

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
HASTANE SAĞLIK KURUMLARI YÖNETİMİ BİLİM DALI

**KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞAN
TIBBİ SEKRETERLERDE TÜKENMİŞLİK
(ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:
Kemal KİRAZ

İstanbul, 2015

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK KURUMLARI İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

**KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞAN
TIBBİ SEKRETERLERDE TÜKENMİŞLİK
(ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)**
(Yüksek Lisans Tezi)

Tezi Hazırlayan:

Kemal KİRAZ

Öğrenci No

110746345

Danışman:

Yrd. Doç. Dr. Sebahattin TAŞ

İstanbul, 2015

YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği)**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmanın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 04/09/2015.


Kemal KIRAZ

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

01/09/2015

Enstitümüz *İşletme Yönetimi* Anabilim Dalı *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden 110746345 numaralı *Kemal KIRAZ*'ın "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Kamu Hastanelerinde Çalışan Tıbbi Sekreterlerde Tükenmişlik (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği)*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 01.09.2015 tarih ve 2015/35 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, ilgili yönetmeliğin (c) bendi gereğince (60) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında *oyçokluğu/oybirliği* ile *Kabul/Red veya Düzeltme* kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.


DANIŞMAN

YRD. DOÇ. DR. SEBAHATTİN TAŞ
(AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ)


ÜYE

PROF.DR. MEHMET FİKRET GEZGİN
(BEYKENT ÜNİVERSİTESİ)


ÜYE

YRD. DOÇ. DR. ALİ RIZA AKTAŞ
(ALANYA ALAADDİN KEYKUBAT ÜNİVERSİTESİ)

Adı ve Soyadı : Kemal KİRAZ
Danışmanı : Yrd. Doç. Sebahattin TAŞ
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans/Tez, 2015
Alanı : Hastane ve Sağlık Kurumları Yöneticiliği
Anahtar Kelimeler : Tıbbi Sekreter, Hastane, Yönetici, Çalışan, Tükenmişlik

ÖZ

KAMU HASTANELERİNDE ÇALIŞAN TIBBİ SEKRETERLERDE TÜKENMİŞLİK (ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ ÖRNEĞİ)

Sağlık kurumları hem yapı bakımından hem de işlev açısından karmaşık organizasyonlardır. Hemşirelik mesleği, laboratuvar hizmetleri, görüntüleme, sekreterlik hizmetleri, hekimlik ile bir arada yürütülen bir tıp hizmetidir. Özellikle tıbbi sekreterler hekim hasta ile arasında meydana gelen iletişimde köprü vazifesi görmektedir.

Tıbbi sekreterlerin yaşayabileceği tükenmişlik durumu, çalıştıkları kurumda pek çok aksaklığa sebep olabileceği için tıbbi sekreterlerde tükenmişlik hakkında çalışma yapmak uygun bulunmuştur. Bu konunun bilimsel olarak irdelenip sebepleri, sonuçları ve çözüm önerileri üzerine çalışma yapılması ile ulaşılan teorik sonuçların, uygulamada tüm çalışanlara olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, çalışma sürelerinin önemli bir kısmında insanlarla iletişim düzeyi yüksek bir mesleki alanda, bunun oluşturduğu yoğun baskıdan kaynaklı tükenmişlik olgusunun tıbbi sekreterler üzerindeki boyutunu Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde çalışan tıbbi sekreterler örneğiyle ele almaktır. Çalışmamızda iş doyumları ve tükenmişlik durumlarını belirlemek için Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Tıbbi sekreterlerde tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak için yapılan uygulamanın bulguları, ölçek sorularının dağılımları ve faktör analizi ile sunulmuştur.

Name and Surname :Kemal KİRAZ

Advisor :Asist Prof. Dr. Sebahattin TAŞ

Type and Date :Graduate / Thesis, 2015

Scope :Management of Hospitals and Health Institutions

**Keywords :Medical Secretary, Hospital, Manager, Employee,
Burnout.**

ABSTRACT

BURNOUT IN MEDICAL SECRETARIES WHO WORK IN PUBLIC HOSPITALS (AN EXAMPLE OF ANTALYA ATATURK STATE HOSPITAL)

Organizations that give health service are the one of the most structurally and functionally complex organizations. Nursing services, medical imaging services and medical secretarial services are closely related to medicine service. Especially medical secretaryship functions as a bridge. Therefore, medical secretaries may be the source of troubles resulting from communication between patients, organization and doctors, or be the first step to quality service.

As health human resources, which is one of the important steps that may lead to burnout status of the institution where they work, live, medical secretaries working on this because I experienced so I'm thinking about.

The main purpose of this study is to discuss the level of burnout, which is seen in occupational groups that work in dense communication, in medical secretaries who work in Antalya Atatürk State Hospital. Medical secretaries may be in burnout because of working conditions, expectations of the organization, lateral and horizontal communications and their effects on organizational commitment, being in the center of administrator-doctor-patient triangle, accumulating too many adverse conditions.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

ÖZ	i
ABSTRACT	ii
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	viii
KISALTMALAR	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TIBBİ SEKRETERLİK TANIMI, KAVRAMI VE TÜRLERİ

1. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TIBBİ SEKRETERLİK	5
1.1. Sağlık Sektörü	5
1.2. Tıbbi Sekreterlik Kavramı ve Tanımı	6
1.2.1.Tıbbi Sekreterlik Tanımı	6
1.2.2.Tıbbi Sekreterlik Kavramı	7
2. TIBBİ SEKRETERİN ÇALIŞMA ALANLARI VE GÖREVLERİ	8
2.1. Tıbbi Sekreterlerin Mesleki Yeterlilikleri	9
2.2. Tıbbi Sekreterlik Türleri ve Görev Alanları	10

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU, NEDENLERİ, TÜRLERİ VE ÖNLEMEYOLLARI

1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU	13
1.1. Tanım	13
1.2. Tükenmişlik Hissi	15
1.3. Tükenmişliğin Nedenleri ve Boyutları	16
1.4. Tükenmişliğin Nedenleri	16
1.5. Tükenmişliğin Boyutları	18
1.5.1.Duygusal Tükenme	18
1.5.2.Duyarsızlaşma	19
1.5.3.Kişisel Başarı Hissi	20
2. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE BELİRTİLERİ	21
2.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	21
2.1.1.Bireysel Faktörler	22

2.1.2.Örgütsel Faktörler	23
2.2. Tükenmişliğin Belirtileri	25
2.2.1.Fiziksel Belirtiler	25
2.2.2.Kişisel Faktörler	25
2.2.3.Çevresel Faktörler	26
2.2.4.Psikolojik / Duygusal Belirtiler	27
2.2.5.Davranışsal Belirtiler	28
3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI	29
3.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri	30
3.2. Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri	31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ'NDE ÇALIŞAN TIBBİ SEKRETERLERDE TÜKENMİŞLİK

1. ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ VE PERSONELİ

HAKKINDA TEMEL BİLGİLER

1.1. Tarihçe	33
1.2. Personel Durumu	33
1.3. Genel Değerlendirme	34

2. BULGULAR

2.1. Güvenilirlik Analizleri	36
2.2. Kişisel Bulgular	38
2.2.1.Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı	38
2.2.2.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	38
2.2.3.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Kurumdaki Çalışma Sürelerine göre dağılımı	39
2.2.4.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Öğrenim Düzeylerine Göre Dağılımı	40
2.2.5.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Medeni Durumuna Göre Dağılımı	41
2.2.6.Araştırmaya Katılan Evli Sağlık Personelinin Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı	41
2.2.7.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Çocuk Sayısına Göre Dağılımı	42
2.2.8.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin İlkokulu Okuduğu Yere Göre Dağılımı	42
2.2.9.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Son Mezun Olduğu Okulun Bulunduğu Yere Göre Dağılımı	43
2.2.10.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Halen Okuduğu Okula/Bölüme Göre Dağılımı	44
2.3. İşle İlgili Bulgular	45
2.3.1.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Aldığı Ücrete Göre Dağılımı	45
2.3.2.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek Ücretli İş Bulursa Kurumdan Ayrılmayı Düşünme Durumlarının Dağılımı.....	46

2.3.3.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Ek Bir İşte Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı	46
2.4. Ölçeğe Ait Sorular ve Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı	47
2.4.1.Ölçeğe Ait Sorular	47
2.4.2.Sorulara Verilen Cevapların, Ortalama ve Standart Sapmalarının İncelemesi	54
3. KARŞILAŞTIRMALI TABLOLAR	56
3.1. Araştırmaya Katılanların Ölçekteki Sorulara Verdikleri Cevaplar ile " Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek İş Bulursanız Kurumdan Ayrılmayı Düşünür müsünüz?" Sorusuna Verdikleri Cevapların Karşılaştırması	56
3.2. Cinsiyete Göre Alınan Ücret	58
3.3. Cinsiyet ile Alınan Ücret Arasındaki Korelasyon	58
3.4. İşlerinden Soğuduklarını Hissetme Algısı ile İşten Ayrılma İsteklerinin Karşılaştırması	59
3.5. İşten Soğuma Hissi ile İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon	60
3.6. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma Düşüncesinin Karşılaştırması	60
3.7. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon	61
3.8. Ek Bir İşte Çalışma Durumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırması	62
3.9. Ek Bir İşte Çalışma Durumları ile Cinsiyet Arasındaki Korelasyon	62
3.10. Ek Bir İşte Çalışma ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması	63
3.11. Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması	64
3.12. Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki Korelasyon	64
3.13. Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki İlişki	66
3.14. Regresyon Analizi	67
3.15. Ölçeğin Tükenmişlik Düzeyi	68
SONUÇ	69
KAYNAKÇA	76

TABLULAR LİSTESİ

Tablo No	Sayfa No
Tablo 1.Güvenilirlik Analizi Tükenmişlik Ölçeği Genel Güvenilirliği	36
Tablo 2.Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	38
Tablo 3.Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı.....	38
Tablo 4.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Kurumdaki Çalışma Sürelerine Dağılımı	39
Tablo 5.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Öğrenim Düzeylerine Dağılımı.....	40
Tablo 6.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Medeni Durumuna Göre Dağılımı.....	41
Tablo 7.Araştırmaya Katılan Evli Sağlık Personelinin Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı	41
Tablo 8.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Çocuk Sayısına Göre Dağılımı.....	42
Tablo 9.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin İlkokulu Okuduğu Yere Dağılımı.....	42
Tablo 10.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Son Mezun Olduğu Okulun Bulunduğu Yere Göre Dağılımı.....	43
Tablo 11.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Halen Okuduğu Okula/Bölüme Göre Dağılımı	44
Tablo 12.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Aldığı Ücrete Göre Dağılımı.....	45
Tablo 13.Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek Ücretli İş Bulursa Kurumdan Ayrılmayı Düşünme Durumlarının Dağılımı	46
Tablo 14.Ek Bir İşte Çalışma Durumlarına Göre Dağılım	46
Tablo 15.Ölçeğe Ait Sorular ve Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı	47
Tablo 16.Sorulara Verilen Cevapların, Ortalama Ve Standart Sapmalarının İncelemesi	54
Tablo 17.Araştırmaya Katılanların Ölçekteki Sorulara Verdikleri Cevaplar ile Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek İş Bulursanız Kurumdan Ayrılmayı Düşünür müsünüz? Sorusuna Verdikleri	

Cevapların Karşılaştırması	57
Tablo 18.Cinsiyete Göre Alınan Ücret	58
Tablo 19.Cinsiyet ile Alınan Ücret Arasındaki Korelasyon.....	58
Tablo 20.İşlerinden Soğuduklarını Hissetme Algısı ile İşten Ayrılma İsteklerinin Karşılaştırması	59
Tablo 21.İşten Soğuma Hissi ile İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon ..	60
Tablo 22.Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma Düşüncesinin Karşılaştırması....	60
Tablo 23.Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon	61
Tablo 24.Ek Bir İşte Çalışma Durumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırması ...	62
Tablo 25.Ek Bir İşte Çalışma Durumları ile Cinsiyet Arasındaki Korelasyon..	62
Tablo 26.Ek Bir İşte Çalışma ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması.....	63
Tablo 27.Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması	64
Tablo 28.Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki Korelasyon	64
Tablo 29.Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki İlişki.....	66
Tablo 30.Regresyon Analizi	67
Tablo 31.Ölçeğin Tükenmişlik Düzeyi	68

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil No

Sayfa No

Şekil.1. Tükenmişlik ve İşle Bütünleşme İlişkisi 17



KISALTMALAR

Ark.	: Arkadaşları
C.	: Cilt
Çev.	: Çeviren
EBF	: Eğitim Bilimleri Fakültesi
Ed.	: Editör
KPSS	: Kamu Personeli Seçme Sınavı
No	: Numara
s.	: Sayfa
S.	: Sayı
SB	: Sosyal Bilimler
SBE	: Sosyal Bilimler Enstitüsü
Ü.	: Üniversite
vd.	: ve diğerleri
YYLT	: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
İİBF	: İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
HÜ	: Hacettepe Üniversitesi
KTÜ	: Karadeniz Teknik Üniversitesi
EBE	: Eğitim Bilimleri Enstitüsü
SABE	:Sağlık Bilimleri Enstitüsü
GATA	: Gülhane Askeri Tıp Akademisi

GİRİŞ

- **Çalışma Konusunun Seçimi:** Ülkemizde ve dünyada toplum için çok fazla önem taşıyan sağlık hizmetleri her kademedeki personelinden en ücra organizasyon birimine kadar insan yaşamını doğrudan ilgilendiren bu alanda sahip olduğu özellikleri açısından diğer örgütlerden oldukça farklıdırlar. Her sağlık çalışanı gibi tıbbi sekreterlik görevini yerine getiren personelin de işi son derece önemlidir. Hastaya müdahale, takip, çeşitli yazışmaların yapılması gibi sorumlulukları yerine getirmektedir. Organizasyonel anlamda kurum–hasta–hekim üçgeninde köprü görevi de görmektedir. İletişim temelli meselelerin ortaya çıkmadan önlenmesi ve tıbbi sekreterler açısından verimliliğin sağlanabilmesi için tükenmişlik pozisyonlarının sürekli olarak izlenmesi son derece önemlidir.

Bir işletmede çalışan insanların tatmin düzeyi, alınan ücretin yanında başka faktörlerle de ilişkilidir. Yöneticilerin tutumu, iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri, yükselme ve ücret belirlemelerindeki adalet inancı, çalışanların organizasyona bağlılıkları gibi etkenler, çalışanların işletmelerine ve işlerine bakışını belirleyen etkenlerdir. Bu gibi sebeplerin çalışana olumlu katkı sağlaması, çalışanın tatmin düzeyini yükselterek motivasyonunu ve işe bağlılığını artırırken tersi durumda işletmeden ve yapılan işten uzaklaşma gerçekleşebilmektedir.

Günümüzde sağlık sektöründe özel ve kamu niteliğinde sağlık örgütü sayısı ve aynı zamanda harcama miktarı her geçen gün artmaktadır. Bu örgütler diğer sektörel alanlarda hizmet sunmakta olan birçok kurumdan pek çok açıdan farklılıklar taşımaktadır. Öte yandan yapısal anlamda ve işlevsel anlamda da karmaşık yapılarıyla ayrılmaktadırlar.

Çalışanın işinden aldığı tatminin azalmaya başlaması, başlangıçta kişisel bir sorunmuş gibi gözükse de, işletmelerin en büyük problemlerinden biridir. İnsan kaynaklarının ağırlıklı öneme sahip olduğu bu gibi kurumlarda çalışanların olumsuz duygu ve tutumları davranışlara yansıtacak ve hem müşterilerin kuruma bakış açılarının olumsuz yönde değişmesine, hem de belirli bir süre sonra kurumun tüm insan kaynağının sistematik bozulmasına neden olabilecektir.

Sağlık sektöründe yer alan işletmelerde çalışanlar, müşteriyle ilk iletişime geçen kişiler olması açısından önem arz ederler. Hizmetin alınmasından önceki aşamalarda yer alan kişiler olması ve müşteri ile birebir iletişimi dolayısıyla da tıbbi sekreterler, iletişimden kaynaklı doğabilecek birçok sorunun kaynağı ya da çözücüsü olabilme pozisyonuna sahip çalışanlar haline gelecektir. Bu durumda, tüm sistem içerisinde belirli bir role sahip olsalar da tıbbi sekreterlik mesleği, hastanelerde çalışan-müşteri ilişkisinin temeli ve devamı açısından oldukça büyük önem arz etmektedir.

Çalışmanın konusunun bu yönde tercihi de, bu önem sayesinde. Tükenmişlik sendromu, tıbbi sekreterlik gibi bir meslekte her çalışanın herhangi bir anda karşılaşılabileceği bir sorundur. Çalışanlarda düzeyin belirlenmesi, önlemler açısından tabii ki çok faydalı olacaktır ama ondan önce yapılması gerekli şey, bu konuda bir bilincin oluşturulmasıdır

Tüm yukarıda bahsedilen tüm konular güncel pratikte yaklaşık on yıldır bulunduğum sağlık idareciliği sürecinde bizzat tecrübe edilmiştir. Sağlık insan kaynağı olarak önemli basamaklardan biri olan tıbbi sekreterlerin yaşayabileceği tükenmişlik durumunun çalıştıkları kurumda nelere sebep olabileceğini tecrübe ettiğim için bu konuda çalışma yapmayı düşündüm. Böylece bu konuyu bilimsel olarak irdeleyip sebepleri, sonuçları ve çözüm önerileri üzerine çalışma yaparak bu konudaki tecrübelerin gelişmesi amaçlanmıştır.

- **Çalışmanın Amacı:** Gözlemler ya da yöneticilerin bakış açılarıyla anlaşılacak tükenmişlik belirtileri, hem bu düzeyin belirlenmesi ve hem de böyle bir kaygının yönetim tarafından güdüldüğünün çalışanlara olumlu katkı sağlaması açılarından, anket yönteminin, konunun netliğinin belirlenmesi açısından fayda sağlayacağı düşünülmüş ve bu doğrultuda Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Yönetici kesime söylenemeyen ya da belki kendine bile ifade etmeye çekindiği, fakat bu durumun kendisini yavaş yavaş tükenmişliğe götürdüğü durumlarda çalışan, güvenli ve samimi bulduğu bu yöntemle sorunlarını üst yönetimlere aktarabilecek ve yöneticiler de çoğu zaman farkına varılması güç bu durumun olumlu yönde düzeltilebilmesi adına gerekli önlemleri alabileceklerdir.

- **Çalışmanın Önemi:** Sağlık kurumları çok çeşitli meslek gruplarının bir arada iş ürettiği örgütlerdir. Bunlardan biri de tıbbi kayıtları yapan sekreterlerdir. Hastayla ilk olarak karşılaşan personel olarak da önemleri büyüktür. Bu nedenle bu personellerde yaşanan olumsuzluklar örgütün işlevselliğini, karlılığını ve en önemlisi de örgütün devamlılığını etkilemektedir. Dolayısıyla burada yaşanan olumsuzluklar hayati öneme haizdir. İşte bu sebepten bu kişilerde yaşanabilecek olumsuzluklar arasında en önemlilerinden biri de tükenmişlik durumlarıdır. Bundan dolayı da tükenmişlik düzeyinin tespiti de hayati önem arz etmektedir.

- **Çalışmanın Planı:** Çalışma toplamda üç bölümden oluşmaktadır. Bu bölümlerden ilkinde tıbbi sekreterlik mesleğinin tanımlanması yapılmış ve özellikleri irdelenmiştir. İkinci bölümde tükenmişlik kavramı kuramsal yapısı, kaynak taraması ve literatür incelemesi yapılmıştır. Üçüncü bölüm ise bu çalışma kapsamında yapılan araştırmaya ilişkin verilere ve bulgulara yönelik olup, bu bulgulara ilişkin tartışma, öneri ve yorumlar ortaya konulmuştur.

- **Kullanılan Metot ve Teknikler:** Toplanan veriler SPSS 20.0 programında analiz edilmiştir. İki gruplu değişkenler arasındaki etkinin test edilmesinde t testi, birden fazla değişken grubu arasındaki etkinin test edilmesinde Anova testi, anlamlı farklılığın hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının tespiti için Post Hoc Tukey testi uygulanmıştır. Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenlerin ilişkisini değerlendirmek için regresyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi ve Manova, ölçek alt boyutlarının incelenmesi için kullanılmıştır. Öte yandan Pearson Korelasyon analizi soruların ve alt boyutlar arasındaki ilişkinin keşfedilmesi için uygulanmıştır.

Anket veri toplama tekniği kullanılmıştır. 156 tıbbi sekreterle anket çalışması yapılmıştır. Bilgi formu anketi vasıtasıyla çalışanların bireysel özellikleri ve çalışma koşulları belirlenmiştir. İş doyumlarını tespit etmek amacıyla da “tükenmişlik ölçeği” kullanılmıştır.

- **Karşılaşılan Zorluklar ve Sınırlılıklar:** Hastanede çalışan tıbbi sekreterlerden izinli, istirahatli olanlara ulaşılamamış ve anket sorularını eksik cevaplandıranlar değerlendirilmeden çıkarılmıştır. Anketin yapıldığı dönemde asgari

cret değiştiği için bir kısım anket maaş öncesi bir kısım maaş sonrası tamamlanabilmiş, maaşları tekrar yeni asgari ücret üzerinden revize edilmiştir.

- **Çalışmanın Varsayımları:** Bu çalışmanın başlıca varsayımları şunlardır:

- Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde alışan tıbbi sekreterlerde tükenmişlik sendromu gözlemlenmektedir.
- Tıbbi sekreterlerde cinsiyet ile aldıkları ücret arasında aynı yönlü korelasyon vardır.
- Tıbbi sekreterlerde işten soğuma hissi ile işten ayrılma isteği arasında aynı yönlü korelasyon vardır.
- Tıbbi sekreterlerde tükenmişlik hissi ve işten ayrılma isteği arasında aynı yönlü korelasyon vardır.
- Tıbbi Sekreterlerde alışma ortamının olumsuzluklarından etkilenme ile medeni durum arasında ters yönlü korelasyon vardır.
- Duygusal tükenme tükenmişlik üzerinde etkilidir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TIBBİ SEKRETERLİK TANIMI, KAVRAMI VE TÜRLERİ

1. SAĞLIK SEKTÖRÜNDE TIBBİ SEKRETERLİK

1.1. Sağlık Sektörü

Bütün organizasyonlar, rekabet şartlarının inanılmaz boyutlara çıktığı günümüz piyasalarında ayakta kalabilmek için en önemli faktör olan insan kaynaklarının verimliliği ve yetkinliklerini dikkate almak durumundadır.¹ Diğer kaynakların farklılıklarının azaldığı ve insan verimliliğinin gün geçtikçe önem kazandığı alanlarda bu durumun işletmelerin geleceği açısından en önemli unsur olduğunu söylemek de abartılı bir söylem olmasa gerektir.

