

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

**HASTANE İŞLETMELERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ
İŞGÖRENLER ÜZERİNDEKİ YABANCILAŞMAYA ETKİSİ
VE GÖZTEPE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE
BİR UYGULAMA**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

TEZİ HAZIRLAYAN

Nurhan BULUT

İSTANBUL, 2010

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

**HASTANE İŞLETMELERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ İŞGÖRENLER
ÜZERİNDEKİ YABANCILAŞMAYA ETKİSİ VE GÖZTEPE EĞİTİM VE
ARAŞTIRMA HASTANESİNDE BİR UYGULAMA**

TEZİ HAZIRLAYAN

Nurhan BULUT

080746153

DANIŞMAN

Yrd. Doç. Dr. Sefer GÜMÜŞ

İSTANBUL, 2010

YEMİN METNİ

Sunduđum Yüksek lisans projemi, akademik etik ilkelerine bağlı kalarak, hiç kimseden akademik ilkelere aykırı bir yardım almaksızın bizzat kendimin hazırladığına and içerim.

Aday: Nurhan BULUT

TEŞEKKÜR

Çalıőmalarım süresince benden yardımlarını esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Sefer GÜMÜŞ'E, yazım ve düzenleme konusunda benden yardımlarını esirgemeyen çok değerli abim, arkadaşım Ahmet Tufan BİLEN' e, çok sevgili ablam Aynur BİLEN'e, sayın Çiğdem Çapur'a hayatımın her aşamasında yanımda olup desteklerini benden esirgemeyen aileme sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**HASTANE İŞLETMELERİNDE ÇALIŞMA KOŞULLARININ,
İŞGÖRENLER ÜZERİNDEKİ YABANCILAŞMAYA ETKİSİ VE GÖZTEPE
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNDE BİR UYGULAMA**

ÖZET

Nurhan Bulut

''Hastane İşletmelerinde Çalışma Koşullarının, İş görenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi ve Göztepe eğitim ve araştırma Hastanesinde Bir Uygulama'' başlıklı araştırma; çalışma koşullarının, çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya çıkarmaya çalışmış ve bu etkilerin çalışanlar üzerinde tükenmişliğe ve yabancılaşmaya itebileceğini göstermeyi amaçlamıştır. Araştırma hastane sektöründe görev yapan hemşire, ebe, uzman doktor ve asistan doktorları kapsamıştır. Araştırmada anketle veri toplama yöntemi tercih edilmiştir. Anket çalışması Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde gerçekleştirilmiştir.

Yapılan araştırmada; olumsuz çalışma koşullarının, çalışanları ne derece etkilediğine değinilmiştir. Yapılan analizlerde, çalışanların demografik özellikleri, fiziksel koşullardan memnuniyetleri gibi faktörler ile tükenme ve yabancılaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hastane işletmeleri, Tükenmişlik sendromu, Yabancılaşma

**THE ALIENATION EFFECT OF THE WORKING CONDITIONS ON
LABORS IN THE HOSPITAL BUSINESS AND AN APPLICATION IN
ADUCATION AND RESEARCH HOSPITAL GÖZTEPE**

NURHAN BULUT

ABSTRACT

The thesis named "The Alienation Effect of The Working Conditions On Labors In The Hospital Business and an Application in Aducation and Research Hospital Göztepe" purpose to manifest the negative effects of the physical conditions on the worker and to take attention on burnout syndrome and the alienation of the worker. Research;working in the hospital sector nurses,midwives,specialist doctors and assistants werw included.Survey data collection method was preferred to the survey.

Survey,Göztepe education and research was carried out in hospital.

Study the adverse working conditions,employees have been mentioned that affect the degree.Analysis of employees demographic characteristics, physical condition and factors such as satisfaction levels of burnout and alienation among a significant associatin has been looking at whether.

Keywords:Hospital Businesses,Burnout Syndrome,Alienation.

İÇİNDEKİLER

Yemin metni.....	
Teşekkür.....	
Türkçe özet ve anahtar kelimeler.....	
İngilizce özet ve anahtar kelimeler.....	
İçindekiler.....	iii
Tablolar listesi.....	viii
Giriş.....	x

1.BÖLÜM

1.HİZMET İŞLETMELERİ OLARAK HASTANELERİN TANIMI, AMAÇLARI, ÖZELLİKLERİ , İŞLEVLERİ , SINIFLANDIRILMASI VE FONKSİYONLARI.....1

1.1.Hastanelerin Tanımı.....	1
1.2.Hastanelerin Amaçları.....	2
1.3.Hastane İşletmesinin Temel Özellikleri.....	2
1.4.Hastanenin İşlevleri.....	5
1.5.Hastanelerin Sınıflandırılması.....	6
1.5.1.Mülkiyetlerine göre Hastaneler.....	6
1.5.2.Hizmet Türüne göre Hastaneler.....	7
1.5.3.Yatak Kapasitesine göre Hastaneler.....	7
1.5.4.Yatış Süresine göre Hastaneler.....	7
1.6.Hastanelerin Fonksiyonları.....	8

2.BÖLÜM

2.TÜKENMİŞLİK SENDROMU TANIMI.....	9
2.1.Tükenmişlik kavramının Doğuşu.....	10
2.2.Tükenmişliğin Boyutları.....	11
2.2.1.Duygusal Tükenme.....	11
2.2.2.Duyarsızlaşma.....	12
2.2.3.Kişisel Başarıda Düşme.....	12
2.3.Tükenmişliğin Belirtileri.....	14
2.3.1.Duygusal Belirtiler.....	14
2.3.2.Davranışsal Belirtiler.....	14
2.3.3.Bedensel Belirtiler.....	16
2.4.Tükenmişliğin Nedenleri.....	17
2.5.Stres ve Tükenmişlik.....	18
2.5.1.Stresin yol açtığı Sorunlar.....	18
2.5.1.1.Fizyolojik sorunlar.....	18
2.5.1.2.Zihinsel ve Duygusal Sorunlar.....	18
2.5.1.3.Davranışsal Sorunlar.....	18
2.5.2.Stresle Başa Çıkma Yolları.....	18
2.5.2.1.Stresle Başa Çıkma Etkili Olmayan Yollar.....	18
2.5.2.2.Stresle Başa Çıkma Etkili Olan Yollar.....	19
2.6.Tükenmişliği Etkileyen Faktörler.....	22
2.6.1.Çalışma Ortamının Fiziksel Yapısı.....	22
2.6.2.İş Tanımının Belirsizliği.....	23

2.6.3.Aşırı İş Yükü.....	23
2.6.4.Maddi ve Manevi Tatminsizlik.....	23
2.6.5.Belirsiz İş Saatleri.....	23
2.6.6.Belirsiz Gelecek.....	23
2.6.7.Kişisel ve Sosyal Faktörler.....	24
2.6.8.Tükenmişliğe Yol Açan Çevresel Faktörler.....	25
2.7.Tükenmişliğin Evreleri.....	26
2.8.Tükenmişlikle Baş Etme Yolları ve Stratejileri.....	27
2.9.Tükenmişliğin Sonuçları.....	28
2.10.Tükenmişlik Üzerine Yapılan Araştırmalar.....	29

3.BÖLÜM

3.YABANCILAŞMA KAVRAMI.....	31
3.1.Yabancılaşma Kavramının Teorik Gelişimi.....	31
3.1.1.Hegel 'e Göre Yabancılaşma.....	31
3.1.2.Karl Feuerbach'a Göre Yabancılaşma.....	32
3.1.3.Adam Smith'e Göre Yabancılaşma.....	33
3.1.4.Karl Marx'a Göre Yabancılaşma.....	34
3.2.Yabancılaşmanın Türleri.....	39
3.2.1.Güçsüzlük.....	39
3.2.2.Anlamsızlık.....	39
3.2.3.Kuralsızlık.....	39
3.2.4.Toplumsal Yalıtım.....	39

3.2.5.Kendine Yabancılaşma.....	40
3.2.6.Anomi ve Anomi Yabancılaşma İlişkisi.....	40
3.3.Örgütlerde Yabancılaşma.....	41
3.3.1.Örgütlerde Yabancılaşma Kavramının Ortaya Çıkışı.....	41
3.3.2.Örgütlerde Yabancılaşmanın Temel Faktörleri.....	42
3.3.2.1.Yabancılaşmaya Yol Açan Çevresel Faktörler.....	42
3.3.2.1.1.Ekonomik Yapı.....	42
3.3.2.1.2.Kültürel Yapı.....	42
3.3.2.1.3.Teknolojik Yapı.....	43
3.3.2.1.4.Kentleşme.....	43
3.3.2.1.5.Politik ve Hukuki Yapı.....	43
3.3.2.2.Örgütsel Yabancılaşmaya Yol Açan Örgütsel Faktörler.....	44
3.3.2.2.1.Yönetim Biçimi.....	44
3.3.2.2.2.Örgütsel Büyüklük.....	44
3.3.2.2.3.Üretim Biçimi.....	44
3.3.2.2.4.Çalışma Koşulları.....	45
3.4.Yabancılaşmadan Etkilenmiş Olan Bireyin En Belirgin Özellikleri.....	45
3.5.Çalışma Hayatında Yabancılaşmanın Sonuçları.....	46
3.6.Sonuç ve Önemi.....	46

4.BÖLÜM

4.Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinin Çalışma Koşullarının Çalışanlar Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi Üzerine Bir Uygulama.....	48
4.1.Araştırmanın Modeli ve Kısıtları.....	48
4.2.Veritoplama Yöntemleri.....	48
4.3.Ana kütle Ve Örneklem Alanı.....	49
4.4.Verit Analiz Teknikleri.....	49
4.5.Bulgular ve Yorumlar.....	49
4.5.1.Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	50
4.5.2.Ana Hipotez.....	57
4.5.3.Alt Hipotezler.....	57
5.Sonuç ve Öneriler.....	63

KAYNAKÇA

TABLolar LİSTESİ

Tablo1:Daha Önce Meslek Hastalığı ya da İş kazası geçirdiniz mi?

Tablo2:Mesai Süresinden Fazla Çalışıyor musunuz?

Tablo3:Çalışma Ortamınız Sağlığınıza Uygun Bir Şekilde Düzenlenmiş mi?

Tablo4:Çalıştığınız Birimde Yaralanmaları Önleyici Teknik Alt yapı var mı?

Tablo5:Hastane Yönetimi Çalışan Güvenliği Konusunda Yeterli Olacak Şekilde Düzeltici Önleyici Faaliyetler Yapıyor mu?

Tablo6:Çalışma Mekânı ve Koşullarıyla İlgili Düzenlemelerde Görüşünüze Başvuruluyor mu?

Tablo7:Hangisi Memnuniyet Düzeyinizi En iyi İfade Eder?

Tablo8:İşinizden Duyduğunuz Memnuniyetsizliğinizde Hangisinin Etkisi Var?

Tablo9:Çalışma Ortamınızda Çalışma İmkânınız Var mı?

Tablo10:Ast-Üst Konusundaki Memnuniyet Düzeyinizi Belirtiniz?

Tablo11:Tükendiğimi Hissediyorum Konusundaki Katılım Düzeyinizi Belirtiniz?

Tablo12:Yabancılaştığımı Hissediyorum Konusundaki Katılım Düzeyini Belirtiniz?

Tablo13: Fiziksel Koşullardan Memnuniyet ile Yabancılaşma Arasındaki İlişki.

Tablo14:Çalışanların Yaşları İle Fiziksel Koşullardan Memnuniyetleri arasındaki İlişki.

Tablo15:Çalışanların Cinsiyeti İle Tükenmişlik Faktörü Arasındaki İlişki.

Tablo16:Çalışanların Görevleri İle Tükenmişlik Faktörü Arasındaki İlişki.

Tablo17:Çalışanların Fiziksel Koşullardan Memnuniyetleri ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki.

Tablo18:Çalışanların Fiziksel Koşullardan Memnuniyetleri İle Yabancılaşmaları Arasındaki İlişki.

Tablo19:Çalışanların Kendilerini Tükenmiş Hissetmeleri İle Yabancılaşmaları Arasındaki İlişki.

GİRİŞ

Hastane işletmelerinde çalışanların içinde bulunduğu fiziksel çalışma ortamı, yoğun çalışma koşulları çalışanı yoğun stres altında bırakmaktadır.'Hastane İşletmelerinde Çalışma koşullarının İş görenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi ve Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Bir Uygulama' konulu tez çalışmamda öncelikle hastane işletmelerinden bahsedilmiş olup, hastane işletmelerindeki fiziksel çalışma koşullarının çalışanlar üzerindeki tükenmişlik sendromu ve yabancılaşmaya etkisi araştırılmıştır.

Çalışanların iş ortamından duymuş oldukları fiziksel rahatsızlık, gerekse işletmenin umursamaz tavırları çalışanların erken yaşta yorulmalarına kendilerini tükenmiş hissetmelerine ve ait oldukları çevreye yabancılaşmalarına sebep olmaktadır. 'Hastane İşletmelerinde Çalışma Koşullarının İş görenler Üzerindeki Yabancılaşmaya Etkisi ve Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Bir Uygulama' adlı tezde olumsuz çalışma koşullarının ortaya çıkardığı, psikolojik fiziksel ve ruhsal bozuklukların tükenmişliğe ve yabancılaşmaya sebep olduğu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışma saatlerinin fazla olması, fiziksel koşullar, ekonomik koşullar, işin yoğun olması kişilerin genç yaşta işten soğumaların işlerini gönülsüzce yapmalarına yaptıkları işten zevk almamalarına sebep olmaktadır.

Yapılan tez çalışmamda iş yerinde yaşadığı sorunların iş dışı yaşamını olumsuz yönde etkilediğini söyleyen kişi sayısı oldukça fazladır bu da sağlık çalışanların genç yaşta tükenmelerine ve yabancılaşmalarına sebep olmaktadır.

Hastaya sağlık hizmeti verecek sağlık personelin verimli ve etkili çalışabilmesi için öncelikle kendi yaşam kalitesini yüksek tutması gerekmektedir.

Araştırmanın ilk bölümünde verilen teorik bilgilerin ardından, ikinci bölümde, yapılmış olan ankette elde edilmiş olan bulgulara ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

1.HİZMET İŞLETMELERİ OLARAK HASTANELERİN TANIMI, AMAÇLARI, ÖZELLİKLERİ, İŞLEVLERİ, SINIFLANDIRILMASI VE FONKSİYONLARI

Hastanelerin Tanımı, Amaçları

Sağlık; Dünya Sağlık Örgütü tarafından "Bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali" gibi ölçülenmesi zor bir terim olarak tanımlanmakta ve tüm uluslarca her bireye doğuştan elde edilen anayasal bir hak olarak sunulmaktadır. Zira bu tanımlama insana özgü ihtiyaçlardan etkilenen ve yanıt verilmesi oldukça zor bir tanımlama olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle sağlık ve sağlık ile ilgili kavramlar, genel sistem teorisi bağlamında ele alınarak, tüm kamusal örgütlenmeler ile ilişkilendirilmektedir¹.

1.1. Hastanelerin Tanımı

Hastaneler, sağlık tanımı kapsamındaki hizmetleri üreten günümüzün en karmaşık işletmeleri², yapısal, teknolojik ve çevresel özellikleri nedeniyle en yüksek uzmanlaşmaya sahip birer örgüt³ ve toplumsal örgütlerin en eski örneklerinden birini oluşturan organizasyonlardır⁴. Sağlık hizmetleri, farklı özelliklere sahip işletmeler tarafından sunulan hizmetlerdir. Bu işletmeler arasında ise, hastaneler; bünyelerinde taşıdıkları özellikleri nedeniyle odak noktası olan işletmelerdir⁵. Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliğine göre hastane; Hasta ve yaralıların, hastalıktan şüphe edenlerin ve sağlık durumlarını kontrol ettirmek isteyenlerin, ayaktan veya yatarak müşahede, muayene, teşhis, tedavi ve rehabilite edildikleri, aynı zamanda doğum yapılan kurumlardır⁶.

¹Ümit Şahin, "Sağlık İşletmelerinde Kalite Güvence Sistemi", Hastane Dergisi, Sayı: 13, s.1.

²Ümit Şahin, Ülkemiz Hastane İşletmeciliğinde Kalite: Sorunlar ve Öneriler, www.merih.net,05.05.2009

³Ömür Timurcanday Özmen, Alev Ergenç Katrinli, "Eğitim ve Araştırma Hastanelerinde İş Yapısı Özellikleri, İş Doyumu ve Sorunları", (Editör.Muammer Doğan, ve Diğerleri), 9 Eylül Üniversitesi 1.

Ulusal Sağlık Kuruluşları ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, 4-7 Mayıs, 1994, Aydın, s. 135.

⁴Bilal Ak, "Hastane Yönetiminin Gelişimi", Modern Hastane Yönetimi, yıl.1, s.2, Eylül 1997, s.18.

⁵Ümit Şahin, Yaşar Odacıoğlu, İlhami Ünlüoğlu, Hekim Adaylarının Ülkemiz Sağlık Sistemi ile İlgili

Değerlendirmeleri, www. merih.net, 02.02.2010, s.1.

Dünya Sağlık Teşkilatı (WHO) hastaneleri "müşahede, teşhis, tedavi ve rehabilitasyon olmak üzere gruplandırılacak sağlık hizmetleri veren, hastaların uzun veya kısa süreli tedavi gördükleri yataklı kuruluşlar" olarak tanımlamaktadır⁷.

1.2. Hastanelerin Amaçları

Hastanenin başlıca amacı, hastalarına uygun bakım ve tedavi sağlamaktır. Başlıca ürünü hastaya verilen tıbbi, cerrahi ve hemşirelik hizmetleri; ana konusu ise, hastanın yaşamı ve sağlığıdır. Hastane, kendi varlığını sürdürmek için ve örgütsel gelişme, finansal olarak tüm borçlarını ödeme gücüne kavuşma, tıp ve hemşirelik eğitimi yapma, araştırma ve personeli geliştirme ile ilgili çeşitli alt amaçlara da sahip olabilmekte dir⁸.

J. Paul Feldstein hastanelerin asıl amacını, belirli düzeydeki sağlık hizmetini, mümkün olabilecek en düşük maliyetle, maksimum nicelikte üretebilmek olarak belirlemiştir⁹.

1.3. Hastane İşletmelerinin Temel Özellikleri

Hastane işletmelerinin eğitim görevi ve toplumun sağlık seviyesini yükseltme sorumluluğu olduğu için genel anlamda hizmet işletmelerinden farklıdır. Hastanelerde sağlık hizmeti sunulmaktadır. Hastaneye başvuran her bir hasta ayrı ayrı ele alınır ve her hastaya farklı tedavi ve bakım uygulanır. Bu sebepten sağlık hizmetlerinde standart yapı sağlamak çok zordur¹⁰. Hastalığın durumuna göre hekim kararına uyularak tedavi hizmeti sunulur¹¹.

Hastaneye başvuruların zamanının kestirilememesinden dolayı, hastanelerde yedi gün yirmi dört saat kesintisiz hizmet sunulmaktadır. Hastane hizmetlerinin devamlılığı için personel ve departmanlar vardiyalı olarak çalışırlar, nöbet tutarlar¹².

⁷Hikmet Seçim,Hastanelerin Tanımı, Sınıflandırılması ve İşlevleri, Management-Education-Research-
informatics For Health, www.merih.net.com,02.07.2009, s.2.

⁸A. Kadir Sönmez, "Modern Hastane Yönetimi "Ekip" Olunmasını Gerçekleştirir", Modern Hastane Yönetimi Dergisi, c.3, s.3, Mart 1999, s.33.

⁹Adnan Koksal, Hüdaverdi Akbeyik, "Çağdaş Yönetim Anlayışı ve Hastane İşletmeciliği", Modern Hastane Yönetim Dergisi, c.6, sayı.1, Ocak-Şubat-Mart 2002, s. 8.

¹⁰AKAR, Çetin, ÖZALP, H.; Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmede Yönetim, Sömgür Yayıncılık, Ankara,1998.s.60

¹¹AKAR, Çetin, ÖZALP, H.; Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmede Yönetim, Sömgür Yayıncılık, Ankara,1998.s.202

¹²SEVİN H. Dilek; Hastane İşletmelerinde Otelcilik Hizmetleri Maliyeti ve Kontrolü Ankara İH Uygulama Örnekleri, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Doktora Tezi), Ankara, 1998.s.9.

Hastaneler toplumların tüm bireylerinin potansiyel müşterisi konumundaki hizmetleri günün her saati sunan işletmelerdir¹³. Genellikle kar gözetmezler, görev ve sorumluluğu çok olan, çok karmaşık ve zor yönetilen örgütlerdir¹⁴. Hastanelerin koruyucu tıp alanında da hizmet sunması hastanelerin yerine getirmesi gereken önemli faaliyetler arasında yer almıştır. Hastanelerde, hastalıkların önlenmesi ve insan sağlığının korunması için yapılan genel sağlık taramaları, aşı kampanyaları, sağlık eğitimleri koruyucu hekimlik hizmetleri olarak sayılabilir¹⁵.

Hastanelerde faaliyetler, büyük ölçüde profesyonelleşmiş, işgören gruplarının ortak ve uyumlu çalışmalarıyla gerçekleştirilmektedir¹⁶.

Hastanedeki insan gücünün önemli bölümünü, yaklaşık üçte ikisini bayanlar oluşturmaktadır. Bayan personelin bir özellik olarak ele alınmasının sebebi, bayan personel arasında devir hızının yüksek olmasındandır. Akşam ve gece vardiyalarında, tatil günlerinde çalışılıyor olunması, özellikle bayan personel için bazı problemlere sebep olmaktadır. Sözcüleri, ulaşım zorlukları, çocukların bakımı, karı-koca arasındaki huzursuzluklar bunlardan bazılarıdır. Bu yüzden evlendikten sonra görevden ayrılmalar sık olmakta ve buna bağlı olarak personel devir hızı yükselmektedir. Hizmetlerin aksamadan yürütülebilmesi için hastanelerde bu hususun dikkate alınması gerekmektedir¹⁷.

