



**ÖRGÜTLERDE RİSKLİ MESLEK GRUPLARINDA ÇALIŞAN
PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
MESLEKİ DOYUMLARINA ETKİSİ:
DENİZLİ DE SAĞLIK TEŞKİLATINDA GÖREV YAPAN KAMU
ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Cengiz TÜRKMEN

Şubat, 2010

DENİZLİ

**ÖRGÜTLERDE RİSKLİ MESLEK GRUPLARINDA ÇALIŞAN
PERSONELİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
MESLEKİ DOYUMLARINA ETKİSİ:
DENİZLİ DE SAĞLIK TEŞKİLATINDA GÖREV YAPAN KAMU
ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi
İşletme Anabilim Dalı**

Cengiz TÜRKMEN

Danışman: Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

Şubat, 2010

DENİZLİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAY FORMU

İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı öğrencisi Cengiz TÜRKMEN tarafından, Prof Dr. Feyzullah EROĞLU yönetiminde hazırlanan '**Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlarına Etkisi: Denizli De Sağlık Teşkilatında Görev Yapan Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma**' başlıklı tez, aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 28.01.2010 tarihinde yapılan tez savunması sınavında başarılı bulunmuş ve Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Jüri Başkanı - Danışman

Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

Jüri

Prof. Dr. Sebahat BAYRAK



Jüri

Yrd. Doc. Dr. Mehmet YILMAZ



Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun 03/03/2010 tarih ve 04 /14 sayılı kararı ile onaylanmıştır.



Doç. Dr. Bilal SÖĞÜT

Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Bu çalışma gerçekten çok uzun bir yolculuğun ardından en sonunda bitti. 1997 yılında başlanan bir yolculuktan ve o kadar çok engelleri aşarak bitti ki teşekkür etmem gereken çok sayda insan var.

Bu çalışmada ilk teşekkürü tez danışmanım Prof Dr. Feyzullah EROĞLU hocama etmek istiyorum. Bana gösterdiği destek ve sabrından, danışmalığının ötesinde yaşama bakışımında yarattığı farklılıklardan dolayı hocama çok teşekkür ediyorum.

Bu araştırmanın bitmesi için bana desteğini esirgemeyen sevgili eşim Esmâ ve çocuklarıma ayrıca çok teşekkür etmek istiyorum. Çünkü bu tezi hazırlarken onların zamanından çalmak zorunda kaldığım için, onlardan hem özür diliyorum hem de çok teşekkür ediyorum.

Bu tezin incelenmesinde ve gerekli düzeltmelerin yapılmasında yardımlarını esirgemeyen çok değerli kardeşim Vural KOÇ'a burada öncelikli olarak teşekkür etmek istiyorum.

Bir teşekkürde sevgili meslektaşım ve staj öğrencim Kübra TÛTÛNCÛ'ye etmek istiyorum. Gerek tezin istatistiklerini değerlendirme aşamasında gerekse yazım aşamasında bana verdiği destek için ona ayrıca teşekkür ediyorum.

Unutulmaması gereken özel kişilerden birisi olan meslektaşım Nesrin BAŞOL'a bana verdiği hem mesleki hem de kişisel desteklerinden dolayı teşekkür etmek istiyorum.

Son olarak teşekkür etmek istediğim kişilerden biriside, hayatımdaki gizli kahramanlar olan çalıştığım kurumun hizmetlileri. Çünkü bilmadan, usanmadan benim her türlü ihtiyacıma yerine getirdiler. Bana yaptıkları çay servisleriyle tezin bölünmeden ilerlemesini sağladıkları için onlara da teşekkür ediyorum.

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırılmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atfedildiğini beyan ederim.

İmza

:



Öğrenci Adı Soyadı : Cengiz TÜRKMEN

DENİZLİ DE SAĞLIK TEŞKİLATINDA GÖREV YAPAN KAMU ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

TÜRKMEN, Cengiz
Yüksek Lisans Tezi, İşletme ABD
Tez Yöneticisi: Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

Şubat 2010, 237 Sayfa

Bu araştırma Denizli’de görev yapan sağlık çalışanlarının yaşadıkları tükenmişlik düzeyini ortaya koyabilmek ve tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarabilmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda, tükenmişlik düzeyinin artmasına neden olan ve iş doyumlarını olumsuz yönde etkileyen faktörleri belirlemek ve bunların kişisel ve örgütsel nedenlerini ortadan kaldırmak için yapılacak çalışmaları ortaya çıkarabilmek hedeflenmiştir.

Tükenmişlik, meslekleri gereği insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde gözlenen, duygusal tükenme, hizmet veren kişilere karşı duyarsızlık ve kişinin başarı duygusunun azalması gibi belirtilere yol açan bir durumdur. Günümüzde profesyonel sağlık personelinin, en fazla yaşadığı ve yakındığı temel sorunlardan birisidir. Çalışmamızda tükenmişliğin nedenleri ve sonuçları, teorik ve kuramsal çerçevede açıklanmış ve iş doyumunu ile ilişkisine istatistiksel yönden bakılmıştır. Çalışmanın tükenmişlik boyutunda yaşanan tükenmişlik sorunları tespit edebilmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

Araştırmamızda ayrıca sağlık sektöründe çalışan personelin, iş doyum düzeyini etkileyen iş doyum öğeleri saptanmaya çalışılmıştır. Sağlık çalışanlarının iş doyum düzeyini belirleyen iş doyum öğelerinin saptanması, bireysel ve örgütsel açıdan istenilen düzeyde olmak için yapılacak çalışmalara olanak sağlayabilecektir. Sağlık örgütü, iş görenlerin yeterli düzeyde bulunmayan iş doyum düzeylerinin yükseltilmesinin, hangi iş doyum öğeleriyle gerçekleşebileceğini bu sayede görebilme imkânını da elde edebilecektir. Bu amaçla araştırmamızda ‘İş Doyum Ölçeği’ kullanılmış, çalışanların motivasyonunu ve iş doyum düzeylerini etkileyen çeşitli faktörlere bakılmıştır.

Çalışmamızın son kısmında, bireylerin son dönemde yaşadıkları psikosomatik kökenli sorunların tespiti yapılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma, iş doyumunu/iş doyumusuzluğu

ABSTRACT

THE AFFECT OF FATIGUE LEVEL OF THE PERSONNEL WORKING IN RISKY OCCUPATIONAL GROUPS IN ORGANIZATIONS ON THEIR PROFESSIONAL SATISFACTION; A RESEARCH ON PUBLIC EMPLOYEES SERVING IN HEALTH DEPARTMENT IN DENİZLİ

TÜRKMEN, Cengiz

Ms. of Art Thesis in Department of Bussines

Supervisor: Prof. Dr. Feyzullah EROĞLU

February 2010, 237 Pages

This study has been carried out with the aim of being able to put forward the level of fatigue experienced by healthcare professionals who are in charge in Denizli and also to be able to reveal the relationship between fatigue and job satisfaction. It has been aimed to identify the factors which cause the level of fatigue to be increased and affect job satisfaction adversely and to be able to introduce studies to be performed for eliminating personal and organizational reasons of these factors, at the end of this study.

The fatigue is a situation which is observed in persons working face-to-face as by the very nature of their professions and leads to the symptoms such as emotional exhaustion, insensitivity to the persons who are servicing and decrease in person's sense of success. It is one of the major problems which the professional healthcare personnel experience at most and complain about. Within the scope of our study, the reasons and results of fatigue have been clarified in both theoretical and academic frames and its relationship with job satisfaction has been evaluated in statistical aspect. Maslach Fatigue Scale has been applied in an attempt to be able to detect fatigue problems faced in the fatigue dimension of the study.

Furthermore, it has been tried that job satisfaction elements which affect the level of job satisfaction of healthcare personnel serving in the health sector are detected in our study. That the job satisfaction elements ascertaining job satisfaction level of healthcare professionals are detected will be able to allow for studies to be carried out with the purpose of these elements' being at intended level in terms of individual and organizational aspects.

Also by this means, health organization will be able to get the opportunity of realizing that by which job satisfaction elements to raise employees' job satisfaction levels which are not adequate can be fulfilled. With this object, 'Job Satisfaction Scale' has been applied within the scope of our study and various factors which affect employees' motivation and job satisfaction levels have been looked for.

In the last part of our study, it has been tried that the detection of problems with psychosomatic origin with which individuals are faced recently is made.

Key Words: Fatigue, emotional exhaustion, being insensitive, decrease in personal success, job satisfaction/dissatisfaction

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar DİZİNİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, SÜRECİ VE MESLEKİ GELİŞİM SÜRECİNDEKİ YERİ

1.1 TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TANIMI VE İLİŞKİLİ OLDUĞU DİĞER KAVRAMLAR.....	5
1.1.1. Tükenmişlik	5
1.1.1.1. Duygusal Tükenme	8
1.1.1.2. Duyarsızlaşma	9
1.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi	9
1.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKIN KAVRAMLAR	10
1.2.1. Aşırı Stres	10
1.2.2. İş Doyumsuzluğu	11
1.2.3. Moral Bozukluğu	13
1.2.4. Depresyon	14
1.2.5. Yabancılaşma	17
1.3. TÜKENMİŞLİK VE MESLEKİ GELİŞİM SÜRECİ.....	19
1.3.1. Mesleki Kimlik Kazanma Ve Gelişimi	19
1.3.1.1. Büyüme Evresi (0-14 Yaş):	20
1.3.1.1.1. Hayal basamağı (4-10 yaşlar):	21
1.3.1.1.2. İlgili basamağı (11- 12 yaşlar):	21
1.3.1.1.3. Yetenek basamağı (12-14 yaş):	21
1.3.1.2. Araştırma Evresi (14-24 Yaş):.....	21
1.3.1.2.1. Deneme basamağı (14-18 yaşlar):	21
1.3.1.2.2. Geçiş basamağı (19-21 yaşlar):	22
1.3.1.2.3. S nama ve izleme basamağı (22-24 yaşlar):	22
1.3.1.3. Yerleşme Evresi (25-44 Yaş):	22
1.3.1.3.1. S nama evresi (25-30 yaşlar):	23
1.3.1.3.2. Sağlamaştırma basamağı (31-44 yaşlar):	23
1.3.1.4. Koruma (Devam Ettirme) Evresi (45-64 Yaş):	23
1.3.1.5. Çöküş Evresi (65 Yaş Ve Sonrası):	24
1.3.1.5.1. Yavaşlama basamağı (65–70 yaşlar) :	25
1.3.1.5.2. Emeklilik basamağı (71 yaş ve sonrası) :	25
1.3.2. Tükenmişlik Evreleri Ve Süreci	26
1.3.2.1. Şevk Ve Coşku Evresi (I Evre):.....	26
1.3.2.2. Durağanlaşma Evresi (II. Evre) :	26
1.3.2.3. Engellenme Evresi (III.Evre):.....	27
1.3.2.4. Umursamazlık Evresi (IV. Evre):	29
1.3.3. Mesleki Kimlik Gelişimi İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SÜRECİNİN NEDENLERİ - BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI

2.1.	TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ.....	32
2.1.1.	Kişisel Tükenmişlik Kaynakları	32
2.1.1.1.	Sosyo Kültürel Ve Demografik Özellikler	32
2.1.1.1.1.	Yaş	33
2.1.1.1.2.	Cinsiyet	33
2.1.1.1.3.	Gelir Düzeyi:	34
2.1.1.1.4.	Medeni Durum:	34
2.1.1.1.5.	Kişilik Özellikleri:	34
2.1.1.2.	Eğitim Düzeyi Ve Eğitim Yetersizlikleri	37
2.1.1.3.	Kişisel Beklentiler	38
2.1.2.	Yönetmel Ve Örgütsel Tükenmişlik Kaynakları	39
2.1.2.1.	Ücret Ve Maaş Düzeyi.....	40
2.1.2.2.	Çalışma Süresi	41
2.1.2.3.	İş Ortamı	41
2.1.2.4.	İşe Bağlılık	41
2.1.2.5.	Kötü İşleyen İnsan İlişkileri	42
2.1.2.6.	Kötü İşleyen Üst-Ast İlişkileri.....	42
2.1.2.7.	Aşırı İş Yüğü-Hiç Bitmeyen Görevler	42
2.1.2.8.	Değişim Süreci Ve Yenileşme Hızı	43
2.1.2.9.	Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Çelişkili Görev:.....	44
2.1.2.10.	İş-İş Gören Uyumsuzluğu	45
2.1.2.11.	Örgütsel Adaletsizlik	45
2.1.2.12.	Katılma Beklentisi; Uygun Olmayan Kararlara Katılma Yada Katılmama:	46
2.1.2.13.	Kariyer Beklentisi:	48
2.1.2.14.	Bürokrasi Ve Büropatoloji:	50
2.1.3.	Tükenmişliğin Sosyo-Kültürel Kaynakla >	51
2.1.3.1.	Az Gelişmişlik Ve Sömürgeleşmiş Ülke Olma Durumu.....	52
2.1.3.2.	Ekonomik Gelir Dağılımının Adaletsizliği	52
2.1.3.3.	Sosyal Sınıflaşma Tezadı.....	53
2.1.3.4.	Sosyal Güvenliğin Yetersizliği Ve İşsizlik	54
2.1.3.5.	Demokrasinin Olmayışı Veya Kötü İşleyişi.....	55
2.1.3.6.	Medya Ve Olumsuz Örnekler	56
2.2.	TÜKENMİŞLİĞİN BİREY VE ÖRGÜTLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ	57
2.3.	TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ	59
2.3.1.	Bireysel Belirtiler	59
2.3.1.1.	Gelişim Alanlarındaki Belirtileri:	59
2.3.1.1.1.	Psikolojik - Duygusal Belirtiler	59
2.3.1.1.2.	Biyolojik Ve Fiziksel Belirtiler	59
2.3.1.1.3.	Davranışsal Belirtiler:	60
2.3.1.2.	Kişisel Kararsızlık	61
2.3.1.3.	Entropi:.....	61
2.3.1.4.	Kronik Ve Psikolojik Yorgunluk :	62
2.3.1.5.	Erken Emeklilik	63
2.3.1.6.	Öğrenilmiş Çaresizlik.....	64
2.3.2.	Örgütsel Belirtiler	65
2.3.2.1.	Stres Belirtileri	65
2.3.2.2.	Performans Düşüklüğü:.....	67
2.3.2.3.	Personel Devir Hızı :.....	67
2.3.2.4.	İşe Devam/Devamsızlık	70
2.3.2.5.	İşten Çıkarılma Tehlikesi:	71
2.3.2.6.	İş Kazalarının Yüksekliği.....	72

2.3.2.7.	Örgüt İkliminin Bozulmasına Bağlı Olarak İşçi Sağlığının Bozulması	73
2.3.2.8.	Mesleki Hastalıklar	74
2.4.	TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI	75
2.4.1.	Tükenmişlikle Mücadele Etmek İçin Kullanılan Bireysel Yöntemler.....	75
2.4.1.1.	Gerçekçi Hedefler Belirleme	75
2.4.1.2.	Dinlenme Ve İşe Ara Verme:	76
2.4.1.3.	Gevşeme Teknikleri	76
2.4.1.4.	Beslenme Ve Egzersiz.....	76
2.4.1.5.	Fiziki Egzersizler	77
2.4.1.6.	Biyolojik Geri Besleme	77
2.4.1.7.	İçgörü Geliştirme	77
2.4.1.8.	Davranışsal Kendini Kontrol	78
2.4.1.9.	İş Değiştirme	78
2.4.1.10.	Direnme Ahlak :	78
2.4.2.	Tükenmişlikle Mücadele Etmek İçin Kullanılan Örgütsel Yöntemler	79
2.4.2.1.	Hizmet İçi Eğitim	79
2.4.2.2.	Yükselme Ve Terfi İmkânları.....	80
2.4.2.3.	Değişme Ve Yenileşme	80
2.4.2.4.	Örgütü Geliştirme	81
2.4.2.5.	Yetki Devri	81
2.4.2.6.	Çatışma Ve Stres Yönetim Programları	81
2.4.2.7.	Kurumsal Gerçekçi Hedefler Belirleme	82
2.4.2.8.	Örgüt- Çevre İlişisini Geliştirme	82
2.4.2.9.	Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi	83
2.4.2.10.	Örgütsel Adalete Dikkat Etme.....	83
2.4.2.11.	İletişim Yönetimi	84
2.4.2.12.	Meslek Danışmanlığı-Stres Danışmanlığı/ Profesyonel Danışmanlık	84
2.4.2.13.	İş Yeniden Yapılandırma	85
2.4.2.14.	Çalışma Ortamını İnsancılaştırma	85
2.4.2.15.	Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi	85
2.4.2.16.	İş Monotonluğunu Giderme	86
2.4.2.17.	Müzikten Yararlanma	87
2.5.	TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE ETMEKTE KULLANILAN SOSYO-KÜLTÜREL YÖNTEMLER	87
2.5.1.	Sosyal Destek Sistemleri Geliştirme	87
2.5.2.	Aile Desteği Ve Aile Hayatı.....	88
2.5.3.	Kültürel Ve Sanatsal Etkinlik Merkezlerinin Açılması >.....	90
2.5.4.	Sağlık Ve Spor Merkezlerinin Açılması:.....	90

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMININ TANIMI VE SONUÇLARI

3.1	ÖRGÜTLERDE İŞ DOYUMU	92
3.2.	İŞ DOYUMU KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKIN KAVRAMLAR.....	94
3.2.1.	Etkinlik	94
3.2.2.	Verimlilik	94
3.2.3.	İş Memnuniyeti	95
3.3.	İŞ TATMİNİ TEORİLERİ.....	95
3.3.1.	Gereksinme Gerçekleştirme Teorisi	96
3.3.2.	Gereksinme İyileştirme Teorisi.....	96
3.3.3.	İki Faktör Teorisi	96
3.3.4.	Sosyal Etki Teorisi.....	98

3.3.5.	Manifest İhtiyaçlar Teorisi	98
3.4.	İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER	98
3.4.1.	Bireysel Faktörler	99
3.4.1.1.	Yaş	99
3.4.1.2.	Cinsiyet	99
3.4.1.2.	Eğitim Düzeyi	99
3.4.1.3.	Zeka	100
3.4.1.4.	Statü	100
3.4.1.5.	Tecrübe Ve Aynı İşte Kalma Süresi	101
3.4.2.	İş Ve İş Ortamına Bağlı Nedenler	101
3.4.2.1.	İşin Kendisi	102
3.4.2.2.	Çalışma Koşulları	102
3.4.2.3.	Yönetim	102
3.4.2.4.	Fiziksel Özellikler	103
3.4.2.5.	Ücret Düzeyi	103
3.4.2.6.	Özendirme	104
3.4.2.7.	Birlikte Çalışılan İş Görenler	105
3.4.2.8.	Ast Üst İlişkileri	106
3.4.2.9.	İlerleme Ve Terfi İmkânları	106
3.4.2.10.	İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması, İşin Yapısı Ve Zorluk Derecesi	107
3.4.2.11.	Ödüllendirme	108
3.4.2.12.	Monotonluk:	108
3.5.	TÜKENMİŞLİK İLE İŞ TATMİNSİZLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER	110
3.5.1.	Tükenmişlik Kavramının Temel Öğeleri	110
3.5.2.	İş Tatminsizliğinin Temel Öğeleri	111
3.5.3.	Tükenmişlikle İş Tatminsizliğinin Ortak Yönleri	113
3.5.4.	Tükenmişlikle İş Tatminsizliğinin Farklı Yönleri	114

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM TÜKENMİŞLİĞİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1.	ARAŞTIRMANIN AMACI, HİPOTEZLERİ VE YÖNTEMİ	116
4.1.1.	Araştırmanın Amacı	116
4.1.2.	Araştırmanın Hipotezleri	116
4.1.3.	Araştırmanın Yöntemi	119
4.1.3.1.	Örneklemin Seçimi	119
4.1.3.2.	Verilerin Toplanması	119
4.1.3.3.	Ölçeklerin Seçimi	120
4.1.3.4.	Soruların Niteliği	120
4.1.3.5.	Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler	122
4.2.	ARAŞTIRMA SORULARININ GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ	123
4.2.1.	Sosyo- Demografik Soruların Değerlendirilmesi	123
4.2.2.	İş Doymusuzluk Durumlarıyla İlgili Soruların Genel Değerlendirilmesi	125

BEŞİNCİ BÖLÜM SONUÇ, BULGULAR VE ÖNERİLER

5.1.	SONUÇ	202
5.2.	BULGULAR	204
5.2.1.	İş Doymunu Etkileyen Faktörlerin Açıklaması:	204

5.2.2.	Tükenmişliğin Boyutları İle Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki	207
5.2.3.	Psikosomatik Sorunların Değerlendirilmesi.....	210
5.3	ÖNERİLER	211
EKLER		213
ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEK FORMLARI		213
KAYNAKÇA		221
ÖZGEÇMİŞ.....		237

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1: Depresyon belirtileri _____	16
Tablo 2: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre dağılımları _____	123
Tablo 3 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımları _____	123
Tablo 4: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş durumlarına göre dağılımları _____	124
Tablo 5 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre dağılımları _____	124
Tablo 6 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma durumlarına göre dağılımları _____	124
Tablo 7: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonlarına göre dağılımları _____	125
Tablo 8 : Sağlık çalışanlarının mesleği seçme nedenlerine göre dağılımları _____	125
Tablo 9 : Cinsiyete göre mesleği seçme nedenlerine ilişkin görüşleri _____	127
Tablo 10 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki doyum düzeyine ilişkin verdikleri cevapların dağılımları _____	128
Tablo 10 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki doyum düzeyine verdikleri önem derecesine ilişkin cevapların dağılımları _____	128
Tablo 11 a: Mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyi ilişkisi _____	129
Tablo 11 b: Mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyinin önem derecesi _____	130
Tablo 12 a: Cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyi ilişkisi _____	131
Tablo 12 b: Cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisi _____	132
Tablo 13 a: Medeni durum değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisi _____	133
Tablo 13 b: Medeni durum değişkeni ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisi _____	134
Tablo 14 a: Mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisi _____	135
Tablo 14 b: Mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi _____	136
Tablo 15 a: Terfi edebilme imkânları ile mesleki pozisyonları arasındaki doyum düzeyi ilişkisi _____	137
Tablo 15 b: Terfi edebilme imkânları ile mesleki pozisyonları arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi _____	138
Tablo 16 a: Terfi edebilme imkânları ile çalışma yılları arasındaki doyum düzeyi ilişkisi _____	139

Tablo 16 b: Terfi edebilme imkânları ile çalışma yılları arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi.....	140
Tablo 17 a: Cinsiyet değişkenine, göre işteki terfi edebilme imkânının, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.....	141
Tablo 17 b: Cinsiyet değişkenine göre, işteki terfi edebilme imkânının önemi açısından, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.....	142
Tablo 18 a: Cinsiyet değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.....	143
Tablo 18 b: Cinsiyet değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	144
Tablo 19 a: Çalışma yılı değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.....	145
Tablo 19 b: Çalışma yılı değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	146
Tablo 20 a: Çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	147
Tablo 20 b: Çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin önem derecesinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	148
Tablo 21 a: Mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	149
Tablo 21 b: Mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.....	150
Tablo 22 a: Mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	151
Tablo 22 b: Mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.....	152
Tablo 23 a: Mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	153
Tablo 23 b: Mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.....	154
Tablo 24 a: Çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	155
Tablo 24 b: Çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.....	156
Tablo 25 a: Çalışanların bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.....	157

- Tablo 25 b: Çalışanların bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi. _____ 158
- Tablo 26 a: Cinsiyet değişkenine göre bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün, iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi _____ 159
- Tablo 26 b: Cinsiyet değişkenine göre, bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün, çalışanların iş doyum düzeylerine etkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi _____ 160
- Tablo 27 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyinin iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi. _____ 161
- Tablo 27 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi. _____ 162
- Tablo 28 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi. _____ 163
- Tablo 28 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi. _____ 164
- Tablo 29 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi. _____ 165
- Tablo 29 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi. _____ 166
- Tablo 30 a: Mezun olma düzeyleri değişkenine göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi. _____ 167
- Tablo 30 b: Mezun olma düzeyleri değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi. _____ 168
- Tablo 31 a: Medeni durum değişkeni ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi _____ 169
- Tablo 31 b: Medeni durum değişkenleri ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi _____ 170
- Tablo 32 a: Yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi. _____ 171
- Tablo 32 b: Yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi _____ 172
- Tablo 33 a: Çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi. _____ 173
- Tablo 33 b: Çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi. _____ 174

Tablo 34 a: Yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi _____	175
Tablo 34 b: Yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi _____	176
Tablo 35 a: Çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonlar arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin incelenmesi _____	177
Tablo 35 b: Çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin önem düzeyinin incelenmesi _____	178
Tablo 36: Yaş ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki _____	180
Tablo 37: Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişki _____	181
Tablo 38: Medeni Durum ve Tükenmişlik ilişkisi _____	183
Tablo 39: Çalışma Yılı ve Tükenmişlik ilişkisi _____	185
Tablo 40 : Eğitim Düzeyi ve Tükenmişlik İlişkisi _____	187
Tablo 41: Bireylerin Mesleki Pozisyonu ile Tükenmişlik ilişkisi _____	189
Tablo 42: Mesleği Seçme Nedeni ile Tükenmişlik ilişkisi _____	191
Tablo 43 : Bedensel ve psikosomatik sorunlar _____	192
Tablo 44 : İş doyum düzeylerine ilişkin dağılımlar _____	195
Tablo 45: İş doyum düzeylerinin önem derecelerine ilişkin dağılım tablosu _____	197
Tablo 46 : Genel iş doyum düzeyleri _____	200
Tablo 47: Genel İş Doyumu ile Tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki _____	201

GİRİŞ

İşletmelerin en değerli varlıkları çalışan insanlardır. Yüzyıldaki sosyoekonomik gelişmeler, dikkatleri insanlara ve onların ilişkilerine çevirmiştir. İnsanın etrafında meydana gelen olaylar büyük bir dikkat ve titizlikle ele alınmaya başlanmıştır.

Günümüzde örgüt yönetimleri hem kişisel, hem de örgütsel hedeflere ulaşmak için, iş görenlerin kişisel ihtiyaçlarını karşılayarak, onlardan en etkili biçimde yararlanmaya ve iş görenleri organizasyonun amaçları doğrultusunda motive etmeye çalışmak zorundadırlar. Bunun için çalışanların davranışlarının harekete geçirilmesi, harekete geçen davranışın örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirilmesi ve devam ettirilmesi gereklidir. Ancak sürekli olan hareketler örgütlerin gelişimi ve devamı için bir anlam ifade eder.

Bugün insanlar, yaşamın her alanında kendini hissettiren zorlamalarla dolu bir yaşamla karşı karşıyadır. Bu zorlamalar bireyin psikolojik dengesini bozarak, bir taraftan yaşamın devamı için gerekli olan enerjiyi açığa çıkarırken, diğer taraftan tüm enerjisini yok edebilecek bir paradoksla bireyi çaresiz, savunmasız ve zayıf rakabilmektedir.

İş ortamındaki stres, günlük iş taleplerinin bir parçası olarak kabul edilirken, söz konusu iş talepleri ile birey kendini ortaya koyma fırsatı bulamazsa ve desteklenmezse, bireyin uzun süreli stres yaşamasına neden olarak tükenmişliğe dönüşebilmektedir. Tükenmişlik, örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceği için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir.

21.yüzyılın çok hızlı değişmesi ve birçok alanda yeniliklerin ve değişmelerin yaşanmasıyla birlikte, iş hayatı yeniden şekillenirken çalışanlarında sorunları değişmeye başlamıştır. Çağdaş dünyanın iş hayatında yaşanan en temel sorunlardan birisi de bu anlamda tükenmişlik duygusu olmuştur.

Tükenmişlik, meslekleri gereği insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde gözlenen, duygusal tükenme, hizmet veren kişilere karşı duyarsızlık ve kişinin başarı duygusunun azalması gibi belirtilere yol açan bir durumdur.

Tükenmişlik, birçok araştırmacının üzerinde önemle durduğu bir kavram olmuştur. Sağlık çalışanları da bu kavramın en çok etkilendiği meslek gruplarından birisi olduğu için, bizimde çalışma alanımıza girmiştir. Bu alanda çalışanlar en riskli meslek

gruplar içinde yer almaktadırlar. Aşırı iş yükü ve stres düzeyinin yüksek olması, hastalara sürekli duygusal destek verme zorunluluğunun olması, sağlık hizmetlerinin kendi şartlarına özel sorunlar, otonominin az olması, kariyer ve yükselme imkânlarının sınırlı olması, kişisel gelişme olanaklarının yeterli olmaması, mesleğin imajının yarattığı benlik algısı, kendine güven duygusunun etkilenebilmesi bu riski oluşturan nedenlerin içinde sayılabilir.

Tükenmişlik örgüt yapısında son derece önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu değişiklikler, işe katılımın ve iş doyumunun düşmesi, işten ayrılmaların artması, performansın düşmesi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, aile hayatının çökmesi şeklinde özetlenebilir.

Tükenmişliğin, iş doyumunu, stres, yaşam doyumunu ve yaşam kalitesi kavramları ile ilişkisi doğal bir sonuçtur. Bu kavramların birbiriyle ilişkili olduğunu, kişilerin yaşam şartlarındaki değişik tepki ve tutumlarında görebilmekteyiz. Stres faktörlerinin yoğun olduğu ve iş doyumunu sağlanamayan ortamlarında çalışan bireylerin, yaşam doyumunu ve tükenmişlik düzeyini olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir. Bireyin doyum olmasının kendisini daha iyi duyumsaması pek olası görülmemektedir (Eroğlu, 2000: 251). Bu açıdan bakıldığında tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinimlerinin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedirler. Çalışanlar gereksinimleri örgütlerince karşılandığı sürece doyumlu olmaktadır.

İş doyumunun sağlanmasına yönelik çabalar, artık örgütlerin temel amaçlarından biri sayılmaktadır. Bir örgütün yönetimi, bir yandan örgütün amaç olan ürünün ya da ürünlerin niceliğini ve niteliğini yükseltmeyi amaçlarken, öbür yandan buna koşut olarak iş görenlerin iş doyumlarını yükseltmeye çalışmaktadır (Başaran, 2000: 198).

İş doyumunu, örgütün iyi yönetildiğinin bir sonucu olarak da görülebilir ve temelde etkin bir yönetimin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş doyumunun düşük düzeyde olmasıdır denilebilir. İş doyumunu yüksek olan çalışanlar, işteki pozisyonlarının gerektirdiği işlerin ötesinde görevlerini en iyi biçimde yapabilmek için çaba gösterirler. Ancak iş doyumundaki azalmalar, kişinin hayatındaki olumsuz yaşam olaylarıyla, gündelik sıkıntılarla ve kişilik özellikleriyle de birleşince, genellikle, huzursuzluk, gerginlik, öfke, anksiyete, depresyon, yorgunluk gibi öznel duygulanımlar ve soğuk algınlıklarında artış, alerjik reaksiyonlar, gastroentestinal hastalıklar ve madde kullanımı gibi fizyolojik sorunlarla ilişkili görülmektedir. Bu sorunların iş yaşamına yansımaları da

psikolojik olarak geri çekilme (iş zamanında çeşitli hayaller kurma vb.), fiziksel olarak geri çekilme (izinsiz dışarı çıkmalar, işten kaçmalar, işten erken ayrılmalar-geç gelmeler, çok sık rapor alma ya da uzun süreli çay molaları vb.), verimde düşme, konsantrasyonda azalma, hatalarda artış, hoşgörüde azalma, duyarsızlıklar, kişilerarası ilişkilerde çatışmalar hatta saldırganlık gibi davranışlar şeklinde kendini göstermektedir (Batıgün/Şahin, 2006: 33; Solmuş, 2004: 195-197).

Diğer yandan birey açısından bakıldığında, iş tatmini düşük olan birey bu tatminsizliği giderecek başka işler aramaya yönelebilir ya da işinde tatmini arttıracak başka yollar aramaya başlayabilir. İş tatminsizliğinin sonuçları örgütte huzursuzluk, moral düşüklüğü, devamsızlık, disiplin sorunlarında ve işgören devir hızında artış olarak ortaya çıkabilir. Sonuç olarak iş tatminsizliğinin, örgütün amaçlarına ulaşmaması, bireyin de amaçlarını gerçekleştirememesi anlamına geldiği söylenebilir. Çünkü işletmeler kendi amaçlarını bireylerin amaçları haline getirdikleri oranda başarılı olmaktadır.

Bu araştırmada, tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasının beklendiği bir örneklem olarak sağlık sektöründe çalışan personel ele alınmıştır. Araştırmamızda literatür taramasına dayalı olarak, tükenmişlik kavram ve boyutlar, tükenmişlik nedenleri, tükenmişliği etkileyen faktörler, tükenmişlik belirtileri, tükenmişliğin etki ve sonuçları hakkında kavramsal bir çerçeve çizilmeye ve var olan durumun analizleri yapılmaya çalışılacaktır. Bunun yanında tükenmişliğin etkilediği iş doyum düzeyinin doyum/ doyumсузluk durumlarına ve motivasyon araçlarına bakılmıştır.

Sağlık hizmeti yapan kişileri, çeşitli faktörler açısından inceleyerek, tükenmişlik ve mesleki tatmin düzeylerinin etkilenme derecelerini ve aralarındaki ilişkileri ortaya koyabilmek çalışmanın ana amaçları arasında yer almaktadır.

Çalışmamızın birinci bölümünde 'tükenmişlik kavramının tanımı ve ilişkili olduğu yakın kavramların açıklaması yapılmış, tükenmişlik sürecinin oluşumu ve gelişim seyri üzerinde durulmuştur. Tükenmişlik kavramı ile mesleki gelişim süreci arasındaki ilişkisel durumlara bakılarak, mesleki kimlik gelişimi ile tükenmişlik arasındaki ilişki anlatılmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde tükenmişlik sürecinin nedenleri, belirtileri ve sonuçları üzerinde durulmuştur. Bu bölümün ilk kısmında, tükenmişliğin kişisel ve örgütsel nedenleri üzerinde durulmuş ve araştırmacıları üzerinde çok az durdukları sosyo-kültürel nedenlerine de değinilmiştir. Ayrıca birey ve örgütler açısından tükenmişliğin genel etkileri açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bölümün ikinci kısmında,

tükenmişliğin bireysel ve örgütsel belirtilerinin neler olduğu açıklanmıştır. Bu bölümün son kısmında ise tükenmişlikle mücadele etmekte kullanılan bireysel ve örgütsel yöntemlere değinilerek, ilk defa bizim araştırmamızda yer alacak olan sosyo kültürel yöntemler açıklanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde iş doyumunu/doyumsuzluğu kavramı üzerinde durulmuş ve iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler açıklanmıştır. Bu bölümde ayrıca iş tatmin teorilerine de değinilmiştir. Bu bölümün son kısmında tükenmişlik ile iş tatminsizliği arasındaki ilişkilere bakılarak, bu iki kavramın ortak ve farklı yönleri açıklanmaya çalışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI, SÜRECİ VE MESLEKİ GELİŞİM SÜRECİNDEKİ YERİ

1.1 TÜKENMİŞLİK KAVRAMININ TANIMI VE İLİŞKİLİ OLDUĞU DİĞER KAVRAMLAR

1.1.1. Tükenmişlik

İnsanların yaşam şartları, binlerce yıllık tarihin nispi değişimine nazaran, 19. yüzyıldan itibaren toplumsal değişimler ve teknolojik gelişimlere bağlı olarak hızla değişmektedir. Bu değişimin, özellikle son 20 y lda gerçekten baş döndürücü bir hıza ulaştığı görülmektedir.

Yaşamın her alanında sürekli olarak değişen ve gelişen yaşam şartları, günümüz insanların ve özellikle de iş hayatında çalışan kişileri zor ve farklı sorunlarla yüz yüze getirmiştir.

Çalışma yaşamında değişen ve sürekli gelişen şartlar, bireylerin iş yaşamlarından alabilecekleri doyumunu azaltabilmekte ve tükenmişlik düzeylerini yükseltebilmektedir.

Tükenme kavramı, ilk olarak gönüllü sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla karakterize bir durumu tanımlamak için Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve daha sonra Maslach ve Jackson taraf ndan geliştirilmiştir (Çam 1992,Ergin 1992).

Freudenberger (1974: 159:Akt: Şahin N.H. 1998) tarafından tükenmişlik “ başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı, insanın iç kaynaklar üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır (Akt. Peker, 2002: 306).

Cherniss (1980) bu sendromu, “ insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa yaptığı işten soğuma şeklinde gösterdiği bir tepki, işine aşırı bağlılık sonrası gösterdiği bir rahatsızlık” olarak ifade ederken (Akt. Izgar, 2001: 1), Edelwich (1980) ise tükenmişliği “yardım edici mesleklerde çalışan insanların çalışma koşullarının bir sonucu olarak, idealizm, enerji ve deneyimlerindeki azalma süreci” olarak yapmıştır (Akt. Işıksan, 2004: 50).

İnsanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerini getiremez hale gelmeleri anlaşılan, duygusal tükenme durumu olarak kabul edilen bu sendrom daha sonraları Maslach ve Jackson tarafından 1981’de ele alınmış (Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003: 2), “insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumlar kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom” olarak tanımlanmıştır (Izgar, 2001:1).

İnsanlarla yüz yüze iletişim kurmayı gerektiren meslek elemanlarında tükenmişlik kavramıyla açıklanan ve çeşitli alt boyutları olan psikolojik bir tanımlama söz konusudur. Freudenberg tarafından 1974 yılında ortaya atılan bu kavram yine Freudenger tarafından; enerji, güç veya kaynaklar üzerindeki aşırı istek ve taleplerden dolayı tükenmeye başlamak olarak tanımlanırken (Akt.Tümkaya, 1996:10), Maslach ve Jackson tarafından; fiziksel bitkinlik, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duygular, olumsuz benlik kavramının gelişimi, işte, yavaşlama ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlar içeren fiziksel, duygusal ve mental bir tükenme sendromu olarak tanımlanmıştır (Akt. Özer, 1998:9).

Tükenmişliği değişik bakış açılarından değerlendiren araştırmacılar, kendi bakış açılarına göre farklı modeller ortaya koymuşlardır. Bunların en önemlilerine bakıldığında;

Cherniss Modeli; tükenmişliğin temelinde stresin olduğunu vurgulayarak; stresin, taleplerin başa çıkma kaynaklarını aşması sonucunda ortaya çıktığını belirtmektedir (Yıldırım, 1996:4-5).

Pines Modeli; tükenmişliği fiziksel, duygusal ve zihinsel açıdan bitkinlik durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu modele göre tükenmişliğin temelinde bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları vardır. Ancak bu iş ortamları sadece işte güdülenme düzeyi yüksek olan bireylerde tükenmişliğe yol açabilir (Baysal, 1995:5-6).

Edelwich Modeli; bu modelde büyük umutlarla mesleğe başlamak ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olmaktadır. Edelwich modeline göre tükenmişlik birbirini takip eden dört aşamada ortaya çıkmaktadır.

1. İdealistik coşku: Bu dönemde kişide enerji, umut ve beklenti düzeyi yüksektir.

2. Durgunlaşma: Kişinin enerji düzeyi düşmeye başlar ve işi yavaşlatma düşünceleri ortaya çıkar.

3. Engellenme: Kişi zaman ilerledikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür.

4. Apati (duyarsızlaşma, ilgisizleşme): Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin işinin her yerine yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma, bazen işe gelmeme görülür (Çam, 1989:20-22).

Bu konuda en çok tanınan ve bu alandaki çalışmalara öncülük eden Maslach' tır. Onun çalışmaları bu alanda çalışanlar için en önemli kaynaklar olmuştur (Izgar, 2001: 336). **Maslach Modeli'nde** ise tükenmişliğin üç ayrı durum halinde ortaya çıktığı

belirlenmektedir. Bunlar; duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişlik sendromlarıdır. Duygusal tükenme, çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerini, kişinin işinde aşırı yüklenmiş olma duygularını belirtir. Kişisel başarı, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak değerlendirdiğini gösterir. Duyarsızlaşma, kişinin işinde hizmet verdiklerine karşı onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın ve duygudan yoksun bir şekilde davranmasını içerir.

Uzun dönemli iş stresinin tükenmişliğe yol açtığını söyleyen Maslach tükenmişliği "profesyonel bir kişinin mesleğinin özgün anlamı ve amacından kopması, hizmet verdiği insanlar ile artık gerçekten ilgilenemiyor olması" biçiminde tanımlamıştır (Özgüven ve Haran 2000).

Tükenmişlik, meslekteki kişilerin, mesleğin özgün anlamı ve amacından koparak hizmet götürdüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor olduğunun bir belirtisi olarak da kabul edilmektedir.

Tükenmek aşırı stres ve doyumsuzluğa tepki olarak da kişinin kendini psikolojik olarak işinden geri çekmesine de yol açan bir kavramdır. Bu anlamda tükenmişliği, bir stres denklemi ve ilerleyici bir süreç (Ergin, 1992; Çam, 1992) olarak gören araştırmacılar da vardır.

Yapılan çalışmalar tükenmenin iş kaybindan aile içi ilişki sorunlarına, psikosomatik hastalıklardan alkol-madde-sigara kullanımına, işten soğuma, işten ayrılma, evlilik yaşantısında sorunlar ortaya çıkarma ve hatta yorgunluk, uykusuzluk, depresyon gibi ruhsal hastalıklara kadar uzanan çok çeşitli ciddi sonuçları olduğunu göstermektedir (Aslan 1996, Özer, 1998).

Bu nedenle, son 20 yılda, tükenme kavramı farklı iş alanlarında daha sıklıkla ele alınmaktadır (Sever 1997). Tükenmişlik daha ziyade hekimlik, hemşirelik, sosyal hizmet uzmanlığı, hastane yöneticiliği, psikologluk, psikoterapistlik, fizyoterapistlik, öğretmenlik, polis memurluğu, askerlik, avukatlık gibi çeşitli mesleklerde daha sık görülebilen bir olgudur (Tümkaya 2000).

Tükenmişliğin görüldüğü mesleklerin, diğerlerinden farkları, bu meslekleri icra ederken, insanlara istemleri ve gereksinimleri doğrultusunda, yaşamlarını veya yazgılarını belli noktalarda değiştirmelerine yardımcı etmenin amaçlanmasıdır (Tevrüz 1996). Yani bir meslekte çalışan meslek elemanının, mesleği gereği birtakım insanlarla iç içe olması ve onlara hizmet verme çabası içerisinde bulunuyor olmasıdır. İş gereği insanlarla yüz yüze iletişim kurmakta ve onların üzerinde yaptığı işin doğrudan etkilerini ve sonuçların gözlemleme fırsatı elde edebilmektedir.

Tükenmişliğin anahtar özellikleri çok büyük bitkinlik, tükenmişlik duyguları, kızgınlık ve duyarsızlaşma, etkisizlik ve başarısızlıktır (Ören ve Türkoğlu, 2006). Bu özellikler araştırmacıların üzerinde en çok durdukları kavramlar olmuşlardır.

Maslach ve arkadaşları tarafından günümüzde de en çok kabul gören tükenmişlik tanımı; iş gereği sürekli insanlarla yüz yüze gelerek çalışan kişilerde sıklıkla görülen, üç boyutlu bir sendromdur (Izgar, 2001: 2). Bu üç boyut aşağıdaki şekilde açıklanabilir

1.1.1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişliğin birinci boyutu olan duygusal tükenmişlik, bireylerin işlerinde yorulmaların ve yıpranmaların ifade eder (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001: 2). Maslach ve Jackson tarafından çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmelerindeki artış olarak tanımlanır (Akt. Aydın, 2004: 38).

Tükenmişlik sendromunun başlangıç ve merkezi olan duygusal tükenme, duygusal yönden yoğun çalışma temposunda olan kişilerin kendisini zorlaması ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmesi karşısında bir tepki olarak ortaya çıkar (Işıkhani, 2004: 51). Çünkü Maraşlı (2005)'ye göre duygusal tükenme yaşayan kişi, insanlara yardım ederken, kendisinden istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden enerji eksikliği ve duygusal kaynakların bittiği duygusuna kapılır. Bu duygusal yoğunluktaki kişi hizmet verdiği kişilere daha önceki kadar verici ve sorumlu davranmadığını, yetersiz olduğunu düşünür. Gerginlik ve engellenmişlik duyguları

yaşar. Ertesi gün işe gitme zorunluluğu büyük sıkıntı yaratır (Aydın, 2004: 16). Genel bir isteksizlik ve irade kaybı hali içerisinde duygusal özellikler gösterebilmektedir.

1.1.1.2. Duyarsızlaşma

Maslach ve Jackson'a göre başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumlar gösterme, insanlara nesne gibi davranmayı içeren duyarsızlaşma sendromunun ikinci ayağıdır (Akt. Aydın, 2004: 38). Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi diğer insanların sorunlarını çözmede kendini güçsüz ve yetersiz hisseder, kayıtsız, ilgisiz ve aldırmaz davranışlar sergilemeye başlar. Taşıdığı duygusal yükü hafifletmek için sürekli kaçış yolunu kullanır. İnsanlarla ilişkilerini işini yapmaya yetecek olan en az düzeye indirir. Bunlar duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir. Kişi bu aşamada diğer insanlarla anlamlı ilişkiler kurmaktan kaçınır. Ama hem işi gereği insanlarla yoğun ilişkide olup hem de mesafe koymak kolay değildir. Dolayısıyla birey başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalır (Işıksan, 2004: 51).

1.1.1.3. Düşük Kişisel Başarı Hissi

Maslach ve Jackson tarafından kişinin kendini olumsuz olarak değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak ifade edilen düşük kişisel başarı hissi, tükenmişliğin üçüncü aşamadır (Akt. Aydın, 2004: 38).

Tükenmişliğin ikinci aşamasından sonra Işıksan (2004: 51)'a göre başkaları hakkında olumsuz düşünce tarzı geliştiren birey, kendisi hakkında da negatif düşünmeye başlar. Taşıdığı bu düşünce ve yanlış davranışlar nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kimsenin kendini sevmediğine ve işi gereği uğraştığı diğer insanlarla ilgilenmede yetersiz kaldığına dair bir duygu geliştirir. Kendi hakkında "başarısız" hükmünü verir. Bu şekilde düşük kişisel başarı hissini yaşayan kişi mesleğinde ilerleyemediğini hatta gerilediğini düşünür (Izgar, 2001: 3).

Bireyin kendisini işe yaramaz hissetmesi sonucunda; başarılı olma ve işlerini etkili yapma, kişisel olarak çaba gösterme davranışından vazgeçebilmektedir. Bunun sonucunda ise kendini yetersiz algılama ve suçlama davranışları sergileyebilmektedir. Çalıştığı işte, işi tamamlama duygusu azalır, verimi düşer.

1.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKIN KAVRAMLAR

1.2.1. Aşırı Stres

Kavram ilk kez ortaya atan Hans Selye (1977) stresi, organizmanın her türlü değişmeye özel olmayan (yaygın) tepkisi olarak tanımlamıştır. Yine Hans Selye'ye göre stres, bir algılama olaydır. (Akt. Pehlivan, 1995) Selye'nin çok yaygın olarak benimsenen bu tanımına göre; stres, memnuniyet verici olup olmadığına bakılmaksızın, her türlü isteme bedeninin uyum sağlamak için gösterdiği yaygın tepkisidir.

Genel anlamda stres organizma tarafından bir tehdit olarak yorumlanan uyarılara organizmanın psikolojik ve fizyolojik tepkilerinin toplamıdır (Pehlivan, 1995:6).

Stresle ilgili olarak yapılan ilk çalışmalarda *stres*, insan davranışının bir boyutu olarak ele alınmış, temel olarak zararlı stres üzerinde durulmuştur. Genellikle kişide sıkıntı yaratan olaylar karşısında yaşanan bir tepki süreci olarak kabul edilmektedir.

Günümüzde en çok kullanılan ve kabul gören tanıma göre “stres”, bireysel farklar ve/veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranım olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik ve/veya fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış (çevresel) hareket, durum veya olayın, organizmaya yansyan sonucudur (Artan, 1986: 39).

