

TC.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI

**YAKILARLA ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİNİN TATMİN VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ZEHRA TARHAN

141107111

İstanbul, Aralık 2016

**TC.
MALTEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
PSİKOLOJİ ANABİLİM DALI**

**YARILARLA ÇALIŞAN SAĞLIK PERSONELİNİN TATMİN VE
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ZEHRA TARHAN

141107111

Danışman Öğretim Üyesi:

Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN

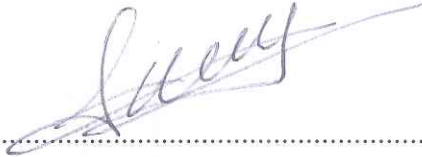
İstanbul, Aralık 2016

T.C. Maltepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne,

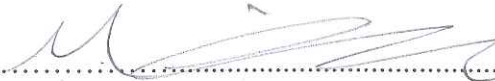
29.09.2016 tarihinde tezinin savunmasını yapan Zehra TARHAN'a ait "Yaşlılar ile Çalışan Sağlık Personelinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi" başlıklı çalışma, Jürimiz Tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı, Psikoloji (Endüstri ve Örgüt Psikolojisi) Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans Tezi Olarak Oy Birliği/Oy Çokluğuyla Kabul Edilmiştir.



Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN
(Başkan) Danışman



Doç. Dr. İlknur ÖZALP TÜRETGEN
(Üye)



Yrd. Doç. Dr. Mürşide ÖZGELDİ
(Üye)

ÖZET

YA LILAR LE ÇALI AN SA LIK PERSONEL N N TATM N VE TÜKENM L K DÜZEYLER N N NCELENMES

Zehra TARHAN

Tez Danı manı: Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN

Günümüz rekabet ko ullarında insan gücü önemli bir yer tutmaktadır. Çalı anların tükenmi lik ve i tatmini düzeyleri onların i lerine kar ı olumlu ya da olumsuz duygulara sahip olmalarını sa lar. Tükenmi lik ya ayan bireyler performans dü üklü ü, memnuniyetsizlik, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıklar gibi i lerine kar ı olumsuz duygu ve davranı lara sahip olurlar. Çalı anların i motivasyonu yükseldi i zaman i lerine ve i ortamlarına daha olumlu duygular hissederler bu da motivasyonlarının ve verimliliklerinin artmasını sa lar.

Özellikle sa lık ve bakım hizmeti veren bireylerin yüz yüze ileti im kurarak verdikleri hizmet sonucunda kar ıla tıkları olaylar çalı anların i lerine ve i ortamlarına kar ı tükenmi lik ve i tatmin düzeylerini belirlemektedir. Bu çalı mada kamuya ba lı bir huzurevinde ya lılar ile çalı an sa lık personelinin tükenmi lik ve i tatmin düzeyleri arasındaki ili ki ara tırılmaktadır. Çalı manın amacı yüz yüze hizmet veren sa lık çalı anlarının tükenmi lik ve i tatmini duyguları arasındaki ili kileri ve bunun yanı sıra tükenmi lik ve i tatmini alt boyutları arasındaki ili kileri ara tırmaktır.

Ara tırmada veri toplama aracı olarak “Ki isel Bilgi Formu”, “Maslach Tükenmi lik Ölçe i” ve “Minnesota Tatmin Ölçe i” kullanılmı tır

Verilerin analizinde SPSS 21.0 paket programı kullanılmı ; analizlerde ise T-testi, Pearson Korelasyon Analizi, Tek Yönlü Varyans Analizi uygulanmı tır. Analizler sonucunda tükenmi lik ve i tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ili ki oldu u sonucuna ula ılmı tır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmi lik, Tatmini, Sa lık Personeli.

ABSTRACT

THE EXAMINATION OF JOB SATISFACTION AND BURNOUT SYNDROME LEVELS OF HEALTHCARE WORKERS WHO WORK WITH ELDERLY PEOPLE

Zehra TARHAN

Thesis Supervisor: Yrd. Doç. Dr. Levent ÖNEN

We can say that a strong mental and physical mind very important in today's competitive environment. Burnout syndrome and job satisfaction levels are key factors of what effects people to have a positive or negative feeling about their job. Burnout Syndrome causes negative feeling and behaviors such as; poor performance, dissatisfaction, psychological and physiological disorders. People who have high job satisfaction, usually feel positive and have high motivation for their job.

Especially who work for health and care services, as a healthcare worker by communicating face to face, determines their burnout and job satisfaction levels. In this study, we investigated relationships between burnout syndrome and job satisfaction of employees who work with elderly people. The purpose of this research is to investigate the relationship between burnout and job satisfaction of those who have to work face to face with elderly people. Which provide what people want by communicating, and also to investigate the relationship between job satisfaction and burnout subscales.

"Personal Information Form", "Maslach Burnout Inventory" and "Minnesota Satisfaction Questionnaire" were used on data research. SPSS 21.0 was used to analyze the data. Also; T-test, Pearson Correlation analysis, one-way analysis of variance was performed in this research. A results of this research shows us that, burnout syndrome and job satisfaction has significant negative correlation between them.

Key words: Burnout, Job Satisfaction, Healthcare Workers Who Work for Elderly People.

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
Ç İNDEK İLER.....	v
KISALTMALAR	viii
S İMGELER L İSTES	viii
TABLolar.....	ix
G R	1
1.1. Tükenmi lik Sendromu Önemi ve Tanımı	2
1.1.1. Tükenmi li in Belirtileri.....	5
1.1.1.1. Fiziksel Belirtiler.....	5
1.1.1.2. Psikolojik/Duyusal Belirtiler.....	6
1.1.1.3. Davranı sal Belirtiler.....	7
1.1.2. Tükenmi lik Modelleri.....	7
1.1.2.1. Suran ve Sheridan Tükenmi lik Modeli.....	8
1.1.2.2. Edelwich Tükenmi lik Modeli.....	9
1.1.2.3. Perlman ve Hartman Tükenmi lik Modeli.....	10
1.1.2.4. Meir Tükenmi lik Modeli.....	11
1.1.2.5. Maslach Tükenmi lik Modeli.....	12
1.1.3. Tükenmi li e Etki Eden Faktörler	15
1.1.4. Tükenmi li in Sonuçları	15
1.2 Tatmini Önemi Ve Tanımı	16
1.2.1. Tatmini Etkileyen Faktörler	19
1.2.1.1. Bireysel Faktörle.....	19
1.2.1.2. Örgütsel Faktörler.....	21

1.2.2. Tatmini Kuramları.....	23
1.2.2.1. Kapsam Teorileri.....	22
1.2.2.1.1 Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	22
1.2.2.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Teorisi.....	23
1.2.2.1.3. McClelland'ın Başarı İhtiyacı Teorisi.....	24
1.2.2.1.4. Alderfer'in E-R-G Teorisi.....	25
1.2.2.2. Süreç Teorileri.....	25
1.2.2.2.1. Locke'un Amaç Belirleme Teorisi.....	25
1.2.2.2.2. Vroom'un Beklenti Teorisi.....	25
1.2.2.2.3. Adams'ın Etkilik Teorisi.....	26
1.2.2.2.4. Pekiştirme (Takviye) Teorisi.....	26
1.2.3. Tatmini ve Tatminsizliğin Sonuçları.....	26
1.3. Araştırmanın Amacı.....	28
1.4. Araştırmanın Önemi.....	29
2. YÖNTEM.....	30
2.1. Örneklem.....	30
2.2. Veri Toplama Araçları.....	31
2.2.1. Kişisel Bilgi Formu.....	31
2.2.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	31
2.2.3. Minnesota Doyumu Ölçeği.....	32
2.3. Ölçüm.....	33
2.4. Analiz.....	33
3. BULGULAR.....	34
3.1. Çalışmadaki Değişkenler Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.....	34
3.2. Tükenmişlik ve Tatmini ile Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki Farklılıklar.....	36
3.2.1. Tatmini ve Tükenmişlik ile Cinsiyet Arasındaki Farklılıklar.....	36
3.2.2. Tatmini ve Tükenmişlik ile Medeni Durum Arasındaki Farklılıklar.....	37
3.2.3. Tatmini ve Tükenmişlik ile Çalışma Süresi Arasındaki Farklılıklar.....	38

3.2.4. Tatmini ve Tükenmişlik ile Eğitim Durumu Arasındaki Farklılıklar.....	40
4.TARTI MA	42
4.1. Katılımcıların Tatmini ve Tükenmişlik Sendromları Arasındaki İlişki ile İlgili Bulguların İncelenmesi.....	42
4.2. Katılımcıların Tatmini ve Tükenmişlik Sendromları ile Sosyo- demografik Değişkenlerine İlişkin Bulguların İncelenmesi	44
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	48
4.4. Öneriler.....	49
5.KAYNAKLAR.....	50
6.EKLER.....	58
Ek-1: Bilgi Formu.....	58
Ek-2: Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	59
Ek-3: Minnesota Tatmin Ölçeği	60

KISALTMALAR

M TÖ : Minnesota Tatmin Ölçe i

MTÖ : Maslach Tükenmi lik Ölçe i

S MGELER L STES

ort: Ortalama

f: Frekans

s.s : Standart Sapma

p : Anlamlılık Düzeyi

r : Korelasyon

TABLÖLER İÇİNDEKİLER

Tablo 2.1. Örneklemenin Sosyo-demografik Özellikleri.....	31
Tablo 3.1. Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkilere İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları.....	36
Tablo 3.2. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Sonuçları.....	37
Tablo 3.3. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları.....	41
Tablo 3.4. Katılımcıların Medeni Durumları ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları.....	38
Tablo 3.5. Katılımcıların Medeni Durumları ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları.....	41
Tablo 3.6. Katılımcıların Çalışma Süreleri ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları	39
Tablo 3.7. Katılımcıların Çalışma Süreleri ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları.....	42
Tablo 3.8. Katılımcıların Eğitim Durumları ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi Sonuçları	40
Tablo 3.8. Katılımcıların Eğitim Durumları ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi Sonuçları.....	4

1. BÖLÜM

1. G R

Sa lık hizmeti veren meslekler arasında ço unlu u hem irelerin olu turdu u belirtilmektedir (Bekta ve lhan, 2007). Genel olarak hem irelik mesle ine bakıldı nda insanın var oldu u her yerde hastalıktan korunma, sa lı ın devam ettirilmesi ve geli tirilmesi, kendi bakımını sa lamada yetersiz olanlara bakım sa layarak kendine yeterli hale gelmesini sa lamaya yönelik bir i lev olarak açıklanmaktadır (Akdemir ve Akyar, 2009). Son zamanlarda dünyada ve ülkemizde ya lı nüfusunun artması ile geriatri hem ireli i alanı önem kazanmaktadır. Geriatri hem ireleri ya lılara ait özel ihtiyaçları anlamada, de erlendirmede, geriatrik bakım ve rehabilitasyon olu turmada ve uygulamada gerekli bilgi ve beceri ile bakım sa lamaktadır (Akdemir ve Akyar, 2009).

Ya lanma evrensel olup, her canlıda ortaya çıkan ve i levlerin azalmasına neden olan süreç olarak tanımlanabilir (Fadılo lu ve Tokem, 2004). Ya lı sözcü ü ise; ya lı ilerlemi , kocamı , ihtiyar (kimse) olarak tanımlanmı tır (TDK, 2016). Kısacası ya lanma biyolojik, sosyal, ekonomik ve psikolojik boyutlar ile etkile im içinde olan bir olgudur (Bekta ve lhan, 2007). Yapılan ara tırmalar incelendi inde hem ülkemizde hem de dünya ülkelerinde ya lı nüfus sayısının giderek arttı ı gözlenmektedir. TÜİK'in (2015) yaptı ı ara tırmalara göre ya lı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı 2014 yılında %8 iken 2015 yılında %8,2'ye yükselmiştir. Ayrıca ya lı nüfusun (65 ve daha yukarı ya) 2015 yılında 6 milyon 495 bin 239 ki i oldu u ve bu ya lı nüfusun %43,8'ini erkek nüfusu, %56,2'sini kadın nüfusu olu turdu u belirlenmiştir. Nüfus projeksiyonlarına göre Türkiye'nin ya lı nüfus oranınının 2023 yılında %10,2 'ye yükselece i ve "çok ya lı" nüfuslu ülkeler arasında yer alaca ı tahmin edilmektedir (TÜ K, 2016). Bu bilgiler ı ında ülkemizdeki ya lı nüfusunun artması ile sa lık ve bakım hizmetlerinin bu alanda daha fazla ihtiyaç duyulaca ı ve bu alanda çalı an bireylerin i tatmin ve tükenmi lik düzeylerinin hizmet kalitesi için önemli olaca ı dü ünülmektedir.

Sa lık ve bakım hizmeti veren çalı anlardan insanlarla birebir ili ki kurarak onlara do rudan hizmet vermeleri ve yaptıkları i e adapte olmaları beklenir. Hizmet verilen ki ilerinin beklentilerinin kar ılanması ya da kar ılanmaması çalı an profesyonellerin yaptıkları i ve i ortamlarına kar ı i tatminlerini ve tükenmi lik düzeylerini belirleyebilir (Çimen, ahin, Akbolat ve I ık, 2012).

tatmini ve tükenmişlik birbiriyle ilişkili ve birbirini etkileyen kavramlar olup bu ilişkinin negatif yönlü olduğu belirtilmektedir. Literatür taramalarında çalışmaları saatlerinin uzunluğu, iş yükünün fazlalığı, bireyin çalışmalarının düzenli bulunmaması, sözel ve duygusal olumsuz davranışlar ile karşılaşarak çalışmanın iş tatmin düzeyini azaltabildiği ve tükenmişlik düzeyini arttırabildiği görülmüştür. Tükenmişlik düzeyinin artması, iş tatmin düzeyinin azalması kaygı, depresyon, işe gitmeme ve verimliliğin azalması gibi sonuçları ortaya çıkarabilmektedir (Özberk, ve Aydın, 2009; Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu, 2001).

1.1. Tükenmişlik Sendromu Tanımı ve Önemi

Teknolojinin gelişmesi ile örgüt içindeki insan faktörünün arka planda kalması ve iş yaşamında rekabetin oluşması hem çalışanları üzerinde hem de çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler oluşturabilmektedir. İş hayatı bireyin yaşamının büyük bir bölümünü oluşturmakta ve birey hayatında önemli rol oynamaktadır. İş yaşamı ve sağlıklı doyum, insanın bedensel ve ruhsal sağlığıyla doğrudan ilişkilidir. İş yaşamından kaynaklanan stres çok geniş bir etki alanına sahip olabilmektedir (Arı ve Bal, 2008). Tahmin edileceği gibi çalışanların stres oluşması iş üzerinde baskıya sebep olabilir ve bu baskı iş de psikolojik, biyolojik ve davranışsal sonuçlara neden olabilir. Birleşmiş Milletler, 1992 raporunda iş stresinin 20. Yüzyıl hastalığı olduğu ve Dünya Sağlık Örgütü, 1992 açıklamasında iş stresinin dünya çapında bir epidemi haline geldiğini belirtmiştir (WHO, 1992). İşyerindeki iş stresi sebepleri; artan iş yükü, çalışma zamanı, kontrol kaybı, finansal, bürokratik ve idari nedenler, çalışma koşulları, çalışanlar arasında destek ve sosyal ilişkilerin olmaması, önderlerin yetersizliği, denetim yetersizliği, rekabet ve çatışmalar olarak düşünülebilir (Çapri, 2006).

Okutan ve Tengilimoğlu'na (2002) göre iş stresinin etkileri üzerinde psikolojik, biyolojik ve davranışsal sonuçları olabilir. Anksiyete, depresyon, uykusuzluk gibi psikolojik; sindirim bozukluğu, nefes darlığı, baş ağrısı, yorgunluk, alerji gibi biyolojik ve sigara, alkol, çesitli uyarıcılar, uyuşturucu madde kullanımı, aşırı yemek yeme, uyku düzensizliği gibi davranışsal sonuçları etkilerde görülebilir. Etkilerin etkilerine karşı stres ve bıkkınlık yaşamaları birçok meslekte görülebilmektedir.

Tükenmişlik kavramı, yorgunluk ya da yıpranma gibi kavramlarla karıştırılmamalıdır. Tükenmişliğin bu kavramlardan; yorgunluk ve yıpranmadan farklı olduğu, tükenmişliğin; bireylerin etkileri nedeniyle karşılaşmaları işlere karşı duyarsızlaşmaları, duygusal olarak kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarılarının azalması olarak ve aynı zamanda

literatür de i tatminsizli i ile tükenmi li in aynı anlamı ta ımadı ı da belirtilmi tir (Sayıl, Haran, Ölmez ve Özgüven, 1997). Bireyin i hayatında ortaya çıkan stres kaynakları tükenmi li e sebep olabilmektedir. Çalı ma ortamında tükenmi lik; bireysel, yönetsel ve örgütsel boyutlarda ortaya çıkabilir. Yöneticilerden beklenen çalı anlarının ya adı ı tükenmi li i fark etmeleri ve ortadan kaldırılması için gerekeni yapabilmeleridir (Arı ve Bal, 2008). Tükenmi li e birey açısından bakıldı ında, ki inin sahip oldu u enerjisinden daha fazlasını harcadı ında ortaya çıkan bir olgu olarak görülebilir (Sünter ,Canbaz, Dabak, Öz ve Pek en, 2006). Kurumsal açıdan ise tükenme, çalı anların i e geç gelmesi, erken ayrılması, i i bırakması, sık sık rapor alması, i te yeniliklerin, yapıcı ele tirilerin, üretkenli in ve yaratıcı giri imlerin kısırlılı ı gibi sorunlarla kendini gösterebilir (Arslan ve ark., 1996; Çam, 1992; Ergin, 1992; akt; O uzberk ve Aydın, 2009). Örgütler ve yöneticiler çalı anı ekonomik bir varlık olarak görmenin dı ında sosyal bir varlık oldu u gerçe ini kabul etmeli çalı anların beklentileri ve ihtiyaçları oldu unu bilmelidir. yerlerindeki çalı ma ko ulları çalı anlar için önemli rol oynayabilmektedir. E er ko ullar çalı anların tatminsizlik ya amasına sebep oluyorsa, çalı anların fiziksel ve ruhsal durumları olumsuz yönde etkilenebilir. Bu durum çalı anın kendisini ve çalı ma artlarını olumsuz algılamasına neden olabilir. Birey olumsuz i davranı larında bulunabilir ve di erlerine kar ı olumsuz duygular hissedebilir (Akta , 2001).

Alan yazınları incelendi inde tükenmi li in, insanlarla birebir ileti mi gerektiren mesleklerde daha sık görülen bir olgu oldu u sonucuna varılabilir. Tükenmi lik çalı anların sahip oldukları bireysel özellikler ile çalı ma artları, çevresel artlar gibi kuruma ait bazı özelliklerle ili kili olarak geli ebilmektedir (Sayıl ve ark, 1997). Ara tırmalarda insanlarla birebir çalı ma ortamında olan bireylerin bu insanlara kar ı kendilerini, cansız varlıklara kar ı duyulan sorumluluktan daha fazla sorumlu hissettiklerini ve bu çalı anların di er çalı anlara göre tükenmi lik risklerinin daha yüksek oldu u ortaya konulmu tur (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Dikmeta , Top ve Ergin'e (2011) göre özellikle sa lık hizmetlerinde çalı anlar (ba ta hekimler ve hem ireler olmak üzere), di er mesleklere göre daha riskli çalı an grubunu oluşturmaktadır. Sa lık sektöründe çalı an bireylerin; düzensiz ve zamansız çalı ma artlarının olması, yo un i yüküne sahip olmaları tükenmi lik sendromu düzeylerinin artmasına sebep olabilmektedir (Dikmeta ve ark., 2011). Çalı anların i ortamlarında kar ıla tıkları ki ilerle uzun zaman geçirmeleri, aynı ki iler ile tekrar tekrar ileti im ve etkile im içinde olmaları, yüz yüze ileti im kurmaları ve hizmet verdikleri ki ilerinin sayısının yüksek olması ve bu hizmet verdikleri ki ilerinin bir kısmının a ır sorunları olması sa lık

çalı anlarının tükenmi lik düzeylerinin artmasına sebep olabilmektedir (Cemalo lu ve ahin, 2007). Yapılan çalı malarda tükenmi li in; sa lık sektörü çalı anları olan doktorlar, hem ireler, hastabakıcılar, psikologlar da di er meslek gruplarına göre daha yüksek oranlarda oldu u gözlenmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Sa lık çalı anları yaptıkları i lerde daha fazla empati yaptıkları ve duygularını daha yo un kullandıkları için i stresinin ve tükenmi lik riskinin arttı ı dü ünülmektedir.

Literatüre bakıldı ında sa lık çalı anları ile tükenmi lik arasındaki ili kiyle ilgili birçok ara tırma yapılmı tır. Aslan ve Özata'nın (2008) aktardı ına göre; daha önce yapılan çalı malarda, sa lık çalı anlarının rol çatı ması, tükenmi lik ve i tatmini düzeyleri üzerine ara tırmalar yapılmı tır. Ara tırmaların sonuçlarında sa lık çalı anlarının, tükenmi li in alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızla ma puanlarının yüksek; ki isel ba arı puanlarının dü ük oldu u elde edilmi tir. Aynı zamanda ara tırmalar da duygusal tükenme ve i tatminsizli i arasındaki ili kinin pozitif yönlü oldu u da ortaya çıkmı tır.

