sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinde bir farklılığın oluşması beklentisi, daha olasıdır.

Evli ve çocuk sayısı fazla olan çalışanların, iş hayatında davranışları ve işe bakış açıları sebebiyle hem daha az sıkıntı ve soruna neden olmakta hem de oluşan sıkıntı ve sorunların çözümünde daha dengeli, kararlı ve olgun davranışlar sergilmektedirler. Aile üyeleri aynı zamanda bireyin iş hayatında yaşadığı stresin üstesinden gelmeleri konusunda çok yardımcı olmaktadır. İyi bir aile hayatına sahip ve takdir edilen

bireyler iş hayatında başarılı olma ve takdir edilme duygusuna da daha az ihtiyaç duymaktadır. Bu ise onların tükenmişliğe yakalanmamalarında oldukça önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Sağlık çalışanına iş geliştirme ve kariyer gelişimi fırsatlarının verilmesi gelecek ile ilgili planlama yapabilme fırsatı tanınması tükenmişliğin önlenmesinde yardımcı olabilir. Nitekim İran'ın kuzeydoğusunda birincil sağlık hizmetleri çalışanlarında tükenmişlik ve etkileyen faktörler araştırmasında, araştırmada yer alan sağlık hizmeti çalışanları arasında kişisel başarı eksikliğinin oldukça yaygın olduğu, kariyer gelişimi ve iş geliştirme fırsatlarının yeteri kadar olmaması birincil sağlık hizmeti çalışanlarının tükenmişlik yaşamasında rol oynadığı, sağlık çalışanlarının iyileştirme yönünde yapılacak çalışmaların, tükenme düzeylerini azaltmaya ve yanısıra çalışanların işe bağlılığı artırmaya yardımcı olabileceği vurgulanmıştır (Amiri ve ark., 2016,s.214-219).

Sağlık kuruluşları, halkın tamamının hizmet almak zorunda olduğu evrensel değerlere sahip çok önemli yerlerdir. Bu kurumlar ister devlet isterse özel olsun sağlık gibi önemli bir görev ve sorumluluk üstlenmektedir. Bu kurumların en önemli bileşeni olan sağlık çalışanlarının sürekli olarak tükenmişlik düzeylerinin analiz edilmesi ve çeşitli etkinlikler ile sağlık çalışanlarının yaşaması muhtemel tükenmişlik gibi olumsuzlukarı azaltabilecek motivasyon araçlarının kullanılması çok yararlı olacağı düşünülmektedir. Motivasyon arttırmak için her çalışan ile teknoloji vasıtası kullanılarak ulaşım yoğun iş günlerinde ya da önemli bir başarı sonrasında teşekkür mesajı gönderilebilir. Çalışanların hayatlarındaki her türlü değişim ve gelişim izlenerek yer yer destek olunabileceği düşünülmektedir.

Çalışanların tükenmişlik durumunu etkileyen faktörlerden; gelir düzeyi, meslek, çalışma saatleri, çalışma birimlerinin araştırmaya katılanların tükenmişlik algılarına farklı düzeyde ilişkilerinin olduğu ancak eğitim durumları, medeni halleri, meslek seçimleri ve sahip oldukları çocuk sayılarına göre farklılaşmadığı görülmektedir. Sağlık çalışanların tükenmişlik duygusunu yaşamalarında kişisel faktörlerden ziyade örgütsel koşulların daha etkili olduğu düşünülmektedir. Bu sebeple örgütsel faktörlerin iyileştirilmesinin tükenmişlik etkilerini azaltabileceği düşünülmektedir. Sağlık çalışanları çalışma saatleri ve çalışma birimlerinde rotasyon ile değiştirilerek bu faktörlerin tükenmişliğe etkilerinin de azaltılabileceği düşünülebilir.

