

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİ İLE İLİŞKİSİ: TUNCELİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
ESRA YÜKSEL**

Anabilim Dalı: İşletme Anabilim Dalı

**DANIŞMAN
Doç. Dr. Arzu KARACA**

TUNCELİ-2017

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİ İLE İLİŞKİSİ: TUNCELİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ESRA YÜKSEL

(10610508)

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 10 Nisan 2017

Tezin Savunulduğu Tarih : 5 Mayıs 2017

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Arzu KARACA (M.Ü)
Diğer Jüri Üyeleri: Doç. Dr. Erkan Turan Demirel (F.Ü)
Yrd. Doç. Dr. Ömer Sezai ŞENEL (M.Ü)

TUNCELİ-2017

T.C.
MUNZUR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİ İLE İLİŞKİSİ: TUNCELİ ÖRNEĞİ

Esra YÜKSEL
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Bu tez .././ 2017 tarihinde aşağıdaki jüri üyeleri tarafından **oybirliği/oyçokluğu** ile kabul edilmiştir.

İmza:.....

İmza:.....

İmza:.....

Doç.Dr. Arzu KARACA
(Munzur Üniversitesi)

Yrd.Doç. Dr.
(Munzur Üniversitesi)

Doç. Dr.
(Munzur Üniversitesi)

DANIŞMAN

ÜYE

ÜYE

Bu tez, Enstitümüz İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanmıştır.

Yrd.Doç. Dr. Zeynel ÇILĞIN
Enstitü Müdürü
İmza ve Mühür

NOT: Bu tezde kullanılan özgün ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden kullanımı, 5846 sayılı "Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu"ndaki hükümlere tabidir.

Esra YÜKSEL tarafından hazırlanan SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE İLİŞKİSİ: TUNCELİ ÖRNEĞİ adlı bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Arzu KARACA
Tez Yöneticisi

Bu çalışma, jürimiz tarafından oy birliği/oy çokluğu ile işletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. Bu tez, Munzur Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü tez yazım kurallarına uygundur.

Başkan : Doç. Dr. Erkan Turan Demirel (F.Ü)

Üye (Danışman) : Doç. Dr. ARZU KARACA (M.Ü)

Üye : Yrd. Doç. Dr. Ömer Sezai ŞENEL (M.Ü)

Tarih : 05. 05. 2017

ÖNSÖZ

Bu tez çalışması pek çok kişinin desteği ve katkıları ile yazıldı. Başta öğrencisi olduğum 2009 yılından bu yana içten yaklaşımları ile beni cesaretlendiren, iyi niyetini ve desteğini esirgemeyen, hayatıma kattıklarını asla unutmayacağım, değerli danışman hocam Doç. Dr. Arzu KARACA'ya teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Danışmanlığının ötesinde her türlü problemime rağmen daima anlayış ve ilgi ile yönlendirici ve cesaretlendirici katkılarını saygıyla ifade etmek isterim.

Ayrıca, çalışmanın bilgi edinme aşamasında, lisans ve yüksek lisans dönemlerinde büyük desteklerini gördüğüm saygıdeğer hocalarıma da tek tek teşekkürlerimi iletiyorum. Elbette beni bu günlere getiren, maddî ve manevî desteklerini hiç esirgemeyen değerli aileme ve özellikle teyzem Dilek BULUT ile kardeşim Gülşen YÜKSEL'e gönülden teşekkür ederim.

Esra YÜKSEL
TUNCELİ/2017

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
ÖNSÖZI
İÇİNDEKİLER.....	.II
ÖZETV
ABSTRACTVI
TABLolar LİSTESİVIII
KISALTMALAR LİSTESİIX
BİRİNCİ BÖLÜM.....	.1
1. KİŞİLİK1
1.1. Kişilik Kavramı1
1.2. Kişiliğin Katmanları ve Özellikleri4
1.3. Kişiliği Oluşturan Temel Faktörler5
1.3.1. Gensel ve Bedensel (Fizyolojik-Biyolojik) Faktörler5
1.3.2. Ailesel Faktörler6
1.3.3. Sosyal- Kültürel Faktörler7
1.3.4. Coğrafik Çevre7
1.3.5. Diğer Faktörler7
1.4. Kişiliğin Üç Yönü.....	.8
1.4.1. Karakter8
1.4.2. Mizaç (Huy).....	.9
1.4.3. Yetenekler.....	.9
1.5. Kişilik Kuramları.....	10
1.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı.....	11
1.6.1. Beş Temel Faktörün Özellikleri	15

1.6.1.1. Dışadönüklük (Extraversion).....	15
1.6.1.2. Deneyime Açıklık (Openness).....	16
1.6.1.3. Nevrotiklik/Duygusal Denge (Neuroticism/Emotional Stability)	17
1.6.1.4. Geçimlilik (Agreeableness)	17
1.6.1.5. Sorumluluk /Özdenetim (Conscientiousness)	18
1.7. Ölçek Geliştirme Çalışmaları	19
1.8. Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi	20
İKİNCİ BÖLÜM	23
2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU	23
2.1. Tükenmişliğin Boyutları.....	26
2.2. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri.....	27
2.2.1. İdealistik Coşku	27
2.2.2. Durgunluk.....	28
2.2.3. Engellenme	28
2.2.4. Apati	28
2.3. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri.....	29
2.3.1. Örgütsel Faktörler.....	29
2.3.2. Bireysel Faktörler	31
2.4. Tükenmişliğin Örgütsel ve Bireysel Sonuçları.....	32
2.5. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	33
2.6. Tükenmişlik Sendromunu Önleme ve Baş Etme Yolları	35
2.7. İşgörenlerin Kişilik Tipleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki	37
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM.....	43
3. UYGULAMA	43
3.1. Araştırmanın Önemi ve Katkısı	43
3.2. Araştırmanın Modeli	44
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	45

3.4. Araştırma Etiği	45
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	45
3.6. Araştırmanın Ölçeği	46
3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilikleri ve Güvenilirlikleri.....	46
3.7.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizleri	46
3.7.2. Sıfatlara Dayalı Kişilik Testine İlişkin Güvenilirlik Analizleri.....	48
3.7.3. Maslach Tükenmişlik Anketine İlişkin Geçerlilik Analizleri.....	49
3.7.4. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizleri.....	50
3.8. Verilerin Değerlendirilmesi.....	51
4. BULGULAR	53
4.1. Demografik Bulgular.....	53
4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğinin Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri.....	55
4.3. Maslach Tükenmiş Ölçeği Alt Boyutları ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler.....	56
5. TARTIŞMA VE SONUÇ	59
KAYNAKÇA.....	64
ÖZGEÇMİŞ	74

ÖZET

Bu araştırmada, Tunceli'deki bir kamu hastanesinde çalışan 202 sağlık çalışanın kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyi incelenmiştir. İnsanlarla yüz yüze iletişim kurularak yapılan pek çok diğer meslekler gibi sağlık çalışanları da yoğun şekilde tükenme yaşamaktadır. Sağlık sektörü; yoğun stres yaşayan hastalara ve yakınlarına hizmet verme güçlüğü nedeniyle, diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir. Örgütsel faktörlerin yanı sıra çalışanların kişilik özellikleri de tükenmeyi etkilemektedir. Çalışanların kişilik özelliklerinin tükenmeyi etkilediği, hızlandırıcı etkisinin olduğu pek çok çalışma ile ortaya koyulmuştur.

Sağlık alışanlarının toplum sağlığının korunması, geliştirilmesi ve eğitilmesi açısından çok önemli olduğu ve diğer meslekler arasında stratejik bir önem taşıdığı dşnldğnde, sağlık çalışanlarının sahip oldukları kişilik yapılarının tükenmişlik davranış ve tutumlarına etki edip etmediğinin ortaya konması önemlidir. Bu araştırmanın temel amacı; sağlık çalışanlarının kişilik özelliklerinin, onların tükenmişlik düzeylerine etkilerini ortaya çıkarmaktır.

Araştırmada Sıfatlara Dayalı Kişilik lği ve Maslach Tükenmişlik lği kullanılmıştır. Verilerin analizinde ise; güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, frekans analizi, korelasyon ve regresyon analizlerinden yararlanılmıştır.

Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişliklerinin alt boyutları arasında ilişkinin olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik alt boyutları ile kişilik özellikleri arasında tespit edilen ilişkilerin daha ayrıntılı incelenmesi için, alt boyutlar arasında doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Buna göre, duygusal tükenme üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının tamamın birlikte etkisi araştırıldığın da sadece duygusal dengesizlik alt boyutunun etkisinin pozitif yönlü ve en büyük olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Ayrıca kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutu ile kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya ıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik zellikleri, Sağlık alışanları, Tkenmişlik Alt Boyutları.

ABSTRACT

Relationship Between Personal Properties Of Breeding Syndrome In Health Staff: Example Of Tunceli

In this study, the relationship between personality traits and burnout levels of 202 health workers working in a public hospital in Tunceli were examined. Like many other professions dealing with people via face to face communication, healthcare workers widely experience burnout syndrome. Due to the difficulty of serving to patients and their relatives suffering from intense stress, health industry differs from other work environments. Apart from organizational factors, traits of workers may well influence the burnout level. A considerable amount of literature has investigated the triggering effect of personality traits of workers on burnout syndrome.

Due to the fact that the strategic importance of health professionals in terms of protection and implementation of public health as well as creating awareness, it is important to understand whether there is a relationship between healthcare workers' traits and burnout level of these workers. The main purpose of this study was to evaluate and validate the influence of the personality traits of health workers on their burnout levels.

Adjective Based Personality Scale and Maslach Burnout Scale were used in the study. Reliability and validity analysis, frequency analysis, correlation and regression analysis were adopted in order to analyse the data.

To sum up, the results of this study highlight that there is a relation between personality traits and sub-dimension of burnout. In order to examine the relationships between burnout subscales and personality traits in more detail, linear regression analysis was performed between subscales. According to these analyses, when the effect of all the sub-dimensions of personality traits on emotional exhaustion was examined simultaneously, it was determined that emotional imbalance sub-dimension was positive and the greatest impact on emotional burnout. There was no significant impact of sub-dimensions of personality traits on depersonalization. In addition, it has been found that

there is a statistically substantial relationship between the decrease in personal sense of accomplishment subscale and the emotional unbalance subscale of personality traits.

Key Words: Burnout Subscales, Health Workers, Personality Traits.



TABLULAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1.1. Kişilik Boyutlarının Nitelendiricileri	14
Tablo 1.2. Beş Faktör Modelinin Belirleyici Boyutları.....	14
Tablo 3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri	47
Tablo 3.2. Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri.....	48
Tablo 3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri.....	50
Tablo 3.4. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri.....	51
Tablo 4.1. Ankete Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	53
Tablo 4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri.....	55
Tablo 4.3. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğine Katılma Düzeyleri	56
Tablo 4.4. Tükenmişlik Düzeyleri ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler	56
Tablo 4.5. Duygusal Tükenme İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi.....	57
Tablo 4.6. Duyarsızlaşma İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi	58
Tablo 4.7. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi	58

KISALTMALAR LİSTESİ

5FKE	: Beş Faktör Kişilik Envanteri
5FKM	: Beş Faktör Kişilik Modeli
AB	: Avrupa Birliği
FFM	: Five Factor Model
KMO	: Kaiser – Meyer – Olkin
NEO – PI	: NEO Kişilik Envanteri
NEO – PI – R	: Revize Edilmiş NEO Kişilik Envanteri
SDKT	: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi

BİRİNCİ BÖLÜM

1. KİŞİLİK

Geçmişten bu yana insanın öznel tanımında kişiliği ile ilgili özellikleri anlamak önemli bir yere sahip olmuştur. İnsan davranışları üzerinde etkili olan faktörler, aynı zamanda bir kişilik faktörüdür. Bireyleri birbirinden ayıran ve farklı kılan; çalıştıkları işi ve çevreyi algılamalarını etkileyen en önemli faktörlerden birisi kişiliktir. Kişilik, geçmişin, mevcut zamanın ve geleceğin oluşturduğu bir bütün olarak, çevredeki ortak kalıp ve sosyal olaylara bağlıdır (Tomrukçu, 2008: 1). Bu bölümde kişilik kavramının tanımına, kişiliği oluşturan temel faktörlere ve literatürde Büyük Beşli (Big Five) olarak adlandırılan, Beş Temel Kişilik Tipolojisine ve Sıfatlara Dayalı Kişilik Testine yer verilmiştir.

1.1. Kişilik Kavramı

Kişiliğin tüm psikologlarca benimsenebilecek ortak bir tanımını yapmak olası değildir. Bazen kişiliğin toplumsal ve ahlaki yönlerini ifade eden “karakter” ve kişiliğin duygusallık boyutunu simgeleyen “mizaç” sözcükleriyle de yanlış olarak eş anlamlı kullanılan kişilik; ortak bir görüşe göre, tutarlı davranış kalıplarının ortaya çıkmasına neden olan kişilik özellikleri olarak tanımlanabilir (Aşan ve Aydın, 2006: 63).

Kişilik kavramı, bir bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansıtış biçimi olarak ifade edilmektedir (Barlı, 2008: 79). TDK’ya göre ilk anlamıyla “Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü” olarak tanımlanmaktadır. Kişilik, Latince bir kavram olan “persona” kelimesinden türemiştir ve Persona kelimesinin esas manası, Latince tiyatro oyuncularının kullandığı maskedir. Persona kelimesinin Etrüskçe “phersu” ve Grekçe “prosopon” kelimeleriyle köken olarak akraba olduğu düşünülmektedir (Yanbastı, 1996: 9). “Persona” kişinin toplumsal beklentiler doğrultusunda takındığı ve toplumun kişiyi buna göre değerlendirdiği koruyucu bir yüz, dış dünya ile ilişkilerin sağlandığı bir araçtır. Kişilik genel anlamda “bir kişinin, içinde bulunduğu durumlara tepki verme biçiminde

gözlenen, varoluş şeklinin göreceli olarak sabit ve genel özelliği” olarak tanımlanmaktadır (Bloch ve diğ., 1991: 565; Akt: Şengül, 2008: 5).

Kişiliği açıklamaya yönelik olan tanımların çok yönlülüğünden anlaşılacağı gibi kişiliğin bir fenomen olarak karmaşık yapısı, onu açıklamaya çalışan tarafları da çeşitlendiren bir faktör olmuştur. Kişilik psikolojisinin tarihine bakıldığında, farklı dünya görüşü, bilimsel yöntemler ve psikolojik kuramlar ışığında birbirinden farklı kuramların ortaya atıldığı görülmektedir. Caprara ve Cervone (2000) bu çok sesliliğin artmasına, özellikle üç faktörün neden olduğunu söylemektedir. Bunlardan birincisi, çağdaş kuramların öncüsü olan felsefi geleneklerin çeşitliliğidir. Mevcut psikolojik inanç ve uygulamalar, uzun ve farklı felsefi köklere dayanmaktadır. İkinci faktör, alanın çalışma konusunu tanımlamanın zor olmasıdır. Zira kişilik kavramının modern kullanımı ile ilgili olarak birçok farklı fikir, tek ya da birbiriyle kombine olmuş şekilde kendini göstermektedir. Bu fikirler; insan, kişi, bir kişi olma olgusu veya özelliği, bireysellik, alışkanlık kalıpları, özellikler ve alışkanlıklarda kendini gösteren biyofiziksel ve zihinsel aktiviteleri içermektedir. Bu tür özelliklerin toplamı, kişileri diğerlerinden ayıran ve bireylerin karşılaştırılmasını sağlayan özellik ve boyutları oluşturmaktadır. Dolayısıyla hangi boyutun daha üstün tutulduğu ya da hangi boyutların kombine edildiği, kişiliğe olan bakış açısını da etkileyecektir. Üçüncü faktör ise, toplumsal-tarihsel (socio-historical) ve politik faktörlerin bilimsel araştırmalara etkisidir. Bilimsel araştırmalar, geliştikleri tarihsel bağlam içinde ele alınmalıdır. Bu da, kişiliğe dair yorumları etkileyen diğer bir etmen olmuştur (Akt: Şengül, 2008:6).

Bu alandaki literatür incelendiğinde kişilikle ilgili pek çok tanımlamanın yapıldığı görülmektedir. Bu tanımlardan bazıları;

Bakırcıoğlu (2006) ise kişiliği “bireyin bedensel ve devinimsel yapısının, bilişsel ve duyuşsal tepki biçimlerinin, benlik oluşumunun özgün, karmaşık ve dinamik bir bütünü; şahsiyet” olarak tanımlamaktadır.

Başka bir deyişle kişilik kavramı bilimsel bir soyutlama olmayıp belirli bir grup içinde yaşayan bireyin diğerlerine göre tanımlanması olarak düşünülmelidir (Erdoğan, 2007: 336).

Kişilik, bir bireyin kendi fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerine dair bilgisini ifade etmektedir. Dışarıdaki insanlar açısından ise, kişilik, bireyin toplum içerisindeki hayatında farklı farklı rollere sahip olması halidir (Yıldız, 2008: 31).

Benzer bir tanımda kişilik, bir bireyi diğerinden ayıran, zihinsel, duygusal ve davranışsal özelliklerin tamamıdır (Ordun, 2004: 48).

Kişilik teorisi konusunda yaptığı çalışmalarla tanınan Salvatore Maddi, “kişiliği bireyin belirli bir zaman dilimi içerisindeki sosyal ve biyolojik gelişmeler sonucu kazandığı, kendisini başkalarından ayıran özellikler ve psikolojik davranışların tamamı” olarak tanımlamaktadır (Hellriegel ve diğ., 1995).

Kişilik, bireyi kendisine özgü yapan; dış görünüş, zihinsel özellikler, takıntılar, alışkanlıklar, tavırlar, tutumlar ve özellikle davranışlarına kadar pek çok özelliği kapsayan bir bütün olarak tanımlanmaktadır (Fındıkçı, 2009: 416).

Kişilik, birey ile çevresi arasındaki etkileşimin bir görünümü veya sonucu olarak algılanabilir. — Kişilik bireylerin psikolojik tepkilerindeki (düşünce, duygu, davranış) benzerlikler ve farklılıkları belirleyen; sadece yaşanan an, içinde bulunulan biyolojik durum veya sosyal ortam ile açıklanamayan biçimde süreklilik gösteren, özellikler ve eğilimler olarak tanımlanabilir (Berens, 1999; Akt: Türkçapar ve diğ., 2008: 178).

Kişilik kavramının, iki yönü bulunmaktadır: Birinci yön; kişiliğin bireysel farklılıklara dayanan yönü, ikinci yön ise kişiliğin bir genelleyici özelliğinin olduğudur. Esasında kişiliğin davranış bilimlerindeki yeri de bu iki özelliğe bağlı olarak insan davranışlarının genel psikolojisi ve farklılık psikolojisi ile ilgili çalışmalarda önemli ölçüde görülmektedir. Ayrıca kişilik, genellikle tutarlı ve sabit olmasına rağmen farklı durumlarda farklı kişilik yönleri yaratabilir (Karabacak, 2010: 23).

Yapılan tanımları ortak noktasına baktığımızda kişilik bireyi diğerlerinden ayıran özellikler, düşünceler, his ve tutumların toplamıdır. Bir bakıma grup içindeki bireyin başkalarını etkileme ve etkilenme şeklidir. Onun varlığının birey olmasının adeta göstergesi veya davranışlarının toplamıdır. Bireyin davranış, his ve düşüncelerinin süreklilik gösteren ölçülebilen başkaları ile farkını gösteren yönüdür. Kısa bir tanımla kişilik, bireyi diğerlerinden ayıran özelliklerin toplamı olarak tanımlanabilir. Yapılan tanımların ortak noktası kişisel farklılıklar belirli bir zaman dilimi içerisinde süreklilik gösteren, özellikler ve ölçülebilirlik olduğuna göre kişiliği bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerin de görülen farklılıklar ve bu farklılıkların davranış ve düşünceye yansıyan ölçülebilir kısmı olarak tanımlamak mümkündür (Erdoğan, 2007: 336).

1.2. Kişiliğin Katmanları ve Özellikleri

Kişilik, birbirlerini tamamlayıcı biçimde işlev gören farklı katmanlardan oluşmuş bir bütündür. Bu katmanlar aşağıdan yukarıya doğru şöyle sıralanabilir: (Köknel, 1984: 28):

- En alt katmanda “bedensel nitelikler” bulunur.
- İkinci katmanda bedensel yapıya biçim ve renk veren iç salgı bezlerinin işlevi bulunur.
- Üçüncü katmanda kişiliğin oluşup gelişeceği ruhsal yapının temelini oluşturan “zeka” vardır.
- Dördüncü katmanda yaşam gereksinimlerini karşılamaya yönelik içgüdü ve dürtülerden oluşan “güdüler” yer alır.
- Beşinci katmanda güdülerden kaynaklanan duygulanım ve coşku alanı vardır. Bu katmanın kişiye özgü özelliklerine mizaç denir.
- Altıncı katmanda kişiliğin benliği bulunur.
- Yedinci katmanda kişiliğin dışarıya yansıyan, başkaları tarafından algılanan, değerlendirilen duyguları, düşünceleri, tutumları, davranışları, hareketleri vardır.
- Sekizinci katmanda, kişiliğin dışarıya yansıyan özelliklerinin toplum değerleri, kuralları ve ahlak açısından değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan “karakter” vardır.
- Dokuzuncu katman, bireyin kendini olduğu ya da olmak istediği biçimde kabullenmesi ya da kabul ettirmesi kişiliğinin gerçekliğini kanıtlaması, kendi varlığını ispatlaması için başvurduğu yöntemler, yollar bu amaç uğruna harcadığı çaba ve ortaya çıkardığı ürünlerden meydana gelir.
- Onuncu katmanda birey kişiliğini oluşturan öteki katmanların bilincinde olarak akıp giden zaman içinde evrendeki yerini ve değerini saptar.

Kişilik konusunda yapılan tanımların dikkatlice incelenmesi sonucunda sosyal bilimcilerin kişilik kavramının bazı özelliklerini göz önünde tutarak bu tanımlamaları yaptıkları görülmektedir.

Evrende milyarlarca insan olmasına rağmen kişilik özellikleri aynı olan iki insan yoktur. Bu nedenle kişiliği değerlendirmek zordur ve bu sebeple kişiliği sadece dışarıdan gözlenebilen davranış ve tutumlarla tanımlamak yetersizdir.

1.3. Kişiliği Oluşturan Temel Faktörler

Kişilik; geçmiş zamanın izleri, yaşanılan anın uygulamaları ve geleceğin temel eğilimi ile şekillenir. Kişilik, %50 kalımsal, %35 çevresel, %15 eğitimsel etkiler sonucunda oluşur (Aytürk, 2011: 16). Bu açıdan bakıldığında kişiliğe, ne sadece bedensel, ne sosyo-kültürel ne de genetik faktörler tek başına şekil veremez. Bahsedilen tüm bu etkenlerden her birinin kişiliğin oluşmasında farklı oranlarda katkısı vardır.

Yapılan incelemeler sonucunda literatürde, kişiliğin oluşması ve gelişmesinde, farklı alanlardan farklı bilim adamlarının çeşitli etkiler üzerinde durduğu görülmektedir. Kişiliği oluşturan birçok değişken vardır. Aşağıda kişiliği oluşturan bu temel faktörlere ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

1.3.1. Gensel ve Bedensel (Fizyolojik-Biyolojik) Faktörler

Kişiliğin oluşumunu analiz etmeye dönük çalışmaların tamamında, kalıtım önemli bir faktör olarak ortaya çıkmıştır. Şüphesiz gensel özelliklerin kişiliği belirleme derecesi, bireyden bireye değişecektir. Yani gensel özellikler, kişiliği her bireyde aynı ölçüde şekillendirmeyecektir. Ancak, zihinsel özelliklerin ve davranış eğiliminin ortaya çıkmasında gensel özellikler her bireyde önemli bir etken olarak görülebilecek, buna karşılık değer yargılarının oluşmasında, ideallerin belirlenmesinde ve inanç sisteminin biçimlenmesinde gensel özelliklerin önemli son derece az olacaktır (Erdoğan, 2007: 340).