Araştırmaya göre, kadınların iş doyum düzeyi erkeklere göre daha düşük bulunmuştur. Çocuk sahibi olmak, iş doyum düzeyini olumlu etkilemektedir. Meslek değişkenine göre yapılan incelemelerde ise, hemşirelerin en düşük iş doyumuna sahip meslek grubu olduğu tespit edilmiştir¹⁸.

¹³Mürüvvet Meriç, Ümit Şahin, Sinan Özalp," TS-EN 9001 ve Hemşire Meslek Elemanlarının Düşünceleri",Modern Hastane Yönetimi Dergisi, c.4, s.2, Mart- Nisan 2000, s. 7.

¹⁴B. Ak, a.g.e., s. 69.

¹⁵Akar, Çetin, Özalp, H.; Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmede Yönetim, Sömgür Yayıncılık, Ankara,1998.s.60

¹⁶Gülşen Vural, Kafiye Eroğlu, Şahin Kavuncubaşı, "Hemşirelikte önderlik Davranışı ve İş Doyumu",Modern Hastane Yönetimi Dergisi, c.3, s.3, Mart 1999, s. 14.

¹⁷Seçim, "Organizasyon Açısından Hastanelerin Özellikleri", a.g.m., s.3.

¹⁸Mesut Çimen, İsmet Şahin, "Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi,"Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, c.5, s.4, Güz 2000, s.58.

Denetleme ve koordinasyon boyutu açısından, bayan hastane yöneticilerinin değerlendirmelerinin erkek yöneticilere göre daha olumsuz olduğu söylenebilir. Buna göre bayan yöneticilerin, hastanede çalışanların görevlerini denetleme ve koordine etme sorumluluğu ve hastane gibi birçok uzmanlık alanında çalışanların bir arada bulunduğu bir kurumda çalışıyor olma nedenleriyle, erkek yöneticilere göre daha fazla stres yaşadıkları belirtilebilir¹⁹.

Bir başka görüşe göre ise; erkek liderlerin, bayan liderlerden bazı noktalarda farklılık gösterdiklerine dair yaklaşım söz konusudur. Öyle ki, erkek liderler bağımsızlıklarını koruyup, başarısızlıktan korunmak için sürekli mücadele etmektedirler. Odaklandıkları nokta süreç değil hedeflerdir. Erkek lider, ancak bağımsızlığını korumak, duygulardan kaçınmak ve mevcut durumunu sürdürmek amacıyla iletişime girerken; bayan liderlerde ise bunlardan farklı olarak; katılımın teşviki, cesaretlendirilmesi, yetki ve bilgi paylaşımı ve diğer çalışanları desteklemek gibi konular ön plana geçmektedir. Bayan liderler, takım çalışmasının yanında dikkatini sürece verip, ilişki kültürü oluşturmayı hedeflemektedirler²⁰.

Hasta bakım odaklı sağlık bakım sisteminde, hekimler, hemşireler, sağlık yöneticileri ve diğer hastane otelcilik hizmeti verenler, en iyi hasta bakımına ulaşmak için, birlikte ekip halinde çalışmak zorundadırlar²¹. Hastanelerde yapılan işlerin karmaşıklığı ve hastaların hizmet konusundaki beklentileri arttıkça birimler arası koordinasyon ihtiyacı da önem kazanmaktadır²². Hastane yönetim ekibi başhekim başkanlığında, hemşirelik müdürü(başhemşire) ve hastane müdüründen oluşmaktadır²³. Bu ekip bir biri ile koordinasyon içinde çalışmaktadır.

¹⁹ Hülya, Şahin, Gülşün Erigüç, "Hastane Yöneticüsünün Yönetimsel Stres Kaynakları, Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri," Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, c.5, s.2, Bahar 2000, s.21.

²⁰Adalet Koca Kutlu, Tamer Keçecioglu, Filiz ögçe, "Yönetici Hemşirelerde Liderlik Özellikleri ve Duygusal Zeka Üzerine Bir Çalışma",Modern Hastane Yönetim Dergisi, c.6, sayı.1, Ocak-Şubat-Mart 2002, s. 12.

²¹M. E. Stefl, a.g.m., p.3.

²²M. M. Kıvanç, a.g.m., s. 24.

²³ Gülten Uyer, Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı, İstanbul:Vehbi Koç Vakfı Yayınları no: 15,s28

1.4. Hastanelerin işlevleri

Hastanelerin zorunlu olarak yerine getirmiş oldukları temel işlevleri:²⁴

- a) Tedavi hizmetleri
- b) Eğitim
- c) Araştırma ve geliştirme
- d) Toplumun sağlık seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunma (koruyucu sağlık hizmetleri) olarak sınıflandırılmaktadır.

Hastanın;

1. Hastalığının teşhis edilmesi,
2. Hastalığının tedavisi,
3. Bakım ve rehabilitasyonu ile ilgili hizmetler “hasta ve yaralıların tedavisi” işlevi kapsamına girmektedir. Bu işlev, hastanenin ana, birincil görevidir. Ancak bu görev diğer görevlerle desteklenmezse hastane başarılı olamaz, toplumda kabul görmez²⁵.

Hastaneler aynı zamanda birer eğitim kurumlarıdır. Hastanelerde verilen ya da hastanelerden beklenen temel eğitim hizmetleri²⁶;

- Hastaların ve yakınlarının eğitimi,
- Öğrencilerin eğitimi,
- Hastane personelinin hizmet-içi eğitimi,
- Sağlık konularında kamuoyunun eğitimi olarak sıralanabilir.

Toplumun sağlık seviyesinin yükseltilmesine katkıda bulunma işlevi de bulunmaktadır. Bu işleve ilişkin faaliyetler arasında; uyuşturucu, alkol ve trafik kazalarına karşı diğer kuruluşlarla birlikte yürütülecek eğitim programları, aşı kampanyaları ve röntgen taramaları sayılabilir²⁷.

²⁴Seçim, a.g.e., s. 9.

²⁵Cemil Sözen, Sağlık Hizmetlerinde Yönetim Ders Kitabı, Konya, Atlas Kitabevi, s. 71.

²⁶Seçim, a.g.e., s. 15.

²⁷Seçim , a.g.e., s 19.

1.5. Hastanelerin sınıflandırılması

Hastaneler aşağıdaki çeşitli kriterlere göre sınıflandırılabilirler.²⁸

- Mülkiyet
- Hizmet Türü
- Büyüklük
- Eğitim Statüsü
- Hastaların Yatış Süresi

Hastaneleri sınıflandırmada bu kriterler tek başlarına yeterli olmamaktadır. Örneğin, eğitim hastanelerinin bir kısmı çok sayıda uzmanlık alanında hizmet vermesi bakımından genel hastane özelliği gösterirken, diğer taraftan da hem kısa süreli, hem de uzun süreli tedaviyi gerektiren hastaları kabul etmesinden dolayı hem kısa süreli, hem de uzun süreli hastaneler kategorilerinde yer alabilmektedir²⁹.

1.5.1 Mülkiyetlerine göre hastaneler

Hastaneleri mülkiyetlerine göre aşağıdaki gibi sınıflandırmak mümkündür.³⁰

1. Sağlık Bakanlığı Hastaneleri
2. İktisadi Devlet Teşekkülleri Hastaneleri
3. Tıp Fakültesi Hastaneleri
4. Derneklere Ait Hastaneler
5. Özel Hastaneler
6. Belediye Hastaneleri
7. Yabancılara Ait Hastaneler
8. Azınlıklara Ait Hastaneler
9. Diğer Bakanlıklara Ait Hastaneler

²⁸Şahin Kavuncubaşı, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, Siyasal Kitabevi, 2001, s.18

²⁹Şebnem Korkmaz, "Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ve Konuya İlişkin İstanbul İl Sınırları İçinde Yer Alan 50 Yatak ve Üstü Kapasiteli Özel Sektör Hastanelerinde Bir Araştırma, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 2003, s. 34.

³⁰"Sağlık Kuruluşlarında Tıbbi Faaliyet Maliyetlerinin Saptanması ve Bir Örnek Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1998 s.5.

1.5.2 Hizmet türüne göre sınıflandırma

Hizmet türüne göre hastaneler üç grupta toplanmaktadır³¹.

Genel Hastaneler: Her türlü acil vaka ile yaş, cinsiyet farkı gözetmeksizin, bünyesindeki mevcut uzmanlık dallarıyla ilgili hastaların kabul edildiği hastanelerdir³².

Özel Dal Hastaneleri: Belirli bir yaş veya türde hastaların kabul edildiği hastanelerdir. Örnek olarak çocuk hastaneleri, doğumevleri, acil yardım trafik hastaneleri, kemik hastaneleri ve akıl hastaneleri verilebilir.

Eğitim Hastaneleri: Esas görevleri sağlık konusunda eğitim vermek ve ileri düzeydeki sağlık hizmetlerini araştırma boyutuyla birlikte sunmaktır³³.

1.5.3. Yatak kapasitelerine göre sınıflandırma

Hastaneler büyüklüklerine göre 25, 50, 100, 200, 400, 600, 800 ve üstü yatak kapasiteli hastaneler olarak sınıflandırılmaktadır³⁴.

1.5.4. Yatış süresine göre sınıflandırma

Hastaların hastanede kalış sürelerine göre ikiye ayrılmaktadır³⁵. Hastaların ortalama olarak 30 günden fazla kaldıkları hastaneler uzun süreli hastaneler 30 günden az kaldığı hastaneler kısa süreli olarak sınıflandırılmaktadır³⁶.

Kısa süreli hastanelerde temel amaç hastayı mümkün olan en kısa sürede iyileştirerek taburcu etmektir. Oysa uzun süreli hastanelerde, tedavi edilmesi ya mümkün olmayan ya da çok güç olan ve vakit alan, bu nedenle de tedavisi oldukça yüksek maliyetli olan hastalara bakılmaktadır.

³¹ Münevver Menderes, Korkut Ersoy, Genel Sistem Kuramı ve Sağlık Sistemi, "Hastane Sistemi ve Hasta Bakım Alt Sistemi", Hastane İşletmeciliği: Seçme Yazılar, Ed. Hikmet Seçim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 845,1995, s.61.

³²Seçim,s.8.

³³Sevgi Kurtulmuş, Sağlık Ekonomisi ve Hastane Yönetimi, İstanbul, Değişim Dinamikleri Yayınları, 1998, s. 248

³⁴Seçim,s.9.

³⁵Seçim,s.8.

³⁶ Güney Filiz Balcı"Hastanelerde Maliyet Muhasebesi Uygulanması ve Birim Çıktı Maliyetlerin Uygulanması: Bursa Özel Konur Hastanesi'nde Bir Örnek Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1999.

1.6. Hastanelerin Fonksiyonları

DSÖ, hastanelerin geleneksel fonksiyonlarını, evlerinde, doktor muayenehanesinde veya kliniklerde tedavi ve bakımlarının yapılması olanaklı görülmeyen hastaların tedavi ve bakımları, doktorların ve yardımcı sağlık personelinin eğitimi, tıbbi araştırma şeklinde gruplamıştır³⁷.

Hastane işletmesinin en önemli fonksiyonları, sağlık hizmeti ihtiyacı içinde bulunan bireyleri ihtiyaçlarına göre tedavi eden hizmetlerle, koruyucu, rehabilite edici ve sağlığı geliştirici hizmetleri kapsar³⁸.

Hastanelerin en önemli görevlerinden biri de eğitim fonksiyonudur. Hastanelerde verilen ya da hastanelerden beklenen eğitim hizmetleri, hastaların ve yakınlarının eğitimi, öğrencilerin eğitimi, hastane personelinin hizmet-içi eğitimi ile sağlık konularında kamuoyunun eğitimi olarak sıralanabilir³⁹.

Hastanelerin diğer bir fonksiyonu da otelcilik fonksiyonudur. Hastaların hijyen açısından uygun koşullarda barındırılması, yiyecek içeceğinin sağlanması ve rahat ettirilmesini kapsar⁴⁰.

Hastanelerde mali fonksiyonlar mevcuttur. Bu fonksiyonlar hastaneyle ilgili tüm gelir ve gider işlerini kapsar⁴¹.

Teknik fonksiyonlar, makine ve cihazlar başta olmak üzere bina ve malzemelerin tamiri ve bakımı ile çamaşırhane, terzihane, mutfak vb. gibi destek hizmetlerini kapsar⁴².

Hastanelerin bir diğer fonksiyonu da araştırma geliştirme fonksiyonudur. Hastanelerde zaman zaman klinik deneyler yapılmakta, tedavi usulleri ve hastaların tedavi araçlarına ne şekilde cevap verdikleri incelenmektedir⁴³.

³⁷Alpugan, : "Hastane Yönetimi ve Ekonomik İlkeler", Hastane İşletmeciliği: Seçme Yazılar, Ed. Hikmet Seçim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 845,1995, s.157-166.

a.g.e., s. 158.

³⁸Güney, a.g.e., s.9.

³⁹Seçim,s.15.

⁴⁰Hastanelerde Finansal Tablo Analizleri ve Bir Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1998.

⁴¹ Kader Kaya, "Hastanelerde Finansal Tablo Analizleri ve Bir Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1998, s.18.

⁴²Kaya,s,18

⁴³Seçim,s.18.

2.BÖLÜM

2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU TANIMI

Tükenmişlik, hem birey hem de örgütler açısından iş yaşamını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizcede “job burnout” ya da “staff burnout” olarak tanımlanan kavram Türkçede “tükenmişlik - tükeniş sendromu- mesleki tükenmişlik ” kavramları ile ifade edilmektedir.“Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi” olarak ifade edilebilecek olan tükenmişlik örgütte strese neden olan gerek işe ilişkin gerekse örgütsel faktörlerin uzun dönemli etkisi sonucunda ortaya çıkmaktadır. Burada, bireyin sahip olduğu kaynaklarla stres nedenlerini ortadan kaldıramaması önemli bir neden olarak nitelendirilmektedir. Tükenmişliğe neden olan stres kaynaklarını diğerlerinden ayıran temel unsur, bireyin çalışma ortamındaki etkileşimlerinin bir sonucu olmasıdır. (Maslach, 2003:189; Ashforth ve Lee,1997:705; Budak ve Sürgevil,2005:95; Özdemir ve diğ.,2003:14;Singh ve diğ.,1994:558)⁴⁴.

Yoğun çalışma yaşamının getirdiği zorluların yanı sıra geçim sıkıntısı, aile sorunları, sağlık problemi gibi sorunlar yaşayan kişiler; iş yerindeki sorunların etkisini iş dışında, iş dışındaki sorunların etkisini ise iş yerinde hissetmekte bu sorunlar artan bir yükü çalışanın omuzlarına yüklenmektedir. Bu durum çalışanın git gide stresle yüklenmesine bunun sonucunda ise tükenmiş hissetmesine neden olmaktadır.⁴⁵ Tükenmişliği yaşayan kişi, genelde kişisel, mesleki doyumsuzluk ve yorgunluğun karmaşık bir duygulanımı yaşadığının farkına varmaktadır. Ancak bu duyguların dile getirilmesinin zor oluşu ve belirgin beklentilerin olmayışı bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olmaktadır. Bunun bedeli ise, gittikçe artan bir şekilde işten soğumadır. İşe gitmeyi istememe, yüklenmişlik, tahammülsüzlük, kendinden şüphelenme ve kendi imajına uygun olmayan şekilde davranma görülmektedir.

⁴⁴ Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F.yönetim ve ekonomi yıl: 2008 cilt:15 sayı 1 sayfa 131- 132

⁴⁵Rahel Behar,Endüstri işletmelerinde çalışma koşullarının iş görenler üzerindeki yabancılaşma etkisi,2007 yüksek lisans tezi s.5

2.1 TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ DOĞUŞU

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger' in yazdığı bir makale ile literatüre girmiştir. Burada tükenmişlik “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilmiştir. Freudenberger(1974:159) tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamaktadır. Tükenmişlik konusunda genel çerçevede birbirine yakın fakat ifade olarak birbirinden farklı kimi tanımlar yer almaktadır. Freudenberger'den sonra konuya ilişkin çalışmaları ve özellikle tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeniyle en fazla anılan teorisyen olan Maslach'a (2003:189) göre tükenmişlik, işyerindeki stres artırıcı unsurlara karşı bir tepki olarak uzun sürede ortaya çıkan psikolojik bir sendromdur. Pines ve Aranson (1988) tükenmişliği; duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlamaktadırlar (aktaran Schaufeli ve Van Dierendonck,1993:633). Kimi yazarlara göre tükenmişlik, stresle etkin şekilde başa çıkmadaki başarısızlığın bir sonucu olarak değerlendirilmektedir (Friesenve Sarros, 1989:180; Torun,1997,43-44; Kaçmaz,2005:29). Bir başka tanıma göre, çalışma ortamında yaşanan stresin ortadan kaldırılmaması sonucu fiziksel sonuçlar da yaratabilen psikolojik bir sorundur (aktaran Tepeci ve Birdir,2003:960). Literatürde stresin üç aşaması: alarm- direniş ve tükenme olarak ifade edilmektedir. Alarm döneminde birey herhangi bir dış uyarıya stres yapıcı bir faktör olarak algılar. Bedensel ve ruhsal sınırlarının zorlandığını hisseden birey bu uyarıdan kaçarak ya da mücadele ederek yeniden eski uyum düzeyine dönmeye çalışır. Fiziksel ve duygusal enerjinin harekete geçirilerek stres faktörünün olumsuz etkilerine karşı çıkıldığı direniş dönemi sonrasında, başarılı bir şekilde sorunla başa çıkılmışsa “genel uyum düzeyi”ne dönülerek direniş aşaması sonlanır. Ancak, uyarı çok şiddetli ise ve birey olumsuz etkileri ortadan kaldıramaz durumdaysa, aynı zamanda stres faktörüne uzun süre maruz kalmış ise tükenme dönemi ortaya çıkar. (Torun,1997,43-44).Bir uğraş ya da mesleğin tükenmişlik yaratmasının öncelikle, bireylerarası ilişkiler açısından yoğunluk ve önemli ölçüde rol ya da iş stresi içermesine bağlı olduğu önemle vurgulanmaktadır (Cordesve Daugherty,1993, Singh ve diğ.,1994:558)⁴⁶.

⁴⁶Celal Bayar üniv.İ.İ.B.F.yönetim ve ekonomi yıl: 2008 cilt:15 sayı 1 sayfa 132- 133

2.2. TÜKENMİŞLİĞİN BOYUTLARI

Maslach ve Jackson tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olarak tanımlar⁴⁷.

Taleplerin yoğun olması ve kişisel çatışmaların yaşanması durumunda taleplerin karşılanması için gerekli kaynakların da eksikliği ya da yokluğu söz konusu olduğunda kişi duyarsızlaşma, duygusal olarak tükenmişlik ve düşük başarı gibi duygular yaşamaktadır. Bu durum devamında pek çok fiziksel, sosyal ve psikolojik probleme yol açmaktadır⁴⁸.

2.2.1 Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır. (Leiter ve Maslach,1988:297; Friesenve Sarros,1989:179; Ergin,1993:144; Ergin,1995:37; Torun,1997:47; Maslach ve diğ.,2001: 402-403; Çimen ve Ergin, 2001:169; Sweeney ve Summers, 2002:225, Singh ve diğ.,1994:559;)⁴⁹.

Kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ya da aşırı yüklenilmiş olma durumu sonucu oluşan duygusal tükenme, çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı duygudan yoksun ve umursamaz bir şekilde davranmalarına yol açar⁵⁰.

⁴⁷ Maslach, Christina & Jackson, Susan E. , (1981). "The measurement of experienced burnout", Journal of Occupational Behaviour, 2, s.102

⁴⁸ Maraşlı, Müge.(2003), "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine göre Tükenmişlik Düzeyleri", Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü S.25

⁴⁹ Celal Bayar üniv.İ.İ.B.F. yönetim ve ekonomi yıl:2008 cilt:15 sayı :1 s.133

⁵⁰ Aslan Dilek, Kiper Nural, Karaağaoğlu Ergun, Topal Ferda, Güdük Mehmet, Cengiz Özgür S., (2005). "Türkiye'de Tabip Odalarına Kayıtlı olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler" Ankara. Web: www.ttb.org.tr/kutuphane/tukenmislik.pdf

2.2.2.Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir. Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmiştir (Leiter ve Maslach,1988:297; Singh ve diğ.,1994:559; Maslach ve diğ.2001:403; Kaçmaz,2005:29). Çalışanlar, hem hizmet sundukları kişilere hem de çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve kinayeli bir tavır sergileyebilirler ve bu durumdan rahatsızlık duymazlar (Çimen,2000:6). Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma ve endişe duyarsızlaşmanın belirtileri arasındadır (Torun,1997:47). Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil,2005:96). Daley (1979:375) spesifik olarak sosyal hizmet uzmanlarından söz etse de, tükenmişlik yaşayan bireylerin bazı özelliklerini sıralamaktadır. Buna göre, tükenmişlik yaşayan bireyler, hizmet ettikleri kişilerle kendi özel yaşamları arasına katı bir sınır çizmekte, örneğin ev ortamlarında işleri hakkında kesinlikle konuşmamakta ve yine hizmet ettikleri kişilerle aralarına fiziksel bir mesafe koymak amacıyla bu kişilerle mümkün olduğunca diyalog kurmaktan kaçınılmaktadırlar⁵¹.