Sa lık çalı anlarının özellikle çalı ma ortamları onların uzun süreli strese maruz kalmalarına sebep olabilmektedir. Bu bireylerde ilerleyen zamanlarda duyarsızla ma, üretkenli in azalması ve yorgunluk görülebilmektedir. Ayrıca bu durum i ve ya am doyumlarını olumsuz etkileyebilmektedir (Ünal ve ark., 2001). Stres, kariyer geli imi problemleri ve a ırı i yükü örgütlerde görülebilecek tükenmi li in önemli sebepleri arasında gösterilmektedir. Aynı zamanda vardiyalı ve gece çalı ma biçimi, rol belirsizli i, rol çatı ması, grup deste inin alınamaması, gruplar arası çatı ma, yöneticilerden destek alamama, süreklilik, yeteneklerini gösterememe, kararlara katılamama, ba arı ve statü uyumsuzlu u, bireyin yöneticilere ve arkada larına kar ı kızgınlık duyması, öz saygı ve özgüvende azalma gibi problemlerde etkili olabilmektedir (Serinkan ve Barutçu, 2006). Sünter ve arkadaşlarının (2006) yaptı ı çalı mada tükenmi lik bir tür i stresi olarak da ele alınmaktadır ve ayrıca benzer sebeplerle üç alt boyutu içine alacak ekilde kullanılmaktadır. Tükenmi lik duygusal tükenme ve duyarsızla ma belirtilerinin yüksek olması, ki isel ba arı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır. Bireyin i performansının azalması, i le ilgili yükümlülüklerini yerine getirememesi, i ten kaytarması ile ortaya çıkan tükenmi lik, sosyal bir mesele olarak da kabul edilebilir (Sünter ve ark., 2006).

Kavram olarak tükenmi li e bakıldı ı zaman ilk kez Freudenberg'er'in ele aldı ı ve tükenmi li i; enerjinin azalması, ba arısızlık hissi ve bireyin beklentilerinin kar ılanmaması neticesinde ortaya çıkan tükenme hali olarak belirtti i görülür (Kulaksızo lu, Yücel, Akyüz

ve Ekio lu, 2012). Pines ve Keinan'a göre, çalı anlar i lerinde takdir ve destek bekler, yaptıkları i önemsenmeyince, ba arısız olduklarını hissettiklerinde ve umutsuzluk ya adıklarında tükenmi lik hissi ortaya çıkar (Naktiyok ve Kaygın 2011).

Maslach tükenmi li i; yaptı ı i nedeniyle yüz yüze ileti im halinde olan ve hizmet verdi i ki ilerın duygusal talepleriyle kar ı kar ıya kalan ki ilerde görülen yorgunluk, bitkinlik, umutsuzluk ve bireylerin i ve özel hayatlarına ve di er insanlara kar ı olumsuz tutumlar göstermesi ile ortaya çıkan bir sendrom olarak görür (Maslach ve Jackson, 1981). Tükenmi lik; bireylerin i lerinde olu turdu u ili kiler ve bu ili kilerin olumsuz olmasıyla ortaya çıkan sorunlarla ilgilidir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Üngüren, Do an, Özmen ve Tekin'in (2010) çalı malarında; tükenmi lik bir reaksiyon olarak görülür ve bu reaksiyon i stresinin yo unlu una ve süresine göre de i iklim gösterebilir. Maslach Tükenmi lik Envanteri'ni geli tiren Maslach, tükenmi li in duygusal tükenme, duyarsızla ma ve ki isel ba arısızlık ekinde üç ayrı durum halinde ortaya çıktı ını belirtmekte ve tükenmi li i üç ayrı boyutta ele almaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005).

1.1.1. Tükenmi li in Belirtileri

Tükenmi lik sendromu bir anda ortaya çıkan de il, zamanla geli en belirtilerin bir bütünü olu turmasıyla belirebilir. Tükenmi lik ya ayan birey de yorgunluk ve i inde tatmin olmadı ı duygusu geli ebilir. Bu duyguları söyleyememesi ve belirgin belirtilerin olmaması bu durumun üzerinde durulmamasına neden olabilmektedir. Belirtilerin üzerinde durmamak, durumu göz ardı etmek belirtilerin ilerlemesine ve ba edilemez hale gelmesine sebep olabilir. Bu bilgilerle tükenmi lik sendromunda sürecin dikkatli takip edilmesi belirtilerin bilinmesi ve zamanında te his edilmesi gibi önlemler almak önemli olabilir ve tükenmi lik belirtileri bireyden bireye farklılık gösterebilir. Genel olarak fiziksel, psikolojik ve davranı sal olmak üzere üç belirti halinde incelenmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Arı ve Bal, 2008; Sakal, 2015).

1.1.1.1. Fiziksel Belirtiler

Genel olarak bakıldı ında tükenmi lik ya ayan bireylerin meslek ya antılarının ilk zamanlarında kabiliyetli, kendine güvenen, hevesli, enerjik, yorgunluklarına ra men yüksek performans gösteren ki iler oldu u gözlenmektedir. Zaman içerisinde bireyin metabolizması

ve enerjisi tükenebilir ve bu bireylerde ciddi fiziksel sorunlara neden olabilir. Tükenmişlikte fiziksel belirtiler ilk başlarda kısmi olarak kendini gösterebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Bunlar;

- Yorgunluk
- Baş ağrısı
- Uykusuzluk
- Uyku bozuklukları
- Bitkinlik gibi belirtiler eklenebilir. Herhangi bir tedbir alınmazsa ilerleyen süreçte;
- Sosyal algınlıkları
- Kilo kaybı ve iştahsızlık
- Kas gerilmeleri
- Solunum güçlüğü
- Mide ve bağırsak hastalıkları
- Kalp çarpıntıları
- Tansiyon
- Cilt hastalıkları vb.

gibi rahatsızlıklardan devamlı şikayet eden birey geç olmadan önlem alabilmelidir. Çünkü bu belirtiler tükenmişlik sendromunun nedenleri olabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.1.1.2. Psikolojik/Duyusal Belirtiler

Bu belirtiler diğerlerine göre daha az belirgin olan belirtilerdir.

- Huzursuzluk
- Tedirginlik
- Sabırsızlık
- Sinirlilik
- Güçsüzlük
- Tatminsizlik
- Paranoya
- Çaresizlik
- Depresyon
- Suçluluk hissi
- özgüvende azalma
- enerji kaybı
- engellenmişlik hissi
- düştüğümanlık duygusu
- ilgisizlik
- hayata karşı negatif duygular geliştirme
- düşüncelerde belirsizlik
- işle ilgili olumsuz duygular
- aile içi sorunlarda artı
- negatif tutumlarda artı

- Sık sık i e gitmek istememek
- i i bırakmayı dü ünmemek

Bu belirtiler bireyin azmini ve ba arma duygusunu olumsuz etkileyebilir. Birey kendini i e yaramaz hissedebilir ve ba arısız oldu una inanmaya ba layabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Sakal, 2015).

1.1.1.3. Davranı sal Belirtiler

Davranı sal belirtiler dı arıdan bakıldı ında daha kolay fark edilebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

- Konsantrasyon dü üklü ü
- Unutkanlık
- yava latma
- Yalnız kalma iste i
- A lama nöbetleri
- Hırsızlık
- e geç gitme ya da gitmeme
- ten ayrılma
- çabuk öfkelenme
- i tatminsizli i
- i ten uzakla ma
- hizmet niteli inin bozulması
- yanlı müdahale
- dü ük i performansı
- ikayetlerin artması
- i arkada larına kar ı suçlayıcı, alaycı olma,

Bu belirtilerden dolayı çalı an i inden zevk alamayabilir, elindeki i i bitirmeden di er i lere atlayıp hiçbir i te sonuç elde edemeyebilir ve çalı an sorunları arkasında bırakmak için farklı alanlara yo unla abilir. A ırı yemek yeme, alkol, fazla çay ve kahve tüketimi gibi. Bunlara ba lı ortaya çıkan sorunlar için ilaç kullanımı ba layabilir. Sa lık sorunları ya ayan bireyler i lerinde istenilen verimi alamayabilir. Bu belirtilere kar ı önlem almayan bireylerde tükenmi lik ilerleyebilir ve belirtiler daha yıkıcı ekilde ortaya çıkabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.1.2. Tükenmi lik Modelleri

Tükenmi lik modellerinden Suran ve Sheridan Tükenmi lik Modeli, Edelwich'in Tükenmi lik Modeli, Perlman ve Hartman'nın Tükenmi lik Modeli, Meir Tükenmi lik Modeli ve Maslach Tükenmi lik Modelini inceleyece iz.

1.1.2.1.Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan modeli dört aşamadan oluşup her aşamada tükenmişlik ile başa çıkma yöntemlerini içermektedir. Gözlem ve tecrübeler ele alınır. Model tükenmişliğin çatı malarının çözülememesinden dolayı ortaya çıktığını savunmaktadır.

1. *Aşama*: Kimlik, Rol Karmaşası: Mesleki gelişim ile ilgili konularda bireyin etkin olduğu dönemlerin lisenin son yılları ile üniversitenin ilk yıllarında başlatılır. Mesleki ve bireysel roller bu dönemde oluşup bireyin psikolojik gelişimi için kritik bir dilim oluşturabilmektedir. Bireyin ego kimliği ile rol karmaşası arasında oluşan çatılaşma, tükenmişliğin ilk adımlarının atıldığı belirtilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007).

2. *Aşama*: Yeterlilik Yetersizlik: Bu aşama çıraklık dönemi olarak belirtilir. Bireyin kazanmaya çalıştığı kimlik mesleğinde yeterlilik duygusu kazanması ile sonuçlanabilmektedir. Modele göre birey mesleğinde yeterli olup olmadığını anlamak için kendisini eğitim konumundaki profesyonellerle karşılaştırır ve bu karşılaştırma olumsuz ise tükenme riski ortaya çıkabilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007).

3. *Aşama*: Verimsizlik, Durgunluk: Bu aşamada bireyin artık çırak değil profesyonel sisteme dahil olma sürecini başlattığı belirtilir. Kişisel hayatını düzenleme mesleki açıdan uzmanlaşma ile kişisel verimini artırarak üretken bir yaşam tarzını seçebilmektedir. Birey yeteneklerini ve yaratıcılığını uygulayabileceği ortam isterse bu ortam sağlayamaz ise kendini geliştirme ve ilerleme açısından bir gelişme sağlayamayacağı söylenir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007).

4. *Aşama*: Yeniden Oluşturma Hayal Kırıklığı: Bu dönem bireyin geçmişte yaptığı seçimleri sorguladığı aşama olarak kabul edilir. Birey yaptığı sorgulamada mesleki açıdan tatminsizlik yaşayabilir. Bireyin hayatının ve hayatının monotonlaştırılması, yeniliklerin olmayışını düşünebilir ve bunlarla beraber sıkıntı, stres, gerginlik kişinin hayatına yerleşebilir. Aynı zamanda yaşam getirisiyle kişisel ölüm korkusu yaşamayı, içinde mükemmel olmadığını düşünebilir. Ve her şeyi yeniden yapma, istenilen kişisel olma gibi nedenler bulma yoluna gidebilir ya da bunları yapmaz ve hayal kırıklığı yaşayarak meslekten uzaklaşma gibi tükenmişlik belirtileri ile bu dönem sonuçlanabilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007).

1.1.2.2.Edelwich Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky'ya göre bireyin iş ortamından dolayı işine karşı amacını, ilkelerini ve duygusal enerjisini yitirmesine sebep olan süreç tükenmişlik denir. Modele göre bireyin işindeki heyecan ve beklentilerin karşılanmaması tükenmişlik ile sonuçlanabilir. Edelwich modeli tükenmişliğin basamaklar halinde gerçekleştiğini savunur (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).

1. *Basamak dealistik Çöküş:* Bu basamakta birey gerçekçi olmayan beklentiler ve yüksek enerjisiyle işleri düzeyde motive olabilir. Mesleğinin için vazgeçilmez olup birey hizmet verdiği işlere karşı hizmet kalitesinin arttırmak için tüm enerjisini harcayabilir ve oluşan beklentiler karşılanmayınca ikinci basamağa geçilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
2. *Basamak Durgunluk:* Bireyin beklentileri ve umutlarının karşılanmamasından dolayı var olan enerjisi düşebilir. Birey işini yavaşlatabilir, motivasyonu azalabilir böylece mesleğine ve verdiği hizmete karşı olumsuz duygular hissedebilir. Birey kendini ve mesleğini sorguladığında iş dışı beklentilerin (daha fazla para,spor,aile vb.) ortaya çıkmasına neden olabilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
3. *Basamak Engellenme:* Hizmet veren birey diğer insanların ve sistemin de işi tirilemeyeceğini anlamada, kendinden ve mesleğinden taviz vermeye başlayabilir ve bireyde engellenmişlik duygusu ortaya çıkabilir. Kişi bu evrede uyum gösteren savunma yöntemlerini kullanarak tükenmişlik sendromundan kurtulmayı seçebilir ya da uyum göstermeyen savunma yöntemlerini kullanarak tükenmişlik sendromunu ilerletmeyi seçebilir. Bir başka seçenek olarak da kişiyi durumdan kendini çekme kaçınma davranışını da gösterebilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
4. *Basamak Duygusuzlaşma:* Bireyin çöküşü ile başlayan, durgunlaşma sonra engellenmişlik duygusu yaaması ile bu basamak da duygusuzlaşma dönemi ortaya çıkabilir. İgisizlik ve duyarsızlık, işe geç gelme gibi belirtilerin varlığı gözlemlenebilir. İş bırakmamamın tek sebebi gelecek kaygısı olup, çalışmaya hayatı birey için doyum sağlayamayabilir ve kişi iyi mutsuz edebilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).

Edelwich tükenmişlik modelinde tükenmişlik bu basamaklar halinde verilmidir. Ancak tükenmişlik her daim bu sıra ile olmak zorunda değildir. Farklı evrelerde başlayıp farklı bir düzeyde tükenmişlik yaşanabilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).

1.1.2.3. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Modelde göre tükenmişliğin üç boyutu vardır ve bunlar stres temellidir (Güven, 2013). Fiziksel belirtilere dayanan fizyolojik boyut (fiziksel tükenme), duygu ve tutumlar üzerine yoğunlaşan bilişsel/duygusal boyut (duygusal tükenme), performansın düşmesi ve duyarsızlaşma davranışlarına dayanan davranışsal boyut (davranışsal tükenme). Bu üç boyutun birleşmesi ile duygusal strese verilen tepkiye tükenmişlik denilmektedir. Model daha çok stres boyutlarıyla ilgili olup bireyin çevresel ve kişisel özellikleri (bilişsel, algısal) önemli olabilmektedir. Çünkü bireyin sosyal ve mesleki çevresi, kişisel özellikleri tükenmişlik ile bağlantı kurulmada etkili olacaktır belirtilir. Modelin 4 aşaması vardır (Güven, 2013; Polatçı, 2007).

1. *Durumun Strese Dönüşme Derecesi:* Stresin oluştuğu ama olup strese sebep olan iki durumun varlığından bahsedilir; ilk durum bireyin sahip olduğu becerilerinin ve yeteneklerinin örgütün beklentilerini karşılamaması, ikinci durum ise yapılan işin sahip olunan değerlerle, istek ve ihtiyaçlarla örtüşmemesidir. Kısacası kişisel ve iş çevresi arasındaki uyum stresin ortaya çıkmasına ya da çıkmamasına neden olduğu savunulur (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
2. *Algılanılan Stres Düzeyi:* içinde bulunulan birçok durum strese yol açabilir. Ancak kurumsal değerler ve rol bireyin sahip olduğu kişisel yapısı ve geçmişi stres yönetimi ya da anmayacağını bu düzeye gelip gelmeyeceğini belirleyebilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
3. *Strese Verilen Tepki:* Bu aşama bireyin strese karşı vereceği davranışsal, fiziksel ve bilişsel üç tepkiyi içermektedir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).
4. *Strese Verilen Tepkinin Sonucu:* Birey işiyle ilgili birçok olumsuz sonuçla karşılaşabilir. Devam eden stres tükenmişlik ile sonuçlanabilir (Güven 2013; Özgür 2015; Polatçı 2007; Yakar 2015).

1.1.2.4. Meir Tükenmişlik Modeli

Meir tükenmişliği öğrenme kuramlarıyla açıklamaya çalışır. Çevrenin ve bireyin sahip olduğu özellikler, tükenmişlik üzerinde etkisi olabilir. Modelde tükenmişlik bir döngü olarak görülüp, devam eden iş hayatının da bunun kaynağı olduğu ve zamanla süreçleri

tamamlayarak tükenmişliğin meydana geldiğini savunulur. Modelde dört unsur vardır (Göneler 2015; Polatçı 2007; Sakal 2015; Yakar 2015).

1. *Peki tirme Beklentileri:* Bu amaçla bireyin çalışmaya hayatındaki beklentilerin karşılanması ve karşılanmaması ile ilgilidir. Çalışanın beklentileri karşılandıysa memnuniyeti karşılanmadığı zaman memnuniyetsizlik ortaya çıkabilir ve bunlar tükenmişliğin göstergesi olarak görülebilir (Göneler 2015; Polatçı 2007; Sakal 2015; Yakar 2015).
2. *Sonuç Beklentileri:* Sonuç beklentileri istenilene ulaşmak için yapılması ve olması gereken davranışlarla ilgili tanımları oluşturur. Olumsuz beklentiler, olumsuz davranışları ortaya çıkarabilir (Göneler 2015; Polatçı 2007; Sakal 2015; Yakar 2015).
3. *Yeterli olma Beklentileri:* Bireyin verimli davranışları ideal bir şekilde ya da kişisel yeterliliğini kullanarak yapmasıyla istenilen sonuçların ortaya çıkmasıdır. Bandura sonuç ve yeterli olma beklentilerinin birbirinden ayırt edilmesi üzerinde durmuştur. Kişiler arasındaki fark “bilmek”(sonuç) ve “yapmak” (yeterli) arasındaki fark gibi olduğu belirtilir. Kişisel yeterliliğinin istenilen davranış için yeterli olmadığını düşünen birey tükenmişlik yaşayabilir (Göneler 2015; Polatçı 2007; Sakal 2015; Yakar 2015).
4. *Bilgi İşleme /Davranışları Anlamlandırma Süreci:* Sonuçta, bireyin beklentilerini nasıl öğrendiği, ne şekilde koruduğu ve değiştirdiğini açıklamaya çalışır. Bu amaçla önemli bir konuda bireyin bilgilendirme süreci olarak ele alınabilir. Bu süreç örgüt ya da toplumsal, sosyal gruplardan, hayat tecrübelerinin öğrenilmesi ve korunmasından etkilenebilir (Göneler 2015; Polatçı 2007; Sakal 2015; Yakar 2015).

1.1.2.5. Maslach Tükenmişlik Modeli

Maslach Tükenmişlik modelinde tükenmişlik; mesleki gerektiren insanlarla yüz yüze iletişim kurmak zorunda olan ve duygusal beklentilerle karşı karşıya kalan bireylerde fiziksel, psikolojik ve duygusal belirtileri görülen bir sendrom olarak belirtilir. Aslında tükenmişlik hem mental hem de duygusal bir sorun olarak görülebilir (Ergin, 1996; Üngören ve ark., 2010). Bu model üç boyuttan oluşmaktadır. İlk boyut bireyin iş ortamında karşılaştığı stres kaynaklarına tepki olarak duygusal tükenmişlik boyutudur. Bu boyutta savunma mekanizmalarının devreye girmesiyle bireyin çevresinden ve iş ortamından uzaklaşmaya başladığı ve böylece ikinci boyut olan duyarsızlaşma evresine geçtiği belirtilir. Duyarsızlaşma boyutunda birey beklentileri ve kendi yeterliliği ile ilgili karşılaştırmalarda bulunup, kendisini

yetersiz, ba arısız bulmaya ba ladı ı zaman son boyut olan ki isel ba arıda azalma boyutuna geçildi i ve artık tükenmi li in gözlenmeye ba landı ı belirtilir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Ergin, 1996; Güven, 2013; Polatçı, 2007; Üngüren ve ark., 2010).

Maslach tükenmi li i üç bile enli bir psikolojik sendrom olarak tanımlamı olup, tükenmi li in bir süreç oldu unu ve farklı i levleri içerdinden bahseder (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach tükenmi li i ölçmek için bir ölçek geli tirmi tir; Maslach Burnout Inventory (MBI) Maslach Tükenmi lik Ölçe i (MTÖ). Tükenmi lik tek bir puanla ölçülemez Maslach Tükenmi lik Ölçe indeki üç alt boyut ilk olarak ayrı ayrı de erlendirilir sonra bu alt ba lıkların bir arada de erlendirilmesi ile durum analizi yapılır. Ölçek analizi sonucunda duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın yüksek, ki isel ba arı düzeyinin ise dü ük olması tükenmi li in yüksek olaca ını belirtir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Ergin, 1996; Güven, 2013; Polatçı, 2007; Üngüren ve ark., 2010).