İnsan kaynaklarının verimliliğini artırmanın yollarının sadece ücret olmadığının bilinciyle hareket eden yeni insan kaynakları yönetimi anlayışı; paranın yanında motivasyonun, iş tatmini, çalışanın işin sosyal yönü ile kurduğu ilişki, örgüte olan duygusal bağlılık, sahip olduğu iş sayesinde toplumda kazandığı rol, iş arkadaşları ile olan ilişkileri, yönetim davranışları gibi nedenlerle sağlandığı gerçeğini de dikkate almaktadır.

Bu doğrultuda hastanede çalışan işgücünün verimliliğine etki eden faktörlerin bilinmesi ve verimliliği artırmak için uygulanacak yönetim politikaları, çalışanların işe bakışlarını ve aldıkları tatmini olumlu yönde etkileyerek motivasyonu artırmanın yanında, yöneticilerin işlerinin kolaylaşmasını da beraberinde getirecektir. Kurumlarda oluşan yüksek rekabet ortamı, hastaneler için de geçerlidir ve hastaneler daha kaliteli, etkili, verimli sağlık hizmeti sunmak ve ayakta kalarak karlılık sağlayabilmek için insan faktörünü etkin ve verimli bir şekilde kullanmak zorundadır.²

¹ S. Gürbüz, "Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C. 6, S. 21, 2007, s.240

² Y. Aslan- S. Artukoğlu- E. Cevahir, "Özel Hastanelerde Yardımcı Sağlık Personelinin Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama", IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, İstanbul, 2001, s. 249

Sekreterler arasında mesleki bilgi ve beceri neticede farklılaşmaktadır. Buna göre de aldıkları unvanlar farklılaşmakta ve farklı adlar almaktadır.¹ Hastaneler, kompleks yapılar olması dolayısıyla bünyelerinde farklı unvan ve branşlara sahip çok sayıda çalışanları bünyesinde barındırmaktadır. Tıbbi sekreterlik mesleği de, son yıllarda hastanelerin yapısal değişimleri sonucunda kendine yer bulmuş ve yaptığı iş itibarıyla önemi ve etkinliği her geçen gün daha çok artan ve fark edilen bir seviyeye ulaşmıştır.

Hastaneler gibi hizmet sektöründe yer alan bu kurumların, müşteri ile iletişim kuran yüzü olması nedeniyle tıbbi sekreterlerin hastanelerde önemli bir rolü bulunmaktadır. “Sekreterler, işletmenin faaliyet konusu olan ürünleri hakkında yeterli derecede bilgi sahibi olan, işlerin yürütülmesinde ve organizasyonunda yöneticilere yardımcı olan, işletme içinde yönetici ve çalışanlar ve dışında örgütün çevresi arasında iletişim kurma görevini üstlenen, yöneticinin işlerinin organizasyonu ve sisteme bağlanması ile zamanının verimli ve etkin biçimde kullanılmasına yardımcı olan kişilerdir”.²

1.2. Tıbbi Sekreterlik Kavramı ve Tanımı

1.2.1. Tıbbi Sekreterlik Tanımı

Sağlık sektöründeki hizmet sektörü olması ve emek yoğun hizmetlerin yürütülmesi nedeniyle bakım ve tedavi öncesinde işlerin organizasyonu için faaliyet gösteren kişilerin varlığını zorunlu kılmıştır ve bu pozisyonda ortaya çıkan tıbbi sekreterler; hastanede oluşturulan birim kapsamında hasta kayıtlarını yapmak, hasta takibi ve malzeme tedariki ile ilgili yazışmaları yürütmekle görevli çalışandır.³

Sekreterlerin, hastanelere gelen müşterilerle ilk iletişimi kuran kişiler olması dolayısıyla bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikler bazı kişisel

¹ H. Tutar-N. Ö. Başpınar-M. Altınöz, Sekreterlik El Kitabı: Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı, Ankara, 2004, s. 39

² Tutar vd., s. 22

³ D. Ünalın- F. Çetinkaya- Ö. Özyurt,-A. Kayabaşı, ‘Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti’ Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,C. 9, S.1, Ankara, 2006, s. 2

yeterlilikler ve mesleki bilgiler olarak sınıflandırılabilir. Kişisel özelliklerin; “Türkçeyi düzgün ve kusursuz konuşma, yazışma, dinlemeyi bilme, ikna kabiliyetine sahip olma, sempatik ve samimi olma ve kurumu ya da bağlı bulunduğu hekimi temsil yeteneği olma, güvenilir olma ve kişisel yetkinliğe sahip olma” gibi, tıbbi sekreterlik mesleğini rahatça yapabilecek şekilde kişisel yetkinlik özellikleridir. Mesleki özellikler ise, müşteri potansiyeli doğrultusunda yabancı dil bilme, iletişim başta olmak üzere insan ilişkileri konusunda yetkin olma, protokol özelliklerini bilme, görev alanı çerçevesinde not alma veya büro otomasyonu konusunda yeterli olma, ihtiyaç duyulan büro malzemelerini kullanabilme, gerekli durumlarda inisiyatif alabilecek özgüvene sahip olarak iş geliştirme, belki de en çok ihtiyaç duyulacak konu olan problem çözme yeteneğine sahip olma gibi özelliklerdir.¹ Tüm bunlarla birlikte hastanede çalışan sekreterlerin en azından kendi görev ve yetki alanları içerisinde gerekli olan tıbbi terminolojiyi iyi derecede bilmesi gerekmektedir.

1.2.2. Tıbbi Sekreterlik Kavramı

Sağlık hizmetleri karşılıklı iletişimin yoğun olarak yaşandığı bir sektördür. Tıbbi sekreterler hasta ve hasta yakınlarıyla sürekli iletişim halindedir ve öncelikle tıbbi sekreterler görüşmeleri yapmaktadırlar. Bundan dolayı sağlık kurumunun öncelikli olarak görünen yüzü tıbbi sekreterlerdir. Sekreterlik hizmeti ne kadar iyi sağlanırsa hasta yakınları o derecede pozitif olur ve doktorların işi kolaylaşacağı için tedavi süreci rahat geçer.² Tıbbi sekreter; sağlık sistemine kayıt edilen verileri toplarlar, analiz ederek raporlar, birimler arası iletişimi ve yazışmaları yürütür. İlgili ihtisas alanından mezun olan ve bu konuda bilgi sahibi kişi tıbbi sekreter mesleğine mensuptur.³

¹ Tutar vd., 2004, s. 45

² E. Topbaş, “Tıbbi Sekreterlik Eğitim Programı: Fransa Örneği”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C. 1, S. 2, Elazığ, 2006, s.66

³ Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_%20modul/moduller_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf, (02.07.2013)

2000’li yıllardan itibaren ortaya çıkmaya başlayan tıbbi sekreterlik mesleğinin ülkemizdeki geçmişi 1980’li yıllara hatta biraz daha öncesine dayanmaktadır. Bu görev ilk defa, bu konuda bir eğitimi olmayan veya bu ekseninde bir göreve başladıktan sonra kendi sistemini kendisi oluşturan devlet memurları tarafından gerçekleştirilmeye başlanmıştır. Görevin sınırları, 1982 yılında “Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğinin 160. Maddesi”nin yayımlanması ile “tıbbi sekreterin görevleri” belirlenmiştir. Sağlıkla ilgili konularda bilginin işlenmesi, tasnif edilmesi, sağlık hizmetlerinin verimliliğinin artırılması maksadıyla sağlık meslek liselerinin mevcut bölümlerine ilave olarak 25.02.1994 tarih ve 1412 sayılı onay ile “Tıbbi Sekreterlik” bölümü açılmıştır. 1994-1995 öğretim yılında 22 okulda eğitim-öğretime başlanmıştır¹. Bu alanda verilen eğitimin yeterliliği ya da eğitim alan kişilerin pozisyonları, zamanla gözlemler ve geri bildirimler sonucu değerlendirilecek ve gerek müfredat gerekse çalışma alanları optimum şekilde düzene girecektir.

Tıbbi sekreterlik mesleğini icra eden meslek mensupları işlerinde son derece titiz olmalıdırlar. Çünkü resmi evraklar üzerinde yapılacak en ufak hata insanların sağlıklarını dönüşü olmaz şekilde kaybetmelerine neden olabilir. Tıbbi sekreterler, alanla ilgili tıbbi terminoloji konusunda ciddi derecede bilgi sahibi olmak zorundadır.²

2. TIBBİ SEKRETERİN ÇALIŞMA ALANLARI VE GÖREVLERİ

Tıbbi sekreterlerin çalışma alanları, Sağlık Bakanlığı’na bağlı tüm resmi kamu hastaneleri ve benzeri sağlık kuruluşları olabileceği gibi, özel sektöre ait tüm sağlık kuruluşlarındaki benzer pozisyonlar olabilir. Hastane, özel laboratuvar, özel veya aile hekim muayenahaneleri, eczaneler, özel sektöre ait radyoloji merkezleri, toplum sağlığı merkezleri, dispanser, herhangi bir alanda uzmanlaşmış hastaneler, ecza depoları ya da sağlık alanında faaliyet gösteren yazılım firmaları gibi yerlerde çalışabilirler. Tıbbi sekreterlik diplomasına sahip ve devlet memurluğu hakkını

¹Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş. http://megep.meb.gov.tr/mte_program_%20modul/moduller_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf,(02.07.2013)

² F. Ceylan, Sekreterlik Teknikleri, Bursa, 2012, s. 9

kazanmış tıbbi sekreterler, diğer memurlar gibi kamu sağlık kurumlarında çalışabilir ya da kamu ya da özel sektörde, sözleşmeli personel olarak çalışabilirler. Bu alandaki ihtiyacın “niteliksiz eleman” kaynağından karşılanarak işin öğretilmeye çalışıldığı düşünüldüğünde, tıbbi sekreterlik diplomasına sahip kişilerin iş bulma konusunda çok sıkıntı yaşamamaları beklenen bir durumdur. Tıbbi sekreterler, sağlık kurumuna ait gereçleri kalite uygulamalarına uygun biçimde kullanarak görevlerini yerine getirmelidirler.¹

Tıbbi sekreterler tıbbi dokümantasyonun yanında ve hasta dosyalarının tutulması, yazışmaların yürütülmesi ve idari tüketim malzemelerinin temini ile ilgili işleri yapmakla mükelleftir.² Bununla birlikte, bu kapsamda hekim ve hasta arasındaki iletişimin daha etkin sağlanabilmesi ve hastaların diğer bazı işlemleri ile ilgili görev tanımlarında idare tarafından belirlenen işler de tıbbi sekreterlerin görevleri arasına dahil edilebilir.

2.1. Tıbbi Sekreterlerin Mesleki Yeterlilikleri

Tıbbi sekreterlik görevi, kurum içerisindeki hiyerarşik yeri, pozisyonu, görev tanımları ve ücreti dolayısıyla önem sırasında üst sıralarda yer almasa da; işleri ve işlerinin yapılış itibarıyla sonuçları etkili olabilmektedir. Bu yüzden bu mesleğe talip olan bir kişinin, bu görevin bilinç ve sorumluluğuna sahip olması gerekir. Sağlık sektörü gibi bir alanda görev yapacak olan insanlar, hassas düşünce içerisinde hasta veya hasta yakını psikolojisini sürekli göz önünde bulundurarak fakat bu süreçte kendi psikolojik sağlığını da ihmal etmeyecek şekilde bir davranış ve tutum içerisinde olması gerekir. Genel olarak aşağıdaki şekliyle hatları belirlenen bu tutum ve davranışlara eklenecek başka maddeler mutlaka vardır ancak genellikle bir tıbbi sekreter;³ işini sevmeli, çalışma ortamında saygısını muhafaza etmeli ve danışma anlamında

¹TürkMesleklerSözlüğü, http://shmyo.uludag.edu.tr/tds/Turk_Meslekler_Sozlugu.html, (02.07.2013)

²http://ortakoyssml.meb.k12.tr/mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/68/04/963265/icerikler/tibbisekretelik_36560.html, (02.07.2013)

³ D. Tengilimoğlu - N. Çıtak, Yönetici ve Tıp Sekreterliği, Ankara, 2003, s. 2

bilgilendirme görevini en iyi şekilde yerine getirebilmelidir. Bu işin iş arkadaşlarıyla birlikte başarılacağı inancıyla ekip çalışmasının önemsemeli, pozitif bir duruşa sahip olmalı, detaylara özen göstermeli ve verilen işler konusunda hassas bir doğruluk ve netlikte olmalıdır. Bunları sağlayabilmek adına işyerinin prensiplerine uymalı, iş güvenliği ve iş ahlakı konusunda hassas davranmalı ve kaliteye önem vermelidir. Planlı olmalı ve günlük iş ve çalışma planları yapmalı, iş önceliklerini belirlemeli ve uyulmasına dikkat etmeli, sorumluluk sahibi olmalı, sadakat değerleri konusunda sır saklamayı bilmelidir. Tıbbi sekreterler, hasta dosyalarındaki bilgileri düzenli olarak tutmalı ve ilgili hekime ya da birime ulaştırmalı, aynı zamanda kendi birimi ile ilgili istatistiksel bilgiler konusunda da aynı tavrı göstermelidir.

Nihayetinde işi sağlık sektöründe olduğu ve hep hasta ve hasta yakınlarıyla iletişimi içerisinde olacağı için sabırlı, uyumlu, pozitif, çalışkan, dürüst, yeniliklere açık ve ani durumlara karşı soğukkanlı tepkiler üretebilen, titiz, enerjik, temiz ve dikkatli olmalıdır.

2.2. Tıbbi Sekreterlik Türleri ve Görev Alanları

Tıbbi sekreterlik teriminden algılanan kişi, poliklinik sekreteridir. Bu durum, tıbbi sekreterlerin en çok görev yaptığı alan olmasından kaynaklanmaktadır. Fakat tıbbi sekreterlerin birkaç tane daha çalışma alanı vardır.

Genel olarak poliklinik sekreterleri tıbbi sekreter olarak algılansa da, sağlık kurumlarından farklı alanlarda çalışan diğer sekreter türleri de mevcuttur. Poliklinik sekreterlerinden başka, klinik sekreteri, anabilim dalı sekreteri, ameliyathane sekreteri, laboratuvar sekreteri branşları da bulunmaktadır.

Tıbbi sekreterlik yapmak bazı konularda uzmanlık bilgisi gerektirmektedir. Birçok kelimeyi ve terimi bilmek gerekmektedir. Ayrıca hastalara ait dosyalar

hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. Hasta ile ilgili her türlü işlem aşaması ile ilgili bilgi sahibi olmalıdır. Öte yandan tıbbi yazılım tekniklerini raporlamayı bilmelidir.¹

Tıbbi sekreterler hasta ve yakınları açısından bilgi edinmenin en kolay yoludur. Bu nedenle tıbbi sekreterlerin hastane işleyişi ile ilgili olarak hasta ve yakınlarını bilgilendirmesi de önemlidir. Muayene süreci, resmi evrakların nasıl takip edileceği, laboratuvar hizmetinden nasıl yararlanılabileceği, hasta ziyaretlerine ilişkin prosedür tıbbi sekreterler tarafından izah edilmelidir.

Tıbbi sekreterler sundukları hizmet ile hastanelerin itibarını artırabilmektedirler. Hasta potansiyelinin artırılmasında tıbbi sekreterlerin etkili iletişim kurabilmesi, empati yapabilmesi önemlidir. Bu sayede kurumsal anlamda iletişim ve hizmete ilişkin kalite yükselecek kurum itibarı artırılmış olacaktır. Yapılan araştırmalar sonucunda elde edilen bulgulara göre tıbbi sekreterler iş yoğunluğundan dolayı sağlık hizmeti alan kişileri tam olarak dinleyememektedirler. İş yoğunluğu ve buna ilişkin aksaklıkların kurum içi düzenlemelerle giderilmesi gerekmektedir.²

Tıbbi Sekreterler, sağlık kurumlarında hekimlerin en büyük yardımcılarındandırlar. Hasta bilgilerini toplar, kaydeder, değerlendirir ve tasniflerler. İhtiyaç olduğunda tekrar kullanımını sağlarlar. Böylelikle hekimler için mesleki ve bilimsel faaliyetlere daha fazla zaman ayırma şansı doğar. Aslında hemşireler tarafından yürütülen bazı bilimsel çalışmalara ilişkin faaliyetler tıbbi sekreterlerin de görevidir. Tıbbi sekreterlerin bu tür işleri yerine getirmesi hemşireler açısından da asli işlerini yerine getirebilmeleri bakımından önemli bir fırsat oluşturacaktır.³

¹ Ceylan, 2012, s.22; Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş,

http://megep.meb.gov.tr/mte_program_%20modul/moduller_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf, (04.07.2013)

² Ceylan, 2012, ss.29-30.

³ Ceylan, 2012, s.30.

Çeşitli görev tanımlamalarına rağmen tıbbi sekreterlik mesleği denildiğinde ilk akla gelen kişiler poliklinik ve hasta kabulde çalışan sekreterlerdir. Bu sekreterlerin görev tanımlarının sınırları şu şekilde çizilebilir:

Polikliniklerde çalışan tıbbi sekreterlerin görevleri; randevuların yönetilmesi, buna uygun bir akışı uygulamak ve randevusuz gelen hastalarla ilgilenmek, hastaların eski dosyalarını araştırmak ve arşivden çıkarmak, yeni hasta dosyası düzenlemek, dosyaları muayene odalarına göndermek, hastaları bilgilendirmek tetkik sonuçlarının hasta dosyalarına girmesini sağlamak, yatmasına gerek görülen hastaları hasta kabule göndermek, bilgisayar dosyalarının giriş ve çıkış kayıtlarını yazmak, poliklinikteki iletişim, ekipman tedariki, bakımının sağlanmasına yönelik yazışma, istatistiki çalışmaların takibi, form tutulması ve birimler arası paylaşımı gibi pek çok iş tıbbi sekreterlerin görev alanındadır.

Hasta kabulde çalışan tıbbi sekreterlerin görevleri; hastaların yatış ve çıkış kayıtlarını yapmak, hasta yatış dosyalarını düzenlemek, sağlık hizmetlerinden yararlananları sağlık kurumunun kuralları ile ilgili aydınlatmak, otelcilik hizmetleriyle ilgili istatistikleri tutmak ve ilgili birimlerle paylaşmak, listelerini ilgili birimlere göndermek, hasta çıkış\taburcu işlemlerini yaparak ilgili evrakları arşivle paylaşmak, hasta kayıplarında ve doğum durumunda ilgili tutanakları tanzim etmek ve poliklinik tıbbi sekreterlerine mahsus işlerin aynısını yürütmektir.¹

1 http://ortakoysml.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/68/04/963265/icerikler/tibbi-ekreterlik_36560.html, (12.04.2014)

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU, NEDENLERİ, TÜRLERİ VE ÖNLEMİYOLLARI

1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Herhangi bir kurumun sahip olduğu en büyük güç, çalışma düzeni, sistemi ve verimliliği belli bir düzeyde seyreden, motivasyonu yüksek çalışanlar olduğu kabul edildiğine göre, işletmeler açısından en büyük tehlikelerden birinin de, işletmelerin sahip olduğu insan gücünün bu düzenli çalışmasının sekteye uğraması olacaktır. Günümüz modern çağ insanının yaşam tarzı içerisinde tekdüze hayata karşı tepkiler vermesi olağan hale geldiğinden, “tükenmişlik” diye tabir edilen ve işletme literatüründe son yıllarda yer bulan ve önem kazanan olgunun incelenmesi lüzumu baş göstermiştir. Bu bölümde “tükenmişlik sendromu” olarak kabul edilen bu kişisel durumun kavramsal çerçevesi çizilerek, nedenleri ve sonuçları açıklanacaktır.

1.1. Tanım

Tükenmişlik kavramı 1970’lerde insan ilişkilerinin yoğun olduğu bazı msleklere çalışanlar açısından ortaya çıkan bir sendrom olarak görölmekteydi.¹ Tükenmişlik, Herbert Freudenberg’in ifade ettiği şekilde aşırı taleple ilişkilendirilmiştir. Bu talep enerjiye, güce ve kaynaklara yönelik aşırı bir talep anlamına gelmektedir. Bu nedenle talebi karşılayamayan birey tkenmişlik hissine kapılmaktadır.