Tükenmişliğin azaltılması konusunda, çalışanlar için daha etkili ve verimli performans ölçüt kriterleri geliştirilmesi önemli katkılar sağlayacaktır. Kurumların

kurum kültürü ile adalet ve beklenti bağlamında ölçülü davranarak eşit bir yapıya sahip olması için çalışan görüşlerinin gelişen teknolojik araçlar kullanarak alınmasının çok etkili olabilecek bir unsur olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmada amaç, toplum sağlığını çok önemli etkisi olan sağlık çalışanlarının mesleki yaşantıları ve sosyal hayatları içerisinde çalışma şartları ve tükenmişlik düzeyleri ile X ve Y kuşağı arasındaki ilişkiyi belirlemek, X ve Y kuşağı sağlık çalışanlarının tükenmişliklerine etki eden faktörleri ve bu faktörlerin etki düzeylerini ölçmektir. Bundan sonraki çalışmalarda Z kuşağı üzerine yoğunlaşması kuşaklar arasında tükenmişlik düzeylerinin farklarının anlaşılması açısından yardımcı olabilir.

Araştırma sonucunda, X ve Y kuşaklarına (yaşa) göre tükenmişlik boyutlarının arasında anlamlı bir farkın olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma katılımcılarının tükenmişlik ile ilgili algılarının benzerlik gösterdiği görülmektedir. Ancak Tükenmişliğin duygusal boyutu ile katılımcıların cinsiyet, çalıştığı birim, çalışma yılı, çalışma saati, gelir durumları ve mesleklerinin aralarında anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışma saatleri ile kişisel başarı hissi arasındaki ilişkide de anlamlı bir fark bulunmuştur.

Bu çalışma sonucunda elde edilen bulgu ve sonuçlar, daha sonra yapılması planlanan araştırmalara zemin hazırlayarak yön vermek amacıyla araştırmacılara bazı önerilerde bulunabilir. Bu kapsamda, ele aldığımız tükenmişlik ve kuşak değişkenleri, araştırmacılar tarafından farklı değişkenlerle zenginleştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, Orhan. Batur, H.Zeynep. Ekşili, Nisa., (2014). “*Kuşakların Değişen Yüzü ve Y kuşağı ile ortaya çıkan Yeni Çalışma Tarzı: Mobil Yakalılar*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 19, ss. 165-182.
- Akdemir A., Konakay G., Ergen B., (2013). “*Y Kuşağı kariyer Algısı, Kariyer Değişimi ve Liderlik Tarzı Beklentilerinin Araştırılması*”. Ss 2-1-42. Ekonomik ve Yönetim Araştırmaları Dergisi.
- Aksoy, U.,(2007), “*Eskişehir İli Özel Eğitim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir, s.11.
- Altundağ, (2012), “*Kuşaktan Kuşağa Tüketim Olgusu ve Geleceğin Tüketici Profili*”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, S. 1, ss. 203-212.
- Ardıç, K., Polatçı S., (2009), “*Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme*”, Erciyes Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, S.32, Kayseri.
- Arı, G.S. ve Bal, E. Ç., (2008), “*Tükenmişlik Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi*”, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 15 Sayı: 1, 131-148.
- Aygenoğlu K., (2015) “*X ve Y Kuşaklarının Kurumsal İş Hayatında İnsan Kaynağı Açısından Stratejik Yönetimi*” (Yüksek Lisans Tezi), Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İstanbul, s.4.
- Bahar, E., (2006), “*Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*”, (Yüksek Lisans Tezi), Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Ball, K., Gotsill, G.,(2011), “*Surviving the baby boomer exodus: capturing knowledge for gen x and y employees*”, ABD: Course Technology,s.31.
- Bandura, A., (1977), “*Social Learning Theory*”, Albert Bandura (Ed), New JerseyPrentice Hall, Self-Efficacy: The exercise of control. New York.
- Baydar, (2016), “*Bazı Demografik Özelliklere Göre Farklı Kuşakların Yaşam Doyumlarının İncelenmesi*”, Çağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Bostancı, Ö.,(2014), “*Kamu hastanelerinde çalışan diyetisyenlerde tükenmişlik düzeyinin ölçülmesi üzerine bir araştırma; Ankara ili örneği*”, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Budak, (2018), “*Tükenmişlik ve Sağlık Çalışanları (T.C. Trakya Üniversitesi Sağlık Araştırma ve Uygulama Merkezi Yoğun Bakım Hemşireleri Örneği)*”, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, s.4.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem,s.5-7.
- Büber, M., (2017) “*Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu ve Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Balıkçı Sınıfı Gemiadamları Üzerine Bir Araştırma*” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Deniz Ulaştırma İşletme Mühendisliği Anabilim Dalı Denizcilikte Emniyet, Güvenlik ve Çevre Yönetimi Yüksek Lisans, s.30,44,46,165.
- Çavuşoğlu, İ., (2005), “*Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri İle Bazı Kişisel Değişkenler Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği)*”, Yayınlanmamış, Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Bolu,s27.
- Çelebi, B., (2014), “*Çalışanlarda Tükenmişlik ve İş Doyumu (Alanya Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*”, (Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, s89.
- Çinkılıç, (2018), “*X ve Y Kuşağı Mensubu Öğretmenlerin Mesleki Etik Algılarının Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Alan Araştırması*” (Yüksek Lisans Tezi), Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Dolgun, U., (2003), *Girişimcilik*, İstanbul: Alfa Yayınları, s.30.
- Dönmez İ., (2018), “*Sınıf Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (hatay iskenderun ilçesi Örneği)*”, Biruni Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı İstanbul, s.16.
- Düzyürek S., Ünlüoğlu G., (1992), ”*Hekimlerde Tükenmişlik Sendromu*”. Psikiyatri Bülteni, Sayı: 1, ss.108-113.
- Efil, İ., (2002). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*, 7. Bsk., İstanbul: Alfa Yayınları.