Stres, çift yönlü bir olgudur (Işıkhana, 2004:37). Bu bakımdan her ne kadar olumsuz bir boyutta düşünülse de, olumlu bir değere de sahiptir. Performansı düşürdüğü gibi artırabilmesi de söz konusudur. Organizmadaki birçok psikolojik ve fizyolojik durumun neden ve sonuçları vardır. Bu nedenle stresin temel yapısını (istekleri, tepkileri ve sonuçları) inceleyerek anlamak gereklidir.

Stres sonucu bireyde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal belirtiler ortaya çıkmaktadır. Pek çok araştırma, stresin insan sağlığı üzerinde etkisi olduğunu göstermiştir. Pek çok hastalık ile stres arasında ilişki bulunduğu da günümüzde artık genel kabul görmüştür. Yoğun ve uzun süreli stresin getirdiği tükenme ile beden direncinin düşüşü ve hastalıkların etkisini artırdığı görülmektedir.

Stresin bireysel sonuçlarına bakıldığında çeşitli sorunların ortaya çıktığı da görülmektedir. Birey strese uyum sağlayamadığı zaman uyum hastalıkları ortaya çıkmaktadır. Bunlar; ishal, kabızlık, kusma ve ülser gibi sindirim sistemi hastalıkları; zayıflık ya da şişmanlık gibi metabolizma hastalıkları; yüksek tansiyon, kalp hastalıkları

ve migren gibi dolaşım sistemi hastalıkları, sedef, egzama, kurdeşen ve kaşıntı gibi deri hastalıkları; şeker hastalığı, alerjiler ve cinsel yetersizliklerdir.

Kızgınlık, sinirlilik, kaygı, depresyon, gerilim ve sıkıntı gibi psikolojik sorunların yanında sigara içme, alkol ve uyuşturucu kullanma, fazla ya da az yeme, saldırganlık ve kaza eğilimi gibi davranışsal belirtiler de görülebilmektedir.

Stresin iş yaşamındaki tanımları incelendiğinde genel olarak benzer açıklamalar yapılmış olup en genel anlamıyla, iş **stresi** olarak da nitelendirilen **örgütsel stres**, bireylerin normal işlevlerinden farklılaşmaya zorlayan değişimler tarafından belirlenen ve onların işleriyle ve diğer insanlarla etkileşiminden kaynaklanan durum olarak tanımlanmıştır (Pehlivan, 1995:12) .

İş stresi, hem örgütdaki kişiler için hem de örgütün kendisi için önemli bir problem teşkil etmektedir. İş stresi, işin kendisi ile işbirliği yapan fiziksel stres kaynakları ile yetersiz mücadeleyi beraberinde getiren zihinsel ve fiziksel hastalık neticesi ile sonuçlanan istenmeyen bir kavramdır (Artan, 1987:470; Duymaz, 1999:5; Özdevecioğlu, 2004:211).

Örgütler, insanların yaşadığı, çalıştığı ve birbirleri ile ilişkide buldukları bir sosyal iklime sahiptir. Bu nedenle örgütte çalışanların tüm duygusal- bilişsel süreçlerini güçlü bir biçimde etkileyen, örgütün kendisine özgü bir beşeri çevresi ya da bir psikolojik çevresi vardır.

Stres, bireyin performans üzerinde olumlu ve olumsuz birtakım etkiler göstermektedir. Stres düzeyinin düşük ya da yüksek olduğu durumlarda bireyin performansı çok düşük olmakta, uygun stres düzeyinde ise, yüksek motivasyon, yüksek enerji, keskin algılama ve sakinlik gibi etkileriyle bireyin performansını olumlu yönde etkileyerek, bireyin sorunları çözmesinde ve yaratıcı çalışmalarında uyarıcı rol oynamaktadır. Bunun yanında işe devamsızlık, saldırganlık, işten bıkkınlık, karar verme güçlüğü ve yabancılaşma görülebilmektedir.

1.2.2. İş Doyumsuzluğu

Doyum, bir başkası tarafından doğrudan gözlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından duyumsanan ve ifade edilebilen hoşnutluğu ya da iç huzuru göstermektedir. Bireyin doyum olmaksızın kendisini daha iyi duyumsaması pek olası görülmemektedir (Eroğlu, 2000:251).

Örgüt araştırmacıları tarafından farklı tanımları yapılan iş doyumunu kavramı çalışanın, işine veya işteki deneyimlerine dayanan mutlu ve olumlu ruh hali; sahip olduğu değerlere göre değişen işten duyduğu haz; işinden beklentisi ve işinden sağladığı ödüller arasındaki uyum; işine karşı tutumu olarak tanımlanmaktadır (zgen ve Efeoğlu 2007). Bu tanıma göre, çalışanın iş doyum düzeyi çalışanın beklentilerinin hangi lde karşılandığını gösterir.

Genel bir ifadeyle iş doyumunu çalışanın çalıştığı işle ilgili beklentilerine bağlıdır. Bireylerin işlerine gösterdikleri tutum olumlu ya da olumsuz olabileceğinden, iş doyumunu bireylerin iş tecrübeleri sonucunda elde ettiği olumlu ruh hali olarak tanımlamak, çalışanın işine göstermiş olduğu olumsuz tutumunu da iş doyumsuzluğu olarak tanımlamak gerçekçi olacaktır (Erdoğan, 1996: 231).

Bir başka ifade ile, iş doyumunu, çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleridir. Dolayısıyla iş doyumunu, işin kazandırdıklarıyla çalışanın beklentileri birbirine uyduğu zaman oluşmaktadır (Bingöl, 1990)

Diğer bir tanıma göre ise, iş doyumunu, işçinin işini yaparken ya da yapması sayesinde, gereksinimlerini karşılayabilme düzeyinin bir türevidir (elen ve ark 2004; ILO 1998)

İş doyumsuzluğu ise; çalışanın yaptığı işten bir doyum ya da hoşlanma duygusu elde etmemesini, ona karşı bir bıkkınlık, isteksizlik ve kaçma duygusu duymasını simgelemektedir (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002).

İşten doyumsuzluk, işgörene elem vericidir ve onu olumsuz duygulara yöneltebilmektedir. İşten doyumsuzluğun ruhsal açıdan işgören de kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, bunu yanında işgören de bıkkınlık, işi bırakma, devamsızlık, kavgacılık gibi örgüt için istenmeyen davranışlar görülebilmektedir (Aksu, Acuner ve Tabak, 2002).

İş doyumsuzluğu aynı zamanda işgörenin beden sağlığını etkileyerek psikosomatik kökenli ülserden, kalp hastalıklarına kadar pek çok yakınmaya yol açabilmekte, alkol ve sigara alışkanlığı, anksiyete, kavgacılık, uykusuzluk, örgütüne yabancılaşma gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Aksu ve ark 2001) .

İş doyumsuzluğu bireyin işe ve örgüte karşı duyarsız davranışlar geliştirmesine, çeşitli nedenlerle işe devamsızlıkların artmasına, iş Őikayetlerinin artmasına, yüksek oranda işgören devir hızının artmasına, düşük işgücü verimliliği ve azalan etkinliklere, mutsuz ve sağlıksız çalışan profiline yükselmesine ve motivasyon düzeyinin azalmasına da yol açabilmektedir.

1.2.3. Moral Bozukluğu

Moral tanımlanması ve ölçülmesi zor olan sosyal ve psikolojik kavramlardan biridir. Birey için kullanıldığı gibi, bir grup için de kullanılabilir.

Morali, "bir insana veya insan grubuna hakim olan iklim veya atmosfer" olarak tanımlamak mümkündür (Eren, 1989:135). Grup dinamiği bakımından moral, "grubun ortak amaçları kabul etmesi ve onların gerçekleşmesi için çaba göstermesi" olarak tanımlanabilir. Örgüt açısından moral, "örgüt amaçları ile üyelerinin ihtiyaçları arasındaki dengeyi yansıtan" olarak görülebilir. Yönetim açısından ise karar verme yetkilerinin dağılımındaki doğruluk oranını yansıtır.

Örgütün işlevsel ve toplumsal çevresinin tüm etkenleri, iş görenlerin morali üzerinde etkilerde bulunur. Örgütteki morali yükselten etmenler ise, kararlara katılma, yetkili kılınma, iletişimden yeterince yararlanma ve takım olarak çalışmadır. Bunlar içinde yönetime katılmanın, moral üzerindeki etkileri verimin artırılmasında rol oynayan önemli bir etmen olarak görülmektedir. Bir örgütte moral düşüklüğünün en belirgin göstergesi, iş görenlerin örgütü bırakmaları, örgütten başka bir örgüte geçmek istemeleridir. Bunun yanı sıra, örgütte zorunlu olarak kalanlarda ise, devamsızlık, yalancu hastalık, savurganlık, kazalara neden olma gibi davranışlar morallerinin düşük olduğunu gösterir (Başaran, 1982: 209).

Morale etki yapan faktörlerden bazıları şu şekilde sıralanabilir: (Eren,1988: 153)

- a) Personelin işinden duyduğu tatmin derecesi,
- b) Üstün astı karşı davranışı,
- c) Personelin işinde ilerlemek istemesi,
- d) Personelin iş yerinde, iş arkadaşlarıyla geçinme durumu.

Örgüt boyutları içinde, moralin sosyal temellerini hiyerarşi ve liderlik kurar. Moral, birçok öğelerden meydana gelir ve her öğe, işleyişi bakımından tanımlanır ve ölçülür. Diğer taraftan, örgütte moral ile liderlik arasında güçlü bir bağ bulunmaktadır. Liderin seçilmesi veya kabul edilmesi bir grup meselesidir. Bu nedenle liderlik, grubun morali yoluyla kazanılır veya kaybedilir (Bursalıoğlu, 1982: 236).

Örgüt ortamında bireyler arası etkileşim, morali olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Aydın, 1986, ss. 96-97).

Moral bir grup olgusudur. Çalışanların işe ve işin yarattığı şartlara karşı benimseyici veya tepkisel tutumların gösterir. Tutum, insanların kendi işleri hakkındaki duyuş ve düşüncelerini gösterme biçimidir. Grubun içinde oluşan moral, örgütte farklı

düzeylerde ortaya çıkar. Ancak bu düzeyler kalıcı değildir. Zaman içinde değişir. Düşük moral yükselebilir. Yüksek moral düşebilir. Grubun moralini yükseltmek zor ve zaman alan bir nitelik taşırken, moralin düşmesi çabuk ortaya çıkar. (Gürsel, 1997: 136).

Örgütte morali yükseltmek için, eğitim yöneticisini gözü önünde bulunduracağı ilkelerden bazıları şunlardır: (Bursalıoğlu, 1982: 237-238),

- * Yapının iyi kurulması ve formal ilişki kalıplarının kesin olması,
- * Yöneticinin çevresine güven vermesi,
- * Yöneticinin, en yakın yardımcılarını yakınlıca seçmesi,
- * İletişim sisteminin sürekli olarak geliştirilmesi,
- * Yöneticinin, örgüt amaçları ile üyelerinin ihtiyaçları arasında dengeli bir tutum gözetmesi,
- * Bireyin davranışı üzerine yönetimden çok grup davranışı yoluyla etki yapılması,
- * Örgütün sosyal bir sistem olduğu ve böyle bir sisteme has özellikler taşıdığı unutulmaması.

1.2.4. Depresyon

Depresyon kişilerin bunalım ve ruhsal çöküntü hallerini anlatmak için kullanılan bir kavramdır. Depresyon, kişilerin yaşam akışı içinde çeşitli sorunlarla karşı karşıya kaldığı ve baş etme becerilerinde yeterli olmadıkları durumlarda, yaşadıkları sorunlardan biridir.

Depresyon sözcüğünün Latince kökü “Depresus” dur; aşağı doğru bastırmak, çekmek, bitkin, gamlı, kederli, meyus etmek, cesaretini kırmak, donuklaştırmak, durgunlaştırmak anlamına gelir.

Stresli olaylar ve durumlar karşısında, organizmanın huzursuzluğunu, tedirginliğini, sıkıntısını, durgunluğunu üzüntüsünü ifade etmektedir (Eroğlu 2009:495).

Depresyonun temelinde daha önceden isteyerek ve severek yaptığı günlük aktivitelere karşı isteksizlik ve hayattan zevk alamama durumu vardır. Ek olarak depresyondaki kişide kederli ve üzgün bir duygudurum ile birlikte görülen bazı değişiklikler zamanla oluşur. Bu durumda kişi her şeyi olumsuz olarak değerlendirerek karamsarlık düşünceleri ile geçmişi ve geleceği düşünmeye başlar. Bu düşünceler istemese de kişinin aklına gelir. Yani birey günlük yaşantıda her şeyin olumsuz taraflarını görür.

Karamsarlık, depresyonu normal üzüntüden ayıran en önemli özelliktir. Kişinin o anda başına gelenlerin gelecekte de kendisini bulacağına ya da içinde bulunduğu durumun değişmeyeceğine inancı depresyonun temel özelliğidir.

Depresyon yıllardır hem duygusal hem de fiziksel belirtilerin birlikte bulunduğu bir tablo olarak bilinir. Buna rağmen fiziksel belirtilerin depresyon tablosu içindeki önemi ve bu belirtilerin nasıl başarılı şekilde tedavi edilebileceği konusundaki araştırmalar ancak son zamanlarda yoğunlaşmıştır. Depresif kişilerin tedavi aramalarının başlıca nedeni, fiziksel belirtilerdir ve bu konuda duygusal belirtilerden çok daha belirleyicidirler.

Depresyon bir anlamda bireylerin duygu ve düşünce yapılarındaki olumsuzluğun olmasıdır. O nedenle, insanların duyguları ve düşünceleri oldukça, depresyon da görülecektir. Önemli olan kişilerin yaşadığı bu sorunu kabul edilebilir düzeyde tutmalar ve sorunu çözebilmek için çözmeye istekli olmalarıdır.

Depresyonun Belirtileri: Depresyonda ilk belirtiler, genel olarak her zaman yaptıklarına karşı genel isteksizlik, ilgilerdeki azalma ve kayıplar, bir takım şeyleri mecburen ve daha uzun sürede, oflay p-puflayarak yapmak şeklinde ortaya çıkmakla başlar.

Hoşlanılarak yapılan etkinliklerde de azalma ve artık hiçbir şeyden zevk almama hayattan soğuma ile sürer. Bireyin çocukları, eşine karşı hiçbir şey hissetmeme duyguları bu soruna eşlik eder. İlerleye aşamalarında intiharı tek çıkar yol olarak görebilirler.

Depresyonun duygu durum değişikliği dışında bilişsel, fizyolojik ve motivasyonel bileşenleri de vardır, ancak depresyondaki birincil bozukluk bilişsel bozukluktur. Depresyon belirtileri dört ana kategoride incelenebilir. Bunlar aşağıdaki tablo üzerinde daha net olarak görülmektedir (Bkz. Tablo 1).

Tablo 1: Depresyon belirtileri

I- Duygusal Belirtiler	1. Kederli duygu durumu 2. Kendinden hoşnutsuzluk 3. Doyumsuzluk 4. İlgî azalması 5. Ağlama nöbetleri 6. Neşesizlik
II- Bilişsel ve Motivasyonel Belirtiler	7- Düşük kendilik değeri 8- Olumsuz beklentiler 9- Kendini suçlama ve eleştirme 10- Kararsızlık 11- Çarpıtılmış beden imgesi 12- Motivasyon azalması 13- İntihar istekleri
III- Fiziksel Belirtiler	14- İştahsızlık 15- Uyku bozuklukları 16- Cinsel dürtü kaybı 17- Yorgunluk
IV- Sosyal Belirtiler	18-Sosyal temaslardan ve ilişkilerden uzaklaşma ve hoşlanmama 19-Giyinme ve genel görünüşte düzensizlik ve özen kaybı 20-Sosyal etkinliklerden uzaklaşma

Depresyonun *duygusal boyutunda*, kişiler, devam eden karamsarlık, sıkıntı, keder, hoşnutsuzluk, ilgilerde azalma, sebepsiz ağlama davranışları ve azalan neşe yitimi şeklindeki duygular sergiler ve ya bu duygularından yakınırlar.

Depresyonun *düşünsel boyutunda*, kişinin kendi dünyası ve geleceği hakkındaki düşüncelerinde farklılıklar vardır. Birey, kendisini "**işe yaramaz**", "**yetersiz**", ya da "**başarısız**" biri olarak görür. Aranılan özelliklere sahip olmadığına inandığı için, benlik saygısı ve kendine olan güveni de kötü bir biçimde etkilenir. Karar vermede güçlük çekmeye başlar. Geçmiş hataları ve kusurları üzerine takılıp, çeşitli suçlar ya da bağışlanamaz günahlar işlediğini düşünmeye başlar. Dünyayı, "**acıdan başka bir şey getirmeyen**", "**engelleyici**", "**hayal kırıklığına uğraticı...**" bir yer olarak algılamakta davranışında artış görülür. Tüm acılarının ve eziyetlerinin sonsuza dek süreceği gibi bir beklentisi olduğu için, umutsuzluğa kapılır. Durumunu değiştiremeyeceğine inandığı için, intihar bile bir çözüm olarak görebilir.

Depresyonun *fiziksel boyutunda* kişiler açısından, depresyonun fiziksel belirtileri psikolojik belirtileri kadar yoğun yaşanmaktadır. Depresyonda olan bir kişi için, bazen uykuya dalma sorun olurken bazen de gecenin ortasında uyanma ya da çok

erken saatlerde uyanma gibi sorunlar olabilmektedir. İştahta azalma olduğunda, kilo kaybı; artma olduğunda da kilo artışı olabilir.

Depresyondaki kişiler enerji kaybının yanı sıra bazen, ya kısmen ya da tümüyle cinsel ilgi kaybı yaşayabilirler. Birey kendini sürekli halsiz ve yorgun hissetmeye başlar, giyimine ve dış görünüşüne dikkat etmez ve özen göstermez.

1.2.5. Yabancılaşma

Yabancılaşma; aşırı iş bölümü ve makinalaşma gibi nedenlerle, iş görenin yaptığı işin neye yaradığını görmemesi, iş görenin örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması ve kendisini çekmesidir.

Davranış bilimlerine göre yabancılaşma, işgörenlerin, çalıştıkları örgütün amaçlarına, işlerinin gereği olan ilke ve kurallara, iş arkadaşlarına, hem kendilerine hem de çeşitli örgütsel ve çevresel sorunlara karşı ilgisiz ve kayıtsız kalmalarını ifade eder (Eroğlu 2009 :501).

Endüstriyel işletmelerde tedavisi en güç ve kapanmayan psikolojik yaralardan biri olarak kabul edilen (Tüz ve Sabuncuoğlu 1995: 207) yabancılaşma, işgörenin yaptığı işin neye yaradığını görememesi ve çalışmasında amacın kaybolmasına yol açan bir durumdur. Bunu etkileyen en önemli etkenlerden bir tanesi makinalaşmanın yaygınlaşması sonucu 'örgütsel insan' örneğini ortaya çıkarmış olmasıdır.

Diğer bir tanımında ise insanın çevresinden, işinden, emeğinin ürününden ya da benliğinden uzaklaşma ya da ayrılma duygusunu dile getiren bir kavram olarak tanımlanmaktadır.

Yabancılaşma kavramının düşünce kaynakları, Aydınlanmacılardan Rousseau, Schiller ve Goethe'de bulmakla birlikte, felsefî anlam ve yorumunu ilk olarak Hegel'de kazandığı bilinmektedir.

Latince "Alienus" başkası, yabancı manasına gelir. Hukuki manada bir mülkiyetin, malın başka birisine geçmesidir. Tıp bilimindeki patolojik anlamıyla kendini bilmemesi yani kendine yabancı olmasıdır. Felsefi olarak bir kimsenin kaybettiği bir takım özelliklerin kendi dışındaki bir varlıkta bulunduğunu zannetmesi halini ifade eder (www.bilgipasaji.com/forum/felsefe-sosyoloji-psikoloji-374/61387-yabancilasmaaliyenasyon-nedir.html).

Seeman, yabancılaşma kavramının değişik boyutlarını aşağıdaki gibi belirlemiştir (Tezcan 1983) :

Güçsüzlük: İçinde yaşanan toplumu etkilemede yetersizlik ve yetersizlik duygusu taşımak. Bireyin ulaşmak istediği amaçlara ulaşamamasının doğurduğu duygularla ilişkilidir.

Anlamsızlık: Olumlu sayılan amaçlara varma imkan olsa bile, etkinlik anlam kazanamamaktadır. Bireyin kendi etkinliğine bir anlam verememesidir. Bir tür, yönetme ve inanç yolları eksikliği duygusudur. Bireyin neye inanacağına karar verememesi durumundan kaynaklanan bir duygudur.

Yabancılaşmanın ‘güçsüzlük’ ya da iktidarsızlık’ boyutu, insanların toplumsal çevrelerini etkileyememeleriyle ilgili duyguların, kaderlerinin kendi denetimleri altında olmayıp, dış güçler, başkaları ya da kurumsal düzenlemeler tarafından belirlendiği hislerini ifade ederken, ‘anlamsızlık’, değerli sayılan hedeflere ulaşabilmek için, meşru olmayan yollara gerek olduğu duygusunu, genel olarak yaşamda, özel olarak da belirli bir eylem alanında, örneğin kişisel ilişkilerde anlam ya da amaçlılık bulamama halini ortaya koyar.

Hiçlik Duygusu: Hiçlik, genel anlamda felsefe de var olmama durumu olarak tanımlanır. Varlıkta eksiklik ya da bulunmayış durumu, mevcut olmama hali olarak belirtilir. Bu anlamda felsefi bir kategori olarak anlaşılır ve yokluk ya da namevcudiyet (mevcut olmama) şeklinde kullanılır.

Felsefedeki bir başka anlamı ise, inkâr ya da yâds ma nedeniyle gerçeklikteki durumların, özelliklerin ortadan kalması sebebiyle meydana gelen var olmayış durumu olarak belirtilir. Bu hiçlik görelî hiçlik olarak ifade edilmektedir. Bir anlamda insanın kendini yok sayması, önemsememesidir. Olumsuz bir mana içerse de özünde olumlu taraflar daha fazla olan bir kavramdır.

Kuralsızlık: Belirli amaçlara ulaşmak için, toplumsal olarak benimsenmeyen davranışlara başvurma gerekliliği hakkındaki yüksek beklentidir.

Soyutlanma: Üyesi bulunulan toplumun belirlenmiş normlarına ve amaçlarına yeterli olmayan biçimde katılma ya da bunlara yabancılaşmadır.

Öz Yabancılaşma: Bireyin kendi kendine yabancılaşmasıdır. Bireyin kendini ödüllendirici, gerçek doyum sağlayıcı etkinlikler bulmakta yetersiz kalmasıdır.

Yabancılaşmanın toplumsal anlamda pek çok belirtileri vardır. Bunlar;

a) **Aşırı Uyum:** Birey toplumsal kurallara aşırı uyumludur. Sosyal, kültürel ve coğrafi çevrede yer alan kamuoyu, bireye gerçek seçeneklerinin bulunmadığı çok küçük bir alan bırakmıştır.

b) Toplumsal Yalnızlık: Yalnızlığın toplum içinde yaygınlaşmasıdır. Toplumsal şartlar, bireyin toplumsal ilişkilerini güçleştirmişse bu tür yabancılaşma söz konusudur.

c) Normsuzluk (Anomi): E. Durkheim'in toplumsal ilişkilerde anlamsızlık ve normsuzluk biçimindeki yabancılaşma ifadesidir.

1.3. TÜKENMİŞLİK VE MESLEKİ GELİŞİM SÜRECİ

1.3.1. Mesleki Kimlik Kazanma Ve Gelişimi

Mesleki gelişim bireyin gelişiminin bütün yönleri gibi, yaşamın ilk yıllarından başlayıp sonuna kadar devam eden bir süreçtir. Genel gelişimin önemli yaşam dönemlerinde olduğu gibi mesleki gelişimi de çeşitli araştırmacılar tarafından her biri belli özellikler tarafından tanımlanan mesleki yaşam dönemlerine bölünmüştür.

Bireyler bir meslek sahibi oluncaya kadar çeşitli aşamalardan geçerler (Kuzgun 2000). Bunlar;

Heves: Mesleki heves, kişinin her zaman girmeye özendiği mesleği ifade eder. Bir kimsenin girmeye özendiği meslek, onun ilerleme isteğinin göstergesidir. Mesleki gelişiminde, heves gerçek hayattaki sınırlamalar dikkate alınmaz, bireyin arzu ve isteklerini yansıtır. Çocukluk çağında daha çok görülen bu davranış, bireyin henüz mesleğin gerekli koşullarıyla ilgili bilgi ve farkındalıklarının olmadığı bir süreci içerir.

Meslek Tercih: Meslekler, gerektirdikleri nitelikler ve sağladıkları olanaklar bakımından belli zamanlarda bireylere değişik derecelerde çekici veya itici gelebilir. Bir kimsenin belli bir anda tercih ettiği meslekler, o bireye o anda en yüksek düzeyde olumlu özelliklere sahip görünen mesleklerdir.

Meslek Seçimi: Bireyin tercih ettiği yani girmek istediği meslekler arasında birinde karar kılması ve buna hazırlanmak için çaba göstermesi meslek seçimi olarak adlandırılmaktadır. Bu durumda meslek seçimi, beğenilen mesleklerden birine hazırlanmaya karar vermiş olma anlamına gelir. Bu kararı verirken kişinin o mesleğe girme olasılığını da hesaba katması gerekir.

Seçim tercihten daha kapsamlıdır. Çünkü seçilen meslek aynı zamanda tercih edilen bir dizi meslekten sadece biridir. Tercihlerin belirlenmesinde istekler rol oynar. Seçimde ise birey, fiziksel ve zihinsel yeteneklerini, ekonomik durumunu, meslek eğitimini başarıma olasılığını ve daha birçok faktörü göz önüne alarak yani kısacası

'erişme' olasılığını hesap ederek, tercih listesindeki seçeneklerden birisine karar vermiş olmaktadır.

Mesleğe Bağlanma: Kişi bir meslekle ilgili bir işe girer ve o işin gereklerini yerine getirmeye başlarsa mesleğe bağlanma gerçekleşmiş olur.

Meslek, kişinin kimliğinin en önemli kaynağı olup, onun etraftan saygı görmesine, toplumda bir yer edinmesine ve işe yaradığı duygusunu yaşamasına olanak veren bir etkinlik alanıdır. Meslek etkinlikleri ile kişi kapasitesini kullanarak, bir şeyler üretir ve yaratıcılığını kullanmanın vereceği doyuma ulaşır. Bu etkinliklerde duyulan haz ve sağlanan doyum genel yaşamına da yansır. Aynı şekilde çalışma yaşamındaki huzursuzluk ve doyumсузluk kişinin psikolojik sağlığını da bozar.

Mesleki gelişim devamlı bir süreç, meslek seçimi ise bir karar verme işlemidir. Mesleki gelişimi yaşam boyu devam eden ve aşamalar halinde açıklamalar yapan araştırmacılar içinde önemli bir yeri olan, Super'a göre meslek seçimi, belli bir gelişim süreci içinde bireyle çevrenin etkileşimi sonucu olan benlik kavramının bir mesleğe yansımadır ve ifadesidir. Bu kurama göre bireylerin mesleki gelişimlerinde onların yetenek, ilgi ve benlik tasarımlarının önemli bir yeri bulunmaktadır. Ailenin ekonomik düzeyi, bireyin karşılaştığı fırsatlar ve birey ile çevre arasındaki ilişki meslek seçiminde önemli bir etkiye sahiptir. Mesleki gelişim süreci türlü dönemlerden geçerek zamanla ve yeni yaşantılarla değişmektedir.

Benlik tasarımının oluşması ve bir mesleki tercihe dönüşmesi süreci bir gelişim süreci boyunca gerçekleşmektedir ve bu süreci Super şu basamaklara ayırmaktadır: (Kuzgun 2000:172-175).

1.3.1.1. Büyüme Evresi (0-14 Yaş):

Bilincin oluştuğu 4. yaştan başlayıp 14. yaşa kadar süren ve çocukluk olarak adlandırılan bu dönem, fiziksel, psikolojik ve sosyal bakımdan hızlı bir gelişim dönemidir. Çocuk yetişkinlerin rollerini izler ve onlara benzeme arzusu ile hayalinde birtakım mesleklere özenir. Bu özentinin gerisinde yetişkinlerle yaptığı özdeşim, yetişkinlerin devamlı telkinleri ya da o andaki istekleri yer alır. Çocuklukta ifade edilen tercihler tamamen heves ve özentileri yansıtır. Küçük bir çocuk bir alana tercihini ifade ederken, ona erişebilme olasılığını dikkate almaz. Bu süreçte çocuk her şeyden hoşlanır, her şeyi denemek ister. Çocuklar meslek tercihlerini ifade ederken daha çok işin niteliğine yani işin yapılışından duyulan zevke önem verirler. Ancak büyüdükçe

mesleklere verilen toplumsal saygınlık değerini öğrenmeye ve meslekleri saygınlıklar açısından s ralamaya başlarlar. Çocukların yaşantıları arttıkça istekleri yanında, işin yapıldığı koşullar ve işin sonunda elde edilen olanaklar hakkında bilgi sahibi de olurlar. Böylece giderek her şeyden hoşlanma yerine bazı şeylerden hoşlanmama, bazı seçenekleri eleme davranışı gelişmeye başlar. Tercihlerin azalması, seçeneklerin daralması, ileride seçme işleminin gerçekleşebilmesi için gerekli bir gelişim görevidir.

Bu evre üç alt basamaktan oluşmaktadır.

1.3.1.1.1. Hayal basamağı (4-10 yaşlar):

Bu aşamada çocuğun davranışlarında heves, arzu ve anl k ihtiyaçların n etkisi çok yoğundur. Hayal kurma ve rol denemeleri egemen olan etkinlikleridir.

1.3.1.1.2. İlgi basamağı (11- 12 yaşlar):

Hoşlanma ve beğenme davranışına dayalı etkinliklerin meslek emellerinin belirlenmesinde en etkili olduğu dönemdir. Çocuk artık hoşlandığı ve beğendiği mesleklere ilgi duymaya başlar ve onlarla ilgili yönelimler yapar.

1.3.1.1.3. Yetenek basamağı (12-14 yaş):

Bu dönemdeki çocuklar kişisel yeteneklerine büyük önem vermeye başlarlar. Çocuk artık işin gerektirdiği nitelikleri daha fazla dikkate almaya başlar.

1.3.1.2. Araştırma Evresi (14-24 Yaş):

Araştırma basamağı ergenlikten ilk yetişkinliğe kadar sürer. Bireyler bu aşamada kendilerini başkalarının mesleki rollerini ve iş dünyasını keşfetmektedirler. Başkalarıyla ilişkiler, etkinlikler ve geçirilen yaşantılar birlikte ev okul, yarı zamanlı işlerde alınan roller mesleki benlik kavramı için veri kaynaklarını oluşturmaktadırlar. İlk mesleki seçimler geçicidir ve fantezilerle başkalarıyla, yapılan tartışmalarla ve rol denemeleriyle s nlanır. Bu evre üç alt basamaktan oluşmaktadır (Kuzgun 2000). Bunlar;

1.3.1.2.1. Deneme basamağı (14-18 yaşlar):

İlgi, gereksinme, yetenek, değer ve fırsatların dikkate alındığı, iğreti seçimlerin yapıldığı, fantezi, tartışma ve yarı zamanlı iş yaşantılarında bu seçimlerin geçerliliğinin denendiği dönemdir.

1.3.1.2.2. Geçiş basamağı (19-21 yaşlar):

Bireyin iş ve çalışma dünyasına girdiği ve gerçeği daha çok göz önüne aldığı dönemdir. Birey ben kavramını bir işte uygulamaya koymaya başlamıştır.

1.3.1.2.3. Sınama ve izleme basamağı (22-24 yaşlar):

Birey bu dönemde kendisine uygun bir çalışma alanı bulmuştur. Başlangıç işe girer ve bu işi hayatı kazanma yolu olarak sınamaya başlar. Araştırma davranışı yirmi beş yaşlarına kadar devam eder. Ancak bundan sonra sınama davranışı giderek azalmaya başlar. Bir işe bağlanma daha da keskinleşir. Birey, hakkında daha doğru ve ayrıntılı bilgiler edindiği çalışma hayatında ilgileri için uygun doyum yolları bulabilir. Bu arada emellerinin bir kısmından vazgeçebilir, bazılarında değişikler yapabilir. Bu dönemde bir işe girme, bir yuva kurma, kararlı ve devamlı yaşama biçimine karar verme eğilimi sık görülen davranışlardır.

Bu dönem bir yönüyle de iş ve aile hayatı kurma dönemidir. Genel eğilim açısından bireyin kendi kimliğini farklı kimliklere yakınlılaştırma dönemidir. Bunun içinde kimliğini öncelikle karşı cinse yakınlılaştırarak aile kurmaya ve evlenmeye çalışır. Bir meslek elemanı olarak bir işe girmeye ve çalışmaya hazırlanarak meslek eleman kimliğine yakınlılaşır. Aynı zamanda değişik sosyal gruplara katılarak sosyo- kültürel kimliğine yakınlılaşır. Bu yakınlılaşmanın sağlıklı olabilmesi ise bu dönemde bir meslekte çalışması ve kazanç elde etmesiyle e ilişkilidir. Gelir düzeyi, bitirdiği okul, sahip olduğu kariyer kişinin seçimlerini etkilemekte ve kimlik birleştirmesinde etkili olabilmektedir.

Konuyu lkemiz açısından örneklemek gerekirse, 4 yıllık niversite bitirmiş ğretmen adaylarının evlenme ve iş bulma konularında yaşadıkları sıkıntı ve sorunlar aslında bu dönemi özetlemektedir. Üniversite mezunu olmuş ancak KPSS sınavını geçmeden evlenemeyen, iş bulamayan ya da yeterli ücret alıp çalışamayan, sosyal olarak kendini soyutlayan davranışlar gösteren ğretmen adaylarına rastlamak belki de sorunun en aç k görüntüsü.

1.3.1.3. Yerleşme Evresi (25-44 Yaş):

Bu dönemde geçen etifkin güvenli bir mesleki benlik oluşturmaya çalışırken bazı bunalımlar geçirebilir. İşe bağlamında ve uzlaşma yolları aranarak işe yerleşme

başlar. Mesleki benlik kavramı kararlılık kazandıkça, iş dünyasında ilerlemek ve bir yer edinmek için daha çok çaba harcanır.

Bu dönem uygun bir mesleki alanın ve o alanda kararlı bir işin bulunması ile karakterize edilen bir durumdur. Dönemin başında sınama ve belki de iş değiştirme görülebilir. Fakat bu durumlar olmadan da yerleşme gerçekleşebilir.

Yerleşme kavramı, doğal olarak sürdürme, idame ettirme kavramların da beraberinde getirir. Kişilerin gelişim psikolojisi açısından bu yılları en verimli ve üretici olduğu yıllardır. Birey kendini değerli hissetmek, yeni kuşaklara rehberlik etmek ve üretici olmak amaçları güder. Bunları yapmak için üretici ve verimli davranışlar sergiler. Birey, farklı sosyal veya sivil toplum kuruluşlarına katılır, genç kuşaklara bir şeyler öğretme amaçları güder. Bunu yapamadığında verimsizleşir durgunluk yaşamaya başlar. Bunun sonucunda ise aşırı bireyselleşen ve kendi dışında başkalarını önemsemeyen bir yapı sergileyebilir.

Bu evre iki alt basamaktan oluşmaktadır (Kuzgun 2000). Bunlar.

1.3.1.3.1. S nama evresi (25-30 yaşlar):

Başlangıçta uygun görülen bir çalışma alanı bireye doyum sağlamayabilir ve gerçek meslek hayatı başlamadan birkaç iş değiştirme görülebilir. Düzenli gelir elde edeceği ve kendini mutlu hissedeceği bir mesleği yapma davranışı bu duruma yol açabilmektedir.

1.3.1.3.2. Sağlamaştırma basamağı (31-44 yaşlar):

Meslek örüntüsü berraklaştıkça çabalar onu sağlamaştırmaya, çalışma dünyasında güvenli bir yer yapmaya yönelir. Birçok kişi için bu yıllar yaratıcı yıllardır. Kariyer beklentilerinin arttığı, verimli ve üretici davranışları daha sık göstermeye başladığı yıllardır. Birey bir mesleğin elemanı olarak iş yaşamından ve sosyal yaşamından mutlu olmaya çalışırken, aynı zamanda kendine önem ve değer verilmesini de ister. Hayatın devam ettireceği meslek aynı zamanda yaşamından alacağı mutluluğu ve doyumunu da etkileyebilmektedir.

1.3.1.4. Koruma (Devam Ettirme) Evresi (45-64 Yaş):

Bu evrede birey var olan mesleki benlik kavramını korumaya çalışmaktadır. Elde ettiği işi en iyi şekilde yapıp kendini geliştirme çabası içerisindedir. Bu dönemde

kişi iş dünyasında bir edindikten sonra bütün çabalarını onu elde tutmaya ve geliştirmeye yöneltir. Bu dönemde meslek gelişiminde iniş çıkışlar, duraklamalar olabilir. Kişi artık iş dünyasında bir yer edinmiş ve bütün çabalarını, onu elde tutmaya ve geliştirmeye yöneltir.

Birey iş güvenliğinin sağlam olduğuna inanmak ve sosyal güvenlik açısından yeterli güvencelerinin olmasını da sağlamaya çalışır. Bu dönem içerisinde yaşanacak ekonomik kriz ya da çalkantılar dönüşü imkansız ya da çok zor kişisel ve sosyal sorunlar yaratabilmektedir. Bireyin kariyerinde engellemeler, işsiz kalma durumları veya iş hayatındaki önemli bir değişim kişinin dayanıklılık düzeyini olumsuz etkileyebilmektedir.

Bunun yanı sıra birey yaptığı işte bir üst pozisyonlara geçebilme çabalarını da sergilemektedir. Bunun karşılanması en büyük beklentilerinden birisidir. Bunun karşılanamaması da hayal kırıklıkları yaratabilmektedir.

1.3.1.5. Çöküş Evresi (65 Yaş Ve Sonrası):

Bu evre fiziksel ve zihinsel süreçlerin yavaşlaması enerjinin azalması ile belirginleşir çöküş aşamasında birey daha az yük ve sorumluluk alabilir. Daha çok geçmiş deneyimlerinden ve bilgisinden yararlanma yolunu seçer ve bunları kullanabileceği alanlara yöneltir.

Bu dönem bireyin emekli olduğu ve biyolojik olarak gerileme yaşadığı yıllardır. Birey dönem içerisinde geçmiş yıllarda yaptıklarının muhasebesini yapar ve yaptıklarının anlamını sorgular. Bu yıllar gelişim psikolojisi açısından bireyin benlik bütünlüğüne ulaşmaya çalıştığı ya da umut yitimine uğrayabildiği yıllardır. Geçmiş yaşantısını değerlendirdiğinde yaptıklarından doyum alanlar benlik bütünlüğüne ulaşırlar ve ölüme rahatça hazırlık yaparlar. Geçmiş yıllarda yaptıklarından hoşnut olmayan ve doyum sağlayamayan bireyler sürekli ölüm korkusu çekerler ve ölüme hazır değillerdir. Bu nedenle ayrılık ve yalnızlık kaygısını sürekli hissederler. Sürekli olarak yanlarında birinin olmasını isterler. İlgi çekmek için sürekli sağlıklarıyla uğraşırlar ve adeta hastalıklı hastalar olurlar.

Bireyin bu dönemde biyolojik olarak çöküş içerisine girmesi sonucunda da hareketlerinde yavaşlama ve kısıtlılıklar başlar. Vücut sistemleri ve organları bu yeni duruma uyum sağlamakta zorlanmaya başladığından dolayı sık hastalanma ve psikolojik kökenli sorunlarında da artış görülmeye başlanır. Fiziksel ve psikolojik yönden

etkilenmeye aç k hale gelen bireylerin, uzun süren ve çabuk iyileşemeyen durumlarında artmalar gözlenir.

Dönemin en önemli sorunu yalnız kalma ve ayrılık kaygıdır. Birey hastalandığında ya da sorunları olduğunda çocuklarını veya yakınlarını sürekli olarak yanında ister. Adeta yeniden çocukluk yıllarına dönüş başlar. Bu evre iki alt basamaktan oluşmaktadır (Kuzgun 2000). Bunlar:

1.3.1.5.1. Yavaşlama basamağı (65–70 yaşlar) :

Bu yıllarda kişi iş temposunu yavaşlatır, görevlerini daha az güç isteyen başka alanlara kaydırır. İşin yapısını değiştirir ve azalan kapasite ile görülen iş arasında bir uyum sağlamaya çalışır.

1.3.1.5.2. Emeklilik basamağı (71 yaş ve sonrası) :

Bu yıllarda meslekten ayrılma ve işi tümüyle bırakma gereği hissedilir. Bireyler arasından bu bakımdan da farklar vardır. Bazıları işi bırakmayı kolay ve hoş karşılayabildiği halde bu zorunluluk bazılarına çok ağır gelebilir.

Mesleki gelişim bir etkileşim sürecidir. Bu süreç, bireyin kendi hakk ında bildikleri ve düşündükleri, bireysel (yetenek, ilgi, kişilik, fiziksel) özellikler, ailenin sosyo-ekonomik ve kültürel yapısı, ailenin ve çevrenin mesleki değerleri, gencin duygusal gelişimi, okul deneyimleri bu süreci etkileyen ve aynı zamanda belirleyen faktörlerdir. Bir meslekte iş bulma ve iyi bir gelire kavuşma, doğru seçime ve kişisel özelliklere bağlıdır. Bir yüksek öğrenim programından mezun olduktan sonra iyi gelir getiren bir işe sahip olabilmenin ilk koşulu, bireyin iş veya mesleğin özelliklerine uygun olmasıdır. Tesadüfen ya da yukarıda sıralanan nedenlerle doğru yapılmayan meslek seçimleri bu önemli şartı göz ardı edebilir. Mesleki saygınlık ve itibar, bireyin göstereceği performansa bağlıdır. Birey seçtiği mesleğinde attığı adımlarla mesleki saygınlığını kendi kazanır. Mesleğini kullanarak başarılı bir konum elde edebilmek ve başarılı bir kariyer hazırlamak bireyin kişisel çabaları ile gerçekleşir.

Meslek seçimi bilinçli düşünmeyi gerektirir. Meslekleri tanımadan, meslek seçimi yapacak bireyin özellikleri analiz edilmeden, mesleğin özellikleri ile bireyin özellikleri karşılaştırılıp uygunluğu araştırılmadan sağlıklı ve gerçekçi meslek seçimi yapılamaz. Tüm bunlarda profesyonel yardım almay gerektirir.

1.3.2. Tükenmişlik Evreleri Ve Süreci

Tükenmeyi bir maraton gibi, sürekli bir yolculuk olarak ele almak gerekir. Tükenmede kesinti yoktur, devamlılık mevcuttur. Ancak, anlamayı kolaylaştırmak için evrelendirmek uygundur. Edelvich, tükenmişliğin aşama aşama geliştiğini ve dört aşamada ortaya çıktığını belirtmiştir (Çam,1989:20–22). Bu aşamalar:

1.3.2.1. Şevk Ve Coşku Evresi (I Evre):

Bu dönemde bireyin meslekteki beklentileri çok yüksek seviyededir. Bunların çoğunluğu gerçekçi değildir. Kişi zor şartları benimser ve uyum sağlamak için çabalar. Umut ve beklenti çok yüksektir. Enerjisi çoktur. Kişide enerjinin, umudun ve beklentilerin yüksek olduğu dönemdir. Mesleğin amaçlarına ulaşmak için yüksek bir motivasyon vardır. Mesleki eğitimini sürdürmeye ilişkin ısrarlı bir istekte vardır. Kendini kanıtlama ve gösterme isteği fazladır. Birey aşırı heyecanlı ve duygusallığı yüksek davranışlar içindedir.

1.3.2.2. Durağanlaşma Evresi (II. Evre) :

Bu evredeki çektiği zorlukları ve sıkıntıları aklına getirir. Yaptıklarını sorgulamaya ve artan ölçüde rahatsızlık hissetmeye başlar. Giderek umutları ve enerjisi azalır. Kişinin enerji düzeyi düşmeye başlar ve işi yavaşlatma düşünceleri ortaya çıkar. Artık idealizmin, ilkelerin, amaçların ilk aşamadaki gibi peşine düşülmez. Görev ile ilgili beklentilerde hayal kırıklığı yaşanmaya başlanır. Bu devam ettiğinde kişinin iş doyumunu azalır. İş dışındaki ilgiler daha önemli duruma gelir.

Bu aşamada kişi övgü beklerken, önyargılı tutumlarla mesleki ilkeler ve amaçlar zedeleyen engeller ve sorunlarla karşılaştıkça, yavaş yavaş durgunluk aşamasına girmeye başlar. Bu süre çoğunlukla çalışmaya başlandıktan sonraki bir yıl içinde ortaya çıkar (Özer1999: 14).

Aşırı ve yoğun çalışma sonucunda zaman içinde psikolojik ve fizyolojik sistemindeki gerekli olan çalışma enerjisinde azalma görülebilir. Bireyin yeniden harekete geçebilmesi için dışarıdan gerekli olan negatif entropinin sisteme dahil edilmesi gerekir. Bunun için gerek iş gerekse ailesinden yeterli desteğin sağlanması ve motivasyon düzeyinin yükseltilmesi gereklidir. Sistemin içinde var olan yada oluşan pozitif entropinin boşalımının sağlanamaması halinde, zaman içinde kişinin temel fiziksel ve psikolojik sorunlar yaşaması riski yaratacaktır.

1.3.2.3 Engellenme Evresi (III.Evre):

Tükenmişliğin ve stresin diğer bir nedeni olan engellenme, bireyin çok istenen bir hedefe ulaşmadan önünün kesilmesinin sonucudur.

Belli bir zaman kısıtlaması ile çalışan, bu zaman sınırı içinde bir işi bitirmesi beklenen ve işini bu zaman sınırı içinde bitirmesini engelleyen tüm aksaklıklar engellenme kaynağıdır. Bir örgütte çalışan birey için en belirgin engel terfi etmeyi beklerken, önünün kesilmesidir. Bu tür bir engellenme ile karşılaşan birey, tipik engellenme tepkileri göstermekle birlikte, engellenmeyi uzun süreli yaşadığında ciddi sorunlarla da karşılaşabilmektedir.

Örgüt içinde aynı düzeyde bulunan ve aynı işi yapan çalışanlar arasında yaşanan rekabet ve kıskançlık da bireylerin engellenme ile karşılaşmalarına neden olur. Bireyler, birbirlerinin kaliteli iş yapmasını engelleyebilir, hedeflerine ulaşmada önlerine engel koyabilirler.

Engellenmeye verilen en yaygın tepki saldırganlıktır. İnsanlar saldırgan olduklarında, onlar çok üzen bir engellenmeyi yansıtmaktadırlar.

Örgüt içinde bireyin karşılaşabileceği en güçlü engellenmelerden biri, yönetimin terfiye engel olmasıdır (Davis, 1988: 562-584). İş görene, verimli olabilmesi için ihtiyaç duyduğu iş ortamının, gerekli donanımın, araçların, materyallerin sağlanması, hatta eğitim verilmesi yönetimin yerine getirmesi gereken görevlerdendir. Buna ek olarak, hem bireysel başarı hem de örgüt başarısı için bütçe ve diğer destek araçlarının sağlanması engellenmeyi önlemek için gereklidir.

Engellenmeye karşı gösterilen tepkiler, savunma mekanizmalarıdır. Vücut, engellenen hedeflerinin psikolojik etkilerinden kendini korumak için savunmayı öğrenir. Stres yaratan en önemli kaynaklardan biri olan engellenmeye karşı gösterilen bu savunma mekanizmaları aynı zamanda stresten korunmak içinde kullanılabilir.

Engellenmeye karşı gösterilen savunma mekanizmaları; yüceltme, özdeşleşme, dengeleme amacı yeniden yorumlama, başka faaliyetlerle meşgul olma, saldırma, bahane bulma, yansıtma, karşıt tepki oluşturma, baskı altına alma, gerileme, kayıtsız kalma ve çekilme, şakaya vurma, boyun eğmek, özgecilik, kötüleme ve karşı saldırı, otizm ve hayal kurmadır (Kaldırım, 1985:83-88).