Öznellik ve duygusallık, buna ilişkin taleplerin yüksek olması tükenmişlik için uygun bir zemin hazırlamaktadır. Uzun çalışma saatleri bunda etkilidir. Fiziksel ve duygusal açıdan içinden çıkılmaz sorunlarla mücadele edildiğine yönelik bir benlik algısının, yapılan işle ilgili uzaklaşma ihtiyacı oluşturarak sonuç yaratmaya

¹ L.Pedrabissi- J. P. Rolland,-M.Santinello ‘‘Stres and Burnout Among Teachersin Italy and France’’, Journal of Psychology, C. 127, S.5, Washington, D.C., 1993, s. 529

başlamaktadır.¹ İngilizcede “jobburnout” ya da “staffburnout” olarak tanımlanan kavram Türkçeye “mesleki tükenmişlik” ya da “tükenmişlik” olarak geçmiştir. “Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi” olarak ifade edilebilecek olan tükenmişlik, bir psikolojik olumsuzluk durumu olup örgütte strese neden olan işle ilgili veya uzun bir süre örgütsel etkilerin olumsuzluklarıyla mücadele etme nedeniyle ortaya çıkabilir.²

Tükenmişlik; insan duygularının yoğun olduğu, gerekli profesyonellik ve soğukkanlılığı korumanın zor olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanır. Normal çalışma sürelerinde bile birikebilecek negatif enerjinin boşaltılamaması durumlarında da fiziksel yıpranma, ümitsizlik, hayal kırıklığı, kendisine, iş yerine ve arkadaşlarına, çoğu zaman müşterilere ve ilerleyen durumlarda da hayatın kendisine karşı olumsuz bir tutumun içine girilmesi halidir.³ Burada dikkat edilmesi gereken durum şudur; tükenmişlik bir eksiklik halidir ve belli boyutları vardır. Bir çalışanın tükenmişlik sendromu içerisinde kendisine ve işletmeye zarar verecek davranışlar içerisinde bulunmasının hangi aşamadan sonra gerçekleşeceği bilinemez ve tahmin edilemez. Ama hem çalışan hem de işletme tarafından çok iyi bilinmesi gereken bir şey vardır; biriken negatif enerji dolayısıyla oluşan ruhsal sarsıntı ya da fiziksel yorgunluk, çok ilerlemeden, tamir edilemez boyutlara gelmeden telafi edilmeli, kişi normal haline döndürülmelidir. Bunun nasıl yapılacağı sorusunun cevabı, her işletme ve kişiye göre değişeceğinden, insan kaynakları yöneticileri ya da genel olarak tüm yöneticiler tarafından oluşturulmalı ve gelişen şartlara göre revize edilmelidir. Bu yüzden işletmesine ve çalışanına değer veren ve uzun vadede kurum hedeflerini önemseyen her yönetici, tükenmişlik öncesindeki belirtileri takip etmeli ve gelişen aşamalarda boyutları üzerinde değerlendirmeler yaparak normale döndürme çalışmalarını tamamlamalıdır.

¹ A. Baltaş-Z. Baltaş, Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul, 1999, s.77

² G. Budak-O. Sürgevil, “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 20,S.2, İzmir,2005, s. 95

³ H. Demirtaş- H. Güneş, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü, Ankara, 2002, s. 15

1.2. Tükenmişlik Hissi

Aşırı başarı tutkusu ve aşırı çalışma tükenmişlik belirtisi ortaya çıkarabilir. Bu noktada sınırları belirlemede yarar vardır. İşyeriyle ilgili problemler yaşayan insanların bu problemlerinin birikimi de tükenmişliği etkileyen unsurlardır. Sürekli stresin sonucunda tükenmişlik oluşmaktadır. Örgütsel anlamda tükenmişlik, bire bir ilişkiler sonucu ortaya çıkıyorsa klasik stres halinden ayrılmaktadır.¹

Tükenmişlik, stres nedeniyle oluştuğu söylenen bir kavramdır. Bazı yerlerde stresle eşanlamlı olarak da kullanılır. Çalışma koşullarındaki genel stresli olma halinin ve bu olumsuz enerjyi bertaraf edecek bazı destek sistemlerinin olmamasının sonucudur. Stresle ilişkisi bağlamında değerlendirildiğinde tükenmişlik, fiziksel, zihinsel, ruhsal ve hatta örgütsel; çeşitli olumsuz stres durumları ile başa çıkmaya çalışmanın, ama kısmen ya da tamamen başarısız kalınmasının sonucudur.²

Sağlık kurumlarının yapısal ve karmaşık özellikleri nedeniyle bu kurumlarda tükenmişlik daha yoğun görülebilmektedir. Bu kurumlarda kişi davranışlarından kaynaklanan olumsuz durumlar nedeniyle çalışanlar bu durumdan fazlaca etkilenebilir. Tükenmişliğin ortaya çıkışı, sağlık sektöründe çalışanlar açısından yorulma, bıkkınlık, işten bezme, hüsrana ve işten uzaklaşma ile kendisini gösterebilir. Mevcut stres halinin sürekli devam etmesi ve yoğunluğu dolayısıyla çalışma hayatındaki diğer stres faktörlerinden farklı hale gelebilir. Tükenmişlik, belirli bir döneme ait olmayan, insanların çalışma hayatının her döneminde ortaya çıkabilecek bir sendromdur. Bu sendromda çalışma hayatının ilk yıllarında birey, bilgi ve tecrübe eksikliğinden, işe, ortama ve çalıştığı kuruma başvuran kişilerden dolayı yaşayabileceği gibi sonraki yıllarında da biriken yorgunluk, bıkkınlık, isteksizlik ve tepki reflekslerinden dolayı yaşayabilir.³

¹ A. Torun, Stres ve Tükenmişlik, Torun, (Ed.Suna Tevrüz), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, İstanbul, 1997, s.45

² M. Maraşlı, Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri, Hacettepe Üniversitesi (HÜ), Eğitim Bilimleri Enstitüsü (EBS) Yayınlanmamış Doktora Tezi (YDT), Ankara, 2003, s.23

³A.Çalışkur, "Tükenmişlik Sendromu",

İnsan psikolojisinin bütün alanları ve bu bağlantıda insan davranışlarının her türlü tükenmişliğe zemin oluşturabilecek veya etkisini artırabilecek kapsamda yer alsa da, tükenmişliğin araştırmalar ve çalışmalar neticesinde kabul görmüş nedenleri bulunmaktadır.

1.3. Tükenmişliğin Nedenleri ve Boyutları

Tükenmişlik sendromuna yakalanışın kişiye ait nedenleri ve işletmeye ait nedenleri olabilir. Duyusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdan yoksunluk başlıklarında değerlendirilir.

1.4. Tükenmişliğin Nedenleri

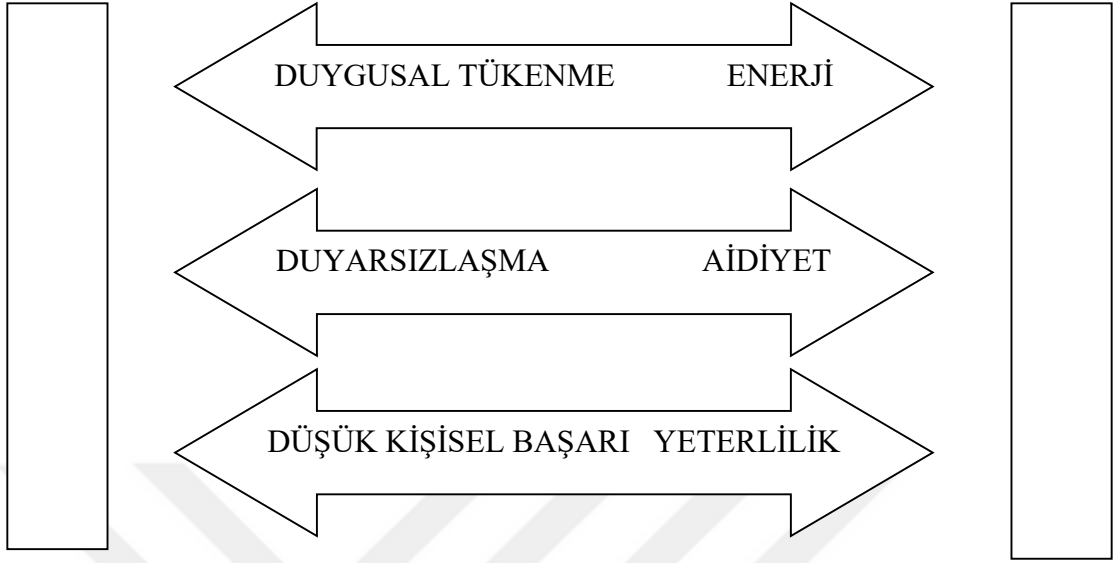
Bireyin yaşı, ister evli ister bekar, sıkıntı duyduğu medeni durumu, çocuk sayısı, işten beklentileri ve kuruma duyduğu örgütsel bağlılık, motivasyon düzeyindeki düşüş, düşük performansa sahip olma ve bunun bünyesinde meydana getirdiği çift taraflı stres, ya da bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, iş tatmini ya da daha doğru ifadeyle tatminsizliği ve yöneticilerin davranışları gibi etkenler, tükenmişliğin bireysel nedenleridir. İşin yapısı, mesaiye geçirilen çalışmayı da dahil edersek ulaşım süresi, görev tanımlarının net olmamasından kaynaklanan belirsizlik ve sınırları belli olan ya da olmayan iş yükü, iş yerinin fiziksel koşulları, karar sürecine dahil edilmemenin meydana getirdiği değersizlik düşüncesi, kurum içindeki yatay ve dikey iletişimin olumsuzluğu, ekonomi kaynaklı veya toplumsal diğer bazı etkenler de tükenmişliğin örgütsel nedenleridir.¹

Tükenmişliğin boyutlarını ölçmekte kullanılan ve Maslach ile Jackson tarafından ilk olarak geliştirilen üç etkenli tükenmişlik modeli son derece önemlidir..

www.maltepe.edu.tr/05_haber/reh_sempozyum/aysem_caliskur.doc, (12.12.2013)

¹ H. Izgar, Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara, 2001, s.11

Şekil.1. Tükenmişlik ve İşle Bütünleşme İlişkisi



Kaynak: S. Polatçı, Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE, YYLT, Tokat, 2007.

Çalışan bireyin örgütten beklediği taleplerin örgütün verebileceklerinden fazla olması, çalışan isteklerinin tatmininde yaşanan kaynak eksikliği, kişisel çatışmalar yaşandığında birey duyarsızlaşmaktadır. Ayrıca duygusal açıdan tükenmiş ve başarısız hissetmektedir. Bu şekilde bir olumsuzluğun yaşanması peşi sıra pek çok sorunu da doğurmaktadır.¹ İş ve yaşamın doğası gereği bütün bireyler, çalışma hayatından kazanacakları ücretin ve diğer maddi kazanımların yanında, insan olmaları gereği mutluluk ve huzur, değer görme gibi duygusal beklentilere de girerler. Bu beklentilerin eksikliği oranında tükenmişlik, duygusal çöküşle birlikte başlar.

¹ Maraşlı, s.25

1.5. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik, farklı boyutlarda tanımlanabilen bir durumdur. Bunlar genel olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak başlıklandırılabilir.

1.5.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin, bireyin iç dünyasındaki durumunu ifade eden bu tükenme hali, oldukça önemli ve belirleyicidir. Yorgunluk, enerji eksikliği ve duygusal çöküntü belirtileri gösterir. Bu durumda kişi, kendisinin eskiden olduğu kadar verimli çalışmadığını, işine kendini veremediğini, sorumlu davranmadığını düşünerek psikolojik sıkıntılar yaşar. Oldukça gergindir ve iş yaşamının bu andan sonrasının işkenceye dönüştüğünü düşünür, işe gitmek istemez ve işte bulunduğu her zaman dilimi ona acı verir.¹

Maslach'ın ifade ettiği şekilde duygusal tükenmişlik bütün tükenmişlik bileşenleri içerisinde en önemli bileşendir. Birey, sıkı iletişim gerektiren işlerde veya rutin işlerde devam ettiği sürece duygusal tükenmişlik rahatlıkla görülebilir.² Bu duygusal yoğunluğu yaşayan kişide, aslında olumlu bir çalışan özelliği olan sorumluluk bilinci mevcuttur ve çalışan, görevini layıkıyla yapamadığını düşünmektedir.³ Kişinin kendini yetersiz hissetmesine bir tepki olarak duygusal tükenme ortaya çıkmaktadır. Enerjileri düşer.⁴ Yani genel bir ifade ile belirtilecek olursa insanlara yardım ederken, aşırı istekler karşısında çözüm üretememe

¹ C. Ergin, "Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi", HÜ Edebiyat Fakültesi Dergisi, C.12, S.1-2, Ankara,1995, s. 37; M. Çimen-C. Ergin, "Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Gülhane Tıp Dergisi, C. 43, S. 2,Ankara, 2001, s. 169

² B. Tuğrul- E. Çelik, "Normal Gelişim Gösteren Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi,C.2, S.12, Denizli,2002, s. 1-2

³ T.Kılıç,- O.Aytemiz Seymen, Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma, http://bjmer.net/Makaleler/1441639980_47-67%20kilig-seymen.pdf, (12.12.2013)

⁴ S. Dursun, Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi, Karadeniz Teknik Üniversitesi (KTÜ),Sosyal Bilimler Enstitüsü(SBE), YYLT, Trabzon, 2000, s. 15

durumunda enerjinin ve bunu sağlayacak kaynakların oluşturulamaması duygusal tükenmeyi tarif etmektedir.¹

Tükenmişlik sendromunu tarif ederken bireyler genel anlamda bir bakıma duygusal tükenme boyutunu tarif ederler. Tükenmişliğin mevcut üç boyutu arasında en çok görülen ve dikkate alınması gereken de duygusal tükenme boyutudur.² Fakat çok belirgin olsa da ve temel olarak kabul edilse de duygusal tükenme, tükenmişlik sendromu için tanılamada ve çerçeve belirlemede yeterli değildir. Tükenmişliğin sınırlarından bahsedebilmek ve tanımlayabilmek için, tüm belirtileri ve göstergeleri ele alan bütüncül bir bakış açısı ile bakmak gerekmektedir.³ Böylelikle tükenmişliğin öncel belirtileri görülebilir ve etkinliği artmadan telafisi ya da tedavisi yoluna gidilebilir. Duygusal tükenme ile birlikte görülen bir diğer belirti olaylara ve kişilere duyarsız kalma halidir.

1.5.2. Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireyin herkese karşı tamamen duygusuz bir şekilde aynı tutum ve davranışlar sergilemesi durumudur.⁴ Sessiz tepki verme olarak düşünülebilir.

Tükenmişliğin diğer aşaması olan duyarsızlaşma evresinde kişi; işini ve çevresini kontrol edemediğini düşünür, olumsuzluklar karşısında kendini çaresiz hisseder ve başa çıkma yeterliliğini ve azmini kendinde göremediği için de makine gibi davranmaya başlar. Böylesi bir sıkıntılı durum içerisinde yer alan çalışan, müşterinin hayatında gereğinden fazla yer tuttuğunu düşünmekte, bu durumun anlamsızlığını kendisine kabul ettirememekte ve bir çözüm yolu bulamadığı için de

¹ A. Özyurt- D. Söylemez, G. D.Aydın, H. Sur, O. Hayran, ‘‘Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi’’, Tıp Dünyası Dergisi, S. 128, Ankara, 2004, s. 22

² A. Shirom, ‘‘Burnout in Work Organizations’’ International Review of Industrial and Organizational Psychology, (Ed. C.L. Cooper – I.T. Robertson), New York, Wiley, 1989, s. 25

³ C. Maslach – W.B. Schaufeli – M.P. Leiter, M. P., ‘‘Job Burnout’’, Annual Reviews of Psychology, C.52, Palo Alto, 2001, s.397

⁴ A. B. Dolunay, ‘‘Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması’’, Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, C. 55, S. 2, Ankara, 2002, s.52

duyarsızlaşmayı bir kaçış yolu olarak görmektedir.¹ Kimsenin kendisiyle iletişim kurmamasını ve hiçbir iş yapmamayı ister.

Duyarsızlaşma hali, ne zaman başladığı hemen anlaşılmayan ve ne zaman biteceği de tahmin edilemeyen bir evredir. Bu evrede çalışan, olumsuz davranışlara yönelebilir. Şiddeti kişiden kişiye farklılık gösteren tepkilerle çalışan, kaba davranışlarda bulunur, iş arkadaşları ve müşterilerle ilişkilerini en alt seviyeye indirir, karşısındakine nesneymiş gibi davranır, kişilere ve kuruma karşı alaycı bir tavır içerisine girer. Genel olarak kimseye ayrıcalık yapmadan herkese karşı paranoyak bir tutum içerisinde davranışlar sergileyerek kendisine her an kötülük yapılabileceği hissine kapılır ve genel olarak herkese karşı savunmaya geçer.² Eğer bu duyarsız kalma hali içerisinde kişi, bu durumun suçlusu olarak daha çok kendini görür ise, kendi kişiliği ve kişisel yeterliliği ile ilgili olumsuz yargılamalar içerisine de girebilir.

1.5.3. Kişisel Başarı Hissi

Özellikle günümüz dünyasında çalışanların iş yaşamlarında ücretten sonra hatta bazen önce en çok umursadıkları şey, kendilerine ve fikirlerine değer verildiği hissidir. Böyle bir olumsuz yargı durumunda kişi, işinde yetersiz ve başarısız olduğunu düşünür. Başarısız hisseden birey aynı zamanda yetersiz hisseder ve en önemlisi motivasyon konusunda düşüş yaşayabilir.³ Başarısızlık hissi suçluluk hissini de beraberinde getirir. Daha da önemlisi bu durumu değiştirmek için çaba harcasalar da yine başarısızlıkla karşılaşacaklarını düşünürler. Bu durumun sonrası, kişinin kendine olan güvenini ve saygısını kaybetmesi ve psikolojik sıkıntıya girmesidir.⁴

¹ C. Maslach- S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behaviour, C 2,S 2,Liechester, 1981, s. 91

² O. Sürgevil, Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT,İzmir, 2005, s. 39

³M. Çimen, "Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması", Gülhane Askeri Tıp Akademisi (GATA), Sağlık Bilimleri Enstitüsü(SABE), YYLT Ankara, 2000, s. 6; Maslach vd., 2001, s. 403

⁴ Dursun, s. 17

Birey sürekli biçimde kendisini değerlendirirken olumsuz bir bakış açısıyla hareket etmektedir.¹ Çalışan, etrafındakiler tarafından sevilmediğini, müşterilerle ilgilenmede yetersiz kaldığını, sorunlarla başa çıkamadığını ve genel olarak başarısız olduğunu düşünür ve benliğine saygısı azalarak özgüven eksikliği yaşayabilir.²

Tükenmişlik sendromunun üç boyutu arasındaki farkı belirlemek, sorunun çözümü açısından oldukça önemlidir. Nitekim her bir boyut farklı nedenler taşımakta ve farklı sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.³ Duygusal tükenmede aşırı yüklenme ve manevi talepler, çalışma şartlarının uygunsuzluğu etkiliyken; duyarsızlaşma ve kişisel başarı işle ilgili mekanik süreçlerle doğrudan ilgilidir.⁴

2. TÜKENMİŞLİĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER VE BELİRTİLERİ

2.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

İnsan ruhunun dehlizleri oldukça derin olduğu ve ne zaman neye ne kadar tepki vereceği hatta tepkisiz kalıp kendini ne kadar tüketeceği belli olmayabileceği için, tükenmişliğin gerçekleşmesine etki eden faktörlerin derinlemesine incelemeye tabi tutulması, sonuca ulaşabilmek açısından bulgular verebilecektir. Bununla birlikte, kişisel sebeplerin dikkate alınması örgütsel sebeplerle birleştirildiğinde net sonuçlar bulunabilecektir. Ama genel bir ifade kullanılacak olursa, tükenmişliğin kaynağı, sebebi ne olursa olsun strestir ve bu olumsuz durumdan kurtulma yollarını aramak, tükenmişlik öncesinde negatif enerjilerin boşatılması ve kişilerin ve örgütün rahatlatılması açısından faydalı olacaktır.

¹ Maslach- Schaufeli-Leiter, s. 403.

² F. Yıldırım, "Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki", Hacettepe Üniversitesi, SBE,YYLT,Ankara, 1996, s. 25.

³ R. T. Lee- B.E. Ashford, "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model", Journal of Organizational Behavior, C.14,S.1, s. 3-20

<http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030140103/abstract>, (12.12.2013)

⁴ E. Demerouti-A. B. Bakker-F. Nachreiner ve W. B. Schaufeli, "A Model of Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses", Journal of Advanced Nursing, C.32, S. 2,Oxford, 2000, s. 454-464

Tükenmişlik, işteki sürekli stres hali ve bununla baş edememe kaygısı nedeniyle ortaya çıkmaktadır¹. Stres karşısında korunmasız hissetmek önemli bir nedendir. İşteki rolün belirsizliği ve aşırı iş yoğunluğu bu süreci bir sendrom haline getirebilir.² Tükenmişliğe etki eden faktörler; bireysel ve örgütsel faktörler olarak incelenmiştir. Bireysel faktörler, bireylerin kendiliğinden, örgütsel faktörler ise bireyin dışında gerçekleşen olaylardır. Tükenmişlik olgusu üzerinde etkili olan faktörlerden örgüt ile ilgili olanları, bireysel faktörlere oranla daha fazla etki doğurması muhtemel sorunlardır, çünkü tüm çalışanlar üzerinde etki bırakabilir.³

Tükenmişliğin, hangisinin daha etkili olduğu duruma ve olaylara bağlı olarak değişebileceği kabul edilmesi şartıyla çevresel faktörler ile kişisel faktörlerin birleşimi olarak ortaya çıktığı söylenebilir. Daha fazla inceleme konusu olması, çevresel faktörlerin, kişisel faktörlerin değiştirilememesine karşın değiştirilebilir olması nedeniyle olduğu söylenebilir.⁴

2.1.1. Bireysel Faktörler

Bireylerin sahip oldukları kişilik yapıları, tükenmişliğin başlangıcında, artmasında ve devamında en önemli unsurdur. Çevre faktörlerinin etkileri daha yüksek bile olsa, stres bireyin kendi bünyesinde meydana getirdiği, büyüttüğü ya da sonlandıramadığı kişisel bir durumdur. Bireyler işlerinin stresli veya stressiz olması konusunda bazen tercih yapma imkanına sahip olabilirler ancak bu çoğu zaman bu şekilde olmamaktadır. Kişilik önemli bir etkidir.⁵

Kişisel Faktörler, çevresel etkenlerden etkilenme dozunu değiştirebilir.⁶ Bu nedenleri; bireyin sahip olduğu kişisel özellikler, duygularını kontrol edebilme,

¹ Maraşlı, s. 27

² M. Akbolat- O. Işık, "Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 11, S. 2, Ankara, 2008, s. 230

³ O. Sürgevil, Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Ankara, 2006, s. 49

⁴ F.J. Garcia- E.M. Munoz- M.A. Ortiz, Personality and Contextual Variables In Teacher Burnout, Personality and Individual Differences, S.38,2005,s.929-940

⁵ G. Akçamete- S. Kamer- B. Sucuoğlu, Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik, Ankara, 2001, s. 25

⁶ U. Örmən, Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, YYLT, İstanbul,1993, s. 22

paylaşabilme veya olumsuzdan olumluya yönlendirebilme yeteneği, kendini yetersiz görmeye başlamasına neden olabilecek eğitim düzeyi, mevcut işletmede ya da genel toplamdaki çalışma yılı, demografik özellikleri, kişinin medeni durumu, işi benimsemesi ve sonucunda oluşacak motivasyon düzeyi, benlik ya da bencilliği, zorluklara ve strese dayanma gücü, işe bakış açısı, yükselme veya kazanma hırısı, işkoliklik, işten maddi veya maddi olmayan beklentilerinin düzeyi ve stres kaynağı olabilecek olumsuzlukları karşılama düzeyi tükenmişliğin kişisel nedenlerinden bazılarıdır.