Ayrıca kişilerin bedensel yapı özellikleri ile kişiliği ve sergilediği davranışlar arasında bağlantı vardır. Yapılan araştırmalar, bireyin sahip olduğu tüm psikolojik görünümün özünde kalımsal faktörlerin olduğunu ortaya çıkartmıştır. Birçok araştırmacı, kalımsal özelliklerin bireylerde ne gibi yapısal özellikler doğurduğunu, bazı yetenek ve özelliklerin bireylere kalıtım yoluyla geçtiğini ortaya koymuştur. Bireyin taşıdığı kişilik özelliklerinin hangisinin kalımsal olduğunu söyleyebilmekte kolay değildir. Kalımsal faktörlerin kişiliği belirleme derecesi kişiler arasında değişiklik göstermektedir. Birey, genler yoluyla ebeveynlerinin pek çok özelliğini taşımaktadır. Bu genetik özellikler (boy, ten rengi, iç salgı bezleri vb.), çevreyle etkileşim neticesinde bireyin kişiliğinin şekillenmesinde rol oynaktadır (Aytaç, 2000: 163).

Bireyin içinde bulunduğu çevresel koşullar kadar, miras olarak almış olduğu bazı spesifik genlerin bireyin davranışında şekillendirici etken olduğu düşünülmektedir. Bireyin

belirli bir durum karşısında sergileyeceği tutumun, ortaya koyacağı davranışın, uyum sağlayıcı nitelikte mi olacağı yoksa agresif bir nitelikte mi olacağı miras olarak edinmiş olduğu genlerle ilişkili bir durum olarak ele alınabilir (Tekin, 2012: 93-94).

Belirli bir kişilik özelliğini doğrudan doğruya kalıtıma, bir başka kişilik özelliğini ise çevresel etkenlere bağlamak imkânsızdır. Kalıtımsal ve çevresel faktörler kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde etkileşim halindedir.

Kişiliği etkileyen en belirgin faktörlerden biri de bireylerin fiziksel durumlarıdır. Bireylerin dış görünüşlerinin karakterleri üzerinde çok büyük etkileri olduğu kanıtlanmıştır. Örneğin, bir kişinin uzun ya da kısa olması, şişman ya da zayıf olması, güzel ya da çirkin olması, siyah ya da beyaz olması kişilerin diğer insanlar üzerinde bıraktıkları izlenimleri bu da kişinin kendisine karşı olan algısını etkilemektedir. Bir kişinin fiziksel özellikleri o kişinin sosyal çevreye, diğer insanların beklentilerine, diğer insanların ona karşı gösterdikleri tepkilere olan yaklaşımı ile ilişkilidir. Tüm bunlar kişilik gelişimi üzerinde etki sahibi olmaktadır (Jain, 2005: 73; Akt: Düz, 2015: 9).

1.3.2. Ailesel Faktörler

İnsanların doğup, büyüdüğü, yetiştiği aile, bu aile içerisinde üyelerin birbirleri ile olan etkileşimleri ve iletişimleri kişiliğin şekillenmesinde oldukça önemlidir. Baldwin ve Kalhorn yaptıkları çalışmalarda çocukla anne ve babası arasındaki ilişkilerin, kişiliğin oluşumundaki yerini açıklamak istemişlerdir. Bu çalışmalarda anne babanın değişik davranış kalıplarına sahip olduğu, çocukların da zamanla bilerek veya bilmeyerek bu kalıpları benimsedikleri görülmüştür. Aile üyelerinin sayısı, kalabalık veya çekirdek aile olup olmaması, üyeler arasındaki iletişim, çocukla kurulan bağın derecesi verilen terbiye ve düzen kişiliğin oluşmasında önemli faktörlerdir.

Bu etkiler daha sonrasında bireyin yetişkinlik döneminde de davranışlarını şekillendiren kişilik özelliklerinde kendini gösterebilmektedir. Anne ve babaların çocuk eğitiminde kullanmış oldukları yöntem, aile bireylerinin çocuğa karşı tutumları, kardeşler arasındaki doğum sırası, sağlık ihtiyaçları, sosyal ve kültürel ihtiyaçların karşılanıp karşılanamaması çocuğun kişiliğinin oluşumunda ve gelişiminde etkili olan diğer faktörler arasında sayılabilir. Toplumsal faktörlerin kişilik oluşumu ve gelişimi üzerindeki etkileri en yoğun şekilde aile ortamında ortaya çıkar. Anne baba arasındaki ilişki, anne-babanın

çocukla ilişkisi çocuğun kişiliği üzerinde etkili olmakla birlikte çocuğun gelecekteki davranış modellerinin de oluşumunda önemli derecede etkilidir (Girgin, 2007: 46).

1.3.3. Sosyal- Kültürel Faktörler

Kişilerin yaşadıkları toplumun kültürel yapısı, içinde bulunduğu alt kültürün özellikleri, sosyal çevresi kişiliğin oluşmasında etkilidir. Kültürel kalıplar, aile ilişkileri, arkadaş grubu davranışları kültürel faktörlerin içerisinde yer alır. Kültürel yapı öğrenmeyi etkileyerek kişiliğin oluşmasında etkilidir.

Öğrenme kişilik gelişiminde en önemli rolü oynar. Kişiliğin oluşumunda, sosyal çevreden etkilenme ve şartlanma aslında bir öğrenme şeklidir. Kişinin içinde bulunduğu alt kültürel gruplar da kişiliğin şekillenmesinde etkilidir. Kişinin yaptığı görev, meslek, eğitim seviyesi, yaşadığı çevre, geliri vb pek çok değişken kişiliğin oluşmasına katkısı olacaktır.

1.3.4. Coğrafi Çevre

Bireyin kişiliğinin oluşmasında ve gelişmesinde, bireyin içinde doğduğu ve büyüdüğü coğrafi çevrenin de etkisi söz konusudur. Kişiliği etkileyen coğrafi çevre içerisinde iklim, doğa faktörleri ve yaşanan bölgenin fiziki şartları yer almaktadır. Örneğin, sıcak iklim şartlarında doğup büyüyen kişiler ile soğuk iklim şartlarında doğup gelişen kişilerin hem kültürel özellikleri hem de kişilik özellikleri arasında bazı farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak bakıldığında, soğuk iklim insanların daha sert ve donuk mizaçlı oldukları, sıcak iklim insanların ise daha çabuk değişen duygusal tutumları ve daha yumuşak, gevşek mizaçları olduğu şeklinde bir gözlem yapabilmek mümkündür (Girgin, 2007: 46).

1.3.5. Diğer Faktörler

Kişiliğin oluşmasında kitle iletişim araçları, kitaplar, dergiler, internet, sosyal medya da etkili olmakta ve giderek önemini arttırmaktadır. Televizyon, radyo, internet gibi yayın organlarının kullanımı yaygınlaştıkça bireyin kişiliğinin şekillenmesinde daha fazla rol oynamaya başlamıştır. Bu araçlar çocukların yetişmesinde ve yeni davranış kalıpları

kazanmalarında oldukça etkilidir. Kitaplar ve dergiler önemli ölçüde çocuğun yetişmesine, gençlerin yeni davranış kalıpları elde etmelerine etkide bulunacaktır.

Bunların yanı sıra bireyin kendisine rol model olarak aldığı referans grupları ve yetişkinler de kişiliğin oluşumunda etkiye sahiptir. Bu örnek kişiler de, kişiliğin oluşumunda önemli birer faktördür. Birey bu kişi ve gruplardan esinlenerek kendi kişiliğine yöne verebilmektedir.

Bazı araştırmacılar (örneğin; Alfred Adler) bireyin doğum sırasının da kişiliğin oluşmasında etkisinin olduğunu iddia etmektedirler. Bunlara göre, doğumdaki sıra, bireyin zeka ve yetenek düzeyini etkilemektedir. İlk doğan çocukların kardeşlerine nazaran daha zeki oldukları, daha girişken ve sosyal olduklarını iddia ederken özellikle ortanca çocukların bebeklik ve çocuklukta yeterince sevgi ve ilgi görememelerinden dolayı daha içe kapanık, iletişim kurmakta zorlandıklarını iddia etmektedirler.

1.4. Kişiliğin Üç Yönü

Kişilik konusunda yapısal görüşü savunan pek çok araştırmacı kişiliğin mizaç, karakter ve zekâ bileşiminden oluştuğunu iddia etmektedirler. Bu üç bileşenin kişilik adına neleri temsil ettiğine bakılacak olursa, mizaç, kişiliğe biyolojik katkılarda bulunmakta, karakter ise sosyal ve kültürel anlamda katkılar sağlamaktadır. Zekânın bu üçlüdeki rolü, sosyal özelliklere katkı yaparak bütün kişilik işlevlerini düzenlemesidir.

1.4.1. Karakter

Karakter, kişiliğin sosyal ve ahlaki yönünü ifade eden ve bireyin içine bulunduğu toplumun değerlerini ve ahlaki kurallarını kullanma biçimi olarak tanımlanan bir olgudur (Zel, 2006: 19). Bu durumda karakter, kişiliğin tamamı değil, temel özelliği olmaktadır. Diğer bir ifade ile karakterin, kişiliğin bir “iskeleti” durumunda olduğu söylenebilmektedir. Örneğin; bir arkadaşını on yıl sonra gören biri “hiç değişmemiş” diyebilir, hatta “o her zaman aynıdır” şeklinde bir ifade de kullanabilir. On yılda bir insanın değişmemesi imkânsızdır ancak bireyin değişmeyen bir yönü de vardır, işte bu yönü, karakteridir. Sıcakkanlılık, iyi huyluluk, alınganlık gibi bazı özellikler, karakterin belirli yönlerini oluşturmaktadır (Erdoğan, 1994).

Kişiliği oluşturan diğer iki bileşen mizaç ve yetenekler, doğuştan gelen özellikler olurken, karakter sosyal yapı içinde gelişmekte ve çevresel etkilerle kendi içeriğini oluşturmaktadır. Karakter, davranışın sosyal ahlaki yönünü, mizaç da bu yönlerin kalımsal ve devamlılık arz eden yönü olarak düşünülebilir.

1.4.2. Mizaç (Huy)

Mizaç, kişilerin yapısında olan, hayatları boyunca değişemeyen kalımsal ve yapısal davranış özelliklerinden oluşur. Mizaç, önemli ölçüde devamlıdır ve genetik yönü ağır basar.

Mizaç bireyin duygusallık yönünü temsil ettiğine göre bu konudaki özelliklerin bir kısmı kalıtım yoluyla önceki nesillerden geçerken bir kısmı da sonradan alışma ve öğrenme yoluyla kazanılır.

Herkes doğuştan itibaren farklı mizaçlara sahiptir. Toplumumuzda mizaç kelimesi yerine “huy” sözcüğü tercih edilmektedir. Kişiliğin mizaç bölümünde, daha çok biyolojik ve kalımsal özellikler söz konudur. Bu nedenle kişiliğin mizaç boyutu, değişmesi zor bir yönü tanımlar. Bunun için de mizaçla ilgili farklılıklar en çok sosyal sorunlar ve çatışma durumlarında kendini gösterir.

1.4.3. Yetenekler

Kişiliğin oluşumunda üçüncü önemli olgu “yetenek”tir. Yetenekler, doğuştan gelen özellikler olmasına rağmen kendini geliştirebilir ve kişiliğe büyük katkısı olur. Burada bahsedilen yetenek kavramıyla kişinin sahip olduğu bilişsel ve bedensel yetenekler ifade edilmektedir.

Zihinsel (bilişsel) yetenek, kişinin kavramlar arasındaki ilişkileri anlama, farkına varma, analiz ederek bundan sonuçlar yorumlama gibi özelliklerini ifade etmektedir.

Birey bu yetenekleri doğuştan getirebildiği gibi yaş, eğitim gibi süreçleri içerisinde sonradan da geliştirebilir. Bu noktada zihinsel yetenek ile kişinin zekâ seviyesi arasında doğrudan bir ilişkinin var olduğunu da belirtmek gerekir.

Kişilerin, içinde buldukları topluma veya sosyal gruplara, karşılaştıkları yeni durum ve şartlara uyma hususundaki beceri ve maharetleri, çoğunlukla sahip oldukları zihinsel yeteneklere bağlıdır.

Bedensel yetenekler, kişilerin duyu organları aracılığı ile bazı olguları gerçekleştirebilmeleri şeklinde bedensel özelliklerin tamamıdır. Çok sayıda faktör tarafından tayin edilen ve çok sayıda özelliklerden meydana gelen bu kadar karmaşık bir kişilik olgusunun yukarıda ifade edilmeye çalışıldığı şekilde, birbirinden kesin sınırlarla ayrılmış ve bağlantısız üç ayrı bölümden oluştuğu sanılmamalıdır. Buradaki ayırım, kişiliği oluşturan karmaşık yapıyı, soyutlama yoluyla bir şekilde basite indirgeme çabasından başka bir şey değildir. Buna göre, kişiliği meydana getiren her üç dilimin birbirleriyle doğrudan ya da dolaylı olarak karşılıklı ilişkileri vardır. Mesela, yüksek bir zihinsel yeteneğe sahip olmak, problemleri önceden fark etmek, isabetli bir şekilde teşhis etmek ve muhtemel yolları bularak bunları sınamak gibi etkinlikleri içermektedir (Arık,1990: 6).

1.5. Kişilik Kuramları

Tarihte, düşünürler tarafından kişilikle ilgili çeşitli kuramlar ortaya atılmıştır. Ancak, “bilimsel” anlamda kişilik kuramlarının oluşturulması 18.yüzyıl sonlarını bulmuştur. Başlangıçta klinik gözlemlerle gelişen görüşler, Charcot, Janet, Freud, Jung ve McDougall tarafından derinlemesine araştırılmıştır. Kişilik kuramları üzerindeki bir başka etki kanalı ise William Stern ile başlayan Gestalt yaklaşımları ve bütüncül görüşler olmuştur. Ayrıca deneysel psikoloji, öğrenme kuramları ve kontrollü ampirik araştırmalar kendi alanlarında kişilik kuramlarının gelişmesinde etkili olmuştur. Kişilik kuramlarının gelişmesinde etkin bir rol oynayan diğer unsurlar ise, psikometri ve insan davranışlarında ölçme/değerlendirme ve bireysel ayrılıkların saptanmasıdır. Genetik, sosyal antropoloji, sosyoloji ve ekonomi gibi alanlardaki gelişmelerin de çağdaş kişilik kuramlarına çeşitli açılardan hem etkide hem de katkıda bulunduğu ifade edilmektedir (Yanbastı, 1991).

Kişiliğin oluşumu ve dış dünyaya yansısıyla ilgili olarak geçmişten günümüze bir dizi yaklaşım ortaya atılmış, bunların bazıları teoride kalırken, bazıları günümüzde işlevsellik kazanmıştır (Erdoğan, 2007:344). Bu alandaki literatürde pek çok kişilik kuramının olduğunu görmek mümkündür (Düz, 2015: 16-17). Örneğin;

- Sigmund Freud’un Psikanalitik Kuramı
- Alfred Adler’in Bireysel Psikolojik Kuramı
- Carl Gustav Jung’in Analitik Kuramı
- Erich Fromm’un Kişilik Kuramı
- Karen Horney’in Nevrozlar ve İnsan Gelişimi Kuramı

- Harry Stack Sullivan’ın İlişkiler Kuramı
- Erik Erikson’un İnsanın Sekiz Çağı Kuramı
- Eric Berne’nin İşlemsel Çözümleme Kuramı
- Gordon Allport’un Kişilik Kuramı
- Henry Murray’ın Kişilik Kuramı
- Raymond Cattell’in Kişilik Kuramı
- Hans Eysenck’in Kişilik Kuramı
- Carl Rogers’ın Benlik Kuramı
- John Watson’ın Davranışçılık Kuramı
- Burrhus Frederick Skinner’in Radikal Davranışçılık Kuramı
- Julian Rotter’in Beklenti-Değer Kuramı
- Albert Bandura’nın Sosyal-Bilişsel Kuramı
- Abraham Maslow’un Kendini Gerçekleştirme Kuramı
- George Alexander Kelly’nin Kişisel Yapılar Kuramı

Bu kadar çok sayıda kuramı bu çalışma içerisinde sadece isimleri zikredilerek geçilecektir. Bu çalışma kapsamında sadece kuramsal çerçevesinin temelini oluşturan Beş Faktör Kişilik Kuramı ayrıntılı olarak incelenecektir.

1.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Kişilik psikolojisi, beş faktör kişilik modelini 1980’lerde literatürüne katmıştır. Ancak bu modelin şekillenmesinde önceki araştırmaların katkısı yadsınamaz. Beş faktör kişilik modeli, kişiliği sınıflandırırken “dil” in öğelerinden (sıfatlardan) yararlanmaktadır. Sözlüksel yaklaşımı kişilik araştırmalarında kullanmış olan Galton (1884), Klages (1926), Digman, 1990), Baumgarten (1933), Allport ve Odbert (1936), Thurstone (1934) gibi araştırmacıların çalışmaları, beş faktör kişilik modelinin ilk adımını atmışlardır (Akt: Şengül, 2008: 33).

Beş Faktör Kişilik Modelinin temeli, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı ve günlük dile sözcükler halinde yansıtacağı, bu sözcüklerden hareketle kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflama oluşturulabileceği hipotezine dayanmaktadır. Bu alandaki çalışmalar yetmiş yıllık bir geçmişe sahiptir ve son yıllarda farklı dillerde yapılan çalışmalarla desteklenmiştir (Sommer ve diğ., 2002: 22).

Allport ve Odbert (1936) Webster'ın sözlüğünü kullanarak buradan seçtikleri 18.000 kelimeyi; kişilik özellikleri (sosyal, asabi, korkak... gibi), değerlendirici (mükemmel, değerli, ortalama, rahatsız edici... gibi), geçici ruhsal durumlar (korku, sevinç, gururlanma... gibi) ve son olarak fiziksel özellikler, yetenekler, kapasite (diğer üç kategorinin dışında kalan özellikler) olmak üzere dört kategoriye ayırmışlar ve kişilik özellikleri dışındaki kelimeleri eleyerek, kişilerin birbirleriyle etkileşim içindeyken kullandıkları 4.504 kelimeye ulaşmışlardır. Beş faktör kişilik modeli bu tür bir sözlüksel yaklaşımla oluşturulmuştur (Hough ve Ones, 2002; Akt: Şengül, 2008: 33).

Daha sonra ise Cattell (1943), Allport ve Odbert'ün geliştirmiş olduğu, çok boyutlu kişilik modelinden yola çıkarak 4.500 alt özelliği ele almıştır. Semantik ve deneysel kümeleme yöntemlerini kullanarak Cattell 4.500 özellik ifadesini 35 değişkene indirgemiş ve yaptığı faktör analizleri sonucu 16 Kişilik Faktörü elde etmiştir. Eysenck (1965) de dışadönüklük, psikotiklik ve nevroitiklikten oluşan üç-faktör kişilik modelini geliştirmiştir. Cattell ve Eysenck'in bu çabaları, diğer araştırmacıları (Fiske, 1949; Borgatta, 1964; Digman ve Takemoto-Chock, 1981; Tupes ve Christal, 1992; Norman, 1963) da bu tür kişilik boyutlarını saptamaya yönelik araştırma yapmaya yönlendirmiştir (Akt: Şengül, 2008: 33).

Yıllar içerisinde yapılan çalışmalarla bu özellikleri tanımlayan binlerce kelime elde edilmiştir. Daha sonrasında bu kelimeler faktör analizi yöntemi ile beş faktörde (big five) tanımlanacak biçimde şekillendirilmiştir. Bu sürecinin başlangıcındaki en önemli temsilcilerden olan Cattell 1973'te karmaşık kişilik çeşitleri arasında 16 farklı boyutu, Eysenck ise 1975'te kişiliğin dışadönüklük-içedönüklük (extraversion-introversion) ve nörotizm-stabilite biçiminde iki boyutunu tanımlamıştır. 1980'de Costa ve McCrae üçüncü faktör olarak yaşantıya açıklığı (openness to experience), 1987'de uzlaşmacılık (agreeableness) ve vicdanlılık (conscientiousness) olarak iki faktör daha eklenmiştir (Akt: Taymur ve Türkçapar, 2012: 158-159).

Büyük beş faktör, kişilik bozukluklarını normal kişilik özelliklerinin basit ve aşırı varyasyonları olarak görmektedir. Büyük beş faktör ile ilgili sonraki çalışmacılardan Costa ve McCrae bu sözcüksel (lexical) faktörlere karşı oluşturulmuş eleştiriler doğrultusunda çalışmalarını genişleterek beş faktör modelini (Five-Factor Model; FFM) oluşturmuşlardır. Costa ve McCrae'ye göre FFM kişiliği bir bütün olarak ele almaktadır. Kişilik özelliklerinden uyum, başa çıkma, savunma, dengeleme ve düzenleme, kişinin dengeli bir yapıya sahip olmasını sağlamaktadır. FFM sözcüksel çalışmalarda kullanılan tarihsel bir

araç olmakla birlikte, birçok araştırmacı kişilikteki bireysel farklılıkları FFM'nin faktörleri ile tanımlamayı yeğlemişlerdir (Akt: Taymur ve Türkçapar, 2012: 158-159).

Beş Faktör Kişilik Modelinin, kişilik özelliklerinin kapsamlı bir modeli olarak, geniş bir kabul görmesi dört kanıtı dayanır. Bu kanıtlar şu şekildedir (McCrae ve Costa, 1992).

- Boylamsal ve gözlemciler arası çalışmalar beş faktörü göstermektedir ve bu beş faktör davranış kalıplarını açığa çıkarma gücünü ve etkisini uzun süre korumaktadır.
- Her bir faktörle ilgili kişilik özelliklerinin çeşitli kişilik sistemlerinde bulunması ve doğal dillerdeki kişilik özellikleri tanımlarıyla tutarlılık gösterir.
- Bu beş faktör farklı yaş, cinsiyet, ırk ve dil gruplarında bulunmuştur, bununla beraber farklı kültürlerde farklı şekillerde ifade edilebilmektedir.
- Beş faktör bazı biyolojik temellere sahiptir.

Costa ve McCrae (1990) beş faktör kişilik kuramını bugünkü haliyle geliştirmiş ve bu beş faktörü ölçmek amacıyla NEO-Kişilik envanterini geliştirmiştir. NEO kişilik anketi (NEO-PI-R), her beş faktör için 48 soru olmak üzere toplam 240 sorudan oluşmaktadır. Beş Faktör kişilik modelinin sıfat listesi yoluyla ölçülmesinin uluslararası platformda birçok uygulaması söz konusudur.

Costa ve McCrae tarafından ortaya konan beş faktör kişilik modeli; Dışadönüklük (Extroversion), Uyumluluk (Agreeableness), Sorumluluk (Conscientiousness), Duygusal Denge (Neuroticism), Deneyime Açıklık (Openness to Experience) unsurları içermektedir (McCrae ve Costa, 1992).

Beş Faktör Modelinin temeli, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı ve günlük dile sözcükler halinde yansıtacağı, bu sözcüklerden hareketle kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflama oluşturulabileceği hipotezine dayanmaktadır. Bu alandaki çalışmalar yetmiş yıllık bir geçmişe sahiptir ve son yıllarda farklı dillerde yapılan çalışmalarla desteklenmiştir (Somer, 2002; Gülgöz, 2002).

Model'deki boyutları Tablo 1.1'deki gibi tek tek irdelemek gerekmektedir.