İnsanların yardım ve hizmeti için çalışan kişilerde, sistemi ve olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin zor olduğu anlarda, duygusal olarak yoğun bir engellenmişlik duygusu tabloya egemendir. Kişi bu hissi yoğun biçimde yaşar. Sonuçta kişide kendini

çekme veya kaçınma davranışları görülür. Kişi zaman geçtikçe mesleğinin amaçlarını başarma gayretlerinin engellendiğini düşünür. Amaçları engellenmiş ve gerçekleştirilememiştir.

Engellenme bireyin amaca yönelik harekete geçtiğinde, amaca ulaşmasının önüne geçilmesidir. Bu anlamda amaca ulaşmasını sağlayan faktörler, içsel ya da dışsal faktörler olarak ayrılabilir. İçsel faktörler genelde bireyin fiziksel yetersizlikleri, başarı ve motivasyon eksikliği, kişisel yada mesleki yetersizlikler sayılabilir. Birey amaca ulaşmak için bedensel donanımının yeterli olmadığını durumlarda engellenmişlik hissi yaşar. Aynı şekilde yeterli düzeyde kendine güveni ve motivasyonu olmadığında da engellendiği duygusu artar.

Dışsal faktörler ise bireyin kontrol edemediği ve kendi dışında onu etkileyen her türlü faktörlerdir. Bu anlamda amaca ulaşmak için onu engelleyen aile, eş, çocuklar, kültür ve toplumsal yapı olabilir. Birey bunları kontrol edemediğinde ya da engel olarak aşamadığında da engellenmişlik duygusu yaşar. Engellenme sonucunda bireyin yaşadığı temel duygular genelde kızgınlık, saldırganlık ya da aşağılanmışlık duygusudur.

Engellenme, yalnızca bireyin ihtiyaçlarının yeterince karşılanmamasından ya da ertelenmesinden değil aynı zamanda insan organizmasının karşısına çıkan birçok engelleyici bloklardan da ortaya çıkabilir. Bu engeller, belirli bir amacın gerçekleşmesini önleyen;

a) Fiziki bloklar: Trafik tıkanması yolun kapalı olması, işe yetişmek isterken otobüsün gelmemesi şeklinde olan ve kişiyi elinde olmayan ve kendinin istese de çözemeyeceği engellerdir.

b) Sosyal Bloklar: Bunlar belirli bir beklentinin gerçekleşmesini önleyen bloklardır. Sokakta oynamak isteyen çocuğa anne ve babasının izin vermemesi, askerlik yapmayan kişiye kız verilmemesi şeklinde olabilir.

c) Kişisel Bloklar: Bireyin kendi yetersizliklerinden kaynaklanan bloklardır. Futbolcu olmak isteyen birinin gözlerinin miyop olması, tenis oynamak isteyen kişinin bir kolunun olmaması şeklinde olan bloklardır (Marx 1976,472; Akt: Eroğlu 2009: 68). Engellenme süreci devam ettiği zaman tükenmişliğin son aşamasına girilir.

1.3.2.4. Umursamazlık Evresi (IV. Evre):

Bu evrede kişi işini sevdiğinden değil, mecburiyetten yapmaktadır. Umutsuzluk, inançsızlık, işten kopma davranışları, sıkılma seyrek değildir. Kişi için görevi kaygı ve sıkıntı kaynağı olmaktadır. Artık ilgisizlik ve duyarsızlık kişinin işinin her yönüne yansır. İşe geç gelme, işten erken ayrılma ve bazen işe gelmeme görülür (Özer 1999; Kaçmaz 2005, Düzyürek 1992).

İş kazalarında artış, mesleki hastalıklar, bireyler arası çatışmalar, iş devamsızlıklar veya geç gelmeler, işi aksatan davranışlar bu evrede sık karşılaşılan sonuçlar olarak görülebilmektedir.

Bu evrenin başlamasıyla birlikte bireylerde yoğun olarak iş doyumsuzluğuna ilişkin etkilenmeler ortaya çıkmaya başlar. Birey artık işe ilişkin olumlu duygularını kaybetmeye ve duygusal olarak tükenmeye başlamaktadır.

1.3.3. Mesleki Kimlik Gelişimi İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki

İnsan hayatı boyunca çok çeşitli roller oynar. İş ve oyun etkinliklerinde yeteneklerini dener, başarılarını değerlendirir, başkalarının değerlendirmelerini değerlendirir, bazı şeyleri iyi bir biçimde yaptığını fark eder ve bundan doyum sağlar. Bu yaşantılar biriktikçe birey kendini şu ya da bu alanda daha başarılı olarak görmeye başlar; kısaca kendisi hakkında bir yargıya varır. Yaşı ilerledikçe kendisi hakkındaki çok çeşitli tabloları birleştirir ve oldukça tutarlı bir benlik tasarımı oluşturur. Kişinin amacı, benlik tasarımı korumaktır. Bütün davranışları artık bu benlik tasarımı göre biçimlenir. Mesleki davranışlar arasında da benlik tasarımı ile tutarlı olanları seçer (Kuzgun 2000).

Benlik tasarımı bireyin kendisi hakkında, doğrudan edindiği algıların birbirleri ile anlamlı bütünler oluşturması ile meydana gelir. Ancak bu oluşum genellikle, ister hayali olsun, ister gerçek hayat etkinlikleri ile olsun, bir rol oynamakla, yani belli bir durumda, belli bir fonksiyonda bulunmakla gerçekleşmiştir. Benlik, meslek seçimini etkiler; çünkü aslında meslek seçimi, bireyin kendi hakkındaki tasarımın oldukça açık bir biçimde ifade etmeyi istediği bir yaşam noktasıdır. Yani birey meslek tercihini ifade ederken açıkça "ben şu ya da bu biçimde bir insanım" der.

Mesleki gelişim aşamaları ile tükenmişlik evreleri arasındaki ilişkiye bakıldığında bireyin algısının mesleki seçimlerinden de etkilendiği görülmektedir. Bireyin isteyerek ve severek yaptığı bir meslekte tükenmişlik evreleri açısından ilk

evrede kalma nı daha çok olacağı düşünülebilir. Ancak bireyin kendi benlik algısına göre sevmediği ve istemediği bir meslekte çalışıyor olması tükenmişliğin tüm evrelerini yaşayacağı ve çok yoğun psikolojik ve fizyolojik sorunlar yaşama riskini arttıracaktır.

Mesleki kimlik gelişimi ile tükenmişlik duygusunun yaşanması arasında belli bir ilişki olabileceği düşünülürse, bunu bireyin mesleki gelişim aşamalarının ilerleyen dönemlerinde tükenmişliğin ters yönlü olarak azalacağı düşünülebilir. Çünkü bireylerin mesleki kimliklerinin olgunluğuna ulaştığı yıllarda tükenme duygusu azalacaktır.

Meslekteki kıdemi ya da çalışma yılı arttıkça bireylerin daha az tükenmişlik yaşadıkları çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur(Aslan 1996, Özer, 1998, Sever 1997) Kişilerin mesleki kıdeminin artması aynı zamanda yaşam deneyimlerinin/ tecrübelerinin de artması, sorunlarla baş etme becerilerinin daha iyi kullanmaların sağlamaktadır. Kişisel ya da mesleki yaşanan sorunlara karşı, ilerleyen yıllarda bireyler daha fazla dayanıklı olabilmektedirler.

Tükenmişlik ile ilgili literatürde geçerli iki tanım yapılmıştır. Bunlardan birincisi Maslach'ın tanımıdır. Bu tanıma göre, tükenmişlik, işe bağlı tutum ve davranışlardaki değişikliklerle kendini gösteren duygusal tükenmişlik, duyarsızlaştırma ve azalmış başarı duygusu olmak üzere üç bileşene sahip olmasının yanı sıra, fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik hisleri, negatif bir benlik kavramının gelişmesi ile iş, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme sendromudur (Akt:Çapri 2006: Maslach, 1978; Maslach ve Pines, 1979; Maslach ve Jackson, 1981; Maslach, 1982).

İkincisi ise Pines ve Aronson'un tanımıdır ve onlara göre, tükenmişlik, bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Pines ve Aronson, 1988). Pines'in Psikonalitik-Varoluşçu Modeli'nin, psikoanalitik perspektifine bağlı olarak tükenmişlik fenomenine bakıldığında, kişilerin hangi mesleği seçeceklerini çocukluk yıllarındaki çözümlenmemiş aile etkileşimleri ve erken çocukluk yaşantılarının belirlediği görülmektedir. Bir başka deyişle, kişilerin belli bir mesleğe yönelmesinin ana nedeni erken çocukluk yaşantılarının üstesinden gelmektir (Akt:Çapri 2006: Pines, 2000a; 2000b; 2002). Herhangi bir iş seçiminin bilinçdışı belirleyicilerini kişilerin bireysel ve ailesel tarihleri (geçmişleri) yansıtır. İnsanlar çocukluk yıllarında doyuramadıkları bazı ihtiyaçları gidermek ve çocukluk yaşantılarına varoluşsal bir anlam kazandırabilme fırsatını elde edebilmek için bir

meslek (iş) seçerler (Akt:Çapri 2006: Pines, 2000a; Pines ve Yanai, 2000; 2001; Yanai ve Pines, 2000).

İnsanların bu kadar önemli bir konu olan meslek seçimi üzerine odaklanmaları onların çok yüksek düzeyde bir beklenti içerisinde girmelerine neden olmaktadır. Bu durumdaki bir kişi için en yüksek beklenti, çözülmemiş bazı çocukluk travmaları na çözüm bulabilme çabasıdır. Yaşamdan elde edilen doyum ve başarılar bu travmaların iyileşmesine yardımcı olmaktadır. Fakat, insanlar bunları elde etmede başarısız olduklarında ya da yanlışlıklarını hissettiklerinde seçilen meslek çocukluk travmaları na yol açtığı yaraları iyileştirmek yerine aynı travmaların yeniden yaşanmasına ve sonuç olarak da tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Akt:Çapri 2006: Pines, 2000a; 2000b; Pines, 2002; Pines ve Nunes, 2003).

Pines'in varoluşçu perspektifine göre bakıldığında ise, tükenmişlik, kişilerin işlerinde ve yaşamlarında elde edemedikleri (varoluşsal) anlamı bulmayı isteme ihtiyacından kaynaklanmaktadır. Pines'e göre, iş yaşamlarından varoluşsal bir anlam elde edebilmeyi bekleyen idealist kişiler ilk olarak işe yüksek düzeyde bir güdülenme ve beklenti içerisinde başlarlar. Hata yaptıklarını, yanlışlıklarını ya da işlerinden bekledikleri varoluşsal anlamı elde edemeyeceklerini anladıklarında umutsuzluk, çaresizlik ve hatta tükenmişlik duygularına kapılırlar.

Pines (Akt:Çapri 2006: 1993; 1996)'e göre, mesleki tükenmişlik yalnızca idealist ve yüksek düzeyde bir güdülenmeye sahip kişilerde görülmektedir. Bu kişilerin, meslek yaşamları ile ilgili beklenti düzeyleri yüksek, duygusal baskı ise yoğun ve uzun süreli olduğunda stres, yabancılaşma, kaygı ve depresyon gibi duyguları da yüksek bir seviyede olmaktadır. Bu nedenle, çağımızın önemli bir fenomeni olan ve günlük yaşam ve çalışma yaşamı içindeki kişilerin sıklıkla karşılaştığı tükenmişlik kavramının belirlenmesi ve onun etkili bir şekilde ölçülmesinin önemi gittikçe artmaktadır.

Tükenme yalnızca iş koşullarına bağlı olarak gelişmez. Bireyin amaçları na, beklentilerine erişememesinin sonucunda da görülen bir sorundur

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SÜRECİNİN NEDENLERİ - BELİRTİLERİ VE SONUÇLARI

2.1. TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ

Tükenmişlik, sadece tükenmişlik yaşayanı ilgilendiren bir sorun değildir. Tükenmişlik, bireyin ailesini, ev ve iş arkadaşlarını, ast ve üstlerini, iletişimini, ilişkilerini, performansını, kısacası etki ve sonuçlarıyla tüm yaşamını olumsuz etkileyen, oldukça yıkıcı bir durumdur.

Yapılan araştırmalar tükenmenin nedenlerini, insanın beklentileri ile ilişkilendirmektedir. Tükenmişlik genellikle gerçek dışı beklentileri ile gerçek beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durumdur (Tümekaya 1996).

Çalışanların tükenmişlik yaşamalarına bireysel ve kurumsal pek çok faktör sebep olabilmektedir (Ceyhan ve Silig, 2005:44). Tükenmişliğin nedenleri, bireysel, sosyo-kültürel ve örgütsel olmak üzere üç grupta incelenmektedir.

2.1.1. Kişisel Tükenmişlik Kaynakları

2.1.1.1. Sosyo Kültürel Ve Demografik Özellikler

Bireysel özellikler, bireyin sahip olduğu, bazı durumlarda tükenmişliğe zemin hazırlayan ya da tükenmişliği artıran, bazı durumlarda ise tükenmişliği ve etkilerini azaltıcı bir rol oynayan özellikleri ifade etmektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal özellikler arasında cinsiyet, yaş, gelir düzeyi, eğitim, medeni durum, çocuk sayısı, işte çalışma süresi işe bağlılık, kişisel beklentiler, güdülenme, iş doyumu ve üstlerinden gördüğü destek gibi etmenler, bireysel nedenler başlığı altında ele alınmaktadır (Izgar, 2001:11).

2.1.1.1.1. Yaş

Araştırmalar bireyin yaşı ile tükenmişlik düzeyi arasında paralel ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Yaş değişkeni ile ilgili araştırmalar, yaşlandıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığın azaldığı görülmüştür. (Çam 1989:111)

Genç çalışanları daha kıdemli çalışanlara göre daha fazla tükenme duygusu yaşadıkları bu çalışmalarda ortaya çıkmıştır. Bunun temel nedenleri arasında yaşla birlikte bireylerin kabul düzeylerinin ve mesleki tecrübelerinin artması, kişisel ve mesleki beklentilerinin daha düzenli olması, olaylara bakış ve değerlendirme açılarının değişmesi sayılabilir.

Tükenmişliğin gençlerde ve ileri yaştaki çalışanlarda görülme düzeyi farklılık göstermektedir. Tükenmişliğe ilişkin yapılan araştırmalarda genç çalışanların, mesleğin ilk yıllarında beklentilerinin de yüksek olması nedeniyle daha fazla tükenmişlik hissettikleri ortaya konulmuştur (Ergin,1993: 147; Ergin,1995:42-43; Çimen,2000:11;)

2.1.1.1.2. Cinsiyet

Örmen(1993) yaptığı çalışmada cinsiyetin tükenmeyi etkileyen önemli bir değişken olduğunu belirtmektedir. Bu çalışmaya göre kadın yöneticilerin duygusal tükenme düzeyi erkek yöneticilerden daha yüksek oranda bulunmuştur. Kadın yöneticilerin olaylara bakışı ve kabul düzeylerinin duygusal nitelikli olması bunda önemli etken olarak düşünülebilir. Kadın çalışanların yaşadıkları mesleki sorunlarda duygusal yaklaşım göstermeleri ve bunun da beklenmeyen sonuçlarla bitmesi durumlarında da duygusal tükenme artabilmektedir.

Yapılan bir başka çalışmada cinsiyetin tükenmişlikle ilgili önemli bir değişken olduğu, duygusal tükenmenin kadınlarda daha sık görüldüğü ve kişisel başarı duygusunu erkeklerden daha fazla yaşadıklarını ortaya koymuştur (Ergin1992:151).

Aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yasayabilmektedir. Yapılan çalışmalara göre kadınlar erkeklere göre daha fazla duygusal tükenmişlik yaşamaktadır (Ergin,1993: 147; Ergin;1995:42; Çimen, 2000)

2.1.1.1.3. Gelir Düzeyi:

Kişinin günlük ihtiyaçları ve yaşamını devam ettirmek için gerekli olan temel ihtiyaçlarını elde etmesi gelir düzeyi ile ilişkilidir. Birey ihtiyaçlar için yeterli düzeyde gelir elde edemediğinde, temel olan zorunlu fiziksel ihtiyaçlarını almakta zorlanır ve tükenmişlik belirtileri artar. Gelir düzeyine bağlı olarak, kişilerin harcama düzenleri, yaşam alanları, barınma ve sosyal yaşam için gerekli olan ihtiyaçların karşılayamadıklarında tükenme davranışları görülmektedir.

2.1.1.1.4. Medeni Durum:

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

(Torun, 1997:48; Çimen, 2000:12).

Medeni durum değişkeni üzerinde yapılan araştırmalar; duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin ve duygusal tükenmenin bekârlarda evlilerden daha fazla olduğunu ortaya koymuştur (Ergün 1992:151). Bekâr olan çalışanların evli çalışanlara göre sosyal destek sistemlerinin daha az olması ve beklentilerin ilk mesleğe başlanan yıllarda fazla olduğu düşünüldüğünde tükenmişlik yaşamaları daha çok olarak görüldüğü ortaya çıkmaktadır.

Evli ve aile yapısı sağlıklı olarak kabul edilen kişilerin tükenmişlik duygusunu daha az yaşadıkları veya direnme-baş etme becerilerinin daha güçlü olduğu görülmektedir.

2.1.1.1.5. Kişilik Özellikleri:

Bireyin sahip olduğu biyolojik ve psikolojik özellikleri ifade eden kişilik kavramı tükenmişlik düzeyini belirleyen bir diğer unsur olarak karsımıza çıkmaktadır. Kişilerin diğer insanlarla ilişkileri, sorunları karşılama biçimleri, olaylara yaklaşımları, kendilerini kontrol edebilme yetileri tükenmişlik düzeyinde belirleyici olmaktadır. Literatürde kişiliğin 5 boyutu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler, farklı meslek grupları üzerinde yapılan araştırmalarla ortaya konulmaya çalışılmıştır. Psikologlar bireyin kişiliğinin temel yapısının beş boyuttan oluştuğunu savunmaktadır. Bu boyutlar; dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, açıklık ve duygusal istikrar olarak belirlenmektedir (Zel, 2001:30-31).

Yapılan çalışmalarda nevrotizm ve içedönüklük tükenmişliğin her üç boyutu ile de ilişkili bulunmuştur. Buna göre içedönük bireyler daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar.

Kişiliğin diğer boyutları açısından bakıldığında, duygusal tükenmişlik sorumluluk ve uyumluluk ile ters yönde ilişkili bulunmuştur. Yani tükenmişlik duygusu yaşayan bireylerin sorumluluk alma ve ya sorumlulukların yerine getirme ve uyum sağlama becerileri konusunda sorunlar yaşadıklarını göstermektedir.

Duyarsızlaşma uyumluluk ile ters yönde ilişkili bulunmuştur. Bireyin duyarsızlaşma davranışının artması kişisel ve sosyal uyum becerilerini bozmakta, bireyi kendine dönük davranışlar göstermesine yol açmaktadır.

Kişisel başarıda düşme hissi ise sorumluluk ile ilişkili bulunmuş ve başarının azalması karşısında bireylerin, yapmaları gereken sorumlulardan uzaklaştıkları ya da yapmadıkları görülmüştür. Uyumluluk düzeyi düşük bireyler güvensiz bir tutum sergileyerek daha kolay duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

Yapılan bir başka çalışmada iş ortamında dışadönüklük ve sorumluluk tükenmişlik boyutları ile en yüksek düzeyde ilişkili kişilik faktörleri olarak belirlenmiştir (Kim ve diğ., 2007:424; Akt: Ar ve Bal 2008).

A tipi kişilik ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu konusunda, çeşitli araştırmalar yapılmış ve bu durum açıklanmaya çalışılmıştır. (Kim ve diğ., 2007:424).

Tükenmişlik ve denetim noktası arasındaki ilişkilerin araştırıldığı çalışmalarda, içsel denetim noktasına sahip bireylerin diğer bir ifade ile başlarına gelenlerden dışsal faktörlerin değil de kendilerinin sorumlu olduklarını düşünme eğiliminde olan bireylerin daha az tükenme yaşadıkları ortaya konulmuştur (Glogow, 1986; Maslach ve diğ. 2001: 410).

Benlik imajı ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırıldığı bir çalışmada ise olumsuz benlik imajına sahip bireylerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ancak çalışmada neden-sonuç ilişkileri konusunda bir tartışma alanı açılarak tükenmenin de benlik imajını olumsuz algılamada etkili olabileceği savunulmuştur (Jeanneau ve Armelius, 2000:404 : Akt: Eroğlu 2009:287).

Kişilik özellikleri açısından bazı bireylerin strese daha yatkın olduğu çeşitli çalışmalarda açıklanmıştır. Bu kişilerin daha çok A tipi kişilik özelliklerine sahip oldukları söylenebilir) Bu kavram Meyer ve Rosenman tarafından ortaya konulmuştur. (Akt: Eroğlu 2009:146)

Kişilik yapıları açısından incelendiğinde bireylerin A ve B tipi kişilik özellikleri açısından tükenmişlik yaşamalarının farklı olduğu düşünülebilir.

A tipi kişiliğe sahip olanların özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür: Rekabetçidirler, sosyal alanda ve mesleğine hırslıdırlar, dakiktirler, güçlü ve etkileyici bir kişilik yapısına sahiptirler. Aynı şekilde sabırsızdırlar, aynı anda birkaç bir kaç iş yapmayı severler, insanlara ve olaylara çabuk sinirlenirler, onaylamayı beklerler, sorunlu bir dinleme tarzları vardır, daima telaşlıdırlar, duygularını saklarlar ve kendilerini ve başkalarını işlerini bitirmeye zorlarlar (Dangaç, 2007). Aynı anda iki işi birden yapmaya çalışır, boşa zaman geçirmeyi sevmez, rakamlara önem verir, başarıyı kantite ile ölçer, atılgandır, rekabeti sever ve kendisini devamlı zaman baskısı altında hisseder (Zel, 2001:430).

B tip kişiliğe sahip olanlarda ise şu özelliklerin daha yaygın olduğu söylenebilir: Rekabeti sevmezler, sosyal konumundan ve mesleğinden memnundurlar, sakin bir kişilik yapısına sahiptirler, sabırlı ve yavaştır. Aynı şekilde onaylamayı beklemezler, periyotlar halinde dinlenmeyi severler, asla telaşlanmazlar, ev ve iş dışında yeterli ilgi alanları vardır, duygularını gösterebilirler ve kendilerine ve başkalarına yapılan işlerde serbesttirler (Dangaç, 2007).

İş hayatında azimli, hırslı ve çalışkan insanların daha çok A tip kişiliğe sahip kişiler olduğu söylenebilir. Bu konuda güzel bir benzetme vardır. A tipi kişilik yapısı yüksek devirde çalışan motora benzetilmektedir. Hızlı ve verimli çalışırlar fakat tükenme payları yüksektir. A tipi kişiliğin yukarıdaki özellikleri de dikkate alındığında stres ve strese bağlı rahatsızlıkları daha fazla yaşamalarının sebebi kolayca anlaşılmaktadır. A tipi kişiliğin bir diğer olumsuz yönü ise, bu tip kişiliğe sahip bireylerin hızlı tempolarından kaynaklanan aşırı öfkeli ve sabırsız olmaları ve bu sebeple karşılarındaki bireylerle çatışma yaşamalarıdır. Ayrıca örgütlerin orta ve alt kademelerinde A tipi kişiliğe sahip bireylerin B tipi kişiliğe sahip bireylere kıyasla daha başarılı oldukları, ancak üst kademedeki B tipi kişiliğe sahip bireylerin sabırlı ve etraflı düşünmelerinden dolayı daha başarılı oldukları tespit edilmiştir (Soysal 2008).

Bu özellikleri açısından bakıldığında A tipi kişiliğe sahip olan kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşayacağı düşünülebilir. Çünkü bu kişileri olaylara bakışı, değerlendirmeleri, kabul düzeyleri tükenmişlikle baş edebilmelerinde yetersiz kalacaktır. Bu yapıdaki kişilerin strese yatkın olmaları da tükenme düzeylerini artacaktır. Duygusal olarak sorunları daha fazla olduğundan tükenmişliğin duygusal boyutunda sorunlar yaşayacaklarını da bize gösteren bir sonuçtur.

2.1.1.2. Eğitim Düzeyi Ve Eğitim Yetersizlikleri

İnsanların bir meslek dalını tercih etmesinde ve o meslekte başarılı olmasında aldığı eğitim önemli bir etkidir. Özellikle sürekli değişen ve gelişen günümüz dünyasında kişilerin doğru mesleği seçebilmesi ve seçtiği meslekte sürdürülebilir bir başarı sağlayabilmesi aldığı eğitimin yeterliliği ve kalitesiyle birebir ilişkilidir. Kişinin mesleğine ilişkin yönelimleri daha ilköğretim çağında başlamakta ve eğitim sürecinin her safhasında önemini artırarak devam etmektedir. Dolayısıyla bir toplumda mesleki tercihlerini doğru yapmış, başarılı ve mutlu bireyler oluşturmanın yolu eğitimin geliştirilmesi ve ihtiyaca uygun hale getirilmesinden geçmektedir.

Eğitim, kişinin belli bir yaşam tarzını öğrendiği toplumsallaşma ve kültürleşme süreciyle özdeş tutulabilir. Bir sosyal kurum olarak eğitim, bireylerin toplum içinde uyumlu bir şekilde yaşamalarını sağlayacak olan toplumsal kuralları öğrenmelerinde etkili bir rol oynamaktadır.

Eğitim, insan davranışlarını düzenlemek, bireyleri topluma hazırlamak, kişiler arası ilişkileri belirlemek ve nesiller arası kültür naklini gerçekleştirmek gibi fonksiyonlara sahiptir. Bireyler toplumdaki kültür normlarını, çeşitli davranış kalıplarını, sosyal ilişki tarzlarını ve her türü bilgi ve becerilerini, aile ve okul çevresinden, işyeri ve toplumun diğer kesimlerinden öğrenme yoluyla kazanırlar (Eroğlu 2009: 138).

Günümüzün post modernleşme süreci en fazla eğitim kurumlarını etkilemekte ve kapitalist-hedonist bir yaşam biçiminin propaganda ağına dönüşmektedir. Bu süreçte bireylerin üretim güçleri azalmakta, sorun çözme becerileri ve kapasiteleri ortadan kalkmaktadır. Onların tüketici, aylak ve asalak yönlerini kışkırtan ve ülkenin nitelikli insan gücü ihtiyacını karşılayamayan sonuçlar getirmektedir (Eroğlu 2009:139).

Bu anlamda bireylerin almış oldukları eğitim tükenmişlik düzeyinde etkili olan bir etmendir. Bu konuda yapılan çalışmalar çelişkili sonuçlar ortaya koymaktadır. Ancak, çalışmaların büyük çoğunluğu eğitim arttıkça tükenmişlikle mücadelede başarının artacağı ve eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters bir ilişki olacağı hipotezinde bulunmalarına rağmen, sonuçlara bakıldığında eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı gözlenmektedir. Bu sonuç eğitim arttıkça stres yaratan durum ve sorumluluklarla karşılaşma olasılığının artması ile de açıklanabilir (Akt:Çimen, 2000: 12; Maslach ve diğ. 2001:410).

Eğitim arttikça bireylerin geleceğe yönelik kariyer beklentilerinin artması da bir stres kaynağı olarak görülebilir. Yapılan çalışmalarda bireylerin eğitim düzeyi ile tükenmişlik düzeyi arasında doğrudan ilişki olduğu konusunda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Eğitim düzeyinin kişilerin beklentileri ile daha çok ilişkili olması nedeniyle beklentilerinde yaşadığı olumsuzluklar eğitim düzeyi yüksek olan bireyleri daha çok etkilediği düşünölebilir. Bireylerin eğitim düzeyleri iş hayatından ve sosyal hayattan almak istedikleri ile ilgili beklentilerini de yükselttiği düşünöldüğünde eğitim seviyesi yüksek bireylerin tükenme duygusu yaşama ihtimalleri de artmaktadır.

Toplumlar, eğitim düzeyinin artmasıyla, verimlilik arasında bağ kurmakta, bireyin yaşadığı topluma, aldığı eğitim ölçüsünde katkıda bulunduğuna inanmaktadır. Eğitim etkinliklerinin nitelik düzeyinin ise bireyin yaşadığı toplumun ekonomik, sosyal, politik ve kültürel gelişiminin niteliği üzerine etki ettiği kabul edilmektedir. Bilimsel araştırmalar eğitim düzeyi ile kalkınmanın unsurları olan ekonomik büyüme, siyasal ve toplumsal gelişme arasında doğrusal ilişkiler olduğunu ortaya çıkarmıştır. İnsan kaynağının, özellikle sosyal iyileşmeye ve buna bağlı olarak ekonomik gelişmeye katkısı oldukça büyüktür. Toplumsal uyum kapsamında eğitimin sosyal faydaları; bireyin daha fazla gelir etmesi, daha az suç oranı, demokratikleşme ve yönetime katılma, bireysel sağlığını koruma olarak özetlenebilir. Eğitim bu özelliği ile sadece bireye değil, topluma da yararlar sağlamaktadır.

2.1.1.3. Kişisel Beklentiler

Her birey bir örgüte girerken ve çalışmaya başladıktan sonra bazı ihtiyaç ve beklentilerin etkisiyle davranışlar gösterirler. Bu ihtiyaçlar karşılanmaz ve beklentiler gerçekleşmezse, örgütün üyesi olan bireyin motivasyonu azalır ve çalışma verimi düşer. Aslında ihtiyaçlar ile beklentiler arasında sebep-sonuç ilişkisi vardır (Izgar 2001). Bireyin göstereceği davranışların olumlu ya da olumsuz olma nda temel ihtiyaçlar n n karşılanması önemli bir etkindir. Çünkü birey bu ihtiyaçlarını karşılayabilme beklentileri ile davranışlarına yön verir.

Bu noktada Vroom' un Beklenti Teorisi'ne değinmek önemlidir. Bu teori, verdiğiniz karşısında ne alacağınız üzerinde durur. Uyarı lar, sizin beklentilerinizi karşılamakta mıdır sorusunu irdeler. Bu teoriye göre beklentiler, bireyin, belirlenen hedeflere ulaşmasında belirleyicidir. Örneğin; bir iş görenin, çocuğunun eğitim masrafları için gereken parayı, daha fazla çalışarak alacağı primlerle karşılama

beklentisinde olduğunu düşünelim. Bu teori temelli konuya bakıldığında, kişiden sonunda elde edeceğini düşündüğü ödülü alabilmesi için belirlenen süre içerisinde gerekli gayreti göstermesi beklenir. Birey bu gayreti gösterdiğinde elde ettiği şey, yalnızca övgü dolu birkaç cümle olursa, birey o işi gerçekleştirmeye yönelik tüm motivasyonunu kaybeder. Bu teoride, motivasyonun oluşması için beklenti ile eylem sonucunda elde edilen, dengeli olmalıdır (Erdoğan, 1996).

Çalışanların çalıştıkları kurum ve meslekleri ile ilgili beklentileri tükenmişliği artırıcı veya azaltıcı bir role sahiptir. Örneğin, genç ve deneyimsiz çalışanlarda yaşlı ve deneyimlilere göre tükenmişlik düzeyinin yüksek olması beklentilerdeki farklılıklarla açıklanmaktadır (Çimen, 2000:13). Gençlerin çalışma hayatına yeni girdikleri yıllarda daha idealist olmaları, işe ve çalışılan kurumda karşılaştıkları olumsuz durumlarda yıpranma olasılıkları artabilecektir. Bunlara ek olarak, iş hayatı ve özel hayat arasında dengeli bir ilişki kuramamak, hayır diyememek, beklentilerle iş yaşam gerçeklerinin uyumsuzluğunun yarattığı hayal kırıklığı tükenmişliği artırmaktadır. Ayrıca, çalıştıkları kurum ve meslekleri açısından kişisel yeterlilikleri ile ilgili gerçekçi olmayan, karşılanması güç beklentiler geliştirenlerde daha fazla tükenmişliğe rastlanmaktadır (Koyuncu, 2005).

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).

2.1.2. Yönetsel Ve Örgütsel Tükenmişlik Kaynakları

Tükenmişlik çalışma ortamı ile bireyin etkileşiminin bir sonucudur. Literatürde yer alan çalışmalarda tükenmişliğin kaynakları çoğunlukla bireysel olmaktan çok durumsal olarak nitelendirilmekte, tükenmişliğe yönelik çözümlerin de işin sosyal ortamında aranması gerektiği savunulmaktadır (Budak ve Sürgevil 2005: 97-98).

Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ve örgüt ile ilgili faktörlerin öncelikle ücret ve maaş düzeyi, iş yükü, statü beklentisi, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değer kavramları ile yakın olarak anlamlı ilişkisi olduğunu göstermektedir. Birey ile iş çevresi arasında iş yükü, kontrol (yakından veya uzaktan kontrol), ödüller, aidiyet, adalet ve değerler açısından yaşanan bir uyumsuzluk tükenmişliği etkilemektedir (Budak ve Sürgevil, 2005:97).

İşin kendisine ait özellikler bir anlamda işin bağlamı da tükenmişlik üzerinde etkilidir. Burada en önemli özellik müşteri ya da hizmet edilen kişilerle olan ilişkisinin doğasıdır.

Tükenmişliğin en önemli örgütsel nedenleri içerisinde stres, kariyer gelişimi sorunları, aşırı iş yükü sayılabilir. Bunun yanı sıra, vardiyalı ve gece çalışma biçimi, rol belirsizliği, rol çatışması, grup desteğinin alınamaması, gruplar arası çatışma, yöneticilerden destek alamama, monotonluk, yeteneklerini gösterememe, kararlara katılmama, başarı ve statü uyumsuzluğu, yöneticilere ve akranlara karşı kızgınlık, öz saygı ve özgüvende azalma gibi etkenler de sayılabilir (Serinkan ve Barutçu, 2006:244-245).

Yapılan işin niteliği, çalışılan kurumun tipi, haftalık çalışma süresi, kurumun özellikleri, yapılan meslek tipi, çalışma süresi, iş yükünün yoğunluğu, iş gerilimi, rol belirsizliği, eğitim durumu, karara katılmama, örgüt içi ilişkiler, yetersiz personel ve araç, örgütün havası, ekonomik ve toplumsal etmenlerinde tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak ele alındığı görülmektedir (Izgar, 2001: 11; Çam, 1991:5).

2.1.2.1. Ücret Ve Maaş Düzeyi

Bireylerin psikolojik ve fizyolojik dengesini bozan ve tükenmişliğe yol açan etkenlerden bir tanesi de bireyin ekonomik durumudur. Kötü ekonomik şartlar bazen doğrudan bazen de dolaylı bir şekilde etki yapan önemli bir faktördür.

Gelir seviyesinin düşük olması önemli bir endişe ve gerginlik nedenidir. Bireylerin reel gelir seviyelerini düşük olması, satın alma güçlerinin zayıf olmasına yol açmaktadır. Temel fizyolojik ihtiyaçlarını, karşılamaya yetecek kadar geliri olmayan kişiler, belirgin bir gerilim ve tedirginlik içerisinde olurlar. Çünkü gelir seviyesine bağlı olarak sahip olunan paranın birincil işlevi, yiyecek, giyecek, barınma ve temel fizyolojik ihtiyaçlar karşılamaktır (Eroğlu 2009: 480).

Bireylerin ve ailelerin, sosyal tabakalaşma açısından hangi sosyal sınıfa ait olduklarının en önemli göstergelerinden birisi de gelir seviyesidir. Gelir seviyesi, sosyal sınıfa meydana getiren en önemli kriterlerden birisi olmasının yanı sıra belirli ölçülerde, yaşama tarzı, eğitim seviyesi ve sınıf bilinci gibi diğer etkenlerin de şekillenmesinde önemli bir rol oynar (Eroğlu 2009: 479).

Kötü ekonomik şartlara sahip olan insanlar, kendilerini yetersiz ve değersiz bulma tarzında psikolojik bir gerilim içerisinde düşebilirler. Bu konuda yeterliliğin

olmaması büyük oranda fizyolojik dengenin bozulmasına ve tükenmişliğe yol açabilecektir.

2.1.2.2. Çalışma Süresi

İşte çalışma süresi tükenmişlik düzeyini etkileyen bir başka değişkendir. Yapılan bir çalışmaya göre, 1-5 yıl arası çalışanlar, 1 yıldan az ve 5 yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek tükenmişlik sergilemektedirler (Torun,1997: 48). İşteki çalışma süresi değişkeni ile ilgili yapılan araştırmalar, tükenmişliğin daha çok yeni işe başlayanlarda ortaya çıktığını göstermiştir (Ergin 1992:152). Duygusal tükenme duyarsızlaşma yönündeki tükenmişlik; işte çalışma süresi yeni olanlarda daha fazla, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlikte ise mesleğe yeni başlayanlarda daha sık görülmektedir (Ergin 1992:153).

İş deneyimi birkaç yıl olanlarda iş deneyimi 5 yıl ve daha fazla olanlara göre tükenme düzeyi daha çok görülmektedir (Özer 1998:166).

2.1.2.3. İş Orta

İş ortamı ile ilgili yapılan araştırmalarda tükenmişlik sendromu ile ilgili bazı değişkenlerin etkileri incelenmiştir. Yapılan çalışmalar, meslekten ve ortamdan memnuniyetin tükenmişliğin artmasında ya da azalmasında önemli bir etken olduğu sonucunu vermiştir (Çam 1989:134).

Örgüt çevresi katı, hiyerarşik ve bürokratik olarak algılandığında duyarsızlaşmada artış olmaktadır. Performans ile uyumlu olmayan bir ödüllendirme sistemi ise kişisel başarıda düşme hissine neden olmaktadır (Akt: Gençay 2007: Cordes ve diğ.,1997:685, 688-689). Bunlara ek olarak, çalışma ortamındaki ilişkiler, iş ortamında karşı karşıya gelinen kişilerle geçirilen sürenin uzaması, bireyin işte kendisini gerçekleştirme olanağı bulamaması, yetersiz kaynakla bir işi başarmaya çalışması, yönetimin yetersizliği ve iletişim problemleri de tükenme ile sonuçlanabilmektedir.

2.1.2.4. İşe Bağlılık

Bireyin istediği ve sevdiği bir işte çalışması moral ve motivasyonunu artıracak düşünülürken tükenmişlik duygusu yaşamamasının daha az olacağı söylenebilir. Meslek olarak sevdiği ve istediği işi yapan bireylerin, mesleki tükenmeleri daha az olabileceği gibi işinden alacağı doyum da yükseltmektedir.

2.1.2.5. Kötü İşleyen İnsan İlişkileri

İyi çalışma ilişkileri ve aynı düzeyde çalışanlar, astlar ve üstler ile karşılıklı etkileşim, örgütsel yaşamın çok önemli bir parçası olup, bireysel ve örgütsel amaçların başarımına yardım eder; yetersiz veya eksik olduğunda ise, stres kaynağı olur. Örgüt içinde çalışma grubunun her türlü ilişkileri (toplantı, telefon görüşmeleri vb.) stres kaynağı olabilir (Küçükaslan,1994:1-28). Bir işletmenin belirli bir grubu içerisinde yer alan kişiler arasında, kişilik uyumu beklemek her zaman mümkün değildir.

İş görenlerin beraber çalıştıkları kişilerin nitelikleri yüzünden işlerine karşı büyük bir heyecan duydukları görülmüştür. Diğer taraftan, sağlıksız iş ilişkileri yüzünden hasta olan insanlarda vardır. Güvensizlik, sorunların çözümüne ilgisizlik gibi belirtiler yetersiz ilişkiler olarak görülür. Yetersiz ilişkilerin olduğu örgütlerde, iş tatminsizliği, işle bağımlı kuşular, güvensizlikler artar, örgütün amaçların gerçekleştirilmesi güçleşir.

2.1.2.6. Kötü İşleyen Üst-Ast İlişkileri

Örgüt içerisinde yönetici ile yönettiği kişiler arasında önemli ölçüde kişilik uyumsuzluğu varsa yöneticilerin bazı davranış ve uygulamaları grup tarafından olumlu algılanmayabilir. Bu durum, o ortamda ilişkilerin kötüye gitmesine, iş tatminsizliğine, işle ilgili kuşularının artmasına ve örgütün amacını gerçekleştirememesine neden olabilir.Yapılan bir çalışmada iş arkadaşları ve ilk amirlerin sağladığı sosyal desteğin tükenmişlik ile negatif ilişki içinde olduğu ortaya konulmuştur (Martinussen ve diğ., 2007:240-247). Yani iş arkadaşlarından sosyal destek gören bireylerin daha az tükenmişlik yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Gerek iş arkadaşlarından gerekse üstlerinden yeterince sosyal destek görmeyen bireylerin tükenmişliği yaşamaları daha yüksek oranda gerçekleşmektedir.

2.1.2.7. Aşırı İş Yükü-Hiç Bitmeyen Görevler

İş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilebilir (Eroğlu, 2009:482). Aşırı iş yükünü, çalışanların çalıştıkları işte en uygun ve ideal ölçülerin üzerinde olması olarak tanımlamaktadır.

Başlangıç ve bitişi belli olmayan işlerle uğraşmak, işi yaparken insan, hiç bir zaman bir işi bitirdiğini idrak edemeyeceği için tükenmişlik duygusuna sürükler. Belirli bir zaman dilimi içinde birçok işi yapma durumunda olan bireylerde stres oran

yüksektir. Aşırı iş yükü, işle ilgili stres kaynakları arasında en önemli ve en çok karşılaşılan etkenlerdendir. Aşırı çalışma sonucunda bireyin ruh ve beden sağlığının bozulması söz konusudur (Şencan, 1986:119). Bir işin başarımı için ayrılan zamandan daha çok zamana ve güce gerek duyulması, işin gereklerinin bireyin yeteneğini ve beceri düzeyini aşması bireyde strese yol açar (Eren 2000:124).

Tükenmişliğin boyutları açısından değerlendirildiğinde iş yükünün fazla olması duygusal tükenmişlikte önemli bir nedendir. İş ortamında bireyler arası etkileşimin miktarı ve niteliği de duygusal tükenmişliği artıran bir unsur olarak görülmektedir. Yüz yüze, uzun süreli ve çok sayıda etkileşim daha fazla duygusal tükenmişlik yaratmaktadır. Buna karşın bu etkileşimler sırasında yaşanan problemler daha rutin ise duygusal tükenme az olmaktadır. Hatta bazı durumlarda müşterilerle olan ilişkiler kişiye kendisini iyi hissettirebilmekte mutluluk verici olarak da nitelendirilebilmektedir.

2.1.2.8. Değişim Süreci Ve Yenileşme Hızı

İşte karşılaşılan bir diğer stres etmeni de, değişimdir. Bireyler kendilerine heyecan veren işleri yapmaktan hoşlanıyorsa stresten daha az etkilenmektedirler. Öte yandan değişimi kendileri ve çevreleri için ürkütücü bir etmen olarak görüyorlarsa, stresten daha çok ve olumsuz etkilenmeleri kaçınılmaz olacaktır.

Stres kaynağı olarak değişimin kendisinden daha çok, değişimin algılanması ve değerlendirilmesi önem taşımaktadır. Örneğin, sık sık değişen yöneticilere ve örgütsel uygulamalara çalışanların hemen uyması beklenmemelidir.

Değişim işle ilgili yeni yöntem ve uygulamalar getirmişse, çalışanların eğitiminin sağlanması gereklidir görüşünü ileri süren araştırmacılar aynı zamanda değişimin açıklamasını da yaparken; “değişimin; çalışma gruplarında, iş sorumluluklarında, iş süreçlerinde veya üretimde, donanım veya teknoloji kullanımında görülebileceğini ileri sürmüşlerdir. (Connor ve Worley, 1991:61-63 ; Akt; Eren, 2000; 134).

İnsanlar özellikle gelecek hakkında kesinlik hissetmediklerinde değişim güçlü bir stres kaynağı olabilir. İşletmede yeni teknolojik ilerleme, çalışanlar üzerinde stres yaratabilmektedir. İlerleyen ve gelişen dünya teknolojisi, işletmelerde çalışan işgücünü gereksiz kılmaya başlamaktadır.

2.1.2.9. Rol Çatışması, Rol Belirsizliği Ve Çelişkili Görev:

Roller örgüt ve grup içerisinde bireyin davranış ve fonksiyonlarını temsil eder. Bir başka tanımla statünün belirlediği görev ve hakların kullanımı ve karşılıklı ilişkiler kalıplaşmış rol olarak ifade edilmektedir (Güven, 2005:71). Bireyden beklenen, bireyin algıladığı ve gerçekleşen roller arasında yaşanan çatışmalar, rollere ilişkin belirsizlikler ve bireyden beklenen rol ile işin gerçekleştirilmesi için bireyin sahip olduğu yetenek ve motivasyonun eksik olması tükenmeyi artırmaktadır (Çimen,2000:8-9). Rollere ilişkin stres kaynakları birey baş edemediği sürece bir noktaya kadar yaratıcılık ve üretkenliği artırmaktadır. Ancak birey, bu etmenlerle baş edemez noktaya geldiğinde tükenme başlamaktadır (Singh ve diğ.,1994:560, Akt: Torun 1997).

Örgüt çalışanlarının yaşadığı rol sorunları, onlar strese sokup, sağlıklı, mutsuz, işletmeye güvensiz ve çalışmak için isteksiz insanlar haline getirir, örgütler ise, sağlıklı, güçlü, tükenmiş ve isteksiz bir ordu ile çalışmak zorunda kalır (Bumin ve Şengül, 2000:571).

Rol, bireyin bulunduğu statü sınırları içinde neyi yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklindeki belirlenmiş davranışlarının toplamıdır. Bireyin bir sosyal grup içinde haklar ve yükümlülükleri belirlendiğinde, onun aynı zamanda rolü de belirlenmiş olmaktadır. Bireyin aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması ve bu rollerden birini diğerine oranla daha fazla benimsemesi, bireyin üstlendiği rol ile kişilik özellikleri uymaması gibi durumlarda rol çatışması meydana gelmektedir. (Erdoğan, 1994: 89; Paksoy, 1986:103).

Eroğlu (2009) rol çatışmasını 'kişinin örgütte yapmakla görevli olduğu iş ile kendisi arasındaki uyumsuzluk ve çelişki durumu olarak tanımlamaktadır(Eroğlu 2009: 488). Bu çatışmalar çeşitli şekillerde meydana gelebilmektedir. 'Aynı anda birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalma, kişinin mevcut yetenek ve özellikleriyle yaptığı işin rol gereklerinin uyumsuz olması, kişinin yerine getireceği rol davranışlarını sevmemesi ve birden fazla yöneticiden emir almadan kaynaklanan yapısal rol çatışmaları olarak bunları ayırmak mümkündür (Eroğlu 2009:487).

Rol belirsizliği kişilerin kendi iş rolleri hakkında yeterince bilgi sahibi olmama durumudur (Eroğlu 2009: 488)

Rolün açıkça tanımlanmadığı veya üstlenilen rolün yeterince bilinmediği durumlarda rol belirsizliği görülür. Çalışan kişi için sorumlulukların genişliği,

otoritesinin sınırları, işletme kuralları, iş güvenliği konularında açıklık olmaması gibi nedenler rol belirsizliğini doğurur (Erdoğan, 1994: 89; Paksoy, 1986: 103).

Çelişkili görev, aynı anda ortaya çıkan uyulması zorunlu iki (veya daha çok) farklı baskının arasındaki tutarlılıktır (Katz ve Khan; 1997:202). Yapılan araştırmalar, görevlerindeki çelişkilerden yakınların genelde iş tatminlerinin az olduğunu veya yok olmaya yakın olduğunu ve bu durumun gerginlikleri artırdığını ortaya çıkarmıştır.

Leiter ve Maslach'ın (1988:305) yaptıkları çalışmada da iş ortamında rol çatışması yasayan ve ilk amirleri olumsuz ilişkiler içerisinde olan çalışanların daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları belirlenmiştir. İş-yetenek uyumsuzluğu, iş-aile çatışması, meslekten ve iş ortamından duyulan memnuniyet bireylerin tükenmişlik düzeylerini etkileyebilen faktörler arasında yer almaktadır (Ergin,1993:148-149; Torun,1997:49).