Bu etkenler göstermektedir ki, tükenmişlik kişilik özellikleriyle sıkı ilişki içindedir. Örgütsel anlamda uzun vadeli stres hali ve bununla baş edememe ile birlikte stresten uzak kalamama ve kökenlerini ortadan kaldıramama da kişisel nedenler olarak görülebilir. İş ile ilgili yaşanan aşırı stres kaynaklarına eklenebilecek ve yıkıcı etki oluşturacak örgüt içi çatışma, destek olmak yerine stresi artırıcı şekilde davranışlar da negatif örgüt iklimini doğuracak ve bu durum genel bir stres artışına neden olacaktır.¹

Tükenmişlik yaşayanlar genellikle, bu olumsuz durumun sona ermesi için çaba sarfeden kişilerdir. Zaten tükenmişlik sendromu, hassas olmanın sonucunda yaşanabilecek bir durumdur. Yoğun bir şekilde çalışan, hep daha iyisi ve ilerisi için çabalayan ve sınırlarını zorlayan, idealleri yüksek bu kişilerin, beklentilerinin altında noktalarda stres yaşamaları ve bunun örgüt olumsuzluklarıyla birleşmesi tükenmişliği doğuran faktörlerdir.² Genel olarak kişisel bir olay gibi algılsa ve belki de her şeye rağmen gerçekten öyle olsa bile, tükenmişliğin örgütsel açıdan kişiyi etkileyen olumsuzlukları da örgütsel faktörler altında değerlendirmek gerekir.

2.1.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik kavramının ortaya atıldığı ilk zamanlarda, tükenmişliğin kişisel bir problem olduğu, problemin de bu yüzden birey kaynaklı olduğu ve nihayet çözümün

¹U. Işık, “Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Durumu Araştırması”, Ankara Üniversitesi(AÜ), SABE, YDT, Ankara, 2005,s.35

²H. J. Freudenberger, Staff Burn-Out, Journal of Social Issues, C. 30, S. 1, New York, 1974, s. 159- 165

de bireyin problemlerini ortadan kaldırmak olduğu iddia edilmiştir. Sonraki yıllarda yapılan çalışmalarda tükenmişliğin bireysel değişkenlerle birlikte, örgütsel anlamda ortaya çıkan etkenlerle de iç içe olan bir sorun olduğu görüşü dile getirilmeye çalışılmıştır.¹

Tükenmişliği sadece kişisel ya da sadece örgütsel etkilere bağlamak mantıklı çözümler üretmeyeceği gibi daha çok bir tarafa bağlamak da optimum bir bakış açısı değildir. Tükenmişlik bireyin kişisel problemleri ile çalışma ortamının ya da ortam dolayısıyla bireyde oluşan sıkıntıların sonucudur. Son yıllarda tükenmişlik örgütsel açıdan sosyal boyutla bağlantılı olarak düşünülmektedir. Bu açıdan duruma göre değişen bir nitelik de taşımaktadır.²

Tükenmişliğe sebep olan, iş ortamıyla ilgili farklı faktörler bulunmaktadır³. Örgüt içerisinde sorumluluk ve yetki arasında dengesizlik söz konusu ise bu en büyük stres kaynaklarından biri olmaya adaydır. Firma profesyonel olmayan bir yönetim anlayışına sahipse ve iş ortamında anlamsız bir rekabetle insanlar gereksiz hırslara kapılıyor ise, bunun doğal sonucu olarak da iş arkadaşları arasında iş ve sosyal hayat paylaşılamiyor ise bu durum da ciddi bir stres kaynağıdır. Fazla iş yükü, gereksiz ayrıntılarla vakit ve enerji kaybı, görev tanımlarının net olmayışı sonucunda belirsizlik, denetim ve geri bildirim eksikliği ile yaşanan olumsuzluklar, işletmedeki adalet duygusuna olan olumsuz bakış, karar verme ya da inisiyatif alamama gibi nedenlerle çalışana kendini değersiz hissettiren bir sistemin bulunması, genel olarak düşük motivasyon ya da bu gibi kişilerle çalışma, kişisel yapının yaptığı işle uyuşmaması, örgütün çalışan ve hak edene vermesi gerekenleri vermeyerek ödül ve terfi mekanizmasını optimum çalıştırmadığı düşüncesi gibi faktörler, iş ortamının bu anlamdaki olumsuzluklarıdır. Dolayısıyla örgütsel açıdan işin fazlalığı, performans,

¹ O.Çam, “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, (Ed.Rüveyde Bayraktar- İhsan Dağ), Ankara, 1992, s. 155-160

² Budak- Sürgevil, s. 97- 98

³ Torun, s. 8

adil olma, değerlere saygı vb. gibi inceleme alanları tükenmişliğin örgütsel boyutu ile ilgili önemli veriler sağlamaktadır.¹

2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişliği yaşayan kimse işten zevk almamaya başlar, kişisel mesleki doyumsuzluk yaşar ve daha çok yorulduğunu düşünür. Başlangıçta bu durumun geçici olduğunu, belki de kendisinden kaynaklandığını ve bunları dile getirmesinin gereksiz yere şikayet olduğunu zanneder. Bununla birlikte eğer beklentilerde de bir belirginlik söz konusu değilse bu gibi “küçük” olumsuzlukları göz ardı eder. Küçük sandığı problemin bedelini de, ilerleyen zamanlarda işten soğuma, işe gitmek istememe, aşırı iş yüklendiği düşüncesine kapılma, işe ve kuruma katlanamama, nihayetinde verimliliği ve yetkinliği konusunda kendinden şüphelenme ve kendi kişisel duruşuna uygun olmayan şekilde davranmaya başlama gibi olumsuzlukları oldukça hızlı artan oranlarda ağır olarak öder.²

2.2.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişliğin telafisi olmayan olumsuz sonuçları ortaya çıkmaya başladığında, kişi eski durumuna dönmeyi çok istese de bunu başaramayabilir. 21. Yüzyılın en büyük kişisel problemi strestir ve çoğu hastalığın kaynağını oluşturur. Hiçbir maddi kazancın sağlıkla ikame edilmesinin mümkün olmadığı düşünüldüğünde, iş kaynaklı stres sonucunda doğacak fiziksel olumsuzlukların yıkıcı etkilerinin giderilmesinin, bu konunun en önemli, üzerinde en çok durulması gereken noktası olduğu ortaya çıkar.

2.2.2. Kişisel Faktörler

Stresin kaynağı ne olursa olsun, insan algısının ve o anki durumunun olumsuzluğu büyütebileceği, küçültebileceği ya da kendi içinde eritebileceğini kabul ettiğimizde,

¹ Budak- Sürvegil, s. 97

² Maslach - Jackson, 1981; M. P.Leiter - C. Maslach., “The Impact of Interpersonal Environment on Burnoutand Organizational Commitment”, Journal of Organizational Behavior, C.9, 1988,s.297-308

kişisel faktörlerin, çevresel faktörleri kimi zaman absorbe ettiği kimi zaman da güçlendirdiği ifade edilebilir.¹

Bu bakış açısıyla, işyeri ve birey ilişkisinde, bireyin bakış açısı bir çok şeyi belirleyen en önemli unsurdur. Kişisel gücü aşan çalışma temposu, beklentilerin zamanından daha geç gerçekleşmesi sonucuyla birleştiğinde –ki bu kişiler başarıların çok kısa zaman diliminde geleceğine inanır- heyecanları azalır ve hatta söner. Bu durumda da gerçeği kabullenmek ve hedeflerini revize etmek yerine hayal kırıklığı, ümitsizlik gibi olumsuz duyguların eşliğinde tepkisel bir duruşa geçerler.² Tepki sonrasında zaten sürekli bir düşüş gerçekleşir, gerçeği algılayamayan birey olumsuz bakışını ve tavrını artarak sürdürebilir ve işi adaletsizliğe, kurumsal eksikliğe, çalışmanın gereksizliğine çünkü kabul görmediğine ve daha bir çok negatif ortama geçebilir. Örgüt tarafından bunun tükenmişlik sendromu başlangıcı değil de “işinden memnun olmayan ve işletmeyi beğenmeyen birey” olarak okunması da sona doğru giden sürecin devam etmesini sağlar.

2.2.3. Çevresel Faktörler

İş yerindeki tükenmişliği arttıran faktörlerin incelenmesi, önümüze tükenmişliğin yorumlanmasında kişisel nedenli etkenlere nazaran çevresel faktörlerin daha fazla etkisi olduğunu da ortaya koyan sonuçlar getirmiştir.³ Çevresel faktörler, işletmenin mevcut durumu ve işleyişi ile ilgili faktörlerdir. Aşırı iş yükü, dinlenememe, idari, bürokratik ve finansal sıkıntılar, denetim yetersizliği, çalışanların birbirine destek olmadığı negatif örgüt iklimi, net olmayan görev tanımları ve rol belirsizliği, ücretin yetersiz ve yükselme imkanının olmadığı düşüncesi, karar sürecine dahil edilmeme, kendini değersiz hissetmesine neden olacak yönetim uygulama ve davranışları ve bunlara eklenebilecek işletme veya toplumsal problemlerdir. Örgütsel anlamda, iş

¹ Örmən, s. 22

²A. Sılığ, Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, YYLT, Eskişehir, 2003, s. 27

³C. Maslach-J. Goldberg, “Prevention of Burnout: New Perspectives”, *Applied and Preventive Psychology*, S.7, Berkeley, 1998, s.63-74

yükünün fazla olması tükenmişlik belirtilerini artırmaktadır.¹ Fakat yukarıda sayılan bütün problemler az ya da çok tükenmişliğe etki edebilen sorunlardır. Tükenmişliğin başlangıcının ne zaman olabileceği, bunun belirli bir limiti olmadığı gerçeği de kabullenilir ise, her bir problemin çöküşün başlangıcını ya da son noktasını gerçekleştirebileceği gerçeği ortaya çıkar.

2.2.4. Psikolojik / Duygusal Belirtiler

İnsan psikolojisi, sınırlarının ve hangi olaylara ne gibi tepkileri vereceği tam olarak bilinmeyen oldukça kompleks hatta karmaşık bir yapıdır. Daha önce yaşanan olaylar ve hatta gelecekte olacağı düşünülen muhtemel olaylar bile bugünün davranışlarının şekillenmesinde etkili olabilir.

Hayatını devam ettirmek için çalışmak zorunda olduğunu düşünen insanların en temelinde bir mecburiyet hissi yatar. Bütün mecburiyetler gibi bu da insanın hayata karşı tepkisel duruşunun derinlerde gizlenmiş bir noktasıdır. Olumsuzluklar, düzeleceği düşüncesiyle, katlanmak gerektiği ve bünyesinin bunun üstesinden gelebileceği düşüncesiyle ve buna benzer ötelemelerle sindirilir, görmezden gelinir.

İnsan psikolojisini ve davranışların altında yatan nedenleri anlayabilen bireyler, bu tepkileri gözlemleyebilir ve düzeltme yoluna gidebilir. Farkına varılmadığında işten soğuma, asık surat ve hemen her şeyden şikayet etme, davranışlarda katılık, anlamsız görme ve bu gibi negatif psikoloji; işletmenin ve yöneticilerinin aşağılanması olarak algılanıp cezalandırma ya da işten uzaklaştırma ile sonuçlanır.

Ortaya çıkmadığında ya da beklendiği gibi belirli bir süre sonra eritilip yok edilebildiğinde üzerinde durulması gerekmeyen bu problemler, en olmadık yerde, olmadık zamanda ve en gereksiz biçimde ortaya çıktığında tamiri mümkün olmayan yaralar açabilmekte ve hem birey, hem bütün çalışanlar; dolayısıyla işletme yapısı ve kurum kültürü bundan olumsuz etkilenmektedir.

¹ Izgar, s.15

2.2.5. Davranışsal Belirtiler

İş, bireyler açısından yalnızca ücret alınan bir yer değildir. Toplumsal statü, bir sosyal ortam, kendini tanımlama, ifade etme ve tatmin etme noktasıdır. İnsan işiyle kendi statüsünü oluşturur ve mutlu olur. Tükenmişlik, birey açısından bütün bu kazanımların anlamsızlaşması demektir.

Tükenmişlik yaşayan insanlarda yöneticiye, kuruma, çalışma arkadaşlarına ve belki de en başta kendine karşı güven azalır.¹ Gözlemler, tükenmişliğin önce duygusal güveni sarstığını ve bunun da devamla bilişsel güveni olumsuz etkilediği sonucunu ortaya koyar.²

Güven sağlandığında, çalışma azmi, motivasyonu, işe, işletmeye ve iş arkadaşlarına bakışı olumlu olan çalışan, bu güven kaybolduğunda, sayılan bütün faktörleri ve daha fazlasını olumsuz doğru yönlendirebilecektir.³ Sağlık hizmetlerindeki yoğun iş temposu ve işin de sürekli biçimde risk unsuru taşıyan durumları bünyesinde barındırması tükenmişlik sendromunu teşvik etmektedir. Bu nedenle sağlık kurumlarında sağlık personeliyle bu yönde pek çok araştırma yapma imkanı bulunmaktadır.⁴ idari personelin tükenmişlik konusunda sıkıntı yaşamadıkları, daha çok sıkıntının kaynağı oldukları düşünülmektedir. Çalışanların güven ekseninde yöneticileriyle yaşadıkları ilişkilerde güvenin varlığı ya da yokluğu tükenmişliği oldukça yüksek oranda etkileyen bir faktördür.

¹G. F. Thomas-R. Zolin-J.L. Hartman, "The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect On Employee Involvement", *International Journal of Business Communication*, C.46, S.3, Virginia, 2009, s. 288

² D.J.McAllister, "Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations", *The Academy of Management Journal*, C. 38, S.1, New York, 1995, s. 24-59

³ D. Tengilimoğlu- N. Çıtak, *Yönetici ve Tıp Sekreterliği*, Ankara, 2003, s. 129

⁴ E. Barutçu- E. Serinkan, "Günümüzün Önemli Sorunlarından Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, C. 8, S.2, İzmir, 2008 s.541-561

3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişlik, yalnızca işe bakış ile ilgi olumsuz sonuçlar doğurmaz. Birey, tüm insanlara karşı tavır içine girebilir, insanlardan kaçır, sınırlı tavırlar içerisine girer ve bunu ailesine bile yansıtabilir.¹

Tükenmişliğe düşen birey önce işini baştan savma yapır, işten kaytarmaya çalışır, izinsiz olarak işe gelmemeye ya da geç gelmeye başlar. İşini olması gereken ciddiyetle yapmayarak işin niteliğinde bozulmaya sebebiyet verir ve bunun açığa çıkmasından rahatsız olmaz; halk tabiriyle “göstere göstere” yapır. İşyerinde çalışan, müşteri ve yöneticilerle ve iş dışında iletişimde bulunduğu insanlarla anlaşmazlıklar yaşayabilir. Her şeyden ve herkesten uzaklaşma hissi, performansın düşmesi, iş tatminsizliği, bir neden olmaksızın rahatsızlanma, iş kazalarının ve yaralanmaların artması şeklinde neticeler görülebilir.²

Tükenmişlik, çalışanın dikkatini dağıtır, sakinleşmek için ilaç bağımlısı yapabilir, performansı düşürür. Ayrıca yapılan işin, sağlanan hizmetin ve yardımın kalitesini olumsuz etkiler.³

Başka bir araştırmaya göre de tükenmişlik; iş performansını düşürür, kişide anlık fizyolojik rahatsızlıklar oluşturur (düşük tansiyon ve halsizlik yaşar, depresyon, anksiyete, korku ve fobiler gibi). Geçmişle yaşayıp bugünden uzaklaşmaya çalışan bireyde bu hisleri unutturacak bir takım kötü alışkanlıklara eğilim artar, doyumsuzluk, hiperaktivite, dikkat dağınıklığı ve intihar düşünceleri oluşmaya başlar.

Tükenmişliğin olumsuz ve istenmeyen sonuçları, yalnız kişiler üzerinde olmadığından kişi üzerindeki etkileri ile birlikte işletmeye, çalışma hayatına, toplumsal psikolojiye etkileri alanlarında incelenmelidir.

¹ Maslach -Jackson, s. 108

² Çam, s. 155

³ Maraşlı, s. 28

3.1. Tükenmişliğin Birey Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Günümüzün birçok meslek alanında çalışan bireylerin, müşterileri olan kişilerle karşılıklı yoğun bir ilişki içinde olması gerekmektedir. Yoğun iş baskısı bu süreci daha da kompleks bir hale sokmaktadır. İnsanlara yardım edilen sektörlerde bu durum daha da yoğun yaşanmaktadır.¹

Birey kendisini yorgun ve enerjisi düşük hissedebilir. Bu bireyler açısından yeni güne başlamak oldukça zordur. Tükenmişlik yaşayan birey gergindir ve işyerindeki zamanı gerginlik içerisinde geçen birey, sadece fiziksel yorgunluk yaşamadığı için rahat uyuması ve kendine gelmesi de mümkün değildir. Duygusal gerginlik sık bir uyku düzeni ve uykusuzluk problemi ortaya çıkarabilir. Kronikleşen yorgunluk ve gerginlik hastalığa yakalanmayı kolaylaştırabilir. Gerçekten de tükenmişliğin gerilimi içinde olan kişilerin, soğuk algınlığı ve bas ağrısı gibi önemsiz rahatsızlıkları uzun süre atlatamadıklarını göstermiştir. Bu durumdaki şahıslar sık sık öğün atlayabilir veya yemek molalarını, işlerini yetiştirmeye çalışmakla geçirebilirler.²

Tükenmişlik yaşayan bireylerde fiziksel rahatsızlıklar daha yoğun görülmektedir. Bazen sebebi de bilinmemektedir. Ancak bazı durumlarda kalıcı sorunlar da yaşanabilmektedir.³ Oysa ki bu tür durumlarda fiziksel rahatsızlıkların arkasında psikolojik bir rahatsızlık yatmaktadır. Kişi bununla yüzleşmek istemediğinden fiziksel rahatsızlığı görmeyi tercih eder.⁴

Tükenmişlik kötü alışkanlıklara ilgiyi de artırabilir. Baş edilemeyen meselelerin bu sayede yüzeyselleştirildiği fark edildikçe bu ilgi artar ve hatta bağımlılık haline dönüşebilir.⁵

¹A. Baysal Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, YYLT, İzmir, 1995, s.101

² Örmen, s. 28

³ Akçamete, s.5

⁴ Freudenberger, s. 66

⁵ Izgar, s. 21

Tükenmişlik yaşayan ve bireyin insanlara bakışı olumsuz yönde değişir. Herkese karşı daha kolay öfkelenir, küçük hataları büyütür, problem çözmek zaten programında yoktur ama problem üretmekte oldukça istekli ve istikrarlıdır. Birey sürekli biçimde bir paranoya taşıyabilir ve çevresindekilerin onun yaşamını zora soktuğunu düşünebilir.¹

Yapılan araştırmalarda cinsiyetle tükenmişlik arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Tükenmişlik, baştan beri sayılan birçok etkene bağlı bir durumdur ve kişinin erkek ya da kadın olmasının, tükenmişlik üzerinde direkt bir etkisi yoktur.² Bununla birlikte kişinin yaşının da tükenmişlik üzerine etkili bir değişken olmadığını belirtilmektedir. Bu açıdan bazen gençlik avantaj ya da dezavantaj iken bazı durumlarda da ileri yaşlar tükenmişlik açısından olumlu ya da olumsuz katkı sağlar.

Uzun vadeli ağır stres halinin yaşandığı durumlarda insan sağlığı önemli oranda tehlike altında kalmaktadır. Bu yönde pek çok bilimsel araştırma da mevcuttur. Çünkü stres ve buna bağlı rahatsızlıklar günümüzde çok sık görülmektedir. Hemen her örgütsel alanda stres ve bununla ilişkili olarak performansın azalması, işe girmeme, bedensel rahatsızlıklar, psikolojik bozukluklar tükenmişlik halini açığa çıkaran belirtiler olarak değerlendirilebilir.³

3.2. Aile Hayatı Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Tükenmişlik sadece iş yaşamını değil bireyin hem kendisini hem de çevresindeki yaşamı olumsuz etkilemektedir. Aile bu tükenmişlik halinden doğrudan doğruya olumsuz etkilenmektedir. İşten kaynaklı olarak birey duyarsızlaşabilir ve bundan da aile ve çevre olumsuz etkilenecektir.⁴

¹C. Maslach- P. G. Zimbardo, Burnout – The Cost of Caring, Englewood Cliffs, New Jersey, 1982, s. 76; H.J.Freudenberger - G.Richelson, Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success, New York, 1981, s. 62-65

²B.Sucuoğlu-N.Kuloğlu,“Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi”, Türk Psikoloji Dergisi, C. 10, S.36, Ankara, 1996, s. 44-60

³ Z. Sabuncuoğlu – M.Tüz, Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2001, s.43

⁴ Maslach – Zimbardo, s. 81-82

Fiziksel yorgunluk, kişinin ailesiyle buluştuğunda çabucak geçiverecek bir yorgunluk olmasına rağmen bireydeki duygusal yorgunluk kolay geçmemekte ve olumsuzluk hali evine, işine ve bünyesine kötü yansımaktadır. Bunun olumsuz yansımaları engellemek için de evde, işiyle ve işyeriyle ilgili şikayetler üretecek, ailenin kendisinden beklediği zamanı ve ilgiyi onlara gösteremediği için de aralarında bir uzaklaşma başlayacaktır.