Tablo 1.1. Kişilik Boyutlarının Nitelendiricileri

I.	Dışadönüklük, Sosyallik, Hırs, Kendini Belli Etme, Sosyal Uyum, Aktiflik, Güç, Kişiler Arası ilişki
II.	Yumuşak Başlılık, Hoşa Gitme, Sosyallik, Paranoid Kişilik, Uysallık, Sevgi, Uzlaşma
III.	Vicdan, Süper ego, İçe Dönük Düşünme, Çalışma isteği, Başarma Arzusu, Kendini Kontrol Altında Tutabilme
IV.	Nörotizm, Duygusal Denge, Duygusal Kontrol, Duygusallık, Negatif Duygusallık, Etkileme Yeteneği, Endişe, Kendini Uyarılama
V.	Gelişime Açık Olma, Kültür, Bağımsızlık, Zeka, İdrak

Kaynak: Hammond, 2001

Beş Faktör Modeli'ndeki boyutların temel nitelendiricileri yukarıda Tablo 1'de görüldüğü gibi sınıflandırılmıştır. Örneğin dışadönüklük boyutu; sosyallik, sosyal uyum, aktiflik, kişilerarası ilişki gibi keskin olmayan nitelendiricileri içerdiği gibi, hırs, kendini belli etme, güç gibi sert nitelendiricileri de içermektedir. Her boyutun yüksek ve düşük dereceleri Tablo 1.2'de detaylandırılmıştır:

Tablo 1.2. Beş Faktör Modelinin Belirleyici Boyutları

Boyutlar	Derece	Belirleyiciler
Dışa Dönüklük	Yüksek	Konuşkan, açık, maceracı, sosyal, doğru sözlü, enerjik, optimist, sakin, neşeli
	Düşük	Sessiz, ağzı sıkı, tedbirli, ılımlı, kibar, duygusal, olgun, münzevi, sıradan, durgun, bağımsız
Yumuşak Başlılık	Yüksek	İyi huylu, kıskanç olmayan, ılımlı, duygusal, yardım sever, güvenilir, uyumlu, nazik, diğerlerini dikkate alan, sempatik
	Düşük	Sinirli, kıskanç, dik başlı, negatif düşünen, kendini hissettiren, konuşkan, düzenli, ego merkezli, rekabetçi, kritik düşünen
Sorumluluk ve Özdenetim	Yüksek	Titiz, düzenli, sorumluluk sahibi, dürüst, vicdanlı, sebatkar, bilinçli, sıradan, düşünceli, amaç sahibi, dakik
	Düşük	Dikkatsiz, güvenilmez, sebatsız, işleri yarım bırakan, vefasız, hayalci, hedonist
Duygusal Denge	Yüksek	Endişeli, gergin, sinirli, telaşlı, adapte olmayan, bağımlı, dengesiz
	Düşük	Sarsılmaz, kendi kendine yeten sakin, uysal, güvenilir, dengeli, rahat adapte olamayan
Gelişime açıklık	Yüksek	Geniş zevkler, bağımsız düşünce yapısına sahip, hayal gücü kuvvetli, entelektüel, sosyal, duygusal, düşünceli
	Düşük	Sanatsal duygudan uzak, düşüncesiz, dar düşünce yapısına sahip, sıkılgan, az sayıda ilgi odağı, sosyallikten uzak

Kaynak: Hammond, 2001

Bu model geniş bir kabul görmesine rağmen, birkaç eleştirmen modelin eksikliklerini dile getirmektedir. McAdams (1995), 5FKM'nin kişilik özelliklerinin organizasyonu için etkili bir plan sunmasını kabul etmesine rağmen modelin bazı eksiklikleri olduğuna işaret etmektedir. Bu eksikliğin temel merkezinde, beş Faktör kişilik modelinin kişiliğin sebeplerini gösterme açısından ve davranışa anlam kazandıran şartları ifade etmesi açısından yetersiz olduğu düşüncesi bulunmaktadır (Akt:Düz, 2015:22).

Pek çok araştırmacının beş faktör modelinin kişilik özellikleri ile ilgili anlamlı ve açıklayıcı bir sınıflama verdiğini kabul etmelerine karşın, bazı faktörlerin kapsamlarına ilişkin tam bir fikir birliğine varabilmiş değildirlir.

1.6.1. Beş Temel Faktörün Özellikleri

Tüm bu gelişim evresinin sonucunda dışadönüklük, açıklık, nevroitiklik/duygusal denge, geçimlilik ve sorumluluk boyutları oluşmuş olup aşağıdaki bölümde ayrıntılı olarak bu boyutlar ele alınacaktır.

1.6.1.1. Dışadönüklük (Extraversion)

Dışadönüklük hareketlilik, enerjilik, baskınlık, sosyallik, kendini kolaylıkla ifade edebilme, olumlu duygulanımlar, sürekli olarak diğer kişilerle iletişim içinde olma ve uyaran arama ile ilgili olan kişilik özelliklerini kapsamaktadır (John ve diğ., 1994; Martinez ve John, 1998). McCrae ve Costa (1992), dışadönük kişilik boyutu yüksek olan kişilerin sosyal ilişkiler kurmayı sevme ve örgüt içinde daha fazla kişiyle iletişim içinde olma eğilimi gösterdiklerine işaret etmişlerdir. Dışadönüklük yakın şekilde iş performansıyla ilişkilidir (Bing ve Lounsbury 2000). Fakat ilginç şekilde yapılan araştırmalar (Barrick ve Mount, 1991; Judge ve diğ., 2002), dışadönüklük ile iş performansı arasındaki ilişkinin zayıf olduğunu hatta ilişkinin olmadığını (Cooper ve diğ. 2012); dışadönüklük boyutunun iş performansı üzerinde doğrudan bir etkisinin olmadığını ortaya koymaktadır (Akt: Şengül, 2008: 35). Bununla birlikte dışadönük kişilerin işlerinden duydukları tatmin düzeylerinin yüksek olduğu (De Fruyt ve Mervielde 1999), yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri olmadığını (Cooper ve diğ. 2012) iddia edilmektedir.

Türk dili üzerinde yapılan araştırmalara bakıldığında, Somer'in (1998) yetişkin örnekleme ve Somer ile Goldberg'in (1999) öğrenci örneklemeyle yürüttükleri çalışmaların sonucunda elde edilen ilk boyut, yukarıda sözü edilen araştırmaların bulguları ile uyumluluk göstermiş ve dışadönüklük başlığı altında isimlendirilmiştir.

Dışadönüklük boyutu yüksek bireyler pozitif, sosyal, enerjik, neşeli, baskın, iddialı ve diğerlerine karşı ilgili; bu boyutu düşük içedönük bireyler, çekingen, sakin, yalnızlığı tercih eden şekilde tanımlanmaktadır. Dışadönük bireylerin, grup içi iletişimleri kolaydır.

1.6.1.2. Deneyime Açıklık (Openness)

Açıklık; sanatı sevme, maceracılık, yaratıcılık, özgünlük, merak, duygulara açıklık, konuşkanlık, dışadönüklük, hayal gücü gibi özelliklerle tanımlanmaktadır. Bu boyutun kişilik özelliklerine sahip olan bireyler zeki, hayal gücü yüksek, sanata eğilimli, meraklı ve bilgili olarak tanımlanabilecek kimselerdir (Church, 1993: 10; Akt: Develioğlu ve Tekin, 2013: 19). Bu tür kişiler yeni bilgileri öğrenmeye de açık olup (Salgado, 1997), eğitim programlarına katılmaya isteklidirler. Problem çözme becerileri yüksektir Ashton ve Lee, 2001).

Beş faktör kişilik yapısı içinde bilişsel yönü en fazla olan özelliktir. Bu açıdan yüksek seviyede gelişime açık olan bireyler, hayal kuran, maceracı, orijinal, yaratıcı, meraklı, kendi düşünce ve duygularına yönelen; düşük seviyedekiler ise geleneksel, tutucu, ilgisiz olarak nitelendirilmektedirler (Bono ve ark., 2002; Costa ve McCrae, 1995; Liebert ve Spiegler, 1990; Akt: Basım ve diğ., 2009: 22).

Bunun yanında kişinin hem zihninde hem de dış dünya ile ilişkilerinde geniş, derin ve karmaşık bir yapı söz konusudur (John ve diğ., 1994; Martinez ve John, 1998; Akt: Basım ve diğ., 2009: 22). Bu kişilerin değişikliğe açık olmaları nedeniyle açıklık kişilik boyutuna sahip olan kişilerin iş değiştirmeye eğilimli olduğunu belirtmektedirler. Dolayısıyla deneyimlere açık kişiler, aylıklık (Hobo sendromu) sendromuna bağlı olarak işi bırakma eğilimi göstermektedirler. Ghiselli (1974: 81), ileri sürmüş olduğu Hobo Sendromunu “kişinin bir yerdeki bir pozisyonundan, başka bir yerdeki başka bir işe geçme konusundaki periyodik yönelimi” olarak tanımlamaktadır (Akt: Şengül, 2008: 35).

Bu kişilik boyutunun tersi, ileri görüşlü olmayan, tutucu, düşünmeyen, hayal etmeyen kişilik tipidir (Hofstee ve diğ., 1992; Saucier ve Ostendorf, 1999; Akt: Şengül, 2008: 36).

1.6.1.3. Nevrotiklik/Duygusal Denge (Neuroticism/Emotional Stability)

Duygusal dengesizlik, boyutu en sıklıkla duygusal denge, denge, duygusallık ya da nevroitiklik olarak adlandırılmaktadır. Ortak özellikler, kaygılı, depresif, sinirli, sıkılmış, duygusal, üzgün ve güvensiz olma faktörleriyle birlikte düşünülmektedirler. Bu kişiler uzun süreli stres yaşamaktadırlar. Stres yaşadıklarında duygu odaklı başa çıkma mekanizmaları kullanmaktadırlar. Duygusal dengeli insandırlar, uysaldırlar ve kendilerine güvenirlere. Bu faktör, olumlu psikolojik uyum ve duygusal dengenin noksanlığını ifade etmektedir, duygusal dengesizlik (nevroitiklik) boyutu, bireyin kişiliğinde yer alan duygusal dengeye dair çıktılar ortaya koymaktadır (Trouba, 2007: 9; Akt: Develioğlu ve Tekin, 2013: 19). Nevrotik eğilimlerin iş yaşantısına yansımalarına bakıldığında, nevroitiklik ile işi bırakma oranı arasında ilişki bulunmuştur (Salgado, 2002; Akt: Şengül, 2008: 36).

Nevrotik kişilik boyutunun tersi olan davranışlar; rahat, kendinden emin, duygusal olmayan, sakin davranışlar (duygusal denge) olarak sıralanmaktadır (Hofstee ve diğ., 1992; Saucier ve Ostendorf, 1999; Akt: Şengül, 2008:36). Duygusallık, özveri kavramıyla yakından ilişkilidir (Hamilton, 1964). Duygusallık, başkalarına yakın ilişki içinde olan, zarar vermektan kaçınan ve diğere kişilerle ilişkilerinde yatırım yapan kişilerdir (Shepherd ve Belicki, 2008).

1.6.1.4. Geçimlilik (Agreeableness)

Uyumluluk kişilik faktörü yüksek kişiler güvenilir, yumuşak başlı, açık sözlü, fedakar, alçak gönüllü olarak tanımlanmaktadır (Bono ve diğ., 2002; Akt: Basım ve diğ., 2009: 22). Uyumluluk rahat, sakin ve başkalarıyla işbirliği içinde olmakla karakterizedir (Shepherd ve Belicki, 2008). Uyumluluk faktörü düşük kişiler ise düşmanca, yarışmayı seven, güvenilmez, inatçı, kaba ve şüpheli kişilik özellikleriyle bağdaştırılmaktadır (Graziano ve diğ., 1996; Akt: Basım ve diğ., 2009: 22). Geçimli kişiler, arkadaş canlısı, nezaketli ve takım çalışmasına uygun, işbirliği ve yardımlaşmayı seven, güven veren alçakgönüllü insanlardır. Bu boyutlara hakim yöneticiler çalışanlarını dinler onların ihtiyaçlarını karşılar ve onlarla sürekli iletişim halinde kalarak yüksek edim göstermelerini sağlarlar (Soysal, 2008: 419). Bu kişilik özelliğine sahip kişiler takım içinde işbirliği çalışmasına yatkın, örgüt kültürüne kolayca adapte olabilen, diğere meslektaşlarına yardım

etme potansiyeli olan, iş performansları yüksek olabilen kişilerdir (Shepherd ve Belicki, 2008).

1.6.1.5. Sorumluluk /Özdenetim (Conscientiousness)

Sorumluluk; kişinin duygu ve davranışlarına hâkimiyeti, görev odaklı davranışlar, hedefe ulaşma çabası, spontan yerine planlı davranışlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu kişiler davranışlarının etik ve ahlaki kurallara uygun olmasına özen göstermektedirler ve güvenilirlerdir (John ve diğ., 1994; Martinez ve John, 1998; Akt: Basım ve diğ., 2009: 22). Sorumluluk kişilik boyutu ile ilgili bazı araştırmalar bu kişilerin kontrol eğilimli (Conley, 1985; Krug ve Johns, 1986; Zuckerman ve diğ., 1993), kurallara bağlı (Lorr ve Manning, 1978) olduklarını ortaya koymaktadır (Akt: Sudak, 2011: 11). Sorumluluk boyutu insanların güvenilirlik ve kararlılıkları ile ilgiliyken, sorumsuzluk boyutu ise insanların kararsız, tembel, görevden kaçan ve dikkatsizlikleri ile ilgilidir (Yürür, 2009: 27). Sorumlu çalışanların işyerlerinde teknik konularda özellikle verimli çalışanlar olduğu (Kiker ve Motowidlo, 1999) ve öz motivasyonlarının yüksek olduğu, iş performanslarının yüksek olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla sergiledikleri (Cooper ve diğ. 2012) görülmektedir.

Somer ve Goldberg'ın (1999) Türk dilindeki kişilik özelliklerini tanımlayan sıfatların yapısını inceledikleri çalışmalarındaki veriler incelendiğinde de, bu alandaki araştırma bulguları ile uyum gösteren sonuçlar göze çarpmaktadır ve yukarıda da değinildiği üzere boyutun hem ketleyici hem güdeleyici özellikleri kapsadığı konusunu desteklemektedir.

Sorumluluk boyutunun tersi olan davranışlar ise Hofstee ve arkadaşları (1992), Saucier ve Ostendorf (1999) tarafından dağınıklık, güvenilmezlik, tembellik ve umursamazlık olarak sıralanmaktadır (Akt: Şengül, 2008: 37). Sorumluluk boyutunun diğer uç noktasında heyecan arama vardır. Heyecan arama ucu, maceracı, aklına geleni yapan, düşünmeden riske ve tehlikeye girebilen bir kişilik yapısının özelliklerini tanımlamaktadır. Sorumluluk özelliği, kendilik kontrolü, düzenleyicilik ve güdülerin kullanımı açısından önemlidir.

1.7. Ölçek Geliştirme Çalışmaları

Kişilik envanterleri, bireylerin kendini anlatma tekniklerinden birisidir. Soru ve cevap şeklinde yapılandırılmışlardır. Kişi kendisini, verilen sorularda kendine uygun olan cevap şıkkını seçerek yansıtır. Envanterler kişileri betimleme ile grupları karşılaştırmaya imkân verir. Kişilerin belirli özellik ve nitelik durumlarını betimler ancak bunların altında yatan nedenler hakkında bilgi vermez. Sadece durumu saptamaya hizmet ederler (Özgüven, 2000: 298).

Kişilik envanterleri, iki yaklaşımdan biri ile hazırlanmaktadır. Birincisi rasyonel yaklaşımdır. Bu yaklaşımda ölçülmek istenen nitelik ile envanter maddeleri arasındaki ilişkinin saptanmasında akıl ve mantık ölçüleri kullanılır. Kendi içinde, mantıksal içerikli yaklaşım ve teoriye dayalı yaklaşım olarak tasnif edilebilir. İkinci yaklaşım türü ise ampirik yaklaşımdır. Bu yaklaşımda ölçülecek nitelikler için deneysel ve istatistiksel yöntemlerin biri ya da her ikisi birlikte kullanılır. Bu dış ölçütler kendi içinde ölçüt gruplar yöntemi ve faktör analiz yöntemi olarak sınıflandırılabilir (Özgüven, 2000: 299).

Geniş bir araştırma alanı olan kişiliğin ölçülmesi ve kişilik testlerinin kullanılma amaç ve işlevleri şöyle özetlenebilir (Özgüven, 2002: 70):

- Kişiliği ölçme araçları genellikle bireylerin kişilik özelliklerini, benlik algılarını ve uyum düzeylerini tanıma amacıyla kullanılmaktadır.
- Bireyin kişilik ve uyum sorunları ile ilgili olarak, kişinin probleminin ne olduğu hakkında teşhise yönelik olarak kullanılır.
- Sanayi ve hizmet sektöründe, belirli iş ve hizmetlerin niteliğine uygun bireylerin kişilik özelliklerinin belirlenmesi için kullanılır.
- Kamu ve özel sektörün, personel seçme aşamasında adayların, başarı ve yetenek ölçüleri ile birlikte kişilik nitelikleri yönünden de uygun kişileri seçme ve yerleştirme amacı ile de kullanılır.

Bu çalışmanın uygulama kısmında sağlık sektöründe çalışan personelin kişilik özelliklerinin ölçülmesinde “Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDKT)” kullanılacaktır. Aşağıdaki bölümde bu test hakkında ayrıntılı bilgi verilecektir.

Beş faktör kişilik tipolojisinin altında yatan temel varsayım, insanların gösterdikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kodlanacağı, konuşma diline sözcükler halinde yansyacağı ve bu sözcüklerden yola çıkarak insanın kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir (Girgin, 2007: 75). Beş faktör kişilik tipolojisi,

kişilik araştırmaları için mevcut sistemlerin arasında soyut ve geniş bir alanda benzerlik ve bütünleştiriciliği sağlayan açıklayıcı bir modeldir. Bu model, uzun yıllardır pek çok araştırmacı tarafından farklı kültürlerde yapılan çalışmalarda kullanılmış ve geçerliliği çok yüksek olan modern ve evrensel bir modeldir.

Uzun yıllardan beri çalışılmakta olan kişilik konusu giderek örgütsel çalışmalar kapsamında daha kullanılabilir hale gelmektedir. Bu noktada bir takım örgütsel süreçlerde (işe alım, terfi ve diğer insan kaynakları yönetimi uygulamaları) kullanılabilen kişilik tipleri, kişilik özelliklerini kullanılabilir ve ölçülebilir hale getirerek ve kişilik özelliklerini sınıflama imkânı sunarak oldukça yararlı birer araç olarak düşünülebilir. Yapılan işin niteliklerine bağımlı olarak kişilikle ilgili bu beş boyuttan bir veya birkaçı bireylerin başarısı için ön plana çıkmaktadır. Örneğin, yönetici görevindeki bireyler için “dışa dönük”, reklam sektöründe görev yapan bireyler için “açıklık” boyutu diğer boyutların bir adım önüne geçmektedir. Bu beş boyutun liderlik performansı ile doğrusal bir ilişki içinde olduğu çeşitli araştırmalarda tespit edilmiştir.

Özellikle çocuk örneklerinin kapsandığı çalışmalarda ebeveyn, öğretmen ve akran değerlendirmeleri yapılarak beş faktör modelinin yapısal geçerliği incelenmiş ve yetişkin kişilik yapılarıyla büyük bir uyumun geçerliği gösterdiği bulunmuştur (Hendriks ve diğ., 2008; Akt: Korkmaz ve diğ., 2013: 123). Allik ve arkadaşları (2004) dört farklı yaş grubu ergen örneğinde McCrea ve Costa'nın geliştirdikleri NEO-FFI'ni kullanarak, ergenlerin kişilik yapılarının yetişkin kişilik yapılarıyla yaşla birlikte artan derecelerde benzerlik gösterdiğini bulmuşlardır (Akt: Korkmaz ve diğ., 2013: 123).

Diğer yandan ülkemizde bu kurama dayalı ölçek çalışmalarının (Bacanlı ve diğ., 2009; Tatar, 2005) gerçekleştirildiği görülmektedir.

1.8. Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi

Bu test Bacanlı ve arkadaşları tarafından 2009 yılında yaptıkları çalışma ile geliştirilmiş olup Beş Faktör kuramından yola çıkılarak beş faktöre uygun sıfat çiftleri kullanılarak madde sayısı az, iki uçlu bir ölçektir. Literatür incelendiğinde kuramsal olarak öne sürülen kişilik boyutlarının farklı örneklem gruplarında tanımlayıcı rolünün araştırıldığı görülmektedir. Beş faktör boyutlarının eğitimle, farklı kişilik değişkenleriyle, çeşitli meslek gruplarıyla, iş performansı, kariyer başarısı, yaşam doyumu ve örgütsel erdem, yaşam sigortası, iş görüşmeleri, dinsel oryantasyon ve cinsel yaşantının farklılığı ile

ilgili ilişkiyi sorgulamaya yönelik çalışmaların yapıldığı belirtilmektedir. Bunlarla beraber literatürde, beş faktörü ölçmek üzere farklı lme araçlarının geliştirilmesi ve beş faktörle ilgili var olan ölçeklerin gözden geçirilmesi çalışmalarının da olduğu ifade edilmektedir (Bacanlı ve diğ., 2009: 262).

Türkiye’de beş faktör modeli ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde uyarlama ve ölçek geliştirme çalışmalarına rastlanmaktadır. Türkiye’de bu konu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde uyarlama ve ölçek geliştirme çalışmalarına rastlanmaktadır. Somer (1998) yetişkin rneklemi üzerinde yürütülen çalışmasında, Türk dilinde 235 adet sıfat kişilik özelliklerinin temsilcisi olarak belirlemiştir. Birinci düzey analiz yapılarak seçilen sıfatların, faktör analizi sonucunda beş temel faktör boyutta temsil edildiği bulunmuştur. Başka bir çalışmada (Somer ve Goldberg, 1999), Türkçe dil tanımında kişilikle ilişkili değişkenlerin yapısı üzerine ilk bulunanlarla (Somer, 1998) aynı anlamda 179 çift sıfat alınmuştur. Aynı sıfat çiftlerinin hem Türk hem Amerikan rneklemi üzerinde kullanıldığı araştırmada, beş faktör yapısı açık bir Şekilde bulunmuştur.

Böylelikle temelde dile dayalı bir hipoteze bağlı olarak geliştirilen Beş-Faktör modeline dayalı sınıflamanın, ana dilimizdeki kişilik özelliklerini belirten sıfatlarla yapılan çalışma sonuçlarıyla da desteklenmesi, kültürümüze uygun normal ve çok boyutlu kişilik özelliklerini ölçmeye yönelik üst düzey bir faktör çatısı olarak uygun bir temel oluşturduğunu göstermiştir. Buradan yola çıkarak Somer ve arkadaşları (2002) tarafından Türkiye’de Beş Faktör Kişilik Envanterinin geliştirilmesi çalışması yapılmıştır. Sonuçta, beş temel faktörü olan 17 alt boyutu bulunan 220 maddeden oluşan ölçek formu hazırlanmıştır. Aynı zamanda bu ölçeğin geliştirilmesiyle Beş Faktör’n Türk kültüründeki görünümlerinin incelenmesi sağlanmıştır. Başka bir çalışmada (Gülgöz, 2002), beş faktörün faktör yapılarından üretilmiş NEO-PI-R’in Türkçe versiyonunun, orijinal faktör yapısına uygun olduğu bulunmuştur. Türk yetişkin rneklemi ve Amerikan rneklemi arasındaki ayrılıkların, sözel etkenlerin Türk rneklemine tepki örnekleri üzerindeki etkisi ile kültürel faktörlerin işlevlerinden kaynaklandığı grlmştir (Akt: Düz, 2015: 32).

Günümüze kadar Büyük Beşli Kişilik Kuramının tanımladığı kişilik boyutlarını ölçmek için birçok lme aracı geliştirilmiştir. Bu araçlardan en kapsamlı olan ve Costa ve McCrae tarafından geliştirilen NEO Kişilik Envanteri (NEO-PI) ve Revize edilmiş NEO Kişilik Envanteri (NEO-PI-R)’dir. Envanter 240 maddeden oluşmakta ve yaklaşık olarak 45 dakikada cevaplanmaktadır. Yine Türkiye’de Somer, Korkmaz ve Tatar tarafından geliştirilen Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE) 220 maddeden oluşmakta 17 alt boyut beş

faktörlü bir yapıyı ölçmektedir (Somer ve diğ., 2002). 5FKE de NEO-PI-R gibi yaklaşık 40-45 dakikada cevaplanmaktadır. Adı geçen iki ölçek Büyük Beşli'de tanımlanan geniş boyutlara inen alt boyutları ölçmek için ideal olsa da, sadece kişilik boyutlarını araştırmak isteyen araştırmacılar için gerekli pratikliği sağlayamamakta ve katılımcılar bir süre sonra cevaplarırken kendilerini daha az ciddiyetle ifade etmektedirler. Bu yüzden adı geçen ölçme araçlarında bu problemi azaltmak için test içine yalan maddeleri katılmaktadırlar. Ayrıca bu ölçeklerin nasıl puanlanacağı ve değerlendirileceğinin ölçeği uyarlayan/geliştiren araştırmacılar tarafından paylaşılmaması bu konuda araştırma yapmak isteyenler için bir sınırlılık olarak durmaktadır. Bacanlı ve arkadaşları (2009) ise doğrudan Beş Faktör modelinden yola çıkılıp bu faktörlere uygun sıfat çiftleri kullanılarak madde sayısı az, iki uçlu bir ölçeğin geliştirmişlerdir. Böylelikle şimdiye kadar izlenen yöntemlerden farklı bir yöntemle Türk üniversite örneklemini üzerinde beş faktör kişilik boyutları, 40 madde ile ölçülmeye çalışılmıştır. Kişilik araştırmalarında kullanılmak üzere pratik, ekonomik ve katılımcılar tarafından kısa sürede cevaplanabilecek Büyük Beşli Kişilik Kuramını temel alan Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi geliştirilmiştir (Akt: Düz, 2015: 32).