2.1.2.10. İş-İş Gören Uyumsuzluğu

İş görenin örgütsel davranışı içerisinde uyum oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Uyum, örgüt ortamında, örgüt çalışmalarının sağlıklı bir biçimde yürütülebilmesi ve bireylerin verimli bir çalışma düzeniyle işyerindeki mutluluğunun korunması için gerekli ilişkiler sistemini zorunlu kılar. Birey açısından uyum, çalışma yaşamında doyum, erinç ve mutluluk sağlar. Örgüt açısından ise, verimli bir çalışmanın temel gereklerinden biridir (Mihçioğlu,1985:53).

Uyum, iş görenin örgütsel çevresi ile etkileşimi sırasında yoğun bir tepkide bulunmanın gerektirmeyecek herhangi bir uyaran değişikliğinin ortaya çıkmadığı denge durumu olarak tanımlanabilir (Başaran,1982: 215)

Kişi-iş uyumu kavramı işin gerekleri ve örgütün sundukları ile kişinin yeterlilik ve talepleri arasındaki uyumu ifade eden bir kavramdır (Akt: Torun 1997; Bloisi ve diğ. 2003:122). Bireyin işin gereklerini karşılayabilecek yeterliliğe sahip olmaması, örgütün sunduğu her tür kazanımın bireyin beklentileri ile örtüşmemesi kişide tükenme yaşanmasına yol açacak durumlar yaratabilecektir.

2.1.2.11. Örgütsel Adaletsizlik

Örgütlerin yönetiminde adalet önemli bir kavramdır. Geniş bir tanımla örgütsel adalet, bireyin örgütündeki uygulamalarla ilgili olarak adalet algılamasıdır (Greenberg, 1996:24;Akt: Özdevecioğlu 2003, 146).

Belirli bir örgütte çalışanların, örgütsel karar ya da politikaların doğruluğu hakkındaki görüşlerini ifade eden **adalet** kavramı; “Örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” anlamına gelir (Bilgin, 2003: 273)

Örgütlerde insan kaynaklarının verimli ve etkin olabilmesi için, çalışanların örgütsel adalet algılarının iş tatmini ve duygusal bağlılık sağlaması gerekir. Aksi halde çalışanlar, örgütlerde tayin, terfi, nakil ve örgütsel fiziksel kaynakların paylaşım yetki ve sorumluluk verme gibi herhangi bir işlemden dolayı adaletsizlik algıladıkları zaman iş doyumunu bulamazlar, işe karşı istek ve motivasyonlarını kaybederler (Tutar 2007).

Çalışanlar, kendi örgütlerinde kendileri ile başkalarını karşılaştırırlar. Kuralların herkese eşit uygulanmasını, eşit işe eşit ücret ödenmesini, izinlerde eşit haklara sahip olmayı, bir takım sosyal imkânlardan kendisinin de diğerleriyle eşit şekilde yararlanmasını beklerler. Ancak, adalet algılamasının odak noktası sadece çöktürmeler ve bu çıktılarının karşılaştırılması değildir. Örgütteki kurallar, bu kuralların uygulanış biçimi ve bireyler arasındaki etkileşim de adalet algılamasının odağında bulunmaktadır (Barling and Michelle, 1993:651: Akt: Özdevecioğlu 2003,76).

Bireyler, örgütlerinde işlem adaletsizliği algıladıysa, kişiler veya adaletsizliğin kaynağından ziyade bütün bir örgüte yönelik tepkilerde bulunurlar.

Adalet algılamalarının sonuçları üç temel alanda incelenebilir. Bunlardan birincisi, dağıtım adaletsizliği ile ortaya çıkan “sonuçlara yönelik tepkiler”. İkincisi işlem adaletsizliği ile ortaya çıkan “bütün bir örgüte tepkiler”. Üçüncüsü de kişiler arası iletişim adaletsizliğinden doğan “yöneticilerine karşı tepkiler (Özdevecioğlu 2003:79).

2.1.2.12. Katılma Beklentisi; Uygun Olmayan Kararlara Katılma Yada Katılmama:

Katılma, "birbirine dayalı eylemlerden meydana gelen örgütte her üyenin gücüne göre, kendi payına düşeni diğerlerine ilişkin olarak yapmasıdır" (Bursalioğlu, 1982: 231). Kendine ve görüşlerine değer verildiğini gören çalışanlar, işlerini yaparken daha fazla motive olur. Bu yolla iş görenlerin çalıştığı kurum/birime desteklerinin sağlanması mümkün olmaktadır.

Yönetime katılmanın yararlarını şöyle sıralamak mümkündür (Eren, 2000 :265-266) :

1) Yönetime katılma, çalışan kişilerin güdülenmesi açısından gerekli olan bir husustur.

2) Yönetime katılmanın yararlarından biri de, çalışma gruplarının tavır ve alışkanlıklarını değiştirmektir.

3) Yönetime katılma, bazen eğitsel amaçlarla başvuru olan bir araç olmaktadır.

4) Yönetime katılma, kişisel amaçlarla örgütsel amaçların dengelenmesinde küçümsenmeyecek bir rol oynar.

5) Yönetime katılmanın diğer bir yararı da, personele sağladığı üstün moral seviyesi sonucunda, işi terk etme ve işten ayrılmaların azalmasını sağlamasıdır.

6) Nihayet sonuncu bir yarar da, personelin yönetim kararlarına aç kça veya üstü örtülü biçimde karşı koyma durumlarının azalmasını sağlamasıdır.

Yönetime katılmanın yararları incelendiğinde, bunların aynı zamanda örgüt içerisinde stres ve tükenmişlikle mücadele etmekte yararı oldukları görülecektir. Bireylerin motivasyonlarının sağlanması ve devamında, bireylerin karşıt olabileceği durumların önlenmesinde, direnç ve karşı çıkma davranışlarını kolay aşmakta etkisi olmaktadır. Bireylerin kişisel amaçları ile örgüt amaçları arasında denge sağlanması yönüyle de beklentileri karşılayan bir etken olduğu ortaya çıkmaktadır. Bireylerin işlerini yaparken üstün moral duygusu hissetmeleri, onların stres veya tükenmişlik duygusu gibi olumsuz durumlara direnmelerinde ve örgütsel sorunları aşmakta destekleyici bir işlevinin de olduğu görülmektedir.

Yönetime katılmanın amaçladığı davranışlardan birisi yönetici veya işverenlerle yönetilenler arasında işbirliği kurarak, işletmenin verimliliğini artırmaktır. Yönetime katılma aynı zamanda psikolojik bir yaklaşma özelliğine de sahiptir. Bu yönüyle yöneticiler ile çalışanlar arasında insani nitelikli ilişkilerin artmasıyla aidiyet duygusunu artırmaktadır. Kişiler aynı ekibin üyesi olduğunu somut olarak görebildikleri için işine ve kurumuna daha fazla bağlanır ve destek sağlar.

Yönetime katılma üç önemli özellik taşımaktadır(Eren 1989: 260). Bunlar;

1- Bir örgütün alt yönetim kademelerinin veya iş görenlerin, örgüt politikası ve yönetimi konusundaki kararlara katılmaya

2- Katılanların böyle bir yönetim türü ile psikolojik benlik gereksinimlerini tatmin edecekleri bir demokratik ortama kavuşmaları

3-İşveren ile iş gören arasında bir diyalog ve işbirliğinin geliştirilerek, örgütün daha gerçekçi ve ekonomik karar verme olanaklarına yani yönetsel etkinlik ve verimliliğe kavuşturulmasıdır.

Diğer yandan, bir güdüleme aracı sayılabilecek olan katılmaya karşı koyan bazı etkenler vardır. Katılanların yetersizliği, tartışılan probleme karşı ilgisizliği, haksız ve

uygunsuz katılmas›, üstün katılmay› özendirici bir hava yaratmamas bu etkenler arasındadır (Bursalıoğlu, 1982: 232). Olumsuz katılmaların işyerinin psikolojik ortamını bozucu etkisine de dikkate almak gerekmektedir. Çalışanlar arasında görüşlerinin önemsenmediği ya da diğer iş arkadaşlarının görüşlerine daha fazla önem verildiğini görmek, çalışanlar arasında huzuru bozabileceği gibi, bireylerin olaylardan daha fazla olumsuz etkilenmesini artıracaktır. Bunun sonucunda iş ortamının getirdiği sorunlar artacak ve çalışanın yaşadığı psikolojik sorunlarla tükenmişlik düzeyi artacaktır.

2.1.2.13. Kariyer Beklentisi:

Kariyer, bir bireyin istediği yaşam tarzını sağlamaya çalışabilmesi için uzun dönemde elde ettiği veya edeceği eğitim, yetenek ve deneyimler birikimi şeklinde tanımlanabilir.

Literatürde tartışılan fakat az sayıda çalışmanın yer aldığı bir diğer değişken kariyer sürecinde yaşanan ilerlemeler ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerdir. (Akt: Gençay 2007: Cordes ve Dougherty ,1993:637). Bireylerin mesleklerine ilişkin kariyer basamaklarında ilerledikçe daha az tükenme yaşayacaklarını öne sürmektedir. Bu savı destekler bir sonuç Budak ve Sürgevil'in (2005) üniversite öğretim üyeleri üzerinde yaptığı çalışmada gözlenmektedir. Akademik kadrolar açısından bakıldığında araştırma görevlisi, öğretim görevlisi, araştırma görevlisi doktor, yardımcı doçent doktor, doçent ve profesörler arasında yapılan çalışmada her boyutta en az tükenmenin yaşandığı grup doçent ve profesörler olarak belirlenmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005:102-103).

Kariyer (terfi, yükselme) olanakları , iş tatminini yoğun biçimde etkilemektedir. Araştırmalar sonucunda, istenilen terfiye zamanında ulaşamamanın iş tatminini olumsuz etkilediği bulunmuştur. Yükselmeyi hak ettiğine inanan çalışanların terfi edememesi nedeniyle iş tatminlerinin düşük olduğu ve devamsızlık yaptığı ortaya çıkmıştır (Savery, 1996: 18-26; Orpen, 1978:27-29). Bu yüzden, örgütlerin çalışanlarının bireysel kariyer etkinliğini iyileştirecek politikaları ve uygulamaları devreye sokmaları gerekmektedir.

Terfi, yapılan işten elde edilen maddi geliri artırmasının yanında, iş görenin sosyal statüsünü yükseltmekte, toplum içindeki yerini olumlu yönde değiştirmektedir. Bu yüzden iş görenler, çalıştıkları işlerinde yükselme olanakları istemektedirler. Yükselme arzusu olan kişiler, ilerleme imkânı buldukları işten düzeyde tatmin olmaktadır. Her düzeydeki iş görenin başarılı olması halinde yükselme imkânı

bulması, yaptıkları işteki tatminini artıracaktır. İşletmedeki tüm terfi kademeleri dolu ise, iş gören başarılı olsa dahi yükselme imkânı bulamayacaksa kişinin giderek iş tatmini azalacaktır (Erdoğan, 1996: 238).

Yükselme, çalışanın daha yüksek konumdaki bir göreve, dolayısıyla daha güç bir göreve getirilmesidir. Görev güçleştikçe bireye yüklenen sorumluluklar artacak, tecrübe kazandıkça iş monotonlaşacak ve çalışanlar buldukları mevkilerdeki yetkilerini ve dolayısıyla sorumluluklarını yetersiz bulacaklardır. Bu nedenle, daha yüksek yetki ve sorumluluklarla çalışmayı arzu edeceklerdir. İlerleme yada yükselme yolları tıkanan çalışanların çalışma gayret ve şevkleri azalacaktır. Kesacası, yükselme kararları parasal ve psikolojik ödülleri birlikte içeren bir çeşit ödüllendirme kararlarıdır. Bu kararlar çalışanın geleceğine ilişkin hayati kararlardır ve yükselme her şeyden önce personelin başarısını göstermektedir. Yükselme fırsatlarının bulunması, çalışanın davranışını etkilemektedir ve yükseldikçe kendini geliştirme imkânı elde eden personelin kendine olan güveni de artmaktadır (Boies ve Rothstein, 2002: 236-237).

Yükselme hem kuvvetli prestij, hem de kendilerini ilgilendiren konularda daha çok söz sahibi olmak isteyenlere bu olanağı sağladığından, psikolojik bir ödül niteliği taşımaktadır. Daha önemli bir iş, daha çok sorumluluk ve daha yüksek sosyal saygınlık anlamına gelen yükselme, personelin iş tatmin düzeyini artırmaktadır. Özellikle yönetici düzeyindeki terfilerde fazla ücret artışı söz konusu olduğu için, iş görenlere nazaran yöneticilerde iş tatmini yüksek olmaktadır (Luthans, 1973: 121). Yöneticilerin astlarına göre terfi istekleri çok daha fazladır. Terfi sonucu ulaşılan sosyal statü, daha fazla sorumluluk yüklenme ve yüksek ücret artışı ile elde edilen psikolojik gelişim; yöneticilerin elde etmek istedikleri bir durumdur. Terfi etmek şıklı rastlanmayan bir durum olduğu için iş tatminini daha fazla artırmaktadır. Yönetici olmayan bireylerde ise özgürlüğü kısıtlayıcı, daha çok fiziksel güç gerektiren, tekrar gerektiren ve ücretin yetersiz olması; iş tatminini negatif etkilemektedir (Feldman ve Hugh, 1986: 195).

İş tatminsizliği olarak bilinen bu durum bireylerin tükenmişlik düzeyini artıracaktır. İnsanlar; işleri iyice öğrenip tecrübe kazandıkça, buldukları mevkilerdeki yetkilerini ve dolayısıyla sorumluluklarını yetersiz bulacaklardır. Bu nedenle, daha yüksek yetki ve sorumluluklarla çalışmayı arzu edeceklerdir. İlerleme ya da yükselme yolları tıkanan çalışanların, çalışma ve şevkleri azalacaktır. .

2.1.2.14. Bürokrasi Ve Büropatoji:

Kamu yönetiminin örgütlenmesi, önemli ölçüde Weber tarafından ortaya konan yasal-ussal bürokrasi modeline dayanmakta ve bu modeldeki kullanım yla bürokrasi, sözcük anlam yla büroda çalışanları ifade ederken dört farklı kullanımı çağrıştırmaktadır.

Bürokrasinin ilk kullanımı ile, yasalara bağlı olarak kamu gücünü kullanan ve yasama erkinin koyduğu kurallara dayanarak toplum yaşamının bazı kesimlerini düzenleyen, yönlendiren, denetleyen bir yönetim aygıtı ifade edilirken, ikinci kullanımında bir toplumsal kategori kastedilmektedir. Üçüncü kullanım yla, bir yönetsel örgütlenme yöntemini, formel bir yapıyı ve son kullanımıyla kırtasiyeciliği, gereksiz formaliteleri işaret etmektedir (Bozkurt 1998: 42).

Weber'in analitik yaklaşımında ise bürokrasi, yasal-ussal egemenliğin saf tipidir ve önceden belirlenmiş kurallara dayalı, sürekliliği olan, yetki alanları anayasalar ve yasalarla belirlenmiş, sıradüzen içinde çalışan, eğitim yoluyla belli beceriler kazanmış bir personel kitlesi istihdam eden ve yazılı kayıtlara dayalı olarak işleyen bir karar ve eylem biçimidir (Bozkurt 1998: 43-44).

Keza devletin genişleyen faaliyet alanı, gelişmekte olan ülkelerde bürokratik bozulmaya neden olacak kişisel yararlar için kötüye kullanmalar artan bir bürokrasiye neden olmakta ve sosyo-ekonomik alanda artan devlet müdahalesi bir dizi artan düzenlemeyi getirmekte ve bu faaliyetler için de pek çok formaliteye gerek duyulmaktadır. Sonuç olarak artan seviyede bürokrasi, artan seviyede bozulmaya yol açmaktadır.

Bu model, aşırı şekilci olması, görev, yetki ve sorumluluklarda katılık ve değişmezliği ile yaratıcı insan davranışlarına aykırı düşmekte, örgütlerde esnekliği azaltmaktadır. Belirli görevler içinde robotlaşma, insan ruhunun kolayca kabul edebileceği bir sonuç değildir (Eren 1989: 17).

Yasal-ussal yapı, bürokrasiyi kimi zaman formaliteler ve yazışmalar olarak anlamlandırmakta ve iş akışının olmayışı, hizmetlerin geç sunulması, hizmeti daha çabuk hale getirmek isteyenlerin gayri ahlaki ve gayri meşru kanalları zorlamasını sağlamaktadır. Dolayısıyla daha kolay ve hızlı bir şekilde hizmetten yararlanmanın yolları rüşvet, kayırmacılık gibi etik-dışı davranışlar olarak görülmektedir. Keza kamu çalışanları da, kendi çıkarlarının peşinde koşmakta ve böylece yeterli ve etkin kamu hizmeti sunulmamaktadır (Akçay:208-209). Yazılı haberleşmeye dayanan ilişkiler hem

gecikmelere ve gereksiz masraflara hem de insanlar aras güvensizlik duygusunun yerleşmesine neden olmaktadır.

Bürokrasi bireyi tüketirken büropatoloji daha fazla tüketmektedir. Kat , hiyerarşik sorumluluğun hâkim olduğu bu yapı, düzenli ve kuralcı bir kamu görevliliği sistemi yaratsa dahi, kişisel değerleri dikkate almamakta ve bireylerin kişisel menfaat sağlama çabalarını desteklemektedir. İş yaşamında bireysel değerlerin göz ar > edilmesi, kişisel girişimciliği köreltmekte ve sorumluluk duygusunu zayıflatmaktadır. Bir diğer yandan, yöneticilerin her türlü eylem ve işlemi gizlilik boyutuna sokmaları, yolsuzlukların ifşasını engellemekte ve gizlilik-sır kavramlar bir etik sorunu olmaktadır. Dahası, aşırı derecede kuralcılık ve her aşamada bilgi ve belgeler için izin verme bu izni verenlere monopol gücü sağlamakta ve bu süreçler sonucu işleri takip etmek veya izin almak için arac kurumlar doğmaktadır (Kar ve Bal >: 143).

2.1.3. Tükenmişliğin Sosyo-Kültürel Kaynakla >

Sosyal Belirtiler; Çalışanların hem iş hem de sosyal yaşamlarında çevresine karşı negatif duygu ve tavırlar içerisinde olması, her şeyi olumsuz değerlendirmesi, insanlara karşı ilgisiz, alaycı ve suçlayıcı davranması, sürekli gergin ve huzursuz olması, işlerini sürekli aksatması ve ağır davranışlar sergilemesi olarak ortaya çıkan belirtilerdir. Bu nedenlerden dolayı kişiler, iş arkadaşları ve amirleri tarafından pek sevilmezler.

Mesleki hastalıkların toplumsal sağlığı tehdit etmeye başlamasıyla birlikte, sosyal güvenlik sisteminde ortaya çıkan bu hastalıklar önlemek ve düzeltmek için maliyetlerin artışı sonucunu doğuracaktır. Bireylerin gerek iş kazalar ve gerekse mesleki hastalıkların artmasıyla birlikte alacakları tedavi ve yardım hizmetleri, sosyal güvenlik yönünden maliyetlerin artışına yol açabilmektedir.

Sivil toplum örgütleri, sendikalar ve gruplar, çalışanların yaşadıkları iş anlaşmazlıkları ve sorunlar karşısında, işverenlerle çatışma yaşayabilmektedirler. İş yaşamındaki farklı sorunlar çözümsüz kaldığında, bunlar kamuoyuna ya da sokağa taşınabilmekte ve grevler, iş yavaşlatmalar, protestolar ve şiddete varan çatışmalar yaşanabilmektedir.

Sosyal belirtilerden bir tanesi ise çalışanların sürekli sorunlardan şikayet etmeleri, aile ve yakın ilişkilerine de yansımaya başlamaktadır. Çevresinden alacağı sosyal destek sürekli şikayet etmesinden dolayı bir süre sonra önemini kaybetmeye

başladığından dolayı yeterli düzeyde sağlanamamaktadır. Bu durum kişilerin giderek dışlandığı duygusunu yaratmakta ve aidiyat duygusuna olumsuz etki yapmaktadır.

2.1.3.1. Az Gelişmişlik Ve Sömürgeleşmiş Ülke Olma Durumu

Az gelişmiş ülkelerin demografik, sosyal, siyasal ve yönetsel özelliklerini de aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

*Bu ülkelerdeki yüksek nüfus artışı, gerek kısa gerek uzun dönemde ekonomik ve sosyoekonomik açıdan büyük olumsuzluklar doğuran temel bir özelliktir.

* Bu ülkelerde beslenme ve sağlık koşulları yetersiz; kentleşme ve barınma koşulları önemli ölçüde elverişsiz ve çarpıktır.

*Az gelişmiş ülkelerde toplumun geleneklerine çok sıkı bağlı olması, sosyal bütünleşmeyi engellerken modern tekniklerin kullanımını, özel girişimcilik yeteneğinin önem kazanması ve modern işletme örgütlerinin kurulmasını önemli ölçüde engellemektedir.

*Az gelişmiş ülkelerde kadının toplumda geri planda kalması, geçim derdinden dolayı eğitim çağındaki çocukların çalıştırılması sıkça görülen durumlardır.

*Toplumdaki ekonomik ve sosyal dengenin en önemli unsuru olan orta sınıfta bu ülkelerde yeterince ortaya çıkamamış olması kalkınma üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır.

*Az gelişmiş ülkeler sadece okur-yazarlık açısından değil, genel ve teknik eğitim açısından da, gelişmiş ülkelere göre belirgin olumsuz göstergelere sahiptir.

*Son olarak siyasal ortamın halâ istikrara kavuşmamış olması, sosyal ve ekonomik olumsuzlukların siyasal düzene de yansımaları ve aşırı bürokrasiye boğulmuş, yavaş ve aksak işleyen bir kamu yönetim mekanizması az gelişmiş ülkelerin tipik özelliklerindedir.

Yukarıdaki özellikleri incelendiğinde, bu özelliklere sahip ülkelerdeki çalışanların, gerek iş hayatına gerekse sosyal hayata yönelik yoğun sorunları olmakta ve bu durum tükenmişliği etkileyerek artmasına yol açabilmektedir.

2.1.3.2. Ekonomik Gelir Dağılımının Adaletsizliği

Gelir dağılımı, bir ülkede belirli bir süre içinde üretilen ulusal hasıla veya gelirin bireyler, gruplar veya üretim öğeleri arasında dağılımı olarak tanımlanabilir.

Gelir dağılımı, belirli bir yoksulluk sınırı altında kalan kişi ya da hane halkının dağılımından daha ziyade nüfusun tümüne ait dağılımı belirlediği için yoksulluktan daha geniş bir kavramdır. Ancak, gelir dağılımı ve yoksulluk birbirleriyle yakından alakalı kavramlardır. Gelir dağılımındaki eşitsizlik ne kadar artarsa yoksulluk içinde yaşayan kişilerin oranı da o ölçüde artar. Bu nedenle gelir dağılımını belirleyen temel faktörler incelendiğinde aynı zamanda yoksulluğun belirleyicileri de ele alınmış olur.

Gelir dağılımının adaletsiz dağıldığı ortamlarda ortaya çıkan politik istikrarsızlık, kayırmacılık, denetimsizlik, suç oranındaki artış, toplumsallık güdüsünün zayıflaması ve yatırım eğiliminin azalması görülen sorunlardan bazılarıdır.

Bu sorunların her biri tek başına bireyler için sorun kaynağı olabilmektedir. Gelir dağılımındaki bu olumsuz durumlar, çalışanların kendini güvende hissetmemesine yol açmakta ve sosyal adalet anlayışını olumsuz algılama sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Sayılan tüm bu faktörler tek başına dahi tükenmişliğin artmasına yol açabilmektedir.

2.1.3.3. Sosyal Sınıflaşma Teza >

Sınıfl, bir toplum içinde bireyler veya gruplar arasında var olan hiyerarşik farklılıklardır. İçinde yaşadığımız toplumda, insanların;

* Yaşama biçimleri, yani yemekleri, giyimleri, barınmalar, gereksinimleri, ilaçtan, doktordan, hastaneden, okuldan, eğlenceden yararlanma olanakları

* Çalışma biçimleri ve yaşamındaki yerleri rolleri,

* Toplumun zenginliklerinden aldıkları pay,

* Özlemleri ve çabaları ,

* Düşünce biçimleri, görüşleri, bakışları, olayları değerlendirişleri birbirinden farklıdır.

Dolayısıyla bu farklılıklar sosyal sınıflar arasında beklenmeyen ya da olas görülmeyen sorunların ortaya çıkmasına yol açabilmektedir. Bu noktadan hareketle toplumsal yapı içerisinde sınıf farklılıklarına dikkat etmek gerekmektedir.

Toplumsal Yapı ve Toplumsal Değişme; Toplumsal yapı; bir topluluğun toplumsal düzeni, kuruluşu, kuruluşun işleyişi ve bir takım görevlerin yerine getirilmesinin yoludur

İnsanlar arasındaki ilişkilerin bir düzene oturtulması ve bu düzenin işleyebilmesi ancak, sağlam temellere oturmuş toplumsal yapıyla mümkündür. Toplum içerisinde

yaşayan insanlar arasında çok çeşitli ilişkiler bulunmaktadır. Bu ilişkilerin tümü toplumun yapısının meydana getirmektir.

Bu özellikleri açısından toplum içerisinde yaşayan bireylerin sosyal sınıflara ayrıldıkları ve bu ayrılaşmanın çeşitli sonuçları olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara bakıldığında hızlı ilerleyen sanayi ve kentleşme iç göçlerin artması sonucunu da beraberinde getirmektedir.

Günümüz Türkiye'sinde iç göçler önemli bir olgudur. İç göçler içerisinde kırsal alandan kente göç, kültürel, toplumsal ve ekonomik anlamda değişmeyi süratlendiren ve sonuçları itibariyle olumlu ve olumsuz sonuçlara neden olan bir olgudur. Yaşanan kentleşme ve beraberinde gelen göçler sonucunda; işsizlik, iş sektörleri arasında dengesizlikler, konut ve barınma sorunları, gecekondulaşma, kente uyumsuzluk sorunu, ezilmişlik duygusu, kentin sosyal ve kültürel yapısına uyumsuzluk, hemşericilik (Es,2000) olarak çok farklı sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Bu sorunlarla baş edememek bireylerde tükenme belirtilerinin artması sonuçlarının ortaya çıkaracaktır.

2.1.3.4. Sosyal Güvenliğin Yetersizliği Ve İşsizlik

Sosyal güvenlik, sosyal politikanın önemli bir araçtır ve toplumsal risklere karşı toplumsal bir koruma mekanizması olarak düşünülebilir. Geniş anlamda ele alındığında sosyal güvenlik; bireylere gelir güvencesi ve tıbbi yardım sağlama amacı güden kurumlar, ölçütler, haklar ve yükümlülükler bütünü olarak tanımlanabilir (ILO, 2006, 5). Dar anlamda ise bireylerin hastalık, yaşlılık, işsizlik ve analık gibi bir takım risklere karşı korunması anlamındadır.

Çalışma yaşına gelen her bireyin en temel hakkı olan sosyal güvenliğe sahip olunamaması ya da işsizlik olgusu, bireylerde yaşamını güvencede hissetmeme duygularını oluşturmaktadır.

İşsizlik, çalışma yaşları arasında olan, çalışmaya engel bir özürü bulunmayan ve çalışma arzusuna sahip kişilerin iş bulamaması durumudur.

İşsizliğin psikolojik sonuçları iş kaybının yaratacağı kaygı çalışma olanağından yoksun, bağımlı çalışan kesimde ve işsizlik sigortası bulunmayan ülkelerde insan hayatı üzerinde derin izler bırakmaktadır.

Tehlike teşkil eden bu durumun sonuçları ülkesel ve küresel bir genişliğe sahiptir, işten yoksun olma durumu beraberinde farklı sorunlar da getirmektedir. Bunlar;

- Ekonomik güvencenin ve ihtiyaçların giderilmesini sağlayan gelir kaynağının kaybı,
- Ailenin rızkını sağlayan kişi yani geçimden sorumlu kişi rolünün sona ermesi,
- Aile ve sosyal düzen algısının kaybetmek,
- Bireysel ve sosyal mesleki perspektifin yok olması; bunun yerine sosyal açıdan itilmişlikle karşı karşıya kalma,
- İş arkadaşlarıyla olan sosyal ilişkilerden yoksunluk,
- İş yerindeki sosyal yaşamın uyarılarından yoksunluk ve sosyal çevreyle olan bağların kopması,
- Bir yaşam ifadesi ve bir şeyler yapma ihtiyacının ve tatmin yeri olarak işteki meşguliyetin yitirilmesi,
- Toplum yararlı olma ve işe yarama duygusunun kaybı.

Sayılan bu etkenler doğrudan bireylerin duygusal yapısına olumsuz yansımakta ve tükenmeyi artırmaktadır.

2.1.3.5. Demokrasinin Olmaması veya Kötü İşleyişi

21. yüzyılda en moda kelimelerden birisi de insan hakları ve demokrasidir. Bu kelimeleri anlamak bazen çok zor olmaktadır.

Demokrasinin sözlük anlamı 'halk tarafından yönetim' onun muhtemelen en yaygın ve temel tanımıdır. Sihirli bir sözcük olan demokrasinin ne anlama geldiği ve tanımının ne olduğu konusunda henüz tam bir görüş birliğine varıldığını söylemek de pek mümkün değildir. Her şeyden önce demokrasi, bir yönetim şeklini ifade etmektedir. Yunancadaki demos (insanlar) ve kratos (yönetmek) sözcüklerinin birleşmesiyle **demokrasi** terimi oluşmuştur.

Demokrasinin o toplumdaki seviyesi, bireylerin bu hakları bu anlamda kullanması ile orantılıdır (Ural 1998). Yani demokrasinin ülkeler için seviyesi, bireylerin demokratik haklarını kendi özgür iradelerine göre seçebilmesi ve kullanılmasıyla orantılıdır. Bu durum ülkeler için geçerli olduğu kadar kurumlar içinde geçerlidir. Çalışan bireyler işyerlerinde alınan kararlarda demokrasinin egemen olmadığını düşünüyorsa, işyerlerinde huzursuzluk ve dirençler artar. Bunun

sonucunda da tükenmişlik düzeyi aynı yönde artabilir. Kısacası demokratik tutumla yönetilmeyen işyerlerinde çalışan personelin tükenme duygusunun daha fazla artacağı söylenebilir.

2.1.3.6. Medya Ve Olumsuz Örnekler

Çağımızın en önemli iletişim araçlarından birisi olan medya, kamuoyunu bilgilendirme işlevinin yanında, kamuoyuna olumlu ve olumsuz örnek olabilecek durumlar da ortaya çıkaran bir güç olmaktadır. Medyanın toplum üzerindeki etkisini geliştiren dünya koşulları içinde yadsımak olanaklı değildir ve yine medyanın insan davranışlarının şekillenmesinde önemli bir rolü olduğu da bilinmektedir. İzleyici gerek haberlerde, gerekse dizi ve filmlerde, kahramanların olumsuz koşullarda çözümsüzlük yaşadıkları durumlarla, sürekli olarak ve neredeyse sistemli bir biçimde karşı karşıya kalmaktadır. Bu gibi durumlarda izleyici, kendisi için önemli olan kişiler ya da en azından izlediği ve özdeşim kurduğu kahramanlar adına çaresizlik duygusu yaşamaya başlar.

Bir diğer etkilenme biçimi, duyarsızlaşma şeklinde kendini göstermektedir. Duyarsızlaşma, korku ve kaygı verici uyarılardan kaçınmak veya onun etkisini en aza indirmek için, bilinçli ya da bilinçsiz olarak benimsenen bir yoldur. Şiddet ve cinsellik, abartılı bir biçimde ve çok sık olarak ekranlarda görüldüğünde, bu görüntülerin neden olduğu ve rahatsızlık veren duygulardan kaçınmak için bir duyarsızlık oluşur. Bu nedenle film ve program yapımcıları, özellikle bu iki temel konuda duygular uyarabilmek için dozu giderek artırmaktadırlar. Bu durum, duyarsızlaşmanın daha çok pekişmesi sonucunu getirmektedir.

Kitle iletişim araçlarıyla toplumun davranış kalıpları, değerleri ve düşünce tarzları bireylere kazandırılır ve öğrenilenlerin içselleştirilmesine yardımcı olunur. Kitle iletişim araçlarının gücü, aynı iletiyi çok farklı bireye, çok sayıda ve farklı mesajlarla iletebilme yetisinden kaynaklanır.

Türk Psikologlar Derneği televizyonlarda yayınlanan bazı programlardan kaydedilmiş örnek sahneleri inceledikten sonra, yazdığı değerlendirmede şu görüşlere yer vermiştir (Bkz: RTÜK özel çalışma grubu raporu;2005):

“Şiddete maruz kalma ya da izleme sonucunda, bu tür davranışların model alma yolu ile öğrenildiği ve şiddet içeren davranışların frekansının arttığı bilinmektedir. Şiddet karşısında bir süre sonra duyarsızlaşma geliştiği ve bunu izleyen aşamada, sinme

ve boyun eğme davranışlarının ortaya çıktığı da bilimsel bir gerçektir. (...) Çocukların, dünyay› ve olaylar yetişkinler gibi değerlendiremeyecekleri açıktır. (...) Şiddet adeta olağan, sıradan ve hayatın bir parçası olarak gösterilmektedir. Bu da bir süre sonra, toplumların şiddete karşı duyarsız kalmalarına ve şiddet içeren olayların sıklığının giderek artmasına neden olmaktadır. Özellikle kadınlara yönelik ‘Reality’ programlarından bazıları›nda, hem programa katılan konuklar, hem programa katılmayan, ancak konuya dahil edilen diğer kişiler ve televizyon izleyicileri açısından sakıncalar doğmakta; konuklar ve üçüncü şahıslar istismar edilmekte, patolojik aile ilişkileri, tecavüz, aile içi cinsel sevi gibi durumların izleyicilerde sıradan, olağan, normal gibi algılanmasına yol açabileceği düşünülmektedir. Yine bu tip yaşam hikayeleriyle televizyon ekranına çıkmak özendirici hale de gelebilir.”

Ortaya çıkan durumlara bakıldığında kitle iletişim araçlarını takip eden insanların gördükleri, izledikleri ve okudukları bu durumlar karşısında olumsuz etkilenmeleri ve dolaylı olarak tükenmişliğin duygusal boyutunda tükenme yaşamalar sonucunu ortaya çıkaracaktır.

2.2. TÜKENMİŞLİĞİN BİREY VE ÖRGÜTLER ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler açısından önemli sonuçlar olan bir kavramdır. Bireylerin önceleri içsel olarak yaşadıkları bazı belirti ve durumlar bir süre sonra aile ve iş yaşamına da yansımaktadır (Akt: Sağlam ve Çınar,2008; 45: Maslach ve Jackson,1981:100).

Hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanlar n olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, kuruma ve işe ilginin kayb , yaratıcılığın kayb , işte doyumsuzluk yaşama, düşük performans ve mesleki başarıda azalma, işte idealizm kayb , işe geç gelme ve devamsızlık, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, işe gelmeme, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütler açısından sonuçlar olarak belirlenebilmektedir (Ergin, 1993:152; Dervişoğlu, 2000:64; Tepeci ve Birdir, 2003:969; Kaçmaz, 2005:31).

Çalışmalarda örgütlerde rollere ilişkin stres kaynaklarının işe yönelik tatmin, performans, bağlılık gibi bazı sonuçlarla doğrudan ilişkisi kurulmaktadır. Bu da bireyin

örgütteki rolünden kaynaklı stresin öncelikle tükenmişliğe neden olduğu sonrasında tükenmişliğin iş tatmini, performans, bağlılık ve işten ayrılma niyetini etkilediğini göstermektedir.

Çalışanların duydukları kurumsal bağlılık; kurumdaki rollerini yerine getirirken, etkileşim içinde oldukları birey, grup ve kurumun huzurunu sağlamaya yönelik sergiledikleri davranışlar, bir başka deyişle "prososyal örgütsel davranışlar" ile ilişkilidir. Bu tür davranışlar; bireyin etrafındaki kişilerin bütünlüğünü ve huzurunu sağlamak ve korumak amacıyla sergilediği pozitif sosyal davranışlardır (Özsoy ve ark, 2003). Prososyal davranışlar, "başka bir insanın ya da bir grup insanın yararına olabilecek, kişinin baskı altında olmadan ve kendi isteğiyle sergilediği davranışlar" olarak tanımlanabilir. Prososyal davranışlar ahlak gelişiminin olumlu yönü olarak ve antisosyal davranışların zıddı olan davranışlar olarak da tanımlanmaktadır (Dworetzky, 1990: Akt:Uzmen ve Mağden, 2002:123).

Yardım etme, paylaşma, teselli etme, işbirliği yapma gibi davranışları kapsayan prososyal davranışlar aynı zamanda "**olumlu sosyal davranışlar**" olarak da adlandırılmaktadır.

Günümüzde iş yaşamı oldukça rekabet gerektiren, zorlayan bir yapıya sahip olup, yönetici ve çalışanların, hedefleri başarmaları konusunda üzerlerinde devamlı baskı yaratır. İş yaşamındaki bütün çalışanlardan hızlı ve tercih edilebilen ve ucuza mal olabilen çözümler ortaya koymaları bekleniyor. Baskının gittikçe arttığı böyle bir ortam içinde tükenmişlik çok sık yaşanan bir duygudur.

Günümüzde, çalışma hayatında sıklıkla gözlemleyebileceğimiz bir olgu haline gelen tükenmişliğin analizinde kişisel değişkenler konu dışı tutulamamakla birlikte; problemin daha iyi anlaşılması; işe ilişkin streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların tespitiyle sağlanabilmektedir (Sürgevil, 2005: 52).

Tükenmişliğin kaynakları kişisel olmaktan çok, durumsaldır. Bu yüzden, tükenmişliğe yönelik çözümler, çoğunlukla işin sosyal ortamında aranmalıdır. Örgütün değerleriyle, çalışanların değerleri arasında farklılıklar söz konusu olduğunda ya da örgüt belirlenmiş hedeflerine bağlı kalmadığında, uyumsuzluklar ortaya çıkar ve bu uyumsuzluk, bireylerin tükenmişlik yaşamalarına neden olur. Birey ile iş arasında, iş yükü açısından yaşanabilecek herhangi bir uyumsuzluk ise; işin türünün ve miktarının bireyi zorlamasını ifade eder ve bu durum da, tükenmişliğe neden olur.(Budak ve Sürgevil, 2005:13)

2.3. TÜKENMİŞLİK BELİRTİLERİ

Bu bölümde tükenmişliğin ortaya çıktığını gösteren bireysel ve örgütsel belirtilerin açıklaması yapılacaktır.

2.3.1. Bireysel Belirtiler

2.3.1.1. Gelişim Alanlarındaki Belirtileri:

Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin belirtilerini insan işlevlerini dikkate alarak 4 alanda meydana geldiği ifade edilmektedir. Bunlar; psikolojik-duygusal, davranışsal, fiziksel-biyolojik ve sosyal olarak ayrıştırılmaktadır (Çam 1993:90)

2.3.1.1.1. Psikolojik - Duygusal Belirtiler

Diğer insanları eleştirme, duygusuz bir davranış, insanlarla ilgilenmeme, düşük kişisel başarı hissi, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon, endişe, kayıtsızlık, duyarsızlık, içe kapanma, umutsuzluk, zayıf konsantrasyon, aşırı hüzün ve tek başına kalma duygularını içerir.

Kaçmaz(2005)'a göre de; Kayıtsızlık, ilgisizlik, çökkün duygu durumu, neşesizlik, anksiyete, huzursuzluk, benlik saygısında azalma, umutsuzluk, boşluk hissi, eleştirilere aşırı duyarlılık, karar verme yetisinde azalma, kognitif fonksiyonlarda yavaşlama olarak sınıflanmaktadır (Kaçmaz 2005: 29-32).

İnsanlarla daha az zaman geçirme, yavaşlık ve görev yerinde olmama davranışları sergileme, depresyon, geri çekilme yetersiz kayıttutma, acı söz, herkese şüpheyle bakma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma, işte başarısızlık, aile çatışmaları, boşanma sık sık gözyaşı ve duygusal patlama belirtileri gösterme davranışlarını içerir (Baltaş 2002: 110).

Tükenmede davranışlar ve duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve tanımlanır. Ani öfke patlamaları, sürekli kırgınlık, yarımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, çaresizlik, engellenmişlik, en sık dile getirilen şikâyetlerdir (Baltaş 2002: 110).

2.3.1.1.2 Biyolojik Ve Fiziksel Belirtiler

Bazı araştırmacılar, fiziksel belirtilere (Akt:Tümkaya,1996: Gann,1981; Zahn,1980; Pines ve diğer 1981; Freudenberg, 1977; Maslach ve Jackson,1984) daha

farklı semptomların eşlik edeceğini bildirmekte ve bu fiziksel belirtileri; baş ağrısı, alerji, uykusuzluk, kronik soğuk algınlığı, yüksek tansiyon, diyabet, ülser, kolit, ve kanser olarak sıralamaktadırlar. Aynı araştırmacılar tükenmişliğin muhtemel sonuçlarını; alkolizm, aşırı sigara içme veya ilaç alma, şişmanlık, kazalar ve şeklinde bildirmektedirler. Hızlı kalp atması, uykusuzluk, yorgunluk, enfeksiyona karşı direncin azalması, zayıflık ve sersemlik, hafıza problemleri, kilo değişimleri, mide şikâyetleri, mutsuzluk, kronik hale gelmiş iyileşmeyen hastalıklar, hipertansiyon, baş ve kas ağrıları vb. davranışları içerir.

2.3.1.1.3 Davranışsal Belirtiler:

Tükenmede davranışlar ve duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve tanımlanır. Ani öfke patlamaları, sürekli kızgınlık, yarımsızlık, yalnızlık ve umutsuzluk duyguları, çaresizlik, engellenmişlik, en sık dile getirilen şikâyetlerdir (Baltaş 2002: 115).

Tükenme belirtisi genellikle “çok başarılı” olmak için yoğun ve dolu bir programla çalışan, her çalışmada kendi üzerine düşenden fazlasını yapan ve sonuçları tanımayan kişilerde görülür. Böyle kişiler kendilerini asan bir çalımsa temposuna girdiklerinden dolayı belli bir süre sonra yapacakları işlere yetişemez olurlar ve uğradıkları başarısızlık sonucunda da büyük hayal kırıklıkları yaşarlar. Aşırı yük altına girmek, tükenmişliğe yol açan nedenlerden yalnızca bir tanesidir. Kişiler çalışma koşulları uygun olmadığında, işlerini severek yapamadıklarında ya da problemleriyle ilgili olarak uygun başa çıkma davranışları göstermedikleri zamanlarda da tükenmişlik belirtisi gösterebilirler. Tükenen biri dışarıdan bakıldığında pek sempatik değildir. Bu insanlar garip, eleştirici, kızgın, katı, önerilere kapalı ve insanları iten davranışlar içinde görülürler. Bu görüntüyü biraz aralayıp altındaki kişinin gerçekten acı çektiğini göremezsek, içimizden onun yanından uzaklaşmak gelir.

Tükenme gösterenler psikolojik olarak içe çekilirler. Psikolojik geri çekilme; yüzeysel ilişkilere girme, kişilere ayrılan zamanı kasıtlı olarak uygun olmayan bir biçimde harcama, oyalama ya da o yardım alan kişiden uzaklaşma biçiminde görülür. Geri çekilmenin ortaya çıkardığı sonuçlar: 1. Düşük performans, 2. Görevden kaçma,

3. Kuralların arkasına saklanma olarak görülen sonuçlardır.

2.3.1.2. Kişisel Kararsızlık

Bireyin kendine her şeyi dert edinmesi ve iç mücadelesi şeklinde kendini gösteren kararsızlık, işlerin ertelenmesine, yetersizlik duygularına ve endişenin artmasına da neden olabilir. Kendine güven duygularının da zedeleyen kararsızlık, bireyin bir işe nasıl başlayacağını bilememesi ve teşebbüs edememesi yönündeki davranışlarının ortaya çıkmasına yol açar.

Kararsızlığımızın sebeplerine bakıldığında; bireyin kendine yönelik özgüven eksikliği en önemli nedenlerden biridir. Diğer bir neden ise, bireyin yapmak istedikleri ile ilgili olarak, gelecekte korkmasıdır. Bu duygu kişinin yapmak istediklerini engellemekte ya da ertelemeler yapmasına yol açmaktadır.

Bireyin gerek iş gerekse aile hayatında taşınması gereken rolleri ile ilgili olarak sorumluluk taşımak istememesi bir başka neden olarak kararsızlığı ortaya çıkarmaktadır. Sosyal baskı ve ertelemeler yani başkaları ne der korkusu da kararsızlığa yol açabilmektedir. Bireyin çocukluğundan itibaren yetişme tarzı karar alma davranışı üzerinde etkili olabilen bir etkidir.

2.3.1.3. Entropi:

Entropi; Genel tanım yönünden iş yapmaya uygun olmayan dağınık enerji durumunu tanımlayan bu kavram termodinamikten alınmıştır. Tanım açısından; sistem olarak nitelenen bütündeki bir eğilimi ifade eder.

Bu kavrama göre her sistemde, enerjinin tükenmesi, faaliyetlerin bozulması, dengenin kaybolması, karışıklık ve aksamanın belirmesi ve sonunda sistemin faaliyetlerinin durması yönünde bir eğilim vardır. İşte “entropi” bu eğilimi ifade eden kavramdır (Kaplan 2007: 42).

Dolayısıyla, niteliği ve büyüklüğü ne olursa olsun bütün sistemlerde entropi vardır. Yani sistemlerde, karışıklık, düzensizlik, bozulma, durgunluk ve sonunda tamamen durma yönünde bir eğilim vardır. Sosyal, mekanik veya kavramsal bütün sistemler; aşırı kullanım, aşınma, yıpranma ve yanlış faaliyet ile birlikte süreklilik gösterir.

Entropisi artmış bir sistemi tanımlayabilmek için çok fazla miktarda enformasyona gereksinmemiz vardır. İnsanlar kafalarında biriken bilgilerle düzenlemeler yaparak bu entropinin azalmasına neden olmaktadır.

Bir sistemin olası durumların kesin olarak bilinmesi için gerekli enformasyon, sistemin entropisine eşittir. Aynı biçimde bir sistemde entropinin azalması sistem hakkında bilginin artmasına neden olmaktadır. Bu yüzden bilgi negatif entropi olarak düşünülür.

Genel olarak değerlendirildiğinde entropi kavramında şu özellikler ön plana çıkmaktadır;

1. Entropi arttıkça mümkün durumların gerçekleşme olasılığı giderek azalmakta ve önceden tahmin zorlaşmaktadır.
2. Entropi azaldıkça mümkün durumların gerçekleşme olasılığı artmakta ve tahminler kolaylaşmaktadır.
3. Entropi sıfıra eşit olduğunda ise mümkün durumlardan birinin gerçekleşmesi kesin olmakta ve böylece sonuç önceden bilinmektedir.

Bir sistemin entropisi arttıkça kullanılabilir enerji verme kabiliyeti de azalır. Bir arada toplu bulunan insanlar beraberce çok iş yaparlar ama dağıldıkları, birbirinden uzaklaştıkları nisbette, (toplam güçleri gene aynı olmakla beraber) hiç bir iş yapamaz hale gelirler. Görülüyor ki, entropinin artması ile sistemin düzensizliği artmakta ve kullanılabilir enerji verme kabiliyeti, yani “işe yararlığı” azalmaktadır (Songar, 1979:91)

Gerçekten, entropi yasasının temel ilkeleri bunu ele vermektedir:

- 1) Doğada her şey yalnızca kullanılabilirden kullanılamayana dönüştürülebilir.
- 2) Tarihsel gidiş düzenden düzensizliğe, varlıktan tükenişe, yaşamdan ölüme doğrudur.
- 3) Her olayda entropi az veya çok hızla artar.
- 4) Yeni çözümler, yeni sorunlar üretir; böylece, sorunlar birikimli olarak artar (Gündüz , 2006: 76)

2.3.1.4 Kronik Ve Psikolojik Yorgunluk :

Canlı cenaze sendromu olarak da bilinen bu sendrom, özellikle eğitimli, gelir seviyesi yüksek ve çalışan kesimde daha sık görülmektedir. Kronik yorgunluk sendromu nedeni ve başlangıç tarihi tam olarak bilinmeyen ancak çok da uzun süreli olmayan bir yorgunluğun en az 6 ay veya daha uzun bir süre devam etmesiyle ortaya çıkan bir durum olarak tanımlanır ([http:// www. alopsikolog.net/ kronik yorgunluk sendromu.asp](http://www.alopsikolog.net/kronik-yorgunluk-sendromu.asp)).