Kendilerini değersiz hisseden aile üyeleri, bireyin diğer insanlara karşı, işine karşı ya da hayatta değer verdiğini hissettirdiği her şeye karşı ona karşı savunmaya geçeceklerdir. Bu gibi durumlarda çalışan birey, ya da savunmaya geçecek ya da evde işi ile ilgili ve sonrasında ev harici bütün hayatı ile ilgili hiçbir şey konuşmamayı tercih edecektir.¹ Bireyin düşüncesi ailesini böylesi negatif, olumsuz durumlara karşı korumak ve kendini strese sokan durumlardan aileyi uzak tutmak olsa da bu uzaklık aile içi çatışmaların şiddetlenmesi ve aslında var olmayan problemlerin ortaya çıkarak telafisi mümkün olmayan noktalara gelmesi ile sonuçlanacaktır.

Günümüzde boşanma oranlarındaki artış; artık çalışanların işlerinde başarılı olabilmek için aile hayatlarından ödün verdikleri varsayımını güçlendirmektedir. Başka bir deyişle, iş hayatındaki başarı, aile huzurunun bozulması pahasına gerçekleşmektedir.² Ancak aile hayatıyla iş hayatındaki gelişmeler arasında bir paralellik, denge ve uyum olduğu sürece gerçek başarıdan söz etmenin mümkün olacağı da unutulmamalıdır.

¹ Maslach – Zimbardo, s.82-83

² Örmən, s.31

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİNDE ÇALIŞAN TIBBİ SEKRETERLERDE TÜKENMİŞLİK

1. ANTALYA ATATÜRK DEVLET HASTANESİ VE PERSONELİ HAKKINDA TEMEL BİLGİLER

1.1. Tarihçe

20.11.1968 tarihinde SSK Antalya Bölge Hastanesi olarak kurulan hastane o tarihte 120 yatak kapasitesiyle hizmete açılmıştır. Hizmet kapasitesinin artırılması amacıyla sonraları bu sayı 200 yatak kapasitesine yükseltilmiştir. Binaya 1994 yılında Çocuk Servisi eklenmiş ve 26 poliklinik odası ilavesiyle yatak kapasitesi 280'e yükselmiştir. 1995 yılında hemodiyaliz ünitesi kazandırılmıştır. 1998'de Acil Servis hizmetlerinin yapılabilir hale getirilmesi ile birlikte 360 yatak kapasiteli bir hastane haline gelen SSK Antalya Hastanesi 2005 yılında Antalya Atatürk Devlet Hastanesi adını almıştır. Hasta odaları 4 kişilik hale getirilmiştir. Şuanda 502 yatak kapasitesine sahiptir. Ayrıca prefabrik poliklinik binasıyla birlikte poliklinik sayısı 102'ye çıkartılmıştır.

Döşemealtı ilçesi kapsamında ise Hüseyin Savaş Semt Polikliniği hizmet vermektedir. Burada çeşitli branşların yanında Acil Servis hizmeti de bulunmaktadır. 2014 yılında Perge Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Ek Hizmet Binası ile Diyaliz ve Fizik Tedavi Ek Hizmet Binası hizmete açılmıştır. Son 8 yılda yapılan her alandaki renovasyon çalışmalarıyla hastane imkanları son derece artmıştır.

1.2. Personel Durumu

Antalya Atatürk Devlet Hastanesi 197 Uzman Doktor , 25 Pratisyen Doktor, 3 Diş Doktoru, 293 Hemşire, 146 Ebe ve 367 diğer personel olmak üzere 1028 personel bulunmaktadır.

Ayrıca Hizmet Alım Personeli olarak 190 Tıbbı Sekreter, 172 Temizlik Personeli, 52 Güvenlik Personeli, 53 Yemek Şirketi Personeli, 12 Klinik Destek, 7 Teknik Servis, 2 Tercüman olmak üzere 488 personel bulunmaktadır.

1.3. Genel Değerlendirme

Bu çalışmanın amacı, kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin tükenmişlik seviyelerini ölçmektir. Tükenmişlik seviyeleri, yöneticilerin ve kurumda tıbbi sekreterlerin çalışma sistemlerinde yetki ve sorumluluk sahibi olan kişilerin konuya bakışlarının farkındalık adına değişmesinin sağlanması bakımından önemlidir.

İnsan kaynakları yöneticilerinin en büyük görev ve amaçlarından biri olan çalışan verimliliğini sağlama açısından, tükenmişlik sendromunun dikkate alınması ve her aşamasında olumsuz tutumun giderilmesine çalışılması gerekir. Yöneticilerde böylesi bir algının oluşması, çalışanların bu gibi durumlarının gözlemi ve sonrasında giderilmesi adına yapılacak düzenleme etkinliklerinin oluşması açısından önemlidir. Bu doğrultuda Antalya ili Atatürk Devlet Hastanesinde yapılan bu çalışma sonucunda; bazı durumlarda en zor insani durumlarla karşı karşıya kalan tıbbi sekreterlerin ruhsal ve fiziksel kondisyonlarının dikkate alınması ve olumsuz durumların erken teşhisi ve tedavisi açısından olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Uygulama alanımızın sınırları, Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde taşeron firma bünyesinde tıbbi sekreter kadrosudur. Bu kapsamda çalışan 156 tıbbi sekretere “tükenmişlik anketi” uygulanmıştır. Değerlendirmede eksik cevap verenler, geçersiz anketler ayrıştırmış ve geçerli kabul edilebilecek 112 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Maslach Tükenmişlik Envanteri Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Literatüre bu şekilde geçerek yedi dereceli Likert tipi bir ölçek olarak toplam 22 madde ve üç alt ölçeği içermektedir. Ölçek, Ergin (1992) tarafından Türkçe’ye çevrilmiştir. Bazı değişikliklere gidilmiştir. Bu noktada seçenekler beş dereceli olarak tasarlanmış ve 1 hiçbir zaman, 5 her zaman olarak belirlenmiştir.

Alt ölçeklerden duygusal tükenme alt ölçeği 9 madde, kişisel başarısızlık alt ölçeği sekiz, duyarsızlaşma alt ölçeği 5 maddedir. Beşli likert tipi olarak düzenlenen Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde her bir ifadeye katılma derecesini belirten seçenekler yer almaktadır. 1' den 5' e doğru puanlanan ölçekte; 1-"kesinlikle katılmıyorum"; 2-"katılmıyorum"; 3-"kararsızım"; 4-"katılıyorum"; 5-"kesinlikle katılıyorum" olarak değerlendirilmiştir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinin puanı yüksekse tükenmişlik yüksek, bunun tersi olarak kişisel başarı puanı düşükse tükenmişlik yüksek anlamına gelmektedir.

Ankette bulunan sorulara ait frekanslar dağılımları incelenmiş, ortalama ve standart sapmalar yorumlanmıştır. Ölçekte yer alan soruların demografik bilgilerle arasındaki korelasyon, pearson korelasyon katsayısı kullanılarak analiz edilmiş, aralarında anlamlı ilişki bulunan değişkenler için çapraz tablolar düzenlenerek yorumlanmıştır. Yine aralarında anlamlı ilişki bulunan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama yüzdelerini araştırmak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Aynı şekilde ölçek içerisindeki alt boyutların birbiriyle olan ilişkisi pearson korelasyon katsayısı yardımıyla incelenmiş, tükenmişlik alt boyutlarının tükenmişliği açıklama miktarlarını araştırmak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Maslach Tükenmişlik ölçeğinde;

Duygusal Tükenme alt boyutu, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 numaralı 9 sorudan,

Duyarsızlaşma alt boyutu, 5, 10, 11, 15, 22 numaralı 5 sorudan,

Kişisel Başarı alt boyutu, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 numaralı 8 sorudan oluşmaktadır. Analizlerde Kişisel Başarı puanları tersten değerlendirilmektedir.

2. BULGULAR

2.1. Güvenilirlik Analizleri

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Tükenmişlik Ölçeği Genel Güvenilirliği

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,878	0,876	22

Ölçeğin tümü için Cronbach's Alpha iç geçerlilik katsayısı değerinin 0,878 olması ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Hotelling's T-Squared Test				
Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
1117,387	43,622	21	91	,000

P=Sig.<0,01 soru ortalamaları arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Duygusal Tükenme Alt Boyutu Güvenilirliği

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,870	0,871	9

Duygusal Tükenme alt boyutu güvenilirliği Cronbach's Alpha iç geçerlilik katsayısı değerinin 0,870 olması ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Hotelling's T-Squared Test				
Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
278,552	32,623	8	104	0,000

P=Sig.<0,01 soru ortalamaları arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Duyarsızlaşma Alt Boyutu Güvenilirliği

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,683	0,701	5

Duyarsızlaşma alt boyutu güvenilirliği Cronbach's Alpha iç geçerlilik katsayısı değerinin 0,683 olması ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Hotelling's T-Squared Test				
Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
70,603	17,174	4	108	0,000

P=Sig.<0,01 soru ortalamaları arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

Kişisel Başarı Alt Boyutu Güvenilirliği

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,669	0,674	8

Kişisel Başarı alt boyutu güvenilirliği Cronbach's Alpha iç geçerlilik katsayısı değerinin 0,669 olması ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Hotelling's T-Squared Test				
Hotelling's T-Squared	F	df1	df2	Sig
52,179	7,051	7	105	0,000

P=Sig.<0,01 soru ortalamaları arası farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ifade etmektedir.

2.2. Kişisel Bulgular

2.2.1. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
Kadın	88	78,6
Erkek	24	21,4
Total	112	100,0

Araştırmaya katılan sağlık personelinin yaklaşık %78.6'sı kadınlardan %21.4'ü erkeklerden oluşmaktadır.

Tıbbi sekreterlerin ağırlıklı olarak bayanlardan oluştuğu görüldüğü gibi yaklaşık %21'inin de erkeklerden oluşması erkeklerin de sekreterlik mesleğinde ciddi bir oranda bulunduğunu göstermektedir. Bu durumun önceli olarak; hemşirelik mesleğinin genel olarak bayan potansiyeli ve tıbbi sekreterlik mesleğinin hemşirelikle ilişkilendirilmesi algısı düşünülebilir. Sekreterlik mesleğine kadınların daha çok rağbet ettiğini de söyleyebiliriz.

2.2.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Tıbbi Sekreterlerin Cinsiyete Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Değer	Yüzde
18-24 yaş	13	11,6
25-29 yaş	53	47,3
30-34 yaş	33	29,5
35-39 yaş	12	10,7
40 yaş ve üzeri	1	0,9
Toplam	112	100,0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin yaklaşık olarak yarısının 25-29 yaş grubunda, üçte birinin de 30-34 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Tıbbi sekreterlerin sadece dörtte birinin 25-35 yaş grubu dışında kaldığı görülmektedir. Bu

durum tıbbi sekreterlik mesleğinin popülerliğinin ve hastanelerde ihtiyaç haline gelişinin zamanlaması konusunda da bir göstergedir. Yani bu meslek, nispeten genç kuşağın mesleğidir ve hemen hemen son 10 yılda popüler olmuştur. Çalışma koşulları ve fiziksel olmasa da oluşabilecek ruhsal yorgunluk, ayrıca statüye genel bakış açısı düşünüldüğünde çalışan tıbbi sekreter yoğunluğunun genç yaşlardan oluşması anlaşılır bir sonuçtur. Karşılaşılabilecek sorunlarda bu genç kuşağın sosyopsikolojik problem potansiyelinin göz önünde bulundurulması sorunların çözümünde oldukça faydalı olabilir. Problemlere daha kısa sürede ve daha özgün çözümler bulunabilir.

2.2.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Kurumdaki Çalışma Sürelerine göre dağılımı

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Kurumdaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
0 - 11 ay	6	5,4
1-3 yıl	14	12,5
4-6 yıl	53	47,3
7-9 yıl	39	34,8
Toplam	112	100,0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin hemen hemen yarısı kurumda 4-6 yıldır, hemen hemen üçte birinin de 7-9 yıldır çalışmakta olduğu görülmektedir. Tıbbi sekreterlerin yaşlarının ağırlıklı olarak 25-35 yaş grubunda bulunduğu göz önüne alındığında, çalışma süreleri de yaş gruplarına paralellik göstermektedir. Sekreterlerin yoğunluklu olarak (yaklaşık %82) 4-9 yıldır bu işi yapıyor olmaları aynı zamanda yeterli tecrübeye sahip bir ekip oluşunun da göstergesidir. Ayrıca sekreterlerin çoğunluğunun çalışma sürelerinin uzun olması, personel devir hızının düşük, buna karşın işe bağlılığın yüksek olduğunun bir göstergesi olarak düşünülebilir.

2.2.4. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Öğrenim Düzeylerine Göre Dağılımı

Tablo 5. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Öğrenim Düzeylerine Dağılımı

	Değer	Yüzde
Lise (Sağlık bölümü)	16	14,3
Lise (Sağlık dışı)	48	42,9
Önlisans (Sağlık bölümü)	10	8,9
Önlisans (Sağlık dışı)	19	17,0
Lisans (Sağlık bölümü)	2	1,8
Lisans (Sağlık dışı)	17	15,2
Toplam	112	100,0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin yarıya yakınının sağlık dışı lise mezunu, beşte birine yakınının da sağlık dışı önlisans mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırmanın gerçekleştirildiği hastanede sağlık dışı lise ve ön lisans mezunlarının ağırlıkta olduğu görülmektedir (yaklaşık %60). Sağlık dışı mezunu olmalarındaki açığın meslekte geçirilen süreler ile kapatıldığı ve tıbbi sekreterlik bölümlerinin üniversitelerde yaygınlaşması ile bu oranın düşeceğini düşündürmektedir. Ayrıca bu durum, lise dengi tıbbi sekreterlik okullarının nispeten yeni olması ve bu açığın diğer lise mezunlarına kısa süreli kurslar verilerek kapatılmış olmasından kaynaklanmaktadır. Aslında bu tablo, tıbbi sekreterliğe bakış açısını ve pozisyonunu yansıtan bir görüntüdür. Tıbbi sekreterlik belli bir eğitimi gerektirmeyen, kısa süreli bir işe alıştırma evresiyle yapılabileceği düşünülen bir iş olarak görülmektedir. Ancak zamanla bu mesleğin önemi ve karşılaşılan sorunlar anlaşıldıkça, bu durumun tersine dönebileceği ve asıl ilgili okul mezunlarının istihdam edileceği düşünülmektedir. Zaten son yıllarda tıbbi sekreterlik mezunlarının bu duruma tepki verdiği ve Milli Eğitim Bakanlığı tarafından artık kurslardan tıbbi sekreterlik bölümlerinin kaldırıldığı gözlenmektedir. Tıbbi sekreterlik bölümü mezunlarının daha çok istihdam edilmeye başlandığı da izlenmektedir.

2.2.5. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Tablo 6. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Medeni Durumuna Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
Evli	73	65,2
Bekar-Hiç evlenmemiş	29	25,9
Bekar-Boşanmış	3	2,7
Bekar-Eşi vefat etmiş	7	6,3
Toplam	112	100.0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin dörtte üçe yakını evli, dörtte bire yakınının ise hiç evlenmemiş olduğu görülmektedir. Sekreterlerin çoğunlukla evli oldukları ancak hiç evlenmemiş olanların da azımsanmayacak kadar çok oluşu, 18-24 yaş grubundakilerin yaklaşık %13 oluşu, 25-34 yaş grubundakilerin %73 oluşu birlikte düşünüldüğünde evlenme yaşının yukarı çıkması şeklinde yorumlanabilir. Buradan çıkarılabilecek muhtemel bir yorum da, evli çalışanların dayanıklılık eşiklerinin yüksek oluşu veya çalışma mecburiyetleri olarak düşünülebilir. Tıbbi sekreterlik mesleğinin genç ağırlıklı ve bekar olması beklenen bir sonuçken evli çalışan ağırlığı, meslekte kalma oranının yüksekliği de olabilir.

2.2.6. Araştırmaya Katılan Evli Sağlık Personelinin Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan evli sağlık personellerinin çalışma durumuna göre dağılımı Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Araştırmaya Katılan Evli Sağlık Personelinin Eşlerinin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
--	-------	-------

Evet	61	81,3
Hayır	14	18,7
Toplam	75	100

Araştırmaya katılan evli tıbbi sekreterlerin %81,3'ünün eşlerinin çalışmakta olduğu görülmektedir. Yaklaşık %81'inin eşlerinin çalışıyor olması, tıbbi sekreterlerin yaklaşık %79'unun bayanlardan oluşması ve hayat şartları nedeniyle eşlerin her ikisinin de çalışmak durumunda bulunması ile açıklanabilir. Bir başka bakış açısı, tıbbi sekreterlik mesleğinin çalışma koşullarının çok ağır olmadığı, dolayısıyla evli bayan çalışanların meslekteki ağırlığının bu durumun sonucu olabileceğidir.

2.2.7. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

Tablo 8. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
1	40	63,5
2	22	34,9
3	1	1,6
Toplam	63	100

Yarıdan fazlası çocuk sahibi olan tıbbi sekreterlerin, %63,5'inin tek çocuk sahibi olduğu, %34,9'unun da iki çocuk sahibi olduğu görülmektedir. Üç çocuk sahibi olan yalnızca %1,6 olması, üç ve daha fazla çocuk düşünmedikleri anlamını ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte, genel olarak ülke ortalamasının her ailede 2 çocuk üzerinde yoğunlaştığı düşünüldüğünde, tıbbi sekreterlerin çocuk sayısının sadece ülke değerleriyle örtüştüğü, meslekle ilgili herhangi bir etkinin rol oynamadığı da söylenebilir.

2.2.8. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin İlkokulu Okuduğu Yere Göre Dağılımı

Tablo 9. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin İlkokulu Okuduğu Yere Dağılımı

	Değer	Yüzde
--	-------	-------

Köy	17	15,2
Kasaba	5	4,5
İlçe	26	23,2
İl	64	57,1
Toplam	112	100.0

Tıbbi sekreterlerin yarısından fazlasının ilkokulu ilde, dörtte birine yakınının da ilçede okuduğu görülmektedir. Yine tıbbi sekreterlerin toplamda %42,9'unun ilkokulu ilçe, kasaba ve köylerde okuyarak geldikleri anlaşılmaktadır. Bu sonuçlar da, tıbbi sekreterlik mesleğinin toplumun geneli tarafından kabul gören bir meslek olduğu, ilde yaşayan veya göç eden insanlar tarafından benimsendiğinin belirtisi olarak düşünülebilir.

2.2.9. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Son Mezun Olduğu Okulun Bulunduğu Yere Göre Dağılımı

Tablo 10. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Son Mezun Olduğu Okulun Bulunduğu Yere Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
İlçe	34	30,4
İl	78	69,6
Toplam	112	100.0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin yaklaşık üçte ikisinin son mezun olduğu okulun ilde, üçte birinin de ilçede olduğu görülmektedir. %57,1'inin ilkokulu okudukları yer il merkezinde %69,6'sinin son mezun oldukları okulun il merkezinde olması, sağlık dışı lise ve önlisans mezunlarının ciddi çoğunlukta olması durumu ile birlikte ele alındığında genel göç kapsamında düşünülebilir. Bu sonuç da, göç eden ailelerin çocuklarının eğitimi ve meslek kazandırılmaları konusunda eksik kaldıklarını, dolayısıyla yüksek öğrenim şansı bulamamış ya da daha yüksek statüde bir iş sahibi olamamış bu ailelerin çocuklarının hayata bir yerden tutunma çabalarının sonucu olarak bu mesleği seçmiş olabilecekleri konusunda toplumsal bir göstere sayılabilir.

2.2.10. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Halen Okuduğu Okula/Bölüme Göre Dağılımı

Tablo 11.Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Halen Okuduğu Okula/Bölüme Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
İşletme	14	12,5
Kamu Yönetimi	4	3,6
Büro Yönetimi	3	2,7
Muhasebe	2	1,8
Sosyal Hizmetler	2	1,8
İktisat	2	1,8
Halkla İlişkiler	1	0,9
Emlak Yönetimi	1	0,9
Maliye	1	0,9
Açıköğretim	1	0,9
Bankacılık ve Sigortacılık	1	0,9
Sosyal Bilimler	1	0,9
Toplam	33	29,5

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin en yüksek oranda işletme okuduğu görülmektedir. Tıbbi sekreterlerin hemen hemen üçte birinin halen çeşitli bölümlerde eğitim hayatlarına devam ediyor olmaları kendilerini geliştirme yönünde önemli bir gösterge olarak görünse de, sağlık dışı lise ve önlisans mezunlarının çoğunlukta olduğu bu ortamda, çalışanların halen sağlık dışı bölümlere devam ediyor olmaları da bu mesleği geleceğe dönük kariyer olarak düşünmedikleri gerçeğini ortaya koymaktadır. Bu açıdan bakıldığında tablo, sektörle ilgili gelişme sağlanmasını isteyen yöneticilere anlamlı ipuçları sunar. Yapılan işin önemli olduğu ama statü değeri olarak bu önemin karşılığının alınmadığı tıbbi sekreterlik mesleğinde yapılacak ücret ve pozisyon düzenlemeleri, hali hazırda sektörde çalışan kişilerin kendilerini eğitim alanında bu

doğrultuda geliştirmeleri ve hem tecrübe hem bilgi donanımı olarak yetkin bireyler haline gelmesinin önünü açan bir gelişme olacaktır. Kuşkusuz bu durum, hem verimli çalışan bireyler, hem müşteri memnuniyeti ve hem de araştırma konumuz olan tükenmişlik düzeyine olumlu katkılar sağlayacaktır. Diğer taraftan en çok tercih edilen bölümün işletme olması, artık sağlık kurumlarının birer işletme olarak algılanması ve kişilerin çalıştıkları bu işletmede ‘alaylı’ olarak kalmayıp bu işin eğitimini de alarak hem ‘okullu’ olmak istemeleri hem de kendi kariyerlerinde aşama kaydetmek istemeleri olarak da değerlendirilebilir.