↑ Duygusal Tükenme ↑ Duyarsızlaşma ↓ Ki isel Ba arıda Azalma

Tükenmi lik geçici bir olgu de ildir. Belirli bir süre dinlendikten sonra geçmez, her bireyde farklı ekillerde gözlenebilir. Ayrıca tükenmi lik sürecinde alt boyutlar farklı ekillerde ve farklı zamanlarda görülebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Ergin, 1996; Güven, 2013; Polatçı, 2007; Üngüren ve ark., 2010).

Duygusal Tükenme; tükenmi lik alt boyutlarının ilk a aması olan duygusal tükenme ki inin bireysel stresiyle ilgili oldu u belirtilir. Bireyin duygusal enerjisinin ya da kaynaklarının azalmasını içerd i gibi çalı anın hizmet verdi i ki ilere kar ı duygusuz davranı lar sergilemeye ba ladı ı savunulur. Tükenmi li i ba latan ve önemli unsurlarından biri oldu u belirtilen duygusal tükenme; bireyin duygusal yönü a ır olan i lerde çalı ması ve di er insanların duygusal taleplerini kar ılayamaması nedeniyle ortaya çıkan tepki olarak incelenebilir (neler, 2015). Bu süreçte bireyde duygusal yönde yıpranma, huzursuzluk, yorgunluk, kötü madde kullanımı ve enerji eksikli i gözlenebilir. Duygusal tükenmeye bakıldı ında i stresinin daha a ırlıklı oldu u görülebilir, birey ya am enerjisinin dü tü ünü ve duygusal olarak kendini tükenmi hissedebilir. Ki i yaptı ı i te kendisinden beklenen sorumlulukları yerine getirmede zorluk ya ayabilir ve i ini ba arıyla bitirse bile duygusal olarak kendini mutlu hissetmeyebilir (neler 2015). Duygusal tükenmenin ço unlukla yüz yüze ileti im kurulan mesleklerde görüldü ü belirtilir. Bireyin duygusal olarak yo un i temposu içerisinde olması ve kar ısındakilerin duygusal beklentilerini kar ılayamaması ya da böyle hissetmesi bireyin bu a amaya girmesine sebep olabilir. Duygusal tükenmenin ortaya

çıkmasındaki önemli sebeplerden biri fazla mesai ve iş ortamındaki çatışmalar olabilir. Birey bu amaçta umudunu yitirmiş, enerjisi düşük ve zihinsel olarak kendini yorgun hissedebilir. Alan yazınları incelendiğinde duygusal tükenmenin tükenmişlik boyutlarıyla karşılaştırıldığında hızlı bir şekilde ortaya çıkan ve daha net gözlemlenebilen tükenmişlik boyutu olduğu belirtilmiştir (Güven, 2013; Şenerler, 2015). Bu amaçtaki çalışan sorunlarla baş etmede ve onlara çözüm bulmada yetersizlik duygusu yayılabilir. Kişisel kaçma davranışını gösterebilir çünkü duygusal yükü en aza indirmek isteyebilir. İnsan ilişkilerini ve iletişimi minimum düzeyde tutmaya çalışabilir. Çalışan kendini gergin ve engellenmiş hissedebilir işini eskisi gibi yapamadığını düşünerek kendini yetersiz hissedebilir. Çalışan üzerindeki duygusal yükü azaltmak için kaçma yollarını seçebilir ve çevresine karşı duyarsızlaşabilir. Diğer insanlarla arasına mesafe koyarak onlara karşı soğuk ve ilgisiz davranabilir. Bu davranış tükenmenin ikinci alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutuna geçilmesine sebep olabilir. (Güven, 2013; Şenerler, 2015).

Duyarsızlaşma; çalışan birey kendini insanlardan ve işten uzak tutmaya çalışır. Hizmet verdiği kişilere karşı olumsuz ve ilgisiz davranır (Ardıç ve Polatçı, 2009; Üngüren ve ark., 2010). Duygusal yönden tükenmiş olan bireylerin hizmet verdikleri kişilere karşı ilgileri azalabilir. Duyarsızlaşmanın; kişiler arası iletişimin ve ilişkilerin bozulması, bireyin çalıştığı arkadaşları ve hizmet verdiği kişilere karşı sert, olumsuz ve olabildiğince mesafeli davranışlarda bulunmasına neden olabilir. Duyarsızlaşmada birey karşılarındaki kişileri bir nesne olarak algılayabilir ve iletişim içerisinde olduğu kişilerden bahsederken kişilerin isimlerinden ziyade nesne isimleri kullandığı gözlemlenebilir (Güven, 2013; Polatçı, 2007). Birey bu süreçte iş arkadaşlarına ve çalıştığı örgüte karşı uzak ve ilgisiz bir tavır sergileyebilir. Diğer insanların sorunlarını çözmek için kendisini güçsüz hissedebilir. Hizmet verdikleri kişilere karşı aşağılayıcı davranış, onları sınıflandırıp ayrıca kendi başına kötü şeyler geleceğine dair endişe duyup ve güven kaybı yayılabilir. Çalışan birey hizmet verdiği kişilerden uzaklaşabilir, onların ihtiyaçlarına ve duygularına karşı duyarsızlaşabilir. Sonuç olarak, birey işinden uzaklaşmaya başlayabilir (Demirkaya, 2014). Sakal'a göre (2015) duyarsızlaşma boyutu bireyin tükenmişlik sendromundan ve psikolojik gerginlikten korunma eilimi olarak görülebilir. Birey kontrolün başkalarının eline geçtiğini düşünmekte ve insanlardan uzaklaşarak, tek başına kalmak istemektedir. Yapılan literatür çalışmalarında duyarsızlaşma bir savunma mekanizması ve bireyin kendisini koruma yöntemi olarak ele alınmıştır (Sakal, 2015).

Kişisel Barınma; çalışanın işine karşı olan tutumu deşerir. Bunun farkına vardığında kendini yetersiz ve başarısız olarak görmeye başlayabilir. Yaptığı işte kendini yetersiz

görebilir ve içinde geriledi ini düşünerek suçluluk hissedebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009; Üngüren ve ark., 2010; Dilsiz, 2006). Kendini yetersiz hisseden birey i ini başarıyla tamamlamayabilir. Bu süreçteki bireylerin motivasyonu düşük ve başarı sızladıkları i ler anlamsız olabilir, ayrıca denetim eksikliğine ve sahip oldukları kabiliyetlerine güven duyamayabilir. Tükenmişliğin gerçekle mesi için bireylerde duyarsızlaşma ve duygusal tükenme belirtilerinin yüksek, kişisel başarı belirtilerinin ise düşük olması beklenir (Sakal, 2015). Yakar'a (2015) göre bu süreçteki birey i teki verimlilik ve yeterliliğinin düşüşünü hissedebilir. Kişisel başarıda azalma hissi i yetersizliği ve depresyon ile alakalı olabilir ve bireyler kişisel başarılarının düşmesi ile suçluluk hissedebilir, çalışan bireylerin daha iyisini yapma çabaları ve yaratıcılıkları azalabilir. Bu alt boyutun, tükenmişliğin kişisel gelişimini içerdiği ve kişisel başarıda düşmenin tükenmişliğin diğer iki alt boyutu olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın bir neticesi olarak görüldü ü belirtilir. Kısacası duyarsızlaşma ve duygusal tükenme sonucunda ortaya çıkan örgütsel sıkıntılar bireyin başarısını olumsuz etkileyebilir. Yapılan ara tırmalarda tükenmişliğin alt boyutlarının farklı nedenlerle ortaya çıktığını ve sonuçlarının birbirinden farklı olduğunu belirtilmektedir. Duygusal tükenme; olumsuz çalışmaları, işten dolayı a rı yüklenme ve manevi istekler gibi sebeplerden kaynaklanabilmekte ayrıca işte devamsızlıklara neden olabilmektedir. Kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma ise; performans ölçme, otorite, geribildirim ve sosyal destek gibi işin kendisinden oluşan noksanlıklardan kaynaklanabilmekte ve işten ayrılmalara neden olabilmektedir (Polatçı, 2007).

1.1.3. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Bireysel faktörler; çalışan bireylerden kaynaklanan ve tükenmeye neden olan kişisel özelliklerdir. Bireylerin kişilik yapıları tükenmişlik sendromu ya amalarında önemli etkiye sahip olabilmektedir. Kişilik yapıları; idealist, mücadele eden, kaybetmeyi benimsemeyen, aceleci tavırlar sergileyen, sorumluluklarına dikkat eden, verdiği sözleri yerine getirmeye çabalayan, kişisel çıkarları öncelikli olan, empati becerileri olmayan, öfkeli ve saldırgan olan bireylerin tükenmişlik sendromuna yakalanma riskleri daha yüksek olabilmektedir. (Ardıç ve Polatçı, 2009; Umay, 2015).

Yapılan ara tırmalara (*Dikmeta ve ark., 2011; Ergin, 1993*) göre bireylerin demografik özelliklerindeki farklılıklar tükenmişlik sendromuna etki eden unsurlar arasındadır. Genellikle kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik ya adını ortaya çıkmasıdır. Alan yazınları incelendi inde, cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılık bulunan çalışmaları

Maslach ve Jackson (1981) (Ergin, 1996; Dikmeta ve ark., 2011; Çavu ve Abdılđaev, 2014; Yüksel, 2013) oldu u gibi cinsiyet ve tükenmi lik ikilisi arasında anlamlı fark bulamayan çalı malarda (Bilge ve ark., 2007; Çam ve Yıldırım., 2010; Demir, 2010; ; Dikmeta ve ark., 2011; Düz, 2015; Güven, 2013; I ıklar, 2002; Sayıl ve ark. 1997; Poncet, ve ark., 2007; Sucuo lu ve Kulo lu, 1996) bulunmaktadır. Greenglass ve Burke yaptıkları çalı malar neticesinde katılımcıların cinsiyetlerinin tükenmi lik düzeyinde önemli bir de i ken olmadı nı, bireyin kadın ya da erkek olması tükenmi lik düzeylerinde belirgin bir farklılık olu turmadı nı belirtmi lerdir (akt; Sayıl ve ark., 1997).

Daha öncelerde tükenmi lik ile ilgili yapılan çalı malarda hep bireysel faktörler üzerinde duruldu u gözlenmi tir. Sorunun çalı anda görüldü ü ve çözüm için ise ya çalı andan kurtulma yöntemi kullanıldı ı ya da çalı anın sorununa çözüm bulmaya çalı ıldı ı gözlenmi tir. Ancak son zamanlarda yapılan ara tırmalarda sorunların sadece çalı andan kaynaklanmadı ı bulunmu olup tükenmi li i etkileyen bireysel faktörler oldu u gibi meslek ve i ortamı ile ilgili örgütsel faktörlerinde mevcut oldu una de inilmi tir. Bunlar i yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve de erler vb. (Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.1.4. Tükenmi li in Sonuçları

Tükenmi li e etki eden faktörlerin bireyden bireye ve zamana ba lı olarak farklı olması tükenmi li in kesin ve belirgin sonuçlarının olmamasına neden olabilir. Yapılan ara tırmalarda tükenmi li in bireylerde geçici ve kalıcı rahatsızlıklara neden oldu u görülmü tür (Güven, 2013; Terke , 2015). Tükenmi li in bireyler üzerindeki olumsuz etkilerine bakıldı nda; bireylerde fizyolojik, duygusal ve psikolojik rahatsızlıklar ortaya çıkabilir ve bu rahatsızlıklar ki inin i ortamına, çevresine ve özellikle kendisine zarar verebilir. Bu üç faktör birbirine ba lı olarak geli ebilir. Bireyin enerjisi dü ebilir, kendisine olan saygısı ve tahammül sınırı azalabilir, kendini i e yaramaz ve de ersiz hissedebilir vb.(Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmi lik sendromunun ilk belirtileri bireysel olarak ortaya çıkabilir. Zaman içerisinde bireysel boyutlardan çıkarak çalı ma hayatı üzerinde olumsuz etkilere sebep olabilir. Bireyin performansında ve motivasyonunda dü me ortaya çıkabilir. Birey yaptı ı i önemsemeyebilir ve i le ilgili kaygı ta ıyamayabilir, bunların neticesinde bireyin ba arısı dü ebilir ve bunlar örgütsel ba arının dü mesine sebep olabilir. Çalı an hizmet verdi i ki ilere kar ı duyarsızla abilir onları bir nesne olarak algılayabilir ve bu hizmet alan ki ilerın çalı ana ve örgüte kar ı olumsuz duygulara sahip olmasına neden olabilir. Ayrıca i yava latma, i

doyumunda azalma, üretim kalitesinde düşme, iş kazalarının ortaya çıkması ve kişiler arası çatışmalar ya da anlaşmazlıkların neden olabilir (Polatçı, 2007; Yakar, 2015).

Çalışanların bireysel ve çalışma hayatında yaşadıkları olumsuzluklar kişiler arası ilişkilerini etkilediği için aile hayatını da olumsuz etkileyebilir. Aile ile birlikte ortak zaman geçirememek, aile üyelerinin birbirinden uzaklaşması, huzursuzluk ve kavgaların artması ailede ciddi sorunların ortaya çıkmasına sebep olabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

1.2. Tatmini Tanımı Ve Önemi

Bireyler istekleri gerçekleşince tatmin olabilir, doygunluk ya da ayıp sonucunda mutlu olabilirler. Tatmini kişinin fiziki ve ruhsal sağlığına doğrudan etki edebilmektedir. Örgütler için önemli kavramlardan biri olup iş tatmininin düşük ya da yüksek olduğu örgütlerin verimliliğini ve üretimini etkileyebilir. Tatmini düşük olan örgütlerde verim düşebilir, işçiler yavaşlayabilir ve disiplin sıkıntıları ortaya çıkabilir (Üngüren ve ark., 2010).

Tatmini bireyin işini sevmesini ve kendini işinde mutlu hissetmesini sağlayabilir. Çalışanın iş tatmin düzeyinin yüksek olması hem birey için hem de örgütler için önemli olabilmektedir. Yapılan araştırmalar da çalışanın işinden tatmin olması örgütün verimliliğini arttırdığını göstermektedir. Günümüzde insanın artık bir makine olarak algılanmadığı onun ruhsal ve fiziksel yapısıyla bir bütünü oluşturup örgüt içinde olduğu ve örgütü etkileyebildiği gözlenmektedir. İşyerindeki iş tatmini bireyin yaptığı işin birleşmelerine karşı hissettiği tutumlar ve beklentilerin karşılanmasıyla alakalı olmaktadır. Tatmini yüksek olan birey örgütte uyumlu ve amaçlara uygun işbirlikçi tavır içinde olabilir. Bu durum örgütte verimliliği artırabilir ve artan verim ile örgüt maliyeti ve kalitesi olumlu etkilenebilir. (Özyaka, Yakın ve Ekinci; 2008). Tatmini özellikle çalışanların psikolojik iyilikleriyle ilişkili önemli bir öğe olmaktadır. Bazı alan yazınları iş tatminini çalışan bireylerin işlerine dair sahip oldukları iyimser tutumlar diye tanımlarken bazı alan yazınları ise bireyin işini değerlendirme sonucu elde ettiği olumlu duygusal durum olarak tanımlamaktadır. Birçok araştırmacı iş tatminini içsel ve dışsal ödülleri oluşturduğu bir kavram olarak iş tatminini ele alır (Ünsal ve Türetgen, 2005).

Günümüzde iş tatmini konusunun önem kazanmasının sebeplerinden biri, örgütlerde çalışan bireylerden kaynaklanan problemlerin artması ve bu problemleri en aza indirmek veya ortadan kaldırmak için araştırılması olabilir. Çalışan hayatında artan rekabet ortamında örgütler devamlılıklarını sağlamak için var olan kaynaklarını en etkili ve verimli halde kullanmak zorunda hissedebilir. Her ne kadar teknolojinin gelişmesi insan gücü ve varlığını arka planda

bıraksa da etkili ve verimli ürünler için insan kaynağı önemli bir ihtiyaç olabilir. Bundan dolayıdır ki örgütlerde insan hem kaynak hem de kaynakları yöneten bir unsur olarak ele alınabilir. İnsanın farklı güçleri (fiziksel, psikolojik ve zihinsel) olduğu bunun farkına varan örgütler bu güçleri birleştirerek kendi amaçları doğrultusunda kullanabilir (Ahal, 2005; Umay, 2015; Melik, 2014). Örgütlerde başarıyı elde etmek için çalışanlar önemli rol oynamaktadır. Çalışanların yaptıkları işten duydukları memnuniyet ve olumlu hisler onların tatmin olmasını sağlar. Yaptıkları işte tatmin olan çalışanlar görev ve sorumluluklarını başarıyla yerine getirebilir. Çalışan ve örgüt arasında oluşan güven duygusu iş tatminini artırabilir. Birey hedefleri ile örgüt hedefleri arasındaki uyum ve beklenen ödüllendirme ile verilen ödül, iş tatmini üzerinde etkili etmenler olabilir. Ayrıca örgütler için önemli olan iş gücü, iş tatmininin sağlanması ile artabilecektir. İşverenler iş gücünü arttırmak için çalışanın ihtiyaçlarını en iyi şekilde belirleyip bu ihtiyaçları gidererek iş tatminini arttırabilir (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011; Çakan ve Timuroğlu, 2007).

Ünsal ve Türetgen'e (2005) göre; iş doyumu ve doyumsuzluğu farklı etkenler sonucunda ortaya çıkabilir. Kısacası iş doyumu elde etmek için başarı, saygı gibi unsurlar etkiliyken iş doyumsuzluğu ortaya çıkaran etkenler fiziksel şartların ve ilişkilerin kötü olması olarak görülebilir. İş doyumunu sağlayan unsurların kötüleşmesi doyumsuzluğu ortaya çıkarmadığı gibi iş doyumsuzluğu etki eden unsurların düzeltilmesi kişinin doyuma ulaşmasını sağlayabilir. Ahal'a (2005) göre, Keith ve Davis iş tatminini çalışanların işlerine karşı hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluk duymaları olarak açıklamaktadır. İş tatmininin bireyin yaşam tatmini ile de ilişkili olduğu gözlenmiştir. Çalışanın fizik ve ruh sağlığı etkilenebilmekte, ayrıca bireyin üretkenliği ile yakından ilişkili olabilmektedir. Örgütlerdeki iş tatmin düzeyinin düşük olması örgütsel sorunların ortaya çıkmasına neden olabilir. Yapılan araştırmalarda iş tatmini düşük ise çalışanlar olumsuz etkilenebilir ve işten ayrılmalar artabilir (Üngören ve ark., 2010).

Üngören ve arkadaşlarına (2010) göre;

- İş tatmini etkin bir kavramdır, sürekliliği olmayabilir, çalışan bir kere tatmin duygusu yaşamı ise bu sürekli devam edemeyebilir.
- İş tatmininde birey ekonomik, fiziksel ve psikolojik açıdan tatmin sağlayabilir.
- İş tatmini kişinin farklı tutumlarını sergileyebilir yani ki iş herhangi bir tutum ya da tutumlardan tatmin olurken diğer tutum ya da tutumlardan tatmin olmayabilir. Bu sebepten iş tatmini incelenirken farklı boyutları ya da tutumları ele alınarak genel iş tatmin düzeyi bulunabilir.

- tatmini çalı anın i e durumsal cevabı olabilir. Görülen bir olgu olmayıp, ifade edilebilir, hissedilebilir ya da ölçümlerle elde edilebilir.

tatmini bireyin i inden beklentisi ile elde etti ini kar ıla tırması neticesinde olu an duygusal tepki olup ayrıca bireyin çalı ma ortamına ili kin tepkisini içerebilir. tatminini etkileyen faktörler vardır. Bunlar; ücret, terfi imkanları, sosyal haklar, i arkada ları ve yöneticiler ile olan ili kiler, güvenlik, verimlilik ve çalı ma ko ulları gibi. tatmin düzeyi bireysel ve örgütsel faktörlerden etkilenebilir.

Genel olarak i tatminine bakıldı ı zaman bireyin i inden duydu u memnuniyet olarak açıklanabilir. tatmini duygusal bir durumdur ve i e kar ı verilen bir tepki ya da i ile ilgili hem iç hem dı çevreyle alakalı duygular olarak tanımlanabilir. Schultz'a göre i tatmini çalı an bireylerin i leri ile ilgili tutumlarını, psikolojik deneyimlerini, örgütte kendilerini nasıl hissettiklerini ve buna benzer davranı ve duygularını içerir (akt; ahal, 2005). Ayrıca Locke ve arkada ları (1983), i doyumunun; bir bireyin i ini ya da i le ilgili ya antısını, memnuniyet verici ya da olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi sonucunda gerçekleşe ini belirtmektedir. can ve Timuro lu (2007), çalı malarında i tatmini kavramını öyle aktarmı tır; tatmini; bireyin i ortamında yöneticilerinden, i çevresi ve arkada larından elde etti i rahatlatıcı ve huzur verici bir duygu elde etmesidir.

tatmini iki alt boyutta incelenebilir;

çsel Tatmin; Ba ımsızlık, çe itlilik, sosyal statü, gerçekleştirilen faaliyetler, ahlaki de erler, güvenlik, sosyal hizmet, otorite, yaratıcılık, sorumluluk, yeteneklerden faydalanma ve ba arı gibi i in kendisinden duyulan tatmin (Mert, 2010). çsel tatminler ço u kez dı sal tatminlerden daha fazla önemli olabilmektedir (nandı, A gün ve Atik; 2010).