Bu hastalık tablosu, yıpranmışlık, yorgunluk, tükenmişlik, güçsüzlük, çalışmanın tatsızlaşması, sıkıntı, performans azalması, halsizlik, enerji yokluğu, uykulu hal, çalışmaya isteksizlik davranışlarını da içine alır (İzgi ve Sofuoğlu 2009).

2.3.1.5. Erken Emeklilik

Erken emeklilik kavramı olarak; özel sektör ya da kamuda emeklilik hakkını elde edenlerin yaş haddine bakılmaksızın yaptıkları işten ayrılmalarıdır. Bu durumun yaratacağı bazı olumsuz sonuçlar vardır. Bunlar;

-İşyerleri uzun yıllar hizmet etmiş olan nitelikli personelini kaybetmektedir. Bu durum aynı işi yapabilecek yeni eleman bulabilme ve işi öğretebilmek açısından ek maliyetler getirmektedir.

-İşinden emekli olan personelin maaşlarının emekliliğe sayılan bölümü, sayılmayan bölümünün çok altında kalmakta ve emekli bireylerin alım güçleri düştüğünden maddi sorunlar yaşamaktadırlar.

-Meslek hayatının sona erdiği emeklilik dönemindeki bireyler rol kayıplarına uğrarlar. Bu dönemde çalışma ile yakından ilgili olan “boş zaman” gibi kavramlar ön plana çıkar. Emeklilik döneminde ortaya çıkan boş zamanı değerlendirmede bireyin yapacaklarının önemli bir yeri vardır.

-Emeklilik dönemi orta yaşlardan yaşlılığa geçişi belirleyen önemli bir toplumsal dönüm noktasıdır. Emeklilikte bireyin toplumsal yaşam alanı ile ilgili etkenler daha önemlidir.

-Emeklilik döneminde görülen en önemli toplumsal içerikli değişiklikler; çalışma hayatının sona ermesi sonucu boş zaman döneminin başlaması ve toplumsal rol kaybının ortaya çıkmasıdır. Birey kendinin işe yaramadığı düşüncesinden olumsuz biçimde etkilenebilmektedirler.

-Emekliliğin bireyin genel sağlık durumu üzerinde zararlı etkiler meydana getirdiği söylenmekte ve bunun sonucunda da emekliliğin vakitsiz ölüme yol açtığı şeklinde tutumlar ortaya çıkmaktadır. Bu anlamda genellikle, yüksek düzeydeki etkinliğin ani bir şekilde sona ermesi sonucu emekliliğe adım atılmasının fiziksel inişi hızlandırdığı düşünülür.

-Bir başka durum da emekliliğin sosyal ilişkilerde bir iniş meydana getirdiğine ilişkin durumdur. Bireyin iş hayatından ayrılmının otomatik olarak aile, arkadaşlar ve

komşularla olan sosyal ilişkilerinde, yeni durumlar ve iletişimler oluşturacağı düşünülmelidir.

2.3.1.6. Öğrenilmiş Çaresizlik

Öğrenilmiş çaresizlik kavramı ilk kez Seligman ve arkadaşları tarafından, kullanılmıştır. Seligman ve arkadaşlarının insanlarda öğrenilmiş çaresizliğin ortaya çıkışını açıklamak üzere geliştirdikleri model daha çok, bireyin davranışlarıyla bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenmesinin ne gibi sonuçlar doğuracağı üzerinde durmaktadır. Bu modele göre, davranışları ile belirli bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenen bir bireyde; güdüsel, bilişsel ve duygusal (heyecansal) alanlarda olmak üzere, üç yetersizlik ortaya çıkar (Akt: Aydın 1985;54: Maier ve Seligman, 1976).

Güdüsel alandaki yetersizlik kendini, davranışa gerektiği kadar aktif olarak hazırlanmaya olmama şeklinde gösterir. Davranışlarıyla bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenmesi bireyin güdülenmesinde bir azalma ortaya çıkarmakta ve birey ileride, benzer durumlarda gereken davranışları yapmak için daha az istekli, daha az hevesli olmaktadır.

Bilişsel yetersizlik kendini kontrol algısının zayıflaması ile göstermektedir. Davranışlarıyla bir sonucu kontrol edemeyeceğini öğrenmesi, bireyin bu tür olaylar karşısında bir kontrol edememe beklentisi geliştirmesine yol açmaktadır. Bu beklenti ise, olayların kontrol edilmesi mümkün, olsa bile, bireyin kontrol edebilmek için gerekli olan davranışları öğrenmesini güçleştirmektedir.

Duygusal yetersizlik otonom faaliyetlerdeki değişimle kendini göstermektedir. Sonuçlar kontrol edemeyen deneklerde kalp atışları ve kan basınçlarında görülen yükselme, titreme, kaygı ve çöküntü gibi belirtiler bu tür bozukluğa örnek oluşturmaktadır (Akt: Aydın 1985;55: Maier ve Seligman, 1976).

Özetle, Seligman ve arkadaşlarının çaresizlik modeline göre, organizma ilk adımda davranışlarıyla bu davranışlarının sonuçları arasında bir bağlantı bulunmadığını öğrenmektedir. Bu öğrenme kişide davranışlarıyla sonuçları kontrol edememe beklentisinin oluşmasına yol açmakta ve bu beklentinin sonucu olarak kişi gereken ortamlarda gereken tepkiler vermemekte yani çaresizlik durumu ortaya çıkmaktadır. Çaresizlik zaman içinde bireyin normal kabul edilen tepkileri verememesine yol açarak tepkisizliğe dolayısıyla de tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır.

2.3.2. Örgütsel Belirtiler

Ülkemizde yapılan çalışmalarda bu dört boyuta sosyal ve mesleki davranışsal boyutları açısından da değerlendirmelerin yapıldığı görülmektedir. Kaçmaz, bu boyutta; Kişiler arası çatışmalar, işe gelme ile ilgili problemler, işten izinsiz erken ayrılmalar, sağlık sorunları yüzünden işe devam etmeme, işi bırakma eğilimi, hizmet verilen kişilere değer vermeme davranışları, kuruma ilgisizlik olarak belirtilerin yoğun olduğunu belirtmektedir (Kaçmaz 2005:29-32).

Örgütsel tükenmişlik belirtileri arasında ayrıca; iş değiştirme ve iş bırakma, işe devamsızlık, iş performansında azalma, yönetim ile çatışma, kurallara uymada güçlük, kişiler arası ilişkide problemler, zamanı kötü kullanma, işe yoğunlaşamama, mekanik davranma olumsuz davranışlar, üretimde ve hizmette kayıplar, iş kazaları ve mesleki hastalıklar sayılabilir.

2.3.2.1. Stres Belirtileri

İnsanların çalışma yaşamına, çalıştığı iş ortamına ve kendisine özgü stres yaratıcı kaynaklar şöyle sıralanabilir (Corlett ve Richardson, 1981: 118):

- 1) İşe ait olan stres kaynakları
- 2) Örgütteki rol ilişkilerine ilişkin stres kaynakları
- 3) Örgütteki ilişkilerin yarattığı stres kaynakları
- 4) Kariyer gelişimine göre stres kaynakları
- 5) Örgütsel yapı ve iklime ilişkin stres kaynakları
- 6) Örgüt dışı stres kaynakları
- 7) Bireye ait olan stres kaynakları

İşe ait olan stres kaynakları, niteliksel ve niceliksel olarak daha çok iş, daha az iş, zaman baskıları, fiziksel çalışma koşullarının yetersizliği, kazalar ve kurallar olarak sayılabilir. Örgütteki rol ilişkilerine ilişkin stres kaynakları, rol belirsizliği ve çatışması, daha az sorumluluk, kararlara yetersiz katılım, insanlara ve nesnelere karşı sorumluluk, yönetim desteğinin zayıflığı, performans standartlarının yükselmesi, içsel ve dışsal örgütsel sorunlar olarak nitelendirilebilir.

Örgütteki ilişkilerin yarattığı stres kaynakları, yöneticilerle, meslektaşlarla ve üstlerle ilişkilerin zayıflığı, sorumluluk paylaşımında farklılıklar, kişisel çatışmalar olarak belirtilebilir.

Kariyer gelişimine göre stres kaynakları, aşırı veya yetersiz terfi, iş güvenliğinin zayıflığı, kendini fazlalık hissetme, emeklilik, eskime korkusu, engel olma hissi, ihtiraslara karşı gelinmesi gibi etkenler sayılabilir.

Örgütsel yapı ve iklime ilişkin stres kaynakları, davranışta kurallar, etkili danışma ve iletişimin zayıflığı, ne olacağı hakkında şüphe, ait olma hissini olmayışı, kimlik kaybı olarak belirtilebilir.

Örgüt dışı stres kaynakları, yaşam kalitesi ve aile talepleri ile ilgili çatışmalar olarak belirtilebilir.

Örgütsel stres yönetiminin önemidir çünkü ; stres yönetiminin, hem bireysel hem de örgütsel hedeflere ulaşmada payı bulunmaktadır. Örgütlerin gelecekteki başarıları için, stres yapan kaynakları bilmesi ve bu yönde bireysel ve örgütsel stres yönetim tekniklerini uygulaması büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle, örgütlerin birincil görevi, hem yöneticilerin hem de çalışanların stres düzeyini optimum düzeyde tutacak şekilde stresle mücadele etmek ve stres kaynaklarını azaltmaya çalışmaktır. Stresin önemli bir bölümünün kaçınılabilir olduğu göz önüne alınarak bireysel ve örgütsel yollarla stresin etkilerini azaltmak ve bu yolla moral, iş birliği ve takım ruhu sağlayarak ortaya çıkarılacak olan sağlıklı ve mutlu insanın ortaya koyacağı hizmet ve ürünlerden yararlanmak, ödüllendirici ve huzurlu bir yaşam sürmeye imkan tan yacaktır (Bayrak, 1998: 394).

Stressiz bir yaşam ve stressiz bir çalışma ortamı için gerek bireysel gerekse örgüt düzeyinde alınan önlemler yanında önerilebilecek genel ilkelerde bulunmaktadır. Bir stres yönetim programında bulunması gerekenler şu şekilde özetlenebilir

- İş yerindeki önemli stres kaynaklarını tanımlama ve kontrol etme,
- Çalışanlara strese neden olan stresörleri tanımaları konusunda yardım etme,
- Amaçları geliştirme,
- Üst yönetiminin desteğini alma,
- Stres yönetiminin yararları konusunda çalışanlarla görüşme,
- Çalışanların stres tolerans düzeylerini tanımalarına yardımcı olma,
- Çalışanlara stresle nasıl mücadele edeceğini öğretme,
- Stres belirtilerini tanıma,

Bir stres yönetiminin başarısı büyük ölçüde yöneticiye ve lidere bağlıdır. Bu nedenle örgütlerin tüm düzeylerinde bulunan yöneticilerin çok iyi yönetici ve lider özellikleri taşımaları önemlidir. Çünkü kötü bir lider, potansiyel bir stres kaynağıdır.

2.3.2.2. Performans Düşüklüğü:

Performans ya da iş başarısı esas itibariyle, bir örgütte çalışan kişilerin, iş yapma konusundaki verimlilik, etkinlik ve becerilerin farklılığı ile ilgilidir. Bu açıdan performans, iş görenlerin 'iyi' ve 'ideal' olarak tanımlanmış iş standartlarını hangi derecede başarmış olduklarını ortaya koyan önemli bir göstergedir.(Eroğlu 2009: 502).

Sözcük anlamı ile bir işin üstesinden gelmek, bir kimsenin üzerine düşen görevi etkin bir biçimde tamamlaması anlamına gelen performans, işlevsel olarak ele alındığında, işin gereği olarak önceden belirlenen ölçüleri karşılayacak şekilde görevin yerine getirilmesi ve amacın gerçekleşme oranı olarak ifade edilmektedir (Bingöl, 1990, .70). Performans, bireyin nitelik ve yeteneklerinin işe ilişkin olarak düzenlenmiş olan işletme başarı ölçütleriyle karşılaştırılmasıdır (Ataay, 1985:228). İşletmelerin amaçlarına ulaşması, çalışanların iş yerinde gösterdikleri performansa bağlı olduğu için, çalışanların performanslarının örgüt için taşıdığı önem açıktır. Ayrıca performansa ait bilgilerin eğitim ve geliştirme faaliyetlerinde, işletme içi terfi ve transfer hareketlerinde, ücretlendirme, prim ve ödüllendirme sistemlerinde de kullanılması konunun önemini artırmaktadır (Erdil, 1998:164-165).

İş yaşamında tükenmişliğin performans üzerinde olumsuz etkileri vardır. Tükenmişliğin performans üzerindeki etkileri, içinde bulunulan durum ve şartlara, yapmakla yükümlü olunan görevlere ve sahip olunan kişilik özelliklerine ve algılama kapasitesine göre değişiklikler gösterir.

Bireyin yaşadığı stres performansı üzerinde olumlu(yararlı) ve olumsuz(zararlı) sonuçlar yaratabilmektedir. Aşırı stres, özellikle zihinsel yetenek, yargı ve karar verme gibi zihinsel beceri gerektiren işlerde, dikkatin azalması sonucu işletme için zarar verici sonuçlar ortaya çıkarmaktadır.(Tüz ve Sabuncuoğlu, 1995: 53)

Yüksek performans iş doyumunu artırır ve sonraki dönemde, artan doyum performansa yansır. Bir başka deyişle, çalışanlar, aldıkları ödüllerin başarı düzeyleriyle eşdeğer olduğunu ve bu konuda bir adaletin söz konusu olduğu düşünürlerse iş doyumları artacak ve bunun sonucu olarak da sonraki dönemde performans düzeyi de artış gösterecektir.

2.3.2.3. Personel Devir Hızı :

Personel devri; Örgütte çalışanların işe girme ve işten ayrılma durumuyla ilgili bir oran olup, kendilerini tatminsiz ve gerilim altında hisseden bazı iş görenlerin,

çalışma hayatının sıkıntı ve baskısından kurtulmak için başvurdukları yollardan birisidir. Bir işletmede çalışan personelin, bu kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma, istifa ve işi terk etme gibi sebeplerle ayrılmaları personel devri olarak adlandırılmaktadır.

Personel devir oranının yüksek olması, tatminsiz olan işgörenlerin, tatminkâr işgörelere oranla işi terk etme eğilimlerinin daha fazla olduğunu göstermektedir. (Eroğlu 2009: 499)

Personel devir oranının yüksekliği çalışanların, stres altında olduklarının bir belirtisi olabilir. Bir örgütte sürekli olarak stres altında çalışmak, kişilerin örgütle bütünleşmesini ve iş tatminini engeller (Tüz ve Sabuncuoğlu, 1995: 54).

Personel devri; çalışanların bir kuruluşun kadrosunda istihdam edildikten sonra, herhangi bir nedenle kuruluştan ayrılmalarını ya da uzaklaştırılmalarını ifade eder.

İşgücü devri, bir işletmeye giren ve çıkan işgücü hareketidir. İş ve işçi bulma kurumu, personel devrini şu şekilde tanımlamıştır: “İşçi devri, işyerinde, istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma neticesinde çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklerdir” (Erdoğan,2002:2).

Adil ve tatminkâr bir ücretlendirme, iyi bir yükselme sistemi, bilgi beceri ve eğitim durumuna uygun iş, amir tutumları, insani ilişkiler, çalışma koşullarının ve fiziki koşullar gibi faktörler örgütte personel devrinde etkilidir.

İşgücü devri gönüllü ya da gönülsüz şekilde gerçekleşebilir. İşgören kendi iradesiyle işi terk etmeye karar verdiği takdirde personel devri gönüllü, işletme tarafından karar verilmesi halinde ise gönülsüz olmaktadır. Gönülsüz personel devri genellikle kronik hastalık, sakatlanma gibi nedenlerle bireyin iş göremeyecek duruma gelmesinden kaynaklanır. Gönüllü personel devri ise genel olarak yöneticilerin tutumlarından ya da kurumsal faktörlerden kaynaklanır. Bunların yanı sıra işgücü devri yeni bir iş olanağının bulunması, daha iyi ücret, diğer endüstrilerin durumu ve yeterince gelir sağlayacak alternatif kaynakların bulunması gibi dışsal etkenlere de bağlıdır (Cesur, 1998:82).

Birey, kişisel, örgütsel ve çevresel faktörlerin etkisiyle işini değerlendirir ve işinden memnun olup olmadığına karar verir. İkinci adımda eğer memnun olunmadığına karar verirse işten ayrılmanın mümkün olup olmadığı ve bir başka iş aramanın kazançlı olup olmadığı araştırılır. Üçüncü adımda karar kesinleşir ve yeni bir iş aranmaya başlanır. Değişik alternatiflerin varlığı kişiyi şu anki mesleğinden memnun olsa bile yeni iş aramaya teşvik edebilir. Dördüncü adımda kişi var olan alternatifler ile

şu anki işi arasında bir değerlendirme yaparak kalmak ya da gitmek için kesin karar verir. Son olarak da kişi, işletmede ya kalır ya da ayrılır (Ege, 2000:71).

Personel devri işletme açısından maliyeti çok yüksek ve istenmeyen bir durumdur. Verimlilik kaybı, eğitim ve yeni işgören seçimi için harcanan zamanın artışı ve çalışma etkinliğinin kaybı gibi maliyetleri vardır.

İşletmede kalan çalışanlar için, personel devrinin olası bir sonucu da işten ayrılanların başaramadıkları iş problemlerini de yüklenmeleri gereğidir. Bu gibi faktörler de firmalar için ek personel devrine neden olabilmektedir (Güney, 1994:17).

Önemli olan tek unsur maliyet de değildir. Uzayan eğitim zamanları, aksayan programlar, diğerleri için fazla çalışma, hatalar ve henüz bilgi ve deneyimi olmayan acemi iş görenlerin işletmede yer alışı personel devri ile ilgili diğer olumsuz yönlerdir.

İşgücü devrinin bir problem olduğunu düşünen yöneticiler için personel devrinin olası nedenlerine yönelmede yardımcı olacak bazı modeller vardır. Genellikle bu modeller gerçek personel devrinin en iyi habercisinin işten ayrılma niyeti olduğu konusunda hemfikirdirler. Yani çalışanlardaki işten ayrılma niyetini hissedip, halletmek erken personel devrini önlemeyi kolaylaştırır. Yapılan birçok araştırmada, iş doyumsuzluğu ile gönüllü personel devri arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda çalışanın tatminsizliğinde etkili olabilecek faktörleri araştırmak akıllıca bir davranış olacaktır (Erdoğan, 1996:11).

İş gören devir hızının yüksek olması o örgütteki işgören giriş ve çıkışlarının fazla olduğunun bir göstergesi olarak görülebilir (Ünsalan ve Şimşeker, 2006:69). Bunun nedenleri arasında ise şu faktörler sıralanabilir (Aldemir vd., 1993:64); Örgütte işgören seçme, değerlendirme ve işe yerleştirme sisteminin iyi olmaması, tatminkar bir ücretleme ve terfi sisteminin bulunmaması veya bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olması, çalışma şartlarının kötü olması, yöneticilerin emrinde çalışanlara karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilemeleri.

Öte yandan işgören devri örgütün yönetim biçimi ile de ilişkilendirilebilir. İşgörenin kendini gerçekleştirmesine, yeteneklerini kullanmasına ve kariyerini geliştirmesine olanak sağlanmayan otokratik örgütlerde stres yaratıcı faktörler çok olacağından devir hızının yüksek olması kaçınılmaz bir sonuç olabilecektir (Sökmen, 2005: 7). İşgören devrinin yüksek olması aynı zamanda maliyetlerin yükselmesine ve verimliliğin düşmesine de neden olabilecek, bu ise stres düzeyinin tüm yönetim katmanlarında hissedilmesine zemin hazırlayabilecektir.

2.3.2.4. İşe Devam/Devamsızlık

İşgörenin çalışma programı veya planına göre, çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesidir (Eren 1989:169). Başlıca devamsızlık nedenleri arasında yaş durumu, cinsiyet, aile yapısı ve büyüklüğü, işyerinin uzaklığı, aynı işyerinde uzun süreden beri çalışıyor olma yani kıdem, öğrenim derecesi işyeri monotonluğu, mevsimsel ve dönemsel aktörlerin etkisi, günlük çalışma sürelerinin etkisi, ücret miktarlarının ve ödeme biçiminin etkisi, hastalık sigortasının etkisi, işgörenin içinde bulunduğu çalışma grubunun etkisi sayılabilir.(Eren 1989:170)

Devamsızlık sebeplerine bakıldığında zaman, bunların aynı zamanda birer stres etkeni olduğu görülecektir. İşe devamsızlık, bazı işgörenlerin kendi işleri ve işyerlerine gösterdikleri bireysel bir uyumsuzluk olmakla birlikte, aynı zamanda kolektif bir huzursuzluğun da önemli bir göstergesi durumundadır. (Eroğlu 2009: 500).

İşe geç gitme, bireysel stres etkilerinden biri olan davranışsal etkiler arasında gösterilse de kişinin örgüte doğrudan yansıttığı bir durum olarak kabul edilebilir. Bu anlamda geç gitme, işten işe, kişiden kişiye değişiklik göstermektedir. Kişinin işyerine geç kalmay kâr bilmesinin stresten uzak kalmak istemesinden mi, yoksa işyerine evinin uzaklığı gibi çeşitli durumlardan mı kaynaklandığı bilinmelidir (Sökmen, 2005:6). Bu anlamda sürekli göz ardı edilen geç gitme olayının ciddiyetle ele alınması gerekmekte çünkü iş doyumsuzluğu ve örgütsel stresle ilgisinin olduğu ifade edilebilir.

İşe devamsızlık ise, işgörenin çalışma programı veya planına göre çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesi durumu olarak tanımlanabilmektedir (Güney, 2000: 122). Bu anlamda devamsızlık, izin veya normal yıllık tatiller dışında iş programında, işe gelmeme nedeniyle aksama doğuran bütün durumlardır (Sabuncuoğlu, 1996 :49). Sürekli olarak stres dolu bir ortamda çalışma, kurumdaki çalışanların bağlılığını, tatminini düşürebilmektedir. Bu gibi durumların devamı olarak ise kişiler, çalışma ortamlarından, bağlı oldukları kurumlardan uzaklaşma isteği duyarlar ve işe devamsızlık baş gösterebilir. İş doyumsuzluğu ve fiziksel rahatsızlıklar devamsızlığa neden olarak gösterilebilecek faktörlerden sayılabilirken (Sökmen, 2005: 7) daha farklı devamsızlık nedenleri ise şu şekilde sıralanabilir (Güney, 2000:122; Eren, 2000:202); yaş, cinsiyet, aile, işyerinin uzaklığı, kıdemlilik, öğrenim derecesi, monotonluk, ağır çalışma koşulları, işe uyumsuzluk ve ilgisizlik, düşük moral ve iş doyumsuzluğu, günlük çalışma süreleri, ücret miktarı ve ödeme biçimi, hastalık sigortaları ve çalışma grubu. Aynı zamanda işe devamsızlık, isteksizlik sorumsuzluk, tembellik ve alkolizm

etkisiyle olabileceği gibi, kalp krizi, hipertansiyon,ülser gibi hastalıklar nedeniyle de olabilmektedir. (Tüz ve Sabuncuoğlu 1995:78)

2.3.2.5. İşten Çıkarılma Tehlikesi:

Yaptığı işten çıkarılma tehlikesi bireyin yaşamında birincil güdüler sayılan temel ihtiyaçlarını karşılayamaması anlamı taşımaktadır. İşsiz kalmak aynı zamanda, belli sosyal ve fiziksel gereksinimlerini karşılayamama ihtimalini de tetikleyen bir sonuç olarak, bireylerde aşırı kaygı ve korku duyguları yaratacaktır. Birey sürekli baskı ve tedirginlik yaşadığından dolayı iş verimi azalır ve performansı etkilenir. İşyerlerinde iş görenlerin istihdam biçimleri çalışma davranışları üzerinde etkili olan bir durumdur.

İstihdam biçimi ile iş doyum düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında, iş doyumunu belirleyen temel öğelerin, sürekli ve geçici biçimde istihdam edilme ayrımından önemli farklılıkların olabileceği söylenebilir.

Geçici statüde istihdam edilenlerin sürekli statüde istihdam edilenlere göre öncelikli olarak bir iş güvencesi sorunu bulunmaktadır. Bundan başka geçici statüde istihdam edilenler, iş güvencesini de içeren genel anlamda bir sosyal ve ekonomik güvence sorunuyla karşılaşmaktadırlar (Centel, 1994:251). Dolayısıyla iş güvencesinden belirli bir süre sonra yoksun olmanın doğurabileceği sorunları düşünen işgörenin, yaptığı işten doyum sağlaması beklenemez. Nitekim iş doyumunu açıklamaya yönelik geliştirilen Herzberg'in modelinde, iş güvencesi faktörü hijyen faktörleri arasında belirtilmektedir. Bir diğer anlatımla iş güvencesinin olmayışı, işgörenin kötümser olmasına yol açmakta, dolayısıyla iş doyumsuzluğuna neden olmaktadır (Eren, 2000:488).

Geçici statüde istihdam edilen işgörenlerin iş güvencesi yanında; ücret, işin kendisi, gözetim, çalışma grubu, çalışma koşulları, yönetim biçimi faktörleri açısından da sürekli statüde istihdam edilen işgörelere göre daha olumsuz durumda oldukları söylenebilir. Sürekli statüde çalışanların hak ve menfaatleri iş hukuku koruması altında bireysel ve toplu iş sözleşmeleri ile düzenlenmekte iken, geçici statüde istihdam edilenler bu hak ve menfaatlardan çoğu kez yoksun kalabilmektedirler. Bu nedenle geçici statüde istihdam edilen işgörenlerin sürekli statüde istihdam edilen işgörelere göre gerek iş doyum düzeyi gerekse iş doyumunu belirleyici faktörler açısından farklılıkların olabileceği söylenebilir. Nitekim atipik ve tipik çalışma biçimlerine yönelik yapılmış olan araştırmaların bulguları da bu görüşleri doğrulayıcı niteliktedir.

Tipik ve Atipik İstihdam Biçimi: Tipik istihdam ya da normal istihdam olarak da ifade edilen istihdam biçiminde, işgörenin kendisini ve ailesini geçindirmesi için iş hukuku koruması altında ve genellikle toplu iş sözleşmesi ile çalışma koşullarının belirlendiği işyerinde sürekli ve tam süreli olarak çalışması kastedilmektedir (Eyrenci,1994:162).

Tipik istihdam biçiminin dört temel unsuru bulunmaktadır: Bunlar; iş akdinin belirsiz süreli olması, gerçekleştirilen çalışmanın tam zamanlı yapılması, işverene karşı işgören sorumluluğunun bulunması, haksız iş akdinin feshine da işten çıkarılmaya karşı işgörenin iş hukuku koruması ve güvencesi altında bulunmasıdır. Bu tür bir iş ilişkisi niteliğini taşımayan istihdama da "atipik istihdam" biçimi denilmektedir (Çolak 1999: 133).

2.3.2.6. İş Kazalarının Yüksekliği

Günümüzde sosyal politikada en önemli konulardan birisi de iş ve işçinin korunmasıdır. Kötü çalışma koşulları çalışanlarda erken ölümlere bile sebep olmaktadır. Bu nedenle iş yaşamında çalışma koşullarının iyileştirilmesi en önemli konular arasında yer almaktadır.

İş kazası, birtakım iç ve dış etkenlerin bir araya gelmesi sonucu, işin yapılması sırasında meydana gelen ve önceden planlanmamış olan herhangi bir olaydır (Eroğlu 2009, 497). İş kazalarının kazaya maruz kalan kişiler için, bedensel ve psikolojik zararlara yol açması yanında, hem diğer çalışanlar için hem de işletmenin büyük zararlara uğraması açısından önemli sonuçları vardır. İş kazaları ile ilgili yapılan çalışmalara göre iş kazalarının üç sebebi olduğu ortaya çıkmaktadır (Akt: Eroğlu 2009, 497; Megginson, 1997, 571-572). Bunlar;

1-Teknik sebepler: Bunlar işyerindeki teknik ve mekanik donatımla ilgili hususlardan kaynaklanan sebeplerdir. Tehlikeli teknik şartlar, makinelerin yerleşme düzeninin uygun olmaması, makineler için koruma tedbirlerinin yetersizliği, zamanında bakım yapılmaması sayılabilir.

2-Çevresel Sebepler: Bunlar uygun olmayan bazı çevre şartlarıdır. Havalandırma ve aydınlatmanın yetersiz olması, yoğun gürültü, sıcak ve soğuk iklim sayılabilecek nedenler arasındadır.

Kimyasal madde kullanımı, yüksek sıcaklık, çok ağır mekanik güçler, makina ve teknik aletler, işçilerin sağlıklarını olumsuz yönde etkilemiş ve iş kazalarının olmas na neden olmuştur (Bingöl 1990:105-106).

3-Beşeri Sebepler: Bunlar kişisel etkenler ve ruhsal nedenlerden meydana gelmektedir. Güvenlik tedbirlerine uymamak, gereksiz şakalar, kavgalar, dikkatsiz davranışlar bunlar arasında yer alır. İş kazalarının büyük bir kısmının kişisel nedenlerden meydana geldiğine dair görüşler vardır.

İş ortamının fiziksel koşulları çalışanları hem fiziksel hem de psikolojik ve zihinsel olarak etkileyen önemli bir unsurdur. Olumsuz fiziksel koşullarda çalışanların fiziksel yıpranmalarına bağlı psikolojik etkilenmeleri de artmaktadır. Psikolojik yıpranmışlığın bir sonucu olan tükenmişlik duygusu da böylece artan bir durum olarak gerçekleşmektedir. Tükenmenin artması işyerinde dikkatsizliğe, kronik yorgunluğa, düzensiz davranışlara yol açarak iş kazalarının daha sık yaşanması sonucu doğurmaktadır.

2.3.2.7. Örgüt İkliminin Bozulmasına Bağlı Olarak İşçi Sağlığının Bozulması

Bireyin işinden sağladığı doyum, hem kendi mutluluğu hem de verdiği hizmetin kalitesini yükseltme açısından önemlidir.

Örgüt içerisinde çalışma ikliminin bozulduğunu gösteren bir takım durumlar vardır. Bunlar arasında ; ‘kişilere ulaşamayacağı hedefler konması, iş yükünün artması, düşük motivasyonlu ve iletişimi zayıf kişilerle çalışma, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması, sosyal desteğin az olması’ sayılabilir. Bu durumlar çalışanlar üzerinde iş stresine bağlı tükenmişlik duygusu yaratabilmektedir. İş stresi, bir bakıma işin çalışan üzerinde oluşturduğu baskıdır. İş stresinin yaratacağı tükenmişlik durumu gerek kişiler için gerekse kurumlar için çok fazla soruna yol açar. Bunun yanında toplumun sağlığını etkileme ihtimali bile vardır. İş stresi, çalışan bireyi üzer, yakın çevresini etkiler, verimini düşürür, sağlık harcamalarını artırır, iletişim bozukluğuna neden olur ve enerji düzeyini düşürür. Ayrıca, tükenmişlik yaşayan çalışanın sağlık harcamalarında, tükenmişlik yaşamayan çalışanlara göre daha büyük artışlar görülebilmektedir.

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) örgüt sağlığı boyutlarını 4 başlıkta incelemektedir. Bunlar;

1. Çevresel faktörler. İşyerinin fiziki ortamı, gürültü, ısı, ışık, tehlikeli maddeler, makineler gibi çalışma alanı.

2. Fiziksel Sağlık. Örgütte çalışan bireylerin fiziki sağlığı, hastalık, yaralanma, ilaçla tedaviyi kapsar.

3. Psikolojik Sağlık. Çalışanların kendine güven, stres, depresyon, kaygı ve davranış stilleri ile ilgilidir.

4. Sosyal Sağlık. İşyerindeki arkadaşlıklar, sosyal destek, işyeri ilişkileri ve iş dışındaki ilgilerle ilgilidir.(Aytaç 2003:86)

Bu dört faktör gerek tek başına gerekse bütün halinde çalışanları olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir. Bunların birinde yaşanan olumsuzluk diğer alanları da aynı yönde etkileyeceğinden kişinin bireysel sağlığını da bozacaktır.

İş hayatında yaşanan strese bağlı oluşan tükenmişlik hem çalışanlar açısından, hem yöneticiler açısından önemlidir. Bir diğer ifade ile bireysel ve örgütsel sonuçları vardır. Uzun süreli yaşanacak tükenmişlik durumunda, birey üzerinde fiziksel ve psikolojik olumsuz etkiler ortaya çıkacaktır. Çalışanların sağlığı ve örgüte katkıları sonunda zarar görmektedir. Araştırmalara göre stres, çalışanların işe devamsızlık etmelerine ve işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Dolayısı ile işyeri bundan zarar görmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanı da olumsuz etkilemekte, böylece verimlilik azalmaktadır.

Örgüt içerisinde karşılıklı sevgi ve saygıya bir beşeri ilişkiler düzeni kurmalar , işgörenlerin kendi aralarında samimi arkadaşlık ilişkileri kurmas , etkili bir iletişimin olmas›, sorunla › konuşma ve tartışma imkânları›nın n olmas› örgüt içi gerilimi ve sorunları azaltacaktır. Personelin kaynaşmalarını sağlayacak etkinliklerin düzenlenmesi kaynaşmayı artıracak ve olumsuz durumları önleyecektir. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır, hem de çalışanların iş doyumunu yükseltir (Balcı, 2000:87).

2.3.2.8. Mesleki Hastalıklar

Meslek hastalıkları , belirli bir meslekteki koşulların zamanla, tekrarlayıcı ve devamlı etkileri sonucu olan hastalıklar tanımlanabilir. Çalışma yaşamında karşılaşılan meslek hastalıkları ve iş kazaları verimliliği azaltır (Tekin,1991:331). İş güvenliği olan bir işte çalışmak, işçinin moral yönünden güvenli ve sağlıklı olmasını sağlar (Tekin, 1991:333).

Meslek hastalığı ile işçinin yaptığı iş arasında nedensellik bağı vardır. Bu neden sonuç ilişkisi doğrudan bir ilişki olup, etkileri de aynı yönde ortaya çıkabilmektedir.

Birey işinde yaşayacağı fiziksel veya psiko-sosyal çevre koşullarına bağlı rahatsızlıklar geçirdiğinde, işine karşı tutumlarının aynı yönde etkilendiği görülen bir durumdur.

İş kazalarında olduğu gibi, meslek hastalıklarında da hastalık etkeni, insan vücudunun dışındadır. Yani meslek hastalığında zararı doğuran nedenler tümüyle dış etkenlerden kaynaklanır. Bu nedenle bireyi etkileyen olumsuz faktörler genellikle kendi dışında gelişen durumlardan kaynaklanmakta ve bireyin sonuçları kontrol edemediği durumlara maruz bırakarak yıpranmışlık düzeyini yükseltir, iş doyumunun düşmesine neden olur.

2.4. TÜKENMİŞLİKLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

2.4.1. Tükenmişlikle Mücadele Etmek İçin Kullanılan Bireysel Yöntemler

2.4.1.1. Gerçekçi Hedefler Belirleme

Tükenmişliğin nedenleri, bir yönüyle bireyin gelecekle ilgili idealleri ile yakından ilişkilidir. Tükenme yaşayan kişi, bağlandığı bir yaşam tarzı ve ilişkilerden beklentilerini elde edememesine bağlı bir yorgunluk ve hayal kırıklığı içerisindedir. İnsanın beklentileri gerçek anlamda olabileceklerinin çok üzerinde ise ve kişi kendi kafasındaki bu amaca ulaşmada ısrarlıysa huzursuzluk ve sıkıntı geliyor demektir (Tümkaya 1997). İçinde yaşadığı sıkıntı, çatışma ve baskılar onun öz kaynaklarını tükettiği ve öz yeterlilik duygusunu olumsuz yönde etkilediği için yaşam enerjisi ve işlevselliği tükenmektedir. Kişinin hedef belirleme ve işleri başarmada yeterli güdülenmesi de olmayacaktır.

Farklı kaynaklarda bireylerin açlarının değişik şekillerde ifade edildiği de görülmektedir. Psikolojik kökenli semptomlardan kurtulmak, kendine, çevresine ve kültürüne uyum sağlamak; dengeli bir ruh sağlığına sahip olmak yada geliştirmek, belli kaygı ve korkulardan kurtulmak, kişiliğini yeniden düzenlemek, kendini tanımlamak ve kabul etmek, istenen düzeyde büyüyebilmek ve gelişmek, sosyal bir varlık olarak etkin rollere sahip olmak, doğru ve etkin seçimler yapabilmek ve gerçekleştirmek, kendini gerçekleştirmek, kendine ait bir yaşam felsefesine sahip olmak bunlar arasında sayılabilir. Bütün bu ifadelerin aslında bireyin ruh sağlığı ile çok yakın ilişkisi vardır.

İş yaşamında çalışan bireyi, gerçekçi hedeflere yönlendirmek tükenmişliği önlemekte önemli bir etkidir. Bireyin hedef belirlemesinde ona danışmanlık yapılması

ve hedeflerini kendinin belirlemesi dayanıklılık düzeyini artırmaktadır. Gerçekçi, özgün ve ulaşılabilir hedefler konulması işleri başarma duygusunu da olumlu yönde geliştirmektedir.

2.4.1.2. Dinlenme Ve İşe Ara Verme:

Bireyin iş yaşamında yaşadığı tükenmişlik birtakım fiziksel ve psikosomatik sorunlar ortaya çıkarabilir. Bu belirtiler sadece rahatsız edici değil, uzun vadede bireyin sağlığını da bozucu ciddi rahatsızlıklara yol açar. Bu nedenle yorgunluktan kaçınmak, işe ara vermek, çay molalar, kısa süreli dinlenme zamanları belirlemek, işin dışında dinlenmek için zaman ayırmak, meditasyon ve gevşeme teknikleri uygulamak başvurulabilecek bazı dinlenme teknikleri arasında sayılabilir.

2.4.1.3. Gevşeme Teknikleri

Günümüzdeki çok yönlü stres kaynaklarının, vücudun ve kasların gerginleşmesine yol açtığı bilinmektedir. Vücudundaki gerginliği atamayan kişiler, günlük hayatlarını sağlıklı bir şekilde devam ettiremezler. Bu yüzden gevşemeyi ve dinlenmeyi sağlayacak bazı uygulamalara başvurmak zorunludur. Bunlar içerisinde bol ve temiz 5 dk süren nefes egzersizleri, derin ve kesintisiz bir uyku, tatlı ve güzel hayaller kurmak, dinlendirici ve gürültüsüz bir müzik dinleme, günlük sıkıntılardan uzaklaştıran hobilere sahip olmak ve günde 5-10 dk ayakları yükseğe koyarak dinlendirme gibi uygulamalar sayılabilir (Eroğlu 2009: 506-507).

2.4.1.4. Beslenme Ve Egzersiz

Vücut sağlığının dengeli ve düzenli beslenme ve yeme alışkanlıklarına sahip olmakla gerçekleştiğini bilerek, temel beslenme alışkanlıklarına dikkat etmek gerekmektedir. Yeterince beslenmemek kadar aşırı beslenmek de birtakım sağlık sorunlarına yol açabilmektedir.

Stres ile beslenme arasındaki ilişkilerin özü, büyük ölçüde gerilim sebebiyle meydana gelen psikosomatik hastalıkların çoğunun özel bir beslenme şekli yani diyet gerektirmiş olmasında yatmaktadır (Eroğlu 2009: 509). Şeker, tansiyon, kolesterol ve kalp hastası olan kişilerin özel olarak diyet yapmaları bu duruma örneklerdir.

Stres ile beslenme ilişkilerinin bir başka türü de, gerilim altındaki kişilerin bir kısmının alışkanlık haline getirdiği sigara, alkol, uyuşturucu ve sakinleştirici ilaç kullanımı ile ilgilidir (Eroğlu 2009: 509).

2.4.1.5. Fiziki Egzersizler

Fiziksel egzersizler, gerilimin organizma üzerindeki baskın ve etkirliliğini azaltan önemli bir stres yönetim tekniğidir. Fiziki egzersizler, kültür-fizik hareketleri, jimnastik, ata binme, bisiklet sürme, yüzme, jogging ve aerobik hareketleri olarak sayılabilir (Eroğlu 2009: 505). Streslenilen gelen, kaslarda yoğunlaşan yüksek enerji birikimi, bu tür hareket ve faaliyetlerle zararsız bir hale getirilmektedir. Fiziki egzersizlerin, stres yönetimi bakımından, organizma üzerindeki önemli yararlarından birisi de kaslar kuvvetlendirmesi, dolaşım sistemini düzene sokarak vücudun her noktasına ihtiyaç miktarınca oksijen dağıtımını sağlamasıdır (Eroğlu 2009: 506).

2.4.1.6. Biyolojik Geri Besleme

Bu teknik, gerilim altındaki insanlara, kendi organizmalarındaki stres belirtilerini öğrenme ve denetleme imkânı sağlayan bir işlev görür. Biyolojik geri besleme yoluyla bir kişinin gerilimin vücudunda ortaya çıkardığı fizyolojik değişimleri izlemesi mümkün olabilmektedir. Bunun dışında, endişe ve stresin organizma üzerindeki bütün fizyolojik ve psikolojik işaretleri, biyolojik geri besleme için önemli göstergelerdir.

Biyolojik geri besleme mekanizmaları, gerilim altındaki kişilerin bedensel süreçleri hakkında kendilerine bilgi veren ve her biri birer monitör gibi görev yapan göstergeler ve belirtilerdir. Birey kendi bedenlerinde ve davranışlarında tespit ettikleri ve yaşadıkları gerilimden kurtulmak için kendisine en uygun stres yönetim tekniğine başvurabilmektedir (Eroğlu 2009: 508).

2.4.1.7. İçgörü Geliştirme

İçgörü; kişinin kendini yeni bir ışık altında, daha önce tanımadığı boyutlarla görmeye ve kabul etmeye başlamasıdır. Aynı zamanda içgörü, kişinin algısal alanını yeni baştan organize etmesini gerektirir. Bu yeni algılama alanında, öğeler arasındaki ilişkiler yeni bir şekilde görülmeye başlanır. Bu yolla bireyin benlik bütünlüğüne ulaşması da gerçekleşmiş olur. Kişinin kendini gerçekçi bir biçimde tanıması ve

anlamamas , kendini kabul etmesine, yeni bir benlik geliştirmesine ya da kişiliğinin eksik tarafın tamamlamas ve geliştirmesine yol açacaktır (Izgar 2001: 50).

2.4.1.8. Davranışsal Kendini Kontrol

Birey, kendi davranışlarının nedenlerini ve sonuçlarını düşünerek düzenlemek suretiyle kendi kendini kontrol etmeyi başarabilir. Stresi azaltmak için kendi davranışlarını düzenlemenin yanında, strese sebep olabilecek durumlardan kaçınmak da bir stratejidir. Bu duumda kişinin yaşadığı durumu kontrol etmesi sağlanmış olmaktadır (Tz ve Sabuncuoğlu 1995: 155).

2.4.1.9. İş Değiştirme

Bireyin sevmediği bir işte çalışması yada çalışmaya zorlanması bireyde tükenmişliği artıran bir etken olabilir. Bu durumda kişi yapmakta olduğu işten ayrılarak sorunlarından kurtulmaya çalışabilir. Sonuçları açısından işten ayrılmak olumlu olabileceği gibi daha yıkıcı sonuçların ortaya çıkmasına da yol açabilir.çünkü işten ayrılmak çok ciddi bir sonuçtur. Bu yüzden karar vermeden önce her bir seçeneğin ve alternatiflerin çok dikkatli şekilde gözden geçirilmesi gerekmektedir. İş değiştirmenin maddi ve manevi bedelleri beklenenden ağır olabilir.

2.4.1.10. Direnme Ahlak :

Direnme tavr› olarak nitelendirilen bu kavram kitle kültürü ile çok yakından ilişkilidir. Kitle kültürü; 'bireyin kendi zgr iradesi ile belirleyebileceği davranış tercihlerini kalabalıkların ve başkalarını kolektif eğilimlerine bırakma eğilimlerine bırakmas› hali' olarak tanımlayan Eroğlu'na göre(Eroğlu 2009: 198); kişi bu durumla kendi yaşam biçimini, bireysel yetenek, bilgi, beceri ve diğer öznel niteliklerine göre değil de kitlenin egemen özelliklerine göre biçimlendirmiş olmaktadır. Böyle bir duruma en uygun tavr› 'direnme tavr›' olmalıdır.

Direnme tavr ; Toplumsal bir varlık olan insanın, toplum içinde yaşamasını sürdürmeye yetecek kadar, 'ötekilerle' ortak davranışları içerisinde olmasına karşılık, bir ksm eylem ve hareketlerini kendi akıl ve iradesinin etkisine bırakmasıdır(Eroğlu 2009: 198). Bu tavr›, insan davranışlarının iki yönlü zorlanmasına karşın, kendi irade ve akıyla bu davranışsal srklenmelere bir sınır ve kısıtlama getirmesi durumudur.

Genelde toplumda ve özelde örgütlerdeki her türlü ‘tutarsızlık’ ve ‘İkiyüzlülük’ ile ilgili durumlara tavır koymaya direnme ahlakı’ adını vermek mümkündür (Eroğlu 2009:199)

Sivil itaatsizlik olarak da adlandırılabilen bu kavram, bireyin grup baskısına ve sosyal etkilenmelere karşın kendi doğrularını her yerde savunabilme ve ifade edebilme davranışlarını kapsar.

Haksızlığa uğrayan birey, adaletsizliğin giderilmesi için yasal yolları denedikten sonra sorun çözümlenmemişse, pasif direnme olarak tanımlanan sivil itaatsizlik türü eylemlere başvurmakta, böylelikle yönetim ve kamuoyunun dikkatini çekmeye çalışmaktadır. Bir direnme hakkı olan sivil itaatsizliğin en belirgin kriterleri; yasaya aykırılık, şiddetsizlik, kamuya açıklık ve çığneden pozitif hukuk normundan doğacak yapıya katlanmadır. (Anbarlı 1999:145)

Ökçesiz sivil itaatsizliği şöyle tanımlar. “Sivil itaatsizlik her şeyi: hukuk ve devlet düzenini, toplum gerçekliğini sorgulayan direnme hakkının bir bakıma bu süreç içerisindeki Hukuk Devleti idealini de yaratarak, bu yerin hukuk ve devlet düzeni tipinde büründüğü çağdaş bir biçimdir” (Ökçesiz,1994:12).

Sivil itaatsizlik edimi, yasayı bozmak yerine yasaya ya da kurala uyulması için yasayı bozan, anlaşmaya aykırı emri yadsıyan, oldukça medeni bir karşı koyma tarzıdır. (Ökçesiz,1994:12)

Günümüzde en kalabalık caddelerde yapılan oturma eylemleri ve benzer gösteriler, dünyanın her yerinde yaygın bir politik mücadele yöntemi olarak sivil yönetimi protesto etmede kullanılmaktadır.

Birey ya da gruplar, haksızlığa uğradıklarını düşündükleri konularda tepkilerini, şiddete başvurmaksızın ancak kanunun suç saydığı bir edimi gerçekleştirerek üstelik eylem sonrasında öngörülen cezayı da hesaba katarak, sivil itaatsizlik adını verdiğimiz direnme biçimiyle göstermektedirler.

2.4.2. Tükenmişlikle Mücadele Etmek İçin Kullanılan Örgütsel Yöntemler

2.4.2.1. Hizmet İçi Eğitim

Hizmet içi eğitim, kamu hizmeti yapan görevlilerin hizmete yatkınlığını sağlamayı, verimlilik düzeylerini yükseltmeyi, gelecekteki görev ve sorumlulukların daha iyi yerine getirebilmeleri için onların bilgi, deneyim ve becerilerini artırmayı amaçlayan eğitim etkinlikleridir. Bu etkinliklere, çalışılan kurum içinde ya da dışında, iş

başında ya da iş dışında başvurulabilir. Önemli olan bu etkinliklerin hizmetle ilişkili olmasıdır (Canman 1995: 85).