2.3. İşle İlgili Bulgular

2.3.1. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Aldığı Ücrete Göre Dağılımı

Tablo 12. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Aldığı Ücrete Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
870-920 TL	95	84,8
921-970 TL	17	15,2
Toplam	112	100.0

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin yaklaşık beşte dördü gibi bir çoğunluğunun 870-920 TL, geri kalan kısmının ise 921-970 TL ücret aldığı görülmektedir. Tıbbi sekreterlere çalıştıkları şirketlerce ödenen ücretlerin asgari ücret seviyesinde olması tıbbi sekreterlerin farklı alanlarda eğitimlerine devam etmelerine neden olarak görülmektedir. Bu durum aslında tükenmişlik halinin en belirgin tetikleyicilerinden biridir. Yaptığı işin karşılığında hak ettiği ücreti alamadığını düşünen her çalışanda olduğu gibi tıbbi sekreterler de, düşük ücretle çalışmanın uzun vadede olumsuz sonuçlarını bünyelerinde yaşayacaklardır. Gerekli düzenlemelerin yapılarak etkinliği ve katkısı artırıldığında mesleğe ödenen ücretin artmasının sağlanması gerekmektedir. Güncel pratikte de tıbbi sekreterlerden çok sık olarak ücretlerinin azlığı ile ilgili şikayetler alınmaktadır. Bu nedenle ücretlerin artması bu konudaki şikayetleri azaltacak ve sekreterler üzerindeki bu olumsuz etki ortadan kalkacak ya da en azından minimuma inecektir.

2.3.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek Ücretli İş Bulursa Kurumdan Ayrılmayı Düşünme Durumlarının Dağılımı

Tablo 13.Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek Ücretli İş Bulursa Kurumdan Ayrılmayı Düşünme Durumlarının Dağılımı

	Değer	Yüzde
Evet	70	62,5
Hayır	42	37,5
Total	112	100,0

Araştırmaya katılanlar arasında özel sektörde çalıştıkları kurumdan daha yüksek iş buldukları durumda kurumdan ayrılmayı düşünenlerin oranı %62,5 iken %37,5' i ayrılmayı düşünmemektedir. Her ne kadar aldıkları ücret, asgari ücret seviyesinde olsa da tıbbi sekreterlerin %37,5' inin özel sektörde daha iyi ücretli bir iş bulsa bile bu işten ayrılmayacakları görülmektedir. Bu durum farklı alanlarda yüksek eğitimlerini tamamlayarak, kamu sektöründe kadrolu hale geçme beklentileri ile açıklanabilir. Bir diğer nedeni de, çalışma koşulları açısından özel sektörden daha avantajlı ve bazı durumlarda daha statülü pozisyondaki kamu işletmelerinde çalışmanın özel sektörde çalışmaya tercih edilmesi olabilir. Ayrıca ücretlerin daha az olmasına rağmen çalışanların üçte birinden fazlasının çalıştıkları kurumda çalışmaya devam etmek istedikleri göz önüne alınırsa, kuruma bağlılıkta ücret dışındaki unsurların da azımsanmayacak derecede önemli olduğu söylenebilir. Bu unsurların sebepleri irdelenerek de kuruma aidiyet duyanların oranı artırılabilir.

2.3.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Ek Bir İşte Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı

Tablo 14.Ek Bir İşte Çalışma Durumlarına Göre Dağılımı

	Değer	Yüzde
Evet	5	4,5
Hayır	107	95,5
Total	112	100,0

Kurumda çalışanların %4,5' inin ek bir işte çalıştığı %95,5' inin ise çalışmadığı görülmektedir. Özel sektörde daha yüksek bir iş bulursa ayrılmayı düşünenlerin oldukça fazla olduğu göz önünde bulundurulduğunda ek bir işte çalışanların yaklaşık %5 olası bunun nedeninin sadece ücret olmadığını düşündürmektedir. Fakat dikkat edilmesi gereken başka bir tutumun, ek bir işte çalışıldığının öğrenilmesinin kurumdaki mevcut pozisyonun ile ilgili olumsuz bir gelişmeye sebep olacağı korkusu dolayısıyla belirtilmemiş olması ihtimalidir. Bu durumda çalışan ek işini gizlemeyi uygun görmüş olabilir. Diğer taraftan ek bir iş için gerekli zaman bulunamaması da buna sebep olmuş olabilir.

2.4. Ölçeğe Ait Sorular ve Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

2.4.1. Ölçeğe Ait Sorular

Tablo 15. Ölçeğe Ait Sorular ve Sorulara Verilen Cevapların Dağılımı

S1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.
S2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.
S3	Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum
S4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.
S5	İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
S6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.
S7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
S8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.
S9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.
S10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
S11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.
S12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.
S13	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.
S14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.
S15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.
S16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.
S17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.
S18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.
S19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.
S20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.
S21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.
S22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.

Tablo 15. Devamı

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	Toplam
S1	20,5	12,5	44,6	15,2	7,1	100,0
S2	7,1	15,2	33,0	28,6	16,1	100,0
S3	39,3	21,4	25,0	9,8	4,5	100,0
S4	2,7	5,4	10,7	45,5	35,7	100,0
S5	80,4	11,6	7,1	0,0	0,9	100,0
S6	25,9	21,4	35,7	11,6	5,4	100,0
S7	3,6	1,8	5,4	35,7	53,6	100,0
S8	28,6	20,5	35,7	8,9	6,3	100,0
S9	7,1	2,7	8,9	23,2	58,0	100,0
S10	55,4	17,9	21,4	3,6	1,8	100,0
S11	54,5	14,3	21,4	8,9	0,9	100,0
S12	1,8	5,4	11,6	26,8	54,5	100,0
S13	25,0	18,8	31,3	12,5	12,5	100,0
S14	17,0	8,0	29,5	22,3	23,2	100,0
S15	81,3	6,3	8,9	1,8	1,8	100,0
S16	25,9	24,1	39,3	7,1	3,6	100,0
S17	1,8	0,0	12,5	42,9	42,8	100,0
S18	8,0	3,6	28,6	35,7	24,1	100,0
S19	8,9	3,6	11,6	41,1	34,8	100,0
S20	65,2	10,7	16,1	6,3	1,8	100,0
S21	3,6	5,4	19,6	35,7	35,7	100,0
S22	43,8	8,9	27,7	9,8	9,8	100,0

Tablodaki sorular ve verilen cevaplarla ilgili yorumlar aşağıda verilmiştir:

S1: İşimden soğuduğumu hissediyorum.

Araştırmaya katılan tıbbi sekreterlerin %44,6' sı bazen işlerinden soğuduklarını hissettikleri, %20,5' inin ise bunu hiçbir zaman hissetmedikleri görülmektedir. İşlerinden soğuduklarını hissedenlerin oranının oldukça fazla olması, çalışanların oldukça yoğun stres altında olduklarını düşündürebilir. Ayrıca sağlık sektöründeki çalışmanın yoğun bir stres kaynağı olduğunu akla getirebilir.

S2: İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.

Tıbbi sekreterlerin %33'ü bazen, %28,6' sı çoğu zaman iş dönüşü kendilerini ruhen tükenmiş hissettikleri, bunu hiçbir zaman hissetmeyenlerin sadece %7,1 olduğu, %15,2' sinin ise çok nadir hissettikleri görülmüştür. Keza bu oranlar da yukarıda da bahsedildiği gibi, çalışma koşullarının stresli olduğunu desteklemektedir.

S3: Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum

Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum sorusuna %39,3' ünün hiçbir zaman, %21,4' ünün çok nadir, %25' inin ise bazen cevabı vermelerini, eve dönüşlerindeki tükenmişliğin kalktığını göz önünde bulundurduğumuzda olumlu olarak görmek mümkündür. Bu nedenle çalışanlar iş ortamının stresini eve taşımama konusunda desteklenmeli, hatta bu konuda yardımcı olmak için eğitimler düzenlenmelidir.

S4: İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.

İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım sorusuna %45,5' inin çoğu zaman, %35,7' sinin her zaman cevabı vermelerinin büyük çoğunluğunun mesleki tecrübeye sahip olmalarından kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Çalışanların artık bu konuda bir özgüven geliştirdikleri de düşünülebilir.

S5: İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.

İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum sorusuna %80,4' ünün hiçbir zaman cevabı verdikleri, her zaman diyenlerin %1' in altında ve çoğu zaman cevabı verenlerin bulunmuyor olmasının tıbbi sekreterlerin mesleklerine bağlı oluşları ve insani duygularının yüksek oluşundan kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Tıbbi sekreterler her ne kadar stres altında olsalar da işlerini yaparken karşılaştıkları kişilere davranışlarının yine de ölçülü olduğu söylenebilir.

S6: Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.

Tıbbi sekreterlerin %25' i bazen bütün gün insanlarla uğraşmanın kendileri için gerçekten çok yıpratıcı olduğunu düşünmelerine rağmen %25,9' unun hiçbir zaman bunu düşünmediği, %21,4' ünün ise çok nadir bu duyguya kapıldığı görülmektedir. Bu nedenle çalışma şartları zorlu olsada çalışanların dörtte üçü bu zorluklarla başa çıkmaya çalışmaktadır.

S7: İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.

İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum sorusuna %53,6' sının her zaman, %35,7' sinin ise çoğu zaman cevabı vermelerinin yine mesleki tecrübeden kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Tıbbi sekreterlere insanlarla iletişim kurarken ve işleri sırasında karşılaştıkları problemler karşısında çözüm üretmeleri konusunda eğitimler verilmektedir. Bu eğitimlerin faydalı olduğu söylenebilir. Ayrıca çalışanlar kendilerini problemleri çözüyor göstermek istemiş de olabilirler. Bu konuda çalışanları gözlemek ve hastalardan gelen şikayetleri takip etmek faydalı olabilir.

S8: Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.

Tıbbi sekreterlerin %35,7' si yaptığı işten tükendiğini hissettiğini belirtirken, %28,6'sının hiçbir zaman bunu hissetmedikleri, %20,5' inin ise çok nadir bu duyguya kapıldığı görülmektedir. Çalışanlardan üçte birinden fazlasının işten tükendiğini hissetmesi dikkate alınması gereken bir durumdur zira bu azımsanmayacak bir orandır. Bu işletmenin başarısını, müşteri memnuniyetini, işletmenin gelirini, yöneticilerin performansını ve işletmenin geleceğini etkileyebilecek bir durumdur. Yöneticiler tarafından ivedilikle nedenleri araştırılmalı ve çözüm yolları bulunmalıdır.

S9: Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.

Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuna her zaman inananların %58, bunu çoğu zaman olarak belirtenlerin %23,2 olması yine, işlerine bağlılıkları ile yorumlanabilir. Bu çalışanların çoğunluğunun yaptıkları işi benimsemeleri ve önemsemeleri lehine de yorumlanabilir.

S10: Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.

Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim sorusuna %21,4' ü bazen cevabı verirken %55,4' lük büyük kısmının hiçbir zaman cevabı vermeleri yine yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarına inanmalarından kaynaklanmaktadır. Sekreterler her ne kadar çalışma ortamında zorlansa da bu durum onların insanlara karşı ölçülü davranmalarını engellememiştir.

S11: Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.

Tıbbi sekreterlerin %54,5' lik büyük kısmı, bu işin kendilerini giderek katılaştırmasından hiçbir zaman korkmadıklarını, %21,4' ünün ise bazen korktuklarını belirtmeleri, çok yorgunluk hissettiklerinde bile insanlara karşı katılaşmamakta direnmeleri ve yaptıkları iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulduklarına inanmalarına bağlı olduğu görülmektedir. Bu durum yaptıkları işin farkında oldukları, zaten hasta ve problemlili insanlarla uğraştıklarının bilincinde oldukları şeklinde de izah edilebilir.

S12: Çok şeyler yapabilecek güçteyim.

Çok şeyler yapabilecek güçteyim sorusuna %54,5' inin her zaman, %26,8' inin çoğu zaman cevabı vermeleri gençlik enerjileri ve yeterli mesleki tecrübeye sahip olmaları ile açıklanabilir. Sahip oldukları problemlerin çözümünde, işin içine dahil edilirlse bu enerjilerinden olumlu yönde faydalanılabilir.

S13: İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.

Bazen işinin kendilerini kısıtladığını düşünenlerin %31,3, hiçbir zaman kısıtlamadığını belirtenlerin %25 olduğu, %29,5' inin bazen, %23,2' sinin her zaman, %22,3' ünün çoğu zaman işinde çok fazla çalıştığını düşündükleri görülmektedir. Bu düşünceler, tıbbi sekreterlerin %27,6' sının değişik alanlarda yükseköğrenimlerine devam etmeleri göz önüne alındığında özellikle de işinin kendilerini kısıtladığına bazen, çoğu zaman, her zaman cevabı verenlerin %56 olması ve özel sektörde daha yüksek bir iş bulursa ayrılmayı düşünenlerin %62,5 olması ile karşılaştığımızda daha bir önem arz etmektedir.

S14: İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.

Çalışmaya katılanların dörtte birine yakını fazla çalışmadığını düşünürken,

Dörtte üçü fazla çalıştığını düşünmektedir. Sonuçları değerlendirirken bu fazla çalışma algısının değerlendirilmesi uygun olur. Bu amaçla sekreterlerin iş yükünün gözden geçirilmesi yarar sağlayabilir.

S15: İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.

İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil düşüncesine hiçbir zaman katılmayanların %81,3 olmasına rağmen %18,7' sinin de diğer cevapları vermeleri mesleki yorgunluğa sahip çalışanlardan kaynaklandığını düşündürmektedir. Her ne kadar bu oran düşük gözükse de yapılan işin sağlık sektörü olması, uğraşılan konunun insan olması hasebiyle ihmal edilmemeli ve bu oran sıfırlanmaya çalışılmalıdır.

S16: Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.

Doğrudan doğruya insanlarla çalışmanın %39,3' ünde bazen, %24,1' inde ise çok nadir kendilerinde çok fazla stres yaratıyorken %25,9' unda hiçbir zaman stres yaratmadığı görülmektedir. Az da olsa insanlarla doğrudan çalışmanın stres

oluşturması dikkatlerden kaçmamalı, bu durumdaki kişiler için çözüm yolları tespit edilmelidir.

S17: İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.

Tıbbi sekreterlerin %85,8'inin işi gereği karşılaştığı insanlarla arasında rahat bir hava yarattığını düşündükleri,

S18: İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.

%35,7'sinin çoğu zaman, %28,6'sının bazen, %24,1' inin her zaman insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendilerini canlanmış hissettikleri,

S19: Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.

%41,1' inin çoğu zaman, %34,8'inin her zaman bu işte birçok kayda değer başarı elde ettiklerini düşündükleri görülmüştür. Bu oranlar çalışanların insanlarla iletişim kurarken kendilerine güvendiklerini düşündürmektedir.

S20: Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.

Yolun sonuna geldiğini duygusunu hiçbir zaman hissetmeyenler %65,2 iken bazen hissedenlerin %16,1, çok nadir hissedenlerin %10,7, çoğu zaman hissedenlerin %6,3 olması hastaneler ve şirketlerce incelenmesi gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. Yapılan işin hizmet sektörü, özellikle sağlık sektörü olması nedeniyle bu sıkıntılı durumların oranının düşük olmasına bakmadan, sebepleri araştırılmalı ve çözüm yolları araştırılmalıdır. Zira bu konu işletmelerin geleceği açısından oldukça önemlidir.

S21: İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.

Tıbbi sekreterlerin %71,4'ünün işindeki duygusal sorunlara her zaman ve çoğu zaman serinkanlılıkla yaklaştıklarını belirttikleri görülmüştür. Bu durum sorunların çözümü açısından oldukça faydalıdır ve desteklenmelidir.

S22: İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.

Yine sekreterlerin %43,8'i işleri gereği karşılaştıkları insanların bazı problemlerini sanki kendileri yaratmışım gibi davrandıklarımı hissine hiçbir zaman kapılmazken, %27,7' sinin bu duyguyu bazen hissettikleri görülmektedir. Bu durumdaki çalışanlar problemlerin çözümüne katkıda bulunmaları için cesaretlendirilmelidir.

2.4.2. Sorulara Verilen Cevapların, Ortalama ve Standart Sapmalarının İncelemesi

Tablo 16.Cevapların, ortalama ve standart sapmalarının incelemesi

	Orta- lama	Standart Sapma
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	4,27	0,986
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	4,25	0,811
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	4,22	1,176
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	3,95	1,047
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	3,89	1,188
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	3,64	1,130
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	3,56	1,064
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	3,32	1,370
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	3,31	1,131
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	3,27	1,362
İçimden soğuduğumu hissediyorum.	2,76	1,157
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	2,69	1,315
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	2,49	1,155
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	2,44	1,176
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	2,38	1,059
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	2,33	1,378

Tablo 16. Devamı

Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	2,19	1,190
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1,88	1,092
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	1,79	1,017
İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,76	0,852
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1,69	1,066
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1,37	0,859

Değişkenlere ait ortalamaları incelediğimizde; çok şeyler yapabilecek güçteyim (4,27), işim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım (4,25), yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum (4,22), yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum (3,95), bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim(3,89) sorularına verilen cevapların ortalamalarının yüksek olduğu, bu sorulara “çoğu zaman” ve “her zaman” gibi cevaplar verdikleri görülmektedir.

Bunların içinde en düşük standart sapmaya sahip olanların ise; çok şeyler yapabilecek güçteyim (0,986), işim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım (0,811) sorularına verilen yanıtlar olduğu görülmüştür. Bu soruların yüksek ortalamaya sahip olmalarının yanında diğer bir özelliği de standart sapmalarının düşük olmasıdır ve genel olarak bu ortalama etrafında cevaplar verildiğini göstermektedir.

İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil (1,37), yolun sonuna geldiğimi hissediyorum (1,69), işim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum (1,76), bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim (1,79), bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum (1,88), sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum (2,19), işim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum (2,33)

sorularına verilen cevapların ortalamalarının düşük olduğu, bu sorulara “hiçbir zaman” ve “çok nadir” gibi cevaplar verdikleri görülmektedir.

Bunların içinde en düşük standart sapmaya sahip olanların ise; işim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil (0,859), işim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum (0,852) sorularına verilen yanıtlar olduğu görülmüştür. Bu soruların düşük ortalamaya sahip olmalarının yanında diğer bir özelliği de standart sapmalarının düşük olmasıdır. Yani genelde bu ortalama etrafında cevaplar verildiğini göstermektedir.

Bu sonuçlar ışığında sorulara genel olarak baktığımızda, pozitif soruların ortalamalarının yüksek, negatif soruların düşük olması dikkat çekmektedir.

3. Karşılaştırmalı Tablolar

Tıbbi sekreterlerin bazı demografik durumlarının kurum içerisindeki görev, konum veya koşullarıyla karşılaştırmalı incelemeleri, bu etkenler arasındaki ilişkinin, çalışan bireyin tükenmişlik durumuna katkısının incelenmesi açısından önemlidir. Bu yüzden uygulamanın bu aşamasında cinsiyet, medeni durum, ücret, örgütsel bağlılık ve diğer etkenler korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir

3.1. Araştırmaya Katılanların Ölçekteki Sorulara Verdikleri Cevaplar ile " Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek İş Bulursanız Kurumdan Ayrılmayı Düşünür müsünüz?" Sorusuna Verdikleri Cevapların Karşılaştırması

Tablo 17. Araştırmaya Katılanların Ölçekteki Sorulara Verdikleri Cevaplar ile " Özel Sektörde Bu Kurumdan Daha Yüksek İş Bulursanız Kurumdan Ayrılmayı Düşünür müsünüz?" Sorusuna Verdikleri Cevapların Karşılaştırması

Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursanız kurumdan ayrılmayı düşünür müsünüz?		
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	r	0,318
	p	0,001
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	r	0,199
	p	0,036
Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	r	0,403
	p	0,000
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	r	0,226
	p	0,016
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	r	0,195
	p	0,039
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	r	0,206
	p	0,029

Tıbbi sekreterlerin özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursanız kurumdan ayrılmayı düşünme durumları ile sorulara verdikleri yanıtlar arasında korelasyonları incelediğimizde;

İşlerinden soğuduklarını hissetmeleri arasından 0,01 düzeyinde, aynı yönlü bir ilişki olduğu($r=0,318$, $p<0,01$),

İş dönüşü kendilerini ruhen tükenmiş hissetmeleri arasında 0,05 düzeyinde, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ($r=0,199$, $p<0,05$),

Sabah kalktıklarında bir daha bu işi kaldıramayacağını hissetmeleri arasında 0,01 düzeyinde, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu($r=0,403$, $p<0,01$),

Yaptığım işten tükendiğini hissetmeleri arasında 0,05 düzeyinde, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu($r=0,226$, $p<0,05$),

İşinin kendisini kısıtladığını düşünmeleri arasında 0,05 düzeyinde, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu($r=0,195$, $p<0,05$),

Yolun sonuna geldiğini hissetmeleri arasında 0,05 düzeyinde, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu($r=0,206$, $p<0,05$) görülmektedir.

3.2. Cinsiyete Göre Alınan Ücret

Tablo 18.Cinsiyete Göre Alınan Ücret

		Ücret		Toplam
		870-920 TL	921-970 TL	
Cinsiyet	Kadın	85,3	41,2	78,6
	Erkek	14,7	58,8	21,4
Toplam		100,0	100,0	100,0

Tıbbi sekreterlerin ağırlıklı olarak çalıştığı taşeron işçi statüsünde cinsiyet ayrımı olmaksızın herkese eşit ücret, daha doğrusu asgari ücret verilmekle birlikte, bazı özel konumlarda tıbbi sekreterlere küçük de olsa farklı ücretler verilebilmektedir.

3.3. Cinsiyet ile Alınan Ücret Arasındaki Korelasyon

Tablo 19.Cinsiyet ile Alınan Ücret Arasındaki Korelasyon

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T	Approx. Sig.
Intervalby Interval	Pearson's R	0,386	0,109	4,382	0,000
Ordinalby Ordinal	Spearman Correlation	0,386	0,109	4,382	0,000
N		112			

Alınan ücret ile cinsiyet arasında 0,01 düzeyinde anlamlı bir ilişki görülmektedir ($r=0,386$, $p<0,01$). Tıbbi sekreterlerin %78,6'sı kadınlardan %21,4'ü erkeklerden oluşurken, 870TL-920TL arasında ücret alanların %85,3' ünün kadınlar %14,7'sinin erkekler olduğu, 921TL - 970TL arasında ücret alanların %58,8'inin erkekler, % 41,2'sinin kadınlar olması dikkat çekicidir. Bu durumun en kuvvetli açıklaması, sosyal güvenlik kurumu tarafından verilen aile yardımı gibi ek

ödeneklerden, erkek çalışanların aldığı pay olduğu kabul edilmelidir. Herhangi bir performans sisteminin olmadığı, herkese aynı ücretin verildiği bu sistemde, tıbbi sekreterler arasındaki herhangi bir ücret farklılığı hali hazırda mevcut değildir.