2.2.3 Kişisel Başarıda Düşme Hissi (Low personal Accomplishment)

Bu kavram “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması”nı ifade etmektedir. (Maslach,2003:190). Kişisel başarıda düşme hisseden birey kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür motivasyonunda da düşme yaşar. Bu boyutta birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür (Leiter ve Maslach,1988:297-298; Singh ve diğ.,1994:559; Çimen,2000:6; Maslach ve diğ.2001:403). Sonuç olarak birey işinde ya da etkileşim içinde bulunduğu insanlarla ilişkilerinde genel bir yetersizlik ve başarısızlık hissetmeye başlamıştır (Cordes ve Dougherty,1993:623-624)⁵².

⁵¹ Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F. yönetim ve ekonomi yıl:2008 cilt:15 sayı :1 s.133

⁵²A.g.e 134

Tükenmişlik, belirli bir dinlenme süresinden sonra ortadan kalkan geçici bir yorgunluk durumundan farklı olup, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilmektedir (Çimen,2000:6). Bunun yanı sıra tükenmişliğin üç boyutu farklı iş durumlarına göre farklı varyasyonlarda oluşabilmektedir. Örneğin, bir iş ya da iş durumu iş arkadaşları ile çok zorlu şartlarda iş ilişkileri içerebilir bu durum duygusal tükenmeye yol açar, fakat bu iş başarı konusunda çok iyi fırsatlar sunabilir. Bir diğer durumda, iş şartları zorlu ve yıpratıcı olabilir bu durum duygusal tükenmeye yol açar, buna ek olarak açık ve net amaçlar bulunmaz bu durum kişisel başarıda düşme hissine yol açar (Maslach,2003:190)⁵³.

Tükenmişlik ile ilgili çalışmalar öncelikle insanlarla yüz yüze ve yoğun ilişki kurulan hekimlik, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı, öğretmenlik gibi mesleklere çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Daha sonraları yapılan çalışmalarda bu durumun birçok farklı meslekte ortaya çıktığı ve sorunun günümüzde hemen hemen tüm sektörlerde ve meslek gruplarında yaşandığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda polislik, subaylık, gardiyanlık, satışçılık, öğretmenlik, yöneticilik, turizmcilik, muhasebecilik, akademisyenlik gibi mesleklere de tükenmişliğe ilişkin çalışmalar yapılmıştır. Son dönemlerde tükenmişlik üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında kavramın, süregelen iş stresine ve kişi-iş uyumsuzluğuna verilen bir tür psikolojik tepki olarak nitelendirildiği ve bu doğrultuda pek çok meslek grubunda ortaya çıkabilecek sosyal bir problem olarak değerlendirildiği gözlenmektedir (Friesen ve Saros,1989; Ergin,1993; Lee ve Ashforth,1993; Ergin,1995:37; Fogarty ve diğ.,2000; Tümkaya,2000, Almer ve Kaplan,2002; Sweeney ve Summers,2002; Özdemir ve diğ., 2003:14;Torun,1997:49)⁵⁴.

Kişisel başarı noksanlığı hisseden kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda ise kişi kendisine olan saygısını kaybedip depresyona girebilir⁵⁵.

⁵³ A.g.e. 134

⁵⁴ A.g.e. 136

⁵⁵ Dursun, Sonay. (2000), “Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dursun, 2000, s.17

2.3. Tükenmişliğin Belirtileri

Genel olarak bu belirtiler üç kategoride toplanabilir;

2.3.1. Duygusal Belirtiler

Motivasyon eksikliği, kişisel güvende azalma, değersizlik hissi, aşırı şüphecilik, kaygı, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, çabuk öfkelenme, tatminsizlik, konsantrasyon bozuklukları, çaresizlik, zihin karışıklığı ve düzensizlik, bilişsel becerilerde güçlükler yaşama⁵⁶.

Tükenmişlik, ani öfkeyi, sıklıkla ağlamayı, haykırıp çığlık atmayı, ilaç ve alkol kullanımında artışı, depresyon ve ahlak kurallarını çiğnemeyi, fiziksel tükenmeyi, evlilik ve aile problemlerini içeren çeşitli kişisel fonksiyon bozuklukları ile ilişkilidir⁵⁷.

2.3.2. Davranışsal Belirtiler

Ani tepkisellik ve eleştiriye aşırı duyarlılık, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, alınganlık, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, sürekli bir savunma ve suçlama hali, inkâr etme, rasyonelleştirme, çevre ile ilişkilerde bozulmalar meydana gelebilir⁵⁸.

Tükenmişliğe ilişkin kişinin yaşadığı çevrede ya da çalıştığı kurumda çevresindekiler tarafından gözlenebilen değişiklikler şunlardır : (Torun, 1995 : 26 ; Çam, 1991 : 11-12 ; Minirth vd., 1997 : 23-27 ; Sabuncuoğlu, 1996 : 151 ; Kocaoğlu, 1987 : 53 ; Dolu, 1997 : 4 ; Tümkaya, 1996 : 14)

- İlaç, alkol, tütün vs. almaya eğilim ya da alımda artma
- Kötü yemek alışkanlıkları, düzenli beslenmeme
- Hareketlerde azalma
- Kaba davranışlar
- Tartışmada artış ya da iş konusunda tartışmaktan kaçınma
- Ani tepki gösterme ve engellenme belirtileri
- Uyumsuzluk
- Teslimiyet
- Kolay ağlama
- Duygusal patlamalar
- İzolasyon, içe kapanma

⁵⁶ Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F. yönetim ve ekonomi yıl:2008 cilt:15 sayı :1 s.142

⁵⁷Maraşlı, Müge.(2003), "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine göre Tükenmişlik Düzeyleri" , Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü S.27

⁵⁸Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F. yönetim ve ekonomi yıl:2008 cilt:15 sayı :1 s.142

- Kinizm, göz ve beden kontağı kurmada azalma
- Aşırı katı, inatçı ve esnekliğini yitirmiş kişilik, değişime direnç gösterme
- Sözelleşen negatif tutum
- Bağlantıda bulunulan kişilere tek tip davranma, küçümseme ve alay etme ve suçlama
- İşten kaçma, işi bırakma ya da savsaklama
- İşe geç gelme, gelmeme, devamsızlık, alınan izinlerde artış
- İş yükünün diğer arkadaşlarına kalacağını bile bile ortamdaki uzaklaşma eğilimi gösterme
- İşten erken çıkma
- Kahve molalarını ve öğle yemeklerini çok uzatma
- Çalışmaya yönelmede direnç
- Performans miktarı ve kalitesinde düşme
- Kuralların arkasına saklanarak sorumluluk almaktan kaçma
- İş kalitesinde düşme
- İş sürüncemede bırakma, erteleme
- Verimliliğin azalması
- İş yapış şeklinin değişmesi
- Yetersiz kayıt tutma
- Evraklarla ilgili sahtekârlıklar
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçma
- Kuruma yönelik ilginin kaybı
- Müşteriyle ilişkiyi erteleme, yüz yüze ve telefon görüşmelerine direnç gösterme
- Yönetimin kendisini desteklemediği ya da iş performansını anlamadığı duygularıyla iş çevresine, meslektaşlarına ve yöneticilerine karşı kızgınlık belirtileri gösterme
- Yeni bir meslek için eğitim alma
- İşte ve iş dışında genel olarak insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluklar
- Evlilikte, ailede ve sosyal yaşamda çatışma yaşama ve arkadaşlardan uzaklaşma, aile sorunları ⁵⁹.

⁵⁹http://www.biomed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18665

2.3.3.Bedensel Belirtiler

- Enerjisizlik
- Kronik yorgunluk
- Güçsüzlük
- Yıpranmışlık
- Baş ağrısı
- Mide bulantısı
- Kusma
- Bel ve boyun ağrıları
- Kas krampları ve tutulmaları
- Uyku bozuklukları
- Yeme bozuklukları
- Cinsel istekte azalma
- Bağışıklık sisteminde düşme ve kolay hastalanma⁶⁰.

Tükenmişlikle mücadele için dikkate alınması gereken birtakım unsurlar vardır. Buna göre; çalışanların görev tanımlarının açık ve net bir biçimde yapılması, hoşgörölü, esnek ve katılımcı bir yönetim anlayışının uygulanması⁶¹, işe alımlarda kişi-iş uyumuna dikkat edilmesi, kişisel yetersizlikleri azaltma açısından hizmet içi eğitim programlarının yoğunlaştırılması⁶², özellikle işe yeni başlayanlarda ve örgüt içi iş değişikliklerinde gerekli oryantasyon çalışmalarının yapılması, iş yoğunluğunu azaltıcı önlemlerin alınması, görevlerde periyodik değişimler yapılması, görevlerde ve ödüllendirmede adil bir sistemin gerçekleştirilmesi, kişisel gelişime imkân sağlayan bir ortam yaratılması, sorun çözümede kalıcı mekanizmaların oluşturulması ve sorunlar ortaya çıktığında kronikleşmeden çözümlenmeye çalışılması örgütlerin uygulayabileceği bazı çözüm yolları arasında sayılabilir. İşte esnek zaman uygulamaları uygulanabilir⁶³.

⁶⁰<http://www.dokudanişmanlık.com/tukenmisliksendromu.htm>

⁶¹ KAÇMAZ, Nazmiye (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu” ,İstanbul Üniversitesi İstanbul

Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68, sayı:1,29-32.

⁶²İZGAR, Hüseyin (2000), Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı, Doktora Tezi, Konya. S.37-38

⁶³ALMER, Elizabeth D. ve KAPLAN, Steven E. (2002), “The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting”, *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, 1-33.

2.4. Tükenmişliğin Başlıca Nedenleri

Sosyal desteğin olmaması/yetersizliği, kişilere ulaşamayacağı hedefler konması, fazla iş yükü, çevresindeki kişilerin motivasyonlarının düşük olması, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması. Genç, bekar, çocuksuz bireylerde, evli, yaşlı ve çocuklu bireylere göre; üniversite mezunlarında üniversite mezunu olmayanlara göre, iş deneyimi birkaç yıllık olanlarda bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişliğe rastlanmıştır. Cinsiyet konusundaki çalışmalar anlamlı bir fark göstermezken, kişilik ve beklentilerle ilgili faktörlerin tükenmişlikle yakından ilgili olabileceği sonuçlarını vermiştir. Dıştan denetim odaklı kişilerde, çalıştıkları kurum, meslekleri ve kişisel yeterlilikleriyle ilgili karşılanması zor beklentilere sahip olan kişilerde daha fazla tükenmişlik olgusuna rastlanmaktadır⁶⁴.

Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında rol oynayan fiziksel, psikolojik ve zihinsel çalışma koşullarının çalışanda ortaya çıkardığı stres düzeyi bireysel farklılıklar gösterdiğinden, sendromun ortaya çıkışı ya da düzeyi de kişisel farklılıklar gösterecektir. Özellikle nevroitik anksiyete, gerçek dışı hedefler, azalmış öz saygı gibi kişisel özellikler, tükenmişlik sendromuna yatkınlık oluşturacaktır⁶⁵.

Konuyla ilgili yapılan araştırmaların çoğu doktorların, hemşirelerin ve öğretmenlerin tükenmişlik nedenlerini ve düzeylerini incelemeye yöneliktir⁶⁶.

Sağlık sektöründe; özellikle kronik çaresiz hastalara yardımcı olamama, düzelme işaretleri görememe hasta kaybı gibi nedenler, sağlık çalışanlarında derin duygusal tükenmeye yol açabilmektedir⁶⁷.

⁶⁴<http://www.fmrtr.com/saglik-makaleleri/1812254-tukenmislik-sendromunun-nedenleri.html>

⁶⁵Fusun Ersoy, Cenap Yıldırım, Tamer Edirne, "Tükenmişlik (Staff Burnout) sendromu", Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, c.10, s.2(2001);7

⁶⁶MARAŞLI, Müge.(2003), "Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş Güçlülük Düzeylerine göre Tükenmişlik Düzeyleri", Doktora Tezi, Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü S.25

⁶⁷Ersoy, Yıldırım, Edirne, a.g.e.7-9

2.5.Stres ve Tükenmişlik

Stres sözcüğü en geniş anlamda birey-çevre etkileşiminde kişinin uyumunu bozan, kapasitesini zorlayan talepler olarak tanımlanır.

2.5.1.Stresin Yol Açtığı Sorunlar

2.5.1.1.Fizyolojik Sorunlar: Kalp atışlarının artması, çarpıntı, ateş basması, baş dönmesi, nefes darlığı, boğazda yutkunma güçlüğü, titreme, baş ağrısı, mide ve kaslarda gerginlik, hazımsızlık, yorgunluk.

2.5.1.2.Zihinsel ve Duygusal Sorunlar: Stres ve gerilim fazla enerji tüketmeye neden olduğu için bir süre sonra birey kendisini zayıf, güçsüz, her an kötü bir şey olacakmış duygusunu yaşayan nedeni belirsiz yoğun bir endişe duyan, uykusuzluk çeken, sinirli, çabuk heyecanlanan bir kişi durumuna gelebilir. Dikkatini toplamakta güçlük çekebilir, hafıza sorunları yaşayabilir, öğrendiği konuları unuttuğu endişesine kapılabilir.

2.5.1.3.Davranışsal Sorunlar: İçe kapanma, bir maddeye (sigara, alkol v.b.) aşırı düşkünlük, sakarlık, gevşemede güçlükler görülebilir. Yoğun stres bireyin iş verimini de olumsuz etkilemektedir.

2.5.2.Stresle Başa Çıkma Yolları

2.5.2.1.Stresle Başa Çıkma Etkili Olmayan Yollar

Stresle başa çıkmada insanların sıklıkla kullandığı yanlış yöntemler vardır. Bunlar stresi geçici olarak engellemekle birlikte, uzun vadede daha çok strese neden olurlar. Bunlardan bazıları şunlardır:

- **Madde Bağımlılığı:** Sigara ya da alkol sıklıkla kullanılan bir gevşeme aracıdır. Birey stres veren durumla karşılaştığında otomatik olarak bu maddelere yönelebilir. Oysa alkol ve sigaranın sağlığa olan zararları, stresin ilk anda verdiği zararın çok üzerindedir. Aşırı yemek yeme; başlangıçta rahatlatıcı olmakla birlikte, bu tür bir davranış kendi başına ya da alınan kilolar nedeniyle ek bir stres kaynağı haline gelebilmektedir.
- **Kontrolsüz Alışveriş:** Kendisine değer vermek, yenilik yapabilmek amacıyla başlanan alışveriş, kontrol edilemez boyuta gelirse, borçlanma nedeniyle birey bir süre sonra istek ve ihtiyaçlarını ertelemek durumuna gelerek daha yoğun stres yaşayabilir.

- **İçe Kapanma:** Bazı bireyler strese tepki olarak, geri çekilip, içe kapanabilir. Pasifleşerek sorunlarıyla yüzleşmekten kaçınabilir. Sorunlarını tümüyle yok sayarak, olayların dışına çıkabilir. Başlangıçta stres yaratıcı olaydan uzak kalsa bile sorun çözülmemiş olur.
- **Aşırı Tepki Gösterme:** Küçük hayal kırıklıklarından ya da değişikliklerden olumsuz etkilenme aşırı tepki vermeyle ortaya çıkabilir. Başkalarına yönelik öfke nöbetleri, kırıcı olma, kaygılanma v.b. bunlardan bazılarıdır. Bu davranışın alışkanlık haline gelmesi bireyi yalnızlaştıracağından strese daha yatkın hale gelebilir.
- **Biriktirme:** Birey, stres karşısında hiç tepki göstermeyip, yaşanan sıkıntıyı içine atabilir. Bu birikimler dayanılamayacak duruma geldiğinde hiç tepki vermeyeceği olaylara karşı çok şiddetli tepki verebilir. Birikim kapasiteyi zorladığından, birey daha stresli hale gelebilir.

Madde I.

2.5.2.2.Stresle Başa Çıkmada Etkili Olan Yollar

Zamanı iyi yöneterek, problem çözme teknikleri kullanarak, aşırı genellemelerden kaçınarak, kişiler arası ilişkiler ve sosyal etkinlikler geliştirilerek, fiziksel aktivitelerde bulunarak, dengeli beslenerek, gevşeme egzersizleri öğrenip uygulayarak, zihinde canlandırma yaparak stresle daha kolay başa çıkabiliriz.

- **Zaman Yönetimi:** Başlangıçta hepimizin eşit olarak sahip olduğu tek kaynak olan zamanı, zaman yönetimi konusunda kararlılık sergileyen kişiler başarılı bir biçimde yönetebilirler. Zamanı yönetebilmek için kişinin kapasitesine ve kişilik özelliklerine uygun gerçekçi bir program yapabilmek gerekir. Programlar içerik olarak sadece yapılması zorunlu olan işleri kapsayacak olursa büyük olasılıkla program işlemeyecektir. Etkili bir program yapabilmek için zorunlulukların yanında, düzenli uyku, molalar, eğlenme, dinlenme, sosyal etkinlikler ve olası değişiklikler karşısında alternatif olabilecek etkinlikler de programda yer almalıdır.
- **Problem Çözme Teknikleri Kullanma:** En çok kontrol edilebilecek sorunlar üzerinde kullanılır. Şöyle bir yol izlenebilir:
 - 1.Stres yaratan durum neden oluştu?
 - 2.Durumu sadece o kişi mi sorun görüyor?
 - 3.Bireyin kendi katkısı var mı?

4.Katkısı olabilecek başka şeyler ya da kişiler var mı?

5.Çözüm için olabildiğince çok seçenekler var mı?

Bu sorulara cevap arayan birey stres yaratan durumdan uzaklaşarak çözüm için adım atmış olacaktır

- **Aşırı Genellemelerden Kaçınma:** Tek bir olaydan hareketle, bütüne yönelik olumsuz düşünceler geliştirilmemelidir. Sınavım kötü geçti, ben bu sene sınıfı geçemeyeceğim gibi. Oysa bu sınavım kötü geçti ama diğer sınavlara daha iyi hazırlanabilirim tarzı düşünce daha yapıcıdır. Kişinin kendi kendine yaptığı bu tarz olumsuz genellemeler, zaman geçtikçe otomatikleşir ve olumlu bir içerikle kolaylıkla yer değiştirmez.
- **Kişiler Arası İlişkileri Geliştirme:** Stresli durumlar insanlarla ilişkilerden kaynaklanabiliyor olsa da, bu kişilerle tartışabilmek, çözüm için bir anahtar olabilir. Tartışmalar sırasında “sen” dilini kullanmadan “ben”li cümlelerle sorumluluğu üzerine almak iletişimi ve ilişkiyi güçlendirebilir. ”Sen beni anlamak istemiyorsun” yerine “kendimi yeterince anlatamadığımı düşünüyorum” daha yapıcı olacaktır.
- **Sosyal Etkinlikleri Geliştirme:** Rutinler dışında farklı bir etkinliği denemek, yeni bir şeyler öğrenmeye çalışmak, zihni dinlendirmeye yardımcı olabilir. Farklı bir öğün, farklı bir saç kesimi, eski bir arkadaşı aramak, konsere, sinemaya, tiyatroya gitmek, dergi ya da roman okumak gibi etkinlikler rutinlerin oluşturduğu stresten uzaklaşmak için yararlı olabilir.
- **Fiziksel Aktivite:** Doğru egzersiz birçok amaca birden hizmet edebilir. Bireyin becerilerini, kas gücünü artırabilir, kilo vermeye ve almamaya yardımcı olabilir, kalbin beden dokularına kolaylıkla oksijen almasını kolaylaştırarak bedenin genel fizyolojik koşullarını iyileştirebilir. Egzersiz, bedenin stresle oluşan hormonlardan arınmasına yardımcı olur dolayısıyla stres karşısında ani tepki vermeyi engelleyebilir.
- **Dengeli Beslenme:** Çay, kahve, çikolata, kakao, kolalı içecekler kendiliklerinden strese yol açan besinlerdendir. Bu besinler, stres tepkisini başlatan kimyasal maddelere içerirler. Uyanıklık ve hareketliliği artırır. Dolayısıyla bu besinlerin yerine ıhlamur, adaçayı gibi bitki çayları, meyve tüketilebilir. Beslenme alışkanlıklarını düzenleyerek, enerji düzeyi, strese karşı gösterilen tepkiler ve genel sağlık üzerinde bireyin kontrolü artırılabilir.

- **Gevşeme Egzersizleri:** Gevşeme egzersizlerini öğreten CD ya da kasetler edinerek ya da bir uzmandan yardım alarak öğrenilebilir. Bireyin kaslarında oluşabilecek gerginliği, gerginlik oluşmadan fark edip kendi kendine gevşetebilmesidir. Gevşeme egzersizini uygulayan birey, gergin ortamlar öncesi uygulamayı yaparak ya da gün içerisinde gevşeme molaları vererek bedeni üzerinde kontrolü sağlayabilir.
- **Zihinde Canlandırma:** Bireyin kendisini rahatlatan bir durumu ya da ortamı hayal etmesi stresin yarattığı olumsuz duygu ve düşüncelerden uzaklaşmasına, stresle başa çıkmada alternatif yollar bulmasına yardımcı olabilir⁶⁸.