Teknolojik gelişmeler ve kamu görevlerinde görülen uzmanlaşma olgusu, iş yaşamında sürekli değişikliklere neden olmaktadır. Yeni işlem ve tekniklerin öğrenilmesi sistemli bir eğitimle mümkündür. Bu nedenle, eski bilgilerin yenilenmesi, çalışanlar ve yöneticiler açısından zorunlu hale gelmiştir. Yönetimsel ve örgütsel etkililik, çevresel değişimlere uyum sağlamakla, bilim ve teknolojiadaki gelişmeleri sürekli izlemekle gerçekleşir. Hizmet içi eğitim, çalışanların moral ve motivasyon düzeyini yükseltirken, kişisel ve mesleki yeterliliklerinin de artmasına destek olmaktadır. Bir eğitim programına çağrılmak, kişiliğe ve kişiye özel bir önem ve değer verilmesi anlamını da taşır. Bu sayede kişi kendini geliştirme ve sosyal yeni ilişkiler kurma fırsatlarını da kazanmış olur.

2.4.2.2. Yükselme Ve Terfi İmkânları

Yükselmedeki amaç, bireyin daha iyi ve üst görevlere ulaşmaktır. Yükselmek, dinamik bir yaşantı sürdürmek isteyen her bireyin özlemidir. Planlı ve yararlı eğitim programlarına katılan ve yükselebilen işgören, elde ettiği yeni bilgi ve becerilerle kişiliğini geliştirir, örgütsel yapı içinde kazandığı yeni görevlerden dolayı hoşnutsuzluk duygusu artar (Sabuncuoğlu 1996: 126).

Yaptığı çalışmalar karşılığında mesleki olarak yükselme imkan bulan personelin örgüte bağlılığı artarken kişisel olarak yaşadığı haz dolayısıyla kendini huzurlu ve mutlu hissedecektir. Olaylar ve iş ortamındaki sorunlara karşı yapıcı ve destekleyici tutumlarında da olumlu değişimler gerçekleşecektir.

2.4.2.3. Değişme Ve Yenileşme

Örgütsel değişim, örgütün elemanlarında, alt sistemlerinde, bunlar arasındaki ilişki kalıplarında, bunlarla örgüt arasındaki ilişkilerde ve örgütle çevresi arasındaki etkileşimde meydana gelecek her türlü değişim olarak tanımlanmaktadır (Sağlam 1979: 61). Değişim bir süreçtir, bir anda olup biten bir olay değildir. Değişimin farklı aşamalarda beklenen ve planlanan sonuçlara ulaşmanın yanında, beklenmeyen ve tahmin edilemeyen bazı sonuçların da ortaya çıkabileceği gözden uzak tutulmamalıdır (Özdemir 1999: 22)

İş ortamında değişimin getireceği sonuçların net olmaması, bireylerin işlerindeki değişime direnmelerine yol açarken, kişisel stres düzeylerini de olumsuz artış olarak etkileyecektir.

2.4.2.4. Örgütü Geliştirme

Örgüt geliştirme, örgütün çevresinde ve içinde meydana gelen değişimler nedeniyle, bu değişimlere intibak edemeyen kişi ve grupların düşünce ve tutumlarını etkilemek ve onların değişen ve gelişen örgüte uymalarını sağlama çalışmalarıdır (Eren 1989: 379). Bu anlamda örgüt geliştirme, örgütteki insan, teknoloji yap ve süreçler değil aksine bunların hepsinin bir bütün olarak değişmesini öngörür.

Örgüt yönetimi ile tükenmişlik arasında doğrudan bir ilişki vardır. Bu nedenle örgüt geliştirme programları tükenmişliği engelleme açısından önem kazanmaktadır (Izgar 2001: 35).

2.4.2.5. Yetki Devri

Yetki; karar verme ve diğer kişileri harekete geçirme ya da örgütsel amaçları başarmak için belli görevleri yapma hakkı olarak tanımlandığı gibi, diğer kişileri etkileme yöntemi olarak da tanımlanmaktadır (Izgar 2001: 35).

Yetkinin üç önemli görevi vardır;

-Yetki kendisi ile birlikte sorumluluklar da beraberinde getirir.

-İkincisi yetki karar sürecinde uzmanlığa yer verir ve uzmanlığı teknik temelleri yolu ile sağlar.

-Üçüncüsü ise örgütte koordinasyonu kolaylaştırır (Bursalıoğlu 1982: 261).

Yöneticilerin kendi sorumluluklarında olan ve devredilebilir özellikte olan görevlerini, devretmemesi iş yükünü artırırken, işleri yetiştirme konusunda sorunlar yaşanmasına yol açacaktır. İşlerin ve görevlerin devri, astlarına güvenmenin bir işareti olarak da sayılabilir. Kendine değer verilme duygusu olarak algılanan bu durum karşısında, astların yönetime destek vermeleri de sağlanmış olacaktır.

2.4.2.6. Çatışma Ve Stres Yönetim Programları

Çatışma, bir örgütte bireyler ve grupların arasındaki sorunlardan kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylardır (Eren 1989: 363). Örgütsel çatışma, yönetim bilimlerinin ortaya çıktığı andan itibaren ilgi odağı olan bir

konudur. Klasik yönetim bilimciler çatışmayı istenmeyen bir olgu olarak görmüşler ve usdışılık, bozgunculuk ve yıkıcılık gibi sözcüklerle eş anlamlı saymışlardır.

Modern yönetim bilimciler ise, çatışmayı doğal bir olay olarak görüp kabullenmekle birlikte, belli dereceye kadar çatışmanın gerekli olduğuna inanmışlardır. Çünkü modern yönetim bilimcilere göre uyuşum, barış, işbirliği içindeki sakin gruplar, durağan, vurdumduymaz ve tepkisiz olduğundan örgütsel gelişme ve yenileşmede katkıları yok denecek kadar azdır (Can 1999: 294).

Kişisel ve kişiler arası çatışmaların işgörenin performansını azalırken, iş verimini de düşürecektir. Sürekli gerginlik içinde kalan birey bir süre sonra dayanma gücünü kaybederken tepkilerini kontrol edememe sorunları da yaşamaya başlayacaktır. İşe ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz tutumları arttığından, verimli çalışma davranışlarında azalmalar görülecektir.

2.4.2.7. Kurumsal Gerçekçi Hedefler Belirleme

Çalışanları makul hedeflere yönlendirmek tükenmişlikle mücadele etmekte kullanılan önemli yöntemdir. Çalışanların kendi hedeflerini belirlemesi önemlidir. Kurumlar çalışanları ile neleri yapabilecekleri ve çalışan profili doğrultusunda yeni hedefler belirlemesi, hedef koyma ve başarmada önemli bir gerçekliktir.

Kurumun hedefleri ile çalışanların hedefleri arasında aynı yönlü bir ilişkinin olduğu durumlarda işleri başarmak ve sorunların üstesinden gelmek daha kolay olacaktır.

2.4.2.8. Örgüt- Çevre İlişisini Geliştirme

“Çevre örgütün yaşadığı ortamdır. Örgüt bu çevreden girdilerini alır ve çıktılarını da bu çevreye verir. Kurum hizmet aldığı ve verdiği çevre ile ilişkilerini geliştirmeli ve olumlu ilişkiler kurmalıdır. Kurum-çevre ilişkisinin başarısız olması çalışanlar üzerinde bir baskı unsuru olduğundan tükenmede etken bir rol oynayacaktır (Izgar 2001: 42).

Örgütün bulunduğu sosyal çevreye, yeni iş istihdamı yaratması yanında, maliyetlerin düşürülmesi konusunda da çevresel destek önemli bir olgu olabilecektir. Örgütlerin yaşayan canlı kurumlar oldukları düşünüldüğünde her canlı nasılsal bir sosyal destek bulduğunda daha hızlı gelişme gösteriyorsa kurumlarda alacakları sosyal destekle uzun süreli olarak başarılı işler yapacaklardır.

2.4.2.9. Fiziksel Çalışma Koşullarının İyileştirilmesi

Aydınlatma, ışık dağılımı, atmosferik şartlar, hava basıncı, sıcaklık ve soğukluk, gürültü, renkler çalışanların verimi ve güdülenmesi üzerinde etkili olan ortam koşullarıdır. Bu koşullarda yapılacak düzenlemeler, bireylerin yorulma, verim ve güdülenmesi üzerinde olumlu etkiler yaratacak ve tükenmeyi dolaylı olarak azaltacaktır. Bu koşullar aynı zamanda çalışanların dikkatini toplamasında sorunlar yaratacağı gibi fiziksel yorgunlukların da ortaya çıkmasına yol açmaktadır. Isı değişimlerinin çalışanlar üzerinde iş kazalarını artırdığı yönünde ortaya çıkan sonuçlar vardır (Eren 1989:196). Bireylerin hava sıcaklıklarının anormalleştiği durumlarda el- parmak hareketlerinde ve yeteneklerinde önemli ölçüde etkilenmeler yarattığı tespit edilmiştir.

Gürültünün zihinsel işlev gerektiren işlerde çok rahatsız edici bir durum olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışılan ortam içerisinde gürültü sınırlarına dikkat edilmemesi çalışanları olumsuz etkileyen bir durumdur.

Evinden sonra en fazla zamanını işletmede geçiren işgören, çalıştığı yerin iç açıcı, çalışma zevki verici nitelikte olmasını ister. Çalışma koşullarının hangi yönde ve hangi biçimde iyileştirilmesi gerektiği işgören istekleri doğrultusunda gerçekleştirilirse, bu koşulların etkinliği daha fazla olacaktır.

2.4.2.10. Örgütsel Adalete Dikkat Etme

Kişiler örgütsel işlemleri, dağıtım adaleti, işlem adaleti, iletişim veya etkileşim adaleti kapsamında değerlendirirler. Bu üç adalet boyutunu etkileyen çeşitli ikincil faktörler vardır. Levental'a göre çalışanların örgütsel adalet algulamalarını doğrudan etkileyecek faktörler şunlardır:(Akt: Tutar 2007:61)

- **Tutarlılık ilkesi:** Örgütsel amaç, hedef, politika ve stratejilerin uygulanmasında alınan kararların dağıtım adaletine uygun olarak yerine getirilmesidir.
- **Önyargısız olma kuralı :** Örgütsel kararların uygulanmasında, örgütsel her tür eylem, işlem ve etkileşimde ön yargıdan uzak, nesnel davranma kuralıdır.
- **Doğruluk kuralı :** Örgütsel iletişim sürecinde gerçeğe dayalı olma, çalışanlara doğru ve tam bilgi verme, örgütsel yasa ve kuralları uygulanmasıdır.
- **Esneklik kuralı :** Kararlara itiraz durumunda karar gözden geçirme, çalışanların itirazlarını değerlendirme ve yanlışları düzeltme kuralıdır.

- **Temsil kuralı:** Çalışanların örgütte kendilerini temsil etme hakkına olmaları, doğrudan veya temsilciler aracılığıyla kararlara ve süreçlere katılma olanağının tanınması kuralıdır.

- **Etik kural :** Örgütsel kararların, tüm işlem ve uygulamaların dağıtım, işlem ve etkileşim adaletine ve aynı zamanda “etik” kurallara uygun olma kuralıdır.

2.4.2.11. İletişim Yönetimi

Örgütsel İletişim; Örgütte bir mesajın bir kişiden başka bir kişi ya da kişilere, direkt sözlü, yazılı veya sözsüz kanallardan veya indirekt (teknoloji: telefon, faks, bilgisayar, vs.) yollarla iletilme ve alınma sürecidir.

Örgütsel İletişimin Önemi: İletişim örgütü bir arada tutan ve örgüt için hayati öneme sahip bir unsurdur. Örgütsel iletişimin önemi ve sağlıklı işlediğinde sağladığı faydalar şu şekilde sıralanabilir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004 1-30);

- Yönetime karar almada ihtiyaç duyulan bilgiyi elde etme imkanı sunar.
- Yöneticilerin aldığı kararlar çalışanlar tarafından algılanması ve uygulamaya dönüştürülmesini sağlar.
- Çalışanlar örgüte bağlılığını artırarak, müşteri hizmetlerinin iyileşmesini sağlar.
- İş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık gibi çalışanların davranışları üzerinde olumlu etkiler yaratarak örgütsel performansları artırır.
- Çalışanların paylaşım duygusunu artırır.
- İş ortamındaki sürtüşme ve baskıları azaltır.
- Örgütsel faaliyetlerin istikrar ve işbirliği içinde gerçekleşmesine katkıda bulunur.
- Örgütsel değişime karşı güven oluşturur ve değişim sürecini hızlandırır.
- Daha az hata yapılmasına ve sonuçta giderlerin azalmasına imkân tanır.
- Karlılığı ve etkinliği artırır.

2.4.2.12. Meslek Danışmanlığı-Stres Danışmanlığı/ Profesyonel Danışmanlık

İşletmeler kapsamlı bir sosyal yardım sistemine sahip olsalar bile, çalışanların gereksinim duyduklarında yararlanabilecekleri profesyonel danışmanlık sistemine her zaman ihtiyaç duymaktadırlar. Bu hizmet kurum içi profesyonel danışmanlardan, kapsamlı çalışanlara yardım programlarına kadar değişen farklı şekillerde verilebilir.

Profesyonel danışmanlık, uygulamaya yönelik finansal, süreçsel ve sağlıkla ilgili konularla ilgilenen ve temelde kısa dönemli yardımları içeren sosyal yardım personeliğinden oldukça farklı ve karıştırılmaması gereken bir hizmettir.

Profesyonel danışmanlık hizmeti kapsamında ele alınan konular çok çeşitli olup; boşanma, cinsel bozukluk, ergenlik problemleri, uyuşturucu bağımlılığı, alkolizm, ölüm ve işyerindeki baskılardan kaynaklanan iş stresi bunların başında gelmektedir. Bu noktada insanların özel yaşamlarından kaynaklanan stresin işyerini etkileyeceği ve söz konusu danışmanlık kapsamında ele alınması gerektiği unutulmamalıdır.

2.4.2.13. İş Yeniden Yapılandırma

Fiziksel koşulların düzenlenmesi amacıyla çeşitli yöntemler kullanılabilir. İşin genişletilmesi, zenginleştirilmesi, sosyalleştirilmesi, iş değişim yönetimi ve kararlara katılma gibi çeşitli örgütsel psikoloji yöntemleri kullanılabilir.

Aynı zamanda anlaşılır ve açık bir işbölümü sistemi kurulabilir. Çok adil ve objektif bir performans değerlendirilmesi yapılabilir. Örgütsel yapı esnek duruma getirilmeli, daha az belirsizlik ve çatışma, daha iyi kişilerarası ilişkiler geliştirilmelidir.

2.4.2.14. Çalışma Ortamını İnsancılaştırma

Örgütte, örgüt üyelerinin çoğunluğu iş ve rollerinden doyum alabilmeli ve bunu hissedebilmelidir. Ast-üst ilişkileri insancıl temellere dayanmalı ve iyi olmalıdır. Etkin ve verimli çalışma saplanmalıdır. Tepe yöneticiler, üyelerin değer ve isteklerini anlamalı, karar verme ve planlama süreçlerine, onların katılımlarını sağlamalı ve üyelerle rahatlıkla iletişim kurabilmelidir. İşyerinde karşılıklı sevgi, saygı ve hoşgörüye dayalı insani ilişkiler iş ortamını daha cazip hale getirecektir. Karşılıklı iletişime açık, sorunlara duyarlı, kişisel ihtiyaçlara değer veren yönetim anlayışı çalışanlar üzerinde olumlu etki yaratacaktır. İş görenlerin birlikte zaman geçirebilecekleri eğlenceler, piknikler, dinlenme toplantıları örgüt içi kaynaşma ve dayanışmayı artıracaktır.

2.4.2.15. Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi

Örgüt veya işletme yöneticilerinin çalışma ortamında alacağı bazı tedbirler işle ilgili şikâyetleri azaltacaktır. İş görenlerin en fazla şikâyet ettikleri ve tatminsiz oldukları konular tespit etmeleri ve düzeltici önlemler almaları ilk yapmaları gereken konular arasındadır. İşgörenleri sıkıntıya sokan ve strese sürükleyen çalışma şartlarının

iyileştirilmesi de önemlidir. İş ortamının fiziksel ve psikolojik ortamının iyileştirilmesi ve yaşanabilir koşullara ulaştırılması çalışma verimini artıracaktır. Çalışanlar, örgüt ikliminin olumlu olmasını verim artışında önemli bir olgu olarak gördükleri için iş arkadaşları ve amirleri ile insani ilişkilerinin artmasına da özel bir önem verirler. İş yerinin ısı, ışık, aydınlatma ve sıcaklık gibi fiziksel koşullarının olumlu hale getirilmesi çalışma ortamının yaşanabilirliği açısından önemli bir olgudur. Fiziksel koşulların kötü olması gerek biyolojik e fiziksel yönden çalışanları zorlaması gerekse insani olman koşulların kişi sağlığını tehdit etmesi açısından sorunlar yaratacaktır. Bu durum karşısında iş görenlerin kapasitelerini ortaya koyamadıkları gibi sağlık harcamalarında da beklenenden daha fazla artış görülecektir.

2.4.2.16. İş Monotonluğunu Giderme

İş monotonluğunu gidermek için uygulanacak yöntemlerden bir tanesi işi genişletmedir.

İş genişletme, bir işgörenin sadece bir tek iş üzerinde uzmanlaşması yerine onun birkaç işi öğrenerek icra etmesi demektir (1989: 160). Bütün gün boyunca hep aynı işi yapan işgörende zaman içinde psikolojik yorgunluklar başlar. Birey işi terk etmesi durumunda yerine gelecek kişinin aynı işi yapabileceğini bildiğinden işinin önemsiz olduğuna inanmakta ve kendine olan güveni ve iş gururu azalmaktadır. İş genişletilmesi yoluyla, işin başlamasından sonuna kadar olan süreçleri artırarak bu psikolojik tepkinin azaltılması amaçlanır.

Monotonluğun önlenmesinde kullanılabilecek yöntemlerden bir diğeri iş rotasyonudur.

İş rotasyonu; Yöneticilerin işçileri değişik işlerde çalıştırmak suretiyle monotonluğu gidermeye çalışmasıdır. Bu yolla çalışan farklı işlerde çalışma ve ek yetenekler kazanabilmektedir. Bu yolla çalışan ayrıca diğer çalışanları tanımakta ve sosyal çevresi genişlemektedir (Eren 2000: 161).

Monotonluğun önlenmesinde kullanılacak bir diğer yöntem **işin yapılma süratini değiştirmektir**. Yapılan iş'te işin yapılış şekli değiştirilir ve faaliyet aynı bırakılırsa monotonluk azalmaktadır. Kendi ritimlerine uygun süratle çalışan işçiler daha yorgunluk hissetmekte ve işlerinden daha fazla zevk almaktadırlar.

2.4.2.17. Müzikten Yararlanma

İnsan, düşünebilme ve hissedebilme özelliklerine sahip, yaşadığı toplumdaki olaylardan ve çevresindeki insanlardan etkilenen bir varlıktır. Bu etkilenmeler; sevinç, neşe, coşku, keder gibi duygular içinde olur ve bu duyguları çeşitli yollarla anlatma ihtiyacı hisseder. İnsanın anlatma yollarından bir tanesi müziktir.

İnsan ile müzik arasında sürekli bir ilişki vardır. İnsanlar sanatçılar tarafından yapılan müzikleri dinleyerek rahatlarlar ya da müzikleri kendileri yaparak duyguların dile getirirler. İnsanın müzikle olan ilişkisi, hayattan zevk almasını ve mutlu olmayı sağlayarak kişilere yaşama sevinci verir.

Müzikten yararlanmak, iş saatlerinde çalışanlara müzik dinletilerek, çalışanın işe karşı ilgisinin artırılması demektir. Bireyin çalışma saatlerinde, enerjisini artıran veya dinlenmesini sağlayan müzik, iş verimini artırdığı kadar verim miktarını belirlediğini görüşü çeşitli araştırmacılar tarafından söylenmektedir (Eren 2000:163).

Müzik verimi artırmasının yanında iş monotonluğunu da azaltan bir faktördür. Kişiyi sadece işi düşünmekten uzaklaştırmakla kalmaz onun dinlenmesini de sağlar. Bu durum çalışanların zihinsel açıdan dinlenmelerini de sağlamaktadır. Ancak dinlenen müziğin olumsuz etkilerini de dikkate almak gereklidir. Dikkat gerektiren işlerde, müzik dinleyerek işten uzaklaşmak iş kazalarının artmasına yol açabileceği gibi yanlış üretilen işlerin ortaya çıkmasına da yol açabilir.

2.5. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE ETMEKTE KULLANILAN SOSYO-KÜLTÜREL YÖNTEMLER

2.5.1. Sosyal Destek Sistemleri Geliştirme

Tükenmişlikle sosyal destek arasındaki ilişki incelendiğinde, sosyal desteğin tükenmişliğe karşı bir tampon görevi gördüğüne işaret edilmektedir. Sosyal destek kaynaklarından yararlanmak tükenmişliği azaltan, sosyal destek kaynaklarından yoksun olmak ise tükenmişliği arttıran bir faktör olarak bulunmuştur. Yakın, devamlı, ulaşılabilir bir aile ve dost çevresine sahip olmanın, bireye güven veren ve destekleyen nitelik taşıdığı için tükenmişlik riskini azalttığı görülmektedir (Tevrüz,1996).

İşgörenlere sağlanan sosyal destekler, onların streslerden etkilenme düzeyini azaltır. İşyerlerinde dinlenme ve yemek aralarında yapılan faaliyetler psikolojik rahatlama sağlaması yönünden oldukça önemlidir. Spor yapma, çeşitli oyunlar oynama

ve birlikte vakit geçirmeye yarayan etkinlikler bireylerde sosyal desteğin işe olumlu yansımaları sağlayacaktır.

İnsanların birlikte yaşama isteklerini gerçekleştirmek, hayatlarını sürdürmek amacıyla birlikte oluşturdukları geçici ya da daimi topluluklara sosyal sistem denilmektedir. Bu sosyal sistemler içerisinde, insanların hayatında en fazla yer alanların başında da, iş ve çalışma örgütleri olarak her türlü örgüt faaliyetleri gelmektedir. Her örgütün, birer sosyal sistem olarak kendini meydana getiren çok sayıda öğeler ve süreçler bakımından taşınması gereken birçok denge söz konusudur. İş ve çalışma örgütlerinde, yetenek, bilgi ve beceri ile bazı kişilik özellikleri bakımından oldukça farklılıklar bulunan, ancak belirli amaçları gerçekleştirmek üzere bir araya gelmiş ve işin tam olarak yapılabilmesi için her birine ihtiyaç duyulan birçok insan yer almaktadır (Eroğlu 2009:489).

Bireylerin bağımlılık ve sevgi ihtiyaçları çeşitli sosyal destek grupları içerisinde tatmin edilir. Sosyal destek sistemleri iyi olan kişilerin psikolojik ve duygusal sorunlar yaşama ihtimalleri daha az olacaktır.

2.5.2. Aile Desteği Ve Aile H

Aile hayatıyla tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakacak olursak, her iki eşin de çalıştığı ailelerde aile bireyleri arasındaki ilişkinin niteliği ile tükenmişlik arasında korelasyon bulunmuştur. Meslekli rollerle aile rolleri arasında bocalayan ve her iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan kişilerde tükenmişliğe daha sık rastlanmaktadır. Diğer yandan, evlilik ve aile hayatından alınan doyumun ve aile yapısının olumlu olarak algılanmasının tükenmişlikle negatif korelasyona sahip olduğu görülmüştür (Tevrüz, 1996: 67).

Aile tüm toplumlarda var olan evrensel bir sosyal kurumdur. Aile hayatının niteliği, bireyin ruh ve beden sağlığı üzerinde önemli bir faktördür. Aile her şeyden önce bir sistemdir.

Aile sisteminin 5 temel fonksiyonu genel olarak bizlere ailelerin sağlıklı ya da sağlıklı olmaları hususunda bilgi verir. Bu fonksiyonlar; aile içinde problemlerin çözümü; aile içi iletişim, aile içinde rol dağılımı, duygusal karşılık verme ve duygulara dahil olma/olabilme ve davranış kontrolü.

1- Problem çözme: Bu işlev, ailelerin sorunlara yaklaşımı ve çözüm şeklini anlatır. Yemeği kimin pişireceğinden maddi yükü kimin üstleneceği gibi maddesel

problemler ve aile üyelerinin birbirine karşı yaşadıkları olumsuz duyguların çözümü gibi duygusal problemlerin üstesinden gelebilme bu kategoride değerlendirilir. Problemler aile bireyleri tarafından tanımlanabiliyor ve konuşulabiliyorsa, çözüm önerileri sunulup, çözümü konusunda ortak karar alınabiliyorsa çözüme uygun davranışlar uygulanıyor ve sonuçları aile içinde kimse suçlanmadan değerlendirilebiliyorsa bu sağlıklı ailenin bir göstergesidir.

2- Aile içi iletişim: Bu işlev; ailede sözlü ve sözsüz mesajların nasıl ifade edildiğini açıklar. Aile içinde iletişimin olabildiğince açık ve direk olması ailenin sağlıklılığına işaret eder. Ailede tartışmalar yaşansa bile, iletişim yoluyla tüm sorunlara çözüm bulunabileceğini gösterir.

3- Roller: Ailenin çeşitli fonksiyonlarının karşılandığı, aile bireylerinin çoğu zaman otomatik olarak yerine getirdiği davranış kalıplarıdır. Ailede kimin hangi görevi üstlendiğinden aile içindeki sınırların nasıl korunduğuna kadar geniş bir yelpazeye işaret eder.

4- Duygulara dahil olabilme ve karşılık verebilme: Aile bireylerinin duygusal durumlarına uygun şekilde karşılık verebilmelerini ortak ya da bireysel aktivitelerini paylaşabilmeyi ifade eder. Ailenin sıkıntı yaşayan bir üyesinin kendini anlaşılmış hissedebilmesi, uygun şekilde yardım görebileceğini bilmesi ailenin sağlıklı oluşuna işaret eder.

5- Davranış kontrolü: Fiziksel olarak tehlikeli durumlarda psikobiyojik ihtiyaçların karşılanması noktasında ve aile üyelerinin sosyal kontrole ihtiyaç olduğunda kendini gösterir. Ne çok katı ve değiştirilemez ne de tamamen boş vermiş ya da kaotik davranışlar yerine yeterince esnek ve duruma uygun davranışlar gösterebilmesi ailenin sağlıklı oluşuyla alakalıdır.

Sonuç olarak; bu beş fonksiyonda iyi kötü bir denge tutturmuş gerekli olan durumlarda esneklik gösterebilen ve değişime ayak uydurabilen aileler sağlıklı ailelerdir ve aile üyelerinin sağlıklı bireyler olabilmelerine olanak sağlar. Bu ailelerde “hayat şartları” zorunlu değişimleri direttiğinde değişimler ya da bozulmalar yaşansa da yine sağlıklı oluşa dönebilmek mümkün olur. Ailelerin sağlığı ve yapısı, bireylerin sağlıklı olma ihtimaline feda edilemez. Bizler bu tip ailelerden kendi ailelerimizi kurabilecek ya da kurmay isteyebilecek kadar bağımsız ama her zaman sevileceğimizi ve değer verileceğimizi bilecek kadar da bağımlı olabiliriz.

Aile hayatı ile iş yaşamı arasında ilişki vardır. Düzenli ve destekleyici aile hayatı, iş verimini artıran ve iş kazaların azaltan bir etkidir. İş sonrasında dinlenme ve

toparlanma işlevi veren aile yaşamı olumsuz olursa bireyin ev dışı alanlarda verimsiz zamanlar geçirmesi durumları ortaya çıkmaktadır.

2.5.3. Kültürel Ve Sanatsal Etkinlik Merkezlerinin Açılması

Çalışma hayatı, çalışan bireylerin kendilerini geliştirme ve sorunlara dayanma gücüne olumsuz etki yapabilmektedir. Bireyin iş hayatından doğan tükenmişlik sendromuna karşı, dayanıklılık kazandırmak üzere, kurs ve merkezlerin açılması önemli bir destek sistemidir. Ülkemizin içinden geçtiği ahilik sistemine bakıldığında müzik, edebiyat ve hat sanatları gibi alanlarda çalışanlara dönük hizmet programlarının olduğu görülmektedir. Bugünkü örneklerini ise sanatsal amaçlı açılan resim sergileri, müzik konserleri ve cam-plastik el sanatlarında görebilmekteyiz. Bu çalışmaların sayısının artması çalışanın hem bireysel hem de sosyal gelişimine olumlu katkı yapacaktır.

Çalışanların sinema, tiyatro, müzikal, konser türü etkinliklere katılım sayısının artması, resim, müzik tarz sanatsal faaliyetlerde gerek yapan gerekse katılan kişi olarak yer almalarının sağlanması, yaşadıkları stresin ve tükenmişliğin azalmasında önemli bir önleyici hizmet olarak kullanılabilir çalışmalar olacaktır. Sanatın kişiye göre kendini ifade eden yönü göz önüne alındığında, çalışanlar bu yollarla kendilerini ifade etme şansını da bulacaklar ve iletişim sorunlarına farklı yollarla çözüm bulabileceklerdir.

2.5.4. Sağlık Ve Spor Merkezlerinin Açılması

Günümüzde, modern teknoloji bireylere pek çok olanak ve kolaylıklar bir arada sunarken, zihinsel ve bedensel aktivitelerini oldukça sınırlamaktadır. Çağımızın sorunu olan hareketsizliğin ve bunun kapı araladığı rahatsızlıkların çözümü için sporun önemi her geçen gün artmaktadır.

Spor, kemik erimesi, çeşitli kanser türleri, şeker hastalığı, tansiyon, kalp-damar hastalıkları, kilo problemleri gibi sorunların önüne geçilmesinde önemli yeri olan, aynı zamanda günlük streslerden uzak daha üretken bir hayat sürebilmeyi sağlayan bir işleve sahiptir. Spor yaparken dolaşım sistemi hızlandığından, tüm hücreler oksijenle dolmakta, bu da bağışıklık sistemini güçlendirerek, vücudu hastalıklara karşı daha dirençli hale getirmektedir.

Bütün bunlar göz önünde bulundurulduğunda beden ve ruh sağlığı açısından bilimsel olarak denetlenebilen hareketlerin yapılması ve yapılacak yerlerin artması büyük önem taşımaktadır.

Çağdaş yaşamın hızlı koşusu içerisinde düzenli spor yapamayan kişiler için yerel yönetimlerin sosyal alanlarda spor yapabilmeleri için spor alanları oluşturmaları gerekli bir zorunluluktur. Bu anlamda hem halka açık alanlarda hem de işyerlerinde kurumların kendi içlerinde spor alanları oluşturmaları ve bunun için çalışanlara fırsat tanımaları sağlıklı bireyler olmaları konusunda çalışanlarına yardım sağlayacaktır. Bireysel ve toplu yapılabilecek sporlar için çalışanların teşvik edilmesi ve spor yaptırılması fiziksel dayanıklılığı artıracak ve çalışma ortamında dayanıklı bireyler olabilmelerini sağlayacaktır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMININ TANIMI VE SONUÇLARI

3.1 ÖRGÜTLERDE İŞ DOYUMU

Genel olarak çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş doyum kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup, önemi 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. önemli olmasının bir nedeni, yaşam doyum ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir.

Doym; bir başkası tarafından doğrudan gözlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından duyumsanan ve ifade edilebilen hoşnutluğu ya da iç huzuru göstermektedir. Bireyin doym olmasının kendisini daha iyi duyumsaması pek olası görülmemektedir (Eroğlu, 2000:251).

İş doyum ise, işgörenin işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyumsamış olduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Başaran, 1991:198).

İş doyum, çalışanların genel duygusal durumunu gösterebilmektedir. İş doyum ile yaşam doyum arasında yakın ilişki göze çarpmaktadır. İş doyum; sosyal ve kişisel etmenlerden, iş görenin genel yaşamındaki doyum ve mutluluk durumundan etkilenmekte, moral, iş tutumları, iş başarımı ve güdülenme kavramlarıyla da yakından ilgili görülmektedir.

İş görenin işini ya da önemli iş değerlerini değerlendirmesi sonucu algıladığı ve hoş giden olumlu duygusal durum olarak tanımlanan iş doyum, oldukça karmaşık ve birçok etmenden etkilenen soyut bir kavramdır.

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. Ancak sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumlar, çalışan kişinin işinden alacağı doyum da etkilemektedir. Çalışma koşullarının yanı sıra, bireyin yaptığı işin niteliği, örneğin işin yaratıcılık istemesi, monoton olması, aşırı yorucu olması, sorumluluk yüklemesi vb. gibi özellikler işin niteliği hakkında bilgi vermekte, ayrıca işin sevilerek yapılması, işe duyulan ilgi, bireylerin işiyle ilgili olumlu ya da olumsuz duygular yüklemesine neden olmaktadır (Barutçugil, 2002:102).

İş yaşamı önemli bir yaşam alanı olup, iş doyumunu ile iyi olma arasında güçlü ilişkilerin olduğu bilinmektedir. Bireylerin iş ortamını değerli ve eşsiz, yaptıkları işi anlamlı ve kendilerini geliştirici bulmaları iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. İş doyumunu üzerine yapılan araştırmalar, işe yüklenen duygusal ve bilişsel anlamların önemi üzerinde yoğunlaşmaktadır.

İş doyumunu araştırmalarında işle bütünleşme, iş doyumunun merkeziliğini oluşturmaktadır. Yüksek iş doyumuna sahip bireyler, olumlu özellik ve teknik yanlarını öne çıkararak kendilerini yaptıkları iş ile özdeşleştirmiş bireylerdir. Oysa yaptıkları işe ilişkin olumsuz duygular besleyen çalışanların iş stresine maruz kaldıkları, böylece işe ilişkin duygularla iş stresi arasında bir ilişkinin olduğu bilinmektedir.

İyi bir yönetimin işgörenleri için var olduğu düşünülürse, onların mutsuz ve tatminsiz olmalarının tüm örgütü de olumsuz yönde etkilemesinin kaçınılmaz olduğu görülür. Bir örgütte şartların bozulduğunu gösteren en önemli gösterge olan iş tatminsizliği, devamsızlık oranının artmasına, yüksek personel devrine, ani grevlere, iş yavaşlatmalarına, çatışmalara, şikâyetlere, disiplin sorunlarına, düşük verimliliğe ve bu türden diğer örgütsel problemlere yol açabilmektedir. (Kazanç 1998:184). Bu açıdan iş doyumsuzluğunun yarattığı dolaylı etkiler konuyu daha da önemli kılmaktadır.

İşten doyumsuzluk, iş görene elem vericidir ve onu olumsuz duygulara yöneltebilmektedir. İşten doyumsuzluğun ruhsal açıdan iş görende kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, bunun yanında iş görende bıkkınlık, işi bırakma, devamsızlık, kavgacı gibi örgüt için istenmeyen davranışlar görülebilmektedir.

İşten doyum, bir iş görenin bir bütün olarak işini ya da iş yaşamını değerlendirmesiyle duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur. Örgüt iş görenin beklentilerini ne oranda karşılayabiliyorsa, iş görenin işten doyumunu da o oranda artacaktır. İş görenin işinden duyduğu doyumun derecesi, bu hazzın ya da ulaştığı bu olumlu duygusal durumun derecesidir. (Başaran,2000:78)

Bir kurumun başarılı olması için, o kurumda çalışanların iş tatminlerinin sürekli olarak yüksek tutulması gereklidir. Bir çalışanın işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasında ücreti, terfi imkânları, sosyal hakları, yöneticisi, iş arkadaşları, çalışma koşulları, haberleşme, güvenlik, verimlilik ve işin niteliği vardır. Bu değişkenlerin her biri iş doyumunu değişik şekillerde etkiler.

3.2. İŞ DOYUMU KAVRAMI İLE İLGİLİ YAKIN KAVRAMLAR

3.2.1. Etkinlik

Etkinlik, işletmenin kuruluş amaçlarına ne derece ulaştığının bir ifadesidir. İşletmede verimliliğin sağlanması, büyüme ve gelişme, çevreye uyum, rekabet edebilme durumu, işgörenlerin tatmini ve sosyal sorumlulukların yerine getirilmesi gibi durumlar etkinliğin sağlandığının göstergeleridir (Kaldırcıoğlu 1985,87). Bir faaliyetin etkili olması onun istenen sonucu vermesi demektir. Bir örgütün ideal etkinlik seviyesine ulaşabilmesi için arzulanan biçimde faaliyet göstermesi gerekir. Bir başka ifade ile etkinlik, faaliyet ve çabaların amaca ulaşmasındaki derecesini ifade eden bir kavramdır. Örgüt, amaçlarına önceden planladığı gibi ulaşabilmiş ise etkin demektir (Kaplan 2007,18).

Etkinlik örgütte faaliyet ve çabaların amaca ulaşmasındaki isabet derecesini ifade eden bir kavramdır (Eroğlu 1984,13). Etkinlik bir anlamda örgütün, üretim faaliyetleri ile değişen iç ve dış şartlara intibak edebilmesi için bütün imkanlarını ve güç merkezlerini harekete geçirmedeki yeteneği olarak tanımlanmaktadır.

İş doyumu, örgütlerde uygulanan insan ilişkileri sisteminin temelini oluşturan bir öge olarak ele alındığında, performansı kesin olarak etkileyeceğini söylemek mümkündür. İnsanlar mutlu oldukları sürece verimli çalışacaklardır. Yüksek performans gösterenlerin de daha fazla doyum yaşadıkları da bilinmektedir. Bunun yanı sıra, yüksek başarı ödülle karşılığını bulursa da iş doyumu artar. O halde, başarının ödüllendirildiğine inanan çalışanlar daha fazla çaba gösterecekler ve bunun sonucunda elde ettikleri ödülle de daha çok doyuma ulaşacaklardır.

Kısacası yüksek performans iş doyumunu artırır ve sonraki dönemde, artan doyum performansa yansır. Bir başka deyişle, çalışanlar, aldıkları ödüllerin başarı düzeyleriyle eşdeğer olduğunu ve bu konuda bir adaletin söz konusu olduğu düşünürlerse iş doyumları artacak ve bunun sonucu olarak da sonraki dönemde performans düzeyi de artış gösterecektir.

3.2.2. Verimlilik

Verimlilik, işi daha az maliyetle yapmak, daha hızlı yapmak, daha kolay yapmak, daha iyi yönetmek ve doğru kararlar almak gibi etkinlikleri ifade etmektedir. En genel anlatımıyla, üretim sürecine sokulan çeşitli faktörlerle(girdiler) bu sürecin

sonunda elde edilen ürünler (çıktılar) arasındaki ilişkiyi ifade eden verimlilik, savurganlıktan uzak, kaynakları en iyi biçimde değerlendirerek üretmek demektir.

‘Örgütü amacına ulaştıracak olan iki çözüm yolu aynı sonucu verecekse bunlardan en ucuza olan seçmektir’(Eren 2000 s: 126) tanımına göre, verimlilik, eğer iki çözüm yolunun maliyeti eşit ise, amaca en etkin ulaştıracak olan sonucun tercih edilmesidir. Eldeki kaynakların en etkili şekilde kullanılması ancak bu şekilde mümkün olabilmektedir.

Verimsizlik, verimlilik ve etkinlikle olan ilişkisi nedeniyle doyumsuzluk durumunda, ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir.

3.2.3. İş Memnuniyeti

İş memnuniyeti bir işin değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan hoş duygusal durumdur. İş memnuniyetsizliği ise, bir işin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan hoş olmayan duygusal durumdur (Akt: Murat ve Çevik 2008: 17; Locke, 1968:12).

Bingöl’e göre iş memnuniyeti işten elde edilen maddi çıkarlar ile iş görenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşlarıyla çalışmanın ve eser meydana getirmenin sonucunda ortaya çıkan bir olgudur (Bingöl, 1996:266).

İş memnuniyeti kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkileyerek yaşam memnuniyetini beraberinde getirmektedir. Ayrıca, işinden memnun bireyler stres yaşamamakta, grup çalışmasına uyum göstermekte ve üretkenliklerini arttırmaktadırlar (Sevimli ve İşcan, 2005:55).

3.3. İŞ TATMİNİ TEORİLERİ

Çalışanların iş doyumuna ilişkin bazı teoriler geliştirilmiştir. Bu teoriler iş doyumuna değişik açılardan bakmaktadır. İş tatmini ile ilgili olarak, süreç ve içerik teorileri olmak üzere iki farklı teori oluşturulmuştur.

Süreç teorileri, çalışanın iş doyumunun nedenlerini ve nasıl oluştuğunu araştırmaktadır. Gereksinme Gerçekleştirme, Uyumsuzluk, İlişkili Grup ve Üç Yönlü İlişki olmak üzere dört tane süreç teorisi vardır.

İçerik teorileri, çalışanın iş doyumuna götüren gereksinimleri tek tek göstermeye çalışan teorilerdir. Bunlar, çalışanın belirlenen bazı değerleri ya da gereksinimleri örgüt tarafından karşılandığında çalışanın iş doyumuna ulaşacağını savunurlar. Gereksinme Sıradizini teorisi ile Herzberg’in İki Faktör teorisi bu gruba girmektedir. Bu teorilerden bu konuyla ilgili olanları aşağıda açıklanmıştır.

3.3.1. Gereksinme Gerçekleştirme Teorisi

Bu teoriye göre;

- Bir insan, istediğini elde ettiğinde tatmin olur.
- Çok istediği ya da kendince çok önemli olan bir şeyi elde ettiğinde daha çok tatmin olur.
- Eğer istediği ya da kendince önemli olan bir şeyi elde edememiş ise tatminsizlik çeker.

Bu teoriye göre, iş doyumu, iş çevresinin, çalışanın gereksinimlerini karşılamaının bir işlevidir (Başaran, 2000:201).

3.3.2. Gereksinme Sıra Dizini Teorisi

Abraham Maslow tarafından geliştirilen bu teoride, çalışanın karşılandığında tatmin sağlayacağı çalışanın ihtiyaçları beş ana hiyerarşik kategoride incelenmiştir. Bir ihtiyacın giderilmesini takiben diğer ihtiyacın devreye girmesi olgusuna dayanmaktadır. Bir işletme çalışanın bu ihtiyaçlarını ne oranda karşılıyor ise çalışan o oranda işinden tatmin sağlıyor demektir.

Bu ihtiyaçlar: İlki, yiyecek barınma ve giyinme gibi temel ihtiyaçların yer aldığı fiziksel ihtiyaçlar. İkincisi, hastalıklardan ve yaralanmalardan korunmaya yönelik fiziksel güvenlik ve gelir kaybından korunmaya yönelik ekonomik güvenlikten oluşan güvenlik ihtiyacıdır. Üçüncüsü, insan doğasından kaynaklanan arkadaşlık, başkalarına yardım etme ve belirli bir gruba ait olma isteğinden kaynaklanan sosyal ihtiyaçlardır. Dördüncüsü, bağımsızlık, bilgi, statü, tanınma, başarı ve prestij gibi ihtiyaçların yer aldığı saygınlık ihtiyacıdır. Beşincisi, kişinin sahip olduğu tüm potansiyeli hayata geçirme gereksinimi olarak tanımlanan kendini gerçekleştirme ihtiyacıdır. Bu gereksinim, kişinin yetenek ve becerilerinin tümüyle geliştiği mesleki kariyerinin en üst noktasında belirginleşir.

Bu teoriye göre, çalışanların sürekli ancak hiyerarşik olarak değişebilen ihtiyaçları vardır ve uzun süreli iş doyumu imkânsızdır.

3.3.3. İki Faktör Teorisi

Frederic Herzberg ve arkadaşlarının 1957'de ortaya attıkları iki faktör teorisi, iş doyumunun; tatmin ya da tatminsizlik olmak üzere ikili bir özellik taşıdığı üzerinde

durmaktadır. Teoriyi test etmek için hazırlanan özgün çalışma, Batı Pensilvanya’da 200 mühendis ve muhasebeciyle değişik coğrafi bölgelerdeki 9 farklı işletmede yapılmıştır.

Herzberg’e göre, iş doyumu kesin şartlara bağlı olduğu gibi, iş tatminsizliği de bazı kesin şartlara bağlıdır. Tatmin ve tatminsizliği aynı şeyin iki uç kısmı olarak düşünmek mümkünse bile, her ikisi de değişik faktörlerden etkilenmektedir.

Herzberg’in bu çalışması daha çok tatmin ve tatminsizliğe neden olan unsurların neler olduğunu bulmaktır. İş tatmini yaratmaya yönelik faktörlerin, iş tatminsizliğine yol açan faktörlerden ayrı ve farklı olduğunu göstermektedir. Sonuçlar tatmin ve tatminsizlik duygularının birbirlerinin karşıtı olmadıklarını; yani tatminsizlik duygusunun karşıtının tatmin ya da tatmin duygusunun karşıtının tatminsizlik olmadığını göstermektedir. (Cesur, 1998:31-32)

Herzberg işin özünde olan, başarıya teşvik edici etmenleri (güdüleyici etmenler) yani tatmin edicileri şöyle sıralamaktadır:

- Başarılı iş sonunda elde edilen sonuçlar
- Başarının takdiri
- İşin özü
- Sorumluluk
- Terfi
- Büyüme (görev dolayısıyla daha bilgili duruma eriştiğini anlama)

Buna karşıt tatmin etmeyiciler (hijyen etmenler) aşğıdaki gibidir. Hijyen etmenler, işin özü ile ilgili değil iş çevresi ile ilişkilidir.

- İşletmenin politikası ve yönetimi/ örgüt politikaları ve bu politikaların uygulanmasındaki adillik, gözetim, amir ile ilişkiler, çalışma koşulları, gelir, iş arkadaşları ile kişisel ilişkiler, üstlerle ilişkiler, saygınlık, emniyet (Bumın, 1974:162-163)

İşgörenlerin mutsuz olduklarını söylediklerinde bu duyguların sebepleri tatmin sağlayıcı faktörlerin olmayışı değil, “tatminsizlik”, “koruma” veya “dıştan gelen” faktörlerin olmayışından kaynaklandığı görülmüştür. Herzberg bu faktörleri “hijyen faktörler” olarak adlandırmıştır. Hijyen sağlığa zararlı şeyleri insandan uzak tutmaya çalışır. Tedavi edici değil, önleyicidir. Hijyen faktörler, işgörenin kabul edilebilir olarak düşündüğü düzeyin altına düştüğü durumda o işgören tatmin olma duygusunu yitirmektedir. Kabul edilmiş düzeyde veya bu düzeyin üzerinde olduğu durumda tatminsizlik durumu ortadan kalkmaktadır. Bu tatminsizlik halinin olmaması bir tatmin

ortaya çıkarmaz, sadece “nötr” bir durum oluşturmaktadır (Ege, 2000:18-20). Motivasyon faktörleri, birincil olarak iş doyumuna sebep olmaktadır.

Bireyi mutlu kılan, işyerine bağlayan, çalışmaya özendiren ve doyum sağlayan unsurlardır. Bu faktörler işin içindedirler çünkü bu faktörler kişinin iş performansı ile direkt ilişkili olan işin doğasını yansıtır. Motivasyon faktörleri gerçek güdüleyicilerdir, teşvik edicilerdir. Hijyen faktörleri ise bireyin tatminsizliğine engel olurlar (Çelebi, 2000:38-40). Bireyin tatmin olabilmesi için öncelikle tatminsizliğinin giderilmesi gerekir. Bu yüzden, hijyen faktörlerinin öncelikli olarak eksikliğinin giderilmesi gerekmektedir.

3.3.4. Sosyal Etki Teorisi

Salancik ve arkadaşları tarafından geliştirilen bu teoriye göre, bir işgörenin çalışma arkadaşlarının iş doyumuna üzerindeki etkisi, yöneticilerin ve bireyin kendisinin gerçekleştirebileceğinden çok fazla olmaktadır.