- Erdoğan, Ö., (2016), “*Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş doyumu*”. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, YLT s.28.
- Ergin, C., (1992), “*Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Uyarlanması*”. 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, ss.143-154.
- Ertekin, Y., (1993), “*Stres ve Yönetim*”, Ankara: TODAİE, Ya. No. 253,s.93.
- F. Kervancı (2013), “*Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*”, Niğde Üniversitesi(NĞÜ), SBE, YYLT, Niğde, s.22.
- Fındık, E., (2013), “*Y Kuşağında Mobbing Algısı Üzerine Bir Araştırma*”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, s.44.
- Fortes, M., (1984), “*Age, Generation and Social Structure*”, ed. D. Kertzer and J. Keith, Age and Anthropological Theory, London, Cornell University.
- Freudenberger, H. J. ve G. Richelson, (1981), “*Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*”, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York, s.443.
- Gibson, J., Murphy, E., & Greenwood, R., (2009), “*Generational Differences In The Workplace: Personal Values, Behaviors, And Popular Beliefs*”. Journal of Diversity Management, Vol. 4, Number 3, s.2-3.
- Giele, J., & Elder, (1998), “*G. H., Jr Life course research: Developmend of a field*”, In J. Giele and G. Elder (Eds), Methods of life course research: Qualitative and quantitative approaches (pp5 27), Thousand Oaks, CA.
- Gümüştekin ve Öztemiz, (2005), “*Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 14, s. 271-288.
- Günay, A., (2016), “*Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu*”, (Yüksek Lisans Tezi), Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir,s.69-70.
- Gündüz, (2000), “*Hemşirelerde Stresle Başa Çıkma Biçimleri ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin Öncelenmesi*”, Karadeniz Teknik Üniversitesi, SBE, YYLT, Trabzon, s. 18.