İş stresi, çalışan bireyi üzer, yakın çevresini etkiler, verimini düşürür, sağlık harcamalarını artırır, ifade bozukluğuna neden olur ve enerji düzeyini düşürür. Öte yandan optimum seviyedeki iş stresinin performansı artırdığı da gözlenmiştir. Ayrıca, stresli çalışanın sağlık harcamalarında, stresle çalışmayanlara göre %50'lik bir artış görülmüştür İş stresi bazen belirgin olmayabilir ya da kişi bunu doğrudan paylaşmak istemeyebilir. Fakat, kişide unutkanlık, dalgınlık, toleransında azalma, uykusuzluk ve tahammülsüzlük gözleniyorsa; iş stresi altında olduğunu anlamak mümkün olur. İş stresi; sağlık problemlerine yol açar. Bu problemler; kalp - damar problemleri, iskelet, sırt ve boyun ağrısı, mide - bağırsak problemleri, bağışıklık sisteminin direncinin azalması ve kronik yorgunluk şeklinde gözlenebilir⁶⁹.

Kontrol edilemeyen stres sonucu, kişi kendini tükenmişlik içinde bulabilir. Bu konu ile ilgili yapılan araştırmaların çoğunda, tükenmişlik sendromunun gelişmesinde stresin bir biçimde anahtar rol oynadığını ileri sürülmektedir. İş yerinde yaşanan iç çelişki ve bu çelişkinin doğurduğu stres çalışanları tükenmişliğe eğilimli hale getirmektedir.

Özellikle hizmet sektöründe çalışanlar, genellikle oldukça yoğun ve süreklilik gösteren bir tempoda çok sayıda insanla diyalog halindedir. Bu tür görevlerin hizmet sunanlar açısından oldukça sıkıntılı yanları bulunmaktadır, çünkü bu tür mesleki etkileşimler, hizmet sunan kişiye zarar verebilecek bazı streslere ve duygulara neden olabilmektedir⁷⁰.

⁶⁸ www.sagmer.hacettepe.edu.tr/ubsportal/dosyalar/Stres.doc

⁶⁹ http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33

⁷⁰ ELMA Cevat ve DEMİR Kamile (Editörler), (2000). "Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Uygulamalar ve Sorunlar", Ankara: Anı Yayıncılık, Sayfa: 109

Tükenmişlik konusunda araştırma yapan Cherniss, tükenmişlik modelinde iş yükü, müşteri ile yüz yüze ilişki, belirlenmemiş amaçlar, destek ve süpervizyon eksikliği gibi örgütsel değişkenler ile çalışanın kişiliği, kariyer planları gibi kişiyle ilgili değişkenler etkileşmektedir. Bu stres kaynakları zamanla tükenmişliğe neden olmaktadır. Taleplerin kaynakları aşması nedeniyle stres yaşayan birey, başa çıkma yolu olarak ilk adımda stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçer. Başarılı olamazsa stresle başa çıkma yöntemlerini kullanır. Son aşamada ise birey duygusal yükünü azaltmak için işle psikolojik olarak ilişkisini kesmeye çalışır⁷¹.

Perlman ve Hartman (1982)'ın tükenmişlik modelinde dört aşama bulunmaktadır.

- Durumun strese götürme derecesi; Hangi durumun strese yol açtığını gösteren bir aşamadır.
- Algılanan stres düzeyi
- Strese verilen tepki
- Strese verilen tepkinin sonucu; Bu aşamada tükenmişlik kronik duygusal stresin yaşanmasıyla oluşur⁷².

Tükenmişlik sendromu stres faktörüyle birlikte düşünülmelidir, böylelikle çalışanlarda oluşan stresi tetikleyen unsurlar tespit edilmelidir.

2.6.Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

2.6.1.Çalışma Ortamının Fiziksel yapısı

Fiziksel çalışma koşullarının yapısı işverenin çalışana gösterdiği saygının bir ifadesidir. Sağlığın uygun bir ortamda çalışma fırsatı bulan kişi, kendisine önem verildiğini hissedeceğinden işe ve işletmeye bağlılığı artacaktır. Ekonomik kaygılarını çalışanın sağlığından önde tutan işletmeler çalışanların rahatsız ve güven ortamlarda çalışmalarına göz yummakta, bunun sonucunda meslek hastalıkları ve iş kazaları sürekli artmaktadır.

⁷¹SILIĞ, Aylin. (2003), "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.s.12

⁷²Perlman ve Hartman'ın Tükenmişlik Modeli (Perlman ve Hartman, 1982, s. 297)

2.6.2.İş Tanımının Belirsizliği

İş tanımının belirsizliği nedeni ile çalışan yerine getirmekle yükümlü olduğu görevleri tam olarak kestirememekte zaman zaman söz konusu görevler arasında seçim yapma yoluyla iş yapmaya çalışmaktadır.

2.6.3. Aşırı İş Yükü

Yöneticilerin, görevin içeriğini yerine getirilirken alacağı zamanı ve çalışanın özelliklerini dikkate almadan talep ettikleri görevleri yerine getirmek için çabalayan çalışan çoğu zaman başarısız olmaktadır.

2.6.4.Maddi ve Manevi Tatminsizlik

Çalışan, emeklerinin karşılığını almadığını sürekli olarak düşünmeye başladıktan sonra, motivasyonu da kaybetmeye başlamakta ve tükenmişlik sürecine daha hızlı girmektedir.

2.6.5.Belirsiz İş Saatleri

Günün çoğu zamanını iş yerinde çalışarak geçiren, hafta sonlarında ve /veya resmi tatillerde de çalışmak zorunda kalan çalışan, ailesine ve sosyal çevresine zaman ayıramadığı için iş dışındaki sosyal çevresine de git gide yabancılaşmaktadır.

2.6.6.Belirsiz Gelecek

Kendisini garanti altına almak isteyen çalışanlar, sürekli iş arayışına girmekte, zamanının çoğunu durumunu analiz ederek çalışmaya devam etmekte dolayısıyla yapmakta olduğu işi geri plana atmaktadır. Tüm bunların sonucunda çalışan tatminsiz, geleceğinden endişeli işine yabancılaşmış bir halde hayatına devam etmek zorunda kalacaktır⁷³.

⁷³Rahel Behar,Endüstri işletmelerinde çalışma koşullarının iş görenler üzerindeki yabancılaşma etkisi,2007 yüksek lisans tezi s.8-11

2.6.7.Kişisel Ve Sosyal Faktörler

- Kişilik özellikleri,
- Medeni durum,
- Kişisel duyguların analizi, paylaşımı,
- Demografik özellikler,
- Eğitim düzeyi,
- Çalışma yılı,
- Motivasyon düzeyi,
- Benlik gücü,
- Engellenmeye dayanıklılık düzeyi,
- İşe aşırı düşkün olunması,

Kişisel beklenti düzeyi ve tolerans düzeyi tükenmişliğin kişisel nedenlerinden bazılarıdır⁷⁴.

Tükenmişliği etkileyen sosyal faktörlere bakıldığında en önemli belirleyicilerin aile yapısı ve sosyal destek olduğu görülmektedir. Doyumlu bir aile yaşamına sahip olmak, iş arkadaşları ve dostları ile sorunları paylaşarak çözüme yönelik iletişimde bulunmak tükenmişliği azaltmada etkili olmaktadır (Torun, 1997:44-45,49). Buick ve Thomas'ın (2001) orta kademe otel yöneticileri üzerinde yaptığı bir çalışmanın sonuçlarına göre aile ve yöneticilerden destek görmeyen yöneticilerin daha fazla tükenmişlik yaşadıkları ortaya konulmuştur. Çalışanların medeni durumları da tükenmişliği etkileyen bir diğer faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmalar hiç evlenmemiş ve boşanmış kişilerle evli fakat çocuksuz kişilerin daha fazla duygusal tükenmişlik hissettiklerini göstermektedir (Maslach ve Jackson,1981:111; Cordes ve Dougherty,1993:632 ; Torun,1997:48; Çimen,2000:12; Maslach ve diğ.2001:410).

Bireyin sahip olduğu biyolojik ve psikolojik özellikleri ifade eden kişilik kavramı tükenmişlik düzeyini belirleyen bir diğer unsur olarak karşımıza çıkmaktadır⁷⁵.

⁷⁴SILIĞ, Aylin. (2003), "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.s.12

⁷⁵Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F.yönetim ve ekonomi yıl: 2008 cilt:15 sayı 1 sayfa 137

2.6.8. Tükenmişliğe Yol Açan, Çevresel Faktörler

- Aşırı iş yükü ve dinlenme zamanlarının az olması,
- Müşterilerin gereksinimlerinin finansal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması,
- Yöneticilerin yetersizliği, denetim yetersizliği,
- Yetersiz uzman eğitimi ve yönlendirme,
- Yaptığı işi kontrol etme ya da etkileme duygusundan yoksun olma,
- Çalışanlar arasında destek ve sosyal ilişkilerin olmaması,
- Aşırı zor ve yoğun iş ortamı,
- İş yükü, iş ilişkileri,
- Rol karmaşası, rol belirsizliği,
- Mesleki kıdem,
- Sosyal desteklerin azlığı,
- Mesleğin tanımının açık bir biçimde yapılmamış olması,
- Yönetime ilişkin sorunlar, ekonomik sorunlar,
- İşyerinin fiziksel koşulları (yüksek ses kasvetli veya monoton bir görsel düzenleme),
- Çalışma saatlerinin uzunluğu,
- İlerleme fırsatlarının olmaması,
- İdari baskı,
- Yetersiz ücret,
- Örgüt içinde kararlara katılamama,
- Ailesel ve toplumsal nedenler gibi çok sayıda faktör sıralanabilir.

Tükenmişlik riskinin yüksek olduğu işlerin ortak noktası, aşırı iş yüküdür⁷⁶.

⁷⁶IZGAR, Hüseyin. (2000), “ Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri Ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi” Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

2.7. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenme dört evre ile tanımlanmıştır. Bu evrelendirme tükenmeyi anlamayı kolaylaştıran bir bakış açısı sağlamaktadır. Ancak aslında tükenme kişinin bir evreden diğerine geçtiği kesikli bir süreç değil, sürekli bir olgudur.

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

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

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

IV. Evre: Umursamazlık Evresi (Apathy): Bu evrede, çok derin duygusal kopma ya da kısırlaşma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk gözlenmektedir. Mesleğini ekonomik ve sosyal güvence için sürdürmekte, ondan zevk almamaktadır. Böyle bir durumda iş yaşamı kişi için bir doyum ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çok uzak, kişiye ancak sıkıntı ve mutsuzluk veren bir alan olacaktır⁷⁷.

⁷⁷<http://www.itfdergisi.com/text.php3?id=407>

2.8. Tükenmişlikle Baş Etme Yolları ve Stratejileri

Tükenmeyi önleme ve başa çıkma yolları işyerlerinde bireysel ve örgütsel düzeyde ele alınmalıdır. En etkili yöntem ortaya çıkarıcı etmenlerin azaltılması ve tespit edilerek hızla müdahale edilmesidir.

Organizasyon Düzeyinde Yapılması Gerekenler;

a-Devlet yönetimi düzeyinde yapılması gerekenler: Çağdaş yönetim ilkelerine uygun olarak örgütlenilmesi için çalışanların görevlerini ve yetkilerini belirleyen gerekli yasal düzenlemelerin yapılması, demokratik olarak sorumluluk ve yetkileri paylaştıran yönetim yaklaşımının benimsenmesi, ödül kaynaklarının artırılması, uzun çalışma saatlerinin azaltılması, personel yetersizliği ve düşük ücret sorunu.

b-İş yeri yöneticileri düzeyinde yapılması gerekenler: Görev tanımlarının açık ve net olması, işe yeni başlayan kişinin oryantasyon programına alınması ve rehberlik sağlanması, iş ile çalışan arasında uyumu sağlamak için işin modifiye edilmesi ve eşit dağılımı, bölümlerin özelliklerine göre etkin personel planının yapılması ve personel sayısının artırılması, düzenli ekip içi toplantıları ile öneri ve eleştirilerin alınması, sorun çözümede kalıcı mekanizmaların oluşturulması, bireysel baş etme becerilerinin kazandırılmasına yönelik eğitim programlarının oluşturulması sorunların ilk ortaya çıkış anında ele alınması, yöneticilerin çalışanı destekledikleri, sıkıntılı bir durumda kendilerinden yardım alabilecekleri, elemanların gereksinim duyduğu sürekli eğitim olanaklarının sağlanması, ödül kaynaklarının kullanılması, çalışanların bireysel ihtiyaçlarının karşılanmasına önem verilmesi ve kolaylaştırılması, alınan kararlara katılımın sağlanması gereklidir. Hoşgörülü, esnek, adaletli, katılımcı bir yönetim anlayışı ve dinleyen, değer veren bir yönetici, tükenmenin önlenmesi ve giderilmesinde etkilidir.

Bireysel Düzeyde:

a-Bireysel düzeyde yapılması gerekenler

-Bakış açısının, düşünce sisteminin, değerler sıralamasının değiştirilmesi ve geliştirilmesi, mantıksız inançların, otomatik düşüncelerin, olumsuz algıların fark edilmesi ve düşüncelerin yeniden yapılandırılması.

-İşe başlamadan önce yapılacak işin zorluklarının ve risklerinin öğrenilmesi, sorumluluk alanlarının sınırlarının bilinmesi, iş yükünün gerçekçi boyutlarda tutulması

-Tükenme belirtilerinin bilinmesi, duyguların ve sorunların paylaşılması gerektiğinde yardım istenmesi, uyku süresinin iyi planlanması.

-Özel yaşamda iş konuşmalarından uzaklaşılması, iş çıkışı rahatlatıcı, zevk verici aktivitelerde bulunulması,günlük yaşamda nükteye, mizah dergilerine,yer verilmesi, evde sakinleşip dinlenilebilecek ,bir rahatlama köşesinin oluşturulması, düzenli egzersizlerin yapılması, aileye ve sosyal yaşama zaman ayrılması.

-İş dışındaki yaşam alanlarının geliştirilmesi, tatil ve dinlenme olanaklarının kullanılması, işyerindeki rutin alışkanlıkların bırakılması, monotonluğun azaltılması

b-İş arkadaşları düzeyinde yapılması gerekenler:

-Aynı yerde çalışan kişilerin iş dışı konularda konuşmaları ve birlikte güzel vakit geçirmeleri,

-Uyumlu bir ekip çalışması içinde olmaları, aralarında eşit görev dağılımının olması, birlikte çalışmadan doğan sorunların zamanında, kronikleşmeden çözülmesi,

-İşte karşılaşılan sorunların ve duygusal zorlukların paylaşılabilceği destekleyici grupların oluşturulması, daha kıdemli çalışanların, işe yeni başlayanlara rehberlik etmeleri ve rol modeli olmaları.

c-Aile düzeyinde yapılması gerekenler: Bireyin yaşamında aile ve akrabalar önemli olup onların varlığı, desteği takdirleri ile işi dışında var olduğunu hissetmesini sağlar⁷⁸.

2.9. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçlarının neler olduğu araştırıldığında, çeşitli bilgilerle karşılaşıl mıştır. Tükenmişliğin belirtileri olarak ifade edilen çeşitli faktörler tükenmişliğin sonuçları olarak da ifade edilmektedirler.

Tükenmişliğin bireylerde fiziksel, duygusal ve iş yaşamını etkileyen bazı sonuçları olduğu görülmüştür. Tükenmişlik yaşayan insanların çok karmaşık duygular yaşadığı bunun sonucu olarak birçok davranış bozukluğu gösterdiği saptanmıştır(Dilsiz,2006).Bu kapsamda, işi savaçlama hastalık nedeniyle işe gelmemede artış, işe geç gelmedeki artış, işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, insan ilişkilerinde uyumsuzluk, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma şek lindeki sonuçlardan söz edildiği görülmüştür (Çam, 1995) .

⁷⁸<http://www.pdrciyiz.biz/tukenmislik-basa-cikma-yontemleri-t8568.html>

Tükenmişlik geniş bir sosyo-ekonomik etkiye sahiptir. Birçok meslek sahibi tükenmişlik nedeniyle mesleklerinden erken bir şekilde emekli olmaktadır.

Tükenmişlik sonucunda iş günü kayıpları ve üretimde azalma belirgindir. Ayrıca bireyin kişiler arası ve aile ilişkilerinde zararlı etkiler yaratabilir ve yaşama karşı olumsuz tavır geliştirmesine neden olabilir (Iacovides, 2003).

Tükenmişliğin birey için önemli sonuçlarından birisi de zararlı alışkanlıklara yol açmasıdır. Sorunları aşmak isteyen birey sigara, içki, sakinleştirici ilaç gibi zararlı maddelerin kullanımını arttırmakta ve zamanla bağımlı hale gelebilmektedir (Izgar,2001)

Yorgunluk, bitkinlik, uyku bozuklukları, baş ağrısı, uyuşukluk, solunum güçlüğü, deri şikayetleri, sindirim güçlükleri vb. tükenmişliğin fiziksel sonuçlarıdır. Duygusal tükenme, çabuk öfkelenme, içe kapanma, alay etme, negatif duygular, alınganlık vb. tükenmişliğin duygusal sonuçlarıdır. Hizmet kalitesinde düşme, işe gelmeme isteği, işten ayrılma isteği, iş kazaları, performans miktarı ve kalitesinde düşme ise sendromun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarıdır ⁷⁹(Torun, 1995; Gümüş,2006).

2.10.Tükenmişlik Üzerine Yapılan Araştırmalar

Ülkemizde ve dünyada tükenmişlik üzerine yapılan çalışmaların çoğu hemşireler, doktorlar, öğretmenler, avukatlar gibi insana hizmetin ön planda olduğu meslek gruplarını içermektedir.

Ülkemizde hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini ve bunu etkileyen faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılmış olan bir çok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmaların tükenmişlik sendromunun belirtilerini daha açık bir şekilde ortaya koymada, etkileyen faktörlerin tespitinde ve gerekli önlemlerin alınmasında etkili olacağı gerçeği unutulmamalıdır.

⁷⁹<http://library.cu.edu.tr/tezler/6506.pdf>

Bu çalışmalardan birkaç örnek:

- Çam (1991) ‘‘Hemşirelerde tükenmişlik sendromunun araştırılması’’: Araştırma tükenmişlik burnout fenomeninin hemşirelerle ilgili çeşitli değişkenler arasındaki ilişkileri saptamak amacı ile yapılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeği’nin alt ölçekleri; medeni durum, eğitim durumu, çalışılan bölüm, hastanede üstlenilen görev ve meslektaş desteği değişkenlerle aralarında ilişki bulunmadığı, çocuk sahibi olma durumu, çalışma süresi ve üstlerden destek görme durumu, kendi sağlık algısı ile ilişkili olduğu bulunmuştur.

- Ergin (1996) ‘‘ Maslach tükenmişlik ölçeğinin Türkiye sağlık personeli normları’’ : Uzman hekimler, pratisyen hekimler, diş hekimleri, eczacılar, hemşireler, sağlık teknisyenleri ve ebeler için MTÖ Türkiye normlarını çıkardığı çalışmasında, pratisyen hekimlerin ve hemşirelerin Duygusal tükenme(DT) ve Duyarsızlaşma(D) puanlarının diğer meslek gruplarından anlamlı olarak yüksek olduğunu göstermiştir.

-Işık’ın (2005)’’ Ankara onkoloji eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan yardımcı sağlık personelinde tükenmişlik durumu araştırması ‘adlı çalışmasında araştırma grubunun genel tükenmişlik puanları açısından yaş, hizmet süresi, mesleği isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, mesleki uygulamadaki verim düzeyi, çalışma ortamından memnun olma, üstlerinden takdir görme, mesleki geleceği değerlendirme grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur .

-Taycan ve arkadaşlarının (2006)’’ Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerde depresyon ve tükenmişlik düzeyinin sosyodemografik özelliklerle olan ilişkisi’’ adlı çalışmasında Yaş, meslekte geçirilen süre, medeni durum ve çocuk sahibi olma kişisel başarı puanı ile pozitif korelasyon göstermiştir. Cerrahi bölümlerde çalışan hemşirelerin, dahili bölümlerde çalışanlarla karşılaştırıldığında kişisel başarı puan ortalamalarının daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş yaşamından memnun olmayan, mesleğini kendine uygun bulmayan, meslek seçiminde isteksizlik beyan eden ve psikiyatrik sorunlar yaşadığını belirten hemşirelerde tükenmişlik ve depresyon düzeyi daha yüksek olarak tespit edilmiştir⁸⁰.

⁸⁰<http://www.pdrciyiz.biz/tukenmislik-basa-cikma-yontemleri-t8568.html>

3.BÖLÜM

3.YABANCILAŞMA KAVRAMI

Yabancılaşma kavramı, kelime anlamı ile bir şeyin ya da kimsenin başka bir şeyden ya da kimseden uzaklaşması, başka bir şeyden ya da kimseden yabancı hale gelmesi ve bu duruma sebep olan eylemdir⁸¹.

3.1. Yabancılaşma Kavramının Teorik Gelişimi

Yabancılaşmayla ilgili kavram ilk, Hegel ile ortaya çıkmıştır, kavramı daha popüler hale getiren ve bilimsel alana taşıyan düşünür Karl Marx tır. Yabancılaşma üzerine incelemede bulunan ve kavramın gelişimine katkıda bulunan düşünürlerin teorileri incelenecektir.

3.1.1. Hegel'e Göre Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı ilk olarak Hegel tarafından kullanılmıştır. Hegel yabancılaşma kavramını ilk yazılarında “pozitiflik” adıyla ileri sürmüştür⁸². Hegel'e göre insanlık tarihi aynı zamanda da insanın yabancılaşmasının tarihi anlamına gelmektedir⁸³.

Hegel'in felsefesi “Mutlak Ruh”un yabancılaşması üzerine kurulmuştur. Bu felsefe, “Mutlak Ruh”un sürekli hareket içinde kendisini gerçekleştirme sürecinde ifadesini bulmaktadır. Diyalektik süreç içinde “Mutlak Ruh”un hareketi, bir yabancılaşma hareketi olduğu kadar, aynı zamanda bir yabancılaşmadan kurtulma hareketidir⁸⁴.