3.4. İşlerinden Soğuduklarını Hissetme Algısı ile İşten Ayrılma İsteklerinin Karşılaştırması

Tablo 20. İşlerinden Soğuduklarını Hissetme Algısı ile İşten Ayrılma İsteklerinin Karşılaştırması

		Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursanız kurumdan ayrılmayı düşünür müsünüz?		
		Evet	Hayır	Toplam
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	Hiçbir zaman	11,4	35,7	20,5
	Çok nadir	10,0	16,7	12,5
	Bazen	51,4	33,3	44,6
	Çoğu zaman	17,1	11,9	15,2
	Her zaman	10,0	2,4	7,1
Toplam		100,0	100,0	100,0

Hastane gibi olumsuz olayların yaşanabileceği bir ortamda tıbbi sekreterlik gibi olumsuz olaylarla her an karşılaşılacak meslek alanlarında işten soğumanın yaşanması beklenilir bir sonuçtur. Zaten tükenmişlik konusunun incelenmesini gerektiren etkenlerden biri de çalışma isteğinin azalması sonucunda işi bırakma düşüncesinin gelişimidir. Genel olarak beklenen davranış, işten soğuyan bireyde işten ayrılma isteğinin gelişmesidir.

3.5. İşten Soğuma Hissi ile İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon

Tablo 21. İşten Soğuma Hissi ile İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,318	0,087	3,522	0,001
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,311	0,089	3,430	0,001
N		112			

İşlerinden soğuduklarını hissetme ile işten ayrılmayı düşünme durumları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,311$, $p<0,01$). Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursa kurumdan ayrılmayı düşüneceğini belirtenlerin %51,4'ü bazen işinden soğuduğunu belirtirken, işten ayrılmayacağı söyleyenlerin %35,7'sinin hiçbir zaman işinden soğumadığını belirtmiş olmaları dikkat çekicidir. Bu noktada yapılması gereken, bu ara sıra işten soğumaların tükenmişliğe yol açmadan giderilmesi için çalışmalar yapmaktır. Yani işten soğuma oranlarının takibi ve erken dönemde fark edilmesi ve çözüm yollarının aranması, işten ayrılmaların azaltılması ve engellenmesi için oldukça önemlidir.

3.6. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma Düşüncesinin Karşılaştırması

Tablo 22. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma Düşüncesinin Karşılaştırması

		Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursanız kurumdan ayrılmayı düşünür müsünüz?		
		Evet	Hayır	Toplam
Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	Hiçbir zaman	25,7	61,9	39,3
	Çok nadir	22,9	19,0	21,4
	Bazen	28,6	19,0	25,0
	Çoğu zaman	15,7	0,0	9,8
	Her zaman	7,1	0,0	4,5
Toplam		100,0	100,0	100,0

Tükenmişliğin en bariz göstergelerinden birisi, insanların sabah olduğunda mevcut işlerine gitmeme yönünde kuvvetli bir düşüncelerinin gelişmiş olmasıdır. Bu durumun en doğal sonucu, bu hissi yaşayan bireyin belli bir zaman içerisinde işten ayrılmasının beklenmesidir. Mecburiyetler ve başka iş arama süresinde işte kalmalar dikkate alınmadığında birey, sevmediği işe gitmemek için işten ayrılma çabaları içerisinde bulunacaktır. Bu nedenle bu oranların takibi, tükenmişliğin tespitinde ve işten ayrılmaların önüne geçilmesinde çok önemlidir. Ayrıca zamanında alınan tedbirlerle işteki verimsizlik azalacaktır.

3.7. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon

Tablo 23. Tükenmişlik Hissi ve İşten Ayrılma İsteği Arasındaki Korelasyon

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,403	0,069	4,618	0,000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,404	0,077	4,626	0,000
N		112			

Tıbbi sekreterlerin işe başlama saati yaklaştığında bir daha bu işi kaldıramayacağı hislerinin artması ile işten ayrılmayı düşünme durumları arasında 0,01 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,404$, $p<0,01$). Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulursa kurumdan ayrılmayı düşüneneğini belirtenlerin %28,6' sı sabah kalktığında bir daha bu işi kaldıramayacağını bazen, %22,9'u çok nadir hissederken, %25,7'si bunu hissetmediklerini belirtmişlerdir. Buna karşılık işten ayrılmayı düşünmeyenlerin %61,9'unun sabah kalktığında bir daha bu işi kaldıramayacağı düşüncesine hiçbir zaman sahip olmadıkları görülmektedir.

Her ne kadar beklenti, bu iki his arasındaki etki oranının daha yüksek çıkması yönünde olsa da, bu durumun kişilerin kendilerinden bile gizlemesi, geçici bir ümitsizlik hali olduğu düşüncesi, fiziksel ya da ruhsal yorgunlukları geçtiğinde işten ayrılma isteklerinin de geçeceği beklentisinin etkin olması olarak değerlendirilmelidir.

3.8. Ek Bir İşte Çalışma Durumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırması

Tablo 24. Ek Bir İşte Çalışma Durumlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırması

		Ek Bir İşte Çalışıyor musunuz		
		Evet	Hayır	Toplam
Cinsiyet	Kadın		82,2	78,6
	Erkek	100,0	17,8	21,4
Toplam		100,0	100,0	100,0

Tıbbi sekreterlerin sayıca çoğunluğunun kadın olmasına rağmen, kadınların ek işte çalışmadıkları, erkek tıbbi sekreterlerin küçük bir bölümünün ek işte çalıştıkları sonuçlarına varılmıştır.

3.9. Ek Bir İşte Çalışma Durumları ile Cinsiyet Arasındaki Korelasyon

Tablo 25. Ek Bir İşte Çalışma Durumları ile Cinsiyet Arasındaki Korelasyon

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	0,414	0,087	4,769	0,000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	0,414	0,087	4,769	0,000
N		112			

Tıbbi sekreterlerin ek bir işte çalışma durumları ile cinsiyetleri arasında 0,01 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,414$, $p<0,01$). Ek bir işte çalışanların tamamının erkekler olduğu, kadınları ek bir işte çalışmadıkları görülmektedir. Bu durum alınan ücretin erkekler tarafından yetersiz görülürken kadınlar tarafında yeterli görüldüğü ve/veya ülkemizde kadının ailedeki rolü gereği ek bir işte çalışmaya vaktinin olmadığı, zaman bulma açısından erkeklerin daha şanslı olması ve ailede gelir elde etme sorumluluğunun erkekte olması hasebiyle olağan karşılanmalıdır.

Bu durumu aşağıdaki tablo ile daha ayrıntılı inceleyebiliriz;

3.10. Ek Bir İşte Çalışma ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması

Tablo 26. Ek Bir İşte Çalışma ile Cinsiyet Arasındaki İlişkinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırması

Ek Bir İşte Çalışıyor musunuz/ Medeni Durum			Cinsiyet		Toplam
			Kadın	Erkek	
Evet	Medeni Durum	Evli		60,0	60,0
		Bekar-Hiç evlenmemiş		20,0	20,0
		Bekar-Eşi vefat etmiş		20,0	20,0
	Toplam			100,0	100,0
Hayır	Medeni Durum	Evli	64,8	68,4	65,4
		Bekar-Hiç evlenmemiş	25,0	31,6	26,2
		Bekar-Boşanmış	3,4		2,8
	Bekar-Eşi vefat etmiş	6,8		5,6	
Toplam		100,0	100,0	100,0	
Toplam	Medeni Durum	Evli	64,8	66,7	65,2
		Bekar-Hiç evlenmemiş	25,0	29,2	25,9
		Bekar-Boşanmış	3,4		2,7%
	Bekar-Eşi vefat etmiş	6,8	4,2	6,3%	
Toplam		100,0	100,0	100,0	

Genel duruma baktığımızda erkeklerin %66,7' sinin kadınların ise %64,8' inin evli olduğu, ek bir işte çalışan kadın tıbbi sekreter bulunmadığı, ek bir işte çalışan erkeklerin %60'ının evli %20' sinin hiç evlenmemiş, %20' sinin de eşinin vefat etmiş olduğu görülmektedir.

Mevcut ülke şartları doğrultusunda düşünür isek sonuçları, evli erkeklerin, ailelerine daha iyi yaşam şartları sağlayabilmek için çalıştıkları fakat evli bayanların birkaç faktörün etkisiyle ek işte çalışmadıkları biçiminde okumamız gerekir. Dolayısıyla ek iş, sadece maddi ihtiyaç ekseninde gerek duyulan bir uygulama olarak gerçekleşmektedir.

3.11. Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması

Tablo 27.Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması

		Medeni Durum		
		Evli	Bekar	Toplam
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	Hiçbir zaman	31,5	15,4	25,9
	Çok nadir	23,3	17,9	21,4
	Bazen	31,5	43,6	35,7
	Çoğu zaman	9,6	15,4	11,6
	Her zaman	4,1	7,7	5,4
Toplam		100,0	100,0	100,0

Bazı durumlarda tıbbi sekreterler, çalışma alanları net olarak belirlenmediğinde ya da hasta ve yakını davranışlarında yetersiz ya da sahipsiz kaldıklarının düşündüklerinde, yaptıkları işin kendileri için eziyet veren bir iş ve iletişim kurdukları insanlarla olan ilişkilerinin “bütün gün insanlarla uğraşmak” olduğunu düşünmeye başlar. Bu halin fiziksel ve zihinsel yıpratıcı etkilerini yoğun olarak hissettikleri andan itibaren işten soğuma, duyarsız kalma ya da tükenmişliğin diğer belirtileri devreye girmeye başlar

3.12. Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki Korelasyon

Tablo 28.Çalışma Ortamının Olumsuzluklarından Etkilenme ile Medeni Durum Arasındaki Korelasyon

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Interval by Interval	Pearson's R	-0,209	0,091	2,247	0,027
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	-0,214	0,090	2,297	0,024
N		112			

Bütün gün insanlarla uğraşmanın kendileri için gerçekten çok yıpratıcı bulma durumları ile medeni durumları arasında 0,05 düzeyinde ters yönlü, anlamlı bir ilişki bulunmaktadır($r=0,214, p=0,024$). Evli çalışanlarda bu duyguyu hissetme oranı bekar olanlara oranla çok daha düşüktür.

Evli olan tıbbi sekreterlerin %31,5'i hiçbir zaman, bütün gün insanlarla uğraşmanın kendileri için gerçekten çok yıpratıcı bulmazken %31,5'i bazen %23,3'ü çok nadir bunu hissettiklerini belirtmişlerdir. Buna karşılık bekar tıbbi sekreterlerin %43,6'sının bazen, %17,9'unun çok nadir, %15,4'ünün çoğu zaman bunu hissettikleri görülmektedir. Bu durum evli olan tıbbi sekreterlerin bekar olanlara göre bütün gün insanlarla uğraşmayı göreceli olarak daha az yıpratıcı buldukları şeklinde yorumlanabilir. Evli olanların katlanma eşiğinin yüksek olması, iş mecburiyeti ya da örgütsel bağlılığının daha yüksek oranlarda olması da diğer etkenler olarak değerlendirilebilir. Bekar tıbbi sekreterlerde ise, hayata bakış, beklentiler, iş değiştirme düşüncesinin oransal yüksekliği, hayat anlamında tecrübesizlik veya bu eksenlerdeki etkenler nedeniyle çalışma ortamında yaşadıkları olumsuzluklardan daha fazla etkilenebilmektedir.

Nedeni her ne olursa olsun genel olarak tükenmişlik her şart ve ortamda değişen oranlarda bireylerin çalışma isteklerini, yaşam sevgilerini, verimliliklerini, davranışlarını etkileyen olumsuz bir faktör olarak, beklenmedik ya da öngörülemeyen zamanlarda karşılaşılabilecek bir durumdur. Kişiye ait bir durum olsa da, problem kaynağı olan şey çoğu zaman kurumsal eksiklikler olduğundan dolayı problemin çözümü de çoğu zaman yönetim odaklı kurumsal düzenlemeler olmaktadır. Nedenleri ve sonuçları teorik ve uygulamalı olarak analiz edilen tükenmişliği giderme konusunda, çalışmanın sonuç kısmında çözüm önerileri belirtilmektedir.

3.13. Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Tablo 29. Ölçeğin Alt Boyutları Arasındaki İlişki

Korelasyon				
		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Duygusal Tükenme	r	1		
	p			
Duyarsızlaşma	r	0,473	1	
	p	0,000		
Kişisel Başarı	r	0,249	0,368	1
	p	0,008	0,000	
Tükenmişlik	r	0,864	0,731	0,640
	p	0,000	0,000	0,000

Tükenmişlik Ölçeğinden elde edilen puanlarla alt boyutlara ait puanlar arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla ters puanlanmış olan Kişisel Başarı puanlarını tersine çevirerek korelasyon analizi yaptığımızda;

Duygusal Tükenme ile Duyarsızlaşma alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, Duygusal Tükenme ile Duyarsızlaşma arasında 0,01 düzeyinde orta seviyeli, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,473$, $p<0,01$). Duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığı anlamına gelmektedir.

Duygusal Tükenme ile Kişisel Başarı alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, Duygusal Tükenme ile Kişisel Başarı arasında 0,01 düzeyinde düşük seviyeli, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,249$, $p<0,01$).

Duyarsızlaşma ile Kişisel Başarı alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, Duyarsızlaşma ile Kişisel Başarı arasında 0,01 düzeyinde orta seviyeli, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,368$, $p<0,01$).

Tükenmişlik ile ölçeğin alt boyutları arasındaki ilişkileri incelediğimizde, tükenmişlik ile duygusal tükenme arasında 0,01 düzeyinde aynı yönlü çok yüksek seviyeli bir ilişki olduğu ($r=0,864$, $p<0,01$), duyarsızlaşma ile arasındaki ilişkiyi incelediğimizde 0,01 düzeyinde aynı yönlü yüksek seviyeli bir ilişki olduğu

($r=0,731, p<0,01$), kişisel başarı ile arasında ilişkiyi incelediğimizde 0,01 düzeyinde aynı yönlü yüksek seviyeli bir ilişki olduğu ($r=0,640, p<0,01$) görülmüştür.

3.14. Regresyon Analizi

Tablo 30. Regresyon Analizi

Tükenmişlik ile aralarında yüksek ilişki çıkan Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşmanın tükenmişliği açıklama miktarlarını incelemek amacıyla regresyon analizi yaptığımızda aşağıdaki sonuçlar bulunmuştur.

Değişken	B	Standart hata	β	T	p	İkili	Kısmi
						r	r
Sabit	1,645	0,063		26,165	0,000		
Duygusal Tükenme	0,386	0,024	0,767	15,773	0,000	0,873	0,834
Duyarsızlaşma	0,134	0,029	0,223	4,579	0,000	0,586	0,402
R=0,894	R²=0,800						
F=217,753	p=0,000						

Tabloda duygusal tükenme için B değerine baktığımızda, 0,386 olup 0,05 anlamlılık seviyesinde $p<0,01$ olduğu için, duygusal tükenmenin 0,05 anlamlılık düzeyinde tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Duyarsızlaşma için B değerine baktığımızda, 0,134 olup 0,05 anlamlılık seviyesinde $p<0,01$ olduğu için, duyarsızlaşmanın 0,05 anlamlılık düzeyinde tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma birbirinin etkisi altında düşünüldüğünde, tükenmişlik ile duygusal tükenmenin arasındaki ilişkinin $r=0,834$ gibi aynı yönlü yüksek bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma arasındaki ilişkinin $r=0,402$ olarak aynı yönlü orta seviyeli bir ilişki olduğu görülmüştür.

İki değişken birlikte tükenmişlikteki değişimin 0,894' ünü açıklamaktadır.

Regresyon denklemi aşağıdaki gibidir;

$$\text{TÜKENMİŞLİK} = 1,645 + 0,386 \times \text{DUYGUSAL TÜKENME} + 0,134 \times \text{DUYARSIZLAŞMA}$$

3.15. Ölçeğin Tükenmişlik Düzeyi

Tükenmişlik ölçeğinde yer alan alt boyutlar birbiriyle ilişkili ama ayrı kavramlardır. Bu yüzden, bir bütün halinde tükenme puanına ulaşamaz. Her alt boyut birbirinden bağımsız değerlendirilmelidir. Tükenme artarsa duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanı artar ama kişisel başarı puanı azalır.¹

Tablo 31. Ölçeğin Tükenmişlik Düzeyi

	Orta- lama	Med- yan	Mod	Std. Sapma	Min	Maks	t	Sig. (2-tai- led)
Duygusal Tü- kenme	2,5794	2,5556	2,00	0,82805	1,00	5,00	32,966	0,000
Duyarsız- laşma	1,8232	1,6000	1,00	0,69373	1,00	3,80	27,814	0,000
Kişisel Başarı	3,8884	4,0000	3,88	0,55329	2,38	5,00	74,375	0,000
GTUK	2,8835	2,8636	3,05	0,41636	1,64	4,41	73,292	0,000

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki yüksek puan tükenmişliğin yüksekliğini, bunun tersi olarak kişisel başarı, alt ölçeğindeki düşük puan tükenmişliğin yüksekliği yansıttığını göz önüne aldığımızda; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki ortalamanın altında puanlar olması nedeniyle, kişisel başarı alt ölçeğinde de ortalamanın üstünde olması nedeniyle tükenmişliğin düşük olduğu söylenebilir.

¹Yaman, H- Urgan, M., "Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme", Türk Psikoloji Dergisi, C. 17, S. 49, Ankara, 2002, s.37-44

SONUÇ

Tıbbi sekreterlerin, işyerindeki hizmet içi eğitim programlarından, birlikte çalıştığı grubun büyüklüğünden, iş arkadaşlarıyla ilişkilerinden, işinin kapsamından, işini kendi inisiyatifiyle kontrol edebilmesinden, işindeki çeşitlilik miktarından, işyerindeki insanlar arası iletişim tarzından, işyerindeki çalışma saatlerinden, işyerindeki gürültü düzeyinden, işyerindeki düzen ve temizlikten, işindeki özgürlük düzeyinden, işine ilişkin sorumluluk düzeyinden, yaptığı işin yeteneklerine, kişiliğine ve eğitimine, uygunluğundan memnun olmaları bu konuların çalıştığı iş yerinde başarı ile yürütüldüğünü göstermektedir. Buna rağmen işten ayrılma düşüncelerinin yorgunluğun ve tükenmişlik hissinin önemli oranda yaşanıyor olması, yukarıda bahsedilen konuların, tükenmişlik düzeyinde etkisinin görece daha az olduğunu düşündürülebilir.

Çalışanların, amirlerinin yöneticilik stili, iş yerindeki kararlara katılma payı, sorunların çözümünde idarenin yaklaşımı, iş yerinin fiziki koşulları, idarenin personele karşı tavrı konularında memnun olma ve olmama durumlarının dengede olduğu görülmüştür. Memnun olmayanlar kadar bu konularda memnun olanların da olması, bu özelliklerin çeşitli nedenlerle tüm tıbbi sekreterlere yansıtılmadığı, çalışmaların daha da geliştirilmesi halinde memnuniyet düzeylerinin artacağı görülmektedir. Bu nedenle burada yaşanan negatif durumun düzeltilmesi için gerekli araştırmaların yapılması ihmal edilmemelidir. Bu olumsuzluklar ortadan kaldırıldığı takdirde bunun örgütün başarısını arttıracacağı aşikardır.

Tıbbi sekreterlik mesleğine bayanlar kadar olmasa da erkeklerin de ilgi gösterdiği, genç olmalarına karşılık tecrübeli bir grup oldukları görülmektedir. Sağlık dışı lise ve sağlık dışı önlisans mezun çalışanların çoğunlukta olduğu dikkati çekerken sağlık alanında lise ve/veya önlisans mezunlarının neden tercih etmedikleri şirketlerce, ya da neden bu meslekte işe alınmadıkları ilgili kurumlarca sorgulanmalıdır.

Bu mesleği tercih edenlerin dikkate değer bir bölümünün yükseköğrenimlerine devam ettikleri ve işlerini yaparken daha az kısıtlanmak istedikleri görülmüştür. Doğrudan insanlarla çalışmak üzerlerinde bazen stres yaratsa da işleri gereği karşılaştıkları hastaları anlamaya çalıştıkları, insanlarla ilgilenmeyi sevdikleri,

insanların yaşamlarına katkıda bulunarak sorunlarına uygun çözüm yolları buldukları, işlerinin giderek kendilerini katılaştırmasından korkmadıkları, kendilerinde çok şeyler yapabilecek gücü buldukları görülmüştür.

Özel sektörde bu kurumdan daha yüksek iş bulurlarsa kurumdan ayrılmayı düşünenlerin çoğunlukta olduğu, bunun nedeni olarak zaman zaman işlerinden soğuduklarını, iş dönüşü kendilerini ruhen bitkin, sabah kalktıklarında bir daha bu işi kaldıramayacaklarını yaptıkları işten dolayı tükendiklerini hissetmeleri olduğu göz önünde bulundurularak sosyal faaliyetler ve psikolojik danışma desteği sağlanmasında yarar olduğu görülmektedir.

Tükenmişliğin nedenleri arasında görülen, yapılan iş karşılığı alınan ücretten, işinde sağlanan yükselme imkanlarından, iş yerindeki idari politikalar ve işleyiş biçiminden, performansın değerlendiriliş biçiminden, ikramiye ya da prim olanaklarından, iş performansı ile ilgili olarak kendisine verilen bilgiden (geribildirim) hiç memnun olmadığı görülmekle birlikte iş yerindeki idari yapılaşmadan, iş yerinde yükselbilmek için neler yapması gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığından, rollerin belirginlik (açıklık) düzeyinden, kendisinden beklenenlerin belirtiliş biçiminden, personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınış şekline ve teknolojik imkanlardan memnun olmadıkları belirlenmiştir. Özellikle işyerindeki işleyiş, iş performansı değerlendirmeleri, iş yerinde yükselbilmek için neler yapılması gerektiği ve roller konularında hizmet içi eğitimler düzenlenerek, tıbbi sekreterlerin kafalarındaki bu soru işaretleri kaldırılabilir.