Bu araştırmanın uygulama bölümünde de Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi kullanılacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM

Nitelikli çalışanlara sahip olmanın, sürdürülebilir rekabet avantajı oluşturmaın temel dinamiği haline geldiği düşünöldüğünde, doğru insan kaynakları yönetimi ile organizasyon iş gören maliyetlerini düşürürken, iş gören verimliliğini yükseltecek ve rekabet edebilirliğini arttıracaktır. Günümüzde yaşanan köklü değişim ve dönüşümler, çalışanları ve de örgütleri hızlı bir değişime zorlamakta, artan beklentiler, zaman baskısı ve stresin ise gerilimi arttırarak tükenmişliği ortaya çıkarmaktadır. Daha çok işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görölen ve bir tür stres olan tükenmişlik, erken teşhis edilip mücadele teknikleri uygulanmadığı takdirde, kişinin sosyal psikolojik ve fiziksel hayatına zararlı hatta yıkıcı etkiler yapabilen bir sendromdur (Ekinci, 2008: 2).

2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik sendromu, doktorluk, hemşirelik, bankacılık, öğretmenlik gibi mesleklerde yaygın olarak görölmektedir. Ancak günümüzün modernleşen ve yalnızlaşan toplumlarında her yaştan ve meslek grubundan kişilerde görölme oranı artış göstermektedir.

Günümüz iş dünyasında önemli bir problem olarak algılanmakta ve hem örgüt hem de birey açısından ciddi sonuçlar yarattığından önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir (Çakınberk, 2011: 6825). Tükenmişlik, örgütsel koşullar tolere edilemez hale geldiğinde ve kişinin özelliklerinin bu duruma dirençsiz kaldığı hallerde ortaya çıkar.

Tükenmişlik, yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen, fizyolojik, zihinsel ve duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur. İlk kez 1961 yılında Greene tarafından kullanıldığı bilinen tükenmişlik kavramı 1970’li yıllarda sosyal bir sorun olarak tanımlanmış Maslach ve Jackson tükenmişliği “iş gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve sürekli insanlarla birlikte çalışanlarda görölen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının yapılan işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlara yansması ile oluşan bir sendrom” olarak tarif etmişlerdir. 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından, “başarısız olma, yıpranma enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak

tanımlanmıştır. Kişisel ve işe ilişkin çok sayıda değişkenin tükenmişliğin öncülü olduğuna dair pek çok kanıt olmakla birlikte, alandaki pek çok araştırmacı, tükenmişliğin kaynağının örgütsel olabileceğine işaret etmektedir (Özer ve Tozkoparan, 2013). Bu nedenle 1970’li yıllardan bu yana birçok akademisyen tarafından farklı meslekteki işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi, tükenmeye neden olan faktörler ve tükenmenin belirtileri gibi çeşitli konularda yoğun çalışmalar yapılarak tükenmenin önüne geçmek için öneriler geliştirilmeye çalışılmıştır.

Tükenmişliğin en fazla kullanılan tanımı, Christina Maslach tarafından şu şekilde yapılmıştır. Tükenmişlik “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom”dur (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizce de “job burnout” ya da “staff burnout” olarak tanımlanan kavram Türkçe de “tükenmişlik-tükeniş sendromu mesleki tükenmişlik” kavramları ile ifade edilmektedir (Çam, 1992).

Günümüzde yapılan birçok araştırma, insanların büyük bir çoğunluğunun kendilerini “iş”leri ile var ettiklerini göstermektedir. Kendilerini işleriyle var eden insanlar; çalışma yaşamlarında bütün hayatlarına ilişkin bir anlam çıkarmaya çalışmaktadırlar.

Daha öncede belirtildiği gibi insanlarla yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarında örneğin; eğitim, sağlık, danışmanlık, bankacılık gibi daha sık karşılaşılan tükenmişlik; duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda çalışan idealist, çalışma şevki yüksek olan kişilerde yoğun olarak görülmektedir (Schepman ve Zarate, 2008: 437).

Son dönemlerde yapılan çalışmalarda tükenmişliğin organizasyon etkinliği, örgütlere verdiği zararlar, çalışanların performansı ve işleriyle ilgili tutumlarına olan etkisi üzerinde durulmuştur. Ayrıca, yapılan çalışmalarda tükenmişliğin insan sağlığına olan etkilerini ortaya koyan yeni bulgular elde edilmiştir. Ancak son dönemlerde yapılan çalışmalarda tükenmişliğe etki eden fizyolojik risk faktörleri ve faktörler sonucu 10 gelişebilecek fiziksel rahatsızlıklar gibi konuların yer almadığı anlaşılmaktadır (Kunt, 2011: 52; Akt: Konyalı, 2015: 9-10). Tükenmişlik sendromunun birey üzerindeki bu olumsuz sonuçları örgüt yapısında da bir takım değişikliklere yol açmaktadır. Bu değişiklikler; iş doyumunun

ve işe katılımın düşmesi, işten ayrılmaların artması, hizmet sunulanlara ilginin azalması, performansın düşmesi, grup bağlılığının azalması, emekliye ayrılmaların artması şeklinde sıralanabilir. Dolayısıyla; tükenmişlik örgütlerdeki hizmet kalitesinin ve verimliliğin düşmesine neden olarak örgüt üzerinde maliyetleri arttırıcı bir etki yapmaktadır (Konyalı, 2015: 10).

Tükenmişlikle ilgili olarak 1997 yılında 15 AB ülkesinde, 15.986 çalışan üzerinde yapılan araştırmada, katılımcıların %56'sı çalışma şartlarının sağlığını etkilediğini belirtmiştir. Karşılaşılan sağlık problemlerinin başlıcaları; sırt ağrısı (%30), stres (%28), genel yorgunluk (%20), kas ağrısı (%17) ve baş ağrısı (%13) olarak tespit edilmiştir. 2000 yılında tekrarlanan aynı araştırmada çalışma şartlarının sağlığı etkileme oranının %49'a düştüğü gözlenmiştir. Sağlık problemleri ise, sırt ağrısı (%33), genel yorgunluk (%23), stres (%28) ve kas ağrısı (%23) olarak tespit edilmiştir. 2006'da yapılan diğer araştırma ise sağlığı etkileme oranı %45' olarak tespit edilmiştir. Sağlık problemleri; sırt ağrısı (%25), genel yorgunluk (%23), kas ağrısı (%23), stres (%22) ve baş ağrısı (%16) olarak tespit edilmiştir. Her ne kadar yapılan çalışmalarda çalışma koşullarının iş gören sağlığını etkileme oranı yıllar itibariyle düşse de iş hayatının çalışan sağlığını oldukça yüksek düzeyde etkilediği söylenebilir (Paoli, 1997: 263; Paoli ve Merllie, 2000: 31; Thiron ve diğ., 2006: 62; Akt: Konyalı, 2015: 11).

Bütün bu tanımlardan da anlaşıldığı üzere, tükenmişlik yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde çalışan bireylerin yoğun duygusal taleplerle baş edememesi sonucunda duygusal yönden çöküntü yaşaması, insanlardan giderek uzaklaşması ve kendisini başarısız olarak değerlendirmesiyle sonuçlanan psikolojik bir sorundur. Tükenmişlik bireyleri hem psikolojik hem de fizyolojik olarak etkilemenin yanı sıra bireylerde bilişsel ve davranışsal sorunlara da yol açmaktadır. Bu durum kişinin yaşam kalitesini olumsuz etkilemekte ve örgütsel hayatta bir takım problemlere yol açabilmektedir.

Araştırmalardan ortaya çıkan tanımların sonuçlarına göre (Küçükyörük, 2013: 11);

- Tükenmişlik bir süreçtir.
- Tükenmişliğin oluşmasında bireysel veya örgütsel faktörlerin katkısı bulunmaktadır.
- Tükenmişlik stresin ilerlemiş ve kronik halidir.
- Tükenmişlik etkili kişilerarası ilişkinin yetersizliğinin mevcut olmasıdır.

2.1. Tükenmişliğin Boyutları

Maslach (1976), tükenmişliği alt kavramlar oluşturarak ve bu alt kavramların her biri için ölçekler geliştirerek incelemiştir.

İlgili alana göz atıldığında tükenmişliğin üç alt boyut ile tanımlandığını görmek mümkündür. Bunlar; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalizasyon) ve kişisel başarıda düşme (lack of personal accomplishment) şeklinde adlandırılmaktadır.

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) iş hayatındaki bireylerin aşırı stres ve duygusal yüklenmelerini ifade etmek için kullanılmaktadır. Birey tükenmeye ilk aşamada duygusal olarak başlamaktadır (Maslach ve Jackson,1981). Kişinin, ifa ettiği görev nedeniyle kendini aşırı yorulmuş, üzerine fala iş verilmiş, bitkin ve yorgun olarak değerlendirmesidir. Bu boyut, tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir. Peeters ve Rutte (2005)'ye göre, zaman yönetimi, işten beklentiler ve özerklik, duygusal tükenmeye sebep olan etmenlerdir (Akt: Çağlayan, 2015: 36).

Kişilerin yaptıkları iş nedeniyle kendilerini aşırı yüklenilmiş ve duygusal yönden tüketilmiş hissetmesidir. Duygusal tükenme içinde olan çalışanların işten erken çıkma, geç gelme, sürekli izin alma, iş yerinden uzaklaşmak gibi davranışlar sergilediği gözlenmektedir (Kaçmaz, 2005).

Duygusal tükenme nedeniyle ortaya çıkan iş stresi, kişilerin aile hayatlarını da olumsuz etkilemektedir (Azizoğlu ve Özyer, 2010: 140). Duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmayı tetiklediği ve hızlandırıcı etkisi olduğu söylenebilir.

Duyarsızlaşma (Depersonalizasyon) tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmekte ve özellikle hizmet sunulan kişilere yönelik olumsuz tutumlar içinde olma, onlara aldırış etmeme veya işe karşı tepkisizleşme gibi davranışların sergilenmesi durumudur (Maslach ve diğ., 2001: 403).

Duyarsızlaşma, kişilerin karşı taraftaki alıcılarla ilişkisini bozan, yavaş yavaş kişisel başarı hissini azaltan ve iş görme yeteneğini sekteye uğratan bir mekanizmadır.

Duyarsızlaşmada kişiler, karşısındakiler hakkında olumsuz ve alaycı tutumlara sahip olurlarken, hizmet sunduğu kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde ve ilgisiz davranış eğilimi gösterirler (Girgin ve Baysal, 2005; Akt: Çağlayan, 2015: 37). Duyarsızlaşma içerisinde olan çalışanlar hizmet verdiği insanlara kötü davranması, umursamaz, aşağılayıcı

davranışlar sergilemektedirler. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmeye karşı gösterilen ilk tepkidir (Lee ve Akhtar, 2007; Akt: Çağlayan, 2015: 37).

Duyarsızlaşma yaşayan çalışanlarda aşırı yorgunluk hissi, huzursuzluk, depresyon ve aşırı alkol tüketimi gibi bedensel ve ruhsal bir takım sıkıntılar görülmektedir. Bu durumda olan kişi bir süre sonra üçüncü aşamaya geçerek kişisel başarısında düşme yaşamaktadır.

Düşük Kişisel Başarı (Lack of Personal Accomplishment) boyutu ise; “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade etmektedir (Maslach ve diğ., 2001: 403). Kişisel başarıda azalma, bireyin kendini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması birey, iş başarısı ve yeteneğinde azalma, iş motivasyonunda düşme hissetmesidir (Kızılcık, 2004).

Kişisel başarı, bireyin işinde önemli sonuçlar alma ve diğerlerinin yaşamlarını olumlu etkileme ile ortaya çıkan doyum olarak tarif edilmiştir. Bu durumda olan kişi kendisini negatif olarak değerlendirmektedir. Kişi kendisi hakkında olumsuz değerlendirmeler yapma eğilimi taşıdığı için, işindeki başarısından dolayı memnun olamadığı gibi kendisini tatminsiz ve huzursuz olarak değerlendirir. Bu boyutta kişi, ilerleme, başarılı olma konusunda yaptığı teşebbüslere engel olmak için sanki tüm dünyanın anlaşmış olduğunu hissedebilmektedir (Çağlayan, 2015: 38).

2.2. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Bireyin tükenmesi; idealistik coşku, durgunlaşma, engellenme ve apati olmak üzere evrelerde gerçekleşmektedir.

2.2.1. İdealistik Coşku

Birey kendini hizmet verdiği kişilerle aşırı şekilde özdeşleştirerek, verimsiz olarak enerjisini düşürmektedir. İş kişinin hayatının tek anlamıdır ve iş hayatından büyük umutlar ve beklentileri vardır. Kişinin işinin hedeflerine ulaşmak için güçlü bir motivasyona sahiptir. Kişi için mesleği her şeyin önündedir, gergin çalışma ortamlarına, kendine ve yaşamın diğer yönlerine zamanını ve enerjisini ayıramayarak uyum sağlama çabasındadır. Ancak iş ortamındaki önyargı, uygulama sorunları, sık eleştirilme, kendine ve yaşamın diğer alanlarına zaman ve enerji ayıramama gibi nedenler, bireyde sorun yaratmaya başlar (Şahan, 2015: 16).

2.2.2. Durgunluk

Kişi, bu evrede, işiyle sadece idare edecek kadar ilgilenir, mevcut enerji düzeyi azalmaya başlar ve motivasyonunu kaybeder. İşten alınan doyum giderek önemini yitirir, iş dışındaki yaşamı yani sosyal hayatı daha önemli hale gelebilir. Mesleğini uygularken karşılaştığı güçlüklerden, daha önce umursamadığı ya da yadsıdığı bazı noktalardan giderek rahatsız olmaya başlamıştır. Sorgulanmaya başlanan işten başka bir şey yapmıyor olmaktır. Zira mesleği kuramsal ve pratik tüm yönleri ile kişinin varoluşunu tamamen dolduramamıştır (Şahan, 2015: 16).

2.2.3. Engellenme

Kişi artık gerçekliği tekrar değerlendirme evresine girmiştir. Mesleği ile ilgili hayal kırıklığı yaşamaktadır ve mesleğin amaçlarına ulaşma çabalarına engel olunduğu düşüncesindedir. Bu evrede işten ayrılma eğilimi artar. Başka insanlara yardım ve hizmet etmek için çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, sistemi, olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin ne kadar zor olduğunu anlar. Yoğun bir engellenmişlik duygusu yaşar. Bu noktada 3 yoldan biri seçilmektedir. “Bunlar; adaptif savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, maladaptif savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği iletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır (Şahan, 2015: 16).

2.2.4. Apati

Bu aşamada hayal kırıklığı yaşayan çalışan ilgisizlik ve kayıtsızlık içine girerek bir savunma geliştirmektedir. Mesai saatlerine uymamak, işleri sabote etme, umursamama davranışları sergilemeye başlar. Mesai arkadaşları ile tartışmalar, yöneticilere şikâyet etme görülür.

Bu evrede, duygusal kopma derin bir hal almıştır. Artık birey duygusal bir kopma aşamasına gelmiş, düşünceler belli bir noktada kısırlaşmaya gitmiştir. Kişi tüm inancını kaybetmiş geriye kalan umutlar da tükenmiştir. Mesleğine bakış açısı sadece maddiyata dayalıdır ve sadece alacağı maaşı gözetmektedir. Sosyal güvence için işinden kopmamakta ve işine karşı sürdürdüğü hiçbir inanç kalmamıştır (Şahan, 2015: 16).

2.3. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

Yazında işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini etkileyen faktörler incelendiğinde tükenmeye neden olan temel faktörler iki gruba ayrılmaktadır (Maslach ve diğ., 2001: 407-411). Birinci grupta; işin ve mesleğin özellikleri ve/veya organizasyonun özellikleri gibi örgütsel faktörler yer alırken ikinci grupta ise; demografik özellikler, ailevi özellikler, kişilik özellikleri ve işe karşı tutum gibi bireysel faktörler yer almaktadır.

Tükenmeyi bireysel ve örgütsel pek çok faktör söz konusudur. Tükenmişliğe neden olan kişisel faktörlerinin arasında yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma süresi, cinsiyet gibi demografik unsurların yanı sıra, işe aşırı bağlılık duyma, kişisel beklenti düzeyi, bireysel performans, bireyin ego gücü, işe bağlı stres, iş doyumunu ve motivasyonu gibi kişilik özellikleri de sıralanabilir (Çavuş ve Demir, 2010).

Tükenmişliğin örgütsel nedenleri üzerine yapılan bir araştırmada, çalışma süresi ve mesleki kıdem ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş, bekârların evlilere, çocuk sahibi olmayanların olanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Tümekaya, 1996).

2.3.1. Örgütsel Faktörler

Maslach ile Leiter (1997), iş çevresinin altı faktörden oluşan bir çalışma alanı olduğunu belirtmiş ve bu altı faktörden oluşan birey ve iş arasındaki uyum olup olmadığını belirleyen bir model geliştirmiştir. Modelde tükenmişlik sendromu iki uçtan oluşmaktadır. Bunlar artı ve eksi uçlar olarak isimlendirilmiştir. İş gerekleri ile çalışan ihtiyaçları arasında uyumsuzluk ne kadar çoksa tükenmişlik o oranda artmaktadır. Tersine durumda ise uyum arttığında bütünleşme oranı o derece yüksek olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009). Bu altı faktör ise aşağıdaki şekilde özetlenmiştir.

İş Yükü: Bu başlıkta bahsedilen iş yükü sadece bireyin yapabileceği işin üzerindeki bir miktardaki işi değil, aynı zamanda bireyin yapabileceğinden çok altında bir işi yapması durumunun da ifade etmekte ve her iki durumunda strese neden olacağı vurgulanmaktadır.

Kontrol: Bireyin işi, şartları ve değişiklik yapma konularında karar verme hakkının olup/olmadığıyla ilgilidir. Özetle işini ve şartlarını kontrol etme oranı düşük olan bireyin bu uyumsuzluk sonucu, tükenmişlik yaşama olasılığı yükselecektir. Sonuç olarak ise, kişisel başarı düşecektir.

Ödüller: Bireyin hak ettiğini düşündüğü ödül ile gerçekte aldığı ödül arasındaki uyumu ifade eder. Uyum var ise birey kendini takdir edilmiş hisseder, tersi durumda ise bireyin tükenmişlik hissini artmasıyla motivasyonu ve performansı düşecektir.

Aidiyet: Maslow'un geliştirdiği zorunlu ihtiyaçlar hiyerarşisi arasında üst sıralarda sayılmış bulunan bu kavram, bireyin kendisini bulunduğu ortama yakın hissetmesidir. Tatmin edilmesi zorunlu olan bu ihtiyaç, tatmin edilmediği takdirde bireyde acı, bunalıma neden olup. Bu kavram gereği birey kendini çalıştığı ortama yakın hissederse güvende olup ve çalışma ortamında birlik oluşur. Aksi durumda ise birey kendisini geri plana atılmış ve yalnız hisseder. Sonuç olarak ise, çevresiyle aktif olarak çatışma yaşamaya başlar. Bu çatışmanın süreklilik göstermesi sonucu ise enerjisini ve düşüncesini çatışmaya odakladığı için duygusal olarak yıpranırken, çevresine karşı da duyarsızlaşır.

Adalet: İş yerindeki kuralların tüm çalışanlara aynı oranda, eşit ve ayırım yapılmaksızın uygulanması önemlidir. Düşüncesi ve özellikleri ne olursa olsun çalışanların kendileri için önemli olan kararlarda ayırım yapılmadığı düşünmeleri gerekmektedir. Aksi durumda baskın ve güçlü çalışanların etkisi doğrultusunda alınması adaletsizlik algısı oluşturur. İş dağılımında, terfide, savunma alınmadığında ya da alınan savunmaların eşit oranda değerlendirmeye alınmaması örgüt içindeki adaletsizlik örneklerindedir.

Değerler: Bu kavram bireyin amaçları ve misyonu ile örgütün amaçları ve misyonunun özdeşleşme derecesini ifade etmektedir. Uyumsuz olması yani örgüt amaçlarının bireyin beklentilerine ters düşmesi halinde tükenmişliğin artacağı öngörülmektedir.

Örgüt ile birey arasındaki yukarıda bahsedilen altı faktörün olumlu sonuçlanması bireyi iş yönüyle motive ederken, tersi durumda tükenmişliğe neden olmaktadır. İş özellikleri unsurlarından biri olan iş güvensizliğinin sonuçlarının incelendiği çalışmalarda geçici işgörenlerin diğer işgörenlere göre daha fazla stres yaşadıkları ve psikomatik problemlere maruz kaldıkları ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla iş güvencesizliği algısının tükenmişliğe yola açtığına dair araştırma bulguları vardır.

Çeşitli derecelerde ele alınan tükenmişliğin her derece farklı davranışlarda gözlenebileceği bildirilmektedir. Buna göre tükenmişlik belirtileri; hafif, orta ve şiddetli olarak üç grupta incelenmekte ve ortaya çıkan davranışlar şu şekilde bildirilmektedir (Iwanicki, 1983: 28 Akt: Vızlı, 2005: 18).

- **Birinci derecede tükenme gösterenler (hafif):** Kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik, endişe ve sonuçsuz çabalarda bulunur.

- **İkinci derecede tükenme gösterenler (orta):** Bir öncekiyle aynı belirtiler en az haftada iki kez tekrarlanır.
- **Üçüncü derecede tükenmişlik gösterenler (şiddetli):** Fiziksel rahatsızlıklar ülser, kronik ağrılar ve migren gibi sorunlar bildirirler.

Bazı araştırmacılar (Gann, 1981; Zahn, 1980; Pines ve diğ, 1981, Freudenberg, 1974-75; Maslach ve Jackson, 1984) bu davranışlara daha farklı semptomların eşlik edeceğini bildirmekte ve bu semptomların; depresyon, geri çekilme, baş ağrısı, alerji uykusuzluk, kronik soğuk algınlığı, yüksek tansiyon, diyabet, ülser, kolit ve kanser olarak sıralamaktadırlar (Akt: Sezgin, 2010: 44-45).

Sağlık personeli açısından bu faktörlere bakıldığında işin niteliği, çalışılan hastane ortamı, çalışma saatleri, iş yükünün fazlalığı, işteki rollerin belirsizliği, örgütsel desteğin olmaması, nöbet ve fazla mesai gibi külfetlerin yeterince ödüllendirilmemesi, yetersiz ücret, hastalar ve idareciler tarafından gerekli takdir görememe, diğer işler ve yönetimle ilgili işlerle geçirilen zaman miktarı, idari baskı, yetersiz eğitim, bürokrasi ve kırtasiye işlerinin fazlalığı, önemli kararlara katılmayıp, işin yüksek performans gerektirmesi, özerkliğin eksikliği, hizmet verilenlerin nitelikleri, yetersiz görevli, yetersiz araç vb. sayılabilir (Nagy ve Davis, 1985; Akt: Süloğlu, 2009: 10).

2.3.2. Bireysel Faktörler

Tükenmişliğin ortaya çıktığı yıllarda, bireysel özellikli olduğu vurgulanmıştır. Bu nedenle de sorunun bireyde olduğu kabul edilerek, birey kaynaklı bu sorunların çözümünün sağlanması ya da bireyin işten çıkarılması yoluna gidilmesi önerilmiştir. Bu geleneksel bir yaklaşımdır. Ancak daha sonraki yıllarda tükenmişliğin salt bireyden kaynaklanmadığı hatta daha çok meslek ve iş ortamının etkilediği daha örgütsel sorunlardan kaynaklandığı ortaya konulmuştur (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmeye yol açan bireysel faktörleri; yaş, medeni durum, çocuk sayısı, öğrenim durumu, kendini işe verme ve işe bağlılık, bireysel istekler, özsaygı, duygusal denge durumu, özel hayatta karşılaşılan psiko-sosyal stresörler olarak sıralanabilir (Beemsterboer ve Baum, 1984; Maslach ve Jackson, 1981; Akt: Düz, 2015: 41).