Hegel'e göre yabancılaşma, insanın fiziki ve ruhi varlığı arasındaki ayrım sonucu ortaya çıkmaktadır. Hegel'in yabancılaşma kavramında insan, çevresine yabancılaşmakta, kendisini düşünen ve hissedilen bir varlık olarak görmemektedir. İnsanın doğaya ve kendi ruhuna yabancılaşmasının sebebi ürettiği mal ve eşyalardır. İnsan, varlığını ancak ürettiği mal ve eşya aracılığıyla kanıtlayabildiğine inanmakta, böylece de insan yaşamı, mutsuz bilincin, korkuların bir ürünü haline gelmektedir⁸⁵.

⁸¹<http://www.lisefelsefe.org/ogyazi/ozdentevitol.htm>

⁸² Beşe, Ahmet(2004);“Yabancılaşma:Düş, Gerçeklik,Yanılsama,”*Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 33, s. 205–213.(207)

⁸³Overend, Tronn (1975); “Alienation: A Conceptual Analysis,” *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 35, Sayı: 3, s. 301–322.(306)

⁸⁴Tolan, Barlas (1996); *Toplum Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara .S.no:284

⁸⁵Salerno, Roger A. (2003); *Landscapes of Abandonment Capitalism, Modernity and Estrangement*, State University of New York Press, New York. S.no:53

Hegel'e göre, doğa, "Mutlak Ruh"un bir görüntüsüdür ve "Mutlak Ruh"un kendine yabancılaşması ya da kendini dışsallaştırması sonucunda ortaya çıkmıştır. Ruh, ne olduğunu yalnızca kendi özünü dışsallaştırarak anlayabilir. Özünü dışsallaştırdığı bu süreçte, ruh kendini ikiye bölmektedir. Birinci bölüm doğadır ve bilinen nesne durumundadır. İkinci bölüm ise bilen özne, insandır. İnsan sınırlı ve bitimlidir, zaman ve mekan içidir. Buna karşılık "Mutlak Ruh" sınırsız, evrensel ve bitimsizdir. "Mutlak Ruh", zaman ve mekan sınırlarının dışında olup, insanlığın evrensel özünü oluşturur⁸⁶.

Hegel'e göre doğaya yabancılaşma ruhun tipik bir özelliğidir. Ancak, ruh gelişimini tam anlamıyla tamamladığında insan yabancılaşmış benliğinin üstesinden gelebilecektir. Yabancılaşma, mutlak ruh için kaçınılmazdır. Ruh, bu yabancılaşmadan diyalektik süreç içinde kendiliğinden kurtulmaktadır. Dolayısıyla yabancılaşma, "Mutlak Ruh"un kendini dışsallaştırması için zorunludur ve "Mutlak Ruh"un kendine dönme sürecinde aşılacaktır⁸⁷.

3.1.2.Karl Feuerbach'a Göre Yabancılaşma

Feuerbach'a göre yabancılaşmanın kaynağı dindir ve Tanrı yabancılaşmanın gerçek nedenidir. Yabancılaşma problemi, insan bilincinin Tanrı ve maddi dünya arasında tecrit hali sonucu ortaya çıkmaktadır⁸⁸.

Feuerbach, Hegel'in yabancılaşma üzerine ortaya koyduğu sistemi tamamen tersine çevirmiştir. Hegel'de kendine yabancılaşan "Mutlak Ruh", kendisini doğa ve insanda ortaya koymaktaydı. Feuerbach'a göre ise "Mutlak Ruh" yani Tanrı, Hegel'in söylediğinin aksine insanın yabancılaşmasının bir ifadesi olarak ortaya çıkmaktadır. İnsan öznel olanı, diğer bir ifadeyle yalnızca düşüncesinde, hayalinde var olanı, düşüncesi ve hayali dışında bir varlık haline getirmektedir⁸⁹.

⁸⁶Tolan, Barlas (1996); *Toplum Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara .S.no:285

⁸⁷Sayers, Sean (2003); "Creative Activity and Alienation in Hegel and Marx," *Historical Materialism*, Cilt: 11, Sayı: 1, s. 107-128.(120)

⁸⁸Horowitz, Irving Louis (1966); "On Alienation and The Social Order," *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 27, Sayı: 2, s. 230-237(231) Overend, Tronn (1975); "Alienation: A Conceptual Analysis," *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 35, Sayı: 3, s. 301-322.(307)

⁸⁹Tolan, Barlas (1996); *Toplum Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara .S.no:286

Feuerbach'a göre, insan kendi doğasının dışına çıkamaz. Bütün algı ve düşünceleri öznel yaşamı ile sınırlıdır. Bir başka deyişle insan, olgusal olanı öznel olarak yaşar ve kendi inanç ve düşüncelerine bağlanır. Dinsel değerlerin tümü ve Tanrı inancı yalnızca insanın öznel doğasının ve beklentilerinin yansımasıdır. Dolayısıyla insan olmadan Tanrı da olmaz. Çünkü insan Tanrı'nın kendisidir⁹⁰.

Feuerbach, yabancılaşmanın aşılabilmesi için, insanın kendi özünü insan olarak kavraması gerektiğini söylemektedir. *İnsanın bir takım "özel nitelikleri"* bulunmaktadır. Bunlar, irade, akıl ve sevgi olmak üzere üç tanedir. Bu üç özellik aynı zamanda insan gelişiminin araçları durumundadır. İnsan, bu özel niteliklerini insan olarak kendisinde topladığı anda yabancılaşmaktan ve Tanrı'nın kölesi olma durumundan kurtulacaktır⁹¹.

3.1.3. Adam Smith'e Göre Yabancılaşma

Yabancılaşma ile ilgili olarak yapılan çalışmalarda Adam Smith'in konu ile ilgili düşüncelerine çok fazla değinilmemektedir. Buna rağmen bazı yazarlara göre, Adam Smith kapitalist sistemle gelişen işbölümünün fabrika işçileri için bazı olumsuz etkileri de beraberinde getirdiğini söylemekte ve bu etkileri Marx'ın yabancılaşma teorisine göre yorumlamaktadır⁹².

Adam Smith'in, "Ulusların Zenginliği" adlı eserinin birinci kitabında işbölümüne üretimi artırıcı bir faktör olarak bakmaktadır. Smith'e göre işbölümü, toplumun uygarlaşmasının temel faktörü durumundadır. Ayrıca iş bölümü, gelişmiş toplumların ilkel toplumlara göre refah seviyesindeki artışın nedenlerini ve makinelerin keşfinin koşullarını açıklamayı mümkün kılmaktadır⁹³.

Yazar bu kitabında tüm yaşamını az sayıda ve basit işlemleri yerine getirerek geçirmek zorunda kalan bireyin kendi buluş yeteneğini geliştirme fırsatına uzak kaldığını, belirli bir topluluğun aktif üyesi olduğunu unuttuğunu ve bu topluluğun çıkarlarına ilgisiz kaldığını belirtmektedir⁹⁴.

⁹⁰Aydın, Ayhan (2000); *Düşünce Tarihi ve İnsan Doğası*, Alfa Basım Yayın, İstanbul.Sno:190

⁹¹Tolan, Barlas (1996); *Toplum Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara .S.no:286

⁹²Lamb, Robert (1973); "Adam Smith's Concept of Alienation," *Oxford Economic Papers*, Cilt: 25, Sayı: 2, s. 275–285.(275)

⁹³Esin, Pars (1982); *İşbölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No: 502, Ankara. S.no:16

⁹⁴A.g.e.17

3.1.4.Karl Marks'a Göre Yabancılaşma

Yabancılaşma kavramı, Marx'ın teorisinin özellikle başlangıç evresinde belirgin bir önceliğe ve öneme sahiptir. Marx'ın erken yazılarında bu önceliği ve yabancılaşma kavramının çeşitli açılımlarını görmek mümkündür. 1844 Elyazmaları ve Alman İdeolojisi bu noktada anılmaya değer. İki tür yabancılaşmadan söz edilebilir Marx'ın bu çalışmalarında. Bunlardan ilki, doğadan kopuş anlamındaki yabancılaşmadır. İnsan, doğadan koparak kültürel-toplumsal alanda kendine ikinci bir doğa kurmak anlamında, doğaya yabancılaşır. Bu insan oluşu açıklayan niteliğiyle olumlu karşılanan yabancılaşmadır, zorunlu bir süreç olarak anlaşılır. İkinci yabancılaşma ise, bizzat kapitalist pazarın ve kapitalist toplumsal sistemin yarattığı yabancılaşmadır. Bunun sonucu olarak insan kendi doğasına yabancılaşır. Böylece insan kendine, kendi emeğine, ilişkilerine, dünyaya ve yaşama yabancılaşır. Kapitalist pazarın bir unsuru olarak işleyen çarklardan biri haline gelir. Anlaşılacağı gibi, yabancılaşma teorisinin Marx'ın İnsanın doğası anlayışıyla yakından ilişkisi vardır. Marx'ın çalışmalarının sonraki dönemlerinde (örneğin Das Capital'e gelindiğinde) bu kavramı kullanmadığı görülür, ancak bununla birlikte bu kavramın içerdiği perspektifi bir şekilde devam ettirdiği söylenebilir. Meta fetişizmi nosyonunun bir anlamda insanın kendi doğasına yabancılaşmasının maddi temelini ya da yapısını açıklamaya çalıştığını söylemek yanlış olmaz⁹⁵.

Marx, yabancılaşma kavramını, Hegel'den, Hegel'de bu kavramı, Rousseau'nun "Toplum Sözleşmesi"nden almıştır. Marx öncesi filozoflardan Feuerbach'ta da bu kavram vardır. Marx, bu kavramı, Hegel ve Feuerbach'tan farklı bir şekilde kullanır. Ona göre, üç farklı yabancılaşma vardır: "Ekonomik", "politik" ve "dinsel yabancılaşma". Marx, bunlardan, ekonomik yabancılaşma üzerinde geniş olarak durur⁹⁶.

⁹⁵tr.wikipedia.org/wiki/Marx'ın_yabancılaşma_teorisi

⁹⁶dusundurensozler.blogspot.com/2009/01/marx-felsefesinin-temel-kavramlar-ve_3837.html

Yabancılaşmış bir İnsanın hayatını “İnsanın özüne” aykırı bir hayat tarzı veya İnsan doğasına uygun düşmeyen bir yaşam şekli olarak tanımlayan Marx, eserinin çeşitli yerlerinde, işçilerin ürünlerinden uzaklaşıp, onlara yabancılaştıklarını; onların içinde çalıştıkları çevreyle yabancı ya da düşmanca bir ilişki içinde bulduklarını; icra ettikleri işi, o doğal İnsani arzu ve özlemlerine en azından ilgisiz olduğu için, kendilerine yabancı bir şey olarak deneyimlediklerini; işbölümünün, İnsanları katı kategorilere ayırması ve İnsanların faaliyetlerini birbirleriyle yabancı bir ilişki içine sokmasından dolayı, yabancılaştırıcı bir sürece tekabül ettiğini; iktisadi sistemin, İnsanları başka insanların ihtiyaçlarına karşı kayıtsız hale getirerek, birbirlerine yabancılaştırdığını söyler.

Marx'ın yabancılaşma anlayışı, şu halde, onun İnsan doğasına veya İnsanın özüne dair görüşlerine bağlıdır. Ona göre, İnsanın özünü belirleyen birinci unsur, onun her şeyden önce bir türün, yani İnsan türünün üyesi olan ve bu durumun bilincinde olan bir varlık olmasıdır. İkincisi, İnsan yine özü gereği, başka İnsanlarla karşılıklı ilişki içinde bulunan bir sürü hayvanı ya da sosyal varlıktır. Üçüncüsü, İnsan nesnel bir varlıktır; dolayısıyla, o, içine kapanmak yerine, dış dünyaya yönelir ve kendisini üretim yoluyla ya da emeği sayesinde gerçekleştirir; yani, İnsan alet yapan, üreten bir varlıktır. Bununla birlikte, onda üretim kavramı İnsanın diğer özsel güçlerini dışta bırakmaz; nitekim, İnsanın kendisini rasyonel olarak belirlemesi, bilim ve sanatsal faaliyet, Marx'ta Özgür İnsanın üretiminin özsel bir bileşeni olmak durumundadır.

İnsan, Marx'a göre, kapitalist düzende söz konusu özsel niteliklerinden uzaklaşır, özüne yabancılaşır. Yabancılaşmanın bütün boyutlarıyla vuku bulduğu yer, paradoksal olarak, dinamik üretkenliğiyle, herkesin ihtiyaç duyduğu her şeye sahip olabileceği bir toplum düzeni yaratmaya fazlasıyla elverişli durumda olan burjuva kapitalist düzenidir. İşçi bu düzende her şeyden önce emeğine yabancılaşır. İşçi kapitalist düzende, yoğun işbölümünden dolayı, üretim eylemine de yabancılaşır. Marx'a göre, kapitalist düzende, üretim, eylemleri mühendislik hesaplarına göre dikkatlice ayarlanan veya belirlenen bir kollektif işçi tipi sayesinde arttırılır. Üretim süreci büyük bir titizlikle planlanır, çok çeşitli işlemler birbirlerinden ayrılıp bağımsız hale getirilirken, işçiler de başat özelliklerine göre sınıflanır ya da gruplanırlar. İşçi artık üzerinde en küçük bir etkisinin bulunmadığı üretim faaliyetinde basit bir vida sıkıcısıdır. Çok daha önemlisi işçi kapitalist düzende

emeğinin ürününe yabancılaşır. Çünkü o kendi ürettiği ürünün şöyle ya da böyle, en sonunda tahakkümü altına girer. Bu üç düzeyde yabancılaşma, Marx'ta yabancılaşmanın birinci boyutunu ortaya koyar: Tinsel yabancılaşma, yani bireylerin kendilerini olumlayamamaları, doğrulamamaları ve fiilen gerçekleştirememeleri durumu. Böyle bir yabancılaşma hali içinde, hakiki bir hayatın, dolu dolu bir yaşamın bütün içeriği boşalır, İnsanlar sadece hayatlarının değil, fakat kendilerinin de boş ve değersiz olduğu hissine kapılırlar.

Yabancılaşmanın İnsanın türsel varlığına veya başka İnsanlara yabancılaşmasıyla ilgili olan dördüncü düzeyi, bize yabancılaşmanın ikinci boyutunu, özgürleşmenin önündeki, kişisel olmayan veya anonim bir nitelik arz eden engelleri gözler önüne serer: Toplumsal yabancılaşma. İnsanın özünü ya da türsel varlığını ancak başkalarıyla ahenkli ilişkiler içinde, bireylerin özgürce gelişme ve hareket etme koşullarını hazırlamış bir cemaat hayatında veya komünal bir yaşamda gerçekleştirebileceği dikkate alınır, toplumsal yabancılaşma bireyin, kendi varlığının gerçek hayattaki görünümüne uygun düşen bir toplumsal toplumsal zeminden yoksun kalması anlamına gelir. Nitekim, İnsanlar arasındaki şöylemiş ilişkilere, der Marx, ancak bu maddi güçleri kendilerine bağımlı kılan ve işbölümünü kaldıran bireyler son verebilir. Bu da cemaat veya hakiki toplum olmadan mümkün değildir. Her birey kendi yeteneklerini her yönde geliştirme araçlarına yalnızca topluluk içinde sahiptir; dolayısıyla, kişisel özgürlük cemaat içinde mümkün hale gelir.

Toplumsal yabancılaşma, Marx'a göre, kapitalizmde farklı şekillerde ortaya çıkar. Bunlardan biri, sadece işçiler arasında değil, fakat aynı zamanda kapitalistler arasında da söz konusu olan rekabet olgusudur. Marx, kapitalizmde üretim araçlarını elinde bulunduran kapitalistleri harekete geçiren ya da güdüleyen en önemli şeyin, onların olabildiğince çok kazanç elde etme arzuları olduğunu söyler. Kapitalistler, bu amaca ulaşabilmek için, ya yeni teknikler icat etmek ya da elde olanları geliştirmek suretiyle üretim araç ve teknolojilerini sürekli olarak geliştirmek durumunda kalırlar. Bu gelişmenin toplum üzerinde 1 eskiye oranla çok daha fazla mal üretilmesi ve böylelikle de, üretim miktarının mütemediyen artması ve 2 teknolojik gelişmenin benzeri meslek ya da işleri icra eden İnsan sayısının sürekli olarak azalmasına neden olması yoluyla yoğun bir etkisi olur; buna göre, maliyet azalırken, kapitalistin karı artar. Söz konusu üretim artışı sonucunda ortaya çıkan bu iki karşıt eğilim, rekabetle

daha da belirginleşir. Daha fazla mal satmak ve böylelikle daha çok kar etmek isteyen iş adamı rakiplerini aşmak, alt etmek durumundadır. O bunun için fiyat kıran. Aynı üretim teknolojisinden rakipleri de yararlanacağı için, kapitalistin maliyeti biraz daha düşürebilmesinin tek yolu, Marx'a göre, emeğin payının, işçiye ödenen ücretin düşürülmesidir. Makineleşmeden dolayı zaten artan bir işsizlik söz konusuysen, işçiler bu yeni durum karşısında, var olan işler için kendi aralarında kıyasıya bir rekabete girer ve daha az ücretle çalışmayı kabul ederler. Başka bir deyişle, Marx'a göre, kapitalist sistemde İnsanlar sadece zengin olmak için değil, fakat karınları doyurabilmek için de, birbirlerini ezer ve adeta yerler.

Toplumsal yabancılaşmanın başka bir görünümü ise, Marx'a göre, her türden fetişizmdir. O modern kapitalist toplumun yalnızca teknolojiye değer vermekle kalmayıp, teknoloji tarafından üretilen nesnelere taptığını da söyler. Bu düzende İnsanlara gösterilen saygı, verilmesi gereken değer, teknolojiye ve teknoloji tarafından üretilen nesnelere verilir. Böylesine gerçek bir fetişizm içinde, İnsanlar birbirlerini değeri olmayan makine ya da araçlar olarak görürlerken, makineler de tanrılaştırılır. Kapitalist toplum düzeni, şu halde, İnsanları birbirlerinden tümenden uzaklaştıran, toplumun İnsan için dayanılmaz hale geldiği, ahlâksız bir düzendir.

Marx kapitalizm eleştirisinden veya kapitalist toplum düzeninde yabancılaşmanın boyutlarına dair analizinden üç sonuca ya da teze ulaşır:

1- Kapitalist toplum düzeninde yaşayan İnsanların çok büyük bir çoğunluğu yabancılaşmıştır.

2- Bu yabancılaşmanın temel nedenleri, kapitalist üretim tarzı hakim olduğu veya varlığını devam ettirdiği sürece ortadan kaldırılamaz; dolayısıyla, yabancılaşmış insanların, bu düzende özgürleşebilmeleri ya da kendilerini gerçekleştirebilmeleri mümkün değildir.

3- Dolayısıyla, yabancılaşma ancak post-kapitalist bir düzen veya üretim tarzında ortadan kalkabilir; İnsan yalnızca burada özgürleşebilir.

Marx, kendisinde İnsanın her şeye yabancılaştığı bir sosyal düzen olarak tanımladığı kapitalizmin yıkılması gerektiğini ve kapitalizmin yıkılışının yalnızca devrim, yani şiddet yoluyla olacağını söylemiştir. Kapitalizmden sosyalizme geçişin barış yoluyla gerçekleşmemesinin nedenini Marx, devletin, toplumun zenginliğini kontrol altında bulduran egemen sınıf tarafından kullanılan bir araç olduğu

görüşüyle açıklar. Egemen sınıf bu araç ya da aygıtı, kitleleri sömürmek amacıyla kullanır. Devletin tüm öge ve birimleri, Marx'a göre, statükoyu korumak için düzenlenmiş, yani egemen sınıfın iktidarını sürdürebilmesi için ayarlanmıştır. Mahkemeler, polis ve hatta hükümet, Marx'a göre, yönetici sınıfın çıkarlarını korumak için vardır. Bunlar, bir başkaldırıyla karşılaşıldığı takdirde, hemen bastırılır. Bundan dolayı, proletaryanın devrim dışında bir yolla egemen olabilmesi mümkün değildir.

Marx için yabancılaşmanın ana nedeni paranın tiranlaşmasıdır. İnsanın ürettiği bir ürünün değişiminde insan emeğinin değişimi insanın gerçek özgün davranışdır diyerek Aristo'ya atıfta bulunur. Marx insanın gerçek bilinç ve kendine özgü varoluşunun toplumsal hareket ve tatmin olduğunu söyler⁹⁷.

İnsan doğasının gerçekleşmesi

Dahası insan doğasını gerçek ortak yaşamda görmez ve bu şekilde varolmaz ise, insan kendi ortak yaşamını yaratarak kendi ortak insan doğasını oluşturur. Daha sonra Aristo gibi özgün ortak yaşamın düşünceden değil de metaryal özden, ihtiyaçlardan ve bencillikten kaynaklandığını iddia eder. Ancak Marx'ın dünya görüşüne göre, yabancılaşma sürecinde insan etkileşimine nesnelere arası bir ilişki gibi ikinci derece bir önem verileceğinden dolayı yaşam gerçek ortak bir yaşam biçimi oluşturulması için insana göre düzenlenmelidir. Tek başına bilinçlilik yeterli değildir.