Dı sal Tatmin; Yönetim ili kileri, yönetimin karar verme yetene i, firma politikası, ücret, yükselme-geli me, çalı ma ko ulları, i arkada ları ile olan ili ki ve takdir edilme gibi i in kendisi ile ba lantılı olmayan ö elerden duyulan tatmin duygusudur (Mert, 2010). tatmini çalı ma ortamında kar ıla ılan uyaranlara kar ı verilen duygusal tepkidir, gözle görülmez yalnızca hissedilir ya da sözel olarak ifade edilir. Beklentiler kar ılandııkça i tatmini artabilir ve i tatminini sa lamak için hem ekonomik hem fiziksel hem de psikolojik açıdan tatmin sa lanmalıdır. tatmini de i kendir, dinamik bir kavramdır. Elde edilen i tatmini hızlı bir ekilde tatminsizli e dönü ebilir.

1.2.1. Tatminini Etkileyen Faktörler

tatmini; i in hem kendisi hem de çalı anın içinde bulundu u sosyal çevre ile alakalı olabilir (Somoncuo lu, 2013). Tükenme ve i tatmini birbirini etkileyebilir. tatminini bireysel faktörler (ya , cinsiyet, e itim, ki ilik, meslek, zeka, statü vb.) etkiledi i gibi örgütsel faktörlerde (ücret, ilerleme imkanları, yönetim tarzı, i in niteli i, vb.) etkileyebilir. (Ünal ve ark., 2001).

1.2.1.1. Bireysel Faktörler

Bireysel faktörler; bireyin sahip oldu u ve de i tirilemeyen özellikleridir (Somoncuo lu, 2013). Cinsiyet, ya , e itim, ki ilik, meslek ve zeka gibi bireysel özellikler i tatminini etkileyebilir.

Cinsiyet; yapılan ara tırmalarda i tatmini ile cinsiyet arasındaki ili ki incelendi inde farklı sonuçlar elde edilmi tir. Bazı ara tırmalarda (Aslan ve Özata, 2008; Arıkan ve Karabulut, 2004; Demir, 2010) erkeklerin i tatmin düzeylerinin kadınlardan daha yüksek oldu u bulunmu tur. Sebebi ise kadınların erkeklerden farklı olarak daha fazla vasıfsız ve dü ük ücretli i lerde çalı malarına ba lanmı tır (Somoncuo lu, 2013). Bazı ara tırmalarda (Özaydın ve Özdemir, 2014; Sünter ve ark. 2006; Yılmaz, 2015) ise i tatmini ile cinsiyet arasında herhangi bir farklılık olmadı ı belirtilmi tir.

Ya ; ya arttıkça i tatmini düzeyi de artabilir. Tecrübe ve beceri arttıkça birey i inde ba arılı olabilir ve i tatmin düzeyi olumlu yönde etkilenebilir. Çalı kan'ın (2005) yaptı ı çalı mada bireylerin ya ları ilerledikçe tatminlerinin arttı ı belirtilmektedir. Ayrıca genç çalı anların ilerleme ve beklentilerinin fazla olması i tatmin düzeylerinin azalmasına neden olabilece i de belirtilmektedir. Bazı çalı malarda ise i tatmini ile ya arasındaki ili ki “U” ekline benzetilir. Herzberg ya ile i tatmini arasındaki ili kiyi “U” ekline benzetmi tir. Buna göre i hayatına genç ya larda ba layan ki ilerde i tatmin düzeyinin yüksek olması, orta ya larda düzeyin dü mesi ve ilerleyen ya larda i tatmin düzeyinin tekrar yükselmesi beklenebilir (akt; Sünter ve ark. 2006).

E itim; e itim düzeyi hem çalı anın performansı hem de çalı ma tutumlarını etkileyebilir. Bireyin e itimi beklentilerini ve i algısını biçimlendirebilir. Bunun sonucunda e itim düzeyi yükseldikçe bireyin beklentileri de yükselebilir (Sarita , 2015). Kantar'a (2008) göre e itim ile i tatmini arasındaki ili ki incelendi inde e itim düzeyinin i tatminini olumsuz etkiledi i dü ünülmektedir. Birey sahip oldu u e itimi di erlerinin e itimleri ile kar ıla tırdı ında e it

ve olumlu bir sonuca ulaşma bileyde i tatmini, aksi halde i tatminsizli i oluabilir (Umay, 2015).

Ki ilik; Vroom' a göre bireylerin farklı de er, güdü ve yeterlilikleri vardır bundan dolayı her bireyin, aynı i e verdikleri tepki farklı olabilir. i tatmini yüksek olan bireylerin ki ilik özellikleri esnek, kararlı ve sosyoekonomik engelleri a an kimseler oldu u, i tatmini dü ük olan bireylerin ki ilik özellikleri ise katı, amaçlarını olu turmada gerçekçi olamayan ve çevresel güçlükleri yenemeyen kimseler oldu u belirtilmi tir (akt; Umay, 2015). Ki ilik, bireyden bireye farklılık gösteren davranı ların tümüdür. Kimi bireyler insanlarla ileti im kurmakta zayıf, sınırlı, ho nut olamayan ki ilik özelliklerine sahiptir. Bu ve bunun gibi ki ilik özelliklerine sahip bireylerin i tatmin düzeyinin dü ük, ki ilik özellikleri daha esnek ve kararlı olan bireylerin ise i tatmin düzeyinin yüksek olması beklenebilir (Somoncuo lu, 2015).

Meslek; sa lık çalı anları arasında yapılan ara tırmalarda hem irelerin di er sa lık personellerine göre i tatmin düzeylerinin dü ük oldu u yönündedir. Özellikle insanlara birebir hizmet veren meslek gruplarının i tatmin düzeylerinin dü ük oldu una ili kin bulgular elde edilmi tir (Karabulut, 2015).

Zeka; çalı an bireylerin zeka ve yetenekleri ile uyumlu i lerde çalı maları ve bu yönde mesleki yeteneklerini geli tirme olanaklarına sahip olmaları yaptıkları i lerden daha fazla tatmin olmalarını sa lamaktadır. Bireylerin kendi zeka ve yeteneklerine uygun i lerde çalı maları i tatmin düzeylerinin artmasını sa layabilir. Bireylerin zeka ve yeteneklerinden daha dü ük ya da daha yüksek bir i te çalı maları hem ba arılarını hem de tatminlerini olumsuz yönde etkileyebilir (Somoncuo lu, 2015).

Statü; yapılan ara tırmalarda i tatmini ile statü arasında güçlü bir ili kinin oldu u bulunmu tur. Çalı anın statüsü arttıkça i tatmin düzeyi de artmaktadır (Karabulut, 2015). Aksayan (1990) ve Çetinkanat (2003) yöneticiler arasında yaptıkları çalı malarda üst yönetim kademelerinde bulunan bireylerin i tatminlerinin di erlerine göre daha yüksek oldu u bulunmu tur.

1.2.1.2.Örgütsel Faktörler

Örgütler çalı anları ile beraber ortak bir amaca ulaşmak isteyebilir ve bu ortak amaca ulaşırken birtakım olanaklar sunabilir. Bu olanaklar örgütlerin çalı anların i tatminlerini sa lamaya yönelik örgütsel faktörleri içerebilir. Bu faktörler ücret, ilerleme imkanları, yönetim tarzı ve fiziksel çevre ve çalı ma ko ulları ve ileti im vb. gibi incelenebilir.

Ücret; ücret çalı anın i tatminin sa lamada önemli etkenlerden biridir. Çalı anlar ücretlerinin adil ve yeterli olması bekler. Ücretle ilgili beklentileri gerçeğe memesi, ücretin dü ük olması çalı anın i tatmin düzeyinin azalmasına neden olabilir (Somoncuo lu, 2013).

İlerleme İmkanları; terfiler ya da ilerleme imkanları çalı anlar için geçmi te yaptıkları davranı ların ödülü ya da kar ılı ı olarak görülebilir. İlerleme imkanı çalı anın takdir edilme, saygı görme ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarının tatmin edilmesi örgüt açısından ise verimi arttırma, i gücü devir oranını dü ürme, çalı anı isteklendirme gibi her iki tarafa da yarar sa layabilir. İlerleme imkanının adil olması çalı anın tatmin düzeyini arttırabilir (Somoncuo lu, 2013). Birey ilerleme imkanı olmadı nı fark ederse, herhangi bir çabada bulunmaktan vazgeçebilir ve olumsuz tutumlar sergileyebilir. Bu durum bireyin i tatmin düzeyini olumsuz yönde etkileyebilir (Yüksel, 2013).

Yönetim Tarzı; iyi bir yönetici çok yönlü dü ünebilmeli sorumluluk ve ödüllendirme arasında denge kurabilmelidir. Çalı anlarına uygun ortam olu turma, etkin ileti im ve adil olunması çalı anın yaratıcılı ının ve tatmin düzeyinin artmasını sa layabilir. Yönetimin çalı anlara kar ı tutumları ve davranı ları çalı anların i tatmin düzeylerini olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilir. Örne in; çalı anlarıyla ileti im halinde olan, onların motivasyonları için gerekli düzenlemeleri yapan, adil, takdir eden bir yönetici verimlili i arttırabilir. Bu artların sa landı ı bir i yerinde çalı an birey ise i inden ve i ortamından tatmin olabilir (Somoncuo lu, 2013).

İn Niteli i; i in çe itlili i, anlamlılı ı, bireyin özelliklerine uygun olması, yenilikçi ve ilgi çekici olması, sorumluluk gerektirmesi çalı anın i tatminini etkileyebilir (Somoncuo lu, 2013). Bireyler yeteneklerini kullanabildikleri ve çok yönlü i lerde çalı abildiklerinde daha fazla motive olarak ba arılı olabilirler ve bu çalı anların i lerinden tatmin olmalarını sa layabilir (Ardıç ve Ba , 2001).

Fiziksel Çevre ve Çalı ma Ko ulları; çalı ma ko ulları çalı anın beklentileri ve istekleri ile do ru orantılı olmalıdır. Böylece çalı anın amaçları ve örgütün amaçları aynı noktada kesi tirebilir ve çalı anın i tatmin düzeyi arttırabilir (Somoncuo lu, 2013). Fiziksel çevre ve çalı ma ko ullarının olumsuzlu u bireyde stres olu turabilir. Ya anan stres i tatmin düzeyinin dü mesine sebep olabilir. Örne in; tehlikeli çalı ma ko ulları ya da bedenen fazla çaba sarf edilmesi gereken i lerde çalı an bireyler bu olumsuz ko ullardan dolayı stres ve gerginlik ya ayabilir ve sonucunda i tatmin düzeyleri dü ebilir (Yüksel, 2013).

1.2.2. Tatmin Kuramları

Motivasyon teorilerinde i tatmini bir ihtiyaç olarak görülür ve çalı anın motivasyonu için önemli olabilmektedir. tatmini bireylerin i lerine kar ı tutumları, psikolojik sa lıkları ve çalı ma ortamında hissettikleri davranı ve duygular, bireyin mesle ini de erlendirmesi neticesinde sahip oldu u olumlu duygular, yaptı ı i ler ve çalı tı ı ortamdan elde etti i mutluluklar olarak ifade edilebilir. Kısacası i tatmini hem birey hem de örgüt için ihtiyaç görevi görebilir. tatmini teorileri motivasyon teorilerini içerir (Önen ve Tüzün, 2005; Umay, 2015). tatmin teorileri Kapsam Teorileri ve Süreç Teorileri olarak ikiye ayrılır.

1.2.2.1.Kapsam Teorileri

Genel olarak i tatmini elde etmek için hangi faktörlere ihtiyaç var onları açıklar. Maslow ihtiyaçlar hiyerar isi, Herzberg'in Çift etmen Teorisi, Mc Clelland'ın Ba arma htıyac ı Teorisi, Alderfer'in E-R-G Teorisini bu ba lık altında incelenebilir.

1.2.2.1.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerar isi Teorisi

Maslow'a göre her insanın do u tan gelen bir takım ihtiyaçları vardır. Bu ihtiyaçların kar ılanması belli bir sıra halindedir. Bu ihtiyaçlar önem derecesine göre sıralanmı tır. Maslow'a göre be temel ihtiyaç vardır. Bir ihtiyacın ortaya çıkması kendinde önceki ihtiyaçların tatmin edilmesine ba lıdır. Kısaca alt düzeydeki ihtiyaçlar belirli bir derecede tatmin edilmezse üst düzeydeki ihtiyaçlar ortaya çıkamayabilir. Maslow ihtiyaçların a a ıdan yukarıya do ru tatmin edilmesinin daha da zorla tı mı belirtir. İhtiyaçlar; fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, ait olma ve sevgi ihtiyaçları, saygı ihtiyaçları ve son olarak kendini gerçeikle tirme ihtiyaçlarıdır (Alsat 2016; Karaku 2005; Önen ve Tüzün 2005). Kaynak'a göre fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarının do u tan kazanılmı olup ve üst seviyedeki ihtiyaçların sonradan kazanıldı na belirtir (akt; Alsat 2016).

Fizyolojik ihtiyaçlar: En alt basamaktaki ihtiyaçlardır, yeme, içme, barınma ve cinsellik gibi ya am boyu devam eden ihtiyaçları kapsar. Birey öncelikli olarak bu basamaktaki ihtiyaçları gidermeye yönelik davranı larda bulunur (Önen ve Tüzün, 2005).

Güvenlik ihtiyacı: Fizyolojik ihtiyaçlarını kar ılayan birey barınma ve kendini güvende hissetmek için davranı ta bulunur. Çalı an bireyler için i ten çıkarılmama ve gelece ini güvenceye alma davranı ı ekinde ortaya çıkabilir (Alsat, 2016).

Ait olma ve sevgi ihtiyacı: Çalışma ortamında bireyin sosyal çevre oluşturduğu bir gruba ait olma, sevme ve sevilme ihtiyacı ve diğer insanlarla sosyal ilişkiler kurma gibi ihtiyaçları ki iyi davranışa yönlendirebilir. Bireyi arkadaşları tarafından beğenilmek, takdir ve kabul görmek için davranışlarını bu şekilde oluşturabilir (Karakuş, 2005; Önen ve Tüzün, 2005).

Saygı ihtiyaçları: Üst düzey ihtiyaç grubundan olan saygınlık ihtiyacı bireyin hem kendisine saygı ve güven duyması hem de başkalarının beğeni ve saygısını kazanmaya yönelik davranışta bulunmalarıdır. Bu ihtiyacın belirli bir düzeyde karşılanması bireylerin özsaygı ve özgüvenlerinin yükselmesine kendilerini yeterli ve faydalı hissetmelerini sağlayabilir (Ahal, 2005).

Kendini gerçekleştirme ihtiyacı: Son basamak olan bu ihtiyaç bireylerin kendini gerçekleştirme, başarı ve üretkenlik güçlerini ortaya koymalarını sağlayabilir. McCormick ve Ilgen'e göre ya da boyunca çok az insan bu basamaktaki ihtiyaçlarını tatmin etmeyi başarabilmektedir (akt; Önen ve Tüzün 2005). Çalışma ortamında tatmin edilmesi kolay olan bir ihtiyaç değildir. Yöneticiler, profesyonel çalışanlar, kişisel ve dinsel özgürlükleri olan çalışanlar, kendini gerçekleştirme ihtiyacını tatmin edebilir. Bu ihtiyacını tatmin eden birey hem kendi değerlerini hem de örgütün değerini arttırabilir (Alsatt 2016; Önen ve Tüzün 2005).

Bireyler Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki gereksinimleri ne kadar çok tatmin ederlerse tatmin düzeyleri de o derece artabilir. Yerinde ve gerçekçi motivasyonel araçların kullanılması bireylerin motivasyonunu ve performanslarını arttırabilir (Karakuş, 2011).

1.2.2.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Teorisi

Herzberg motivasyon üzerine önemli çalışmalar yapmıştır. Çalışanların daha etkin ve verimli olabilmeleri için uygun çalışma ortamlarının neler olduğunu araştıran Çift etmen Teorisi ya da Hijyen Teorisini geliştirmiştir. Yapılan araştırmalar da çalışan bireylerin kendilerini iyi ve tatmin olarak hissettikleri ortam koşulları nasıl olmalı üzerinde durulmuştur (Önen ve Tüzün, 2005). Herzberg çalışanların tatmin olduğu faktörler ile tatmin olmadıkları faktörlerin birbirinden farklı olduğunu belirtir. Kısaca "bireyin tatmin olmadığı faktörlerin tatminsizliğine neden olan faktörler denilemez" der (Ahal, 2015).

Çalışmada tatmini hijyen ve motive edici faktörlerle sağlanabilir. Hijyen faktörleri çalışma ortamında olması gereken faktörleri içerir. İşin çevresel (dışsal) koşullarıyla alakalı olup bu koşullar; ücret, teknik gözetim, üstlerle ve arkadaşlarıyla ilişkiler, işletme yönetimi ve politikası, çalışma koşullarıdır. Bu koşullar bireyin tatmini kabul edilebilir hale gelmesini ve tatmininin oluşması için gereken alt yapıyı oluşturabilir. Motive edici faktörler; direkt işin

kendisi (içsel) ile ilgili faktörlerdir. Bireye i i ilerletme ve kendini geli tirme fırsatı tanıyabilir. Bu ko ullar; i in do ası, tanınma, sorumluluk, ilerleme ve ba arıdır (Önen ve Tüzün, 2005; ahal, 2015; Alsat, 2016).

Çalı anın motivasyonunun sa lanması için hijyen faktörleri olu turulabilir. Hijyen faktörleri kabul edilebilir sınırdan tatmin edildikten sonra birey motive olmaya ba layabilir, motive edici faktörler bu a amada devreye girer ve bireyin verimlili ini arttırabilir. Anla ıldı ı üzere hijyen faktörleri tatminin olu ması için gerekli olup bu faktörler (hijyen faktörleri) tatminsizli i önleyebilir ama tatmini sa lamayabilir. Ancak çalı anın kendini geli tirmesi, performansının artması ve yenilenmesi için motive edici faktörler gerekebilir. Hijyen faktörleri tatminsizli i ortadan kaldırır, motive edici faktörler ki inin tatmin olmasını sa layabilir (Önen ve Tüzün,2005; ahal 2015) .

1.2.2.1.3. Mc Clelland'ın Ba arma ihtiyacı Teorisi

Mc Clelland ve arkadaş larına göre bireyin ba arısını etkileyen 4 grup ihtiyaç vardır.

1. *Ba arma ihtiyacı:* Birey ula ılması zor hedefler belirleyip bu hedeflere ula mak için gerekli bilgi ve kabiliyetleri kazanmak ve kullanmak isteyebilir (Önen ve Tüzün,2005; Sarıta ,2015).
2. *Sosyalle me ihtiyacı:* Bu ihtiyacı yüksek olan bireyler, di er insanlar ile ileti im halinde olmayı, rekabet yerine insanlara danı maya önem verebilir (Önen ve Tüzün,2005; Sarıta ,2015).
3. *Güç Elde Etme ihtiyacı:* Böyle bireyler güçlü ve otorite sahibi olmak isteyebilir. Di er insanları etki altına alma ve gücünü koruma davranı ı gösterebilir (Önen ve Tüzün,2005; Sarıta ,2015).
4. *Uzmanlık ihtiyacı:* Birey nitelikli i ler yapma ve i inde uzmanla ma ihtiyacı duyabilir (Önen ve Tüzün,2005; Sarıta ,2015).

1.2.2.1.4. Alderfer'in E-R-G Teorisi

E-R-G; Var olma (Existance), Aidiyet (Relatedness) ve Geli me (Growht) sözcüklerinin ngilizce anlamlarınının ba harflerinden olu ur. Teori Maslow'un ihtiyaçlar Hiyerar isini üç temel ihtiyaca indirmi tir (Sarıta ,2015).

1. *Varolu ihtiyaçları:* Fizyolojik ihtiyaçlar (yeme,içme vb.) çalı ma ko ulları ve güvenlik ihtiyaçları (Sarıta ,2015).

2. *Ba lılık ihtiya ları*: Sosyal ve kabul görme, takdir edilme ihtiya ları (Sarıta ,2015).

3. *Geli me ihtiya ları*: Kendini gerçekle tirme ve özsaygı ihtiya ları (Sarıta ,2015).

Alderfer'e göre, ihtiya lar belirli bir sıra ile ortaya çıkmayabilir. Yerinde ve zamanında giderilen ihtiya lar bireyin motivasyonunu arttırabilir. ihtiya lardan biri tatmin edilince di er ihtiya lar ön plana çıkabilir (Sarıta ,2015).

1.2.2.2.Süreç Teorileri

Süreç Teorileri motivasyonu bili sel durumlarla açıklar. Çalış anın nasıl motive oldu u ile ilgilidir. ihtiya lar dı nda bireyin motivasyonunu etkileyen faktörler üzerinde durur. Kısacası içsel faktörlerin yanı sıra dı sal faktörlerinde bireyin motive tatmin olmasında önemli rol oynadı nı savunur (Yurtsever, 2015). Locke'un Amaç Belirleme Teorisi, Vroom'un Beklenti Teorisi, Adams'ın E itlik Teorisi ve Peki tirme (takviye) Teorilerini kısaca inceleyece iz.