- Gür, E., (2015), “*Kamu, özel ve üniversitelerinde çalışan hemşirelerinde örgütsel adalet algısı ve tükenmişlik durumları*”, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, (Yüksek Lisans Tezi). Ankara.
- Gürbüz, S., ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (5.Basım)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık,s.47-65-119-120-320.
- Gurlaş, M. S., (2016), “*Jenerasyon Teorisine Göre X ve Y Kuşakların Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Farklılıklarının İncelenmesi; Kamuda Vergi Dairesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hannay, M., & Fretwell, C., (2011), “*The higher education workplace: meeting the needs of multiple generations*”. Research in Higher Education Journal.
- Hareven, T.K., (1999), “*Families,History,and Social Change,Westview Pres,A Member of the Perseus*” Boks Group, United States of America.
- Herbert J. Freudenberger, (1974), “*Staff Burn-Out*”, Journal of Social Issues - Volume 30, Issue 1-Winter1974 - Wiley
<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>
Erişim: 29.12.2016.
- İzmirlioğlu, (2008), “*Konumlandırma da kuşak analizi yardımıyla tüketici algılarının tesbiti: Türk otomotiv sektöründe bir uygulama*” (Yüksek Lisans Tezi), Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Karagöz, Y. (2016). *İstatiksel Analizler*. Ankara: Nobel Yayıncılık, s.258-306-1005.
- Kaya, O.Ş., (2009), “*Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*” (Yüksek Lisans Tez), Çukurova Üniversitesi Sosyal Hizmetler A.B.D, s.18.
- Koçel, T., (2003), *İşletme Yöneticiliği*, 9. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Köksal, H., (2009), “*Hemşirelerin Empatik Eğilim ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*”, DEÜ, SABE, YYLT, İzmir, s. 15.
- Lal, K., (2014), “*Hemşirelerde Tükenmişlik Ve İş Doyumu (Aksaray Ve Ortaköy Devlet Hastanesi Örneği)*” (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Levinson, H., (1996), *Burnout*, Harvard Business Review, July-August: 151-161.
- Luszczynska, A., Scholz, U. & Schwarzer R., (2005), *The General Self-Efficacy Scale: Multicultural Validation Studies*. The Journal of Psychology, 139 (5), 439-457.

- Malak,B., (2015), “*Hemşirelerin duygusal emek, duygusal özyeterlik ve tükenmişlik düzeylerinin duygusal habitus bağlamında incelenmesi*”, (Doktora Tezi), Ankara Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü.
- Maslach, C. ve Jackson, SE (1981). *Deneyimli tükenmişliğin ölçülmesi*. Mesleki Davranış Dergisi, 2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P., (2001), *Job burnout*, Annu. Rev. Psychol.,52, 397-422.
- Meier, S. T., (1983), “*Toward A Theory Of Burnout*”, Human Relations, 36, 10,899-910.
- Memiş, (2011), “*Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Öğrencilerinde Sosyal Anksiyete Bozukluğu ve Belirtileri ile Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*”, TÜSAUM, (Uzmanlık Tezi), Edirne.
- Mengi, Z., (2009), “*İş Başarısında Kuşak Farkı*”, <http://www.kigem.com/is-basarisinda-kusak-farki.html> (Erişim tarihi: 27.Nisan. 2019).
- Mercan, N., (2016), “*X, Y ve Z Kuşağı Kadınların Farklı Tüketim Alışkanlarının Modern Dünyada İnşaa Edilmesi*”. Kadem Kadın Araştırmaları Dergisi,2 (1),59-70.
- Mücevher, M.H. (2015), “*X ve Y Kuşağının Birbirlerine Karşı Özellik ve Etkileşim Alanları SDÜ Örneği*” (Yüksek Lisans tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta.
- Newman, D.M., (2013), “*Sosyoloji Günlük Yaşamın Mimarisini Keşfetmek*” Ankara: Nobel Yayınları, s.217.
- O. İ. Bolat (2011), “*Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik İlişkisi: Lider Üye Etkileşiminin Aracılık Etkisi*”, Ege Akademik Bakış, C.11, S.2, Balıkesir, s.258.
- Oruç S., (2007), “*İlköğretim Anabilim Dalı Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi(adana ili örneği)*” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.17.
- Osunluk, H. (2014). www.sosyalsiyaset.net. 02 23, 2015 tarihinde www.sosyalsiyaset.net: http://www.sosyalsiyaset.net/documents/yasam_seyri_teorisi.htm.
- Özdamar, K. (2016). *Ölçek ve Test Geliştirme Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Eskişehir: Nisan Kitabevi.

- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. (2001).*Örgütsel Davranış*, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları,s.432.
- Özkan, C. (2012), “*Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi’nde araştırma görevlisi olarak çalışan doktorlarda tükenmişlik Sendromunu etkileyen faktörler*”, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Pilcher, J., (1995), *Age Generation and Modern Britain*, Oxford University Press, Newyork.
- Polatçı S., (2007), “*Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki eden Faktörler*” Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz, Gaziosmanpaşa Üniversitesi(GOPÜ), SBE, YYLT, Tokat, s.71.
- Richardson, A.M., Burke, R.J., (1995), “*Models of Burnout: Implications for Interventions.*” International Journal of Stress Management, Vol. 2, No.1, 1995: p. 31-43.
- Saçlı Ç., (2011), “*Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*” (Yüksek Lisans Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.14-17.
- Şanlı Çatak, H. (2013), “*Sağlık Çalışanlarından Tükenmişlik Denizli Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği*” (Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Bilkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şanlı, S., (2006), “*Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Sarıkaya, P., (2007), “*Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama*”. İstanbul: T. C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, s.37.
- Seçer, İ., (2011), “*Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*”, (Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, s.24.
- Şenyüz, (2015) “*Hastanede Çalışan Ebe ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri*” Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, s.108.
- Serin, S., (2014), “*Duygusal emeğin tükenmişlik ve iş tatminine etkisi: Sağlık sektöründe bir uygulama*” (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Sökmen, Birsen ve Erbil, (2013), “*Örgütsel Adaletin Çalışan Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*” Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, s.41-60.
- Solmaz, B., (2017), “*Kuşaklar ve Çalışma Değerleri: X ve Y Kuşağı Akademik Personelinin Çalışma Değerlerine Bakışı*”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul,s.98-103.
- Soysal, A. (2011). “*İş Yaşamında Tükenmişlik*”, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, Kasım, 14-26.
- Sönmez, V., ve Alacapınar, F. G. (2014). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Süloğlu, A., (2009), “*Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu*”,Bakırköy Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Aile Hekimliği Koordinatörlüğü ve Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, Aile hekimliği Uzmanlık Tezi, İst,s.15.
- Sürgevil, (2006), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Nobel Yayınları, Ankara,s.21-54-55-99-105.
- Tavur, E., (2015), “*Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Ankara GATF Eğitim Hastanesi Cerrahi Kliniklerinde bir uygulama*”, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tocqueville, A.,(1835), “*Democracy In America*”, (Cev. Henry Reeve), New York: Arlington House, New Rochelle, 2004.
- Tolbize, A. (2008), “*Generational differences in the workplace*”. Minneapolis, MN: University of Minnesota Research and Training Center on Community Living.
- Toruntay, H., (2011), “*Takım Rollerini Çalışması: X Ve Y Kuşağı Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma*”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011,s.63.
- Tuğrul, B ve Çelik, E. (2002), “*Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik*”. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:2 Sayı:12,s.11.
- Türe, M.E., (2008), “*Özel Eğitim Sektöründe Çalışan Bireysel Eğitimcilerin Tükenmişlik Düzeyleri*”, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBS), YLT, İstanbul(İst), s.16-22.