Yabancılaşma ve mal sahipliği

Yabancılaşmayı mal sahipliği ile ilişkilendirirken Marx, yabancılaşmanın insanlar arası ilişkiyi mal sahipleri arası ilişkiye dönüştürdüğü sonucunu çıkarır. İhtiyaçları karşılamak için, ticaret ve sermaye ilişkisi açısından bir eşitlik yaratmak adına mal değiş tokuşu yapılmak zorundadır. Buna emek-değer teorisi denir. Malın şahsiliği kalmaz. Artık daha sonra onu gerçek bir değer olmasını sağlayacak bir değişim değeridir.

⁹⁷ansiklopedi.turkcebilgi.com/Karl_Marx

3.2.Yabancılaşmanın Türleri

Yabancılaşma kavramını genel bir kavram olarak incelemekten çıkartıp, boyutları olan bir kavram olarak ele alan Melvin Seeman' dır.

İkinci dünya savaşı sonrasında yabancılaşma kavramının kurumsal düzeyde açıklığa kavuşturulup araştırmalarla ölçülebilir boyutlara indirme çabası ilk kez Melvin Seeman tarafından yapılmıştır. Seeman'ın yabancılaşma sınıflandırması beş'e ayrılmaktadır. Bunlar; güçsüzlük, anlamsızlık, kuralsızlık, toplumsal yalıtım ve kendine yabancılaşmadır. (Alkan ve Ergil, 1980: 216-217)

3.2.1.Güçsüzlük

Güçsüzlük, bireyin kendi yaşamı ile ilgili kontrolünün kaybolduğunu hissetmesi haline denmektedir. Güçlü olmak, kontrol ve idareyi elinde bulundurmayı gerektirmektedir. Güçsüzlük durumu ise başkaları veya kişisel olmayan oluşumlar tarafından kontrol edilmektir. Güçsüz birey, kendi davranışlarını ortaya koymak yerine onlara tepki vermekle yetinir. Birey, bu durumda kendisini hiç yönlendirmez, hep başkaları tarafından yönlendirilir. (Minibaş, 1993:35)

3.2.2.Anlamsızlık

Anlamsızlık, bireyin neye ve hangi genel doğrulara inanacağını bilememesi halidir. Yani bireylerin, çevresinde olan biten hiçbir şeyi anlayamaması durumudur. (Tolan, 1983: 303)

3.2.3Kuralsızlık

Bireyin davranışını yönetecek ilkelerin, kuralların ve bir kısım kriterlerin bulunmaması ve amaca ulaşmak için toplumca onanmamış farklı yollara başvurulması olarak tanımlanmaktadır. (Başaran, 1992:223)

3.2.4.Toplumsal Yalıtım (Çevreden Uzaklaşma)

Bireyin toplum içerisindeki bireylerle etkileşim kurabilme olanağını yitirmesi anlamına gelmektedir. Başka bir ifade ile bireyin toplumdan atıldığı veya soyutlandığı düşüncesiyle başkalarıyla anlamlı bir ilişki ve etkileşim kuramaması halidir. Birey çoğu zaman da bu ilişkiyi kurmaktan çekinmektedir.(Minibaş, 1993: 38)

Başka bir tanıma göre ise, toplum tarafından yüksek değer verilen şeylere, bireylerin düşük değer vermesinden kaynaklanan duruma denmektedir. Bu durumda

birey yalnızca, yasal araçları reddetmekle kalmayıp grubun ve örgütün hedeflerini de reddederek izolasyonu daha da artıracaktır. (Akgün, 1999: 17)

3.2.5.Kendine Yabancılaşma

Yabancılaşmanın bu şekli, yabancılaşma boyutlarının bütün ayrıntılarını kapsamaktadır. İnsanın çalışma hayatında gereksinimlerinin karşılanmaması, özgürlüğünün, yaratıcılığının, yeteneklerinin ve insana özgü tüm potansiyellerinin reddedilmesi, onun diğer insanlardan, daha kötüsü kendi kendisinden uzaklaşmasına neden olmaktadır (Duru, 1995: 28). Ayrıca kendine yabancılaşmada, bireyin kişisel davranışlarında gereksinme değer ve isteklerini ifade edememesi ve bunlardan uzaklaşması anlamı çıkmaktadır.

3.2.6.Anomi ve Anomi-Yabancılaşma İlişkisi

İnsanın topluma yabancılaşmasını temsil ettiği düşünülen anomiy kavramı, aşırı uyumsuzluk ve toplumsal yalnızlık öğelerini içermektedir. Bazı yazarlar anomiyi normatif sistemin zayıflayarak, gücünü ve geçerliliğini belirli ölçülerde yitirmesi olarak tanımlarken, bazı yazarlar da toplumsal kurallara aşırı uyum şeklinde tanımlamaktadırlar. (Bayat, 1996: 98)

Gerçekte anomiy kavramıyla ilk kez ilgilenen kişi E. Durkheim' dir. Anomiy kavramını geniş boyutlu olarak ele alan ve tanımını da bu ölçüde yapan Durkheim 'e göre anomiy; toplumun birey ve bireyin etkinlikleri üzerindeki kontrol olanaklarının azalmasıdır. (Tolan, 1969 :175-176)

Anomiy birey ve toplum açısından ele alındığında, toplumsal yapının dağılması yada güçsüzleşmesi, yalnızlığı toplum içerisinde yaygın hale getirmekte, ayrıca aynı toplumsal yapı toplumsal ilişkilerin geliştirilmesini engelleyerek bireyi köleleştirmektedir. (Bayat, 1996: 99)

Anomiy, yabancılaşma ve şeyleşme, arasındaki ilişkileri şu şekilde açıklamak uygun olacaktır. Yabancılaşmayı ortaya çıkaran nesnel koşullara, bireyin verdiği öznel ve yabancılaşmış tepkiler, zihinsel ve bedensel açıdan şeyleşme ile sonuçlanmaktadır. Şey haline gelmenin görünümüleri, bedensel etkinliklerde güçsüzlük, zihinsel yapı sürecinde anlamsızlık olarak ortaya çıkmaktadır. (Tolan, 1969: 260)⁹⁸.

⁹⁸http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Fazli_GOKCEGOZ-Ihsan_BIRINCI.htm

3.3.ÖRGÜTLERDE YABANCILAŞMA

3.3.1.Örgütlerde Yabancılaşma Kavramının Ortaya Çıkması

Sanayi öncesi toplumlarda çalışma ilişkileri, örgütün yönetiminde bulunan usta ile diğer kalfa veya çırak gibi kişiler arasında birebir düzeyde idi. Bu ilişkiler birebir olması nedeniyle çalışanlar, harcadıkları emeklerine karşı yabancılaşmamaktaydılar. Ancak, sanayi devrimi sonrasında örgütlerdeki çalışma ilişkilerinde farklılıklar gözlenmiş ve artık eski işçi-işveren arasındaki yatay ilişki, patron-işçi şeklinde dikey ilişki haline gelmiştir⁹⁹.

Her ne şartta olursa olsun örgütsel yabancılaşma günümüzde kendisini açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Örgütlerdeki bu yabancılaşma bütün örgütlerde yöneticiler tarafından fark edilmektedir. Ancak günümüz şartları içerisinde bu yabancılaşma sorununu giderici yeterli tedbir alınmamaktadır. Bu da çalışanın verimliliğini azaltırken örgütlerin hedeflerine ulaşmasındaki süreyi de uzatmaktadır.

Örgüt ve onunla doğrudan irtibatta bulunan çalışan arasındaki yabancılaşma, gelişen teknolojik olanaklar, kültürel farklılıklar, sanayileşme, değer ve tutumlardaki hızlı değişimler gibi etkenlerle birlikte devam edecektir. Örgüt çalışanlarındaki yalnızlık, kendine ve işine soğuma, harcadığı emeğin üretimdeki karşılığını görememe, işin artık çalışanı tatmin etmediği, işten doyumсуuzluğun bulunduğu gibi durumlar, yabancılaşmanın kendini gösterdiği birer koşul olarak ortaya çıkmaktadır.

Örgütlerde aşırı sınıflaşmanın olması, amaç ve düzeyden daha ileri düzeyde kişisel kararların alınması, örgütteki işçinin emeğinin, üretimden daha fazla yabancılaşması gibi unsurlar örgütlerde yabancılaşma eğilimini artırmıştır.

Örgütlerdeki işyeri düzeni ve iş disiplininin sağlanamaması, işveren ve işçilerin beklentileri arasındaki uzaklıklar gibi durumlar iş yerinde bir kısım huzursuzlukları ortaya çıkaracağı kaçınılmazdır. Ayrıca işyerindeki doyumсуuzluk şikâyetlerinin giderilmemesi, keyfi ve özel davranışlara bağlı olarak gelişen düşmanlık duyguları da yine işyerindeki huzursuzlukları artıracaktır. Böyle bir yapı hem çalışanların uzun vadede strese girmelerine yol açacak hem de, örgüt ve çalışan arasında yabancılaşmayı hızlandıracaktır¹⁰⁰.

⁹⁹Soysal, Abdullah (1997), “Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma ”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. S.no:26

¹⁰⁰Bingöl, Dursun (1990), İş Yeri Disiplini ve Çalışma Başarısı, Özgen Matbaacılık, İstanbul. S.no:176

Doyumsuzluk ve yabancılaşma kavramları bir kısım yazarlarca eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Doyumun olduğu durumlarda yabancılaşmanın az olacağı, doyumsuzluğun ise yabancılaşma ile paralel olduğu şeklinde görüşler ortaya atılmaktadır. Bir çok çalışmada bu kavramlar aynı değişkenler olarak ele alınıp ayrı şekillerde görülmektedir. Her iki değişkende işten ayrılma davranışlarını açıklayan ara değişkenler olarak yorumlanmıştır¹⁰¹.

3.3.2.Örgütlerde Yabancılaşmanın Temel Faktörleri

Örgütlerde yabancılaşmaya neden olan temel faktörler iki başlık altında ele alınabilir. Bunlar yabancılaşmaya yol açan çevresel faktörler ile yabancılaşmaya yol açan örgütsel faktörlerdir.

3.3.2.1.Yabancılaşmaya Yol Açan Çevresel Faktörler:

Örgütlerde yabancılaşmaya yol açan çevresel faktörlerin başında ekonomik yapı, teknolojik yapı, toplumsal ve kültürel yapı, sanayileşme, kentleşme, politik ve hukuki yapı ile kitle iletişim araçları gelmektedir. Şimdi bunların bazılarını kısaca ele alacağız¹⁰².

3.3.2.1.1.Ekonomik Yapı

İşletmenin kendisinin de ekonomik sistemin bir alt sistemi olması nedeniyle, işletme ile ekonomik çevre arasında çok sıkı bir ilişki vardır. Örgütlerin etkinliklerinin başarısı her şeyden önce, ürettiği mal veya hizmetlerin uygun bir fiyatla satılmasına bağlıdır. Ekonomik yapı içerisinde bulunan örgüt ve onun sisteminde faaliyetini sürdüren bireyin, süreç içerisinde kendisini ekonomik olanaklar yönünden güçsüz hissetmesi, faaliyetleri yetersiz görmesi gibi durumlarda yabancılaşması sürüyor demektir¹⁰³.

3.3.2.1.2.Kültürel Yapı

Bir örgütte çalışanlar hem kendi yararları hem de diğer bireyler için birlikte hareket etmek zorundadırlar. Ortak hareket tarzı çalışanların aynı dili kullanmalarının, aynı inanç ve ilkede birleşmelerini aynı kuralları, görüşleri uygulamalarını gerektirir.

¹⁰¹Aldemir, M. Ceyhan (1983), “Yöneticilerin Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler”, Amme İdaresi Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 1983, ss. 67-77.(67)

¹⁰²Minibaş, Jale (1993), “Yabancılaşma Kavramının İncelenmesi ve Banka Sektörüne Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. S.no:22-29

¹⁰³Dinçer, Ömer (1996), Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Beta Yayınları, İstanbul. S.no:5

Çalışanlar bu hareketlerini haklı gösterici, yargılayıcı bir kısım kriterler geliştirirler. Böylece örgüt içerisinde kültürel bir yapı oluşmuş olur. Örgüt içerisinde oluşmuş olan bu kültürel yapı, örgütte yeni bireyler veya yöneticiler tarafından farklı tavır ve davranışlar sergilenmek suretiyle değiştirilmeye çalışılabilir. İşte o anda örgütün kültürel yapısında yabancılaşma kavramı kendisini gösterir¹⁰⁴.

3.3.2.1.3.Teknolojik Yapı

Teknoloji, örgütün hedefleri doğrultusunda üretim yapmak veya hizmet üretmek için kullanmış olduğu teknik araçlar veya yöntemlerdir. Teknolojik olanakları en üst düzeyde kullanan endüstri toplumlarında yabancılaşma, üretim hayatında teknolojinin yeri oranında artacaktır. Süreç içerisinde örgütlerde hakim hale gelen teknoloji, sunmuş olduğu üretim olanakları sonucunda en son faktörün üzerinde egemenliğini sağlamlaştıracaktır¹⁰⁵.

3.3.2.1.4.Kentleşme

Sanayileşme ile birlikte kırsal alanlardan kentlere göç, ailelere iş bulma konusunda yeni olanaklar sunmakla birlikte sosyal ve kültürel sorunları da beraberinde getirmiştir. Aileler ve bireyler, bu kentleşme sürecinde yalnızlığa itilerek yabancılaşmaktadır. Kırdan kente göç eden birey, bütün olarak hem toplumun yaşadığı yabancılaşmayı hem de bizzat kendi yabancılaşmasını yaşamaktadır¹⁰⁶.

3.3.2.1.5.Politik ve Hukuki Yapı

Toplumdaki politik sistemi oluşturan en önemli kurum devlettir. Devlet, bürokratik yapısından uyguladığı politikalara ve uygulama şekline kadar bir çok yönden örgütler üzerinde etkili olmaktadır. Politik çevre günümüzde dinamik bir yapıya sahip olmuştur. Uluslararası, ulusal veya yerel seviyedeki eğilimler, hukuki ve politik düzenlemeler örgütler üzerinde oldukça etkili olmuştur¹⁰⁷.

¹⁰⁴Başaran, İ.Ethem (1991), Yönetmede İnsan İlişkileri (Örgütsel Davranış), Ankara. S.no:241

¹⁰⁵Soysal, Abdullah (1997), “Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma ”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. S.no:42-43

¹⁰⁶A.g.e.46

¹⁰⁷Dinçer, Ömer (1996), Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Beta Yayınları, İstanbul. S.no:53

3.3.2.2.Örgütsel Yabancılaşmaya Yol Açan Örgütsel Faktörler

Örgütsel yabancılaşmaya yol açan örgütsel faktörler arasında; örgütün yönetim biçimi, örgütün büyüklüğü, örgütün üretim biçimi ve örgütte çalışma koşulları sayılabilir. Bunları genel olarak şöyle açıklayabiliriz.

3.3.2.2.1.Yönetim Biçimi

Örgütlerde kullanılan yönetim biçimleri örgütün yönetiminde bulunan kişilerin yöneticilik tarzları ile bütünleşmiştir. Örgütlerdeki yönetim biçimlerinin katı ve kesin kurallara dayanan bürokratik yönetim biçimi veya çalışanın görüşüne önem veren ve kararlarda çalışanın da görüşünün alındığı yönetim biçimi olması, örgütlerde yabancılaşmayı farklı yönlerde etkilemektedir¹⁰⁸.

3.3.2.2.2.Örgütsel Büyüklük

Örgütlerin büyüklüğü birçok yarar sağlamakla birlikte, birçok olumsuzlukları beraberinde getirmektedir. Örgütler büyüdükçe yönetim kademeleri de doğal olarak artacak, en ast ve en üst kademelerde bulunanlar adeta birbirlerine ulaşamaz hale gelecektir. Bu durum iş bölümünü genişletecek dolayısıyla bürokratik faaliyetleri de artıracaktır¹⁰⁹.

3.3.2.2.3.Üretim Biçimi

Örgütlerin veya işletmelerin üretim şekli, çalışanların birbirleriyle veya örgütle yabancılaşmasını artırıcı veya azaltıcı bir etkidir. Örneğin; birim imalat yapan işyerlerinde çalışan, birim olarak ürettiği ürünlerden parasını alacaktır. Bu da çalışanın ürün üzerinde el emeğinin katkısını görmesine neden olacak ve çalışanın yabancılaşma düzeyi düşük olmasını sağlayacaktır. Seri imalat yapan bir işletmede ise; yaptığı işin bütüne katkısını göremeyen, kişisel yeteneklerini görme fırsatı bulamayan birey monoton bir yapı içerisinde işiyle ve örgütüyle yabancılaşmış bir hale gelecektir¹¹⁰.

¹⁰⁸Soysal, Abdullah (1997), “Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma ”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. S.no:56

¹⁰⁹A.g.e.65

¹¹⁰A.g.e.71

3.3.2.2.4.Çalışma Koşulları

Bireyi yabancılaşmaya sürükleyen çalışma şartları, kişinin çevresinden kaynaklanan fiziki ve ruhi gelişimine neden olan veya muhtemel sonuçları konusunda endişeye sürükleyen etkenlerdir. Bireyin fiziki gerilemesine ve dolayısıyla yabancılaşmaya iten fiziki faktörler şöyle sıralanabilir: İş ortamındaki gürültü, sıcaklık, soğukluk, toz, duman, güçlü kokular, güçlü güneş ışığı, radyasyon, patlayıcı ve zehirleyici özelliği olan maddeler gibi.

Örgütlerdeki yabancılaşmayı etkileyen çalışma koşulları arasında; yüksek çalışma temposu ve yorgunluk, can sıkıntısı ve monoton çalışma, çalışma saatlerinin düzensizliği örgüt içerisinde bireysel izolasyon, sabit bir yerde çalışma zorunluluğu, örgüt içerisinde katılım veya insani ilişkiler de sayılabilir¹¹¹.

3.4.Yabancılaşmadan Etkilenmiş Olan Bireyin En Belirgin Özellikleri

Sürekli yabancılaştırıcı koşullar altında yaşayan birey, bu koşulların etkisiyle bir takım kişilik tipleri geliştirmektedir. Bu kişilik yapıları bireyin dual yapısındaki ikili eğilimlerden birinin baskın hale gelmesi, diğer eğiliminin ise sönükleşmesi sonucu oluşmaktadır. Yabancılaştırıcı etkenlerin bireyde meydana getirdiği başlıca kişilik nitelikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- a.Yaratıcı düşüncenin yok olması.
- b.Zihinsel bozuklukların oluşması.
- c. Sosyal ilişkilerden kaçınma.
- d.Yaşamaya karşı ilgisizlik, uyuşturucu kullanımı ve intihar eğilimi.
- e. Düzensiz yaşam tarzı.
- f.Sosyal değer yargılarına ve normlarına ilgisizlik veya karşıtlık.
- g. Körü körüne itaat veya robot uyumluluğu.
- h.Bencillik ve tüketim açlığı gibi¹¹².

¹¹¹Akgün, Ender (1999), “Örgütlerde Çatışma ve Yabancılaşma Sorunlarının Yönetiminde Etkili Bir Araç Olarak Yönetime Katılma”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. S.no:20

¹¹²Aybar, Şakir, (1995), “Yabancılaşma ve Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum. S.no:87-93

3.5.Çalışma Hayatında Yabancılaşmanın Sonuçları

Yabancılaşma kavramının tarihsel gelişimi incelendiğinde en somut olarak tanımlanabildiği dönemin, sanayi devrimi sonrası olduğu görülmektedir. Bu duruma ikinci dünya savaşı sonrasında, teknolojik gelişmelere bağlı olarak, yabancılaşma kavramının yoğun bir biçimde ele alınışı da eklenirse, endüstrileşmenin, yaşamın yabancılaşmasının nedeni olarak önemli bir yer tuttuğu ve etkin bir şekilde işlendiği sonucuna varılabilir¹¹³.

Hızlı teknolojik ve toplumsal değişmelerin ortaya çıkardığı yeni durum karşısında, kendisini bir karmaşıklık içerisinde hisseden insanın, alışlagelmiş enerji yöneliminden farklı bir enerji zorunlu hale gelmiştir. Fiziksel güce bağlı adale enerjisi azalmış, mekanik çalışma hızı artmıştır. Monoton davranışlar zincirinden çalışma eylemi sırasında yaratıcılığını kaybeden insan makinenin bir parçası olduğu duygusuna kapılmıştır. Devam eden bu durumun ortaya çıkardığı dengesizlik hali, insanın giderek şiddetli kaygı ve karamsarlık hali yaşamasına yol açmış ve insanın yalnızlaşarak kişiliğinin kaybolması, girişkenlik duygusunun azalması gibi durumları ortaya çıkarmıştır¹¹⁴.

3.6.Sonuç

Sanayi toplumuna geçiş ve sonrasında meydana gelen değişiklikler bireyi bir yandan insani duygu ve düşüncelerden uzaklaştırırken, diğer yandan da insanları toplumsal ve ruhsal düzeyde yarattığı bunalımların rahatsızlığa dönüştürdüğü bir ortama sürüklemektedir. İşte bu bunalımlı ortamda çalışan birey, gerek örgütsel faktörler gerekse çevresel faktörlerin olumsuz etkisiyle kendisini yalnız ve yabancı hissedebilmektedir.

Ülkemizde meydana gelen hızlı toplumsal değişme ve gelişme, birey-toplum ilişkilerinde bir değer yargıları boşluğu ortaya çıkarmış ve sonuç olarak, önceleri diğer insanlarla aralarında var olan destekleyici ilişkileri kaybeden birey, giderek toplum ve örgüt içerisinde daha da fazla yalnızlaşmıştır. Birey, dayanışmacı toplumsal yapının yok olmasının bir sonucu olarak bireyselliğin ön plana çıkmasıyla, kendisi ve çevresi ile yabancılaşmış bir ortam içerisinde hayatını sürdürmektedir.