İş tatmini teorileri içerisinde bu teorinin ilginç yönü, işgörenlerin çalışmaya olumlu tepkilerini etkileyen “sosyal faktörleri (çalışma arkadaşları ile ilişkiler, grup çalışması, grup normları, doğrudan etkileşim fırsatları ve biçimsel olmayan örgütler kapsar” kabul ediyor olmasıdır. Bu şekilde tatmin işin kendisinden ziyade bir işgörenin çalışma arkadaşlarının işe karşı gösterdiklerinin daha fazla bir sonucu olacaktır (Cesur, 1998:31)

3.3.5. Manifest İhtiyaçlar Teorisi

Henry A. Murray tarafından 1938 yılında geliştirilen bu teoriye göre, yüksek başarı ihtiyacı içindeki çalışanlar, problemlerini çözdükçe ve görevlerini başardıkça en çok tatmin olanlardır. Bunun yanında yüksek sosyal etkileşim ihtiyacı içindeki çalışanlar çalışma arkadaşları ile ilişkilerini korudukça tatmin artmaktadır (Şenses, 1999:76).

3.4. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İşten doyumunu etkileyen faktörler iki grupta toplanmaktadır. Bunlar; bireysel ve örgütsel faktörlerdir.

Bireysel faktörler; iş görenin yaşını, cinsiyetini, eğitim düzeyini, hizmet süresini ve medeni durumunu içerirken; örgütsel faktörler iş ve niteliğini, yönetim ve denetimi, ücreti,

gelişme ve yükselme olanaklarını, çalışma koşullarını, birlikte çalışılan kişileri, kurumsal ortamı, iş görenin kişiliğini ve övülmek isteğini içermektedir (Başaran 2000;Yıldırım 1999).

3.4.1. Bireysel Faktörler

3.4.1.1. Yaş

Yapılan araştırmalar yaş ile iş doyumunda olumlu bir bağlantı olduğunu göstermiştir. Yaş arttıkça doyum artmaktadır. Bunun nedeni deneyim nedeniyle uyumun artmasıdır. Beş ayrı ülkede yürütülen çalışmalar yaşlı çalışanların genç çalışanlara oranla işlerinden daha fazla doyum duyduklarını göstermiştir (Davis,1988:99).

Çalışanların iş doyumunun yaşla arttığı Locke ve Porter ve Lawler'in performansın iş doyumuna yol açtığı sözü ile de açıklanabilmektedir. Çalışan işte tecrübe ve beceri sağladıkça iş performansı artar ve iyi iş çıkarmanın iş doyumundaki olumlu etkisi kendini göstermektedir. Sonuç olarak iş doyumunda yaş ile artmaktadır (Baysal, 1981:191).

3.4.1.2. Cinsiyet

Yapılan araştırmalarda bireyin kadın ya da erkek olmasının işe karşı tutumlarını etkilediği tespit edilmiştir. Ancak bu konudaki bulgular araştırmadan araştırmaya farklılık göstermektedir. Cinsiyet açısından dengeli gruplarda çalışanların doyum seviyeleri, homojen (bir cinsiyet baskın) gruplarda çalışanlara kıyasla daha yüksektir (Fields ve Blum, 1997:182). Gülten İncir tarafından 1990 yılında yapılan "Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme" adlı çalışmada çalışanların örgütsel gereksinmelerinin cinsiyete bağlı olmadığı sonucuna varılmıştır.(İncir, 1990:38)

Sonuç olarak; Cinsiyet farklılığının iş doyumunu ile ilişkilendirilmesi yanlış olabilir, ancak kadınların toplumda üstlendikleri eşlik ve annelik gibi sosyal rolleri ile aynı yetişme düzeyindeki ve aynı işi yapan erkek işgörenlere göre aldıkları ücret, iş doyum düzeylerini etkileyebilmektedir.

3.4.1.2. Eğitim Düzeyi

Doyum ile ilişkilendirilen bir etken de eğitim düzeyidir. Araştırmalarda eğitim düzeyi yüksek kişilerin genel iş doyumlarının, daha az eğitim görmüş olanlara oranla daha iyi olduğu tespit edilmiştir (Baysal, 1981:193). Çalışanların eğitim düzeyinin

yükselmesine bağlı olarak beklentilerinin artacağı ve deęiŖeceęi göz önüne alındığında iŖ doyumunun da aynı yönde deęiŖmesi mümkün olacaktır.

3.4.1.3. Zeka

Kendi başına ele alındığında, sadece bireylerin zeka düzeyleri ile iŖ doyum arasında iliŖki incelendiğinde önemli bir iliŖki tespit edilememiŖtir. Yapılan iŖle ilgili olarak ele alındığında (özellikle zeka düzeyine uygun iŖ yapılıp yapılmadığı söz konusu ise) zeka, iŖ doyumunda önemli bir etken olmaktadır. Birçok iŖ ve mesleklerin belirli bir zeka seviyesi gerektirdiği ve bunun altında ya da üstünde zekaya sahip kiŖilerin bu iŖlerden doyum duymadığı saptanmıŖtır (Baysal, 1981:193).

3.4.1.4. Statü

İŖ doyumunu ile statü arasında güçlü bir iliŖkinin bulunduğu ve üst yönetim kademesinde bulunan kiŖilerin, iŖ doyumları daha yüksek düzeyde olduğu söylenebilir.

Bireyler örgütte ilerlemek, daha iyi mevkilere gelebilmek için daha çok çaba harcarlar. Bu durum onlar n ister istemez kendilerini baskı altında hissetmelerine neden olur. Bireyin çok veya az çalışması onları ya terfi ettirecektir, ya da yetersiz çalışmaları ve başarısızlıklarından ötürü buldukları mevkiden daha düşük bir mevkide görev almalarına neden olacaktır. Bu gerçeği yaŖayan birey, baskı ve gerilim altında kalacak ve az veya çok stres altında çalışacaktır. Her çalışan yaptığı iŖin niteliğinden dolayı saygı görmek ve övülmek ister. Onlar aynı zamanda iŖte rolleri dolduran insanlardır. Durum böyle olunca da kendi bireyselliklerine saygı gösterilmesini arzularlar ve iŖ bakımından garanti gibi görünmek istemezler. Kendilerine ait başarılarının da görülmesini isterler.

Çalışanların örgüt hiyerarŖisi içinde sahip oldukları statü iŖ doyum düzeyi ile güçlü bir iliŖki gösterir. HiyerarŖinin üst basamaklarına tırmanıldıkça iŖ doyum düzeyinin de yükseldiği bulgulanmaktadır. Yönetici pozisyonunda olanların yönetici olmayanlara oranla; üst düzey yöneticiler de alt düzey yöneticilere oranla daha yüksek düzeyde doyum sağlamaktadır. Örgüt kararlarına katılma ödül niteliğinde iŖ doyumunu sağlar ve karara katılma iŖ doyum düzeyini artıran bir faktördür.

3.4.1.5. Tecrübe Ve Aynı İşte Kalma Süresi

Yapılan araştırmalarda aynı alanda ve/ veya aynı kurumdaki çalışma süresi fazla olan çalışanların iş doyumunun da yüksek olduğu ifade edilmektedir. Dolayısıyla iş tecrübesi iş doyumunu üzerinde etkili bir faktördür (Özgen, vd, 2002:330). Çalışma hayatına yeni atılan, iş tecrübesi olmayan kişilerin gerçekçi olmayan beklentileri de söz konusu olabilmektedir. Ancak bu kişiler zamanla iş hayatının gerçeklerini kavramaktadır. Buldukları görev diliminde yükselme olanaklarının olmadığını, iş arkadaşlarının geçimsiz olduğunu anlayabilmektedir. Bunun nedeni çalışanın iş hayatının gerçeklerinden uzak beklentileridir.

Yeteri kadar iş deneyimi olmayan, iş hayatına yeni atılan gençlerin gerçekçi olmayan beklentileri, bireyin kendi hayal gücünün ürünleri olabileceği gibi medya organlarının yanıltması, eğitim kurumlarının öğrencilerini fazla abartması ve adayın işe kabulü sırasındaki mülakatı gerçekleştiren yöneticinin yanlış ve yanıltıcı bilgi vermesinden kaynaklanabilir. Gerçekçi olmayan beklentiler çalışanın kişiliğinde zamanla değişikliğe uğramaktadır. Bazı çalışanlar iş deneyimleri arttıkça beklentilerini iş hayatının gerçeklerine göre ayarladıkça iş doyumunu bulabilmekte, bazıları ise geçen yıllara rağmen beklentilerini değiştirmemekte dolayısıyla iş doyumsuzluğu ile yaşamayı öğrenmektedir. Bu duyguları hayat tarzı haline getirmektedir. Çalışma hayatını tanıttikten sonra çalışan iş doyumunu duygusunu zamana bağlı bir olgu olduğunu, gelecekteki doyum için şimdiki durumu da küçük doyumsuzluk kabul etmesi gerektiğini anlamaktadır.

İşgörenlerin hizmet yılları arttıkça iş doyumunun da buna paralel olarak artacağı düşünülmektedir. Ancak, geçen yıllar içerisinde iş görenin gereksinimlerinin karşılanamaması halinde, olumlu düşünce ve beklentiler yerini olumsuz düşünce ve beklentilere bırakacağından, iş doyumsuzluğu artacağı unutulmamalıdır.

3.4.2 İş Ve İş Ortamına Bağlı Nedenler

İş göreninin işinden doyum duymasında işin genel görünümü, çalışana sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş ortamı şartları etkili faktörlerdir. Bu faktörler, bireysel değil toplumsaldır, yargısal olmayıp analiz edilebilir, ölçülür, diğer işlerdeki ile karşılaştırılabilir türdendir. İş doyumunu, birbiriyle ilişkili çok sayıda tutumun birleşimi olarak görmek mümkündür. İş doyumunu, çalışanın iş ve iş ortamına ilişkin bir dizi faktörün oluşturduğu tutumların bileşkesidir (Özgen vd, 2002: 332).

3.4.2.1. İşin Kendisi

Çalışan yaptığı işten gurur duymalıdır. İşte gurur duymanın göstergesi, çalışanın üretim faaliyetlerinin sonucunda insanların ihtiyaçlarına cevap veren bir ürün yaratmış olmanın verdiği hazdır. Ancak işini seven bir insanın yarattığı ürün kişiye gurur verir, doyum sağlar (Çakar,1997:69). Ayrıca, çalışan yaptığı işin düzenlenmesinde, denetiminde yeteneklerini kullanarak rol ve söz hakkına sahipse yaptığı işten tatmin duyacak ve aynı zamanda başarısını olumlu yönde etkileyecektir.

Bir işgören tarafından ne kadar çok farklı faaliyet yerine getiriliyorsa, iş o kadar az sıkıcı olacaktır. En sıkıcı işler her gün yüzlerce defa benzer faaliyetlerin tekrarlanmasını gerektiren işlerdir. İş, işgörenin kendisine uygun yetenek ve becerileri kullanmay ne kadar çok gerektiriyorsa işgören o kadar fazla yararlı iş yaptığı hissine kapılacaktır. Çeşitlilik, ilginçlik ve görevde meydan okuyuculuk sağlayan işler daha fazla iş doyumunu yaratmaktadır (Cesur,1998:40).

3.4.2.2. Çalışma Koşulları

Kişinin çalıştığı işyerine maddi çevresi denmektedir. Maddi çevrede kötü çalışma koşulları, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırma ile ortaya çıkan ve işin yapılmasını büyük ölçüde aksatan aynı zamanda bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarının bozulmasına yol açan durumlarla karşılaşabilmektedir. Bunlar dışında işyerinin mimari ve iç mimari yapısı da iş tatminini etkileyen çalışma koşulları olarak kabul edilebilir. İşyeri öyle olmalıdır ki çalışan evinden çıkıp işyerine geldiğinde huzur içinde bir çalışma ortamı bulabilmelidir (Çakar,1997:71-72).

3.4.2.3. Yönetim

Yöneticinin işgörene karşı tutum ve davranışı iş doyumunu iki şekilde etkilemektedir: İşgörene yönelik olma ve kararlara katılıma izin vermeleri. Özellikle yöneticinin personelin işiyle ilgilenmesi, yardım ve destekte bulunması, kişisel sorunlarına ilgi göstermesi iş doyumunu etkilemektedir. Pek çok çalışmada işgörenlerin yaptıkları işe katılmalarının iş doymunu olumlu yönde etkilediği belirtilmiştir. Kararlara katılan işgören işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirecek bu sayede iş doyumunu yükselecektir. Yöneticilerin işgörenlerin işe katılmalarını sağlaması inisiyatif, yaratıcılık, yenilik geliştirme gibi fırsatlar sağladığı için iş niteliklerini de olumlu etkilemektedir (Erkenekli, 2000:26-27).

Kararlara katılmanın tatmin sağlayıcı olması iletişim kanallarının kullanılması ile olur. Böylece ast ve üst arasında gizlilik kalmadığı vurgulanır ve güven ortamı yaratılır. Çünkü örgütsel hiyerarşi çoğunlukla ast ve üst arasında anlaşmazlığa yol açar. Katılma ve iletişim bu durumu yok ederek tatmine katkı da bulunur (Poyrazoğlu, 1992:42).

Yöneticinin çalışanın tatmininde önemli bir rolü vardır. Yöneticinin çalışana gösterdiği ilgi, yönetici-çalışan ilişkilerinde yöneticinin gösterdiği güven, yöneticinin olayları açıklamaya hazır olması ve çalışanın sözlerine kulak vermesi işgörenlerin iş tatmininde büyük katkıda bulunmaktadır. “Bir araştırmada, işinden memnun olanların yüzde 97’si üstünün kendisini, “iş yapan bir kişi gibi değil de, herşeyden önce bir insan gibi” gördüğünü bildirirken, işinden memnun olmayanların ancak yüzde 33’ü bu yanıtı vermiştir” (Ege, 2000:57).

Bunlar dışında yönetim açısından iyi bir haberleşmenin olması çok önemlidir. Kişilerin birbirlerine bilgi vermesi, talimat aktarması, sistemli raporlar paylaşılması, işgörenler arası bilgi ve duygu birliğinin sağlanması iyi bir haberleşme için gereklidir. “Yapılan araştırmalarda iyi bir haberleşmenin olmamasının iş tatminsizliği doğurduğu, buna karşılık yeterli haberleşmenin her zaman iş doyumunu doğurmadığı da görülmüştür” (Ege, 2000:58).

3.4.2.4. Fiziksel Özellikler

İşin fiziksel şartları bir iş doyumunu nedenidir. İşin çalışan için tehlikeli olması, iş ortamının aşırı soğuk veya sıcak olması gibi değişkenler iş doyumunu etkilemektedir. Çalışma koşulları hem kişisel rahatlık hem de işi iyi yapma açısından önemlidir. Yapılan araştırmalar, çalışanların tehlikesiz ve rahat fiziksel ortamlardan hoşlandıklarını ortaya koymaktadır (Erdoğan, 1996:245).

İşin fiziki yapısı, monoton veya çekici olması, görevlerin içeriği, iş bölümü, insanların çalışma pozisyonu, iş yeri ortamı ve makine ile olan ilişkileri bunlara ilave olarak insanın bu konuda işine karşı olan tutumu ve ilgisi iş doyumunu büyük ölçüde etkilemektedir.

3.4.2.5. Ücret Düzeyi

İş doyumunun temel faktörlerinin birisi de ücrettir. Çalışan işe karşı tutumunu, aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normalliği ve ihtiyaçlarını karşılama

derecesi belirleyecektir. Çalışan çalıştığı işyerinin uyguladığı ücret sistemi ve terfi politikasının adil ve beklentilerine uygun olmasını istemektedir. Ücret işin kişiden istediklerine, bireyin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ise çalışanın işine karşı tutumu olumlu olacaktır. Alınan ücretin iş doyumunu açısından diğer kişilere göre dengeli olması yüksek olmasından daha önemlidir. Araştırmalar ücretlerin çalışanlar için çok önemli olduğunu göstermektedir.

Ücretin doyum sağlamasında:

-Yaş, kıdem ve öğrenim gibi bireysel özellikler,

-Harcanan çaba, üretimin niteliği ve yaratıcılık gibi bireysel eylemler,

-Sorumluluk, yeterlilik, zihni yorgunluk, mücadele etme gibi görev özellikleri ile elde edilen ücret arasında bir dengenin olması ve bu dengenin iş gören tarafından algılanması doyumunu artırmada önemlidir.

Ücret, insanın örgütte çalışması karşılığında aldığı en temel ödüldür. Ücretin

birey için anlamı yalnızca aldığı parada değildir, birey ücrete paradan başka anlamlarda yüklediğinden ücret kendisi için çok önemlidir. Çalışanlar ücreti yöneticilerin kendileri için ne düşündüklerinin bir sembolü olarak görmektedirler.

Belirli bir çalışma sonucunda alınan ücretin bireyin maddi ve manevi olarak tatmin edilmesi açısından yapılan işle eşdeğerde ve dengeli olması gerekmektedir.

Bireyin tatmin düzeyini ücret iki şekilde etkiler. Birincisi ücret artışıdır; düşük olduğu zaman bireyde tatminsizlik meydana getirecektir. Bir diğeri de örgüt içindeki farklı ücretlerdir. Yöneticiler ücret konusunda eşit ve adil olmalıdırlar.

İşletmeler için bir maliyet unsuru olarak görülen ücret çalışan için önemli bir tatmin aracıdır. Ücretin kişinin ihtiyaçlarını gidermekte yeterli olup olmaması iş doyumunu etkiler. Çalışan, yaptığı iş ile aldığı ücreti orantılı buluyorsa, tatmin duygusu yüksek olmaktadır. Ücret konusunda önemli bir konu da ücret adaletinin sağlanmasıdır. Çalışanlar elde ettikleri ücretleri benzer işleri yapan diğer kişilerin ücretleriyle kıyaslarlar. Bu kıyaslama sonucunun olumlu olması iş doyumunu da olumlu yönde etkileyecektir.

3.4.2.6. Özendirme

İnsan merkezli örgütlerde özendirme faaliyetleri öncelikli yöntemler arasındadır. Ancak emir ve kontrol zincirinin hakim olduğu örgütlerde öncelikli başvurulan yöntem otoritedir. Kendimizin değerli olduğunu hissetmekten hoşlandığımız gibi başkalarının

da bizim değerli olduğumuzu düşünmelerini bekleriz. Bu nedenle iş gören yaptığı işin karşılığı olarak ödemenin yanında takdir edilmeyi de arzu eder.

Günümüzde başarının sırrı insanı anlamak ve onun gerçek gereksinmelerini teşhis ve tespit edebilmektir.

3.4.2.7. Birlikte Çalışılan İş Görenler

Örgütlerde, genellikle, çalışanlar arasında, karşılıklı hizmete yardıma ve dayanışmaya dayanan işlevsel bir ilişki bulunmakta bu ilişkilerin iyi olması da iş görenin işinde doyuma ulaşmasını sağlamaktadır.

Her örgütün örgütsel yapısına göre geliştirilen bir ilişkiler sistemi ve örgütsel işleyişi vardır. Çok az işgören bir ilişki sistemine dâhil olmadan yalnız başına iş yapmaktadır. İnsanlar yaptıkları işten sadece ücret veya somut başarı beklemezler. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde geçiren kişi için uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşmede gereklidir. Bu nedenle çalıştığı işyerinde dostları ve destekleyici iş arkadaşları bulunan işgörenin iş tatmini yüksek olmaktadır (Karadal, 1999:83). İşgörenler birbirleri ile ne kadar çok iletişim halinde olurlarsa o kadar işlerinden memnun olmaktadır (Ege, 2000:59).

Grup içerisindeki üyeler arasındaki iletişimin nasıl olduğu da çok önemlidir. Üyeler arasında etkili bir iletişim ve özellikle sözlü iletişim bağları kurulmuşsa gruptakilerin daha kolaylıkla kaynaştığı ve ortak amaç doğrultusunda bütünleştiği görülmüştür. Eğer grup içinde her üye çekingenlik, korku, baskı ve her türlü kuşkuyla uzak biçimde soru yöneltme ya da yöneltile soruların yanıtlama gibi özgür bir haberleşme ortamına sahip değilse o zaman grup içerisinde huzursuzluk, güvensizlik ve hepsinden önemlisi yanlış anlaşılma nedeniyle düşmanlıklar doğması çok doğaldır (Sabuncuoğlu, 1978:96-97).

Her örgütte, resmi ilişkilerin arkasında daha karmaşık bir sosyal ilişkiler sistemi vardır. Buna informal örgüt denilmektedir. Bu örgüt çeşidi, üretkenliği ve elemanların işten tatmin olma duygularını kuvvetle etkiler.

Grup faaliyetlerinde hem formel hem de informal ilişkilerin bulunması gereklidir. Örgütteki beşeri münasebetlerin informal sistemi bir süre sonra kendiliğinden büyür ve formel örgüt yapısına paralel olarak çalışmaya başlayarak birçok informal yollardan işletmenin iş akımlarını destekleyip, işlerin yapılmasını sağlar (Penfield,1969:104-105).

Örgütler, yüz yüze ilişkilerin yürütüldüğü informel gruplarla doludur. Bu gruplar üyelerinin karşılıklı ilişki kurma ihtiyacını tatmin ettiği gibi, işlerinde can sıkıcı durumlar olduğu zaman onları desteklerler. Bu informel gruplar, iş çevresinde bir araya gelme zorunda kalan kişilerin birbirlerini kendiliğinden etkilemeleri sonucunda doğarlar. En çok bilinen gruplar arasında, aynı işte çalışan, aynı makineyi kullanan, işyerinde birbirine yakın oturan veya aynı teknik bilgiyi gerektiren bir işte teknik yeteneklerini birlikte uygulayan kişilerin meydana getirdikleri grupları sayabiliriz.

Kendiliğinden doğan ve bir plana bağlı olmadan gelişen bu grupların, işçiler açısından büyük önem taşıdığı bir gerçektir. İşçi değişik çeşitteki bu gruplaşmalarla bir bağlılık duygusu kazandığı kadar, aynı ilgi ve arkadaşlık duyguların besleyen diğer işçilerle yakın bir ilişki kurma bakımından da tatmin edilmiş olur. Her işçinin iş hakkındaki inançları, idealleri ve duyguları bu informel grup ilişkilerinin değişik yollarından yavaş yavaş gelişmeye başlar (Penfield,1969:111).

3.4.2.8. Ast Üst İlişkileri

Amirin, iş görenlerine karşı içten ilgi göstermesi, onların çeşitli sorunlarıyla ilgilenmesi, başarılı olanları tebrik etmesi, hakça bir yönetim uygulaması, işyerindeki arkadaşlık ve dostluk havasını sağlaması, iş görenlerde olumlu tutumların ortaya çıkmasını diğer taraftan da işlerin gelecekte daha iyi yapmasını sağlayabilmektedir.

Önemli olan; emrin veriliş biçimi, astın psiko-sosyal durumu ve üstün davranışlarıdır. Astların yapılacak olan işleri benimsemesidir.

3.4.2.9. İlerleme Ve Terfi İmkânları

Çalışılan şirketteki terfi imkânların ve verilen ödüllerin iş doyumunu üzerinde etkileri olduğu görülmüştür. Terfilerin adil olması ve bir temele dayanması çalışanlar açısından önemlidir. Ayrıca çalışanlar yaptıkları iş karşılığında takdir görmeyi beklemektedir.

Meslek düzeyi ile iş doyumunu arasında tutarlı bir ilişki bulunduğu bilinmektedir. Toplumsal açıdan daha yüksek düzeyli mesleklerde daha yüksek iş doyumunu görülmektedir. Bu nedenle konu ile ilgili çalışmalarda yönetsel bir unvana sahip olan çalışanların ya da statüsü yüksek bir pozisyonda bulunanların böyle bir unvana sahip olmayan ya da düşük statülü işlerde çalışanlara kıyasla iş doyumlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur (Hickson ve Oshagbemi, 1999; Oshagbemi, 1997).

Terfi, insanı çalışmaya teşvik eden en önemli faktörlerden birisidir. Eğer yeni işe başlayan bir kimse, önünde ilerleme imkanının bulunmadığını düşünür ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işe karşı olumsuz tutumlar takınabilir. Sonuçta bu durum çalışanda doyumumsuzluk ve şikâyetlere neden olur.

Terfi olanakları, iş doyumunu ücretlere göre daha fazla etkileyebilmektedir. İnsanlar genellikle çalıştıkları işlerde başarılı olmak ve bir üst görev basamağına terfi etmek isterler. Terfi, elde edilen ücreti arttırdığı gibi kişinin sosyal statüsünü ve toplumdaki konumunu da olumlu yönde etkilemektedir (Karadal, 1999:83).

Terfi, insanı çalışmaya sevk etmede en önemli etmen olan ihtirası tatmin eden bir araçtır. Eğer işe alınan bir kimse işyerine yeni girdiğinde önünde ilerleme olanağının bulunmadığına ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa işe karşı olumsuz bir tavır takınabilir (Erdoğan, 2002: 48).

Terfi etme imkânı elde eden çalışanların işine olan bağlılığı ve çalışma arzusu artarken kariyer sisteminin açıkça belirlenmediği ve adil bir terfi sisteminin var olmadığı işletmelerde çalışanlarda tatminsizlik sorunu yaşanır.

3.4.2.10. İşin Toplum İçindeki Genel Algılanması, İşin Yapısı Ve Zorluk Derecesi

İş hakkındaki toplumsal düşünce doğrudan iş doyumunu etkileyen faktörlerdendir. Her kültür veya alt kültürün yarattığı idealler olduğu gibi, çalışanların yapmak istemeyecekleri, yapmayı hayal etmedikleri işler de vardır. İşin yapısal özelliği de doyum etkileyen faktörlerdendir. İşin ilginç olması, kişiye öğrenme fırsatı vermesi, sorumluluk gerektirmesi birer doyum nedenidir.

İş doyumunu oluşturan değişkenler arasında işin çekici olması önemli bir yer teşkil eder. Bir iş kişiye ne kadar ilginç ve yenilikçi gelmekte ise o derece doyum sağlayabilmektedir (Erdoğan,1996:236). İşin zorluk derecesi iş doyumunu genellikle olumlu yönde etkileyen faktörlerdendir. Çalışanların başarıma arzuları, başarılarını görme ve gösterme eğilimleri vardır. Zihinsel olarak zor olan bir iş çalışan tarafından başarıyorsa ve çevre bu başarıyı fark ediyorsa çalışan üst düzeyde doyum bulacaktır.

Bunun yanında fiziksel zorluğun iş doyumunu açısından doyum faktörü olmadığı kabul edilmektedir. Aşırı ağır, yorucu ve yıpratıcı işleri yapmak toplumun takdir duygularını kazanmak için yeterli olmamaktadır. Çalışan bireysel özellik ve niteliklerinin üzerinde bir işi yapmak zorundaysa, bu durumda ortaya sıkıntı, moral

bozukluğu çıkacaktır. Sıkıntı ve moral bozukluğu ise iş doyumsuzluğunu ortaya çıkacaktır.

3.4.2.11. Ödüllendirme

Çalışanların adil bir sistem doğrultusunda ödüllendirilmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. Eğer işyeri oluşturacağı gerçekçi bir başarı değerlendirme sistemi sonucu başarılı olanları ödüllendirirse ödülü hak edenlerin iş doyumunu artacaktır. Başarı değerlendirme sisteminin hatalı olması başarılı olduğuna inanan çalışanların iş doyumunu olumsuz yönde etkileyecektir. İş doyumunu işin niteliği ile işten elde edilen maddi – manevi çıkarların uyumu sonucu artmaktadır. Bir örgütte çalışanların yüksek iş doyumunu duymaları uygun ödül sistemlerinin geliştirilmesi ile sağlanabilecektir (Erkmen ve Şencan, 1994:145). Davranış ve tutumlarına dikkat edilen, kendilerine yeni bilgiler sunulan çalışanların ait olma, sevgi görme, ilgilenilme gibi sosyal içerikli gereksinimleri büyük ölçüde giderilmiş olacaktır. Kaldı ki, bu durum çalışanda kendine değer verildiği ve kendi çıkarlarının örgütsel çıkarlarla bir tutulduğu bilincinin de yerleşmesini sağlayacağından, güven ve saygı görme ihtiyaçlarını da pekiştireceği yüksek olasılıktadır (Kaynak, 1990:141).

Yapılan çalışmalar iş ortamı ile ilgili belirsizliğin iş tatminsizliği ve psikolojik rahatsızlığa neden olduğunu ve daha düşük işe bağlılık oranlarına neden olduğunu göstermiştir

3.4.2.12. Monotonluk:

Bir işin aynı tempoda ve sürekli tekrarlanarak yapılmasının verdiği yorgunluk ve bıkkınlık durumlarına monotonluk adı verilir (Eren 2000: 156).

Monotonluğun nedenleri arasında işin özellikleri, işçinin monotonluğa karşı duyarlılığı, işyerinin manevi ortamı ve işçinin psikolojik durumu sayılmaktadır.

Monotonluk, daha çok devamlı ve çok dikkat isteyen işlerde daha sık ortaya çıkmaktadır. Monotonluğun belli başlı nedenleri vardır: İşin özellikleri, işçinin monotonluğa karşı duyarlılığı, iş yerinin manevi ortamı, işçinin psikolojik durumu.

Bir işyerinde monotonluğun giderilebilmesi için alınabilecek bazı önlemler vardır. Bunlar arasında ‘bir iş görenin tek bir iş üzerinde ihtisaslaşması yerine bir kaç işi öğrenerek uzmanlaşması, iş değiştirme (rotasyon), işi en doğal süresinde yapma, günlük

çalışma sürelerinin iyi ayarlanması, çalışma saatlerinde işçilere müzik dinletme, dinlenme sürelerinin en yararlı şekilde ayarlanmasıdır.

İş zenginleştirme: En basit anlatımla iş zenginleştirme, çalışana kendi işi ile ilgili olarak planlama, örgütlenme, denetleme yapabilmesi konusunda yetki ve sorumluluk verilmesidir (Yüksel, 1998 :86). İş zenginleştirme yönteminin, örgütte görülmekte olan işlerin, örgüt üyelerini daha yüksek düzeyde tatmin edecek ve çalışanları isteklendirecek biçimde değiştirilmesi ve daha anlamlı olarak yeniden düzenlenmesini amaçladığı söylenebilir (Şimşek, 1993:2).

Bu şekilde açıklanabilen iş zenginleştirme hedeflerinin, insan ilişkilerinden kaynaklanan yönetim ve isteklendirme anlayış ve düşüncesiyle tutarlılık içinde olduğu açıktır. Çünkü söz konusu yönetim ve isteklendirme anlayışında, bireylerin kendi bireysel amaçlarına (kariyer yapma, daha iyi ücret, uygun iş ortamı, tatmin edici iş vb.) ulaşabileceklerine inandıkları ölçüde örgütsel hedefleri başarmak üzere çalışmaya isteklendirilebilecekleri kabul edilmiştir. Zenginleştirilmiş çalışma sistemlerinde işçi, daha iyi performans gösterip, daha çok tatmin sağlar ve kendini daha iyi gerçekleştirmek suretiyle bütün rollerine daha etkili biçimde katılma olanağı elde etmiş olur (Şimşek, 1993:3). Bu bağlamda iş zenginleştirme yöntemi ile rutin işlerde daha fazla yaşanan strese karşı avantaj elde edilmektedir. Bu uygulama ile sorumluluk, fırsatlar, farklı beceriler, görevlerin anlamlılığı, özerklik gibi etkenlerin zenginleştirilmesi sağlanır (Gülten, Gümüştekin ve Öztemiz, 2004:66).

Personeli güçlendirme: Güçlendirme; yardımlaşma, paylaşma, yetiştirme ve ekip çalışması yolu ile çalışanların karar verme hakları (yetkilerini) artırma ve çalışanları geliştirme süreci olarak tanımlanabilir.

Personel güçlendirme kavramı, işi yapan bireyin, işletmenin üst tarafındaki yöneticilere göre bu alanda uzman olduğu anlayışına dayanmaktadır. Kısacası bu alanda uzman olduğundan, yaptığı işin sahibi gibidir ve doğal olarak iş hakkındaki fırsatları görüp karar vermesi bireyin inisiyatifine kalmıştır (Saruhan ve Türker, 2003:817). Bu anlamda birey, kariyer planlaması konusunda daha gerçekçi ve etkin karar verebilme gücünü elinde bulundurabilmekte, işinde kendine daha fazla güvenmekte, daha bağımsız çalışabilme olanağına sahip olabilmekte ve geleceği konusunda belli

bir kontrole sahip olabilmektedir. Bu kazanımlar ise çalışanın stresli olmasını önleyen güçlü duygusal yönelimler olarak değerlendirilebilir.

3.5. TÜKENMİŞLİK İLE İŞ TATMINSİZLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

3.5.1. Tükenmişlik Kavramının Temel Öğeleri

Tükenmişlik, insanların yüz yüze çalışmasını gerektiren mesleklerde incelenmesi gerekli bir konu olup, son yıllarda araştırmacıların yoğun bir biçimde üzerinde çalıştıkları bir kavramdır (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Ergin, 1996; Yıldırım, 1996). Maslach Tükenmişlik Modeline göre tükenmişlik, sıklıkla insanlarla yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerdeki çalışanların karşılaştıkları bir psikolojik belirtiler grubudur.

İş ve örgütsel özelliklerin çalışanların ruh sağlığını nasıl etkilediğine ilişkin bir model öneren Kelloway ve Barling (1991) (akt: Ceyhan ve Silig 2005), işle ilişkili duygusal iyilik halinin; iş doyumunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarını içerdiğini belirtmektedir. Bu modele göre işin özellikleri (özerklik, görev çeşitleri, görev kimliği, işten ve çalışma arkadaşlarından alınan geri bildirimler) ile rol stres kaynağı (rol belirsizliği ve rol çatışması) işle ilişkili duygusal iyilik halini (iş doyumunu, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma) ve işteki kişisel başarıları etkileyebilmekte, aynı zamanda dolaylı olarak da genel ruh sağlığını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla, iş ve rol özellikleri işle ilişkili ruh sağlığını belirleyici olabilmekte, iş ile ilişkili ruh sağlığı ise genel ruh sağlığını belirleyici olabilmektedir.

Sonuçta, çalışma ortamındaki stres kaynaklarının fazlalığı, yoğun bir tükenmişlik ortaya çıkarabilmekte ve çalışanın uyumunu güçleştirebilmektedir

Çalışanların tükenmişlik yaşamaları na pek çok faktör sebep olabilmektedir. Bu faktörler, genel olarak bireye (kişisel) ve çalışılan kuruma ilişkin (çevresel) faktörlerden veya bunların birleşiminden kaynaklanabilmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Tükenmişliğin yaşanmaya başlaması ile birlikte, çalışanlarda bazı fiziksel, psikolojik ve davranışsal türden tükenmişlik belirtileri ortaya çıkabilmektedir (Gökçekan ve Özer, 1999). Böylece, çalışma ortamında ortaya çıkan stres ve bunun sonucu olarak da tükenmişlik, çalışanların iş yaşamı, aile yaşamı, sosyal yaşamı gibi yaşamının çok çeşitli yönlerini, kişiler arası ilişkilerini, üretkenliğini, verimliliğini ve uyumunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan tükenmişlik modeli olan Maslach Tükenmişlik Modeli (Yıldırım, 1996), tükenmişliği çok boyutlu bir durum olarak kabul etmekte ve tükenmişliğin birbiriyle ilişkili, ancak birbirinden farklı üç boyuttan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) oluştuğunu belirtmektedir

Tükenmişlik negatif bir deneyimdir ve kişi ile çevresi arasında olan karşılıklı etkileşim ile sonuçlanır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar, çalışma ortamında karşılaştıkları diğer insanlarla ilişkilerinde kendilerini duygusal yönden aşırı yüklenmiş ve tükenmiş hissetmekte (duygusal tükenme boyutu), onlara karşı duyarsız ve kayıtsız bir biçimde davranmakta (duyarsızlaşma boyutu), ve işine karşı kişisel başarı ve yeterlik duygularında azalma (kişisel başarı boyutu) gibi belirtileri göstermektedirler.

Dolayısıyla, tükenmişlik bir çeşit iş stresi olup, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır (Akt:Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001:101; Maslach ve Jackson,1985). Maslach'a göre tükenmişliğin temel boyutu, başlangıç ve en önemli bileşeni duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme, daha çok iş stresi ile ilgili olup, yüz yüze ilişkinin yoğun olduğu meslek çalışanlarında gözlenmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Yıldırım, 1996)

Ülkemizde tükenmişliğe ilişkin araştırmaların, doktor ve hemşireler

(Ergin, 1993), öğretmenler (Tümkiye, 1999), ilkökul öğretmenleri (Girgin, 1995), teknik öğretmenler (Altıntaş, 1997), rehber öğretmenler de (Gökçakan ve Özer, 1999), özel eğitim öğretmenleri (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Sucuoğlu ve Kuloglu, 1996), öğretim elemanlar (Tümkiye, 1999), psikiyatrist ve psikologlar (Çam ve Baysal, 1994), banka yöneticileri (Örmen, 1993), banka çalışanlar (Yıldırım, 1996; Ok, 2004) ile gerçekleştirilmiş olduğu görülmektedir. Bu araştırmaların özellikle, insanlarla yüz yüze çalışan avukatlar, doktorlar, polisler, hemşireler, öğretmenler, bankacılar ve benzeri gibi meslek çalışanları ile yapıldığı görülmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001; Gökçakan ve Özer, 1999).

3.5.2. İş Tatminsizliğinin Temel Öğeleri

Çalışmak ve bir işe sahip olmak insan yaşamında önemli bir yere sahiptir. Ancak sahip olunan işin insan için ne anlam ifade ettiği, birey-iş ilişkisinin temelinde ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz tutumlar, çalışan kişinin işinden alacağı doyumunu da etkilemektedir. Çalışma koşullarının yanı sıra, bireyin yaptığı işin niteliği, örneğin işin

yaratıcılık istemesi, monoton olması, aşırı yorucu olması, sorumluluk yüklemesi vb. gibi özellikler işin niteliği hakkında bilgi vermekte, ayrıca işin sevilerek yapılması, işe duyulan ilgi, bireylerin işiyle ilgili olumlu yada olumsuz duygular yüklemesine neden olmaktadır.

İş stresi, hem örgütteki kişiler için hem de örgütün kendisi için önemli bir problem teşkil etmektedir. İş stresi, işin kendisi ile işbirliği yapan fiziksel stres kaynakları ile yetersiz mücadeleyi beraberinde getiren zihinsel ve fiziksel hastalıkların neticesi ile sonuçlanan istenmeyen bir kavramdır.

İş görenin işine karşı tutumunun olumlu olması öncelikli olarak iş görenin mutluluğunu artırmakla birlikte, yeterli iş doyumunu düzeyinin olması iş görenin işine bağlanması, verimli çalışması, işgücü devir oranının düşmesi gibi olumlu sonuçların gerçekleşmesine olanak sağlayacaktır.

İşten doyumsuzluk, iş görene elem vericidir ve onu olumsuz duygulara yöneltebilmektedir. İşten doyumsuzluğun ruhsal açıdan iş görende kaygı yaratması, bu kaygının yoğun ve sürekli olması, onun ruh sağlığını olumsuz yönde etkileyebilmekte, bunun yanı sıra iş görende baskınlık, işi bırakma, devamsızlık, kavgacılar gibi örgüt içi istenmeyen davranışlar görülebilmektedir. İş doyumsuzluğu aynı zamanda iş görenin beden sağlığını etkileyerek psikosomatik kökenli hastalıklara yol açabilmektedir (Aksu ve vd, 2002:272).

Örgütte iş doyumunu, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplam ve elde edilen sonuçların beklentileri ne kadar karşıladığı ile ilgilidir (Aksu ve vd, 2002:3). Mutlu ve doyumlu işgörenler uyum içinde çalışırlar. Böylece örgüt amaçlarına daha iyi hizmet edecek güç birliği sistemi gelişir. Bu durum, üretime katılan bütün faktörlerde verimliliği artırır. Verimliliğin artışı, üretim maliyetlerini düşürür, pazardaki rekabeti, pazar payını ve karlılığı etkiler (Eroğlu, 2009). İş tatmini, bireyin fiziksel ve ruhsal sağlığı ile de doğrudan ilişkilidir. İş tatmininin arzu edilen düzeylerde bulunmaması, mesleki tatminsizlik, isteksizlik, psiko-sosyal problemlere neden olacaktır.

İş doyumsuzluğunun yol açtığı gerginlik ve buna bağlı psikosomatik rahatsızlıklar, alkol ve uyuşturucu kullanımı gibi tepkiler, işyerinin, bireylerin iş dışında kalan yaşamlarını, yani yaşam doyumlarını etkileyeceğini açıkça göstermektedir. Bunun tersine, genel yaşam doyumunu da iş doyumunu etkileyebilmektedir. Bu işlerinden doyum sağlayamayan bireyler, işyerinde geçirdikleri zamanı katlanılır kılmak için devamsızlığın yanı sıra başka tepkiler de geliştirirler. Bunlar arasında, işyerinde geçirilen zamanı özel işler için kullanmak, uzun molalar vermek, iş yapmaksızın meşgul

görünmek, iş arkadaşları ile önemsiz konularda sohbet etmek, işi geciktirmek, kuralları kasıtlı olarak görmezden gelerek otoriteye karşı çıkmak, iş arkadaşlarına ve üstlerine karşı saldırgan davranışlar sergilemek, öç almak, misilleme yapmak sayılabilir.

Bireylerin bu tepkilerin birini ya da birkaçını seçmelerinde kişisel geçmişleri, grup normları, bireysel özellikleri, işyeri politikaları ve bu politikaların doğuracağı olumlu ve olumsuz sonuçlar etkilidir.

Sonuç olarak iş tatminsizliğinin, örgütün amaçlarına ulaşmaması, bireyin de amaçlarını gerçekleştirememesi anlamına geldiği söylenebilir. Çünkü işletmeler kendi amaçlarını bireylerin amaçları haline getirdikleri oranda başarılı olmaktadır.

3.5.3. Tükenmişlikle İş Tatminsizliğinin Ortak Yönleri

Yapılan araştırmalarda iş memnuniyeti ve tükenmişlik sendromu arasında güçlü bir ilişki olduğu bildirilmiştir. Tükenmişlik sendromu, iş yaşamındaki etkinliğin azalmasına yol açar, kişisel başarının düşmesine ve stresle ilişkili sağlık problemlerinin ortaya çıkmasına neden olur. Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmeleri için en önemli koşullardan biri olan mesleki doyum, işin ve iş çevresinin değerlendirilmesi sonucu geliştirilen duygusal bir tepkidir.

Tükenmişlik, kişinin işinin özgün anlamı ve amacından uzaklaşması ve hizmet götürdüğü insanlarla gerçek anlamıyla ilgilenemiyor olması biçiminde tanımlanabilir. Yorgunluk, hayal kırıklığı ve sonuçta işin bırakılmasına neden olabilir. Tükenmişlikte bazı sosyo-demografik ve işle ilgili değişkenlerin önemli olduğu belirlenmiştir. İş yükünün ağır, günlük çalışma süresinin uzun olması, çalışma koşullarının olumsuz olarak algılanması da tükenmişliğe neden olmaktadır. Tükenmişlik duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer insan yerine nesne gibi davranmaları, kişisel başarıda düşme, iş gereği karşılaşılan kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yeterlilik duygularında azalma ile ortaya çıkar. Tükenme sonucunda yaratıcılık yok olur. Ne yaparsa yapsın, ne denli çabalarsa çabalasın durumda bir değişiklik yaratamadığı algısının kişide oluşturduğu bir yılgınlık ortaya çıkar.

Tükenmişlik ile iş doyumunu arasında korelasyonel olarak, tükenmişlik puanı arttıkça iş doyumunu puanının azalacağı beklenebilir. Çünkü yüksek düzeyde tükenmişlik yaşayan kişilerin, kişisel olarak yaşam doyumları azalacak; mesleki olarak da aşırı yorulanlar na bağlı iş doyumları olumsuz etkileneceğinden tükenmişlik puanı arttıkça iş doyumunu puanının azalacağı beklenebilir

Literatürde araştırmacılar, iş doyumunu, stres, iş çevresi ve örgütsel iklimi genellikle tükenmişlikle ilgili olarak görmektedir. İş doyumunu yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi kişisel özelliklerin yanı sıra yapılan işin içeriği, ücret, yönetim politikası, çalışma koşulları gibi örgütsel ve çevresel etkenlerin etkilediği belirtilmektedir. Araştırmacılar, iş doyumunu yeterli olmayan işçilerde, iş doyumunu yeterli olan işçilere nazaran daha yüksek seviyede tükenmişlik durumu olduğunu ve iş doyumunun tükenmişlikle ilişkili olduğunu bildirmektedir (Akt: Gençay 2007:98: Bacharach, Bamberger, & Conley 1991). Lee ve Ashford (1993), kişisel başarı ve duyarsızlaşma ile karşılaştırıldığında iş doyumunu ve duygusal tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu bildirmiştir (Gençay 2007:99).

Tükenmişliğin aynı zamanda iş doyumunu ile ilişkili olan diğer değişkenlerle de kuvvetli bir biçimde ilişkili olduğu; örneğin düşük seviyede kontrol, yaşam doyumunu, sağlık seviyesi ve hali hazırdaki işten ayrılmayla ilişkili olduğu belirlenmiştir (Akt: Gençay 2007:100: Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashford, 1993).

3.5.4. Tükenmişlikle İş Tatminsizliğinin Farklı Yönleri

Tükenmişliğin, iş doyumunu, stres, yaşam doyumunu ve yaşam kalitesi kavramlarıyla ilişkisi doğal bir sonuçtur. Bu kavramların birbiriyle ilişkili olduğunu, kişilerin yaşam koşullarındaki değişik tepki ve tutumlarında görebilmekteyiz.

Stres faktörlerinin yoğun olduğu ve iş doyumunu sağlanamayan ortamlarında çalışan bireylerin, yaşam doyumunu ve tükenmişlik düzeyini olumsuz yönde etkileyebileceği söylenebilir. İşe ilişkin stres ve bıkkınlık her türlü mesleklerde görülebilmektedir. Ancak tükenme kavramının, yorgunluk ya da yıpranmadan ve iş doyumunu sağlayamamadan farklı olduğu söylenmektedir.

Tükenmişlik örgüt yapısında son derece önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu değişiklikler, işe katılımının ve iş doyumunun düşmesi, işten ayrılmaların artması, performansın düşmesi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, aile hayatının çökmesi şeklinde özetlenebilir.

Tükenmede kimi sosyo-demografik verilerle ilgili değişkenlerin önemli olduğu belirlenmiştir. Evli, yaşlı ve çocuklulara göre genç, bekar ve çocuksuz kişilerde, daha uzun süredir çalışan ve daha deneyimlilere göre meslekte daha yeni ve deneyimsiz olanlarda tükenmenin daha yüksek düzeylerde yaşandığı bildirilmektedir.

İş yükünün ağır, günlük çalışma süresinin uzun olup çalışma koşullarının olumsuz olarak algılanması da tükenmeyi etkilemektedir. Kadınlarda, bekarlarda, meslekte daha yeni ve deneyimsiz olanlarda tükenme daha yüksek düzeylerde yaşanmaktadır. Öte yandan cinsiyet konusundaki araştırmalar tutarlı sonuçlar ortaya koymamıştır. Yapılan bir araştırmada, iş ortamından memnun olmayan yöneticilerin daha fazla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşadıkları saptanmıştır. Buna karşılık, iş ortamından memnuniyet kişisel başarı düzeyini etkilememiştir. Bir araştırmada, çalışma koşullarının olumsuz olarak algılanmasının tükenmişliği etkilediği saptanmıştır. Öte yandan, mesleğini severek yapanlarda duygusal tükenme düzeyi düşük, kişisel başarı düzeyi yüksek bulunmuştur (Öztürk ve ark. 2008:168).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİĞİN İŞ DOYUMUNA ETKİSİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI, HİPOTEZLERİ VE YÖNTEMİ

4.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma, sağlık çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada teorik ve kavramsal çerçevede ele alınan bazı görüş ve düşünceler test edilmeye çalışılmıştır.

Araştırma, Denizli Sağlık Müdürlüğü'ne bağlı Denizli Devlet Hastanesi çalışanlarının, iş doyum algılamalarını ve bunların önem düzeylerini ortaya koymanın yanı sıra, söz konusu çalışan sağlık personelinin yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini de ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilmiştir.