Bunlar şu şekilde açıklanmaktadır (Ertuğrul, 2010):

Yaş: Tükenmişlik araştırmalarında en etkili sonuçları veren etken olarak ifade edilmektedir. Tükenmişliğin yaşı büyük olan çalışanlarda düşük, genç çalışanlarda ise

yüksek olduğu, bunun yaşı genç olan çalışanların tükenmişlik yaşadıklarında işlerini değiştirmiş olma olasılığının etkili olabileceği belirtilmektedir

Cinsiyet: Cinsiyet ve tükenmişlik arasındaki ilişki açıklanabilmiş değildir. Ancak bayanların üst kademe görevlerde çok fazla rol almamalarının etken olabileceği, çalışma koşulları açısından erkeklere benzer güç ve sorumluluklar verildiğinde, cinsiyetin tükenme üzerindeki belirleyici etkisinin ortadan kalkabileceği, asıl belirleyici unsurun işle ilgili etmenler olduğuna dikkat çekilmektedir.

Medeni Durum: Çalışmalar daha çok aile sahibi olmanın tükenmişliği engellediğini savunmaktadır. Aile sahibi olmak, bireye güç duygusu, kararlılık aşılıyarak yaşamı ve mesleki başarıyı olumlu yönde etkilemekte ve bireylerin sadece kendilerine değil çevrelerindeki insanlarda olumlu sonuçlar yansıtmasına yardımcı olmaktadır. Aile ortamının sağladığı huzur ve sevgi bireyin stresle başa çıkmasına yardımcı olduğu ve kişinin tükenmişliğe yatkınlığını azalttığı, ayrıca evli ve çocuk sahibi olmanın bir sosyal destek anlamına geldiği ve bu destek sebebiyle tükenmişliğin azaltıcı ve tedavi edici bir yapıya sahip olduğu belirtilmektedir.

Eğitim: Eğitim seviyesi yüksek kişilerin daha az tükendiği belirtilmekle birlikte, artan eğitimle paralel olarak çevreye olan duyarlılığın arttığı, bunun da tükenmişlik riskini arttırdığı da belirtilmektedir.

Kişilik Özellikleri: Dayanıklılık düzeyi düşük olan insanlarda daha fazla tükenmişlik görülmektedir. Karşılaştıkları durumlara, yetkili kişilere veya şansa atfetme eğilimindeki dış kontrol odaklı kişilerde yaşadıklarını kendi yetenek ve çabalarına atfetme eğiliminde olan iç kontrol odaklılara göre tükenmişlik düzeyi daha yüksektir.

İşe Yönelik Tutumlar: İdealistlik ve gerçekçi olmayan beklentilerin bireyi çok fazla çalışmaya yönelteceği ve beklenti geliştirilen sonuçlara ulaşamamanın da tükenmişliğe yol açabileceğini ifade edilmektedir.

2.4. Tükenmişliğin Örgütsel ve Bireysel Sonuçları

Tükenmişlik, kendisine büyük hedefler koyan ancak mesleki yaşam sürecinde bu beklentilerine karşılık alınmadığı duygusuna kapılarak, hayal kırıklığı yaşayan, bunun sonucunda yorulduğunu ve enerjisinin tükendiğini hisseden çalışanlarda daha etkili olmaktadır (Cemaloğlu ve Kayabaşı, 2007).

Yapılan araştırmalar ile tükendişliğin örgütsel ve bireysel olumsuz pek çok sonuca neden olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçları kısaca müşteriler ya da hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, örgüte ve işe olan ilgi kaybı, yaratıcılık kaybı, işte doyumsuzluk yaşama, düşük performans ve mesleki başarıda azalma, işte idealizm kaybı, işe geç gelme ve devamsızlık, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği şeklinde sırlamak mümkündür (Lee ve Ashforth, 1993: 11; Kaçmaz, 2005: 31; Kılıç ve Seymen, 2011: 50).

Tükendişlikle ilgili önceki çalışmalar, tükendişliğin çalışanlar üzerindeki fiziksel, duygusal ve kişiler arası etkilerini göstermekle birlikte, çalışan tutum ve davranışları üzerindeki olumsuz etkilerini de ortaya çıkarmıştır. Örneğin Mülki ve arkadaşları (2006) duygusal tükendişlik yaşayan çalışanların kendilerine olan saygılarını kaybederek, çaresiz/aciz hissettiklerini; müşterileri, kurumları, işleri ve kendileri hakkında olumsuz hisler geliştirerek işlerinde tatminsizlik yaşamaya başladıklarını ifade etmektedir. Tükendişlik yaşayan çalışanların iş tatminsizliklerinin ve işten ayrılma eğilimlerinin yüksek olduğu bulunmuştur (Maden, 2013: 97). Ayrıca mesleğinde tükendişlik sendromu yaşayan kişinin bu olumsuz durumunu aile ortamına yansıtması kaçınılmazdır.

Kurumlarda tükendişlik hissini azaltılması, yöneticilerin çalışanlarına karşı daha destekçi tutum takınmaları, arkadaş ilişkilerinin geliştirilmesi, kişisel eğitim programlarının artırılması (Jansen ve diğer., 1996: 407- 421), kişilerin meslekleri hakkında güncel bilgilere sahip olmasının sağlanması, kurum içinde yenilikçi bir iklimin hâkim olması (Hakanen ve diğer., 2006: 505) ile sağlanabilir. Maslach ve Leiter, tükendişliği açıklamaya yönelik geliştirdikleri modelde; tükendişliğin iş yükü, kontrol, ödül, iletişim, adalet, değer gibi iş yaşamıyla ilgili bu altı alanda oluşan, insanlar ve işleri arasındaki kronik uyumsuzluklardan kaynaklandığını öne sürmüşlerdir. Yönetim tarafından bu uyumsuzluklar mümkün mertebe azıtıldığında tükendişlik azalacak (Maslach ve diğer., 2001: 413-414) bağlılık ise artacaktır.

2.5. Tükendişlik Sendromunun Belirtileri

Tükendişlik sendromunun belirtileri; duygusal belirtiler, bilişsel belirtiler, fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler ve motivasyonel belirtiler olmak üzere beş kategoriye

ayrılmıştır (çevrimiçi: Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri, <http://www.psikologankara.net/tukenmislik-sendromunun-belirtileri.html>., erişim tarihi: 06.02.2017). Ayrıca her kategori içerisinde, belirtinin etki alanını dikkate alarak, kişisel, kişiler arası ve mesleki açıdan da üç alt kategori oluşturmuşlardır.

Duygusal Belirtiler: Kişisel düzeyde, endişe, hüznün, karamsarlık ve anlık olarak değişen duygu durumu hakimdir. Kişi kaygılı ve gergindir. Duygu kontrolü zayıftır ve nedensiz ağlamalar görülmektedir. Kişiler arası düzeyde, bireyler karşıdakini dinleme ve anlamaya kapalı, durgun, mesafeli ve duygudan uzak bir iletişimi tercih etmektedirler. Mesleki açıdan, işten memnuniyetsizlik ve yetersizlik duygusu yüksek düzeydedir.

Zihinsel Belirtiler: Zihinsel yetilerde yavaşlama, dikkat eksikliği, unutkanlık, plansızlık, sık hata yapma, bağımlı ve sınırlı düşünce kapasitesi, kalıplaşmış düşünce tarzı, kişiler arası iletişim ve karar verme becerisinde azalmalar görülmektedir. Yalnız kalma neticesinde oluşan durumların üstesinden gelme yetilerinde gerilemeler meydana gelmektedir. Kişiler arası iletişimin azalması tükenmişlik sendromunun önemli bir karakteristiğidir. Bu durum bilişsel açıdan olumsuz, kötümser, empatiden uzak, zayıf ve kalıplaşmış bir iletişimi ifade etmektedir. Bu iletişim tarzı kişiyi çevreden uzaklaştırmaktadır, kişinin çevreye olan güvenini sarsmaktadır ve aynı zamanda kişinin çevresindekilerden şüphe etmesine neden olmaktadır. Mesleki açıdan, bu kişiler iş ortamında kendilerini güçsüz hissetmektedirler ve destekten yoksundurlar. Kendilerini şanssız olarak tanımlamaktadırlar. Benlik saygılarındaki azalma onları beceriksizleştirmektedir ve iş performanslarını düşürmektedir. İş arkadaşlarına ve üstlerine karşı öfkeli ve kırıncı olmaktadır. Sonunda sürekli çevreyi ve çevredekileri suçlamaya başlamaktadırlar.

Fiziksel Belirtiler: Fiziksel belirtileri kendi içlerinde üçe ayrılmışlardır. Fiziksel yakınmalar; baş ağrısı, kas ve eklem ağrıları, sinirlerde çekilmeler, yorgunluk ve sık hastalanma ve hastalanma endişeleri, sık fiziksel muayeneler, boğaz kurulukları, nefes daralmaları, kilo kayıpları, uyku ve cinsel problemlerdir. Psikosomatik yakınmalar; kalp rahatsızlıkları, ülser, gastro-intestinal rahatsızlıklar, solunum ve nefes almada güçlükler, şeker hastalığı ve astım belirtileridir. Fizyolojik tepkiler; kalp çarpıntılı hipertansiyon, serum kolesterol düzeyinde artma ve aşırı terlemeden dolayı deride duyu kaybıdır.

Davranışsal Belirtiler: Davranışsal belirtiler için aşırı hareketlilik ve taşkınlıktan dolayı dikkati yoğunlaştırma güçlükleri, kararsızlık, sigara ve alkol kullanımında artışlar, dengesiz beslenme, sakarlık ve kaza yapma riskinin yükselmesi kişisel düzeyde olan

belirtilerdir. Kişiler arası düzeyde iki önemli davranış örüntüsü dikkat çekmektedir; öfkeli ve saldırgan davranışlar ile ani parlamalar ilişkileri zedelerken, kişilerin kendilerini ortamdaki çeken, mesafeli, duygudan yoksun ve mekanik tutumları da onları çevreden izole etmektedir. Bu kişiler sözel ifadelerinde de olumsuz ve kırıncı bir üslup kullanabilmektedirler. Mesleki açıdan, bu kişiler, çalışanlarla veya üstleriyle sık tartışmaktadırlar, iş performansları düşüktür, yaptıkları işin niteliği ve niceliğinde azalmalar olmaktadır, iş hataları artmaktadır, sınırlı ve monoton çalışmaya başlamaktadırlar ve en önemlisi iş ortamında daha az zaman geçirmeye başlamaktadırlar.

Motivasyonel Belirtiler: Kişisel düzeyde, bu kişilerin ilgi, merak ve ideallerinde azalma vardır, hayal kırıklıkları ve şaşkınlıkları üst düzeydedir. Sık sık memnuniyetsizliklerini dile getirmektedirler. Yeni durumlar için cesaretlerini kaybetmişlerdir. Kişiler arası düzeyde, diğerlerinin ne düşündükleri ve ne yaptıkları onları ilgilendirmemektedir. Mesleki açıdan ise işe gelme konusunda oldukça isteksizdirler.

2.6. Tükenmişlik Sendromunu Önleme ve Baş Etme Yolları

Tükenmişlikle başa çıkabilmek için ilk önce birey tarafından sorunun varlığının ve öneminin kabul edilmesi gerekmektedir. Ancak bu noktadan sonra tükenmişlikle ilgili bireysel ve örgütsel açıdan tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri kullanılabilir.

Tükenmişlik sendromu içerisindeki çalışanlar bilgi, beceri ve yeteneklerini örgüt amaçları doğrultusunda organize etmekte daha isteksiz davranmakta, örgütün başarısını olumsuz yönde etkileyen davranışlar sergileyebilmektedir. Nitelikli çalışanlara sahip olmanın, sürdürülebilir rekabet avantajı yaratmanın temel dinamiklerinden biri olduğu bilinmektedir. Ekonomik alt yapısı güçlü, teknoloji ve eğitime ağırlık veren, aynı zamanda koruyucu ve açık iletişim kanallarına sahip olan sosyal yapıdaki örgütler, çalışanların tükenmişliğini önleyebilir, azaltabilir veya kontrol altında tutabilirler (Raiger, 2005; Akt: Çağlayan, 2015: 2). Bu doğrultuda örgüt yöneticilerinin, çalışanların tükenmişlik duygularını tetikleyen karar, uygulama ve kaynakların yanlış dağıtımına ilişkin politikalarından kaçınmaları gerekmektedir.

Yöneticilerden, iş arkadaşlarından, arkadaşlar ve aileden, çalışılan kurumdan, sendikalardan ve diğer ilgili kaynaklardan alınan desteğin tükenmişlik üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmaların çoğunda sosyal destek ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Maden, 2013: 97).

Bireysel tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinde bireyin geliştirebileceği bazı bireye ait özellikler bulunmaktadır. Bu özellikler, bireyin atılganlık düzeyinin yüksek olması, bireysel değerlerinin güçlü olması, duygusal zekanın gelişmiş olması, empati becerisinin olması, problem çözme yeteneğinin olması, öfkeyi kontrol edebilmesi gibi faktörleri kapsamaktadır (Çatak 2013: 57). Belirtilen alanlarda kendini geliştiren ve başarı gösteren bireyler tükenmişliğe karşı daha başarılı olabilecektir. Tükenmişliği önlemek amacıyla araştırma yapan Johnstone tarafından bazı stratejiler geliştirilmiştir. Johnstone'nun geliştirdiği bu maddeleri detaylı açıklayacak olursak (Akt: Çatak, 2013).

Tükenmişliğin Farkında Olmak: Çalışan yaptığı işin ve çalışılan bölümün risklerini bildiği takdirde daha temkinli davranmakta gerekli olan önlemleri almaktadır. Bu nedenle risklerin farkında olunması bireyin tükenmişliğe karşı direncini güçlendirecektir.

Kendi Kendini Yönetmeyi Öğrenmek: Çalışmanın genelinde de belirtildiği üzere çalışan birey kendini tanır, sahip olduğu gücü, dış çevreden gelen stres faktörlerine karşı etkilenme derecesini bilirse kendini bu duruma karşı hazırlayabilecektir. Stres bazen bireyin çalışma performansını artırsa da zamanla iş yükü ve stres faktörlerinin artması ile birey tükenmeye meyilli hale gelecektir. Böyle bir durumda kendini yönetmeyi bilen birey iş yükünü azaltarak, strese neden olan olay ve ortamlardan uzaklaşarak kendini koruyabilecektir.

Stres Etkenlerini Tanımlamak: Çalışan bireyin iş ve sosyal yaşamındaki stres faktörlerini ve kendisini etkileme derecesini iyi bilmelidir. Kendisini tüketecek faktörlerin farkına varan birey geliştireceği çözümlerle, karşılaştığı olaylara karşı attığı küçük adımlarla kendini daha iyi hissedecek, olaylar karşısında daha dirençli ve güçlü olacaktır.

Beklenti ve Yükümlülükleri Gözden Geçirmek: Tükenmenin gelişmesini önlemek bireyin iş yükünü azaltması sahip olduğu roller içinde potansiyeli ile çatışan bireyi zor durumda bırakan rollerin gözden geçirilmesi ve öncelik durumunun saptanması gereklidir.

Israrlılık ve Müzakerecilik Yetilerini Gözden Geçirmek: Bireyin kendisine aşırı yüklenmekten kaçınması için ısrarcı ve müzakereci yetilerini değerlendirmesi gerekmektedir. Çevresindeki insanlara karşı bireyin açık olması, yerine getiremeyeceği, sözler vermemesi bireyi psikolojik açıdan stres altına girmekten ve tükenmişlik yaşamayı açısından koruyacaktır.

Ruhen Besleyen ve Eksilten Şeyleri Saptamak: Kendisini ruhsal açıdan besleyen ve eksilten faktörleri bilen birey duygusal açıdan bir denge durumu oluşturabilecektir. Denge

durumunun korunması bireyin kendine daha çok zaman ayırması, bireysel açıdan kendisini güçlendirecek faaliyetlere yönelmesi ile mümkün olabilecektir.

İşteki Başarı Ölçütlerini Belirlemek: Birey işini yaparken ve sosyal yaşamında ulaşabileceği, var olan performansı ile doğru orantılı gerçekçi hedefler koymalıdır. Konulan hedeflere ulaşabilmek için gereken yollar denenmeli, birey tarafından değer verilen konularla ilgili hedefler belirlenmelidir.

Yardım ve Destek Ağının Kurulmasını Sağlamak: Tükenmişlik geniş bir çerçevede bireyi, kurumu, sosyal yaşamı olumsuz etkileyen bir durum olduğu için bireysel ve örgütsel olarak tükenmişliğe karşı önlem alınması resmi ya da gayri resmi yollardan destek ve yardım sağlanması gerekmektedir.

Bireysel başa çıkma yöntemlerini uygulamak daha kolay olmasına karşın tükenmişlikle kalıcı olarak mücadele edilmesinde örgütsel düzenlemelerin daha kalıcı ve kesin sonuçlar vereceği düşünülmelidir. Örgüt düzeyinde yapılan değişiklikler, tükenmenin öneminin anlaşılmasını sağladığı gibi tükenmişlik oluşumuna karşı örgüt düzeyinde cevap vermek tükenmişliğin açık ve genel bir sorun olduğu gerçeğini pekiştirmektedir. Herkesin her zaman yaşayabileceği bir durum olan tükenmişlik yaşantımız boyunca önlem alınmadığı takdirde sıkça karşılaşılabileceğimiz bir durum olabilmektedir (Gür, 2015: 39).

Tükenmişlik sendromunu azaltmak için mümkünse takımlar oluşturmak ve takım çalışmasını desteklemek etkili olabilir. İnsan kaynakları uzmanları tarafından stres yönetimi ve çatışma çözme teknikleri hakkında bilgilendirici eğitimler verilebilir.

2.7. İşgörenlerin Kişilik Tipleri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Tükenmişlik sendromunun yaşanması, işletmede uygulanan insan kaynakları uygulamaları ile alakalı olabileceği gibi çalışanların sahip olduğu bazı kişilik özellikleri ile de bağlantılıdır. Yapılan bir araştırmada, aynı çalışma ortamında bulunanlardan bazıları tükenmişlik yaşarken, diğerlerinde bu sendromun neden gözükmediği sorusunun cevabı kişilik özellikleri ile açıklanmaya çalışılmıştır (Buhler ve Land, 2003; Akt: Çağlayan, 2015: 2).

Tükenmişlik; kişiden duygusal beklentilerin yoğun olduğu işlerde görev yapan idealist, çalışma şevki fazla olan kişilerde yoğundur. Fakat tükenmeyi sadece kişilik ile algılamak yanlış bir bakış açısı olacaktır. Çünkü çalışanların içinde buldukları iş koşullarının özellikleri bu konuda daha önemli olan risk faktörleri arasında yer almaktadır.

İş yükünün fazla olması, çalışma saatlerinin uzun olması, kronik hastalar ile uğraşmak, iş yerinde ilişki ve görev paylaşımı sorunlarının yaşanması “tükenme” de rol oynamaktadır (Özgüven ve Haran, 2000).

Sağlık çalışanları açısından tükenmişliğin önemli bir tehlike olduğu söylenebilir. Zira bu kişilerin kendi ruhsal durumları kötü dahi olsa, hasta ve hasta yakınlarının sorunlarıyla ilgilenmeleri gerekmektedir. Sağlık çalışanları, hasta ve yakınlarına önerilerde bulunmak, empati kurarak, her zaman sakin ve anlayışlı olmaları beklenmektedir.

Diğer yandan, kişilik-tükenmişlik ilişkisinde duygusal emek gibi başka faktörlerin de etkisi söz konusudur. Çalışanların kendilerinden beklenen uygun duyguları sergileme eylemi (Ashforth ve Humprey, 1993; Akt: Düz, 2015: 46) olarak ifade edilebilecek duygusal emek, hem çalışanların kişilik özelliklerine göre şekillenmekte hem de onların tükenmişlik düzeyini etkileyebilmektedir (Sutton ve Wheatley, 2003; Akt: Düz, 2015: 46).

Söz konusu beş temel kişilik özelliğinin bireyin duygusal tükenme yaşama boyutunu etkilediği ifade edilmektedir (Lopez ve ark., 2010; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1480). Yazında kişiliğin yukarıda açıklanan beş boyutu ile duygusal tükenme arasındaki ilişkiler farklı meslek gruplarında yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur (Judge ve ark., 2009; Kiffin-Peterson ve ark., 2010; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1480). Yapılan çalışmalarda kişiliğin özellikle dışadönüklük, uyumluluk ve nörotiklik boyutlarının duygusal tükenme ile anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Cano-Garcia ve diğ., 2005; Judge ve diğ.; Kiffin-Peterson ve diğ.; Kokkinos, 2007; Akt:Basım ve diğ., 2013: 1480). Bu boyutlardan nörotiklik, duygusal tükenme ile aynı yönde ilişkili iken, uyumluluk ve dışadönüklük ters yönde ilişkilidir (Basım ve diğ., 2013: 1480).

Tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmenin özellikle işleriyle çok yoğun şekilde, derinden ilgilenen çalışanlarda daha sık rastlandığı iddia edilmektedir. Beş faktör kişilik kuramındaki boyutlardan biri sorumluluktur. Sorumluluk; kişinin duygu ve davranışlarına hâkimiyeti, görev odaklı davranışlar, hedefe ulaşma çabası, spontan yerine planlı davranışlar şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu kişilik yapısına sahip olan çalışanlar titiz, çalışkan, planlı, amaç odaklı, etik ve ahlaki kurallara özen gösteren, güvenilir insanlardır. Bu kişiler zaten çalışırken mükemmeli ortaya koymak için fazlasıyla stres içinde olduklarından verdikleri emeğin karşılığını alamamak, rol belirsizliği, aşırı iş yükü, yönetim desteğinin olmaması, takdir edilmeme gibi tükenmeye yol açan faktörlerle karşılaştıklarında daha hızlı ve yoğun şekilde tükenecekleri söylenebilir (Düz, 2015: 46).

Kişiliğin bir başka boyutu olan geçimlilik ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğu düşünülebilir. Sağlık gibi ağrı, acı çeken, ruhsal durumları bozulmuş olan kişilerle sürekli etkileşim halinde olmak yüksek geçimlilik boyutuna sahip olan yumuşak kalpli, iyi huylu, güvenli, yardımsever, bağışlayıcı kişilik özelliklerine sahip çalışanlarda doğal olarak çok daha hızlı ve yoğun duygusal tükenmeye yola açabilecektir (Düz, 2015: 46)

Nevrotik kişilik yapısına sahip çalışanlar insanlarla ilişki kurmakta ve bu ilişkileri sağlıklı sürdürmekte zorlanırlar, uzun süreli stres yaşamaktadırlar. İşyerinden kaynaklanan streste eklendiğinde bu insanlar da tükenme başlayacağı düşünülebilir (Düz, 2015: 46).

Dışadönüklük; hareketlilik, enerjilik, baskınlık, sosyallik, kendini kolaylıkla ifade edebilme, olumlu duygulanımlar, sürekli olarak diğer kişilerle iletişim içinde olma gibi bir kişilik özelliğine sahiptirler. Bu tür kişilik yapısına sahip bireyler sağlık sektörü gibi aşırı stresli, rol belirsizliğinin yüksek, sorumluluğun fazla olduğu bir işte kendini yeteri kadar tatmin olmuş hissedemeyebilir. Bu durumunda tükenme sürecini tetikleyebileceğini söylemek mümkündür (Düz, 2015: 46).

Sağlık çalışanları arasındaki tükenmişlik bilinen bir olgudur ve pek çok çalışmada ele alınmıştır. Örneğin geriatrik (yaşlı sağlığı) alanda çalışan profesyonellerin tükenmişlik riski daha fazladır. İspanya'da geriatrik birimde yapılan bir araştırmada, hemşirelerin üçte birinin orta ve yüksek düzeyde tükenmişlik gösterdiğini ortaya koymuştur. Bir başka çalışmada ise tükenmişliğin, hemşirelerin bireysel talepleri ile mesleğinin bir parçası olan talepleri yerine getirmek için gerekli olan zamanın yetersiz olması nedeniyle oluştuğunu ortaya koymaktadır (Iecovich ve Avivi, 2015: 328).

Tükenmişlik sendromu sağlık sektöründe çalışan bir kişi tarafından yaşıyorsa, hizmet alacak olan kişi hasta ve yardıma muhtaç biri olacağından bu durum çok daha fazla ciddi olumsuzluklara neden olabilecektir. Tükenmişlik, hasta ve ona hizmet verenler arasındaki zorlu ve duygusal yüklü ilişkilerden kaynaklanmakta ve mesleki kronik stresin belirli bir türü olarak tanımlanmaktadır (Iecovich ve Avivi, 2015: 328). Kişinin hastalara karşı sergileyeceği negatif davranış ve tutumla birlikte bu durum hem alınacak hizmetin kalitesinin düşmesi hem de geri dönüşü olmayan hayati sonuçlara sebep olabilir. Tükenmişlik belirtilerinde kendini gösteren bu durum artık sürecin son basamağıdır.