- Türk, A., (2013), *Y Kuşağı*, Kafekültür Yayıncılık, İstanbul.
- Türk, E. T., (2013), “*Kuşak Kuşak Teknoloji ve Sosyal Hayat*”, Sosyal Bilimler Makalesi, Eylül-20. Sayı.
- Türkdoğan, O., ve Gökçe, O. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Konya: Çizgi Kitabevi.s.293.
- Vasanthi Srinivasan, (2012), *Multi Generations in The Workforce: Building Collaboration*, IIMB Management Review.
- Vurdu, U., (2017), “*Resmi Okullarda Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Durumları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki*”, (Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, İstanbul,s.48.
- Yarış M., (2016), “*Fen ve Teknoloji Öğretmenlerinin Tükenmişlik düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*” (Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı, s.12-21.
- Yerlikaya, Ö.,(2015), “*Çalışma hayatında tükenmişlik: Edirne 112 Acil sağlık çalışanları örneği*”, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yüksek Lisans Tezi).
- Yıldırım, F. ve İlhan, İ. Ö., (2010), “*Genel Özyeterlilik Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması*”. Türk Psikiyatri Dergisi, 21 (4), 301-308.
- Yıldırım, F., (1996), “*Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*”, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yüce, D.,(2014), “*Tükenmişlik, stres ve sağlık çalışmaları*”İstanbul Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yüksek Lisans Tezi).

EKLER

Ek-1 Anket Formu

1. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Değerli Atatürk Eğitim ve Araştırma hastanesi Sağlık Çalışanları,
Bu anket Hitit Üniversitesi İşletme tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Araştırmanın amacına ulaşması için dikkat ve özenle doldurmanız çok önemlidir. Araştırmada kullanılmak üzere ölçek formu 13 adet Kişisel Bilgi sorularından ve 16 adet Maslach Tükenmişlik Ölçeği sorularından oluşmaktadır. Anket formundaki sorulara vereceğiniz yanıtlarla araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim.

1. Cinsiyetiniz:

Kadın Erkek

2. Yaşınız:

20-25 26-30 31-38 39 ve yukarı

3. Medeni durumunuz:

Evli Bekar Dul-Boşanmış

4. Çocuk varsa kaç tane:

Yok 1 2 3 4 ve üzeri

5. Eğitim durumunuz:

Lise Ön lisans Lisans Lisansüstü-Doktora

6. Çalıştığınız birim:

İdari birimler Poliklinikler Yoğun Bakım Servis Ameliyathane Acil Servis

7. Göreviniz:

Hekim Hemşire Sağlık Memuru Memur Teknisyen

8. Günlük çalışma saatiniz:

8 saat ve aşağısı 9-16 saat 17 saat ve üzeri

9. Meslekte toplam çalışma yılınız:

0-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21-25 yıl 26 yıl ve üzeri

10. Meslek seçiminiz:

Kendi isteğim ile seçtim Ailem yönlendirdi Tesadüfen Diğer belirtiniz)...

11. Sizce size en uygun meslektemisiniz, değilseniz siz uygun meslek hangisi?

Evet Hayır:.....Bana uygun Meslek

12. Aylık geliriniz:

Yeterli Yetersiz

13. Başka bir hastanede çalışmak istermisiniz?

Evet Hayır

2. MASLACH TÜKENMİŞLİK ANKETİ

ÖRNEK: 9. 3 Bana göre işimi iyi yapıyorum.