1.2.2.2.1. Locke'un Amaç Belirleme Teorisi

Çalış an birey kendisine hedefler koyarak motive olabilir. Birey hedeflerine ula ırsa tatmin ula amaz ise tatminsizlik ya ayabilir. Bireyin hedeflerinin gerçekçi, geribildirime açık ve kapasitesini a mayan zorluklarda olmaları performansın yüksek olmasını sa layabilir (Yılmaz,2015).

1.2.2.2.2. Vroom'un Beklenti Teorisi

Teori motivasyonu bili sel durumlarla inceler ve peki tireçlerin davranı nı nasıl etkiledi ini açıklar. Vroom'a göre birey davranı nın sonunda herhangi bir peki tireç varsa motive olabilir ancak davranı nın sonunda herhangi bir peki tireç yoksa motive olmayabilir (ahal, 2015).

1.2.2.2.3. Adams'ın E itlik Teorisi

Çalış anlar yaptıkları i in kar lı nı (ücret,takdir,ödül) e it ve adil bir e kilde almak ister. Harcanan emek ile alınan ödül arasında bir denge olmalıdır. Bu denge sa landı ı zaman birey tatmin olabilir (Önen ve Tüzün, 2005; Yurtsever, 2015).

1.2.2.2.4. Peki tirme (Takviye) Teorisi

Teoriye göre, birey peki tirme yöntemleri ile istenilen davranı ı ortaya koyar ya da o davranı tan kaçınır. Bunun içinde 4 farklı yöntem kullanılır. Pozitif Peki tirme, Negatif Peki tirme, Ortadan Kaldırma ve Cezalandırma (Önen ve Tüzün, 2005).

1.2.3. Tatmini Ve Tatminsizli inin Sonuçları

Yapılan ara tırmalarda i tatmini ile i performansının birbiriyle olumlu ili kileri oldu u yönündedir. Schultz'a göre i tatmini performansın daha verimli olmasını sa ladı ı gibi verimli olan performansın i tatmin düzeyinin yükselmesine sebep olabilmektedir (akt; Sarıta , 2015). tatmin sonuçları hem bireyi hem örgütü hem de bireyin çevresini etkileyebilir. tatmini bireysel ve örgütsel sonuçlarının olumlu veya olumsuz etkileri vardır. Genel olarak bireylerin tatminsizlik sonuçları üzerinde durulur (ahal, 2015).

tatminsizli i, birey i inde ve çalı ma ortamındaki beklentilerinin kar ılanmaması sonucu ortaya çıkabilir. Tatminsizlik bireyde verimin dü mesine örgüte ve i e ba lılı ın azalmasına ve i gücü devir hızının artmasına sebep olabilir. tatmin düzeyi dü ük olan bireylerin sa lıklarının da olumsuz etkilendi i, sinirsel ve duygusal çöküntüler ya adı ı bilinmektedir. Ayrıca bireylerin i lerine yabancıla malarına, özel hayatlarının olumsuz etkilenmesine ve uyum sorunlarının ortaya çıkmasına sebep olabilir. Kısacası bireyin i tatmini düzeyi yüksek ise i memnuniyeti ve mutluluk gibi olumlu duygular, i tatmini düzeyi dü ük ya da i inde tatminsizlik ya ıyorsa gerginlik ve memnuniyetsizlik gibi olumsuz duyguların ortaya çıkmasına neden olup bireye ve örgüte zarar verebilir (ahal, 2015). tatminini etkileyen etmenler arasında çalı an ve yöneticilerin beklentilerinin birbiriyle uyumsuzluk ya aması olabilir. Bu ikili arasındaki uyumsuzluklar i tatmin düzeyinin ve performansın dü mesine, devamsızlı ın ve i gücü devrinin artmasına neden olabilir (Alsat 2016).

Mesleki Gerilim (Stresi); Koçyi it ve Akgemci'ye göre, stresin belirli düzeyde olması çalı anların performansını ve motivasyonlarını arttırdı ı ancak stres düzeyinin artması bireyin karar verme, muhakeme gibi zihinsel yeteneklerinin azalmasına ve örgütlerde olumsuz sonuçlarla kar ıla ılmasına sebep olabilmektedir (akt;Umay2015). Stres, çalı an bireylerde öfke ve gerilime neden olabilir. Böyle duygulara sahip çalı anlar i lerine ve örgüte kar ı olumsuz duygu ve tutumlar içinde olabilir.

Devamsızlık; Matrunola'ya göre devamsızlık i gücü devrini ve örgütler içindeki bölümlerde çalı ma havasını etkileyen bir unsurdur ayrıca maliyetin yükselmesi, i baskısı ve stresin ilk belirtisidir (akt; Alsat 2016). Devamsızlı ı önlemek için örgütsel, bireysel ve davranı sal de i kenler üzerinde durulmalıdır. Yapılan ara tırmalarda i tatmin düzeyi dü ük olan çalı anların daha sık devamsızlık yaptıkları gözlenmi tir (Öztekin,2008).

Örgütsel Aidiyet-Örgütsel Ba lılık; Okumu (2011) örgütsel ba lılı ın bireyin örgütü algılama biçimi oldu unu ve i tatmini ile örgütsel ba lılık arasında önemli bir ili ki oldu unu belirtmi tir (akt, Umay, 2015). Örgütsel ba lılı ı yüksek olan bireylerin i verimlili i, motivasyonu, performansı ve i tatmin düzeyi artabilir. Örgütsel ba lılık düzeyinin dü ük olması, bireyin i tatminsizli ine sebep olabilir. Bu çalı anın i e gelmeme, i ten ayrılma ve i e kar ı isteksizlik davranı ı göstermesine neden olabilir.

gücü Devri; çalı anlar i lerinde huzursuzluk, adaletsizlik ve tatminsizlik hissediyorsa i inden ayrılma e ilimi gösterebilir. Bu sebeplerden i gücü devri i tatmini arasında önemli bir ili ki vardır. tatmininin dü ük olması ve i gücü devrinin artması örgütlerde i e devamsızlılı ın artmasına, performansın dü mesine ve üretkenlili in azalmasına neden olabilmektedir (Alsat,2016).

Engellenme Tepkileri; birey i tatmini gerçekle tiremedi inde saldırganlık, i e yabancıla ma, hayal kırıklı ı ve engellenme gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilir. yerinde engellenme ve hayal kırıklı ı ya ayan bireyde saldırganlık, direnme, çekilme ve uzla ma gibi davranı lar görülebilir.

- Saldırganlık; devamsızlık, sık sık ikayet etme, nesnelere zarar verme ve geçimsizlik gibi olumsuz tutumlar sergileyebilir.
- Çekilme; engellenme ile kar ıla an birey pes eder ve içine kapanma gibi olumsuz davranı lar gösterebilir.
- Direnme; çalı an birey çabada bulunur ve performansını yükselterek olumlu sonuçlar alabilir.
- Uzla ma; hedefe ula mak için alternatif yollar bulmak gibi olumlu yöntemler seçebilir (ahal,2005).

Ya am Tatmini; yapılan ara tırmalarda i tatmini ve ya am tatmini arasında anlamlı bir ili ki oldu u bulunmu tur. Birey ki isel ya amı ile i ya amını birbirinden ayıramaz ya da ki isel ya amındaki mutsuzlu unu i ya amında telafi etmeye çalı abilir. Ya am tatmini yüksek olan bireylerin i tatmin düzeyleri de yüksek olabilir (Alsat,2016).

Fiziksel ve Zihinsel Sağlık; i tatminsizli i bireylerin sa lı nı olumsuz etkileyebilmektedir. Çalı anların i tatminsizlikleri arttı nda zihinsel, bedensel ve psikolojik rahatsızlıklarının da arttı ı ortaya çıkmı tır. tatminsizli i terleme, yorgunluk, mide problemleri, alkol ve ilaç kullanımı vb. gibi rahatsızlıklara neden olabilir (Alsat,2016). Yapılan ara tırmalarda i tatminsizli i ya ayan bireylerin tükenmi lik düzeylerinin yüksek oldu u gözlenmi tir. Bu sebeple i tatminsizli i ve tükenmi lik kavramları birbirine benzer kavramlar olarak ele alınmı tır. Oysaki çalı malarda tükenmi li in alt boyutu olan duygusal tükenme ile i tatmini arasında ters orantılı bir ili ki oldu u sonucu elde edilmesi i tatminsizli i ile tükenmenin aynı kavramlar oldu unu ispatlamamaktadır (Polatçı, 2007). Polatçı (2007), yaptı ı çalı mada, i tatmini ve tükenmi li in tanımlarında i tatmininin (i ten elde edilen olumlu duygular) her meslek grubunda görülebilece i gibi tükenmi li in daha çok insanlar ile birebir hizmet veren meslek gruplarında(sa lık çalı anları, psikolog, e itmen) görülen sosyal birliktelik ve etkile imden dolayı ortaya çıkan bir sendrom oldu unu savunur.

1.3. Ara tırmannın Amacı

Çalı mak insanların hayatında önemli bir yer tutmaktadır. nsanlar birçok sebepten dolayı çalı mak zorundadır. Çalı an bireyler ömürlerinin yarısından fazlasını i ortamında ve i arkadaş larıyla geçirmektedir. Tahmin edilece i gibi çalı an bireylerde buldukları ortamda huzurlu, mutlu, verimli, adil vb. olunmasını ister. Bireyin i hayatında bu ve bunun gibi etmenler kar ılanmayınca ki i stres ya amaya ba lar bu stres sonucunda hizmet verdi i ki ilere ve di er insanlara kar ı duyarsız, duygusuz davranı lar sergilemesine, içinde bulundu u örgütün verimlili inin dü mesine, örgütü benimsememesine ve bireyin fiziksel, davranı sal ve psikolojik sorunlar ya amasına neden olur. Bu ba lamda bu çalı ma ile özellikle ya lılar ile çalı an sa lık personelinin i tatmini ve tükenmi lik düzeylerinin arasındaki ili kilerin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Bu çalı mada ya lılar ile çalı an sa lık personelinin i tatmini düzeyi arttıkça tükenmi lik düzeylerinin azalaca ı dü ünülmektedir.

H₁: Tükenmi lik ile i tatmini arasında negatif bir ili ki vardır.

H₂: Tükenmi lik ile içsel tatmin arasında negatif bir ili ki vardır.

H₃: Tükenmi lik ile dı sal tatmin arasında negatif bir ili ki vardır.

H₄: tatmini ile duygusal tükenme arasında negatif bir ili ki vardır.

H₅: tatmini ile duyarsızla ma arasında negatif bir ili ki var.

H₆: tatmini ile ki isel ba arıda azalma hissi arasında negatif bir ili ki var.

H₇: çşel tatmin ile duygusal tükenme arasında negatif bir ili ki vardır.

H₈: çşel tatmin ile duyarsızla ma arasında negatif bir ili ki vardır.

H₉: çşel tatmin ile ki isel ba arıda azalma hissi arasında negatif bir ili ki vardır.

H₁₀: D₁ sal tatmin ile duygusal tükenme arasında negatif bir ili ki vardır.

H₁₁: D₁ sal tatmin ile duyarsızla ma arasında negatif bir ili ki vardır.

H₁₂: D₁ sal tatmin ile ki isel ba arıda azalma hissi arasında negatif bir ili ki vardır.

Ara tırma sorusu: Tükenmi lik ve i tatmini puanlarının demografik de i kenler (medeni durum, cinsiyet, e itim durumu, çalı ma süresi) açılardan farklılıklar gösterece i beklenmektedir.

1.4. Ara tırmanın Önemi

Ara tırma ya lılarla çalı an sa lık personelinin i tatmini ve tükenmi lik düzeyleri arasındaki ili kinin incelenmesi üzerinedir. Ara tırmada veriler “Maslach Tükenmi lik Ölçe i” ve “Minnesota Doyum Ölçe i” kullanılarak toplanmı tır. Ara tırma ya lılarla çalı an sa lık personeline uygulanan ölçekler sonucunda elde edilmi tir. Ara tırma literatüre katkı sa laması açısından önemlidir. Çe itli meslek gruplarının i tatmini ve tükenmi lik düzeylerini sosyo-demografik de i kenler ile ili kileri incelendi i birçok ara tırma vardır (Bilge, 2006; Cemalo lu ve Kayaba ı, 2007) ancak ya lılar ile çalı an sa lık personelinin i tatmini ve tükenmi lik düzeylerini inceleyen ara tırmalar ve çalı malar görece daha azdır (O uzberk ve Aydın 2008).

Elde edilen bilgiler ile ya lılarla çalı an sa lık personelinin(hem irelerin) i tatminlerini ve tükenmi lik düzeylerini incelemek isteyen örgütler veya yetkili devlet kurumları personelin i tatminini arttıracak ve tükenmi lik düzeylerini azaltacak giri imlerde bulunmalarında, personelin örgüt içindeki verimliliklerini ve motivasyonlarını arttırmalarında, hizmet verenlerin beklenti ve ihtiyaçlarının giderilmesine, örgüt yapısının sa lıklı ilerlemesine yardımcı olabilir.

2. BÖLÜM

2. YÖNTEM

Bu bölümde ara tırmanın örnekleme, veri toplama araçları, yöntem yolu ve verilerin analizi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

2.1. Örneklem

Ara tırmanın evreni 1988 yılında açılan kamuya bağımlı 1000 kişilik kapasiteli 820 yaşlı bakım sağlayan ve içinde beslenme, giyim, sağlık hizmetleri, fizik tedavi ve rehabilitasyon, manevi bakım, sosyal ve spor etkinlikleri gibi hizmetler sağlayan Türkiye'nin en büyük bakım ve huzurevinde çalışan 137 hemşire bulunmaktadır. Çalışmada evrenin tamamına anket verilmesi amaçlanmıştır ancak kurumda çalışan hemşirelerin gece mesailerinin olması, izinli olmaları ve ankete katılmak istemelerinden dolayı 70 hemşireye anket uygulanabilmiştir ve analizler 70 anket üzerinden yapılmıştır. Örneklemin sosyo-demografik özelliklerine ilişkin detaylı sayısal bilgiler Tablo 2.1.'de sunulmaktadır. Katılımcıların %52,9'u kadın, %47,1'i erkektir. Yaş aralıkları 18-45 yaş arasında dağılmaktadır. Yaş dağılımları incelendiğinde grubun %54'ünün 26-35 yaş, %24'ünün 36-45 yaş, %22'sinin 18-25 yaş aralığında olduğu saptanmıştır. Sonuçlara bakıldığında katılımcıların en fazla 26 ile 40 yaş arasında bulunduğu görülmüştür. Eğitim durumları; katılımcıların büyük çoğunluğu %45,7'si lise mezunu, %25,7'sinin lisans mezunu olup, lisans ve üstü mezunu olan katılımcıların oranı %28,6'dır. Literatür taramalarında da benzer sonuçlar olduğu gözlenmektedir. Karakuş'un (2011) yaptığı çalışmada hemşirelerin eğitim seviyeleri sebebiyle yüksek lisans eğitime zaman bulmadıklarını ve ayrıca yüksek lisansın kariyerlerine herhangi bir faydası olmayacağına ait düşünceleri olduğu için yüksek lisans mezunu hemşirelerin daha az olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların çalışma sürelerine göre yaş dağılımları incelendiğinde, %48,6'sı 7 yıl ve altı %51,4'ü ise 7 yıl ve daha fazla zamandır aynı kurumda çalışmaktadır. Katılımcıların %66'sı evli %34'ü bekardır. Evli katılımcıların işte yaşadıkları stres faktörünün yanı sıra ev hayatında üstlendikleri roller ve sorumluluklarda değişiklik etmektedir. Alan çalışmalarına bakıldığında katılımcıların çoğunluğu evli olduğu gözlenmektedir. (Cemaloğlu ve Şahin, 2007; Karabulut, 2013; Özbek ve Aydın, 2009; Sayıl ve ark., 1997; Umay, 2015; Ünal ve ark., 2001).

Tablo2.1. Örneklemin Sosyo-demografik Özellikleri

	N	%
Cinsiyet		
Kadın	37	%52,9
Erkek	33	%47,1
Ya		
18-25	14	%20
26-35	38	%54,3
36-45	18	%25,7
E itim Durumu		
Lise	32	%45,7
Ön Lisans	18	%25,7
Lisans ve üstü	20	%28,6
Medeni Durum		
Evli	47	%66
Bekar	23	%34
Çalı ma Yılı		
7 yıl altı	34	%48,6
7 yıl ve üstü	36	%51,4

n=70

2.2. Veri Toplama Araçları

Ara tırmada veri toplamak amacıyla olu turulan bataryada “Ki isel Bilgi Formu, Maslach Tükenmi lik Ölçe i, Minnesota Tatmin Ölçe i” yer almaktadır.

2.2.1. Ki isel Bilgi Formu

Örnekleme hakkında daha detaylı bilgiler elde etmek için ara tırmacı tarafından ki isel bilgi formu hazırlanmıştır. Form içerisinde cinsiyet, ya , medeni durum, e itim durumu ve çalı ma yılı gibi sosyo-demografik de i kenlere yönelik sorular sorulmu tur. Ki isel Bilgi Formu Ek1’de sunulmaktadır.

2.2.2. Maslach Tükenmi lik Ölçe i (MTÖ)

Ara tırmada Maslach ve Jackson (1981) tarafından geli tirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan, güvenilirlik ve geçerlilik çalı ması yapılan Maslach Tükenmi lik Ölçe i kullanılmı tur. Ölçek 22 maddeden olu makta olup tükenmi li i üç ayrı boyut üzerinden ölçmektedir. Duygusal tükenme boyutu 9 madden olu up(1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) bireylerin enerji kaynaklarının azalması, yorgunluk, bitkinlik gibi duygulara sahip olmalarını, duyarsızlaşma boyutu ise 5 madde olup (5, 10, 11, 15, 22) çalı anın hizmet verdi i insanlara

kararlı duygusuz davranışlar sergileyip onları birer nesne olarak görmesi ve son boyut olan kişisel başarıda azalma hissi 8 madde olup (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) bireylerin kendilerini yeterli ve başarılı hissetme düzeylerini içerir. Ölçek de duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek, kişisel başarı puanlarının düşük olması tükenmişliğin varlığını göstermektedir (Ergin, 1992). 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Yanıt seçenekleri (0) Hiçbir zaman, (1) Çok nadir, (2) Bazen, (3) Çoğu zaman, (4) Her zaman’dır. Ölçeğin güvenirlilik katsayısı (Cronbach Alpha) .78 olup ölçeğin diğer boyutlarının güvenirlilik katsayısı; duygusal tükenme .85, duyarsızlaşma .78, ve kişisel başarı .63 olarak bulunmuştur. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Ek2’de sunulmaktadır.

2.2.3. Minnesota Tatmin Ölçeği (M TÖ)

Çalışmada kullanılan diğer bir ölçek olan Minnesota Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1964) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek uzun ve kısa olmak üzere iki formda olmaktadır. Uzun formu 100 maddeden oluşan kısa formunda 20 madde bulunmaktadır. Kısa formun Yıldırım (1996) tarafından güvenirlilik ve geçerlilik çalışması yapılmıştır. Kısa formda “Başarı”, “sorumluluk”, “yaratıcılık”, “yeteneğin ifadesi”, “otorite”, “örnek uygulama ve politikaları”, “sosyal yardım/hizmet”, “ahlaki değerler”, “ilerleme imkanı”, “süpervizyon: insan ilişkileri”, “çeyitlilik”, “başsımsızlık”, “sosyal güvenlik”, “süpervizyon: teknik alan”, “saygı”, “birlikte çalışılan kişiler”, “aktivite”, “sosyal statü”, “ücret” ve “çalışma koşulları” alt başlıkları bir araya gelerek her bir soruyu oluşturur (Ünsal ve Türetgen, 2005). Ölçeğin alt boyutu içsel tatmin alt boyutu 12 maddeden oluşur (1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20) başarı, yeteneklerden faydalanma, sorumluluk, yaratıcılık, otorite, sosyal hizmet, güvenlik, ahlaki değerler, sosyal statü, çeyitlilik, başsımsızlık ve gerçekleştirilen faaliyetler gibi kişinin kendisine ait özellikleri ölçer. Dışsal tatmin alt boyutu ise 8 maddeden oluşur (5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19) yönetim ilişkileri, yönetimin karar verme yeteneği, firma politikası, ücret, yükselmegeli me, çalışma koşulları, iş arkadaşları ile olan ilişki ve takdir edilme gibi iş ortamı ve çevresel koşullara yani dışsal etmenlere ait özellikleri ölçer. 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Yanıt seçenekleri (1) Hiç tatmin edici değil, (2) Tatmin edici değil, (3) Ne tatmin edici ne değil, (4) Tatmin edici, (5) Çok tatmin edici şeklindedir. Ölçekten en az 20 puan en fazla 100 puan alınabilmektedir. Ölçeğin güvenirlilik katsayısı (Cronbach Alpha) .93 olup ölçeğin diğer boyutlarının güvenirlilik katsayısı; içsel tatmin .90, dışsal tatmin .87 olarak bulunmuştur. Minnesota Doyum Ölçeği Ek3’de sunulmaktadır.

2.3. İletim

Ara tırmada toplam iki ölçek ve bir tane ki isel bilgi formu kullanılmı tır. Katılımcılara sözel olarak ara tırmanın amacı ve verilen cevapların gizli kalaca ına dair sözel olarak bilgi verilmi tir. Katılımcılara anket bataryaları da ıtılmı ve e lik edilerek doldurmaları istenmi tir. Daha sonra elde edilen veriler analiz edilerek literatür ı ında tartı ılmı tır.