Özellikle sağlık sektörü, çalışanın hastalarla bire bir temas halinde olan meslek grubunda yer aldığı için bu durum daha fazla önem kazanmaktadır. Yaşanan anksiyete, saldırganlık veya depresyon durumunda hasta ile karşılaşılan kişi zaten yardıma muhtaç olacağından bu durum her iki tarafa ciddi anlamda zarar verecektir. Belirtilerin

yoğunlaşmasıyla birlikte ortaya çıkan iş yerindeki huzursuzluklar beraberinde iş arkadaşları arasında sıkıntıları da getirecektir. Kişi tüm bu olumsuz duyguları aile hayatına yansıtmaya başladığında içinden çıkılmaz bir durum halini almaya başlayabilir. Tüm bu olumsuzluklara engel olabilmek için tükenmişlik durumunda kişinin gösterdiği belirtileri dikkate almak ve belki de en başından durumu çözüme kavuşturmamıza yardımcı olacaktır. Genel olarak, personel tükenmişliği, sağlık çalışanları da dahil olmak üzere bu tür meslekler çalışanların zihinsel ve fiziksel sağlığı için bir tehlike oluşturmaktadır ve sık sık işe devamsızlık, iş yerine bağlılık azalması, işten ayrılma niyetinde artış ve bakım kalitesini kötü etkileyebilecek olumsuz etkileri olabilmektedir (Iecovich ve Avivi, 2015: 329).

Sağlık alanı; yoğun stres yaşayan hastalara ve yakınlarına hizmet verme güçlüğü nedeniyle, diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir. Bununla birlikte sağlık hizmetindeki yetersizlikler, iş yükünün ve personelin dengesiz dağılımı da sağlık çalışanlarında hayal kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır (Çavuş ve Demir, 2010: 217). Hemşirelerde birçok nedenden dolayı tükenmişlik sendromu gelişme riski çok yüksektir. Bu nedenler şöyle sıralanmaktadır (Gandoy-Crego ve diğ., 2009:246; Ashill ve Rod, 2010: 1116-1127; Akt: Derin ve Demirel, 2012: 523):

- Hastaların acılarıyla ve ihtiyaçlarıyla direk etkileşim halinde olmaları,
- Vardiya ve özerklik eksikliği gibi zor iş koşullarına tahammül etmeye çalışmaları,
- Ücret düşüklüğü,
- Çelişkili ya da belirsiz rolleri yürütmek zorunda olmaları,
- Hastane ortamının verdiği gerginlikle, çalışma arkadaşları, hastalar ve hasta yakınları ile zaman zaman çatışmaların olması,
- İşlerine hazırlık ve planlama boyutunda zaman yetersizliği,
- Karar alma yetkilerinin kısıtlı oluşu

Çam'ın hemşireler üzerinde yaptığı çalışmanın sonucunda yaşın ve çalışma süresinin yükselmesi ile duyarsızlaşmanın ve duygusal tükenmenin düştüğü, ancak bireysel başarı puanının arttığı sonucunu vurgulamıştır. Hemşirelerin çalıştıkları yerde bölümlerini kendilerinin seçmeleri, takdir edilmelerinin, hastalarla iletişimlerinin iyi olması, çalışma saatlerinin azlığının tükenmişlikte olumlu etki yaptığını belirtmiştir (Barutçu ve Serinkan, 2008). Leither ve Maslach (1988) hastalar ve hemşireleri ile yaptıkları çalışmalarında hemşire-hasta ilişkisine yer vermişlerdir. Bu ilişkinin olumlu olduğu durumlarda

hemşirelerde tükenmenin düştüğünü, kötü olduğu durumlarda tükenmenin yükseldiğini belirtmişlerdir (Yakın, 2014).

Çalışanların kişilik özelliklerinin tükenmeyi etkilediği, hızlandırıcı etkisinin olduğu pek çok çalışma ile ortaya koyulmuştur (Basım ve diğ., 2013; Zellars ve diğ., 2000; Morgan ve Bruin, 2010; Kokkinos, 2007; Kim ve diğ., 2009; Düz, 2015; Lapa ve diğ., 2017; Sadeghi ve Garosi, 2017).

Kokkinos, (2007) 447 ilkökul öğretmeni ile yaptığı araştırmasının sonucunda hem kişiliğin hem de işle ilgili stres faktörlerinin tükenmişlik boyutlarıyla yakından ilişkili olduğunu belirtmektedir. Nevrotik kişilik özelliği kişisel başarının farklı bir yönü olmasına rağmen, tükenmişliğin tüm boyutlarının ortak bir öncülü olduğunu iddia etmektedir. Benzer şekilde Morgan ve Bruin (2010) yaptıkları çalışmalarının sonucunda, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki büyük oranda ilişkinin olduğunu göstermiştir. Kişilik özellikleri, duygusal tükenme varyansının % 13'ünü, duyarsızlaşma varyansının % 12,8'ini ve kişisel başarı varyansının % 24,8'ini açıklamış ve nörotiklik, dışadönüklük ve vicdanlılık özelliklerinin üç tükenmişlik boyutu ile bir ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Kim ve arkadaşlarının (2009) araştırmasında ise tükenmişliği etkileyen en kritik kişilik özelliği nevrotik olduğunu ve katılımı öngören en seçkin özelliklerin ise vicdanlılık ve nevrotiklik olduğunu sergilemiştir. Ayrıca bu çalışma, dışa dönük olma ve uyumluluk gibi pozitif kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerindeki etkilerini doğrulamamaktadır. Bir başka çalışmada ise (Bakker ve diğ., 2006) duygusal tükenmenin, duygusal istikrarla benzersiz bir şekilde ilişkili olduğu, tükenmenin duyarsızlaşma boyutunun, duygusal istikrar, dışa dönüklük ve özerklik ile ilişkili olduğu ve kişisel başarı boyutunun, dışa dönüklük ve duygusal istikrar kişilik özellikleri ile ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Sağlık personeliyle yapılan bir başka çalışmada da benzer sonuçlar ile karşılaşmış olup, sağlık personelinin tükenme düzeyi ile kişilik özellikleri arasında bir ilişkinin olduğu, daha dışadönük, açık ve uyumlu kişilik özelliği taşıyan sağlıkçıların, tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha az olacağı iddia edilmektedir. Ayrıca daha narsist kişilik özelliğine sahip kişilerin daha fazla tükenme yaşayacaklarını iddia etmektedirler (Greene, 2017).

2013 yılında Türkiye'de Basım ve arkadaşlarının öğretmenler üzerinde yapmış oldukları araştırma sonuçlarında ilk olarak, kişiliğin duygusal tükenme ile ilişkisine bakıldığında, nörotiklik ve duygusal tükenme arasında pozitif ve anlamlı; dışa dönüklük ile duygusal tükenme arasında ise ters yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Diğer kişilik özellikleri ile duygusal tükenme arasında anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır. Bu

bulgular ışığında; nörotik özelliklere sahip kişilerin endişeli, gergin, strese eğilimli davranış göstermeleri, ayrıca kendilerini tatminsiz, memnuniyetsiz ve muhtaç insanlar olarak hissetmeleri (Carver ve Scheier, 1990; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1486), onların duygusal tükenmelerini artırdığı düşünülmüştür. Ancak, dışa dönük kişiliğe sahip olanların çevresindeki tüm insanlarla iletişim kurma çabası içerisinde olmaları yanında, sosyal, kendine güvenen, enerjik, cana yakın ve neşeli özelliklerinin ise, duygusal tükenme eğilimlerini azalttığı düşünülebilir. Çalışma bulguları genel olarak nörotiklik-dışadönüklük-uyumluluk olmak üzere, kişiliğin üç boyutunun duygusal tükenme ile ilişkili olduğunu ortaya koyan çalışmaların sonuçlarını desteklemektedir (Judge ve ark., 2009; Kokkinos, 2007; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1486). Yapılan başka bir çalışmada da duygusal tükenme nörotiklik ile pozitif, dışa dönüklük ile negatif ilişkili bulunmuştur (Ghorpade ve diğ., 2007; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1486). Bu bağlamda kişiliğin duygusal tükenme üzerinde anlamlı etkisi olduğunu belirtmişlerdir.

Tüm bu kavramsal çerçeve doğrultusunda, bu çalışmada sağlık çalışanlarının kişiliklerinin tükenmişlikleri üzerindeki etkileri incelenecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Önemi ve Katkısı

Önceki bölümlerde üzerinde durulan kuramsal çevre doğrultusunda, bu çalışmada sağlık sektöründe görev yapan bireylerin kişilik özelliklerinin tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişki ve kişiliğin tükenme üzerindeki etkisi incelenecektir.

Günümüzde iş hayatındaki en büyük sorunlardan biri çalışanların tükenmişlik düzeylerinin çok yüksek hale gelmesi ve çalışanların birbirini etkileyerek tükenmenin bulaşıcı bir hastalık gibi örgütte ilerlemesidir. Özellikle hizmet sektöründe yaşanan tükenme verilen hizmetin kalitesini direkt etkileyerek, örgüt performanslarını da düşürmektedir. Sağlık sektörü de en fazla tükenmenin yaşandığı alanlardan biridir. İlgili literatürde pek çok araştırmacının sağlık çalışanlarında tükenme konusunu farklı örneklerde ele aldığını görmek mümkündür (Arıca ve diğ., 2011; Gülseren ve diğ., 2000; Erol ve diğ., 2007; Onan ve Işıl; 2010; Tunçel ve diğ., 2014).

Sağlık personeli içinde özellikle hekimler ve hemşirelerin tükenmişlik açısından en yüksek potansiyele sahip oldukları araştırmalarda ortaya konulmuştur (Ergin, 1996). Bu mesleklerin aşırı stres kaynakları barındırması, iş yükünün fazlalığı, kronik, ölümcül hastalar ile uğraşmak, rol belirsizliği, farklı meslek grupları ile takım halinde çalışma zorunluluğu, hasta yakınlarının göstermiş olduğu fiziki ve psikolojik şiddet, gece nöbetleri, aşırı yorgunluk gibi mesleki özellikler tükenmeyi hızlandırdığı görülmüştür.

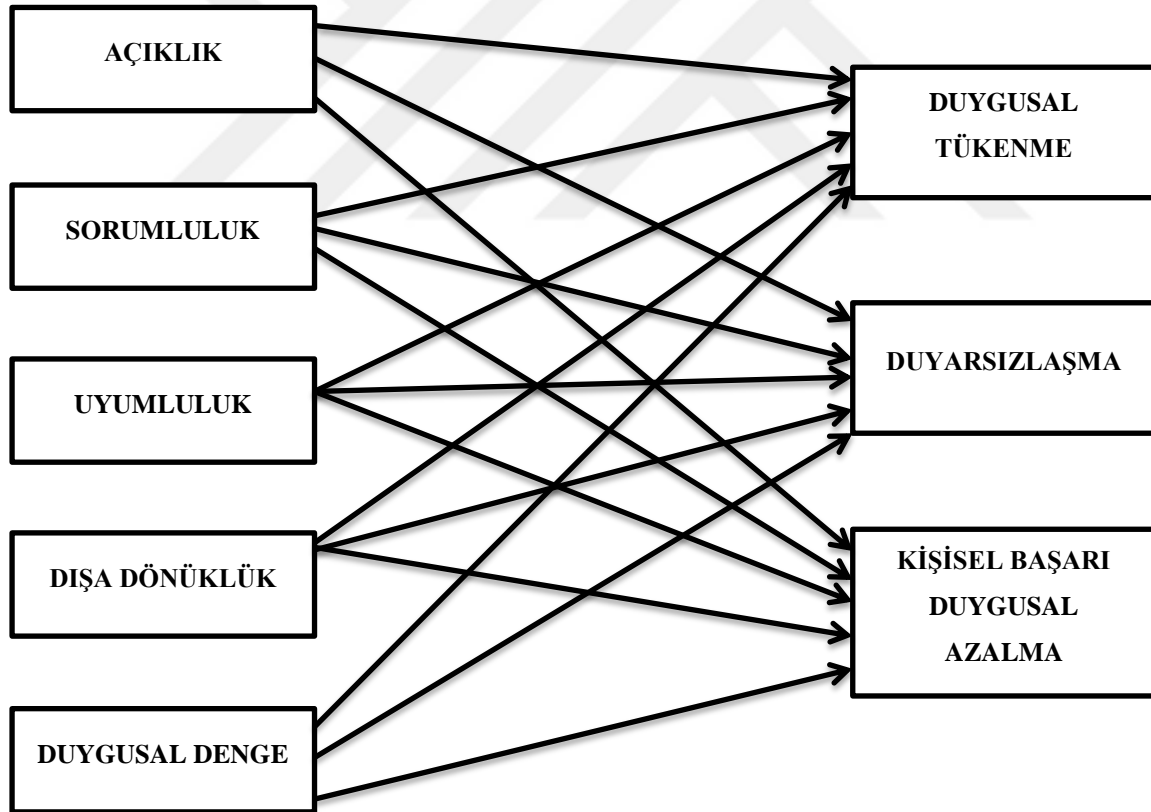
Yukarıdaki bölümde ayrıntılı olarak incelendiği gibi tükenmeye yol açan nedenlerden biri de çalışanın kişilik özellikleridir. Yapılan çalışmalarda çoğunlukla hemşirelerin beş kişilik özelliğinin (açıklık, sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk, duygusal denge) tükenmişliğin hazırlayıcı faktörleri olduğunu belirtmektedirler.

Sağlık çalışanlarının sahip oldukları kişilik özelliklerinin, tükenmişlik düzeylerine etki edip etmediğinin belirlenmesi önem kazanmaktadır. Çalışmada elde edilecek bulgular, sağlık kurum ve kuruluşlarının etkili hizmet politika ve uygulamalarına ve sağlık sisteminin kalitesinin iyileştirilmesine katkı sağlayabilecektir.

Sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yapılacak bir araştırmayla tükenmişlik belirtisi gösteren çalışanların hangi kişilik özelliklerine sahip oldukları saptanabilecek ve risk gruplarının tükenmişlik belirtileri ortaya çıkmadan erken müdahale ile tükenmişlik sendromunun önüne geçilebilecektir. Çalışmanın bu bağlamdaki öneminden hareketle, sağlık çalışanlarının kişilik yapılarının, çalışanların tükenmişlikleri üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmak çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırma sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi alt boyutlarıyla incelemek amacıyla planlanmış tanımlayıcı bir araştırmadır.



3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Tunceli Devlet Hastanesinde çalışan sağlık personeli oluşturmaktadır. Tunceli Devlet Hastanesi 150 yataklı olup, 306 sağlık personeli çalışmaktadır. Bu kişilerden 36'sı yüksek lisans, 90'ı lisans, 140'ı önlisans, 40'i sağlık meslek lisesi mezunudur. Bu hastanede hemşirelik hizmetleri yönetim ve denetimi Hastane Başhemşireliği tarafından yürütülmektedir. Hemşireler 08:00-16:00 ve 16:00-08:00 olmak üzere iki vardiya halinde görev yapmaktadır. Acil serviste ise hafta içi 16:00-08:00 saatlik ve hafta sonu 24 saatlik çalışma sistemi uygulanmaktadır. Gündüz vardiyasında tüm servislerde yaklaşık 3 hemşire nöbetlerde ise 1 veya 2 servise göre değişen hemşire ile çalışılmaktadır. Bir hemşireye yaklaşık olarak 6 hasta düşmektedir. Gece servisleri normalde 18-20 yataktan oluşmaktadır, yoğunluk olduğu zaman hasta potansiyeline göre bu yatak sayıları çiftlenmektedir. Servislerde hasta yanında refakatçi bulunmaktadır. Hemşireler döner sermaye ve yemek olanaklarından yararlanırken, hastaneye ait kreş ve servis hizmeti bulunmamaktadır. Veri toplama aracı, Tunceli Devlet Hastanesi yönetiminden de izin alınarak 01.06.2016 ve 16.09.2016 tarihleri arasında, gönüllü katılımcılara anket hakkında bilgilendirme yapılarak yüz yüze dağıtılmıştır.

Araştırmada örneklem seçimine gidilmemiştir. Araştırmanın yapıldığı tarihlerde izinli olan ve çalışmaya katılmak istemediğini belirten çalışanlar nedeniyle 275 kişiye dağıtılmıştır. İstatistikler sağlıklı olarak doldurulan 202 kişiden elde edilen veriler ile gerçekleşmiştir.

3.4. Araştırma Etiği

Araştırmanın yapılabilmesi ve verilerin elde edilebilmesi için araştırmanın yapılacağı hastane yöneticilerinden izinler alınmış ve araştırmaya katılmayı kabul eden gönüllü kurum çalışanları ile anket yapılmıştır.

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın dört önemli sınırlılığı bulunmaktadır. Örneklemden kaynaklanan sınırlılıklar vardır. Araştırma, sadece Tunceli ilindeki kamu hastanesinde görev yapan hemşirelere uygulanmıştır. Toplanan veriler sadece bir gruptan toplanmış olup bu grubun

özelliklerini yansıtmaktadır. Bu nedenle farklı ana evrende yapılacak çalışmalarda daha farklı sonuçlara ulaşabilmek mümkündür.

Ayrıca araştırma sonuçları araştırmanın yürütüldüğü zaman dilimi içinde yorumlamak gerekmektedir. Farklı zaman ve koşullarda farklı sonuçlara ulaşılabilmesi olasıdır, bu nedenle sonuçları genellemek mümkün değildir. Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri ölçek sonuçları ile değerlendirildiğinden sonuçların subjektif olması kaçınılmazdır.

3.6. Araştırmanın Ölçeği

Araştırma verilerinin toplanmasında, üç form kullanılmıştır. Bunlar; Tanıtıcı Bilgi Formu (EK-2), Maslach Tükenmişlik Anketi (EK-3) ve Sıfatlara Dayalı Kişilik Envanteri (EK-4) dir.

Katılımcı bilgi formu; yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi, kurumda çalışma süresi, mesleği seçme nedeni, mesleği bırakma ya da tekrar seçip seçmeyecekleri sorularını içermektedir.

3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilikleri ve Güvenilirlikleri

Ölçek güvenilirliği, ifadelerin ölçmek istenilen özelliği ne derece doğru ölçtüğü ve verilerin ne ölçüde tesadüfî hatalardan arındığını göstermektedir (Kurtuluş, 2006: 374). Araştırmanın formundaki değişkenlerin güvenilirliğinin ortaya konması için Alfa Değeri (Cronbach Alpha) ve madde toplam korelasyonları değerlerine bakılmıştır. Ölçek güvenilirliklerinin değerlendirilmesinde alfa katsayısının bazı araştırmacılara göre (Büyüköztürk, 2004: 165) 0,70'den büyük bazı araştırmacılara göre (Kalaycı ve diğerleri, 2006: 403) ise sosyal bilimlerde 0,60 ve üstü değer alması güvenilir derecesi yüksek ölçekleri ifade etmektedir.

3.7.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik düzeyini belirlemek amacıyla Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyini belirleyici özelliklere sahip 22 maddeden oluşan, beşli likert tipi (0'dan 4'e

kadar değişen puanlamaya sahip) bir ölçekdir. Her madde için beş seçenektan (hiçbir zaman- çok nadir- bazen- çoğu zaman- her zaman) birinin seçilerek yanıtlanması gerekmektedir. ‘Hiçbir zaman’ seçeneği ‘0’, ‘her zaman’ seçeneği ise ‘4’ puan verilerek değerlendirilir. Her alt boyut için, duygusal tükenme (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), duyarsızlaşma (5, 10, 11, 15, 22), kişisel başarı (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) maddelerinin puanlarının toplanması ile bulunmaktadır. Ölçekten alınabilecek en düşük ve en yüksek değerler duygusal tükenme boyutu için 0-36, duyarsızlaşma boyutunda 0-20, kişisel başarı boyutu içinse 0-32’dir. Ölçeğin özgün güvenilirlik katsayıları sırasıyla $\alpha.90$, $\alpha.79$, $\alpha.71$ olarak bulunmuştur. Ergin (1993) tarafından alt ölçekler için yapılan güvenilirlik çalışmasında katsayıları ise sırasıyla $\alpha.82$, $\alpha.60$, ve $\alpha.80$ olarak bulunmuştur. Ölçeğin alt boyutları ayrı ayrı değerlendirilmekte olup ölçek toplam puanı yoktur. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı alt ölçeğinden alınan puanın düşük olması tükenmenin yüksekliğini yansıtır (Ergin, 1993).

22 ifadeden oluşan “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı değerlerine bakılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.823 olup ölçeğin güvenilir olduğu söylenebilir (Tablo 3.1.).

Tablo 3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkartıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkartıldığında)	Düzeltilmiş madde- toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkartıldığında)
İFADE1	65,29	137,347	,361	,817
İFADE2	64,90	136,110	,405	,815
İFADE3	65,43	131,747	,547	,808
İFADE4	64,50	138,772	,367	,817
İFADE5	65,97	134,349	,392	,816
İFADE6	65,05	130,628	,585	,807
İFADE7	64,36	143,592	,323	,820
İFADE8	65,33	135,662	,417	,815
İFADE9	64,25	145,168	,357	,818
İFADE10	65,46	131,370	,537	,809
İFADE11	65,19	126,874	,619	,803
İFADE12	64,59	144,144	,337	,820
İFADE13	64,87	132,333	,528	,809
İFADE14	64,64	132,172	,526	,809
İFADE15	65,99	132,230	,427	,814
İFADE16	65,12	126,666	,691	,800
İFADE17	64,78	140,892	,329	,822
İFADE18	65,25	141,308	,379	,821
İFADE19	64,99	145,510	,438	,818
İFADE20	65,94	131,716	,473	,812
İFADE21	64,49	144,972	,375	,819
İFADE22	65,38	131,937	,482	,811
N= 202	(α) = 0,823	Değişken Sayısı = 22		

Ayrıca ölçeğin güvenilirliği için alfa değerinden başka ölçeğin madde-toplam puan korelasyon değerlerine bakılır (Şencan, 2005: 257; Büyüköztürk, 2004: 165). Bu değer en az 0,30 olması beklenir. Tablo 4'e bakıldığında 0,32'den küçük değer olmadığı görülür. Dolayısıyla madde-toplam puan korelasyon değerlerine göre de ölçek listesi güvenilirdir.

3.7.2. Sıfatlara Dayalı Kişilik Testine İlişkin Güvenilirlik Analizleri

40 ifadeden oluşan “*Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi*” soru listesinin iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için öncelikle alfa katsayısı kullanılmıştır. Analiz sonucunda tüm ölçeğin α değeri 0.948 olup ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir (Tablo 3.2).

Tablo 3.2. Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Alfa Katsayısı Değerleri

	Ölçek Ortalaması (madde çıkarıldığında)	Ölçeğin Varyansı (madde çıkarıldığında)	Düzeltilmiş madde- toplam puan korelasyon	Alfa katsayısı (madde çıkarıldığında)
İFADE1	199,79	1367,546	,724	,945
İFADE2	198,10	1281,210	,498	,948
İFADE3	197,71	1270,887	,552	,946
İFADE4	197,32	1265,319	,657	,946
İFADE5	197,21	1272,706	,579	,946
İFADE6	198,63	1311,714	,581	,946
İFADE7	197,39	1273,019	,584	,946
İFADE8	197,08	1275,574	,647	,946
İFADE9	196,93	1272,825	,656	,946
İFADE10	196,86	1269,081	,718	,945
İFADE11	198,42	1295,105	,412	,948
İFADE12	197,03	1273,069	,685	,946
İFADE13	197,04	1263,678	,774	,945
İFADE14	197,00	1278,820	,600	,946
İFADE15	197,52	1269,132	,604	,946
İFADE16	199,40	1319,862	,544	,947
İFADE17	198,02	1254,580	,653	,946
İFADE18	197,54	1269,030	,555	,946
İFADE19	196,89	1276,778	,646	,946
İFADE20	197,10	1269,590	,615	,946
İFADE21	199,04	1291,418	,429	,948
İFADE22	197,08	1258,994	,752	,945
İFADE23	197,22	1264,572	,747	,945
İFADE24	197,47	1281,511	,467	,947
İFADE25	196,88	1282,586	,652	,946
İFADE26	199,04	1307,618	,546	,946
İFADE27	197,58	1280,325	,579	,946
İFADE28	197,94	1273,756	,562	,946
İFADE29	196,85	1271,328	,681	,946
İFADE30	196,95	1276,668	,695	,946
İFADE31	197,83	1288,741	,468	,947
İFADE32	197,68	1266,199	,677	,946
İFADE33	197,20	1261,500	,730	,945
İFADE34	196,95	1274,168	,693	,946
İFADE35	197,03	1278,329	,660	,946
İFADE36	197,27	1264,378	,674	,946
İFADE37	197,15	1275,228	,710	,946
İFADE38	196,88	1266,106	,755	,945
İFADE39	197,19	1258,154	,765	,945
İFADE40	197,35	1265,169	,604	,946
N= 202	(α) = 0,948	Değişken Sayısı = 40		

Tablo 3.2’de de görüldüğü üzere ölçeğin madde-toplam puan korelasyon değerleri 0,41’den küçük bulunmadığı bu açıdan da soru listesinin güvenilir olduğunu görmek mümkündür.