¹¹³Bayat, Bülent (1996), "Çimento ve Otomotiv Sektöründe Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırılmalı Olarak Araştırılması", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.s:98

¹¹⁴Tolan, Barlas (1966), Toplumbilimlerine Giriş, Savaş yayınları, Ankara .s:268

Yabancılaşmanın ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi için, toplumsal yaşamın çeşitli alanlarında ve işletme örgütlerinde bireylerin örgütte daha aktif görevlere veya kararlara katılmalarına olanak sağlanmalıdır. Örgüt içerisinde bürokrasinin azaltılması, örgüt içi ortamda çıkan çatışma ve stresin etkin bir şekilde yönetilmesi, çalışma yaşamının ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi gibi tedbirler de örgüt içerisindeki yabancılaşmayı azaltacaktır¹¹⁵.

¹¹⁵http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Fazli_GOKCEGOZ-Ihsan_BIRINCI.htm

4.BÖLÜM

GÖZTEPE EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİNİN ÇALIŞMA KOŞULLARININ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDEKİ YABANCILAŞMAYA ETKİSİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Hastane sektöründe işin doğru ve tam yapılması, pek çok faktöre bağlıdır. Çalışan; psikolojik faktörler, fiziksel iş ortamı ve diğer faktörlerin etkisinde kalarak, işini önceden belirlenmiş standartta, bu standardın üstünde ya da altında gerçekleştirebilir. Çalışanın, işini gerçekleştirme düzeyini belirleyen en önemli faktörler arasında çalışma koşulları yer almaktadır. Fiziksel, ekonomik, sosyal ve teknik olarak ifade edebileceğimiz çalışma koşullarının olumsuzluğu, iş gören motivasyonunu olumsuz yönde etkileyebilmekte, bu durumda çalışanın performansına, işe ve işletmeye yansımaktadır.

Bu çalışma ile hastane sektöründe fiziksel çalışma koşullarının, çalışanlar üzerindeki etkisi açıklanmaya çalışılmıştır. İş kazalarına uğrayabileceğine değinilmiştir. Araştırmada öncelikle ve fiziksel çalışma koşullarının çalışanlarda yarattığı fizyolojik ve psikolojik sonuçlarına değinilmiş, konu bu çerçevede ele alınmaya çalışılmıştır.

4.1.Araştırmanın Modeli ve Kısıtları

Araştırmada; olumsuz fiziksel koşullar ile çalışanların tükenme durumları ve çalışma ortamına yabancılaşmaları arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla araştırma yapılmıştır.

4.2.Veri Toplama Yöntemleri

Araştırmada anketle veri toplama yönteminden yararlanılmıştır. Hazırlanan anket formu için faktör bazında güvenilirlik testi yapılmış ve Cronbach Alpha katsayısı çalışma koşulları için 0.673,tükenmişlik sendromu için 0.536 ve yabancılaşma kavramı için 0.636 olarak tespit edilmiştir. Anket toplam 33 sorudan oluşmuştur. Anket üç başlıktan oluşmuştur. Demografik ölçütler, mesleki ölçütler ve çalışma koşulları. Demografik ölçütler kısmında yaş ile fiziksel çalışma ortamından memnuniyetsizlik ve cinsiyet ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki açıklanmıştır.Mesleki ölçütler kısmında ise görevle tükenmişlik sendromu arasındaki

ilişkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.Son bölümde ise fiziksel koşullardan memnuniyet ile tükenmişlik sendromu ve yabancılaşma arasındaki ilişki ortaya konulmuştur.

4.3.Anakütle Ve Örneklem Alanı

Anakütle olarak Türkiye'deki hastane işletmelerinden İstanbul Göztepe Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde çalışanlar seçilmiştir. Anket İstanbul Göztepe Eğitim Ve Araştırma Hastanesinde 170 kişiye uygulanmıştır.

4.4.Veri Analiz Teknikleri

Araştırmada kullanılan anket soruları, SPSS 16.0 programına girilerek, oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Yapılan analizlerle ulaşılan sonuçlara, Bulgular ve Yorumlar Bölümü'nde yer verilmiştir. Anova ve correlation testleri uygulanmıştır.

4.5.Bulgular ve Yorumlar

Çalışmada elde edilen bazı bulgular aşağıdaki gibidir:

Ekonomik sorun yaşadığını ifade edenler %16,5

Fiziksel sorun yaşadığını ifade edenlerin sayısı %7,6

Psikolojik sorunlar yaşadığını ifade edenler %3,5

Sosyal sorunlar yaşadığını ifade edenler %9,4

Bu sorunların tamamını yaşadığını ifade edenlerin sayısı ise %61,2,

Sorun yaşamıyorum diyenlerin sayısı ise %1,8 olarak belirlenmiştir.

Ankete katılan çalışanlardan 113 kişi iş yerinde yaşadığı sorunların iş dışı yaşamını da etkilediğini ifade ederken 57 kişi iş yerinde yaşadığı sorunların iş dışı yaşamını etkilemediğini söylemiştir.

Mesai bittiğinde; kendinizi nasıl hissediyorsunuz sorusuna cevap verenlerden %14,7 si neşeli, huzurlu, sakin cevabını verirken; %40,6 sı yorgun, sinirli ve gergin olduğunu, %19,4 ü uykusuz, bitkin, hasta olduğunu, %25,3 ü sakin, yorgun ve uykusuz olduğunu belirtmiştir.

4.5.1.Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Söz konusu araştırmada, çalışanların demografik özellikleri ile fiziksel çalışma koşullarından etkilenme düzeyleri arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak için bu doğrultuda sorular sorulmuştur. Bununla birlikte; yorumlarda, “Cinsiyet” kategorisinde kadın çalışanların, “Yaş” kategorisinde ise 40 yaşından genç çalışanların çoğunlukta oldukları göz önünde tutulmuştur.

a-Çalışanların Yaşlarına Göre Dağılımları: Ankete katılan 170 çalışandan %43,5 i 20-29 yaş aralığında, %35,9 u 30-39 yaş aralığında, %12,9 u 40-49 yaş aralığında %7,6 sının da 50 yaş ve üzeri olduğu belirlenmiştir.

b-Çalışanların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları: Cinsiyet dağılımına bakıldığında %42,4 ünün erkek, %57,6 sının kadın olduğu belirlenmiştir.

c-Çalışanların Eğitim Düzeyine Göre Dağılımları: Ankete katılan 170 kişiden %19,4 ünün lise %18,8 inin önlisans, %25,9 unun lisans, %35,9 unun ise lisans üstü olduğu belirlenmiştir.

d-Çalışanların Kıdemlerine Göre Dağılımları: Çalışanların çalışma yılına bakıldığında, %38,8 inin 1-5 yıl, %31,8 inin 6-10 yıl arasında olduğu, 11-20 yıl ve 21 yıl üstü çalışanların %14,7 olduğu belirlenmiştir.

e-Çalışanların Görevlerine Göre Dağılımları: Çalışanların görev dağılımına bakıldığında %54,7 ile hemşirelerin çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bunu %24,7 ile asistan doktor takip etmektedir. Uzman doktorların %13,5, ebelerin ise %7,1 olduğu belirlenmiştir.

Tablo1:Daha önce meslek hastalığı ya da iş kazası geçirdiniz mi sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

daha önce meslek hastalığı yada iş kazası geçirdiniz mi					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	evet	53	31,2	31,2	31,2
	hayır	117	68,8	68,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Bu tabloya baktığımızda %31,2 sinin evet,%68,8 inin ise hayır cevabını verdiğini görmekteyiz.

Tablo2: Mesai süresinden fazla çalışıyor musunuz sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

mesai süresinden fazla çalışıyorsunuzuz				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	evet	147	86,5	86,5
	hayır	23	13,5	100,0
	Total	170	100,0	

Ankete katılan 170 kişiden %86,5 gibi büyük bir çoğunluğun evet cevabını verdiğini görmekteyiz.%13,5 i de hayır cevabını vermiştir.Buna göre emekliliği gelmiş uzman doktor, hemşire ve ebelerin nöbetten çıktığını ve sadece mesai saatlerini doldurduklarını söyleyebiliriz.

Tablo3:Çalışma ortamınız sağlığınıza uygun şekilde düzenlenmiş mi sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıda belirtilmiştir.

çalışma ortamınız sağlığınıza uygun şekilde düzenlenmiş mi.				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Evet	7	4,1	4,1
	kısmen düzenlenmiş	67	39,4	43,5
	hayır uygun düzenlenmemiş	96	56,5	100,0
	Total	170	100,0	

%56,5 gibi büyük bir çoğunluğun çalışma ortamının sağlığa uygun bir şekilde düzenlenmemiş demesi dikkat çekicidir.Bu verilere göre sağlıkçıların sağlıklı bir ortamda çalışmadıklarını görmekteyiz.

Aldığınız ücretten memnun musunuz sorusuna cevap verenlerden 90 kişi hiç memnun olmadığını,68 kişi memnun olmadığını,8 kişi memnunun 4 kişi ise fikri olmadığını belirtmiştir. Çalışanların yaptıkları işin karşılığında almış oldukları ücretin tatmin edici olmadığını göstermektedir.

Tablo4:Çalıştığınız birimde yaralanmaları önleyici teknik altyapı var mı sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıda gösterilmiştir.

		çalıştığınız birimde yaralanmaları önleyici teknik alt yapı varmı			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	evet var	16	9,4	9,4	9,4
	evet kısmen var	88	51,8	51,8	61,2
	hayır yok	66	38,8	38,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Verilen cevaplara göre;16 kişi yaralanmaları önleyici teknik altyapı olduğunu söylerken,88 kişi kısmen,66 kişi ise teknik altyapı olmadığını söylemiştir.

Tablo5: Hastane yönetimi çalışan güvenliği konusunda yeterli olacak şekilde düzeltici önleyici faaliyetler yapıyor mu sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıdaki gibidir.

		hastane yönetimi.çalışan güvenliği konusunda yeterli olacak şekilde düzeltici önleyici faaliyetler yapıyor mu			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	evet tamamen	2	1,2	1,2	1,2
	evet kısmen	96	56,5	56,5	57,6
	Hayır	72	42,4	42,4	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Ankete katılan hastane çalışanlarının %1.2 si evet tamamen çalışan güvenliği konusunda yeterli olacak şekilde düzeltici önleyici faaliyetler yapıyor derken,%56.5 i evet kısmen,%42,4 ü ise hayır cevabını vermiştir. Hayır cevabını verenlerin sayısının azımsanmayacak kadar yüksek olduğunu görmekteyiz bu da bize ankete katılan 170 kişiden 72 çalışanın kendilerini güvende hissetmediklerini belirtmektedir.

Tablo6:Çalışma mekanı ve çalışma koşullarıyla ilgili düzenlemelerde görüşünüze başvuruluyor mu sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıda belirtilmiştir.

çalışma mekanı ve çalışma koşullarıyla ilgili düzenlemelerde görüşünüze başvuruluyormu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid evet başvuruluyor	3	1,8	1,8	1,8
kısmen başvuruluyor	51	30,0	30,0	31,8
hayır başvurulmuyor	116	68,2	68,2	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Ankete katılan 170 kişiden %68.2 si hayır cevabını vermiştir.Hastane yönetimin çalışanlarının çalışma ortamıyla ilgili düşüncelerine önem vermediğini göstermiştir.

Tablo7: Hangisi işinizdeki memnuniyeti en iyi ifade eder sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıdaki gibidir.

hangisi işinizdeki memnuniyeti en ii ifade eder

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid işimden memnunum,ayrılmayı düşünmüyorum	42	24,7	24,7	24,7
işimden memnun değilim ama ayrılmayı düşünmüyorum	105	61,8	61,8	86,5
işimden memnun değilim ayrılmayı düşünüyorum	23	13,5	13,5	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Araştırmada; %61.8 kişinin işinden memnun olmadığını fakat ayrılmak istemediklerini belirtmiştir. Bu da sağlık çalışanlarının işlerini kendilerini mecbur hissettikleri için yaptıklarının bir göstergesi olabilir.

Tablo8:İşinizden duyduğunuz memnuniyetsizlikte hangisinin etkisi var sorusuna cevap verenlerin sayısı aşağıda belirtilmiştir.

İşinizden duyduğunuz memnuniyetsizlikte hangisinin etkisi var				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid fiziksel koşullar	7	4,1	4,1	4,1
ekonomik koşullar	33	19,4	19,4	23,5
sosyal faaliyet eksikliği	4	2,4	2,4	25,9
çalışma saatlerinin fazla olması	24	14,1	14,1	40,0
Hepsi	102	60,0	60,0	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Ankete katılan 170 kişiden %4.1'i fiziksel koşullardan şikayet ederken,%19.4 ü ekonomik koşullardan memnun olmadığını,%2.4 ü sosyal faaliyet eksikliğinden,%14,1'i ise çalışma saatlerinin fazla olmasından şikayet etmiştir. Anket sonucunun en dikkat çekici tarafı %60.0 lık gibi büyük bir kısmın tamamından şikayetçi olmasıdır.

İşten duyulan memnuniyet ve memnuniyetsizlik verilerini incelediğimizde sağlık çalışanlarının neden işlerinden memnun olmadıklarını ve memnuniyetsizlik yaşadıklarını açıkça ortaya koymaktadır.

Tablo9:Çalışma ortamında dinlenme imkânınız var mı sorusuna cevap verenler;

Çalışma ortamınızda dinlenme imkanınız var mı				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid evet,var	63	37,1	37,1	37,1
hayır, yok	107	62,9	62,9	100,0
Total	170	100,0	100,0	

Analizde;170 çalışanın %62.9'u hayır dinlenme imkanımız yok cevabını vermiştir.%37.1 ise evet dinlenme imkanımız var cevabını vermiştir.

Tablo10:Ast- üst ilişkilerinden memnun musunuz sorusunu yanıtlayanlar aşağıdaki gibidir.

		ast üst ilişkileri			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Çok memnunum	3	1,8	1,8	1,8
	memnunum	40	23,5	23,5	25,3
	fikrim yok	20	11,8	11,8	37,1
	memnun değilim	59	34,7	34,7	71,8
	Hiç memnun değilim	48	28,2	28,2	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Analizde,170 kişiden %34.7 ‘si memnun değilim,%28,8’i hiç memnun değilim cevabını vermiştir.

Tablo11: Tükendiğimi hissediyorum sorusuna cevap verenlerin frekans dağılımı aşağıdaki gibidir.

		tükendiğimi hissediyorum			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	her zaman	37	21,8	21,8	21,8
	sık sık	66	38,8	38,8	60,6
	fikrim yok	3	1,8	1,8	62,4
	nadiren	49	28,8	28,8	91,2
	asla	15	8,8	8,8	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Ankete katılan 170 kişiden 66 kişi sık sık kendini tükenmiş hissettiğini,37 kişi ise her zaman tükenmediğini hissettiğini belirtmiştir.

Tablo12: Yabancılaştığımı hissediyorum sorusuna cevap verenlerin frekans dağılımı aşağıdaki gibidir.

yabancılaştığımı hissediyorum					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Her zaman	10	5,9	5,9	5,9
	sık sık	59	34,7	34,7	83,5
	fikrim yok	22	12,9	12,9	48,8
	nadiren	51	30,0	30,0	35,9
	asla	28	16,5	16,5	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Analizde;59 kişi sık sık yabancılaştığımı hissederken,10 kişi her zaman bu duyguyu hissettiklerini belirtmiştir. Fikrim yok diyenlerin sayısı ise 22 kişidir.51 kişi nadiren,28 kişi ise asla cevabını vermiştir.

Araştırmanın Varsayımları ve Hipotezleri

4.5.2.Ana hipotezler:

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Çalışma Koşullarından Etkilenme İle Yabancılaşma Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₀=Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Çalışma Koşullarından Etkilenme İle Yabancılaşma Arasında Anlamlı Bir İlişki Yoktur.

4.5.3.Alt hipotezler:

H₁=Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Yaşı İle Fiziksel Koşullardan Memnuniyetleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Cinsiyeti İle Tükenmişlik Sendromu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Görevleri İle Tükenmişlik Sendromu Arasında anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Koşullardan Memnuniyet İle Tükenmişlik Sendromu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Koşullardan Memnuniyet İle Yabancılaşma Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

H₁= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Kendilerini Tükenmiş Hissetmeleri İle Yabancılaşmaları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır

Ana Hipotez

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Çalışma Koşullarından Etkilenme İle Yabancılaşma Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Tablo13: Fiziksel Koşullardan Memnuniyet ile Yabancılaşma Arasındaki İlişki

		Correlations	
		fiziksel koşullar	yabancılaşma
fiziksel koşullar	Pearson Correlation	1	-,232**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	170	170
yabancılaşma	Pearson Correlation	-,232**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analizde çalışanların çalışma koşullarından memnuniyetleri ile işe yabancılaşmaları arasında($p < 0,01$) anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.. Bu durumda H1 hipotezi kabul edilip Ho hipotezi reddedilmiştir.

Alt hipotezler:

H1=Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Yaşı İle Fiziksel Koşullardan Memnuniyetleri Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Tablo14: Çalışanların yaşları ile fiziksel koşullardan memnuniyetleri arasındaki ilişki.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,363	3	2,121	3,725	,013
Within Groups	94,514	166	,569		
Total	100,876	169			

Yapılan analizde; $p < 0.05$ olduğundan çalışanların yaşına göre fiziksel koşullardan memnuniyet açısından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. H1 hipotezi kabul edilmiştir. Yaşa göre en fazla memnuniyetsizliğin memnun değilim (48 kişi) ve hiç memnun değilim (19 kişi) cevabı ile 20-29 yaş aralığında olduğu, en az memnuniyetsizliğin ise, memnun değilim (8 kişi) hiç memnun değilim (1 kişi) cevabı ile 50 yaş ve üstü grupta olduğu görülmüştür. Fiziksel koşullardan memnuniyetsizliğin en az 50 yaş ve üstü grupta olmasının sebebi, bu yaş grubundaki çalışanların koşullara alışmış olmaları ve kabullenme tavrı olduğu söylenebilir.

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Cinsiyeti İle Tükenmişlik Sendromu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır.

Tablo15: Çalışanların cinsiyetine göre tükenmişlik faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır.

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	16,081	1	16,081	9,478	,002
Within Groups	285,031	168	1,697		
Total	301,112	169			

Araştırmada; $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde olduğu için çalışanların cinsiyeti ile tükenmişlik faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır H1 hipotezi kabul edilmiştir. Ankete katılan erkek grubundan 12 kişi her zaman, 21 kişi sık sık tükenmişliğini belirtirken, kadınlardan 25 kişi her zaman, 45 kişi ise sık sık tükenmiş hissettiklerini belirtmiştir. Kadınların hem işte aldıkları sorumluluklar hemde evde almış oldukları sorumluluklardan dolayı kadınların kendilerini daha sık tükenmiş hissetmelerine sebep olmaktadır sonucunu çıkarabiliriz.

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Görevleri İle Tükenmişlik Sendromu Arasında anlamlı Bir İlişki Vardır

Tablo16:Çalışanların görevleri ile tükenmişlik faktörü arasında anlamlı bir ilişki vardır.

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,790	3	1,597	,894	,445
Within Groups	296,322	166	1,785		
Total	301,112	169			

Araştırmada; $p>0.05$ olduğundan dolayı çalışanların görevleri ile tükenmişlik sendromu arasında anlamlı bir ilişki yoktur.H1 hipotezi reddedilmiştir.

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Koşullardan Memnuniyet İle Tükenmişlik Sendromu Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır

Tablo17:Çalışanların fiziksel koşullardan memnuniyetleri ile tükenmişlikleri arasındaki ilişki.

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	46,942	3	15,647	10,219	,000
Within Groups	254,170	166	1,531		
Total	301,112	169			

Çalışanların çalışma koşullarından memnuniyetleri ile tükenmişlikleri arasında $p<0.05$ olduğundan dolayı anlamlı bir farklılık vardır. H1 hipotezi kabul edilmiştir.

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Fiziksel Koşullardan Memnuniyet İle Yabancılaşma Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır

Tablo18:Çalışanların fiziksel koşullardan memnuniyetleri ile yabancılaşmaları arasındaki ilişki.

		Correlations	
		fiziksel koşullar	yabancılaşma
Fiziksel koşullar	Pearson Correlation	1	-,232**
	Sig. (2-tailed)		,002
	N	170	170
yabancılaşma	Pearson Correlation	-,232**	1
	Sig. (2-tailed)	,002	
	N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Yapılan araştırmada çalışanların fiziksel koşullardan memnuniyetleri ve yabancılaşmaları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakıldı. $p < 0.01$ olduğundan dolayı fiziksel koşullardan memnuniyet ile yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu görüldü buna göre H1 hipotezi kabul edilmiştir.

H1= Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışanların Kendilerini Tükenmiş Hissetmeleri İle Yabancılaşmaları Arasında Anlamlı Bir İlişki Vardır

Tablo19:Çalışanların kendilerini tükenmiş hissetmeleri ile yabancılaşmaları arasındaki ilişki.

		Correlations	
		yabancılaşma	tükenme
yabancılaşma	Pearson Correlation	1	,534**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	170	170
Tükenme	Pearson Correlation	,534**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	170	170

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tükenmişlik faktörü ile beraber ele aldığımız yabancılaşmanın tükenmişlik sendromu ile arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılmıştır.Yapılan analiz sonucunda $p<0.01$ olduğundan dolayı tükenmişlik sendromu ile yabancılaşma arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.H1 hipotezi kabul edilmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma hayatının geliştirilmesi kavramından genellikle; çalışmanın, çalışma koşullarının ve çalışma çevresinin insana uygun duruma getirilmesi, çalışanların ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinimi ve isteklerinin karşılanması, çalışma yaşamından kaynaklanan sorunların en aza indirgenmesi çabaları anlaşılmaktadır.