İşlerinde kendilerine sağlanan yükselme imkanlarından, iş yerindeki idari politikalar ve işleyiş biçiminden, idari yapılaşma, amirlerinin yöneticilik stili, İş yerinde kararlara katılma payı, sorunların çözülmesinde idarenin yaklaşımı, yükselbilmeleri için neler yapmalarını gerektiğine ilişkin bilgilerin açıklığı, İş yerindeki ikramiye ya da prim olanakları, kendisinden beklenenlerin belirtiliş biçimi, idarenin personele karşı tavrı, personeli doğrudan ilgilendiren konularda kararların alınış şekli, çalışma saatleri, iş yerindeki teknolojik imkanlar, işlerini yaparken kendilerine tanınan özgürlük derecesi ve verilen sorumluluk miktarı, yapılan işin

yeteneklerine, eğitimlerine, kişiliklerine uygunluğu konuları ile işten ayrılmayı düşünme durumları arasında ilişkiler olduğu görülmektedir.

Erkek çalışanların bayan çalışanlara göre çalışanlar arası iletişim ve işyerindeki rollerin belirginliğinden daha fazla memnun oldukları, 30 yaş altındaki çalışanların diğer yaş gruplarındakilere ve eşi çalışmayan tıbbi sekreterlerin eşi çalışanlara göre eğitim programları ve idari yapılaşma konusunda daha memnun olmalarının, genç tıbbi sekreterlerin hem meslekte yeni olmaları hem de daha enerjik olmalarından, eşi çalışmayanların ise hizmet içi eğitimlere daha rahat vakit ayırabildiklerinden kaynaklandığı düşünülebilir.

Tıbbi sekreterlerin yaşları ilerledikçe ve eğitim seviyeleri arttıkça düzen ve temizlik konusunda hassasiyetlerinin azalması da bir zamandan sonra bıkkınlık oluşmasından ya da bu tür konulara gençlerin daha hassas olmalarını beklemelelerinden kaynaklandığı düşünülebilir. Fakat böyle olması muhtemel sonucun tersinin yaşanması da mümkündür.

Daha yüksek bir iş bulsa dahi ayrılmayı düşünmeyenlerin diğer çalışanlara göre ücret ve idari değerlendirmeler ile eğitim programları ve idari yapılaşma konularında daha memnun olmaları belki de zaten işten ayrılmayı düşünmeme nedenleri olduğu düşünüldüğünde, sağlık birimlerinde bu konulara daha fazla önem verilmesinin tıbbi sekreterlerin işten ayrılmayı düşünmemelerini sağlayacaktır.

Genel olarak değerlendirildiğinde tıbbi sekreterlik mesleğinde yaşanan tükenmişliğin nedenleri, kurumsal pozisyon, iş tanımlarının net olmaması, yetersiz olduğu düşünülen yönetim desteği, yapılan işin etkisi ve önemi doğrultusunda karşılanmayan ücret politikası, bazı durumlarda yaşanan değersizlik hissi, yükselme imkanlarının olmaması, konu ile ilgili eğitim eksikliği, tekdüze iş ortamı, müşteri kitlesinin ve verilen hizmetin hassasiyeti nedeniyle yaşanan olumsuz ilişkiler ve buna benzeyen diğer etkenlerdir. Bu olumsuzlukların tükenmişlik hissini yaşanmasına, değişen oranlarda ama mutlak surette katkıları bulunmaktadır.

Tükenmişlik hissini yıkıcı etkilerini yaşamamak ve en az zararla giderilmesini sağlamak için yapılacak şeyler konusunda en büyük görev yöneticilere düşmektedir.

Yukarda sayılan olumsuz durumların etkilerinden korumaya çalışmak, net görev tanımları belirlemek, görev tanımını aşan iş yükünden korumak, hissedilen değersizlik düşüncesinin bertaraf edilmesi için çalışmak, ücret politikasında iyileştirme yapmaya çalışmak, iş alanı ile ilgili akademik eğitimi teşvik etmek ve kurumsal eğitimleri sürekli olarak düzenlemek, biriken kişisel ve kurumsal negatif enerjiyi dağıtmak adına sosyal ve kurumsal organizasyonlar düzenlemek ve bu gibi çalışmaların etkili olabilmesi için sürekli gözlem ve değerlendirme yapmaktır.

Bununla birlikte etkileri farklı ve çoğu zaman kurumsal kaynaklı olsa da tükenmişlik hissi, psikolojik bir olumsuzluktur ve en etkin tedavisi kişinin kendisi tarafından yapılır. Bunun için çalışanlara düşen şey, oluşan bu hissi yok saymadan, nedenlerini kabullenerek ve aşılması gereken olumsuz bir süreç olduğu düşüncesinden bir an bile ayrılmadan bir an önce sona erdirmeye çalışmaktır. Günümüz dünyasında çalışan bireyin en temel problemleri, tükenmişliğe katkı sağlayan birer unsurdur ve telafisinin kişinin değerlendirmeleri ölçüsünde yapılması gerekmektedir.

Tükenmişliğin sebeplerinin zamanında tespiti ile çözüm yollarının problem kronikleşmeden ve büyümeden bulunması için personelle iletişim kanallarının sürekli açık tutulması gerekmektedir. Çalışanlar sorunlarını yönetime kolaylıkla iletebildikleri ölçüde bu sorunlar zamanında bilinebilecek ve tedbirleri alınabilecektir. Bu nedenle çalışanlarla yönetim arasında karşılıklı güven tesis edilmelidir. Personelde sorunlarını rahatça ilebilecekleri ve iletilen bu sorunlara yönetim tarafından her zaman çözüm bulunamasa bile en azından çözüm yollarının aranacağı bilinmesi bu güvenin tesisinde oldukça önemlidir.

Sonuç olarak çalışmanın yapıldığı Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde tükenmişlik düzeyinin düşük olduğu görülmüştür.

Çalışmaya ait varsayımların varsayımların değerlendirilmesi şu şekildedir:

- **“Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerde tükenmişlik durumu vardır.”**: Bu varsayım tutarlı çıkmıştır. Çünkü, Antalya Atatürk Devlet Hastanesi’nde çalışan tıbbi sekreterlerde düşük düzeyde tükenmişlik saptanmıştır. Ancak tükenmişliğin alt düzeyleri olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt düzeylerinin ayrı ayrı değerlendirilmesinin daha faydalı sonuç vereceği düşünülmektedir. Zira alt düzeylerin anketteki hangi sorularca oluşturulduğu bilindiğinden ve alt düzeylerin hesaplanması daha kolay olduğundan sonuçların değerlendirilmesi de daha net olacaktır. Böylece tespit edilen aksaklıkların çözümü de kolaylaşacaktır. Sonuçta aksaklıklara neden olan problemler çözülerek örgütün yaşam süresi ve karlılığı arttırılmış olacaktır.
- **“Tıbbi sekreterlerde cinsiyet ile aldıkları ücret arasında aynı yönlü korelasyon vardır.”**: Bu varsayım istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p<0,001$). Antalya Atatürk Devlet Hastanesinde çalışan tıbbi sekreterlerin büyük çoğunluğu bayandır. Erkek çalışanların bayan çalışanlardan daha fazla ücret aldıkları tespit edilmiştir. Bu durumun eş ve çocuk yardımıyla kaynaklandığı düşünülmektedir.
- **“Tıbbi sekreterlerde işten soğuma hissi ile işten ayrılma isteği arasında aynı yönlü korelasyon vardır.”**: Bu varsayım istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p<0,001$). İşten soğuma hissi arttıkça işten ayrılma isteği de artmaktadır. Hastane gibi olumsuz olayların yaşanabileceği bir ortamda tıbbi sekreterlik gibi olumsuz olaylarla her an karşılaşılacak meslek alanlarında işten soğumanın yaşanması beklenilir bir sonuçtur. Zaten tükenmişlik konusunun incelenmesini gerektiren etkenlerden biri de çalışma isteğinin azalması sonucunda işi bırakma düşüncesinin gelişimidir. Genel olarak beklenen davranış, işten soğuyan bireyde işten ayrılma isteğinin gelişmesidir.

- **“Tıbbi sekreterlerde tükenmişlik hissi ve işten ayrılma isteği arasında aynı yönlü korelasyon vardır.”**: Bu varsayım istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p<0,001$). Tükenmişlik hissi arttıkça işten ayrılma isteği de artmaktadır. Tükenmişliğin şiddetini gösteren en bariz durum, insanların sabah olduğunda işlerine gitmek istememe yönünde kuvvetli bir düşüncelerinin gelişmiş olmasıdır. Bu durumun en doğal sonucu, bu hissi yaşayan bireyin belli bir zaman içerisinde işten ayrılmasının beklenmesidir. Mecburiyetler ve başka iş arama süresinde işte kalmalar dikkate alınmadığında birey, sevmediği işe gitmemek için işten ayrılma çabaları içerisinde bulunacaktır. Bu nedenle bu oranların takibi, tükenmişliğin tespitinde ve işten ayrılmaların önüne geçilmesinde çok önemlidir. Ayrıca zamanında alınan tedbirlerle işteki verimsizlik azalacaktır.
- **“Tıbbi Sekreterlerde çalışma ortamının olumsuzluklarından etkilenme ile medeni durum arasında ters yönlü korelasyon vardır.”**: Bu varsayım istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p<0,05$). Evli çalışanlarda çalışma ortamının olumsuzluklarından bekarlara göre daha az etkilenmektedir. Bu durumun nedeni olarak evli olanların katlanma eşiğinin yüksek olması, iş mecburiyeti ya da örgütsel bağlılığının daha yüksek oranlarda olması düşünülmektedir. Nedeni her ne olursa olsun genel olarak tükenmişlik her şart ve ortamda değişen oranlarda bireylerin çalışma isteklerini, yaşam sevgilerini, verimliliklerini, davranışlarını etkileyen olumsuz bir faktör olarak, beklenmedik ya da öngörülemeyen zamanlarda karşılaşılabilecek bir durumdur. Kişiyeye ait bir durum olsa da, problem kaynağı olan şey çoğu zaman kurumsal eksiklikler olduğundan dolayı problemin çözümü de çoğu zaman yönetim odaklı kurumsal düzenlemeler olmaktadır. Nedenleri ve sonuçları teorik ve uygulamalı olarak analiz edilen tükenmişliği giderme konusunda, çalışmanın sonuç kısmında çözüm önerileri belirtilmektedir.

- **“Duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşma artmaktadır.”:**
Duygusal tükenme tükenmişlik üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Duyarsızlaşma alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, Duygusal Tükenme ile Duyarsızlaşma arasında 0,01 düzeyinde orta seviyeli, aynı yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşmanın da arttığı anlamına gelmektedir. Bu durumun nedeni olarak bir işyerinde uzun süre çalışan kişilerde bir süre sonra duygusal tükenmenin yaşanabileceği ve sonuç olarak duyarsızlaşmanın da artacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbolat,M- Işık, O., “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 11, S. 2, Ankara, 2008
- Akçamete, G.- Kamer, S. ve Sucuoğlu, B., Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik, Ankara, 2001
- Aslan, H., “ Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyleri”, Düşünen Adam Dergisi, C.9, S. 3,İstanbul, 1996
- Aslan,Y.- Artukoğlu, S -Cevahir, E., “Özel Hastanelerde Yardımcı Tıbbi sekreterlerin Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve Tıbbi sekreterler Üzerinde Bir Uygulama”, IV. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu Bildiri Kitabı, İstanbul, 2001
- Baltaş, A.- Baltas, Z., Stres ve Başa Çıkma Yolları, İstanbul,1999
- Barutçu, E-Serinkan, E., “Günümüzün Önemli Sorunlarından Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi, C. 8, S.2, İzmir, 2008
- Baysal, A., Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler,Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE,YYLT, İzmir, 1995
- Budak, B - Sürgevil,O., “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, C. 20,S.2, İzmir,2005
- Ceylan, F., Sekreterlik Teknikleri, Bursa, 2012
- Çam, O., “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”,VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, (Ed.Rüveyde Bayraktar- İhsan Dağ), Ankara, 1992

- Çimen, M., Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması, GATA, SABE, YYLT Ankara, 2000
- Çimen, M - Ergin, C., ‘Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi’, Gülhane Tıp Dergisi, C. 43, S. 2, Ankara, 2001
- Demerouti, E-Bakker, A.B- Nachreiner, F - Schaufeli, W.B., “A Model o Burnout and Life Satisfaction Amongst Nurses”, Journal of Advanced Nursing, C.32, S. 2, Oxford, 2000
- Demirtaş, H.- Güneş, H., Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü, Ankara, 2002
- Dolunay, A. B., “Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması”, AÜ Tıp Fakültesi Mecmuası, C 55, S 2, Ankara, 2002
- Dursun, S., Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi, KTÜ, SBE, YYLT, Trabzon, 2000
- Ergin, C., “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, HÜ Edebiyat Fakültesi Dergisi, C 12, S 2, Ankara, 1995
- Freudenberger, H.J., “Staff Burn-Out”, Journal of Social Issues, C. 30, S. 1, New York, 1974
- Gürbüz, S., “Kamu Personelinin Ücret Tatmin Seviyelerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C 6, S 21, 2007
- Işık, U., Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Durumu Araştırması, AÜ, SABE, YDT, Ankara, 2005
- Izgar, H., Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara, 2001

- Leiter, M. P - Maslach, C., “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, Journal of Organizational Behavior, C.9, 1988
- Maraşlı, M., Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri, HÜ, EBE, YDT, Ankara, 2003
- Maslach, C - Goldberg, J., “Prevention of Burnout: New Perspectives”, Appleid and Preventive Psychology, S.7, Berkeley, 1998
- Maslach, C.- Zimbardo, P. G., Burnout – The Cost of Caring, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey, 1982
- Maslach, C- Jackson, S.E., “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, C 2, S 2, Liecester, 1981
- Maslach, C., “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention” Current Directions in Psychological Science, C 12, S 5, Chicago, 2003
- Maslach, C.- Schaufeli, W. B.- Leiter, M. P., “Job Burnout”, Annual Reviews of Psychology, C.52, Palo Alto, 2001
- McAllister, D.J. “Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations”, The Academy of Management Journal, C.38, S.1, New York, 1995
- Örmen, U., Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Marmara Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 1993
- Özcan, T., Pendik Bölgesinde Görev Yapan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yeditepe Üniversitesi, SBE, YYLT, İstanbul, 2008
- Özyurt, A.- Söylemez, D.- Aydın, G. D.- Sur, H. ve Hayran, O., ‘‘Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyi’’ , Tıp Dünyası Dergisi, S.128, Ankara, 2004

- Pedrabissi,L - Rolland,J.P - Santinello, M., ‘‘Stres and Burnout Among Teachersin Italy and France’’, Journal of Psychology, C. 127, S.5, Washington, D.C., 1993
- Pehlivan, İ., İş Yaşamında Stres, Ankara, 2006
- Polatçı, S., Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz), Gaziosmanpaşa Üniversitesi, SBE, YYLT, Tokat, 2007
- Sabuncuoğlu, Z–Tüz,M., Örgütsel Psikoloji, Bursa, 2001
- Shirom, A., Burnout in Work Organizations, (Ed. C. L. Cooper - I.T.Robertson), International Review of Industrialand Organizational Psychology, New York, Wiley, 1989
- Sılığ, A., Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi, EBE, YYLT, Eskişehir, 2003
- Singh,J.-Goolsby, J. R. ve Rhoads, G.R., ‘‘Behavioraland Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnoutfor Customer Service Representatives’’, Journal of Marketing Research, C.31, S.4, Michigan, 1994
- Sucuoğlu, B-Kuloğlu, N ‘‘Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi’’, Türk Psikoloji Dergisi,C.10,S.36, Ankara,1996
- Sürgevil, O. Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, , Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE, YYLT, İzmir, 2005
- Sürgevil, O., Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Ankara, 2006
- Sweeney, J. T.- Summers, S. L., ‘‘The Effect of the Busy Season Workload On Public Accountants’ JobBurnout’’, Behavioral Research In Accounting, C.14, S.1, Sarasota, 2002

- Tengilimoğlu, D.- ıtak, N., Yönetici ve Tıp Sekreterliği, Ankara, 2003
- Thomas,G.F-Zolin,R-Hartman,J.L “The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect On Employee Involvement”, İnternational Journal of Business Communication, C.46, S.3, Virginia, 2009
- Topbaş, E., Tıbbi Sekreterlik Eğitim Programı: Fransa Örneği.Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, C 1, S 2, Elazığ, 2006
- Torun, A., Stres ve Tükenmişlik, (Ed.Suna Tevrüz), Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, İstanbul, 1997
- Tuğrul,B- elik,E., ‘Normal Gelişim Gösteren Çocuklarla alışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik’, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, C.2, S.12, Denizli, 2002
- Tutar, H.- Başınar, N. Ö.- Altınöz, M., Sekreterlik El Kitabı Temel Sekreterlik ve Yönetici Asistanlığı, Ankara, 2004
- Ünalın, D. - etinkaya F. - Özyurt, Ö. - Kayabaşı, A., “Bir Üniversite Hastanesinde alışan Sekreterlerde İş Memnuniyeti”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C. 9, S.1, Ankara, 2006
- Yaman, H- Ungan, M., "Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme", Türk Psikoloji Dergisi, C. 17, S. 49, Ankara, 2002
- Yıldırım, F., Banka alışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol atışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki, HÜ, SBE, YYLT, Ankara, 1996

İnternet Kaynakları

- Çalışkur, A., Tükenmişlik Sendromu, www.maltepe.edu.tr/05_haber/reh_sempozyum/aysem_caliskur.doc, (12.12.20013)
- T.C.Milli Eğitim Bakanlığı http://ortakoysml.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/68/04/963265/icerikler/tibbi-sekreterlik_36560.html, (02.07.2013)
- Kılıç, T.,- .Aytemiz Seymen, O., Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma, http://bimer.net/Makaleler/1441639980_47-67%20kilig-seymen.pdf, (12.12.2013)
- R. T. Lee- B.E. Ashford, “A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model”, Journal of Organizational Behavior, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.4030140103/abstract>, (12.12.2013)
- Milli Eğitim Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Sekreterliği, Tıbbi Sekreterlik Hizmetlerine Giriş, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_%20modul/moduler_pdf/T%C4%B1bbi%20Sekreterlik%20Hizmetlerine%20Giri%C5%9F.pdf, (02.07.2013)
- Yu, S., Burnout Syndrom-LastStage of Exhaustion, http://www.preventionandhealing.com/nem_pub/burnout%20syndrome%20-%20last%20stage%20of%20exhaustion.pdf, (02.07.2013)
- Garcia, F.J- Munoz, E.M- Ortiz,M.A., “Personality and Contextual Variables In Teacher Burnout”, Personality and Individual Differences,S.38,2005
- Türk Meslekler Sözlüğü, http://shmyo.uludag.edu.tr/tds/Turk_Meslekler_Sozlugu.html, (02.07.2013)

ÖZGEÇMİŞ

28 Ağustos 1970 tarihi, Antalya ili Korkuteli ilçesi doğumluyum. İlk, Orta ve Liseyi yine aynı ilde tamamladıktan sonra, 1987 yılında Akdeniz Üniversitesi Tıp Fakültesi'ne başladım. 1993 yılında tamamladığım Tıp Fakültesi eğitiminden sonra, Erciyes Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde 1998 yılında Göğüs Hastalıkları ve Tüberküloz Uzmanı oldum. Askerlik görevimi Gölcük Deniz Hastanesi'nde tamamladım. 2002 yılında Antalya Devlet Hastanesi'ne atandım. Aynı hastanede 2005-2007 yıllarında Başhekim Yardımcısı olarak çalıştıktan sonra 2007-2012 arasında Antalya Atatürk Devlet Hastanesi'nde Başhekim olarak görev yaptım. 2013 Yılında Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi'ni bitirdim. Kasım 2012 – Aralık 2014 tarihleri arasında Adana Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreteri olarak görev yaptım. 2015 yılının Ocak ayından beri Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hastane Yöneticisi olarak görev yapmaktayım.

2011 yılında da, Beykent Üniversitesi İşletme Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım. Özel ilgi alanlarım, maliyet analizleri, stratejik karar verme süreçleri, hastane yönetimi ve insan kaynakları yönetimidir.

Yabancı dilim İngilizce olup, evli ve iki çocuk babasıyım.

Kemal KİRAZ

EKLER

EK1: TANITICI BİLGİ FORMU

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1) CİNSİYETİNİZ Kadın () Erkek ()
2) YAŞINIZ 18-24 () 25-29 () 30-34 () 35-39 () 40 yaş ve üzeri ()
3) BU KURUMDAKİ TOPLAM ÇALIŞMA SÜRENİZ 0-11 ay () 1-3 yıl () 4-6 yıl () 7 yıl ve üzeri ()
4) ÖĞRENİM DÜZEYİ Lise Sağlık Bölümü () Sağlık Dışı () Önlisans Sağlık Bölümü () Sağlık Dışı () Lisans Sağlık Bölümü () Sağlık Dışı ()
5) MEDENİ DURUM Evli () Bekar () (Açıklayınız) Hiç evlenmemiş () Boşanmış () Eşi vefat Etmış ()
6) EVLİ İSENİZ EŞİNİZ ÇALIŞIYOR MU? Evet () Hayır ()
7) VAR İSE ÇOCUK SAYISI 1 () 2 () 3 () 4 ve üzeri ()
8) İLKOKULU OKUDUĞUNUZ YER Köy () Kasaba () İlçe () İl ()
9) SON MEZUN OLDUĞUNUZ OKULUN BULUNDUĞU YER Kasaba () İlçe () İl ()
10) HALEN OKUDUĞUNUZ OKUL VAR İSE Bölüm (Belirtiniz) : Sınıf (Belirtiniz) :
11) ALDIĞINIZ ÜCRETİ BELİRTİNİZ 870-920 () 921-970 ()
12) ÖZEL SEKTÖRDE BU KURUMDAN DAHA YÜKSEK ÜCRETE İŞ BULURSANIZ KURUMDAN AYRILMAYI DÜŞÜNÜR MÜSÜNÜZ? Evet () Hayır ()
13) EK BİR İŞTE ÇALIŞIYOR MUSUNUZ? Evet () Hayır ()
14) ÖNERİLERİNİZ

EK2: MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
Sabah kalktığımda bir daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işten tüendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	1	2	3	4	5
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5