3.7.3. Maslach Tükenmişlik Anketine İlişkin Geçerlilik Analizleri

Ölçeklerin geçerliliklerini test etmek amacıyla faktör analizi yapılarak ölçeklerin yapısal geçerliliği değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Cevaplayıcılardan edilen verilerin faktör çözümlemesine uygun olup olmadığının belirlenmesinde KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Barlett testleri uygulanmaktadır. KMO oranının 0,5’in üzerinde olması, Barlett testinin ise anlamlı çıkması gerekmektedir. Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett testlerinin sonuçlarının faktör analizi yapmaya olanak vermesi durumunda, ölçeğin temel bileşenlerini tespit etmek için Compenant Faktör Analizi gerçekleştirilmektedir. Ölçeğin kaç faktörden oluştuğunun belirlenmesinde ise, özdeğer (Eigenvalue) istatistiğinden yararlanılmaktadır. Özdeğer istatistiği 1’den büyük olan faktörler anlamlı olarak kabul edilmektedir. Özdeğer istatistiği 1’den küçük olan faktörler dikkate alınmamaktadır (Kalaycı ve diğ., 2006: 321). Diğer taraftan, faktörün tanımladığı maddeyi ölçmesi için o faktörle olan ilişkisini gösteren faktör yük değerinin 0.40 ve daha yüksek olması tercih edilmektedir (Büyüköztürk, 2004).

Faktör analizi sonucunda “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test değeri **0,777** olarak hesaplanmıştır. KMO test değerinin 0,50’den büyük olması veri setinin faktör analizi için uygunluğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin Barlett testi sig. değeri ($p = 0,000 / \chi^2=1067,894; p<0,01$) anlamlı çıkmıştır.

Analiz sonucunda 22 ifadeden oluşan “*Maslach Tükenmişlik Ölçeği*” soru listesinin faktör yükleri Tablo 5’de görülmektedir. Söz konusu 22 değişken toplam varyansın % 51,755’sini açıklamaktadır.

Tablo 3.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Listesi	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı Duygusunda Azalma
İFADE 1	,695		
İFADE 2	,858		
İFADE 3	,782		
İFADE 6	,651		
İFADE 8	,607		
İFADE 13	,576		
İFADE 16	,500		
İFADE 20	,480		
İFADE 5		,653	
İFADE 10		,832	
İFADE 11		,755	
İFADE 15		,727	
İFADE 21		,569	
İFADE 22		,434	
İFADE 4			,488
İFADE 7			,671
İFADE 9			,600
İFADE 12			,733
İFADE 14			,662
İFADE 17			,686
İFADE 18			,659
İFADE 19			,472
Toplam Varyans: 51,755	KMO: ,777	App. Chi-Square: 1067,894	Sig.: 0,00 N: 202

3.7.4. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğine İlişkin Geçerlilik Analizleri

Faktör analizi sonucunda “*Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği*” soru listesinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test değeri **0,878** olarak hesaplanmıştır. KMO test değerinin 0,50’den büyük olması veri setinin faktör analizi için uygunluğunu gösterir.

Faktör analizi ile ilgili olarak ikinci olarak Barlett testi değerlerine bakılmıştır. “*Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği*” soru listesinin Barlett testi sig. değeri ($p = 0,000 / \chi^2=3399,732; p < 0,01$) anlamlı çıkmıştır.

Analiz sonucunda 40 ifadeden oluşan “*Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği*” soru listesinin faktör yükleri Tablo 3.4’de görülmektedir. Söz konusu 22 değişken toplam varyansın % 63,953’ünü açıklamaktadır.

Tablo 3.4. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği Soru Listesinin Faktör Analizi Değerleri

Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği Soru Listesi	Dışadönüklük	Yumuşak Başlılık	Sorumluluk	Duygusal Dengesizlik	Deneyime Açıklık
İFADE 2	,335				
İFADE 7	,559				
İFADE 12	,691				
İFADE 17	,754				
İFADE 22	,573				
İFADE 27	,743				
İFADE 32	,617				
İFADE 37	,551				
İFADE 39	,646				
İFADE 4		,579			
İFADE 9		,774			
İFADE 14		,610			
İFADE 19		,603			
İFADE 24		,418			
İFADE 29		,727			
İFADE 34		,610			
İFADE 38		,754			
İFADE 40		,579			
İFADE 5			,541		
İFADE 10			,616		
İFADE 15			,451		
İFADE 20			,617		
İFADE 25			,718		
İFADE 30			,757		
İFADE 35			,831		
İFADE 1				,634	
İFADE 6				,698	
İFADE 11				,751	
İFADE 16				,785	
İFADE 21				,807	
İFADE 26				,813	
İFADE 31				,480	
İFADE 3					,576
İFADE 8					,792
İFADE 13					,598
İFADE 18					,677
İFADE 23					,581
İFADE 28					,433
İFADE 33					,529
İFADE 36					,559
Toplam Varyans: 63,953	KMO: ,878	App. Chi-Square: 3399,732	Sig.: 0.000	N: 202	

3.8. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma verilerin değerlendirilmesinde istatistiksel paket programı (SPSS) 20.0 kullanılmıştır. Toplanan verilerde;

- Sağlık çalışanlarının tanıtıcı özelliklerinin sayı ve yüzde dağılımları,

- Sağlık alışanlarının kişilik özellikleri boyutları ile tükenmişlik düzeyleri boyutları arasındaki ilişkileri ölçmek amacıyla korelesyon analizleri ve regresyon analizleri uygulanmıştır.



4. BULGULAR

Bu bölümde, araştırmanın yapıldığı sağlık kurumunda görev yapan sağlık çalışanlarının tanıtıcı özellikleri, tükenmişlik düzeyleri ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

4.1. Demografik Bulgular

Ankete katılan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri incelendiğinde,

Tablo 4.1. Ankete Katılanların Sosyo-Demografik Özellikleri

Özellikler	N	%	
Görev	Doktor	26	12,9
	Hemşire	106	52,5
	Ebe	16	7,9
	Laboratuvar Teknisyeni	14	6,9
	Acil Tıp Teknisyeni	26	12,9
	Sağlık Memuru	14	6,9
	Yaş	21-30 Arası	136
31-40 Arası		56	27,7
41-50 Arası		10	5,0
Cinsiyet	Kadın	88	43,6
	Erkek	114	56,4
Medeni Durum	Evli	114	56,4
	Bekar	84	41,6
	Dul/Boşanmış	4	2,0
Çocuk Sayısı	Yok	40	19,8
	1 çocuk	40	19,8
	2 çocuk	30	14,9
	3 çocuk	8	4,0
Öğrenim Durumu	Lise	58	28,7
	Önlisans	58	28,7
	Lisans	70	34,7
	Yüksek Lisans	16	7,9
Hizmet Süresi	Bir Yıldan Az	34	16,8
	Bir- Beş Yıl Arası	94	46,5
	Altı- On Yıl Arası	36	17,8
	On Bir-On Beş Yıl Arası	26	12,9
	On Altı-Yirmi Yıl Arası	8	4,0
	Yirmi Bir Yıl Ve Üstü	4	2,0

Tablo 4.1'in devamı

Tekrar Sağlık Sektörünü Tercih Eder miydiniz	İlk Sırada	72	35,6
	İkinci Sırada	32	15,8
	Üçüncü Sırada	32	15,8
	Asla Seçmezdim	66	32,7
İşten Elde Edilen Doyum	Psikolojik Doyum	62	30,7
	Sosyal Statü	44	21,8
	Ekonomik Doyum	96	47,5
Aylık Gelir	Asgari Ücret	4	2,0
	Bin-İki Bin TL Arası	42	20,8
	İki Bin Bir-Üç Bin TL Arası	32	15,8
	Üç Bin Bir-Dört Bin TL Arası	60	29,7
	Dört Bin Bir- Beş Bin TL Arası	38	18,8
	Beş Bin TL Üstü	26	12,9
Ek İş Yapma Gereği Hissediyor musunuz?	Evet	74	36,6
	Hayır	128	63,4
İş Arkadaşlarınızla İlişkileriniz	Çok Kötü	4	2,0
	Kötü	4	2,0
	Normal	48	23,8
	İyi	76	37,6
	Çok İyi	70	34,7
Yöneticilerinizle İlişkileriniz	Çok Kötü	12	5,9
	Kötü	24	11,9
	Normal	90	44,6
	İyi	60	29,7
	Çok İyi	16	7,9

Araştırmaya katılanlar yaptıkları görevler açısından incelendiğinde 106 kişinin (%52,5) hemşire, 26 kişinin (%12,9) doktor ve 26 kişinin de (%12,9) acil tıp teknisyeni olarak görev yaptığı, cinsiyetleri açısından incelendiğinde 88 kişinin (%43,6) kadın ve 114 kişinin de (%56,4) erkek olduğu belirlenmiştir. Medeni durum açısından 114 kişinin (%56,4) evli, 84 kişinin bekar (%41,6) ve 4 (%2) kişinin de boşanmış olduğu gözlenmiş. Bunun yanında evli olanlardan 82 kişinin eşinin çalıştığı, 32 kişinin ise eşinin çalışmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde, 58 kişinin (%28,7) lise mezunu, 58 kişinin (%28,7) ön lisans mezunu, 70 kişinin (%34,7) de lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Hizmet sürelerine bakıldığında ise 34 kişinin bir yıldan az süredir çalıştığı, 94 kişinin 1 yıl ile 5 yıl arasında görev yaptığı, 36 kişinin 6-11 yıl arası görev yaptığı, 26 kişinin 11-15 yıl arası görev yaptığı, 8 kişinin 16-20 yıl arası görev yaptığı ve 4 kişinin ise 21 yıl ve daha fazla görev yaptığı belirlenmiştir.

Araştırmaya katılanlardan tekrar meslek seçseydiniz sağlık sektörünü kaçınıcı sırada seçerdiniz sorusuna 66 kişi (%32,7) bu mesleği tekrar asla seçmeyeceğini, 72 kişi (%35,6) ise yine ilk sırada bu mesleği seçeceğini ifade etmiştir. Ayrıca araştırmaya katılanlardan 62 kişinin (%30,7) çalıştığı işten ilk sırada psikolojik doyumunu sağladığını, 96 kişinin (%47,5) ekonomik doyum ve 44 kişinin (%21,8) de sosyal statüsü yönünden doyum sağladığını ifade etmiştir. Araştırmaya katılanlardan 74 kişi (%36,6) ek iş yapma gereği hissettiklerini ifade etmiştir.

Çalışanların iş arkadaşları ile ilişkileri incelendiğinde ise 146 (76 kişi iyi, 70 kişi çok iyi) kişinin (%72,3) iş arkadaşları ile ilişkilerinin iyi olduğu, 8 kişinin ise kötü olduğu belirlenmiştir. Çalışanların yöneticilerle olan ilişkilerine bakıldığında ise 36 (8 çok kötü, 24 kötü) kişinin (%17,8) ilişkilerinin kötü, 76 kişinin (%37,6) ise ilişkilerinin iyi olduğu belirlenmiştir.

4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğinin Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri

Maslach Tükenmişlik Anketi değerlendirilirken, duygusal tükenme boyutundan alınabilecek en az puan 8 iken en fazla puan 40'tır. Duyarsızlaşma boyutunda alınabilecek en az puan 6 iken en fazla puan 30'dur. Kişisel başarı duygusunda azalma boyutunda ise alınabilecek en az puan 8 iken en fazla puan 40'tır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşmadan alınan yüksek puanlar, kişisel başarı duygusunda azalmada ise alınan düşük puanlar tükenmişliğin göstergesi olarak kabul edilmektedir.

Araştırmaya katılanların Maslach Tükenmişlik Ölçeği içinde yer alan ifadelere katılma düzeyleri incelendiğinde,

Tablo 4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Katılma Düzeyleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları	Toplam katılım düzeyi	Standart sapma	Ortalama Katılım Düzeyi	Standart sapma
Duygusal Tükenme	23,50	6,90	2,93	0,86
Duyarsızlaşma	28,06	5,01	4,67	0,83
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	16,60	5,03	2,07	0,62

Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarından “Duyarsızlaşma” boyutunda katılım en yüksek düzeyde çıkmıştır. “Duygusal Tükenme” alt boyutu (Toplam: 23,50) ve “Duyarsızlaşma” alt boyutuna (Toplam: 28,06) katılım düzeyinin yüksek, “Kişisel Başarı

Duygusunda Azalma” alt boyutuna ise (Toplam: 16,60) katılımın düşük olması sağlık çalışanlarında tükenmişliğin olduğunu göstermektedir.

“Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği” değerlendirilirken, ölçek beş faktör altında incelenmiş ve ölçek içinde yer alan 40 sıfat çifti 7’li açık uçlu likert ölçek tipinde değerlendirilmiştir.

Araştırmaya katılanların “Sıfata Dayalı Kişilik Testi” alt boyutlarına katılım düzeyleri incelendiğinde ise,

Tablo 4.3. Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeğine Katılma Düzeyleri

Sıfata Dayalı Kişilik Ölçeği Alt Boyutları	Ortalama	Standart Sapma
Dışadönüklük	5,22	1,16
Yumuşak Başlılık	5,53	1,12
Sorumluluk	5,52	1,12
Duygusal Denge	3,72	1,24
Deneyime Açıklık	5,22	1,16

“Duygusal Denge” alt boyutuna katılım (Ort: 3,72) en düşük seviyede tespit edilirken, diğer alt boyutlara katılım genelde aynı düzeyde olmuştur.

4.3. Maslach Tükenmiş Ölçeği Alt Boyutları ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemek amacıyla öncelikle korelasyon analizi yapılmıştır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda,

Tablo 4.4. Tükenmişlik Düzeyleri ile Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler

		Dışa Dönüklük	Yumuşak Başlılık	Sorumluluk	Duygusal Dengesizlik	Deneyime Açıklık
Duygusal Tükenme	r	-,044	-,111	-,085	,348**	-,115
	p	,663	,267	,396	,000	,252
Duyarsızlaşma	r	,260**	,337**	,317**	-,073	,202*
	p	,009	,001	,001	,469	,043
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	r	,013	-,083	-,174	,202*	-,118
	p	,898	,409	,083	,042	,239

Pearson Korelasyon, *p<0,05, **p<0,01

Tükenmişlik alt boyutlarından “Duygusal Tükenme” ile kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre, duygusal tükenme ile duygusal dengesizlik arasında pozitif

yönlü bir ilişki mevcuttur. Duygusal tükenme derecesi arttıkça duygusal dengesizlik boyutu da artmaktadır.

Duyarsızlaşma alt boyutu ile kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik alt boyutu dışında diğer bütün alt boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre, duyarsızlaşma boyutu ile kişilik özellikleri boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur.

Kişisel başarı duygusunda azalma boyutu ile kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki mevcuttur.

Tükenmişlik boyutları ile kişilik özellikleri arasında tespit edilen ilişkilerin daha ayrıntılı incelenmesi için, boyutlar arasında doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Buna göre,

Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ile kişilik özellikleri boyutları arasındaki regresyon analizinde,

Tablo 4.5. Duygusal Tükenme İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	R ²
Duygusal Tükenme	Sabit	2,613	,479		5,457	,000	0,154
	Deneyime Açıklık	-,177	,142	-,238	-1,242	,217	
	Dışa Dönüklük	,061	,130	,082	,472	,638	
	Yumuşak Başlılık	-,053	,132	-,070	-,402	,689	
	Sorumluluk	,050	,131	,065	,381	,704	
	Duygusal Dengesizlik	,256	,067	,369	3,810	,000	

Duygusal tükenme üzerinde, kişilik özelliklerinin boyutlarının tamamın birlikte etkisi araştırıldığı da sadece duygusal dengesizlik boyutunun etkisinin pozitif yönlü ve en büyük olduğu tespit edilmiştir.

Duyarsızlaşma boyutu ile kişilik özellikleri boyutları arasındaki regresyon analizinde,

Tablo 4.6. Duyarsızlaşma İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	B	t	p	R ²
Duyarsızlaşma	Deneyime Açıklık						
	Dışa Dönüklük						
	Yumuşak Başlılık						
	Sorumluluk						
	Duygusal						
	Dengesizlik						
Sabit		3,367	,463		7,271	,000	
Deneyime Açıklık		-,229	,138	-,318	-1,663	,100	
Dışa Dönüklük		,085	,126	,117	,676	,501	0,157
Yumuşak Başlılık		,225	,128	,303	1,756	,082	
Sorumluluk		,191	,127	,257	1,510	,134	
Duygusal Dengesizlik		-,062	,065	-,092	-,951	,344	

Duyarsızlaşma üzerinde, kişilik özelliklerinin boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Kişisel başarı duygusunda azalma boyutu ile kişilik özellikleri boyutları arasındaki regresyon analizinde,

Tablo 4.7. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma İle Kişilik Özellikleri Arasındaki Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	B	t	p	R ²
Kişisel Başarı Duygusunda Azalma	Deneyime Açıklık						
	Dışa Dönüklük						
	Yumuşak Başlılık						
	Sorumluluk						
	Duygusal						
	Dengesizlik						
Sabit		2,163	,357		6,055	,000	
Deneyime Açıklık		-,119	,106	-,219	-1,118	,267	
Dışa Dönüklük		,176	,097	,323	1,818	,072	0,116
Yumuşak Başlılık		,027	,099	,047	,268	,789	
Sorumluluk		-,161	,098	-,288	-1,647	,103	
Duygusal Dengesizlik		,099	,050	,196	1,977	,051	

Kişisel başarı duygusunda azalma üzerinde, kişilik özelliklerinin boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Sağlık çalışanları çalıştıkları yerlerdeki kurumsal, kişisel ve mesleki bazı nedenlere bağlı olarak çeşitli derecelerde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Direkt insan hayatını ilgilendiren bir mesleğin icra ediliyor olması, çok sayıda hasta ve/veya sağlıklı insanla iletişim kurma zorunluluğu, ölüm ile karşılaşma, nöbetli-vardiyalı çalışma ve bunun beraberinde getirdiği fiziksel ve psiko-sosyal sorunlar, ücretlerin azlığı ve meslekteki kariyer planlaması ile ilgili zorluklar, meslektaşlarla çatışma gibi sebepler bu iş kolunda çalışan kişilerde tükenmişliğin ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır (Kaya ve diğ., 2010).

Bu çalışmada sağlık çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amaçlanmıştır. Bu doğrultuda geliştirilen ölçek yardımıyla Tunceli il merkez devlet hastanesinde görev yapan saptık çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri ve aralarındaki ilişki araştırılmıştır.

Araştırma 202 katılımcıdan elde edilen veriler ile gerçekleştirilmiş olup literatürdeki benzer araştırmaları desteklemektedir. Sağlık çalışanlarının stres altında olduklarını, tükenmişlik içerisinde olduklarını göstermektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarından “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” alt boyutlarında tükenmişlik düzeyinin yüksek, “Kişisel Başarı Duygusunda Azalma” alt boyutuna ise katılımın düşük olması sağlık çalışanlarının tükenmişlik içinde olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılanlar yaptıkları görevler açısından incelendiğinde 106 kişinin (%52,5) hemşire, 26 kişinin (%12,9) doktor ve 26 kişinin de (%12,9) acil tıp teknisyeni olarak görev yaptığı belirlenmiştir. Severe, isteyerek ve aşırı fedakârlık gerektiren bu mesleklerde çalışabilmek için öncelikle yapılan işte istekli olmak gerekir. Araştırmaya katılanlardan tekrar meslek seçseydiniz sağlık sektörünü kaçınıcı sırada seçerdiniz sorusuna 66 kişi (%32,7) bu mesleği tekrar asla seçmeyeceklerini ifade etmiş olmaları insanın yaşamı için çok önemli olan iş hayatında aslında ne kadar isteksiz olduğunu yansıtmaktadır.

Cinsiyet ile tükenme ilişki pek çok araştırmacı tarafından ele alınmış olup genel olarak tükenmişliğin, kadınlarda erkeklere nazaran daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Erol ve diğ., 2007; Kaya ve diğ., 2010; Balci ve diğ., 2013). Fakat bazı

araştırmacılar ise iki cinsiyet sonuçları arasında farkın olmadığını iddia etmektedir (Gül ve diğ., 2012; Maslach ve diğ., 2001).

Katılımcılar medeni durum açısından 114 kişinin (%56,4) evli, 84 kişinin bekâr (%41,6) ve 4 (%2) kişinin de boşanmış olduğu gözlenmiştir. Bunun yanında evli olanlardan 82 kişinin eşinin çalıştığı, 32 kişinin ise eşinin çalışmadığı tespit edilmiştir. Maslach ve Jackson (1981) evli olanların kişiler arası ilişki kurabilme kapasitesinin, sorunlarla baş etme ve çözme becerilerinin bekarlara nazaran daha gelişmiş olduğunu belirtmektedir. Bu durum bireyin tükenmesini azaltabilmektedir. Evlilerin aile sorumluluklarının artması, stres faktörlerinin çoğalması ve iş- aile çatışması yaşanabilmesi gibi nedenlerden ötürü işteki verimliliği azalarak performansı düşebilmektedir.

Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde, 58 kişinin (%28,7) lise mezunu, 58 kişinin (%28,7) ön lisans mezunu, 70 kişinin (%34,7) de lisans mezunu olduğu belirlenmiştir. Sağlık çalışanlarında eğitim seviyesinin yüksek olduğunu görmek mümkündür. Ayrıca katılımcıların büyük kısmı (94 kişinin) 1-5 yıl arası çalıştığı görülmektedir. Belki de çarpıcı olan sonuç daha çalışma hayatının ilk yıllarında olan bu kişilerin tükenmeye hızlı bir şekilde başlamış olmalarıdır. Maslach ve meslektaşları (2001) yaşın iş tecrübesi ile karıştırıldığını, tükenmişlik yönünden bireyin genç olmasının mı yoksa daha tecrübesiz olmasının mı daha riskli olduğunun ayrışmadığını belirtmiştir. Yapılan bir meta analize göre, genç yaşta olanlar ve deneyimi az olan çalışanlar daha fazla tükenmektedirler (Brewer ve Shapard, 2004: Akt: Tunçel ve diğ., 2014). Ayrıca araştırmaya katılanlardan 31 kişinin (%30,7) çalıştığı işten ilk sırada psikolojik doyumu sağladığını, 96 kişinin (%47,5) ekonomik doyum sağladığını ifade etmiştir.

Çalışanların iş arkadaşları ile ilişkileri incelendiğinde ise 146 kişinin (%72,3) iş arkadaşları ile ilişkilerinin iyi olduğunu belirtmişlerdir. Bilindiği üzere özellikle iş arkadaşlarından alınan destek, işle ilgili sorunların üstesinden gelmede önemlidir. Bu açıdan bakıldığında iş arkadaşlarıyla uyum içinde çalışabildikleri görülmektedir. Ancak yoğun çalışma temposu ve vardiyalı çalışma koşulları birlikte yapılabilecek sosyal aktiviteleri kısıtlayabilir. Araştırmalar yetersiz sosyal aktivitenin de duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde etkili olduğu ifade edilmektedir (Tunçel ve diğ., 2014).

Çalışanların yöneticilerle olan ilişkilerine bakıldığında ise 36 kişinin (%17,8) ilişkilerinin kötü olduğunu belirtmişlerdir. Bu da aslında yönetici-ast ilişkilerinin bu kurum açısından kötü olmadığını büyük oranda uyumun olduğunun göstergesi olarak düşünülebilir.

Sağlık çalışanları açısından tükenmişlik önemli bir durum olup hem bireyin hem de örgütün performansını düşürmektedir. Zira sağlık çalışanlarının kendi ruhsal durumları çok iyi olmasa dahi, hizmet verdikleri hasta ve hasta yakınlarının sorunlarıyla ilgilenmeleri gerekmekte, beklenmekte ve sorun çözmeleri istenmektedir. Sağlık çalışanları, hasta ve yakınlarına önerilerde bulunmak, empati kurmak, gergin ve ruhsal dengeleri bozulmuş olabilecek bu kişilere karşı daima sükûnetini korumak zorunda kalmaktadırlar.