2.4. Analiz

Çalı mada elde edilen bilgilerin analizi SPSS 21 For Windows istatistik paket programı (Statistical Programme for Social Sciences/ Sosyal Bilimler için istatistik Programı) kullanılarak yapılmı tır. Çalı ma verileri de erlendirilirken betimleyici istatistiksel yöntemler (Yüzde, frekans, ortalama) kullanılmı tır. Çalı ma da yer alan de i kenler arasındaki ili kiler Pearson Korelasyon analizi ile incelenmi tir. Demografik de i kenler ile ölçeklere ait alt boyutlar arasındaki ili kiler analiz edilirken iki grup arasındaki kar ıla tırma da Ba ımsız t testi (Independent Sample t-Test), ikiden fazla gruplar arasındaki kar ıla tırma için Tek yönlü varyans analizi (One Way Anova) testi kullanılmı tır.

3. BÖLÜM

3. BULGULAR

Bu bölümde ara tırmanın amaçları do rultusunda toplanan verilerin istatistiksel analizleri sonucunda elde edilene bulgulara ve bu bulguların yorumlarına yer verilmektedir.

3.1.Çalı madaki De i kenler Arasındaki li kilerin incelenmesi

tatmini ve i tatmini alt boyutları ile tükenmi lik ve tükenmi lik alt boyutları arasındaki ili ki a a ıdaki tabloda incelenmi tir. Tablo 3.1.'de görüldü ü üzere ya lılar ile çalı an hem irelerin i tatmini ve tükenmi lik belirtileri arasında negatif yönde anlamlı bir ili ki vardır. ($r=-.617$, $p<0.01$) Buna göre i tatmini düzeyi arttıkça tükenmi lik düzeyi azalacaktır ya da tükenmi lik düzeyi arttıkça i tatmini düzeyi azalacaktır. Bu sonuç Hipotez 1 desteklendi i göstermektedir.

tatmininden alınan puanlar ile tükenmi lik alt boyutları olan duygusal tükenme($r=-.691$, $p<0.01$), duyarsızla ma($r=-.558$, $p<0.01$) arasında negatif yönde anlamlı bir ili ki bulunmu tur. Hipotez 4 ve Hipotez 5 desteklenmi tir. tatmini ile tükenmi lik alt boyutu olan ki isel ba arı ($r=.208$) arasında bir ili ki bulunamamı tir. Bu sonuç Hipotez 6'yı desteklememektedir. Tükenmi lik puanları ile i tatmini alt boyutları olan içsel tatmin ($r=-.517$, $p<0,01$),dı sal tatmin ($r=-.642$, $p<0,01$) arasında negatif yönde anlamlı bir ili ki bulunmu tur. Hipotez 2 ve Hipotez 3 desteklenmektedir. Tükenmi lik puanı ile tükenmi lik alt boyutu olan duygusal tükenme ($r=.872$, $p<0,01$), ve duyarsızla ma($r=.757$, $p<0,01$), arasında pozitif yönde bir ili ki bulunmu ki isel ba arı ($r=.222$) ile bir ili ki bulunamamı tir.

tatmini alt boyutu olan içsel tatmin ile tükenmi lik alt boyutları duygusal tükenme($r=-.626$, $p<0,01$) duyarsızla ma ($r=-.493$, $p<0,01$) arasında negatif yönde ki isel ba arıda azalma($r=.277$, $p<0.05$) ve i tatmini alt boyutu dı sal tatmin ($r=.696$, $p<0,01$) ile arasında pozitif yönde anlamlı bir ili ki bulunmu tur.Bu sonuç Hipotez 7 ve Hipotez 8'i desteklemekte ancak Hipotez 9'u desteklememektedir.

tatmini alt boyutu olan dı sal tatmin ile tükenmi lik alt boyutları duygusal tükenme($r=-.654$, $p<0,01$) ve duyarsızla ma ($r=-.546$, $p<0,01$) arasında negatif yönde bir ili ki bulunmu tur. Böylece Hipotez 10 ve Hipotez 11 desteklenmi tir.

Tükenmişlik alt boyutu olan kişisel başarı ile duygusal tükenme ($r=-,160$, $p>0,05$) duyarsızlaşma ($r=-,197$, $p>0,05$) ve iş tatmini alt boyutu dışsal tatmin ($r=,222$, $p<0,05$) ile arasında bir ilişki bulunamamıştır. Dışsal tatmin ve kişisel başarı arasındaki ilişki sonuçlarına bakıldığında Hipotez 12 desteklenmemektedir.

Tablo 3.1. Çalışmanın Değişkenleri Arasındaki İlişkilere İlişkin Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6	7
1. Tatmini	1						
2. Tükenmişlik	-,617**	1					
3. İşsel Tatmin	,945**	-,517**	1				
4. Dışsal Tatmin	,892**	-,642**	,696**	1			
5. Duygusal Tükenme	-,691**	,872**	-,626**	-,654**	1		
6. Duyarsızlaşma	-,558**	,757**	-,493**	-,546**	,620**	1	
7. Kişisel Başarı	,208	,222	,277*	,547	-,160	-,197	1

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

3.2. Tükenmişlik ve Tatmini ile Sosyo-demografik Değişkenler Arasındaki Farklılıklar

Çalışmaya katılan katılımcıların cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi ve eğitim durumu gibi değişkenler ile tükenmişlik ve tatmini arasındaki farklılıklar incelenmiştir.

3.2.1. Tükenmişlik ve Tatmini ile Cinsiyet Arasındaki Farklılıklar

Tablo 3.2.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan bireylerin cinsiyetlerine göre tükenmişlik ($t=1.81$, $p<0.01$), duyarsızlaşma ($t=.357$, $p<0.01$) ve kişisel başarı ($t=.772$, $p<0.01$) puanları arasında bir farklılık bulunmamıştır. Ancak duygusal tükenme ($t=.009$, $p<0.01$) ve cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 3.2. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

MTÖ	Alt	Cinsiyet	N	ort.	s.s	t	P
Boyutları							
Duygusal		Kadın	37	14,89	5,48	,2,67	,009*
Tükenme		Erkek	33	10,91	6,95		
Duyarsızlaşma		Kadın	37	5,08	3,91	,242	,809
		Erkek	33	4,85	4,10		
Kişisel Başarı		Kadın	37	22,41	4,06	-,148	,883
		Erkek	33	22,55	3,84		
Genel		Kadın	37	42,38	8,49	1,81	,075
Tükenme		Erkek	33	38,30	10,31		

* $p<.05$, ** $p<.001$

Tablo 3.3.'de görüldü ü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin cinsiyetlerine göre i tatmin ($t=-4.88, p<0.01$) ve i tatmin alt boyutları içsel tatmin ($t=-3.86, p<0.01$) dı sal tatmin ($t=-2.66, p=<0.01$) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmu tur.

Tablo 3.3. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

M TÖ Boyutları	Alt Cinsiyet	n	ort.	s.s	t	p
çsel Tatmin	Kadın	37	41,75	8,44	-3,86	,000**
	Erkek	33	47,15	8,46		
Dı sal Tatmin	Kadın	37	23,62	5,17	-2,66	,010**
	Erkek	33	30,62	5,86		
Genel Tatmin	Kadın	37	65,37	11,75	-4,88	,000**
	Erkek	33	77,21	18,82		

* $p< .05$, ** $p<.001$

3.2.2. Tükenmi lik ve Tatmini ile Medeni Durum Arasındaki Farklılıklar

Tablo 3.4.'de görüldü ü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin medeni durumlarına göre tükenmi lik ($t=-2.20 p<0.01$) ve tükenmi lik alt boyutları olan duygusal tükenme($t=-2.78, p<0.01$) duyarsızla ma ($t=-2.64, p=<0.01$) arasında anlamlı bir fark bulunmu tur. Ki isel ba arıda azalma ($t=1.76, p>0.01$) ve katılımcıların medeni durumları arasında ise bir farklılık bulunmamı tur.

Tablo 3.4. Katılımcıların Medeni Durumları ile Tükenmi lik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

MTÖ Boyutları	Alt Medeni Durum	N	ort.	s.s	t	P
Duygusal Tükenme	Evli	47	11,57	6,71	-2,78	,007**
	Bekar	23	15,96	4,95		
Duyarsızla ma	Evli	47	4,13	3,37	-2,64	,010**
	Bekar	23	6,70	4,62		
Ki isel Ba arı	Evli	47	23,04	3,99	1,76	,083
	Bekar	23	21,31	3,64		
Genel Tükenme	Evli	47	38,74	9,77	-2,20	,031*
	Bekar	23	43,96	8,22		

* $p< .05$, ** $p<.001$

Tablo 3.5.'de görüldü ü üzere ara tırmaya katılan sa lık personelinin medeni durumlarına göre i tatmini puanları ($t=1.29, p>0.05$) ve i tatmini alt boyutları içsel tatmin ($t=1.52, p>0.05$) dı sal tatmin ($t=1.48, p>0.05$) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamı tır.

Tablo 3.5. Katılımcıların Medeni Durumları ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

M TÖ Alt Boyutları	Medeni Durum	n	ort.	s.s	t	p
çsel Tatmin	Evli	47	45,38	14,36	1,52	,133
	Bekar	23	42,08	12,79		
Dı sal Tatmin	Evli	47	27,34	9,01	1,48	,143
	Bekar	23	25,26	8,17		
Genel Tatmin	Evli	47	72,72	6,82	1,29	,201
	Bekar	23	67,34	5,12		

* $p<.05$, ** $p<.001$

3.2.3. Tükenmi lik ve Tatmini ile Çalı ma Süresi Arasındaki Farklılıklar

Tablo 3.6.'de görüldü ü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin çalı ma sürelerine göre tükenmi lik ($t=-.778, p>0.05$) ve tükenmi lik alt boyutları duygusal tükenme($t=-.826, p>0.05$), duyarsızla ma ($t=.297, p>0.05$) ve ki isel ba arıda azalma($t=-.850, p>0.05$) puanları arasında bir farklılık bulunmamı tır

Tablo 3.6. Katılımcıların Çalı ma Süresi ile Tükenmi lik Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

MTÖ Alt Boyutları	Çalı ma Süresi	n	ort.	s.s	t	p
Duygusal Tükenme	7 yıldan az	34	12,35	5,89	-,826	,412
	7 yıl ve üstü	36	13,64	2,04		
Duyarsızla ma	7 yıldan az	34	5,12	3,96	,297	,768
	7 yıl ve üstü	36	4,83	4,05		
Ki isel Ba arı	7 yıldan az	34	22,06	3,69	-,850	,398
	7 yıl ve üstü	36	22,86	4,17		
Genel Tükenme	7 yıldan az	34	39,53	9,63	-,778	,434
	7 yıl ve üstü	36	41,33	9,53		

* $p<.05$, ** $p<.001$

Tablo 3.7.'da görüldü ü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin çalı ma yıllarına göre i tatmin ($t=.877, p>0.05$) ve i tatmin alt boyutları içsel tatmin ($t=.806, p>0.05$) dı sal tatmin ($t=.813, p>0.05$) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamı tır.

Tablo 3.7. Katılımcıların alı ma Süreleri ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren T Testi Analizi Sonuçları

MSQ Ölçe i	Tatmin	alı ma Süresi	n	ort.	s.s	f	P
İçsel Tatmin		7 yıldan az	34	45,17	6,62	,806	,423
		7 yıl ve üstü	36	43,47	10,51		
Dı sal Tatmin		7 yıldan az	34	27,29	6,32	,813	,419
		7 yıl ve üstü	36	26,05	6,41		
Genel Tatmin		7 yıldan az	34	72,47	11,77	,877	,384
		7 yıl ve üstü	36	69,52	15,86		

* $p< .05$, ** $p<.001$

3.2.4. Tükenmişlik ve Tatmini ile E İtim Durumu Arasındaki Fark

Tablo 3.8.'de görüldüğü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin e itim durumlarına göre tükenmişlik alt boyutları duyarsızlaşma ($f=3.02$ $p>0.05$) ve kişisel başarıda azalma($f=1.94$, $p>0.05$) puanları arasında bir farklılık bulunmamıştır. Katılımcıların genel tükenmişlik ($f=6.29$, $p>0.05$) ve tükenmişlik alt boyutu duygusal tükenmişlik ($f=3.47$, $p>0.05$) puanları e itim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

Tablo 3.8. Katılımcıların E İtim Durumları ile Tükenmişlik Arasındaki Farkı Gösteren Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi Sonuçları

MTÖ Alt Boyutları	E İtim Durumu	n	ort.	s.s	f	P
Duygusal Tükenmişlik	Lise	32	10,87	7,11	3,47	,037*
	Ön Lisans	18	14,50	6,38		
	Lisans ve Üstü	20	15,10	4,44		
	Toplam	70	13,01	6,49		
Duyarsızlaşma	Lise	32	3,75	3,66	3,02	,055
	Ön Lisans	18	6,27	3,95		
	Lisans ve üstü	20	5,75	4,11		
	Toplam	70	4,97	3,98		
Kişisel Başarı	Lise	32	21,78	4,09	1,94	,151
	Ön Lisans	18	24,00	3,30		
	Lisans ve üstü	20	22,20	4,01		
	Toplam	70	22,47	3,93		
Genel Tükenmişlik	Lise	32	36,40	10,73	6,29	-,003**
	Ön Lisans	18	44,77	8,48		
	Lisans ve üstü	20	43,05	5,13		
	Toplam	70	40,45	9,55		

* $p<.05$, ** $p<.001$

Tablo 3.9.'da görüldü ü üzere ara tırmaya katılan hem irelerin e itim durumlarına göre i tatmin alt boyutu içsel tatmin ($f=2.81, p>0.05$) puanları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamı tır. Ancak i tatmini ($f=4.17, p<0.05$) ve i tatmini alt boyutu dı sal tatminin ($f=4.86, p<0.05$) e itim durumuna göre farklılı tı ı görülmektedir.

Tablo 3.9. Katılımcıların E itim Durumları ile Tatmini Arasındaki Farkı Gösteren Tek Yönlü Varyans (Anova) Analizi Sonuçları

MSQ	E itim Durumu	N	ort.	s.s	F	P
Tatmin Ölçe i	İçsel Tatmin	Lise	46,56	7,20	2,81	,067
		Ön Lisans	44,22	9,32		
		Lisans ve üstü	40,75	9,90		
		Toplam	44,30	8,81		
Dı sal Tatmin	Dı sal Tatmin	Lise	29,03	6,25	4,86	,011*
		Ön Lisans	25,44	6,79		
		Lisans ve üstü	23,95	4,80		
		Toplam	26,65	6,35		
Genel Tatmin	Genel Tatmin	Lise	75,59	12,19	4,17	,020*
		Ön Lisans	69,66	14,90		
		Lisans ve üstü	64,70	13,85		
		Toplam	70,95	14,01		

* $p< .05$, ** $p<.001$

4. BÖLÜM

4.TARTI MA

Son zamanlarda ülkemizde i tatmini ve tükenmi lik ile ilgili yapılan ara tırmaların arttı ı gözlenmi tir. Özellikle sa lık alanında çalı an sa lık personelinin i tatmini ve tükenmi lik düzeylerini ara tıran çalı malar dikkat çekmektedir (Çelebi, 2014; Demir, 2010; Dikmeta ve ark., 2011; Düz, 2015; Ergin 1996; Gür, 2015; Güven, 2013; Kaya, 2014; Kebapçı ve Akyolcu, 2011; O uzberk ve Aydın, 2008; Sayıl ve ark. 1997; Sülo lu, 2009; Sünter ve ark.,2006; Ünal ve ark., 2001;). Pines ve Keinan'a göre, çalı anlar i lerinde takdir ve destek bekler, yaptıkları i önemsenmeyince, ba arısız olduklarını hissettiklerinde ve umutsuzluk ya adıklarında tükenmi lik hissi ortaya çıkar. (akt; Naktiyok ve Kaygın, 2011). tatmini bireyin beklentileri ile elde ettikleri kar ısında verdi i duygusal tepkidir. tatmininin tükenmeyi etkiledi i belirtilmi tir. Bireyin i inden tatmin olması ya am doyumunu ve verimlili ini olumlu etkileyecektir (Ünal ve ark., 2001).

Daha öncede belirtildi i üzere ara tırmanın amacı ya lılar ile çalı an sa lık personelinin i tatmini ve tükenmi lik düzeyleri arasında anlamlı bir ili kinin varlı ını belirtmektir. Bu hedefler do rultusunda tükenmi lik düzeyinin üç alt boyutu olan duygusal tükenme, duyarsızla ma, ki isel ba arı ile i tatmini düzeyinin iki alt boyutu olan içsel tatmin ve dı sal tatmin arasındaki ili kiler incelenmi tir. Belirtilen de i kenler ile ilgili geli tirilen ve geçerlili i sınanan hipotezler do rultusunda sonuçlara yer verilmi tir.

4.1. Tatmini ve Tükenmi lik Arasındaki li ki le ilgili Bulguların ncelenmesi

Uygulanan korelasyon analizi sonucunda i tatmini ve tükenmi lik arasında güçlü bir ili ki bulunmu tur. Bu ili kinin negatif yönlü bir ili ki oldu u saptanmı tir. Buna göre i tatmini arttıkça tükenmi lik düzeyinin azalması beklenmektedir. tatmini ve tükenmi lik ile ilgili literatürle de uyum gösteren bu bulgu Maslach ve Jackson (1981), Ünal ve arkada ları (2001), Üngören ve arkada ları (2010), Yurtsever (2015), çalı malarını desteklemektedir. tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızla ma arasında negatif yönlü anlamlı bir ili kiye rastlanılmı tir. Tükenmi lik ile de içsel tatmin ve dı sal tatmin arasında negatif yönlü anlamlı bir ili ki bulunmu tur.

Dışsal tatmin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında ters yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur ve dışsal tatmin arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı görülmüştür. Dışsal tatmin ile kişisel başarıda azalma hissi arasında ise herhangi bir ilişki bulunamamıştır. İçsel tatmin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu, kişisel başarı ile de arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu ve içsel tatmin arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığı, kişisel başarının arttığı saptanmıştır. Tüm bu veriler, genel, içsel ve dışsal tatminin tükenmişliği önlemede önemli unsurlar olacağını göstermektedir.

Kişisel başarıda azalma ile iş tatmini, dışsal tatmin, tükenme, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Katılımcılar belki de değerlendirme kaygısı ya adıkları için, iş arkadaşlarına ve diğerlerine karşı başarısız ve yetersiz görünmemek için anketleri cevaplarırken kişisel başarıda azalma hissini ölçen sorulara verdikleri cevapların gerçek duyguları olmadığını düşünülebilir. Böylece kişisel tükenmişlik ya da iş başarısızlığı herhangi bir azalma olmamaktadır.

İçsel tatmin ile kişisel başarıda azalma arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İçsel tatmin kişinin kendisine duyulan, kişisel başarı ise bireyin işine karşı olan tutumlarını içerir. Çalışmaya katılan hemşirelerin işlerinde yükselme ve ilerleme olanaklarının olması, acil durumlarda karar verme yetkilerinin bulunması, sorumluluk alabilmeleri ve hasta bakım personeli üzerinde otorite sahibi olmaları bu ikili arasındaki ilişkinin bu yönde olmasına neden olduğu düşünülebilir. Kısacası katılımcıların kişisel motivasyonlarının yüksek olması işlerinden tatmin olmalarına ve kendilerini başarılı ve yeterli görmelerinin sebebi olabilir.

Literatürdeki çalışmaların çoğu çalışmamızı destekler niteliktedir. Oğrester ve ark. (2008) yaptıkları çalışmada iş tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü iş tatmini ile kişisel başarı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu bulmuştur. Ünal ve ark. (2001), 384 hekim ile yaptıkları çalışmada iş doyumunu, tükenme ve yaşam doyumunun birbirleriyle etkileşim içinde olduklarını bulmuştur. Bireyin iş doyumunu yükseltecek ve tükenmeyi azaltacak yöntemler oluşturmaları mutluluğunu ve yaşam doyumunu arttıracaktır belirtmiştir. Üngören ve ark. (2010), yaptıkları çalışmada tükenmişlik ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. İş tatmini, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, kişisel başarı ile pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş tatmini ve

tükenmişlik arasında ilişki bulunabilir çalışmaları ise; (Dolan, 1987; Gündüz ve ark., 2013; Naktiyok ve Kaygın, 2012; Sayıl ve ark.1997; Sünter ve ark., 2006;).

4.2. Tatmini ve Tükenmişlik ile Sosyo-demografik Değişkenlere İlişkin Bulguların İncelenmesi

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün yaptığı araştırmada iş ortamlarında tükenmişlik gibi olumsuz psikolojik sıkıntıların evrensel nitelikte artan bir sıkıntı olduğu turdu buna dair bilgiler sunmaktadır. Özellikle sağlık çalışanlarının diğer meslek gruplarına göre daha riskli olduğu vurgulanır. (Chappell ve Di Martino, 2006, akt; Dikmeta ve ark., 2011).