SIKLIK DERECESE İÇİN PUANLAMA REHBERİ

HİÇBİR ZAMAN	BAZEN	GENELLİKLE	ÇOĞU ZAMAN	HER ZAMAN
1	2	3	4	5

Ne Sıklıkta

Maddeler

1 - 5

1. _____ İşimden duygusal olarak yıldığımı hissediyorum.
2. _____ Bu işe başladığımdan beri işime olan ilgim azaldı.
3. _____ İşimde karşılaştığım problemleri etkili bir biçimde çözebilirim.
4. _____ İş günü sonunda kendimi bitkin hissediyorum.
5. _____ İşime ilişkin isteğim azaldı.
6. _____ Çalıştığım kuruma etkin bir katkı sağladığımı düşünüyorum.
7. _____ Sabah kalkıp yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğumu düşündüğümde kendimi yorgun hissediyorum.
8. _____ Yaptığım işin herhangi bir şeye katkı sağlayıp sağlamadığı konusunda kuşku duyuyorum.
9. _____ Bana göre işimi iyi yapıyorum.
10. _____ Bütün gün çalışmak benim için gerçekten bir yüküdür.
11. _____ İşimin öneminden kuşkuluyum.
12. _____ İşimde kayda değer bir şeyler başardığımda kendimi canlanmış hissediyorum.
13. _____ İşimden tükendiğimi hissediyorum.
14. _____ İşimde kayda değer birçok şey başardım.
15. _____ Yalnızca işimi yapmak ve rahatsız edilmemek istiyorum.
16. _____ İşimde, yapılan şeylerde etkili olduğumdan eminim.

Ek-2 Çalışma İzni

T.C. SAĞLIK BAKANLIĞI ATATÜRK EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİ - ATATÜRK EAH EVRAK
BİRLİĞİ - 03.03.2017 16.34 - 28295788-000-3162



00040675594
Gelen Belge Kayıt

T.C.
SAĞLIK BAKANLIĞI
ANKARA ATATÜRK EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ YÖNETİCİLİĞİ'NE

Hitit Üniversitesi İşletme Bölümünde 140110014 öğrenci numaralı yüksek lisans öğrencisiyim.
"Tükenmişlik Sendromunun Atatürk Hastanesi çalışanları düzeyinde incelenmesi" konulu yüksek
lisans tezi çalışmalarını bitirebilmek için konu ile ilgili hastanenizde anket yapmak ve çalışma yapmak
için izin istiyorum. Yüksek lisans tezi ile ilgili uygulanacak anket çalışması ekte sunulmaktadır.
Gereğini arz ederim.

EK: Anket (2 Sayfa)

02.03.2017

Serkan TAŞTAN

03.03.2017

OLUR

Dr. Mustafa NÜCE
Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Dip. İst. Yardımcısı
Başhekim Yardımcısı

Ek-3 Maslach Tükenmişlik Anketini Kullanmak Amacıyla Yapılan İzin Yazışmaları

Re: Tükenmişlik Ölçeği Kullanma İzin Talebi

Burhan Çapri burhancapri <burhancapri@mersin.edu.tr>

20.06.2016 Pzt 18:00

Kime: serkan taştan <tastan.serkan@hotmail.com>

1 ek (34 KB)

MTE-GF.doc

Kolay gelsin...

20 Haziran 2016 14:51 tarihinde serkan taştan <tastan.serkan@hotmail.com> yazdı:

Hocam Teşekkür ederim.

Benim çalışmamda genel formu kullanacağım. Genel Formu gönderirseniz çok severim.

yakın ilgili ve alakanız için çok teşekkür ederim.

İyi çalışmalar hocam.

Date: Mon, 20 Jun 2016 11:48:54 +0300

Subject: Re: Tükenmişlik Ölçeği Kullanma İzin Talebi

From: burhancapri@mersin.edu.tr

To: tastan.serkan@hotmail.com

Değerli Arkadaşım,

Maslach Tükenmişlik envanterinin birçok formu var (Örneğin, Genel form, öğretmen formu vb.).

Hangisini istediğini belirtirsen daha kolay yardımcı olabilirim. Biz genel formu çalıştık. Diğerlerini değil.

Kolay gelsin...

20 Haziran 2016 10:42 tarihinde serkan taştan <tastan.serkan@hotmail.com> yazdı:

Değerli hocam;

Ben Serkan TAŞTAN ; Çorum Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisiyim. Yüksek Lisans eğitimimde tez aşamasındayım. *Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi: Atatürk Eğitim ve Araştırma hastanesi örneği* konulu yüksek lisans tez çalışmamda tarafınızdan dilimize uyarlanan, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini kullanmak istiyorum. Bu konuda gerekli müsaadelerinizi ve anket formunuzu saygılarımla arz ederim.

Serkan TAŞTAN

Yüksek Lisans Öğrencisi