Yapılan iş gereği insan ile sürekli iç içe olunması, sağlık konusunda yapılacak bir hatanın telafisi olmayacak sonuçlara yol açabilmesi nedeniyle sağlık çalışanlarında tükenmişlik konusu özellikle önem taşımaktadır. Tükenmeye yol açan bireysel veya örgütsel nedenlerin azaltılması, stres kaynaklarının ortadan kaldırılması, çalışma saatlerinin, vardiya saatlerinin ve nöbet sayılarının gerekirse yeniden düzenlenmesi, rol tanımlarının netleştirilmesi, çalışma şartlarının ağır acil servis ve yoğun bakım üniteleri gibi birimlere takviye personellerin verilmesi, burada çalışanların ücretlerin iyileştirilmesi gibi bazı tedbirler alınabilir. Kurumlarda gerekli organizasyonel düzenlemelerin yapılması, çalışılan bölümlerin belirlenmesinde kişilerin kendi istek, bilgi, beceri ve yetenekleri dikkate alınarak uygun bölümlerde çalıştırılmalarının sağlanması uygun olacaktır. Bunun yanı sıra sağlık kurumları içerisinde tükenmeyi azaltacak, stresle baş etmeyi kolaylaştıracak bir takım psiko-sosyal destek programlarının geliştirilmesi sorunun çözümünde fayda sağlayacaktır.

Tükenmişlik sendromunun yaşanması, işletmede uygulanan insan kaynakları uygulamaları ile alakalı olabileceği gibi çalışanların sahip olduğu bazı kişilik özellikleri ile de bağlantılıdır. Söz konusu beş temel kişilik özelliğinin bireyin duygusal tükenme yaşama boyutunu etkilediği ifade edilmektedir. Nevrotik kişilik yapısına sahip çalışanlar insanlarla ilişki kurmakta ve bu ilişkileri sağlıklı sürdürmekte zorlanırlar, uzun süreli stres yaşamaktadırlar. İşyerinden kaynaklanan strese eklendiğinde bu insanlar da tükenme başlayacağı düşünülebilir (Düz, 2015:46)

Dışadönüklük; hareketlilik, enerjilik, baskınlık, sosyallik, kendini kolaylıkla ifade edebilme, olumlu duygulanımlar, sürekli olarak diğer kişilerle iletişim içinde olma gibi bir kişilik özelliğine sahiptirler. Bu tür kişilik yapısına sahip bireyler sağlık sektörü gibi aşırı stresli, rol belirsizliğinin yüksek, sorumluluğun fazla olduğu bir işte kendini yeteri kadar tatmin olmuş hissedemeyebilir. Bu durumunda tükenme sürecini tetikleyebileceğini söylemek mümkündür (Düz, 2015: 46)

Araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeyleri ile kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemek temel amaç olup yapılan analizler sonucunda şu sonuçlara ulaşılmıştır. Duygusal tükenme ile duygusal dengesizlik arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Duygusal tükenme derecesi arttıkça duygusal dengesizlik boyutu da artmaktadır. Daha önce yapılan çalışmalara göz atıldığında kişiliğin özellikle dışadönüklük, uyumluluk ve nörotiklik boyutlarının duygusal tükenme ile anlamlı ilişkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Cano-Garcia ve diğ., 2005; Judge ve diğ.; Kiffin-Peterson ve diğ.; Kokkinos, 2007; Akt:Basım ve diğ., 2013: 1480).

Kişiliğin bir başka boyutu olan geçimlilik ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğu düşünülebilir. Sağlık gibi ağrı, acı çeken, ruhsal durumları bozulmuş olan kişilerle sürekli etkileşim halinde olmak yüksek geçimlilik boyutuna sahip olan yumuşak kalpli, iyi huylu, güvenli, yardımsever, bağışlayıcı kişilik özelliklerine sahip çalışanlarda doğal olarak çok daha hızlı ve yoğun duygusal tükenmeye yola açabilecektir (Düz, 2015: 46)

Tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmenin özellikle işleriyle çok yoğun şekilde, derinden ilgilenen çalışanlarda daha sık rastlandığı iddia edilmektedir. Beş faktör kişilik kuramındaki boyutlardan biri sorumluluktur. Sorumluluk kişilik özelliği yüksek çalışanların tükenmeye yol açan faktörlerle karşılaştıklarında daha hızlı ve yoğun şekilde tükenecikleri söylenebilir.

Bu çalışmada duyarsızlaşma alt boyutu ile kişilik özellikleri alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca kişisel başarı duygusunda azalma alt boyutu ile kişilik özelliklerinin duygusal dengesizlik alt boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır.

Tükenmişlik alt boyutları ile kişilik özellikleri arasında tespit edilen ilişkilerin daha ayrıntılı incelenmesi için, alt boyutlar arasında doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Buna göre, duygusal tükenme üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının tamamın birlikte etkisi araştırıldığı da sadece duygusal dengesizlik alt boyutunun etkisinin pozitif yönlü ve en büyük olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Kişisel başarı duygusunda azalma üzerinde, kişilik özelliklerinin alt boyutlarının anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Daha önceki çalışma bulguları genel olarak nörotiklik-dışadönüklük-uyumluluk olmak üzere, kişiliğin üç boyutunun duygusal tükenme ile ilişkili olduğunu ortaya koyarken (Judge ve diğ., 2009; Kokkinos, 2007; Akt: Basım ve diğ., 2013: 1486) bu araştırma sonuçları farklılık göstermiştir.

Bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular ve sonuçlara göre, bu konuya ilgi duyan araştırmacılara bilgi birikimi oluşturmak ve yönlendirmek için bazı önerilerde bulunulabilir. Araştırmanın nüfusu az olan küçük bir ilde, iş yoğunluğu büyük şehirlerdeki hastanelere göre daha az olan küçük bir hastanedeki sağlık alışanlarında bile tükenmenin yüksek olduğunu göstermesi bakımından çarpıcıdır. Bu araştırma büyük illerde ve çok daha yoğun hastanelerde görev yapanlara uygulanması ve oradaki sonuçların karşılaştırılması tavsiye edilebilir. Başka araştırmacılar tarafından tükenmişlik ve kişilik değişkenleri dışında etkili olabilecek farklı değişkenlerle olan ilişkilerde katılarak yeni araştırmalar yapılabilir. Farklı sektörlerde, farklı meslek gruplarında bu ilişki sınanması konuyla ilgili bilgi birikimini arttıracaktır.



KAYNAKÇA

A) Kitap ve Kitap Bölümleri

- Arık, A.**, 1990. Yaratıcılık, Kültür Bakanlığı No: 790, Ankara.
- Aşan, Ö. ve Aydın, E. M.**, 2006. Örgütsel Davranış, Editör: Halil Can, Arıkan Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Aytaç, S.**, 2000. İnsanı Anlama Çabası, 1. Baskı, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Aytürk, N.**, 2011. İnsan Sanatı, Yediveren Yayınları, İstanbul.
- Bakırcıoğlu, R.**, 2006. Ansiklopedik Psikoloji Sözlüğü, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Barlı, Ö.**, 2008. Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış, Aktif Yayınevi, Erzurum.
- Büyüköztürk, Ş.**, 2004. Veri Analizi El Kitabı, 4. Baskı., Veri Analizi El Kitabı, Ankara.
- Erdoğan, İ.**, 1991. İşletmelerde Davranış, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 242, İstanbul.
- Erdoğan, İ.**, 1994. İşletmelerde Davranış, Beta Yayınları, İstanbul.
- Erdoğan, İ.**, 2007. İşletmelerde Davranış, MİAD Yönetim Yayınları Dizisi:1., İstanbul.
- Fındıkçı, İ.**, 2009. İnsan Kaynakları Yönetimi, 7. Baskı, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Greene, A. M.**, 2017. The Big Five as Predictors of Behavioral Health Professional Burnout Doctoral Dissertation, Walden University, Minneapolis, USA .
- Hellriegel, D., Slocum J.W. ve Woodman R.W.**, 1995. Organizational Behavior, 7.B., West Publishing Company, New York.
- Iecovich, E., ve Avivi, M.** 2015. Agism And Burnout Among Nurses in Long-Term Care Facilities in Israel. Aging & Mental Health, 327-335.
- Izgar, H.**, 2001. Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kalaycı, Ş.**, 2006. SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. 2. Baskı., Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti, Ankara.
- Köknel, Ö.**, 1984. Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, Altın Kitaplar, İstanbul.
- Maslach, C. ve Jackson S.E.**, 1981. Manual of Maslach Burnout Inventory, II. ED., California, Consulting Psychologists Press, 1-17.
- Maslach, C.**, 1976. Burned-Out, Human Behavior, 16-22.

- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P.** 2001. Job Burnout, Annual Review of Psychology, 52, 397- 422.
- Özgüven, H.D. ve Haran, S.,** 2000. Tükenme. Kriz ve Müdahale (Ed. Sayıl I, Berksun O, Palabıyıkoglu R. ve diğ.) Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları No: 6, Ankara, 199-214.
- Özgüven, İ. E.,** 2000. Bireyi Tanıma Teknikleri, 4. Basım, PDREM Yayıncılık, Ankara.
- Şencan, H.,** 2005. Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yanbastı, G.,** 1996. Kişilik Kuramları, 2. Baskı, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, İzmir.
- Zel, U.,** 2006. Kişilik ve Liderlik, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

B) Tezler

- Aras, Z.,** 2006. Birinci Basamak Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşire ve Ebelerin Tükenmişlik Durumları, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Beğenirbaş, M.,** 2013. Kişiliğin Öğretme Stillerine Etkisinde Duygusal Emek Ve Tükenmişliğin Aracılık Rolü: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.
- Çağlayan, O.,** 2015. Organizasyonlarda İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kontrol Odağı Aracılık Rolü, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Çatak, B.,** 2013. Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi Denizli Ağız Ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Düz, A. G.,** 2015. Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özellikleri İle Olan İlişkisi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ertuğrul, E.,** 2010. Üniversite Uygulama Ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyenlerinin Tükenmişlik Ve Depresyon Düzeyinin Değerlendirilmesi, Zonguldak Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak.

- Girgin, B.,** 2007. Beş Faktör Kişilik Modelinin İş Yerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Gökoğlan, K.,** 2010. Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Gür, A. Ö.,** 2015. Sağlıkta Dönüşüm Programı Sonrası, Sağlık Personeli İş Doyumunun ve Tükenmişlik Derecesinin Araştırması: Adana Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi ve Dr. Aşkın Tüfekçi Devlet Hastanesi Örneği, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Karabacak, G.,** 2010. İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Stresi Üzerine Etkisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Konyalı, H.,** 2015. Kamu Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişki (Sakarya SGK Örneği), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Küçükyörük, Ş.,** 2013. Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerin Fazla Mesailerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisinin Belirlenmesi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Sezgin, A.,** 2010. Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür Ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Sudak, M.K.,** 2011. Kişilik Tipleri, Duygusal Zekâ, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Gebze.
- Süloğlu, A.,** 2009. Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu, Sağlık Bakanlığı Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Şahan, H.,** 2015. İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep.
- Sengül, C. M.,** 2008. Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Manisa.

- Tatar, A.**, 2005. Çok Boyutlu Kişilik Envanteri'nin Madde-Cevap Kuramına Gore Kısa Formunun Geliştirilmesi ve Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Tekin, Ö. A.**, 2012. Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya.
- Tomrukçu, B.**, 2008. Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme, Osmangazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Tümkaya, S.**, 1996. Öğretmenlerdeki Tükenmişlik Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Adana.
- Vızlı, C.**, 2005. Görme Engelliler İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerle Normal İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerin Karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yıldız, M.**, 2008. Farklı Liglerde Yer Alan Futbolcuların Kişilik Tipleri ile Sürekli Öfke-Öfke İfade Tarzlarının İncelenmesi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Ankara.

C) Süreli Dergilerdeki Makaleler

- Ardıç, K. ve Polatçı, S.**, 2008. Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği), Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10, 2, 69-96.
- Arıca, S.G., Özer, C., Arı, M., Karakuş, A., Mansuroğlu, Y.E. ve Eraslan, S.**, 2011. Cerrahi ve Dahili Bölüm Asistanlarında Tükenmişlik Düzeyleri Ve Etkileyen Faktörler, Smyrna Tıp Dergisi,1(1), 6-9.
- Ashton, M.C. ve Lee, K.** 2001. A Theoretical Basis for the Major Dimensions of Personality, European Journal of Personality, 15, 327-353.
- Azizoğlu, Ö. ve Özyer, K.** 2010. Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 21(1),137-147.

- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan, S.,** 2009. Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 261-279.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., ve Dollard, M. F.,** 2006. The Relationship Between The Big Five Personality Factors And Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Balcı, U.G., Demir, Ş., Kurdal, Y., Koyuncu, G., Deniz, Y., Tereci, Ö., Mandus, F., Yalçınkaya, S. ve Öngel, K.,** 2013. Hemşirelerde Tükenmişlik ve Yorgunluk, *İzmir Tepecik Eğitim Hastanesi Dergisi*, 23(2), 83-89.
- Basım, H. N., Çetin, F. ve Tabak, A.,** 2009. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 24(63), 20-34.
- Basım, H.N., Beğenirbaş, M. ve Yalçın, C.R.,** 2013. Öğretmenlerde Kişilik Özelliklerinin Duygusal Tükenmeye Etkisi: Duygusal Emeğin Aracılık Rolü, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(3),1477-1496.
- Bing, M. N. ve Lounsbury, J.W.,** 2000. Openness and Job Performance in U.S.-Based Japanese Manufacturing Companies, *Journal of Business and Psychology*, 14, 515-522.
- Cemaloğlu, N. ve Kayabaşı, Y.,** 2007. Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2), 123-155.
- Cooper, C. A., Knotts, H., Gibbs, McCord D.M. ve Johnson, A.,** 2012. Taking Personality Seriously: The Five-Factor Model and Public Management, *American Review of Public Administration*, 43,397-415.
- Costa, P. T. ve McCrae, R. R.,** 1995. Domains and Faces: Hiyerarchical Personality Assessment Using The Revised Neo-Personality Inventory. *Journal of Personality Assessment*, 64(1), 21-50.
- Çakınberk A.K.,** 2011. Studying the Relationship Between Employees, Occupational Burnout Levels and Satisfaction of Life: A Research in Private Banks, *African Journal of Business Management*, 5(16), 6825-6838.
- Çavuş, M.F. ve Demir, Y.,** 2010. The Impacts of Structural and Psychological Empowerment on Burnout, *Canadian Social Science*, 6(4),63-72.
- De Fruyt, F. ve Mervielde, I.,** 1999. RIASEC Types and Big Five Traits as Predictors of Employment Status and Nature of Employment, *Personnel Psychology*, 52,701-727.

- Demirci, M. K., Özler, D. E. ve Girgin, B.,** 2009. Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri–Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama, *Journal of Azerbaijani Studies*,13-39.
- Demirel, E. T., ve Derin, N.,** 2012. Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez’de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 509-530.
- Develioğlu, K. ve Tekin, Ö. A.,** 2013. Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,18(2), 15-30.
- Ergin, C.,** 1993. Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergin, C.,** 1996. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları, *3P Dergisi*; 4(1), 28-33.
- Erol, A., Sarıççek, A. ve Gülseren, Ş.,** 2007. Asistan Hekimlerde Tükenmişlik: İş Doyumu Ve Depresyonla İlişkisi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 8, 241-247.
- Gül, Ş.K., Gül, H.L., Oruç, A.F., Gedik, D., Ayadağlı, A., Aksu, A. ve Bıçakçı, B.C.,** 2012. Radyasyon Onkolojisi Kliniği Çalışanlarında Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeylerinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisinin Değerlendirilmesi, *Kartal Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Tıp Dergisi*, 23(1),11-17.
- Gülseren, Ş., Karaduman, E. ve Kültür, S.,** 2000. Hemşire ve Teknisyenlerde Tükenmişlik Sendromu ve Depresif Belirti Düzeyi, *Kriz Dergisi*, 8(1), 27-38.
- Hakanen, J.J., Bakker, A.B. ve Schaufeli, W.B.** 2006. Burnout and Work Engagement Among Teachers. *Journal of School Psychology*. 43, 495-513.
- Hamilton, W. D.,** 1964. The Genetical Evolution of Social Behavior: I, II, *Journal of Theoretical Biology* 7:1-16.
- Işıkhan, V., Comez, T. ve Danış, M.Z.,** 2004. Job Stress and Coping Strategies in Health Care Working With Cancer Patients, *European Journal of Oncology Nursing*, 8(3), 234-244.

- Italia, S., Favara-Scacco, C., Di Cataldo, A. ve Russo, G.,** 2008. Evaluation and Art Therapy Treatment of the Burnout Syndrome in Oncology Units, *Psycho-Oncology*, 17, 676-680.
- Jansen, P.G.M., Kerkstra, A., Abu-Saad, H.H. ve Van Der Zee, J.** 1996. The Effects of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing. *International Journal of Nursing Studies*. 33(4), 407-421.
- John, O.P., Caspi, A., Robins, R.W., Moffitt, T.E. ve Loeber, M.S.,** 1994. The ‘Little Five’: Exploring The Nomological Network of The Five-Factor Model of Personality in Adolescent Boys, *Child Development*, 65,160-178.
- Kaçmaz N.,** 2005. Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* 68(1), 29-32.
- Kaya, N., Kaya, H., Ayık, S.E. ve Uygur, E.,** 2010. Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 401-419.
- Kılıç, T. ve Seymen, O.A.,** 2011. Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi Ve Bir Araştırma Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi,16,47-67.
- Kiker, D. S. ve Motowidlo, S. J.,** 1999. Main and Interaction Effects of Task and Contextual Performance on Supervisory Reward Decisions, *Journal of Applied Psychology*, 84,602-609.
- Kim, H. J., Shin, K. H. ve Swanger, N.,** 2009. Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28(1), 96-104.
- Kokkinos, C. M.,** 2007. Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Korkmaz, M., Somer, O. ve Ergen, D. G.,** 2013. Örneklemde Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin Cinsiyetlere Göre Ortalama ve Kovaryans Yapılarıyla Ölçme Eşdeğerliği, *Eğitim ve Bilim*, 38(170),121-134.
- Lapa, T. A., Carvalho, S. A. ve Pinto-Gouveia, J.,** 2017. Psychological Distress, Burnout and Personality Traits in Dutch Anaesthesiologists, *European Journal of Anaesthesiology (EJA)*, 34(1), 41-42.
- Lee, R.T. ve Ashforth, B.E.,** 1993. A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model, *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.

- Madran, C. ve Akdoğan, T.,** 2010. Satıcıların Kişilikleri İle Performans İlişkisi; Beş Faktör Modeline Göre Bir Analiz, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 19(1), 366-381.
- Martinez, V.B. ve John, O.P.,** 1998. Los Cinco Grandes Across Cultures and Ethnic Groups: Multitrait Multimethod Analyses of The Big Five in Spanish and English, Journal of Personality and Social Psychology, 75(3), 729-750.
- Maslach, C. ve Jackson, S.E.** 1981. The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, 2(2), 99-113.
- McCrae, R.R. ve Costa, P.T.,** 1992. Four Ways Five Factors Are Basics , Personality and Individual Differences , 13(6), 653-665.
- Morgan, B. ve De Bruin, K.,** 2010. The Relationship Between The Big Five Personality Traits and Burnout in South African University Students. South African Journal of Psychology, 40(2), 182-191.
- Ordun, G.,** 2004. Beş Temel Kişilik Özelliği ve Alt Faktörlerinin Analizine İlişkin Bir Çalışma” , İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 2 (33),47-71.
- Sadeghi, M. ve Garosi, A.,** 2017. Personality Traits Predicting Job Burnout Among Staff (Case Study: Central Bank of the Islamic Republic of Iran), World Scientific News, 62, 64-78.
- Schepman, S.B. ve Zarate, M.A.,** 2008. The Relationship Between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Services Employees, Journal of Humanities and Social Sciences 30, 437- 442.
- Shepherd, S. ve Belicki, K.,** 2008. Trait Forgiveness and Trainedness Within the HEXACO Model of Personality, Personality and Individual Differences 45, 389-394.
- Somer, O. ve Goldberg, L.R.,** 1999. The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives, Journal of Personality and Social Psychology, 76(3), 431-450.
- Somer, O.,** 1998. Türkçe’de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli, Türk Psikoloji Dergisi, 13(42),17-32.
- Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A.,** 2000. Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi-I: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması, Türk Psikoloji Dergisi, 17 (49), 21-33.
- Soysal, A.,** 2008. Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması, Çimento İşverenleri Sendikası Dergisi, 22, 1.

- Taycan, O., Kutlu, L., Çimen, S. ve Aydın, N.,** 2006. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 7, 100-108.
- Taymur, İ. ve Türkçapar, M.H.,** 2012. Kişilik: Tanımı, Sınıflaması ve Değerlendirmesi, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar;4(2),154-177.
- Tunçel, Y.İ., Kaya, M., Kuru, R.N., Menteş, S. ve Ünver, S.,** 2014. Onkoloji Hastanesi Yoğun Bakım Ünitesinde Hemşirelerin Tükenmişlik Sendromu, Türk Yoğun Bakım Derneği Dergisi,12, 57-62.
- Türkçapar, M. H., Örsel, S., Uğurlu, M., Sargın, E., Turhan, M., Akkoyunlu, S., Hatiloğlu, U. ve Karakaş, G.,** 2007. Kişilik İnanç Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirliği, Klinik Psikiyatri,10, 177-191.
- Yürür, S.,** 2009. Yöneticilerin Çatışma Yönetim Tarzları ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Analizine Yönelik Bir Araştırma, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,10(1), 23-42.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L. ve Hochwarter, W. A.,** 2000. Burnout in Health Care: The Role of The Five Factors of Personality. Journal of Applied Social Psychology, 30(8), 1570-1598.

D) Akademik Konferanslarda Yayımlanmış Bildiriler

- Çam, O.,** 1992. Hemşirelik Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Etkenlerin İncelenmesi. III. Ulusal Hemşirelik Kongresi, Sivas, 463-473.
- Çavuş, M.F. ve Demir, Y.** 2010. Personel Güçlendirme ve Tükenmişlik: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı.
- Maden, C.,** 2013. Tükenmişlik Sendromunun Çalışanların İş Tatmini ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi: Çözüm Sosyal Destekte Mi?, 21. Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Kütahya, 96-100.
- Onan, N. ve Işıl Ö.,** 2010. Onkoloji Birimlerinde Çalışan Hemşirelerde Stres, Tükenmişlik Ve Başa Çıkma: Literatür Gözden Geçirme, Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, Sempozyum Özel Sayısı, 264-271.

Özer, P.S. ve Tozkoparan, G., 2013. Örgütsel Adalet Algıları ve Tükenmişlik İlişkisinde Öz Benlik Değerlendirmelerinin Düzenleyici Etkisi, 21. Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Kütahya, 532-535.

Polatçı, S. ve Özçalık, F., 2013. Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin İş Yeri Nezaketsizliği ve Tükenmişliğe Etkisi 21. Yönetim Ve Organizasyon Kongresi, Kütahya, 101-106.

E) İnternet Kaynakları

Tükenmişlik sendromu ile tükenmeyin onu aşın!; <http://www.kigem.com/tukenmislik-sendromu-ile-tukenmeyin-onu-asin.html>, (erişim tarihi: 02.12.2016).

ÖZGEÇMİŞ

01.01.1990 tarihinde Elbistan/Kahramanmaraş'ta doğan Esra Yüksel, ilköğretimini Almanya'nın Heidelberg ilinin Schwetzingen ilçesine bağlı Hirschacker Grundshule İlköğretim okulunda, ortaöğretimini Elbistanda İstiklal ilköğretim okulunda tamamladı. Lise öğretimini Elbistan Anadolu lisesinde eşit ağırlık okuyarak bitirdi. 2010 yılında girdiği Munzur Üniversitesi, iktisadi ve idari Bilimler fakültesi işletme bölümünü 2014 yılında başarı ile tamamladı.2015 yılında Munzur Üniversitesi işletme Anabilim Dalını Yönetim ve Organizasyon Bölümünde Yüksek Lisans'a başlayan Esra Yüksel, 'Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu' adlı tez çalışmasını Doç. Dr. Arzu Karaca ÇAKINBERK danışmalığında sürdürmektedir.