Genel olarak bakıldığında katılımcıların ciddi bir tükenmişlik yaşamadıkları dikkat çekmektedir. Kişisel başarılarının yüksek ve duyarsızlaşmanın düşük olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme puanlarına bakıldığında ise diğer puanlara göre daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Duygusal tükenme çalışmaları ile ilgilidir. Bireyler kendilerini yorgun ve enerji kaynaklarının azaldığını hissedebilmektedir. Duygusal tükenme puanının henüz tükenmişlik düzey alt boyutlarını belirgin bir şekilde etkilemediği de görülmektedir. Bu sonuçla birlikte örgütün ve bireylerin geç olmadan önlem almalarında önemli olduğu düşünülmektedir. Kebapçı ve Akyolcu (2011) çalışmalarında acil birimlerde çalışan hemirelerin duygusal tükenme ile duyarsızlaşma puanlarının kişisel başarıda azalma puanlarından daha yüksek olarak bulunmuştur.

Bireyin işinde verimliliğini arttıran önemli etkenlerden biri de iş tatminidir. İş tatmini bireyin işine yönelik tutumdur. Olumlu tutumlar iş tatmin düzeyini artmasına, olumsuz tutumlar ise iş tatmin düzeyinin azalmasına neden olacaktır (Sevimli ve Can, 2005). İş tatmin düzeyinin düşük ya da yüksek olduğu örgütlerin işliliğini ve üretimini etkilemektedir. İş tatmini düşük olan bir örgütte verim düşecek, işler yavaşlayacak ve disiplin sıkıntıları ortaya çıkacaktır (Üngüren ve ark., 2010).

Genel olarak bakıldığında hemirelerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu içsel tatmininin; sosyal statü, bağımsız çalışma imkanı, karar verme özgürlüğü, başarı vb. gibi işin kendisinden kaynaklı tatminin, dışsal tatmin; yönetim ile olan ilişkiler, ücret, takdir edilme, yükselme vb. gibi dışsal kaynaklı tatmin puanından daha yüksek olduğu gözlenmektedir. Çalışmaya katılan hemirelerin çalışmalarıyla rahat olması, yaşlı bireylerle ilk olarak hasta bakım personelinin iletişim kurması ile sağlıkla ilgili olmayan sorunlara daha az dahil olması, alınan ücretin benzer pozisyonda çalışan meslektaşlarına göre daha iyi olması ve iş

yerinde belirli aralıklar ile rotasyon olması i tatmin düzeylerinin yüksek olmasına ve özellikle içsel tatminlerinin daha yüksek olmasının nedeni oldu u dü ünülebilir.

Çalı manın sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetleri ile tükenmi lik arasındaki farkı belirlemek üzere yapılan analizler sonucunda tükenmi lik ve cinsiyet arasında bir fark bulunamamı tır. Ancak tükenmi li in alt boyutu olan duygusal tükenme ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık oldu u belirlenmi tir. Bu farklılıkla kadınların erkeklere oranla daha fazla duygusal tükenme ya adıkları söylenebilir. Hem irelerin meslekleri gere i insanlarla sürekli yüz yüze ileti im halinde olmaları, kurum içindeki sakin(ya lı) sayısının fazla olup hem ire sayısının azlı ı nedeniyle yo un i tempolarının olması, ya lı bireylerin memnuniyetsiz halleri nedeniyle hem irelerin ya lıların duygusal beklentilerini kar ılayamadıklarını dü ünmelerine sebep olması ve i ortamındaki çatı malar nedeniyle duygusal tükenmenin yüksek olmasının nedeni oldu u dü ülebilir. Yapılan analizler sonucunda kadın hem irelerin duygusal tükenmelerinin erkek hem irelerden daha fazla oldu u saptanmı tır. Bu sonuçla kadın hem irelerin hizmet verdi i ya lılara kar ı olayları daha fazla içselle tirmeleri duygusal tükenmeyi daha fazla ya amalarına sebep olabilece i dü ünülmektedir. Yapılan çalı malara bakıldı nda da genel görü ün, kadınların cinsiyet rolleri gere i kar ısındaki insanları daha fazla önemsemeleri ve gözetmelerinin duygusal tükenmelerini arttırabildi i üzerinedir. (Dikmeta ve ark., 2011). Ergin (1993) cinsiyet de i keninin tükenmi lik için önemli oldu unu özellikle duygusal tükenmenin kadınlarda daha fazla oldu unu, erkeklerde ise ki sel ba arı duygusunda azalmanın daha fazla ya andı nı ancak duyarsızla manın iki grup için farklılık olu turmadı nı belirtmi tir.

Çalı manın sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyetleri ile i tatmini arasındaki farkı belirlemek üzere yapılan analizler sonucunda i tatmini ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık bulunmu tur. Kadın çalı anların i dı ı rollerinin daha fazla olması, annelik rolünün sürekli olması erkek hem irelere göre i tatminlerinin daha dü ük olmasına neden oldu u dü ünülebilir. Aslan ve Özata (2008), Arıkan ve Karabulut (2004) ve Demir'e (2010) göre i tatmin puanı kadınlar da dü ük iken erkeklerde daha yüksektir. Literatürdeki bazı çalı malara göre (Demir, 2010; Özyaydın ve Özdemir, 2014; Sünter ve ark., 2006, Yılmaz, 2015;) i tatmini ve cinsiyet arasında bir fark bulunamamı tır.

Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmi lik algıları incelendi inde çalı mamızda tükenmi lik ile medeni durum arasında genel olarak anlamlı bir farklılık oldu u bulunmu tur. Bekar katılımcıların evli katılımcılara göre daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızla ma ya adıklarına rastlanılmı tır. Katılımcıların hem irelik görevinin yanı sıra evrak i leri takibi

yapması, danı ma görevi üstlenmesi, enerjilerinin dü mesine ve zihinsel olarak kendini yorgun hissetmesine, duygusal yükü en aza indirmek için hizmet verdi i ya lılara kar ı duyarsızlaşmasına, sürekli aynı ki ilerin aynı sorunlarla gelmesi onlara kar ı so uk ve ilgisiz davranmalarına neden olabilece i dü ünülebilir. Bu sebeplerden dolayı duyarsızlaşma ve duygusal tükenme ya adıkları varsayılabılır. Genel olarak evlilerin ailevi ve sosyal destek sistemlerinin daha güçlü olması, genel tükenme, duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın bekarlara oranla daha az olmasına neden olmu olabilir. Medeni durum ile ki isel ba arı arasında herhangi bir farkın olmaması kurum içinde motivasyonu arttırıcı giri imlerin (takdir, ki isel problemlerde yardımcı olunması) yeterli düzeyde olmasa da varlı ından söz edilebilecek düzeyde oldu u dü ünülmektedir. Maslach ve Jackson (1981) çalı masında evli bireylerin ki iler arası ili ki ve sorunlarla ba etme becerilerinin daha geli mi olmasının tükenmi liklerini azaltan, bekar bireylerin ise aile ortamından uzak ve yalnızlık ya amlarının daha fazla tükenmi lik hissetmelerinde bir unsur olabilece ini bahsetmi tir. Ünal ve arkadaşlarına (2001) göre ki ilerarası ili kilerde deneyimin fazla olmaması, yönetme ve ba a çıkma becerileri konusunda yeterli olmamak tükenmeyi arttırıcı bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda Arslan ve ark. (1996), 2005 hem ire üzerinde yaptıkları ara tırmada medeni durum, ya ve çalı ma süresinin tükenmi lik, i doyum ve ruhsal belirti düzeyleri arasında ili ki oldu unu bulmu tur. Kaçmaz (2005) bekar ve genç hem irelerde tükenmi lik düzeyinin yüksek oldu unu belirtmektedir.

Yapılan çalı mada i tatmini ve medeni durum arasında anlamlı bir farklılık bulunmamı olup literatürde bu ikili arasında hem farklılık bulan hem de farklılık bulmayan çalı malara rastlamak mümkündür. Evlili in ki ilere daha düzenli bir ya am sa lamasından ve evli ki ilerin ailelerinden yeterli sosyal destek almasından ötürü i doyumlarının yüksek olması beklenmektedir (Yurtsever, 2015; Beyazsaçlı ve Serin, 2010; Yüksel, 2013). Umay (2015), evlilerin bekarlara göre i tatmin düzeylerinin daha yüksek oldu unu belirtir. Ancak Aslan ve Özata (2008), Kahraman ve ark. (2011), Sünter ve ark. (2006), Ünal ve ark., (2001), bu çalı mada oldu u gibi i tatmini ve medeni durum arasında bir farklılık olmadı ını belirtir. Çalı maya katılan hem irelerin e itim, aile hayatı, sosyal ve kültürel geçmi lerinin birbirlerinden farklı olmadı ı yani benzer hayatlar ya amaları evli ya da bekar olarak i tatmin düzeylerinde bir farklılık olu turmadı ı dü ünülebilir.

Çalı mada katılımcıların çalı ma süresi ile tükenmi lik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamı tır. Literatür çalı malarına bakıldı ında di er sosyo-demografik özellikler de oldu u gibi çalı ma süresi ile tükenmi lik arasındaki farklılık olup olmadı ına ait

birbiriyle çelişen çalışmalar mevcuttur. Sünter ve ark. (2006), yaptıkları araştırmada çalışma süresi ve tükenmişlik arasında herhangi bir fark bulunmamıştır. Ayrıca çalışmamızı destekleyen diğer literatür çalışmaları da mevcuttur (Özbek ve ark., 2004). Çalışma süresi ve tükenmişlik arasında fark bulunan çalışmalar ise; Sülo lu (2009), çalışmasında tükenmişlik ile çalışma süresi arasında fark bulunduğunu belirtmiş ve bireyler mesleklerinde ilerleyen dönemlerinde tükenmişlik sendromuyla baş edebildiklerini saptamıştır.

Yapılan çalışmada iş tatmini ve çalışma süresi arasında bir farklılık bulunmamıştır. Çalışmamız diğer çalışmalar ile tutarlıdır (Narin, 2010; Sünter ve ark. 2006; Umay, 2015). İş tatmini ve çalışma süresi arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Araştırmaya katılan hemşirelerin eğitim durumları ile tükenmişlik algıları incelendiğinde sadece eğitim durumu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Analiz sonuçlarına göre lisans ve üstü eğitim seviyesi sahip hemşirelerin duygusal tükenme puanlarının ön lisans ve lise mezunu hemşirelerin puanlarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Alan yazınları incelendiğinde; Kebapçı ve Akyolcu (2011) ve Cemalo lu ve ahin(2007) yaptıkları çalışmalarda tükenmişlik ve eğitim durumu arasında anlamlı bir fark olduğunu eğitim düzeyi arttıkça duygusal tükenmenin de arttığını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan lisans ve üstü mezunu hemşirelerin mesleki beklentilerinin fazla olması, bu beklentilerin karşılanmaması neticesinde hayal kırıklığına uğruyor, daha fazla yıpranmaları ve eğitim durumları ne olursa olsun tüm hemşirelerin kurum içerisinde benzer görevleri yerine getirmeleri bu bireylerin enerjilerinin düşmesine, huzurluk ya amalarına, sorumluluklarını yerine getirememelerine ve işlerini başarıyla bitiremiyorlar bile duygusal olarak mutlu olamamalarına neden olabileceği düşünülmektedir. Kaya ve arkadaşlarının (2010) yaptığı çalışmada da hemşirelerin eğitim durumunun duygusal tükenme alt boyutu ile anlamlı bir farklılık içinde olduğu ve eğitim düzeyi yükseldikçe hemşirelerin daha fazla zihinsel tükenmeye adıkları belirtmişlerdir.

İş tatmini ve eğitim durumu arasındaki ilişkiye bakıldığında Özyayın ve Özdemir (2014), göre çalışmaların eğitim düzeyleri arttıkça iş tatmin düzeyleri de artacaktır. Sevimli ve Şanlı (2005) ve Yüksel'in (2013), yaptıkları araştırmada iş tatmini ve eğitim düzeyi arasında bir fark bulunmamıştır. Çalışmamızda iş tatmini ve eğitim düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ancak iş tatmini alt boyutları olan içsel tatmin ile eğitim arasında herhangi bir farklılık rastlanılmamıştır. Genel olarak bakıldığında lise mezunu olanların daha fazla iş tatmin ya adıkları lisans ve üstü mezunların ise daha az iş tatmin oldukları bulunmuştur. Bunun

sebebi e itim durumu ne olursa olsun katılımcılar kurum içerisinde benzer görevleri yerine getirmektedir ve aynı ücreti almaktadırlar. Bu durum lisans ve üstü e itim seviyesinde olanlar için i tatmininin dü mesine neden oldu u dü ünülebilir.

Yapılan literatür taramaları çalı mamızı destekler niteliktedir. Bu çalı madaki i tatmini ve tükenmi lik bulguları ülkemizde yapılan birçok çalı manın bulgularıyla uyum göstermektedir. Tükenmi li in her meslekte görüldü ü ancak insanlar ile birebir ileti im kuran sa lık çalı anlarında daha fazla görüldü ü bildirilmektedir (Altay ve ark., 2010; Demirba , 2006; Güven, 2013; O uzberk ve Aydın, 2008; Sönmez, 2006). tatmini ve tükenmi lik kar ılıklı etkile im içinde olan olgular olarak ele alınır. Bireyin i tatminini arttıracak tükenmi li ini azaltacak giri imlerde bulunulabilir. Çalı anların i leriyle bütünle melerine yönelik önlemler alınabilir. Bu sayede bireylerin enerji, verimlilik ve yeterlilik duyguları artabilir. (Ardıç ve Polatçı, 2009)

4.3.Ara tırmanın Sınırlılıkları

Bu ara tırmanın sonuçları ara tırma kapsamında 2015-2016 yılında ya lılar ile çalı an sa lık personeli ile sınırlıdır. Ara tırma, veri toplamada kullanılan ölçme araçlarının ve de erlendirmede kullanılan istatistiksel tekniklerin yeterlilikleri ile sınırlıdır. Ara tırmanın sonuçları sa lık personeli olan hem ireler ile sınırlıdır. Çalı ma ya lılar ile çalı an sa lık personeli üzerinde yapıldı ından ve görece az sayıda katılımcıdan olu masından dolayı ara tırma sonuçlarının tüm sa lık çalı anlarına genellenmesi söz konusu de ildir. Katılımcılar ara tırma ile ilgili bilgilendirilmi tir ve bundan kaynaklanan etkilerin (Hawthorn etkisi) olabilece i atlanılmamalıdır. Bu etkileri en aza indirmek için uygulanan ölçeklere katılımcıların isimlerini belirtmemeleri istenmi tir ve ara tırma sonuçlarının i ile ilgili de erlendirmelerde kesinlikle kullanılmayaca ı belirtilmi tir. Çalı mada katılımcılara uygulanan i tatmini ve tükenmi lik düzeylerini ölçmek için kullanılan ölçeklerin güvenilirli i ve geçerlili i test edilmi , birçok ara tırmada kullanılmı ve kabul görmü ölçüm araçlarıdır. Kullanılan ölçüm araçlarının ara tırma amaçlarına uygun oldu u varsayılmaktadır. tatmini ve tükenmi lik ile ilgili birçok çalı ma olmasına ra men ya lılar ile çalı an sa lık personeli ile yapılan çalı ma kaynakları daha az sayıdadır.

4.4. Öneriler

Bu çalı mada sa lık sektöründeki i tatmini ve tükenmi lik arasındaki ili kilerin incelenmesi ve bu konuda anlamlı ili kiler elde edilmesi açısından önemli oldu u dü ünülmektedir. Ayrıca çalı anlar tükenmi lik kavramı konusunda ve ba etmeye yönelik, hizmet içi e itimlerle bilinçlendirilebilir, ödüllendirme yöntemi ve geri bildirimler sa layarak bireylerin tükenmi lik düzeyleri azaltılabilir. Çalı anların i tatmini ve tükenmi lik düzeyleri, belirli aralıklarla ölçülebilir. Ülke genelinde meslek bilinçlendirilmesi yapılarak bireylerin beklentilerine uygun i lerde çalı ması desteklenebilir. Çünkü i tatmininin beklentilerin kar ılanması ile yükselen bir olgu oldu u dü ünülmektedir. i tatmini yüksek bireyler kendisi ve çevresiyle olumlu ili kiler geli tirerek örgüt ve hizmet kalitesini arttırabilir. Telman ve Ünsal'ında (2014) belirtti ine göre çalı anların ihtiyaçlarının farkına varılarak ki i için ne ifade etti i tespit edilip, yöneticileri tarafından motive edilebilmelidir.

5. KAYNAKLAR

Altay, B., Gönener, D., ve Demirkiran, C. (2010). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve aile desteğinin etkisi. *Fırat Tıp Dergisi*, 15(1), 010-016.

Alsattar, Ç., O. (2016). Çalışan motivasyonunu etkileyen faktörlerin iş tatminine etkisinin belirlenmesine yönelik bir uygulama. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi. Konya. 03 Haziran 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmiştir.

Akdemir, N., ve Akyar, . (2009). Geriatri Hemşiresi. *Akademik Geriatri Dergisi*, 1 (2): 73, 81. 12 Kasım 2016'da http://www.akadgeriatri.org/managete/fu_folder/2009-02/html/2009-1-2-073-081.htm adresinden indirilmiştir.

Aksayan, S. (1990). Koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan hemşirelerin iş doyumu etkenlerinin belirlenmesi, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul. 28 Ekim 2016'da http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5808a71e5b7750.01630168 adresinden indirilmiştir.

Aktaş, A. (2001), Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişisel özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi* 56(4). 26-42. 27 Nisan 2015'te http://www.politics.ankara.edu.tr/dergi/pdf/56/4/2_aliye_mivili_aktas.pdf adresinden indirilmiştir.

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009).Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü işle bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32(22), 21-46.

Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1),131-148.

Arıkan, D. ve Karabulut, N. (2004). Hemşirelerde işe bağlı gerginlik ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(1): 10-18

Aslan, . ve Özata M. (2008). Duygusal zeka ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: Sağlık çalışanları örneği. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30, 77-97. 18 Nisan 2015'te <http://iibf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi30/saslan.pdf> adresinden indirilmiştir.

Akın, Ç. D., ve Telman, N. (Ed). (2013). Endüstri ve örgüt psikolojisi alanında kullanılan ölçekler el kitabı. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.

Aytekin, A. ve Kurt F.Y.(2014). Yeni doğan yenidoğan bakım kliniğinde çalışan hemşirelerde iş doyumu ve etkileyen faktörler. *İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hastanesi Dergisi*, 4(1): 51-58

Becerikli, S. Y. (2013). Küresel iletişim açısından yeni iletişim teknolojilerinin kullanımı: İnternet grubu üzerine bir değerlendirme. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Hakemli Dergisi*, (44), 19-31.

Bektaş, G., ve İhan, N. (2008). Huzurevlerinde çalışan hemirelerin tükenmişlik düzeyleri. Türk Geriatri Dergisi, 11(3),128-135. 14 Ekim 2016'da http://geriatri.dergisi.org/pdf/pdf_TJG_398.pdf adresinden indirildi.

Budak, G., ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-108.

Cemaloğlu, N. ve Şahin, D.E. (2007). Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı deyimkenlere göre incelenmesi. Kastamonu Eğitim Dergisi, 15(2), 465-484. 30 Ocak 2015'te http://www.kefdergi.com/pdf/15_2/ncemaloglu.pdf adresinden indirilmiştir.

Çabuk, A. (2015). Özel eğitim alanlarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı deyimkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. İstanbul. 01 Ocak 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmiştir.

Çalıkan, Z. (2005). Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları, 3(1), 9-18.

Çam, O., ve Yıldırım, S. (2010). Akademisyen hemirelerde iyelik ve kuruma yönelik tutum. Anadolu Hemirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi, 13: 2 76-80. 23 Şubat 2016'da <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ataunihem/article/viewFile/1025002766/1025002715> adresinden indirilmiştir.

Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2(1), 62-77. 2 Mayıs 2015'te <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/mersinefd/article/view/5000002962/0> adresinden indirildi.

Çavuş, S., ve Abdılđaev, M. (2014). Kırgızistan Devlet Üniversitelerinde çalışan öğretim elemanlarının iyeliğiyumu. Turkish Journal of, 3(3). 11-24. 6 Ocak 2016'da <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/turje/article/viewFile/5000087538/5000081380> adresinden indirildi.

Çelebi, B. (2014). Çalışanlarda tükenmişlik ve iyeliğiyumu.(Alanya Devlet Hastanesi hemireleri örneğiyi). Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. İstanbul. 03 Mayıs 2016. <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Çetinkanat, A.C. (2002). iyeliğiyumu ve tükenmişlik. Eğitim Araştırmaları Dergisi, 9,186-193. 11 Kasım 2016. <http://www.ejer.com.tr/index.php?git=22&kategori=40&makale=453> adresinden indirildi.

Demir, S. (2010). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi hastaneleri çalışanlarının tükenmişlik ve iyeliğiyumu düzeylerinin bazı deyimkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi. Ankara. 15 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Demirkaya, S. (2014). Hastane acil servislerinde çalı an sa lık personelinin i yükü ve tükenmi lik sendromu ili kisi. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. stanbul. 10 Haziran 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Dikmeta , E., Top, M. ve Ergin, G. (2011), Asistan hekimlerin tükenmi lik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. Türk Psikiyatri Dergisi, 22(2), 1-15.