Hastane işletmeleri 7 gün 24 saat kesintisiz hizmet veren en karmaşık işletmelerdir. Hastaneye başvuruların zamanının kestirilememesinden dolayı ve hastane hizmetlerinin devamlılığı için hemşireler, doktorlar ve diğer hastane çalışanları vardiyalı olarak çalışır ve nöbet tutarlar. Hastane işletmelerinde mesai saatlerinin dışında hafta sonları ve resmi tatil günlerinde de çalışılmaktadır, Çalışma saatlerinin fazla olması çalışanların günün büyük bir kısmını hastanede geçirmek zorunda olmalarından dolayı kendilerine ve çevrelerine daha az vakit ayırmak zorunda kalmaktadırlar, bu da sağlık personelinin kendilerini tükenmiş hissetmelerine sebep olmaktadır. Yaptığım analiz çalışmalarında ankete katılan 170 kişiden %86.5 i mesai süresinden fazla çalıştığını, %13.5 i ise mesai süresinden az çalıştığını ifade etmiştir. Mesai bittiğinde kendinizi nasıl hissediyorsunuz sorusuna cevap verenlerin %40,6 sı ise yorgun, sinirli ve gergin olduklarını ifade etmiştir. Günün çoğunu hastanede geçiren birey ailesine ve sosyal çevresine zaman ayıramadığı için git gide tükenmekte ve yabancılaşmaktadır.

Yoğun çalışma yaşamının getirdiği zorluklar sebebiyle iş yerinde yaşanan sorunların iş dışı yaşamını da etkilediği ortaya çıkmıştır. 170 kişi üzerinde yapılan anket çalışmasında 113 kişi iş de yaşadığı sorunların iş dışı yaşamını da etkilediğini belirtmiştir. İşinde yaşadığı sorunları aile ve arkadaş çevresine yansıtan birey aile ve arkadaş çevresinde huzursuzluk çıkarmakta bu da kişinin git gide yalnızlaşmasına aşırı stresle yüklenmesine ve bunun sonucunda ait olduğu çevreye yabancılaşmasına ve tükenmişlik göstermesine sebep olmaktadır.

Mesleki tükenmişlik yaşayan kişide yorgunluk, enerji eksikliği, işe gitmek istememe gibi sorunlar çıkmaktadır. Duygusal ve fiziksel olarak kendini tükenmiş hisseden kişi hizmet verdiği kişilere karşıda duyarsızlaşmaktadır. Tükenmişlik dinlenmeyle ortadan kalkan geçici bir durum olmamakla beraber, çalışma yaşamının çeşitli evrelerinde ortaya çıkabilmektedir.

Yapılan analizde; kendini sık sık ve her zaman tükenmiş hissettiğini söyleyenlerin sayısı azımsanmayacak kadar çoktur.%38.8 i sık sık,%21.8 i ise her zaman tükenmiş hissettiklerini belirtmiştir. Kendini tükenmiş hissedene birey neye ve hangi doğrulara inanacağını şaşırır, çevresinde olup bitenleri anlamamaya başlar ve birey iletişim kurabilme yeteneğini yitirir. Yapılan analizde; kadınların erkeklere oranla kendilerini daha fazla tükenmiş hissettiklerini görüyoruz ankete katılan kadınlardan 45 kişi sık sık,25 kişi her zaman cevabını vermiştir. Erkeklerin 21 i sık sık,12 si ise her zaman cevabını vermiştir. Kadınların hem iş de çalışıp hem de evde ev işleriyle ve çocuklarla uğraşması daha hızlı tükenmelerine sebep olarak gösterilebilir.

Fiziksel çalışma koşullarının yapısı işverenin çalışanına gösterdiği saygının ifadesidir. Birimde yaralanmaları önleyici teknik alt yapı var mı sorusuna cevap verenlerin %51.8'i kısmen,%38.8'i hayır cevabını vermiştir. Hastane yönetimi çalışan güvenliği konusunda yeterli şekilde düzenleyici faaliyet yapıyor mu sorusuna %56.5'i kısmen,%42.4'ü hayır cevabını vermiştir.

Çalışma mekanı ve çalışma koşullarıyla ilgili görüşünüze baş vuruluyor mu sorusuna cevap verenlerden %68.2'si hayır cevabını vermiştir.

Yapılan ankette çalışma ortamınız sağlığınıza uygun düzenlenmiş mi? sorusuna verilen cevap oldukça dikkat çekicidir. Ankete katılan 170 kişiden %4.1'i evet,%39.4'ü kısmen,%56,5 'i ise hayır cevabını vermiştir. Bu sonuç sağlık çalışanın kendini sağlıklı ve güvenli bir ortamda kendilerini çalışıyor hissetmediklerini, çalışma şartlarının sağlığa uygun bir şekilde olmadığını göstermiştir.

Aldığınız ücretten memnun musunuz sorusuna cevap verenlerden 90 kişi hiç memnun olmadığını,68 kişi ise memnun olmadığını belirtmiştir.

Sonuç olarak: Sağlığına uygun bir ortamda çalışmadığını düşünen kişinin işe bağlılığı azalmaktadır. Ekonomik kaygılarını çalışanın sağlığından önde tutan işletmeler çalışanların rahatsız ve güvensiz ortamlarda çalışmalarına göz yummaktadır. Bu da çalışanın iş den soğumasına sebep olmaktadır. Maddi ve manevi tatminsizlik yaşayan çalışan tükenmişlik ve yabancılaşma sürecine daha hızlı girmektedir.

Örgütlerdeki yönetim biçimlerinin katı ve kesin kurallara dayanması, yönetimin çalışanın görüşüne önem vermemesi onları sadece çalışan olarak görmesi bireyin ait olduğu çevreye yabancılaşmasını hızlandırmaktadır.

Araştırma sonucundan çıkan diğer bir dikkat çekici nokta ise çalışan bireylerin işlerinden memnun olmadıkları fakat ayrılmayı düşünmedikleridir. Ankete katılan 170 kişiden %61.8'i işinden memnun olmadığını fakat ayrılmayı düşünmediğini ifade etmiştir. Sağlık çalışanlarının başka iş bulamama, yıllardır emek vermiş olmalarından yada kendilerini mecbur hissetmelerinden dolayı işten ayrılmayı göze alamadıklarını düşünebiliriz.

Yapılan analizde işten duyulan memnuniyetsizlikte fiziksel koşullar, ekonomik koşullar, sosyal faaliyet eksikliği ve çalışma saatlerinin fazla olmasından şikayet edenlerin sayısı %60.0 tır.

Sağlık çalışanlarının %62.9'u çalışma ortamlarında dinlenme imkanlarının olmadığını ifade etmiştir.

Yabancılaşmayı etkileyen çalışma koşulları, yüksek çalışma temposu, yorgunluk, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışanın dinlenecek ortamının olmaması, aşırı iş yükü, maddi ve manevi tatminsizlik, belirsiz iş saatleri, belirsiz gelecek, kişisel ve sosyal faktörler yabancılaşmayı etkileyen faktörlerden bazılarıdır. Bu durumların süreklilik arz etmesi sonucunda bireyin giderek şiddetli kaygı ve karamsarlık hali yaşamasına yol açar ve bireyin yalnızlaşarak kişiliğinin kaybolması, girişkenlik duygusunun azalması gibi durumları ortaya çıkarır, bu da bireyin yabancılaşması anlamına gelmektedir.

İş yoğunluğunu azaltıcı önlemlerin alınması, tatminkar ücret, çalışma ortamının sağlığa uygun bir şekilde düzenlenmesi, iş de esnek zaman uygulamaları, ödüllendirme yöntemlerinin uygulanması, sorun çözmede kalıcı mekanizmaların oluşturulması ve sorunlar ortaya çıktığında kronikleşmeden çözümlenmeye çalışılması örgütlerin uygulayabileceği çözüm yolları arasında sayılabilir.

KAYNAKLAR

- ADALET, K. K. & KEÇECİOĞLU T. & ÖĞÇE F. (2002)"Yönetici Hemşirelerde Liderlik Özellikleri ve Duygusal Zeka Üzerine Bir Çalışma",Modern Hastane Yönetim Dergisi, c.6, sayı.1, Ocak-Şubat- Mart , s. 12
- AK, B. "Hastane Yönetiminin Gelişimi", Modern Hastane Yönetimi, yıl.1, s.2, Eylül 1997, s.18, 69
- AKAR, Ç. & ÖZALP, H. Sağlık Hizmetlerinde ve İşletmede Yönetim, Sömgür Yayıncılık, Ankara,1998.s.60,202
- AKGÜN, E. (1999), "Örgütlerde Çatışma ve Yabancılaşma Sorunlarının Yönetiminde Etkili Bir Araç Olarak Yönetime Katılma", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. S.no:20
- ALDEMİR, M. C. (1983), "Yöneticilerin Tipleri ile İşe Yabancılaşma ve İş Doyumu Arasındaki İlişkiler", Amme İdaresi Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 1983, ss. 67-77.(67)
- ALMER, E. D. & KAPLAN & STEVEN E. (2002), "The Effects of Flexible Work Arragements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", *Behavioral Research in Accounting*, Vol.14, 1-33. Aydın, Ayhan (2000); *Düşünce Tarihi ve İnsan Doğası*, Alfa Basım Yayın, İstanbul.Sno:190
- ALPUGAN, O.(1995): "Hastane Yönetimi ve Ekonomik İlkeler", Hastane işletmeciliği: Seçme Yazılar, Ed. Hikmet Seçim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 845,1995, s.157-166. a.g.e., s. 158.

- ASLAN D. & KİPER N. & KARAAĞAOĞLU E. & TOPAL F. & GÜDÜK M. & CENGİZ Ö. S. (2005). “Türkiye’de Tabip Odalarına Kayıtlı olan Bir Grup Hekimde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler” Ankara.
- AYBAR, Ş. (1995), “Yabancılaşma ve Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkileri”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum. S.no:87-93
- AYDIN, A. (2000); *Düşünce Tarihi ve İnsan Doğası*, Alfa Basım Yayın, İstanbul.Sno:190
- BALCI, G. F. (1999) "Hastanelerde Maliyet Muhasebesi Uygulanması ve Birim Çıktı Maliyetlerin Uygulanması: Bursa Özel Konur Hastanesi'nde Bir Örnek Uygulama" " İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- BAŞARAN, İ.E. (1991), *Yönetmede İnsan İlişkileri (Örgütsel Davranış)*, Ankara. S.no:241
- BAYAT, B. (1996), “Çimento ve Otomotiv Sektöründe Çalışan İşçiler Arasında Yabancılaşmanın Karşılaştırılmalı Olarak Araştırılması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.s:98
- BEHAR, R. Endüstri işletmelerinde çalışma koşullarının iş görenler üzerindeki yabancılaşma etkisi,2007 yüksek lisans tezi s.5 ,8,11
- BEŞE, A.(2004);“Yabancılaşma:Düş, Gerçeklik,Yanılsama,”*Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 33, s. 205–213.(207)
- BİNGÖL, D. (1990), *İş Yeri Disiplini ve Çalışma Başarısı*, Özgen Matbaacılık, İstanbul. S.no:176

- ARI G. S. & ÇINABAL E. Celal Bayar ün.v.İ.İ.B.F.yönetim ve ekonomi y 1 l:
2008 cilt:15 sayı 1 sayfa 131- 132-133-134-136-137-142
- ÇİMEN, M. & ŞAHİN İ.(2000) "Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi,"Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, c.5, s.4, s.58.
- DİNÇER, Ö. (1996), Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Beta Yayınları, İstanbul. S.no:5,53-107
- DURSUN, S. (2000), "Öğretmenlerde Tükenmişlik ile Yükleme Biçimi, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi ve Hizmet Süresi Değişkenleri Arasındaki Yordayıcı İlişkilerin İncelenmesi", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü , s.17
- ELMA, C. & DEMİR K. (Editörler), (2000). "Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar, Uygulamalar ve Sorunlar", Ankara: Anı Yayıncılık, Sayfa: 109
- ERSOY, F. & YILDIRIM C. & EDİRNE T. (2001),"Tükenmişlik (Staff Burnout) sendromu",Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi,c.10,s.2;7,9
- HOROWITZ, I. L. (1966). "On Alienation and The Social Order," *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 27, Sayı: 2, s.230–237(231)
Overend, Tromm (1975); "Alienation: A Conceptual Analysis," *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 35, Sayı: 3, s. 301–322.(307)
- IZGAR, H. (2000). Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı, Doktora Tezi, Konya. S.37-38

- KAÇMAZ, N. (2005), “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu” ,İstanbul Üniversitesi
İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68, sayı:1,29-32.
- KAVUNCUBAŞI Ş.(2001), Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Ankara, Siyasal
Kitabevi, , s.18
- KAYA, K.(1998) "Hastanelerde Finansal Tablo Analizleri ve Bir Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler
Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, s.18.
- KORKMAZ, Ş. “Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi
Uygulamaları ve Konuya İlişkin İstanbul İl Sınırları İçinde Yer Alan
50 Yatak ve Üstü Kapasiteli Özel Sektör Hastanelerinde Bir
Araştırma, İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek
Lisans Tezi, İstanbul, 2003, s. 34
- KÖKSAL, A. & AKBEYİK H. "Çağdaş Yönetim Anlayışı ve Hastane İşletmeciliği",
Modern Hastane Yönetim Dergisi, c.6, sayı.1, Ocak-Şubat- Mart 2002,
s. 8.
- KURTULMUŞ, S. Sağlık Ekonomisi ve Hastane Yönetimi, İstanbul, Değişim
Dinamikleri Yayınları, 1998, s. 248
- KUTLU, Adalet Koca & Keçecioğlu Tamer & Öğçe Filiz, "Yönetici Hemşirelerde
Liderlik Özellikleri ve Duygusal Zeka Üzerine Bir Çalışma",Modern
Hastane Yönetim Dergisi, c.6, sayı.1, Ocak- Şubat-Mart 2002, s. 12
- LAMB, Robert (1973); “Adam Smith’s Concept of Alienation,”*Oxford
EconomicPapers*, Cilt: 25, Sayı: 2, s. 275–285.(275)
- MADENOĞLU, K.M. “Hemşirelikte Matriks Yapılanma”, Modern Hastane
Yönetimi Dergisi, cilt.5 sayı 1. Ocak, şubat 2001 a.g.m., s. 24.
- MARAŞLI, M.(2003). “Lise Öğretmenlerinin Bazı Özelliklerine ve Öğrenilmiş
Güçlülük Düzeylerine göre Tükenmişlik Düzeyleri” , Doktora Tezi,
Ankara, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü S.25,27

- MASLACH, C. & JACKSON, E. , (1981). "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behaviour*,2, s.102
- MENDERES, M. & ERSOY K. Genel Sistem Kuramı ve Sağlık Sistemi, "Hastane Sistemi ve Hasta Bakım Alt Sistemi", *Hastane İşletmeciliği: Seçme Yazılar*, Ed. Hikmet Seçim, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 845,1995, s.61.
- MERİÇ, M. & ŞAHİN Ü. & ÖZALP, S. " TS-EN 9001 ve Hemşire Meslek Elemanlarının Düşünceleri",*Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, c.4,s.2, Mart- Nisan 2000, s. 7.
- MİNİBAŞ, J. (1993). "Yabancılaşma Kavramının İncelenmesi ve Banka Sektörüne Yönelik Bir Araştırma", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. S.no:22-29
- OVEREND, T. (1975). "Alienation: A Conceptual Analysis," *Philosophy and Phenomenological Research*, Cilt: 35, Sayı: 3, s. 301–322.(306)
- PARS, E. (1982); *İşbölümü, Yabancılaşma ve Sosyal Politika*, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No: 502, Ankara. S.no:16-17
- PERLMAN ve HARTMAN'ın Tükenmişlik Modeli (Perlman ve Hartman, 1982, s. (297)
- RESMİ GAZETE, Dayandığı Kanunun Tarihi :Yayımlandığı Tarih : 13.1.1983, No: 17927 Mük.Yayımlandığı Düsturun Tertibi : 5, Cilt: 22, S. 2889:Madde 4
- SALERNO, R. A. (2003). *Landscapes of Abandonment Capitalism, Modernity and Estrangement*, State University of New York Press, New York. S.no:53

- SAYDUT, G."Sağlık Kuruluşlarında Tıbbi Faaliyet Maliyetlerinin Saptanması ve Bir Örnek Uygulama", İ.Ü.Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 1998 s.5.
- SAYERS, S. (2003). "Creative Activity and Alienation in Hegel and Marx,"*Historical Materialism*, Cilt: 11, Sayı: 1, s.107–8.(120)
- SEÇİM, H. Hastanelerin Tanımı, Sınıflandırılması ve İşlevleri, Management-Education-Research-İnformatics For Health,**Hata! Köprü başvurusu geçerli değil.**09, s.2,9
- SEÇİM, H. "Organizasyon Açısından Hastanelerin Özellikleri", a.g.m., s.8, 9,15,19 www.merih.net 03.03.2009
- SEVİN, H. D.(1998) Hastane İşletmelerinde Otelcilik Hizmetleri Maliyeti ve Kontrolü Ankara İH Uygulama Örnekleri, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Doktora Tezi) , Ankara, 1998.s.9.
- SILIĞ, A.(2003).“Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.s.12
- SOYSAL, A. (1997). “Örgütlerde Yabancılaşmaya İlişkin Teorik ve Uygulamalı Bir Çalışma ” , Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya. S.no:26, 42,43,46,56,65,71
- SÖNMEZ, A. K.(1999) "Modern Hastane Yönetimi "Ekip" Olunmasını Geliştirir", Modern Hastane Yönetimi Dergisi, c.3, s.3,
- SÖZEN, C.(2000) Sağlık Hizmetlerinde Yönetim Ders Kitabı, Konya, Atlas Kitabevi, s. 71.

STEFEL, M. E.(2001)“ introduction: The drivers of change”, Frontiers of health services management, vol.18 number 2 , p.3.

ŞAHİN, H. & ERİĞÜÇ G. (2000) "Hastane Yöneticilerinin Yönetmel Stres Kaynakları, Belirtileri ve Başa Çıkma Yöntemleri," Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, c.5, s.2, s.21.

ŞAHİN,Ü."Sağlık İşletmelerinde Kalite Güvence Sistemi", Hastane Dergisi, Sayı: 13, s.1

ŞAHİN, Ü. Ülkemiz Hastane İşletmeciliğinde Kalite: Sorunlar ve Öneriler, www.merih.net,05.05.2009

ŞAHİN, Ü. & ODACIOĞLU Y. & ÜNLÜOĞLU İ. Hekim Adaylarının Ülkemiz Sağlık Sistemi ile İlgili Değerlendirmeleri, www. merih.net, 02.02.2010, s.1.

TOLAN, Barlas (1996). *Toplum Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara .S.no:284,285,286

UYER, G.(1996) Hemşirelik Hizmetleri Yönetimi El Kitabı, İstanbul: Vehbi Koç Vakfı Yayınları no: 15,s28

VURAL, G. & EROĞLU K. & KAVUNCUBAŞI Ş. "Hemşirelikte Önderlik Davranışı ve İş Doyumu",Modern Hastane Yönetimi Dergisi, c.3, s.3, Mart 1999, s. 14.

İNTERNET KAYNAKLARI

[http://www. Ansiklopedi.turkcebilgi.com/Karl_Marx](http://www.Ansiklopedi.turkcebilgi.com/Karl_Marx) (07.02.2010)

http://www.dusundurensozler.blogspot.com/2009/01/marx-felsefesinin-temel-kavramlar-ve_3837.html 06.02.2010

http://www.egm.gov.tr/egitim/dergi/eskisayi/37/web/makaleler/Fazli_Gokcegoz-Ihsan_Birinci.htm 06.02.2010

[http://www. itfdergisi.com/text.php3?id=407](http://www.itfdergisi.com/text.php3?id=407) 08.02.2010

<http://www.ttb.org.tr/kutuphane/tukenmislik.pdf>

http://www.biyomed.com/forum/forum_posts.asp?TID=18665 06.02.2010

<http://www.dokudanismanlik.com/tukenmisliksendromu.htm> 08.02.2010

<http://www.frmtr.com/saglik-makaleleri/1812254-tukenmislik-sendromunun-nedenleri.html> 05.02.2010

<http://www.sagmer.hacettepe.edu.tr/ubsportal/dosyalar/Stres.doc> 03.02.2010

http://www.polater.com.tr/devam.php?sub_page=1&page=bilgi_agaci&new_page=33 03.02.2010

[http://www .pdrcliyiz.biz/tukenmislik-basa-cikma-yontemleri-t8568.html](http://www.pdrcliyiz.biz/tukenmislik-basa-cikma-yontemleri-t8568.html) 06.02.2010

[http://www .library.cu.edu.tr/tezler/6506.pdf](http://www.library.cu.edu.tr/tezler/6506.pdf) 05.02.2010

ÖZGEÇMİŞ

17 Mart 1980 Malatya doğumluyum.İlk, orta ve lise öğrenimimi Malatya’ da tamamladım.1999 yılında Dicle Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik bölümüne girdim ve aynı üniversiteden Hemşire olarak mezun oldum.Kısa bir süre özel sektörde çalıştım.2005 yılından beri Göztepe Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Hemşire olarak çalışmaktayım.2008 yılında Beykent Üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Özel ilgi alanlarım,kitap okumak ve gezmek.Yabancı dilim İngilizce’ dir.