Dinçerol, C. (2013). Tükenmi lik sendromunun mesleki tükenmi lik ve i tükenmi li i açısından incelenmesi: Ö retmenler üzerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Ankara. 05 Mayıs 2015'te file:///C:/Users/Administrator/Downloads/333500%20(1).pdf adresinden indirildi.

Dolan, S. N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. Journal of advanced nursing, 12(1), 3-12. 1 A ustos 2016'da <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.1987.tb01297.x/abstract> adresinden indirilmi tir.

Dolunay, A.B. (2002).Keçiören İçesi "Genel Liseler Ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Ö retmenlerde Tükenmi lik Durumu" Ara tırması. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55(1), 51-62. 18 Nisan 2015' te <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/autfm/article/viewFile/5000081582/5000075893> adresinden indirildi.

Düz, G., A. (2015). Sa lık çalı anlarında tükenmi lik sendromunun ki ilik özellikleri ile olan ili kisi. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. stanbul. 30 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Ergin, C., Bayraktar, Z. ve Da , . (Ed). (1993). Doktor ve hem irelerde tükenmi lik ve Maslach Tükenmi lik Ölçe inin uyarlaması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalı maları. Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Birli i Yayını. 143-153

Ergin, C. (1995). Sa lık personelinin i anlayı ları ve tutumları ara tırması. TC Sa lık Bakanlığı 1. 15 Haziran 2016'da http://ekutuphane.tusak.gov.tr/kitaplar/saglik_personelinin_is_anlayislari_ve_tutumлари_arastırması.pdf adresinden indirildi.

Fadılo lu, Ç., ve Tokem, Y. (2004). Geriatrik rehabilitasyonda hem irenin rolü. Türk Geriatri Dergisi 2004. 7(4), 241-246. 13 Ekim 2016. <http://www.geriatri.dergisi.org/index.php3?365568e4a7f8f11b238e0ad93fb1c566> adresinden indirildi.

Girgin, G. (1995). İkokul ö retmenlerinde meslekten tükenmi li in geli imini etkileyen de i kenlerin analizi ve bir model önerisi. Yayınlanmamı Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. zmir. 27 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Girgin, G. (2010). Öğretmenlerde tükenmişlik etki eden faktörlerin araştırılması. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 32(32), 32-48. 31 Ocak 2016'da <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/esosder/article/view/5000068308/5000063371> adresinden indirildi.

Gündüz, B., Çapri, B., ve Gökçakan, Z. (2012). Üniversite öğrencilerinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, 19, 38-55.

Gür, A.Ö. (2015). Sağlıkta dönüşüm programı sonrası, sağlık personeli iş doyumunun ve tükenmişlik derecesinin araştırılması: Adana Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi ve Dr. Akım Tüfekçi Devlet Hastanesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi. Mersin. 14 Nisan 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Güven, S. (2013). Cerrahi kliniklerinde çalışan hemşirelerin mizah tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin saptanması. Yüksek Lisans Tezi. Ba Kent Üniversitesi. Ankara. 18 Haziran 2015'te <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

İkbal, A. (2002). Lise dengi ve ilköğretim okullarındaki öğretmenlerin iş doyumu, tükenmişlik ve empatik özellikleri arasındaki ilişkilerin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi. Konya. 5 Haziran 2016'da <http://aves.erciyes.edu.tr/abdullah4238/egitim> adresinden indirildi.

İnceoğlu, K. (2015). Müzik öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Gaziantep. 23 Nisan 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

İnceoğlu, Y., Akgün, N. ve Atik, Ü. (2010). Yönetici ve öğretmenlerin görüşlerine göre ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin iş doyumu düzeyleri. Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 6(1), 102-126.

İnceoğlu, Ö.F., ve Timuroğlu, M.K. (2007). Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21(1), 120-135.

Locke, E. A., Fitzpatrick, W., ve White, F. M. (1983). Job satisfaction and role clarity among university and college faculty. The Review of Higher Education, 6(4), 343-365. 25 Ekim 2016'da <http://search.proquest.com/openview/54f59b1604c63b264c6f3c20ebffa8a7/1?pq-origsite=gscholar> adresinden indirildi.

Kaçmaz, N. (2005). Hemşirelerde iş stresi ve tükenmişlik. Florence Nightingale Hemşirelik Dergisi, 13(54), 65-76. 12 Haziran 2016'da <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/iufnhy/article/view/5000139057/0> adresinden indirildi.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (burnout) sendromu. İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, 68(1), 29-32

Karlıoğlu, Ç. (2004). Yeni insan ve insanlar. İstanbul: Evrim Yayınevi.

Kahraman, G., Engin, E., Dülgerler, ., ve Öztürk, E. (2011). Yo un bakım hem irelerinin i doyumları ve etkileyen faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi Hem irelik Yüksekokulu Elektronik Dergisi. 4(1),12-18 . 02 Mayıs 2015'te <http://www.deuhyoedergi.org> adresinden indirildi.

Karada , . (2013). Tükenmi lik i tatmini ve örgütsel ba lılık arasındaki ili kilerin incelenmesi: bir kamu kurulu unda ara tırma. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi. Çanakkale. 13 Nisan 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Karaku , H. (2011). Mobbing hem ireler ve i tatmini üzerine etkileri: Sivas li örne i. Doktora Tezi. Cumhuriyet Üniversite. Sivas. 26 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Karapınar, B., P. (2010). Örgütsel adalet ve i tatmini ili kisinde performans de erlendirme kriterlerine ili kinin algının etkisi. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Ankara. 26 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Karcıo lu, F. ve Akba S. (2010). yerinde psikolojik iddet ve i tatmini ili kisi. Atatürk Üniversitesi ktisadi ve dari Bilimler Dergisi, 24(3), 139-161.

Kaya, F. (2014). Duygusal emek ile tükenmi lik ve i doyum arasındaki ili kinin incelenmesi: Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlı ı'na ba lı huzurevlerinde çalı an ya lı bakım personeline yönelik bir ara tırma. Yüksek Lisans Tezi. Celal Bayar Üniversitesi. Manisa. 23 Nisan 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Kebapçı, A. ve Akyolcu N. (2011). Acil Birimlerde Çalı an Hem irelerde Çalı ma Ortamının Tükenmi lik Düzeylerine Etkisi. Türkiye Acil Tıp Dergisi. 11(2), 59-67.

Kulaksız, I., Yücel, N., Akyüz, H. ve Ek io lu R. (Ed.). (2012). Ya lıya psikolojik destek kitabı. stanbul: BB Basımevi

Koç, H. ve Yazıcıo lu . (2011). Yöneticiye duyulan güven ile i tatmini arasındaki ili ki: kamu ve özel sektör kar ıla tırması. Do u Üniversitesi Dergisi, 12 (1), 46-57. 01 Mayıs 2015'te <http://journal.dogus.edu.tr/ojs/index.php/duj/article/view/4> adresinden indirildi.

Köro lu, Ö. (2012). çsel ve dı sal i doyum düzeyleri ile genel i doyum düzeyi arasındaki ili kinin belirlenmesi: Turist rehberleri üzerinde bir ara tırma. Do u Üniversitesi Dergisi, 13(2). 2 Haziran 2016'da <http://openaccess.dogus.edu.tr/handle/11376/212> adresinden indirildi.

Lal, K. (2014). Hem irelerde tükenmi lik ve i doyum (Aksaray ve Ortaköy Devlet Hastanesi hem ireleri örne i). Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. stanbul. 2 Haziran 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Organizational Behavior, 2(2), 99-113. 1 Eylül 2016'da [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43430903/pdf.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1482827961&Signature=Dcfya2QpaIVSCBy0n530pdtH0g8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe measurement of experienced burnout.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43430903/pdf.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1482827961&Signature=Dcfya2QpaIVSCBy0n530pdtH0g8%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DThe+measurement+of+experienced+burnout.pdf) adresinden indirilmi tir.

Mert, .(2010). tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: yöneticiler üzerine bir ara tırma. Savunma Bilimleri Dergisi, 117-143. 09 Mayıs 2015'te http://www.kho.edu.tr/akademik/enstitu/savben_dergi/92/Makale6.pdf adresinden indirildi.

Mollao lu, M., Yılmaz, M. ve Kars, T. (2003). Hem irelerde tükenmi lik (burnout) sendromu. Toplum ve Hekim Dergisi, 18(4), 288-293 5 Haziran 2016'da http://hemsirelik.maltepe.edu.tr/dergiler/cilt2sayi2/33_45.pdf adresinden indirilmi tir.

Mollao lu, M., Kars, T. ve Özkan, F. (2005). Hem irelerde tükenme ve otonomi düzeylerinin incelenmesi. Toplum ve Hekim Dergisi, 20(4), 259-266

Naktiyok, A. ve Kaygın E. (2012). Tükenmi lik ve i tatmini düzeylerini belirlemeye yönelik akademik personel üzerinde bir uygulama. Sosyal ve Be eri Bilimler Dergisi, 4(1), 23-32. 30 Nisan 2015'te http://sosbilko.net/dergi_SBD/arsiv/2012_1/atilhan_naktiyok.pdf adresinden indirildi.

Narin, Y. (2010). stanbul linde bir e itim ara tırma hastanesinde çalı an hem irelerin rol çatı ması, i doyum ve stres düzeylerinin belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, stanbul. 23 Nisan 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Ogresta, J., Rusac, S., ve Zorec, L. (2008). Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. Croatian medical journal,49(3), 364-374. 1 A ustos 2016'da <http://europepmc.org/abstract/med/18581615> adresinden indirilmi tir.

O uzberk, M. ve Aydın, A. (2008). Ruh sa lı ı çalı anlarında tükenmi lik. Klinik Psikiyatri Dergisi 11, 167-179

Okutan, M. ve Tengilimo lu D. (2002). ortamında stres ve stresle ba a çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. Gazi Üniversitesi ktisadi dari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(3), 15-42. 01 Mayıs 2015'te <http://iibfdergisi.gazi.edu.tr/index.php/iibfdergisi/article/view/364>

Önen, L. ve Tüzün, B. (2005). Motivasyon. stanbul: Epsilon Yayınevi

Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalı anların bireysel özelliklerinin i tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örne i. İ letme Ara tırmaları Dergisi, 6(1), 251-281. 25 Mayıs 2015'te http://www.isarder.org/isardercom/2014vol6issue1/vol.6_issue.1_article016.full.text.pdf

Özkaya, M. O., Yakın, V., ve Ekinci, T. (2008). Stres düzeylerinin çalı anların i doyumuna üzerine etkisi Celal Bayar Üniversitesi çalı anları üzerine ampirik bir ara tırma. Yönetim ve

Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15(1), 163-179.

Polatçı, S. (2007). Tükenmişlik sendromu ve tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler. Yüksek Lisans Tezi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi. Tokat. 05 Mayıs 2015'te <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Poncet, M. C., Toullic, P., Papazian, L., Kentish-Barnes, N., Timsit, J. F., Pochard, F., ve Azoulay, E. (2007). Burnout syndrome in critical care nursing staff. American journal of respiratory and critical care medicine, 175(7), 698-704. 1 Ağustos 2016'da <http://www.atsjournals.org/doi/abs/10.1164/rccm.200606-806OC#.V76XNvk0FKc> adresinden indirilmiştir.

Sakal, Ö. (2015). Kültürün bireycilik toplulukçuluk boyutlarının tükenmişlik boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerinde etkisi. Yüksek Lisans Tezi. Erzincan Üniversitesi. Erzincan. 01 Mayıs 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Sarıta, Z. (2015). İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin Analizi. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir. 12 Haziran 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Sayı, I., Haran, S., Ölmez, S., ve Özgüven H. (1997). Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. Kriz Dergisi, 5(2), 71-77. 08 Mayıs 2015'te http://dergiler.ankara.edu.tr/detail.php?id=21&sayi_id=63&makale_id=590 adresinden indirildi.

Sevim, L. (2011). Tükenmişlik ve İş Yaşamının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Ankara. 15 Mart 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Sevimli, F. ve Çan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Akademik Bakış Dergisi, 5(12), 55-64. 12 Mayıs 2015'te <http://asosindex.com/journal-article-abstract?id=6397#> adresinden indirildi.

Somuncuoğlu, A. B. (2013). Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. İstanbul. 25 Haziran 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Sucuoğlu, B., ve Kuloğlu, N. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişlik İncelenmesi. Türk Psikoloji Dergisi, 10(36), 44-60.

Süloğlu, A. (2009) Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu. Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi. Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi. İstanbul. 23 Ocak 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

Sünter, A., Canbaz, S., Dabak, ., Öz, H. ve Pek en Y. (2006). Pratisyen hekimlerde tükenmi lik, i e ba lı gerginlik ve i doyumunu düzeyleri. Genel Tıp Dergisi, 16(1), 9-14.

ahal, E. (2005). Akademik örgütlerde örgüt kültürü ve i tatmini arasındaki ili ki: “Akdeniz Üniversitesinde doktora yapan ara tırma görevlilerinin örgüt kültürüne ve i tatminine yönelik algı kaanetleri.” Yüksek lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi. Antalya. 18 Haziran 2016’da <http://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirildi.

en, S., Yorulmaz, H., ve Batmaz, M. (2007). Acil servis çalı anlarında tükenmi lik sendromu. 5. Ulusal Hem irelik Ö rencileri Kongresi Kongre Kitabı, 20-21Nisan. anlıurfa, poster bildirim

Telman, N. ve Ünsal, P. (2004). Çalı an memnuniyeti. stanbul. Epsilon Yayınevi.

Terke , N. (2015). Ö retmenlerin örgütsel adalet algısı ve tükenmi lik düzeyleri arasındaki ili ki (stanbul li Ka ıtthane İçesi Örne i). Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi. stanbul. 2 Temmuz 2016’da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmi tir.

Türkiye statistik Kurumu, (2016). TÜ K. statistiklerle ya lılar. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=21520>

Türk Dil Kurumu, (2016). http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5808a71e5b7750.01630168).

Ünal, S., Karlıda , R. Ve Yolo lu, S. (2001). Hekimlerde tükenmi lik ve i doyumunu düzeylerinin ya am doyumunu düzeyleri ile ili kisi. Klinik Psikiyatri 4, 113-118. 09 Mayıs 2015’te <http://klinikpsikiyatri.org/files/journals/1/98.pdf> adresinden indirilmi tir..

Umay, G. (2015). Psikolojik Danı man ve rehberlik ö retmenlerinin i doyumunu ve tükenmi lik düzeylerinin ili kisi. Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniveristesi. stanbul.

Ünsal, P., ve Türetgen, . Ö. (2005). Bir i doyumunu ölçe i geli tirme çalı ması. stanbul Üniversitesi letme Fakültesi letme ktisadı Enstitüsü Dergisi, Haziran, 51, 43-55.

Üngüren, E., Do an, H., Özmen M. ve Tekin, Ö.(2010). Otel çalı anlarının tükenmi lik ve i tatmin düzeyleri ili kisi. Ya ar Üniversitesi Dergisi. 17(5), 2922-2937.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., ve Lofquist, L. H. (1964). Construct validation studies of the Minnesota Importance Questionnaire. Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation. 18, 1-76. 25 Ekim 2016’da <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1965-10506-001> adresinden indirildi.

Yakar, S. (2015). Turizm i letmelerinde duygusal emek ve tükenmi lik ili kisi: Otel i letmelerine yönelik bir ara tırma. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. zmir. 30 mayıs 2016’da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmi tir.

Yılmaz, E. (2015). gören i tatmini ile i gören performansı arasındaki ili kinin incelenmesi üzerine bir ara tırma. Yüksek Lisan Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi. Gaziantep. 15 Mayıs 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmi tir.

Yüksel, C. (2013) Hem irelerde uyku kalitesi i doyumunu ve tükenmi lik arasındaki ili kinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Eski ehir Osmangazi Üniversitesi. Eski ehir. 31 Ocak 2016'da <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp> adresinden indirilmi tir.

Yürür, . ve Keser, A. (2010). e ba lı gerginlik ile i tatmini ili kisinde duygusal tükenmenin aracı rolü. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65(4), 167-194. 05.05.2015 <http://www.politics.ankara.edu.tr/dergi/pdf/65/4/8.pdf>



6. EKLER

6.1. Bilgi Formu

Cinsiyet : Kadın.....

Erkek

Ya : 18-22..... 28-31..... 38-41..... 48 ve üstü.....

22-27 32-37..... 42-47

Medeni Durum: Evli

Bo anmı

Bekar.....

Çalı ma Yılı : 0- 2.....

6-8.....

11-13.....

3-5.....

9-11.....

14 ve üstü.....

E itim Durumu : İkokul

Lisans.....

Lise

Yüksek Lisans.....

6.2. Minnesota Doyumu Ölçeği

Aşağıda verilen maddeleri farklı yönleriyle ele almaktadır. Kendinize “İmin bu yönünden ne kadar memnunuz?” sorusunu sorunuz ve cevabınızı 1=Hiç tatmin edici değil, 2=Tatmin edici değil, 3=Ne tatmin edici ne de il, 4=Tatmin edici, 5=Çok tatmin edici biçiminde belirtiniz.

		1	2	3	4	5
1	Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânı					
2	Tek başına çalışabilme imkânı					
3	Zaman zaman farklı şeyler yapabilme imkânı					
4	Toplumda bir yer edinme imkânı					
5	Yöneticimin elemanlarına karşı davranış tarzı					
6	Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği					
7	Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme imkânı					
8	Sürekli bir işe sahip olma imkânı					
9	Başkaları için bir şeyler yapabilme imkânı					
10	Başkalarına ne yapacaklarını söyleme imkânı					
11	Yeteneklerimi kullanabilme imkânı					
12	Firma politikasını uygulama imkânı					
13	Aldığım ücret					
14	Bu işlemlerle ilgili imkânım					
15	Kendi kararımı verme özgürlüğü					
16	Yaparken kendi yöntemlerimi deneme imkânı					
17	Çalışma koşulları					
18	Çalışma arkadaşlarımla birbiriyle anlaşması					
19	Yaptığım iyi bir işkararlılığında aldığım övgü					
20	İşimden elde ettiğim başarı duygusu					

6.3.Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olan ifadeyi işaretleyerek belirtiniz. 0 Hiçbir zaman - 4 Her zaman aralıkları arasında size uygun olan seçenek ile ilgili rakamı yuvarlak içine alarak değerlendiriniz.

		Hiçbir Zaman 0	Çok Nadir 1	Bazen 2	Ço u Zaman 3	Her zaman 4
1	İmnden so udu umu hissediyorum.	0	1	2	3	4
2	günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	0	1	2	3	4
3	Sabah kalkıp, yeni bir i gününe ba lamak zorunda oldu um zaman, yorgunluk hissediyorum.	0	1	2	3	4
4	Hizmet verdi im ki ilerinin, olaylarla ilgili neler hissetti ini çok kolay anlayabiliyorum.	0	1	2	3	4
5	Hizmet verdi im bazı ki ilere kar ı so uk ve ilgisiz davrandı ımı hissediyorum.	0	1	2	3	4
6	Gün boyu insanlarla birlikte çalı mak, beni gerçekten geriyor.	0	1	2	3	4
7	Hizmet verdi im ki ilerinin sorunlarını çok etkili bir ekilde ele alıyorum.	0	1	2	3	4
8	İmnden dolayı tükendi imi hissediyorum.	0	1	2	3	4
9	Yaptı ım i ile ba kalarının hayatını olumlu etkiledi imi dü ünüyorum.	0	1	2	3	4
10	Bu i e girdi imden beri, insanlara kar ı daha duyarsız oldum.	0	1	2	3	4
11	Bu i in, beni duygusal olarak köreltti inden endi e ediyorum.	0	1	2	3	4
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	0	1	2	3	4
13	İmin beni kısıtladı ımı dü ünüyorum.	0	1	2	3	4
14	İyerinde çok yo un çalı tı ımı dü ünüyorum.	0	1	2	3	4
15	Hizmet verdi im bazı ki ilere ne olup ne olmadı ı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	0	1	2	3	4
16	İnsanlarla do rudan birlikte çalı mak bende çok fazla stres yaratıyor.	0	1	2	3	4
17	Hizmet verdi im ki ilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam olu turabiliyorum.	0	1	2	3	4
18	Hizmet verdi im ki ilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanm ı hissederim.	0	1	2	3	4
19	İimde birçok önemli ey yaptım.	0	1	2	3	4
20	Sabırımın tükendi ini hissediyorum.	0	1	2	3	4
21	İimde, duygusal sorunlara so ukkanlılıkla yakla ırım.	0	1	2	3	4
22	Hizmet verdi im ki ilerinin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	0	1	2	3	4

7. ÖZGEÇM

ZEHRA TARHAN

E T M

Yüksek Lisans : (2014-) Maltepe Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü – Endüstri ve Örgüt Psikolojisi

Lisans : (2005 – 2010) Maltepe Üniversitesi
Fen Edebiyat Fakültesi – Psikoloji

DENEY MLER

Özel Binsu Rehabilitasyon ve Özel E itim Merkezi (11. 2011- 11.2013) : Kurumda sorumlu psikolog olarak görev yapılmı tır.

BB darülaceze müdürlü ü (23.02.2015-) :Kurumda psikolog olarak görev yapılmaktadır.

ALINAN SERT F KALAR

- VTS Viyana Test Sistemi Sertifikası
 - Wechsler Çocuklar için Zeka Ölçe i (WISC-R) Test Uygulama Sertifikası
-