4.1.2. Araştırmanın Hipotezleri

1. Araştırma, teorik ve pratik anlamda aşağıda belirtilen hipotezler temel alınarak hazırlanmıştır. Bunlar;
Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işyerinde aldığı eğitime uygun iş yapabilme düzeyi ile cinsiyet ve mezuniyet değişkenleri arasında doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemlidir.
2. Sağlık çalışanlarının, maaş ve ücret seviyesi ile cinsiyet, medeni durum ve mesleki pozisyonu değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.
3. Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkânları ile mesleki pozisyonları çalışma yılları ve cinsiyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.
4. Sağlık çalışanlarının, yaptığı iş sevmeye düzeyi ile cinsiyet ve çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.
5. Sağlık çalışanlarının, yaptığı işte takdir edilme düzeyi ile çalışma yılı değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

6. Sağlık çalışanlarının, yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusu ile mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

7. Sağlık çalışanlarının, işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumları ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

8. Sağlık çalışanlarının, tatil ve izin durumlarını algılama durumları ile mesleki pozisyon değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

9. Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarını algılama biçimleri ile çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

10. Sağlık çalışanlarının, bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile cinsiyet ve mesleki pozisyon değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

11. Sağlık çalışanlarının, işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkanlarını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyon değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

12. Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işle ilgili görev, yetki ve sorumlulukların tanımlı olma durumlarını değerlendirmeleri ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

13. Sağlık çalışanlarının, işyerindeki takdir ve ödüllendirme adaletini algılama durumları ile mesleki pozisyon ve mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

14. Sağlık çalışanlarının, işiyle sorunları çözümlerken amiriyle serbestçe tartışabilme durumunu algılama düzeyi ile mesleki pozisyon ve çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

15. Sağlık çalışanlarının, iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumlarının medeni durum ve yaş değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

16. Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyet değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

17. Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

18. Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

19. Sağlık çalışanlarının, genel iş doyum düzeyleri ile tükenmişlik değişkenleri arasında doğrudan ilişki vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

20. Sağlık çalışanlarının genel iş doyum ve tükenmişlik alt boyutları cinsiyet değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

21. Sağlık çalışanlarının genel iş doyum ve tükenmişlik alt boyutları yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

22. Sağlık çalışanlarının genel iş doyum ve tükenmişlik alt boyutları bireyin hizmet süresine göre farklılık gösterebilmektedir.

23. Sağlık çalışanlarının genel iş doyum ve tükenmişlik alt boyutları bireylerin görevlerine göre farklılık gösterebilmektedir.

24. Sağlık çalışanlarının son iki aya ilişkin yaşadıkları bedensel sorunlarla cinsiyet, medeni durum ve mesleki pozisyon değişkenleri arasında doğrudan ilişki vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

4.1.3 Araştırmanın Yöntemi

4.1.3.1. Örneklem Seçimi

Araştırmanın başlangıcında örneklemin Sağlık ve Emniyet teşkilatlarında çalışan bireylerden oluşması amaçlanmıştır. Ancak Denizli Emniyet Müdürlüğü'nün çalışma için yasal izin vermemesi nedeniyle araştırma örneklemini, Denizli Sağlık Müdürlüğü Denizli Devlet Hastanesi'nde görev yapan doktor, hemşire, özel şirket elemanları ile diğer sağlık çalışanları (idari personel, sağlık memuru, teknisyenler vb) çalışanlardan oluşan kamu ve özel sektör çalışanlarından oluşan hastane personeli oluşturmaktadır. Araştırma örnekleminin, Devlet Hastanesinden seçilmesinin temel nedeni, hastanede çok farklı meslek grubunun ve personel türünün birlikte çalıştığı bir örgüt yapısına sahip olmasıdır. Bu durum, idari ve kadrolu sağlık personeli yanında, sözleşmeli sağlık personeli, işçi statüsüne sahip sağlık ve şirket elemanlarının aynı örgüt yapısı içinde çalışıyor olması, araştırmanın ana unsurlarının daha anlamlı sonuçlara ulaşmasını kolaylaştırmıştır. Farklı meslekten kişilerin çalıştıkları bu iş yerinde, iş doyumunu/doyumsuzluğunun düzeyini bulma ve etkileyen faktörleri tespit etme sonuçlarının güvenilirliğini artırmış ve sonuçların daha manidar olarak yorumlanmasına imkân sağlamıştır.

Denizli Devlet Hastanesi'nde toplam 2000 ve üzerinde personel görev yapmaktadır. Hastane genelinde 380 adet anket formu dağıtılmış olup, 282 tanesi geri dönmüştür. Geri dönen anketler incelendiğinde eksik doldurulmuş ya da üzerinde karalamalar yapılmış olanlar değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan toplam anket sayısı 222'dir.

4.1.3.2. Verilerin Toplanması

Araştırmadaki veriler Denizli İl Sağlık Müdürlüğü'nden alınan izin sonrasında, Denizli Devlet Hastanesi'nin farklı birimlerinde çalışan doktor, hemşire, idari personel, şirket elemanları ve diğer çalışanlara yapılan anketlerden yararlanılarak elde edilmiştir.

Anketler, sağlık personeli ile servis ve polikliniklerde; diğer çalışanlarla ilgili birimlerde doldurulmuştur. Şirket elemanı olarak görev yapan veya ücretli çalışan personelin anketi doldurmakta çekingen davranışlar gösterdikleri gözlemlenmiştir.

Sağlık personellerinden hemşirelerle yapılan anket çalışmalarında herhangi bir problem yaşanmamıştır. Ancak doktorlar ve hastane yöneticilerine verilen anketler ya doldurulmadan iade edilmiş yada geçersiz olarak işaretlemeler yapılarak geri verilmiştir. Genel bir isteksizlik içinde ankete katılmay› ret eden doktor ve yöneticilerin sayı da azımsanamayacak düzeyde olması, uygulamada sorun oluşturmuştur. Şirket elemanlarına verilen anketlerin uygulanması sırasında personelin araştırmaya katılmaktan çekindiği ve kendi verdiği cevapların yöneticileri tarafından bilinmesinden kaygı duydukları gözlemlenmiştir. Şirket elemanlarının işini kaybetmekten korktukları ve çekindikleri için nötr kalma düşüncelerinin çok sık gösterilmesi ise uygulamalar sırasında karşılaşılan bir diğer sorun olarak ortaya çıkmıştır.

4.1.3.3. Ölçeklerin Seçimi

Araştırmada üç farklı anket ve demografik özellikleri belirten kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Bu ölçeklerden birincisi temelde Porter leği olarak bilinen bir tekniğe dayalı olarak hazırlanmış İş Doyum leğidir. Porter leğinde iş doyumunu ölçmek için farklı ve zgn bir yöntem kullanılmıştır.

Araştırmada tükenmişlik düzeyini saptamak için Maslach ve Jackson tarafından geliştiren Maslach Tükenmişlik leği kullanılmıştır.

Araştırmada son olarak tarafımızdan geliştirilen psikosomatik belirtileri bulmaya yönelik sorulardan oluşan anket formu kullanılmıştır.

4.1.3.4. Sorular n Niteliği

Ankette deneklerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular n yanında İş doyumunu, tükenmişlik ve psikosomatik sorunlara yönelik bilgi toplamaya yönelik soruların olduğu üç anket kullanılmıştır.

Bu araştırmada tükenmişliği belirlemek için Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen Maslach Tükenmişlik leği kullanılmıştır. Toplam 22 maddeden oluşan ölçek tükenmişliği Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma olmak üzere üç alt boyutta değerlendirmektedir (Şanlı, 2006). Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı duygusunda azalma boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle her alt boyutun puanı ayrı ayrı değerlendirilmiştir.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerinden alınan puanların yüksek olması, kişisel başarı duygusunda azalma alt ölçeğinden alınan puanın ise düşük olması tükenmişliği göstermektedir (Çam, 1992).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilmiş ve ölçeğin 235 kişilik (doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis v.b.) bir grupla yapılan ön uygulamasından sonra, gruptan elde edilen verilerin analizi sonucunda ölçekte bazı değişiklikler yapılmıştır. Ölçeğin özgün formunda hiçbir zaman, yılda birkaç kere, ayda bir, ayda birkaç kere, haftada bir, haftada birkaç kere, her gün şeklinde 7 basamaklı olan cevap seçeneklerinin, hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli dereceleme olarak düzenlenmesine karar verilmiştir (Ergin,1992).

Cronbach Alfa katsayılar Duygusal Tükenme için .83, Duyarsızlaşma için .71 ve Kişisel Başarı Duygusunda Azalma için .72 dir. Ölçeğin güvenilirliği test-tekrar test yöntemiyle de incelenmiştir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test tekrar test güvenilirlik katsayılar ise sırasıyla .83, .72 ve .67 dir (Şanlı, 2006).

Duygusal Tükenme: alt ölçeği, kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar ve 9 maddeden oluşmaktadır (1.2.3.6.8.13.14.16.20).

Duyarsızlaşma: alt ölçeği, kişinin hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarına dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar ve 5 maddeden oluşmaktadır (5.10.11.15.22).

Kişisel Başarı: alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar ve 8 maddeden oluşmaktadır (4.7.9.12.17.18.19.21).

Maslach tükenmişlik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları Ergin (1992), ve Çam (1992), tarafından yapılmıştır. 552 doktor ve hemşireden elde edilen verilerin üç alt boyuta ilişkin Cronbach alfa katsayıları Duygusal Tükenme. 83, Duyarsızlaşma.65, Kişisel Başarı .72'dir. Ölçeğin alt boyutlarına ilişkin tekrar test tekrar güvenilirlik katsayılar ise Duygusal Tükenme. 83, Duyarsızlaşma. 72, Kişisel Başarı. 67'dir. Çam (1992), yapmış olduğu güvenilirlik çalışmasında Duygusal Tükenme. 89, Duyarsızlaşma. 71, Kişisel Başarı. 72 olarak bulmuştur.

	Yüksek	Orta	Düşük
Duygusal Tükenme:	18 ve Üzeri	12- 17	0- 11
Duyarsızlaşma:	10 ve Üzeri	6- 9	0- 5
Kişisel Başarı:	0- 21	22- 25	26 ve üzeri

Araştırmada ikinci olarak temelde Porter ölçeği olarak bilinen bir tekniğe dayalı olarak 'İş Doyum Ölçeği' hazırlanmış ve kullanılmıştır. Ölçek 25 sorudan oluşmakta olup, iş doyumunu doğrudan etkilediği düşünülen konulara yönelik sorulardan oluşmaktadır. Bu ölçeğin hazırlanmasında Eroğlu(1984)'nin çalışması esas alınmıştır.

Bu ölçeğin değerlendirilmesi ile ilgili bir soru örneğinde değerlendirilmesini açıklayalım.

İşinizdeki tatil ve izin durumu

	Çok düşük				Çok Yüksek		
a) Şimdi ne kadardır?	1	2	3	4	5	6	7
b) Ne kadar olmalıdır?	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok Önemli		
c) Bu sizin için ne kadar önemlidir?	1	2	3	4	5	6	7

Bu ölçeğe göre (a) sorusuna verilen cevap, (b) sorusuna verilen cevaptan çıkarılır. Fark ne kadar az ise, tatmin o kadar yüksektir. Fark ne kadar büyük ise tatminsizlikte o kadar yüksektir. Ölçeğe göre en büyük farklılık 6 olabilir. Örneğin, yukarıda a) sorusuna verilen cevap 1; (b) sorusuna verilen cevap 7 olsun. $(b)-(a)=$ Tatmin/tatminsizlik olacağı için çıkan sonuç 6 olduğundan %100 tatminsizlik olduğu anlamına gelir. -1 ile -6 arasında çıkan sonuçlar bireyin iş doyumunu açısından doyum aldığını; 0(sıfır) çıkması bu konuda nötr olduğunu ve +1 ile +6 arasında puan olması doyumsuzluk yaşadığını ifade etmektedir.

Araştırmada psikosomatik sorunları tespit etmek için 20 sorudan oluşan bir liste hazırlanmış ve bireyin son üç ay içinde yaşadığı sorunları belirtmeleri istenmiştir.

4.1.3.5. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Araştırmada elde edilen veriler, bilgisayar ortamında ve 'SPSS 15.0' programı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz edilmede betimsel yöntemler tercih edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde frekans ve yüzde analizleriyle birlikte t- testi ile ANOVA kullanılmıştır.

4.2. ARAŞTIRMA SORULARININ GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ

4.2.1 Sosyo- Demografik Soruların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma yılı, eğitim durumu, işyerindeki mesleki pozisyonu, yapmakta olduğu mesleği seçme nedenlerinin durumuna ilişkin frekans ve yüzdeler aşağıda verilmiştir.

Çalışmaya katılan kişilerin cinsiyeti: Çalışmaya katılan 222 kişinin %82 si bayan, %18'i erkektir (Bkz. Tablo 2).

Tablo 2: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre dağılımları

CİNSİYET		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKEN	Kad n	182	82,0	82,0
	Erkek	40	18,0	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin medeni durumları: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık %19'u bekar, %77'si evli ve %4'ü dul veya eşinden ayrı yaşamaktadır (Bkz. Tablo 3).

Tablo 3 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumlarına göre dağılımları

MEDENİ DURUM		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKEN	Bekâr	42	18,9	18,9
	Evli	170	76,6	95,5
	Dul veya eşinden ayrı	10	4,5	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin yaş durumları: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık %32'i 18-30 yaş aralığında, %45,5'i 31-40 yaş aralığında ve %22,5'inin de 41 yaş ve üzerindedir (Bkz. Tablo 4).

Tablo 4: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş durumlarına göre dağılımları

YAŞ		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKEN	18-30	71	32,0	32,0
	31-40	101	45,5	77,5
	41-üzeri	50	22,5	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin çalışma yılları: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık % 20 si 0-10 y'dır, %48'i 11-20 y'dır ve % 32'si 21 ve üzeri y'dır çalışmaktadır (Bkz. Tablo 5).

Tablo 5 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre dağılımları

ÇALIŞMA YILI		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKEN	0-10	44	19,8	19,8
	11-20	107	48,2	68,0
	21 ve üzeri	71	32,0	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin eğitim durumları: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık % 26 sı ilköğretim ve lise, %62'si önlisans, %12'si lisans, y.lisans, doktora mezunu oldukları anlaşılmaktadır (Bkz. Tablo 6).

Tablo 6 : Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma durumlarına göre dağılımları

EĞİTİM DURUMU		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKENLER	İlköğretim ve lise	59	26,6	26,6
	Önlisans	137	61,7	88,3
	Lisans, Y.lisans, Doktora	26	11,7	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin mesleki görevi: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık % 58'si hemşire, %30'u şirket elemanı, % 12'si diğer sağlık çalışanlarıdır (Bkz. Tablo 7).

Tablo 7: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonlarına göre dağılımları

İŞYERİNDEKİ MESLEKİ GÖREVİ		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKENLER	Hemşire	129	58,1	58,1
	Şirket elemanı	66	29,7	87,8
	Diğer sağlık çalışanları	27	12,2	100,0
	Toplam	222	100,0	

Çalışmaya katılan kişilerin mesleği seçme nedeni: Çalışmaya katılan 222 kişinin yaklaşık % 74'ü kendi isteği ile, %13'ü diğer insanların baskısı ile, % 13'ü de bika iş bulamama, maddi gelir ve diğer nedenlerden dolayı bu mesleği tercih etmişlerdir (Bkz. Tablo 8).

Tablo 8 : Sağlık çalışanlarının mesleği seçme nedenlerine göre dağılımları

MESLEĞİ SEÇME NEDENİ		Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKENLER	Kendi isteği	164	73,9	73,9
	Diğer insanların baskısı	29	13,1	86,9
	Başka iş bulamama, maddi gelir ve diğer	29	13,1	100,0
	Toplam	222	100,0	

4.2.2. İş Doyumsuzluk Durumlarıyla İlgili Soruların Genel

Değerlendirilmesi

İş tutum ölçeğinde deneklere, iş doyum düzeylerini tespit edebilmek amacıyla Porter Lowder'a göre hazırlanmış sorular sorulmuştur. Bu sorular n birinci bölümünde bireylerin halen yapmakta işle ilgili algıladıkları iş doyum düzeyleri tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ölçeğin ikinci bölümünde olmasını arzu ettikleri iş doyum düzeyine verdikleri önemin derecesi saptanmaya çalışılmıştır.

Araştırmanın bu kısmında kullanılan sorular Likert tipi derecelendirilmiştir. ‘Ne kadar olmalıdır?’ olarak sorulan kısımdan ‘şimdi ne kadardır?’ kısmı çıkarılarak mevcut doyum düzeyi tespit edilmeye çalışılmıştır. ‘+1/-6 arası çıkan sonuçlar doyumsuzluğu’; ‘-1/-6 arası çıkan sonuçlar doyum’ ve ‘0:sıfır çıkan sonuç ise kişinin bu konuda nötr yani herhangi bir düşüncesi olmadığı’ sonucunu vermektedir.

Ölçeğin ikinci kısmında birey likert tipi derecelendirme yaparak doyum düzeyinin kendisi için ne kadar önemli olduğunu 1-7 aras puan vererek belirtmektedir. Çıkan sonuçlar 1-3 arasında ise düşük düzeyde doyum; 4 çıkarsa orta düzeyde doyum ve 5-7 arası çıkarsa yüksek düzeyde doyum istediğini göstermektedir.

Tablo 9: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre mesleği seçme nedenlerine ilişkin görüşlerinin dağılımları

Çalışmaya katılanların mesleğini kendi istekleriyle seçime davranışları incelendiğinde hem kadın (%73,6) hem de erkeklerin(%75), yapmakta oldukları mesleği kendi istekleriyle seçtikleri görülmektedir.

Kendi isteği dışında başka insanların baskısı nedeniyle meslek seçimi yapma eğilimleri karşılaştırıldığında, kadınların diğer insanların baskılarıyla meslek seçme eğilimlerinin

(% 14,8), erkeklerden (%5) daha yüksek oranda çıktığı görülmektedir. Diğer nedenler başlığı altında ele alınan ‘başka iş bulamama, maddi geliri nedeniyle ve açıklanmayan diğer nedenlerle ’meslek seçme eğilimlerinin erkeklerde (%20), kadınlardan (%11,5) daha yüksek oranda olduğu görülmektedir (Bkz. Tablo 9).

Tablo 9 : Cinsiyete göre mesleği seçme nedenlerine ilişkin görüşleri

	Mesleği Seçme Nedeni	Kad n			Erkek		
		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKENLER	Kendi isteği	134	73,6	73,6	30	75,0	75,0
	Diğer insanların baskı	27	14,8	88,5	2	5,0	80,0
	Başka iş bulamama, maddi gelir ve diğer	21	11,5	100,0	8	20,0	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

HİPOTEZ 1: Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işyerinde aldığı eğitime uygun iş yapabilme düzeyi ile cinsiyet ve mezuniyet değişkenleri arasında doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli olarak görülmektedir. (Bkz. Tablo10 a ve b, tablo 11 a ve b)

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 10 a ve tablo b incelendiğinde aldığı eğitimle yaptığı iş arasında her iki cinsiyet açısından yüksek oranda doyumsuzluk tespit edilmiştir (Kad n: %62,6; Erkek: %55). Bu konuda düşüncesi belli etmek istemeyen yada nötr olan kişilerin oranlar kad n'larda erkeklerden daha yüksek düzeyde çıkmıştır (Kad n:%34,1 ; Erkek: %%16) (Bkz. Tablo 10 a)

Tablo 10 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki doyum düzeyine ilişkin verdikleri cevapların dağılımları

Aldığı eğitime uygun iş yapma		Kadın			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Doyumsuzluk	114	62,6	62,6	22	55,0	55,0
	Doyum	6	3,3	65,9	2	5,0	60,0
	Nötr durum	62	34,1	100,0	16	40,0	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

Buna karşın aldığı eğitimle yaptığı iş arasındaki doyum düzeyine verilen önemin derecesi değerlendirildiğinde aynı yönlü ilişkisel beklenti görülmüştür. Çalışanlar, bu konuda yüksek düzeyde doyum elde etmenin kendileri için önemli olduğunu ifade etmişlerdir (Bkz. Tablo 10 b).

Tablo 10 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyete göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki doyum düzeyine verdikleri önem derecesine ilişkin cevapların dağılımları

Aldığı eğitime uygun iş yapma		Kadın			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Düşük önem	8	4,4	4,4	1	2,5	2,5
	Orta dz. önem	11	6,0	10,4	6	15,0	17,5
	Yüksek dz. önem	163	89,6	100,0	33	82,5	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 11 a ve tablo b incelendiğinde, bireylerin mezun oldukları eğitimle yaptıkları iş arasında doyumsuzluk ilişkisi tespit edilmiştir

Tablo 11 a :Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyinin değerlendirilmesi

Tablo 11 a incelendiğinde bireylerin mezuniyeti ile yaptıkları iş arasında, doyumsuzluk ilişkisi tespit edilmiştir. Ortaöğretim ve altında mezun olanlarda bu ilişki daha alt düzeylerde iken mezun olma düzeyi yükseldikçe aynı oranda iş yapılamaması doyumsuzluk nedeni olarak ortaya çıkmaktadır (Ortaöğretim ve altı:%47,5; Önlisans:%65; Lisans ve üzeri:% 73,1).

Tablo 11 a: Mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyi ilişkisi

Aldığı eğitime uygun iş yapma	İÖÖ Ortaöğretim		Önlisans		Lisans Y.Lisans/Doktora		
	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%	
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	28	47,5	89	65,0	19	73,1
	Doyum	2	3,4	4	2,9	2	7,7
	Nötr durum	29	49,2	44	32,1	5	19,2
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

Tablo 11 b) Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyinin önem derecesinin değerlendirilmesi

Tablo 11 b incelendiğinde, tüm gruplarda bu durumun önemli olduğu tespit edilmesine karşın, bireylerin mezuniyet durumları yükseldikçe, aldığı eğitime paralel olarak iş yapma derecesinin de önem kazandığı tespit edilmiştir (Ortaöğretim ve alt :%81,4; Önlisans:%91,2 ; Lisans ve üzeri:% 88,5).

Tablo 11 b) Mezuniyet değişkenine göre aldıkları eğitimle yaptıkları iş arasındaki iş doyum düzeyinin önem derecesi

Aldığı eğitime uygun iş yapma		İÖO		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	4	6,8	5	3,6	---	---
	Orta dz. önem	7	11,9	7	5,1	3	11,5
	Yüksek dz. önem	48	81,4	125	91,2	23	88,5
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

HİPOTEZ 2: Sağlık çalışanlarının, maaş ve ücret seviyesi ile cinsiyet, medeni durum ve mesleki pozisyonu değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir (Bkz. Tablo 12 a ve b, tablo 13 a ve b, tablo 14 a ve b).

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 12 a ve b incelendiğinde maaş/ücret düzeyi ile iş doyumunu arasında doğrudan ilişki görülmektedir.

Tablo 12 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 12 a incelendiğinde bireyler yaptıkları işteki maaş-ücret seviyesinden doyumsuzluk yaşamaktadırlar. Cinsiyetler açısından her iki cinsteki çalışanların işteki maaş seviyesinden memnun olmadıkları ve doyumsuzluk yaşadıkları ortaya çıkmıştır (Kad n:%85, Erkek: % 86,8) (Bkz. Tablo 12 a).

Tablo 12 a: Cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyi ilişkisi

Maaş Ücret		Kad n			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Doyumsuzluk	34	85,0	85,0	158	86,8	86,8
	Doyum	1	2,5	87,5	5	2,7	89,6
	Nötr durum	5	12,5	100,0	19	10,4	100,0
	Toplam	40	100,0		182	100,0	

Tablo 12 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 12b incelendiğinde ise sağlık çalışanları açısından maaş/ücret seviyesi önemli bir doyum etkeni olarak görülmektedir. Bireyler maaş seviyesinin yüksek olmasının önemli görmektedirler (Kad n:%92,5; Erkek: %96,2) (Bkz. Tablo 12b).

Bireyin temel fizyolojik ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için, en temel gereksinimi olan maaş seviyesinin yeterli olması gerekmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde tüm sağlık çalışanları için ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeyde gelire ihtiyacı vardır.

Tablo 12 b: Cinsiyet değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisi.

Maaş Ücret		Kad n			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Düşük önem	2	5,0	5,0	3	1,6	1,6
	Orta dz. Önem	1	2,5	7,5	4	2,2	3,8
	Yüksek dz. önem	37	92,5	100,0	175	96,2	100,0
	Toplam	40	100,0		182	100,0	

Çalışmaya kat lan sağlık çalışanlarının medeni durum değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 13 a ve b incelendiğinde maaş/ücret düzeyi ile iş doyumunu arasında doğrudan ilişki görülmektedir.

Tablo 13 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durum değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 13 a incelendiğinde bekâr ve eşinden ayrılmış sağlık çalışanlarının, evli çalışanlara göre maaş ücret durumu ile ilgili daha fazla doyumсуuzluk yaşadıkları tespit edilmiştir (Bekâr: %91; Dul:%100; Evli: %84,7).

Tablo 13 a: Medeni durum değişkenine göre maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisi

Maaş ücret		Bekâr		Evli		Dul/Eşinden ayrı	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	38	90,5	144	84,7	10	100,0
	Doyum	2	4,8	4	2,4	---	---
	Nötr durum	2	4,8	22	12,9	---	----
	Toplam	42	100,0	170	100,0		

Tablo 13 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durum değişkeni ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 13 b incelendiğinde medeni durumlarına göre tüm çalışanların maaş/ücret düzeyini çok önemli gördükleri ve bunun önemli bir doyum aracı olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir (Bekâr/Dul: %100; Evli:% 94). Çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri açısından en gerekli doyum araçlarından birisi olan maaş-ücret seviyesinin yeterli olması önemli bir doyum etkeni olmaktadır. Araştırma bulguları bu durumu destekleyen bir sonuç ortaya çıkarmış ve tüm çalışanların maaş seviyesinin yeterli olmasını önemli olarak gördükleri tespit edilmiştir.

Tablo 13 b: Medeni durum değişkeni ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisi

Maaş ücret		Bekâr		Evli		Dul/Eşinden ayrı	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	---	---	5	2,9	---	---
	Orta dz. Önem	---	---	5	2,9	---	---
	Yüksek dz. önem	42	100,0	160	94,1	10	100,0
	Toplam			170	100,0		

Tablo 14: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonlar ile maaş ücret durumu arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi.

Tablo 14 a ve b incelendiğinde bireylerin mesleki pozisyonlarına göre, maaş/ücret düzeyini değerlendirmesinin iş doyumunu doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 14 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 14 a incelendiğinde maaş/ücret düzeyi açısından doyumsuzluğun tüm gruplar için yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Hemşire:%87;Şirket elemanı:%88: Diğer:%82). Çalışanların mesleki pozisyonları açısından en alt seviyede olan çalışanlar için bu durumun daha önemli bir doyum aracı olarak belirtildiği tespit edilmiştir.

Tablo 14 a: Mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyi ilişkisi

Maaş ücret		Hemşire		Şirket elema		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	112	86,8	58	87,9	22	81,5
	Doyum	4	3,1	1	1,5	1	3,7
	Nötr durum	13	10,1	7	10,6	4	14,8
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 14 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 14 b incelendiğinde, maaş ücret durumunun tüm çalışanlar açısından doyum düzeyini artırmada önemli bir etken olarak görüldüğü tespit edilmiştir (Hemşire:%95; Şirket elemanı:%97; Diğer:%93).

Bireylerin mesleki statüleri yükseldikçe alacakları maaş seviyesinin de daha yüksek olmas›› beledikleri ve bu durumun iş doyumunu etkileyen bir faktör olarak görüldüğü tespit edilmiştir. Bu anlamda bireylerin mesleki statüleri ile alacakları maaş-ücretin ayn yönde yüksek olmas›n beledikleri görülmektedir.

Tablo 14 b: Mesleki pozisyonları ile maaş ücret durumu arasındaki, doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Maaş ücret		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	3	2,3	2	3,0	---	---
	Orta dz. önem	3	2,3			2	7,4
	Yüksek dz. önem	123	95,3	64	97,0	25	92,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 3: Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkanları ile, mesleki pozisyonları çalışma yılları ve cinsiyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir (Bkz. Tablo 15 a ve b, tablo 16 a ve b, tablo 17 a ve b).

Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkânları ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin incelenmesi.

Tablo 15 a ve b incelendiğinde bireylerin mesleki pozisyonlarına göre, terfi edebilmeye ilişkin değerlendirmesinin iş doyumunu olumlu olumsuz olarak aynı yönde doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 15 a) Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkânları ile mesleki pozisyonları arasındaki doyum düzeyi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 15 a incelendiğinde, hemşire ve şirket çalışanlarında terfi edememeye bağlı olarak, iş doyumunun yüksek olmasına karşın diğer sağlık çalışanlarında bu oranın daha düşük olduğu tespit edilmiştir (Hemşire: %83; Şirket elemanı: %80; Diğer:%70).

Tablo 15 a: Terfi edebilme imkânlar› ile mesleki pozisyonlar› aras ndaki doyum düzeyi ilişkisi

Terfi imkan		Hemşire		Şirket elema ›		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	107	82,9	53	80,3	19	70,4
	Doyum	---	----	1	1,5	---	---
	Nötr durum	22	17,1	12	18,2	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 15 b) Sağlık alıŐanlarının, işindeki terfi edebilme imkânla › ile mesleki pozisyonlar› aras ndaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 15 b incelendiğinde tüm gruplarda terfi etmeye verilen önemin yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Hemşire:%74; Şirket elemanı:%76; Diğer:%78). Bu sonuç incelendiğinde statüsü en üst düzeyde olan çalışanlar için mesleğinde terfi edebilmek daha fazla önem kazanmaktadır. Bireyler mesleki olarak üst basamaklara doğru yükselmeye baŐladıkça daha ileri görevler beklemektedir.

Hemşireler ve şirket elemanları terfi etmenin kendileri için önemsiz olduğunu düşünme oran›nın anlamlı düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Hemşire:% 16; Şirket elemanı:%18).

Tablo 15 b: Terfi edebilme imkânlar› ile mesleki pozisyonlar› aras ndaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Terfi imkân›		Hemşire		Şirket elemanı›		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	20	15,5	12	18,2	2	7,4
	Orta dz. önem	14	10,9	4	6,1	4	14,8
	Yüksek dz. önem	95	73,6	50	75,8	21	77,8
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkânları› ile çalışma yılları› aras ndaki ilişkinin incelenmesi.

Tablo 16 a ve b incelendiğinde bireylerin çalışma yıllarına göre, terfi edebilmeye ilişkin değerlendirmesinin iş doyumunu doğrudan etkilediği görülmektedir

Tablo 16 a: Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkanları› ile çalışma yılları› aras ndaki doyum düzeyi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 16 a incelendiğinde işinde terfi etme durumundan doyumsuzluk yaşayanların, kıdemi en yüksek olan çalışanlar olduğu tespit edilmiş olup, işe yeni başlıya genç çalışanlar için bu konunun sorun olarak görülmesine karşı diğer gruptan daha düşük olduğu görülmüştür (0-10 yıl: %68; 11-20 yıl: %82; 21 yıl ve üstü: %86).

Tablo 16 a: Terfi edebilme imkânları ile çalışma yılları arasındaki doyum düzeyi ilişkisi

Terfi imkan		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	30	68,2	88	82,2	61	85,9
	Doyum	1	2,3	---	---		
	Nötr durum	13	29,5	19	17,8	10	14,1
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

Tablo 16 b: Sağlık çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkanları ile çalışma yılları arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 16 b incelendiğinde, terfi etmenin tüm grupla için önemli bir doyum etkeni olduğu tespit edilmiştir. Genç çalışanlarda bu onu önemli görülmesine karşın diğer gruplardan daha az düzeyde önemli görülmektedir (0-10 y l:%68; 11-20 y l:%77; 21 y l ve üstü:%76). Terfi etmenin kendileri için önemsiz olduğunu düşünen grubun en genç çalışanlar olduğu tespit edilmiştir (0-10 y l:%25).Çalıştığı işte terfi etmeye verilen önemin çalışma yılı arttıkça artması dikkat çekici bir sonuç olarak tespit edilmiştir.

Bireyler işlerinde tecrübe kazandıkça terfi ederek kendilerinin önemsenmesini ve üst görevlere doğru geçiş yapabilme arzusunu duymaktadırlar.

Tablo 16 b: Terfi edebilme imkânları ile çalışma yılları arasındaki doyum düzeyinin önem derecesi ilişkisinin değerlendirilmesi

Terfi imkan		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	11	25,0	15	14,0	8	11,3
	Orta dz. önem	3	6,8	10	9,3	9	12,7
	Yüksek dz. önem	30	68,2	82	76,6	54	76,1
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre işteki terfi edebilme imkân›n n değerlendirilmesi.

Tablo 17 a ve b incelendiğinde işyerindeki terfi imkânla > ile iş doyumunu arasında doğrudan ilişki görülmektedir.

Tablo 17 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine, göre işteki terfi edebilme imkanının, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 17 a incelendiğinde bireyler yaptıkları işteki terfi edebilme imkânlar›n n kadın çalışanlarda erkek çalışanlara göre daha fazla doyumsuzluk yarattığı görülmektedir (% 81,9). Terfi imkânlar›n n olmamas› erkekler aç›s›ndan kabul görülmemiş ve hiçbir erkek çalışanın bu konuda doyum sağladığı görülmemiştir.(%0)

Tablo 17 a: Cinsiyet değişkenine, göre işteki terfi edebilme imkânının, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi

DEĞİŞKENLER	İşteki terfi edebilme imkânı	Kadın			Erkek		
		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Doyumsuzluk	149	81,9	81,9	30	75,0	75,0
	Doyum	1	,5	82,4	----	----	
	Nötr durum	32	17,6	100,0	10	25,0	
	Toplam	182	100,0		40	100,0	100,0

Tablo 17 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, cinsiyet değişkenine göre, işteki terfi edebilme imkânının önemi açısından, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

Terfi edebilme imkânına verilen önem düzeylerine bakıldığında ise cinsiyetler arasında anlamlı düzeyde bir farkın ortaya çıkmadığı ve her iki cinsiyetten çalışanların bu konuyu önemli gördükleri tespit edilmiştir (Kadın:% 74,7; Erkek:% 75).

Yapılan işle ilgili olarak kadın ve erkek çalışanlarının terfi edebilme imkanına daha fazla önem verdikleri ve bu konuda cinsiyetler arası bir farkın olmadığı tespit edilmiştir.

Terfi edebilmek önemli bir iş doyum etkeni olup, her çalışan açısından bir beklenti olduğu görülmektedir. Bu açıdan araştırma bulguları bu durumu desteklemektedir.

Tablo 17 b: Cinsiyet değişkenine göre, işteki terfi edebilme imkânının önemi açısından, doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

İşteki terfi edebilme imkânı	Kadın			Erkek		
	Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
Düşük önem	27	14,8	14,8	7	17,5	17,5
Orta dz. önem	19	10,4	25,3	3	7,5	25,0
Yüksek dz. önem	136	74,7	100,0	30	75,0	100,0
Toplam	182	100,0		40	100,0	

HİPOTEZ 4: Sağlık çalışanlarının, yaptığı işi sevme düzeyi ile cinsiyet ve çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir (Bkz. Tablo 18 a ve b).

Tablo 18: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyine etkisinin değerlendirilmesi.

Tablo18 a ve b incelendiğinde cinsiyete göre işini sevme duygusunun doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 18 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde işini sevmememin kadın ve erkek çalışanlar açısından yüksek oranda doyumsuzluk yarattığı tespit edilmiş olup (Kadın n %56,6; Erkek: % 57,5), çalışanların büyük bir kısmının (Kadın: %38,5; Erkek %40), işini sevme konusunda halen belli bir fikre sahip olmadıkları yani nötr oldukları söyledikleri tespit edilmiştir.

Tablo 18 a: Cinsiyet değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi

İşini sevme duygusu		Kad n			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Doyumsuzluk	103	56,6	56,6	23	57,5	57,5
	Doyum	9	4,9	61,5	1	2,5	60,0
	Nötr durum	70	38,5	100,0	16	40,0	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

Tablo 18 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde işini severek yapman n bireylerde yüksek oranda doyum sağlamada önemli olarak görüldüğü ve üst düzeyde önem derecesine sahip olduğunu görülmektedir(Kad n %93; Erkek: % 90).

İşini sevme duygusu her çalışan açısından önemli bir iş doyum etkeni olup, cinsiyetlere göre farklılık gösteren bir durum olmadığı araştırma bulgularında ortaya çıkan bir sonuçtur.

Bireylerin yaptıkları işi sevmesi gerek iş doyumunu gerekse tükenmişlik düzeylerini etkileyen önemli bir faktördür.

Tablo 18 b: Cinsiyet değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

İşini sevme duygusu		Kad n			Erkek		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Düşük önem	5	2,7	2,7	3	7,5	7,5
	Orta dz. önem	7	3,8	6,6	1	2,5	10,0
	Yüksek dz. önem	170	93,4	100,0	36	90,0	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyine etkisinin değerlendirilmesi.

Tablo19 a ve b incelendiğinde çalışma yıllarına göre işini sevme duygusunun doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 19 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde, tüm çalışanlarda işini sevme konusunda, önemli düzeyde doyumsuzluklar yaşandığı tespit edilmiş(0-10 yıl:%55;; 21 yıl ve üstü:%54) ve en çok sorun yaşa grubun 11-20 yıl arası çalışan kişiler olduğu tespit edilmiştir (11-20 yıl:%60). Bu sonuçlar incelendiğinde bireylerin çalışma yıllarına bağlı olarak işlerini sevme duygularının arasında doğrudan bir ilişki olduğu görülmemektedir. Her düzeydeki çalışanlar için işi sevme duygusu önemli bir etken olmaktadır.

Tablo 19 a: Çalışma yılı değişkenine göre işini sevme duygusunun doyum düzeyi ile ilişkisinin değerlendirilmesi.

İşini sevme duygusu		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	24	54,5	64	59,8	38	53,5
	Doyum	4	9,1	1	,9	5	7,0
	Nötr durum	16	36,4	42	39,3	28	39,4
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

Tablo 19 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde tüm gruplarda işini sevmek çok önemli görülmekte ve önemli bir doyum etkeni olduğu ortaya çıkmaktadır (0-10 y l:%91; 11-20 y l:%94;21 y l ve üstü:%93). Bireylerin mesleki tercihlerinin onların yaşam kalitesini etkilediği gibi, yaptıkları işi sevme düzeylerini de olumlu ya da olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Sevmedikleri işlerde çalışan kişilerin işi sevme duygusunun olmaması zaman içinde işe karşı tutumların da etkileyecektir. Elde ettiğimiz bulgular bu görüşü destekler nitelikte bulunmuştur. Bireylerin çalışma yılı arttıkça işi sevmenin de önemli olduğu duygusu daha net olarak etki gösterebilmektedir.

Tablo 19 b: Çalışma yılı değişkenine göre işini sevme derecesinin önem düzeyinin doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

İşini sevme duygusu		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	2	4,5	4	3,7	2	2,8
	Orta dz. önem	2	4,5	3	2,8	3	4,2
	Yüksek dz. önem	40	90,9	100	93,5	66	93,0
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

HİPOTEZ 5: Sağlık çalışanlarının, yaptığı işte takdir edilme düzeyi ile çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar aç>s ndan önemli bir durum olarak görülmektedir.

Tablo 20: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin iş doyumuna etkisinin değerlendirilmesi.

Tablo20 a ve b incelendiğinde, çalışma yıllarına göre, sağlık çalışanlarının yaptığı işte amirleri ya da diğer kişiler tarafından takdir edilmesinin, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 20 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde çalışma yılına göre tüm gruplarda yaptığı işte amirleri ve diğer kişiler tarafından takdir edilmeme davranışının anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durum genç çalışanlarda daha alt düzeyde çıkmıştır (0-10 y l:%75; 11-20 y l: %91; 21 y l ve üstü:%85)

Tablo 20 a: Çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Takdir edilme		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	33	75,0	97	90,7	60	84,5
	Doyum	---	---	---	---	---	---
	Nötr durum	11	25,0	10	9,3	11	15,5
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

Tablo 20 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin önem derecesinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde yaptığı işte takdir edilmek tüm çalışanlar için anlamlı düzeyde önemli bulunmakta ve amirleri tarafından takdir görmenin iş doyumunu etkileyen önemli bir faktör olduğu görülmektedir (0-10 y l:%96; 11-20 y l: %93; 21 y l ve üstü:%89).

Çalışanlar açısından amirlerinden veya iş arkadaşlarından kişisel ve mesleki olarak takdir görme ve onaylanma ihtiyacı duydukları ve bu durumun en fazla genç çalışanlar açısından daha önemli olarak görüldüğü araştırmamızda tespit edilmiştir.

Tablo 20 b: Çalışma yılı değişkenine göre yaptığı işte takdir edilme düzeyinin önem derecesinin iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Takdir edilme		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	2	4,5	6	5,6	3	4,2
	Orta dz. önem	---	---	2	1,9	5	7,0
	Yüksek dz. önem	42	95,5	99	92,5	63	88,7
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

HİPOTEZ 6: Sağlık çalışanlarının, yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusu ile mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun iş doyumuna etkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 21 a ve b incelendiğinde, bireyin mezuniyet derecesine göre, yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 21 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde, bireylerin mezuniyet düzeyi arttıkça yaptığı işten daha fazla gurur ve başarı duygusu isteğinin de arttığı ortaya çıkmıştır (Ortaöğretim ve altı :%54; Önlisans:%56; Lisans ve üzeri:% 58). Tablo incelendiğinde tüm gruplarda nötr olma yani durumunu söylememe davranışının seviyesi de yüksek bulunmuştur (Ortaöğretim ve altı:%44; Önlisans:%42; Lisans ve üzeri:% 39).

Tablo 21 a: Mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Başarı/Gurur Duygusu		İÖÖ		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	32	54,2	77	56,2	15	57,7
	Doyum	1	1,7	3	2,2	1	3,8
	Nötr durum	26	44,1	57	41,6	10	38,5
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

Tablo 21 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde bireylerin mezun oldukları seviyeler ile yaptıkları işten gurur duyma davranışına verdikleri önemin seviyesinin de yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Ortaöğretim ve altı:%90; Önlisans:%90; Lisans ve üzeri:% 89).

Çalışanlar açısından yaptıkları işi sevmek ve ondan gurur duyabilmek önemli bir iş doyum etkenidir. Bu anlamda tüm çalışanlar mesleki olarak aldıkları eğitim sonucunda ona paralel olarak iş yapabildikleri oranda daha fazla doyum hissetmektedirler ve bu durum onlar için önemli bir etken olarak görülmektedir.

Tablo 21 b: Mezuniyet değişkenine göre yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi

Başarı/Gurur Duygusu		İÖÖ		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	3	5,1	5	3,6	2	7,7
	Orta dz. önem	3	5,1	9	6,6	1	3,8
	Yüksek dz. önem	53	89,8	123	89,8	23	88,5
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

HİPOTEZ 7 : Sağlık çalışanlarının, işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumları ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 22 a ve b incelendiğinde, bireyin mezuniyet derecesine göre, yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusunun, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 22 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 22 a incelendiğinde çalışanlar arasında yetki ve sorumluluk yönünden farklı düzeyde sonuçlar ortaya çıkmıştır. Hemşire olarak görev yapan çalışanların yetki ve sorumluluklarının çok olduğu ve bundan doyumsuzluk yaşadıkları tespit edilmiştir

(Hemşire: % 62). Doyumsuzluk yaşama açısından en yüksek grubun diğer sağlık çalışanları olduğu tespit edilmiştir (Diğer: % 70). Şirket elemanı olarak görev yapan çalışanların yetki ve sorumluluklarının az olması nedeniyle iş doyumsuzluğunu diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir (Şirket elemanı: % 55). Bu konuda genel olarak bir fikir vermekten kaçınan veya fikri olmayan kişilere bakıldığında şirket elemanları en yüksek düzeyde nötr oldukları görülmüştür (Şirket elemanı:%44).

Tablo 22 a: Mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Yetki ve sorumluluk		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	80	62,0	36	54,5	19	70,4
	Doyum	11	8,5	1	1,5	---	---
	Nötr durum	38	29,5	29	43,9	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 22 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde, çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk duygusuna tüm grupların yüksek düzeyde önem verdikleri tespit edilmiştir (Hemşire: %83; Şirket Elemanı: %86; Diğer:% 85). Bu sonuç incelendiğinde yetkisi daha az olan çalışanlar için yetki ve sorumluluk duygusu daha fazla önem kazanmaktadır.

Tablo 22 b: Mesleki pozisyonları ile işteki çalışma başarısını etkileyen yetki ve sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Yetki ve sorumluluk		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	9	7,0	5	7,6	1	3,7
	Orta dz. önem	13	10,1	4	6,1	3	11,1
	Yüksek dz. önem	107	82,9	57	86,4	23	85,2
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 8: Sağlık çalışanlarının, tatil ve izin durumları ile mesleki pozisyon değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının değerlendirilmesi.

Tablo 23 a ve b incelendiğinde, bireyin çalıştığı kurumdaki mesleki pozisyonuna göre, tatil ve izin durumlarının, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 23 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonlar ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde işindeki tatil ve izin durumlarından en fazla doyumsuzluk yaşayanların hemşireler ve şirket elemanları olduğu tespit edilmiştir (Hemşire:%79; Şirket elemanı :%67). Diğer sağlık çalışanlarında ise tatil ve izin konusunda anlamlı düzeyde doyum ilişkisi tespit edilememiştir (Diğer :% 48).

Tablo 23 a: Mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi

Tatil ve izin		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER	Değer	Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	102	79,1	44	66,7	13	48,1
	Doyum	6	4,7	---	---	1	3,7
	Nötr durum	21	16,3	22	33,3	13	48,1
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 23 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde tatil ve izin yapmanın tüm çalışanlar için önemli bir doyum etkeni olduğu tespit edilmiş ve çalışanların bu durumu yüksek düzeyde önemli gördükleri tespit edilmiştir (Hemşire:%92; Şirket elemanı :%89; Diğer: %85).

Çalışma yaşamında yoğun ve stresli bir iş yapan sağlık çalışanları için, tatil yapmak önemli bir iş doyum etkeni olarak görülmektedir. Ancak bu durum hemşireler için diğer gruplara göre daha fazla önemli düzeyde bulunmuştur.

Tablo 23 b: Mesleki pozisyonları ile tatil ve izin durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tatil ve izin		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	3	2,3	2	3,0	1	3,7
	Orta dz. önem	8	6,2	5	7,6	3	11,1
	Yüksek dz. önem	118	91,5	59	89,4	23	85,2
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 9: Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarını algılama biçimleri ile çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının değerlendirilmesi.

Tablo24 a ve b incelendiğinde, bireyin çalışma yılına göre, yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 24 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde çalışma yıllarına göre en fazla doyumsuzluk yaşayanların 11 – 20 yıl arası ve 21 yıl ve üzeri çalışanlar olduğu tespit edilmiştir (11-20 yıl: %65; 21 yıl ve üzeri:%59). 0-10 yıl arası çalışanlarda işte yeni bilgiler öğrenme konusunda anlamlı düzeyde doyum ilişkisi tespit edilememiştir (0-10 yıl :% 31).

Tablo 24 a: Çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Yeni bilgiler öğrenme		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	14	31,8	70	65,4	42	59,2
	Doyum	4	9,1	6	5,6	1	1,4
	Nötr durum	26	59,1	31	29,0	28	39,4
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

Tablo 24 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo 24 b incelendiğinde yeni bilgiler öğrenmenin tüm çalışma yıllarında önemli bir doyum etkeni olduğu tespit edilmiş ve tüm çalışma yıllarında bu durumun yüksek düzeyde önemli olduğu görülmüştür (0-10 y l:%95; 11-20 y l:%92; 21 y l ve üzeri: %88).

Tablo 24 b: Çalışma yıllarına göre işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Yeni bilgiler öğrenme		0-10 y l		11-20 y l		21 y l ve üzeri	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	2	4,5	7	6,5	4	5,6
	Orta dz. önem	---	---	1	,9	4	5,6
	Yüksek dz. önem	42	95,5	99	92,5	63	88,7
	Toplam	44	100,0	107	100,0	71	100,0

HİPOTEZ 10: Sağlık çalışanlarının, bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile cinsiyet ve mesleki pozisyon değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar aç>s ndan önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının değerlendirilmesi.

Tablo 25 a ve b incelendiğinde mesleki pozisyona göre bireyin bağlı olduğu yöneticinin anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir

Tablo 25 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde, mesleki pozisyona göre bağlı olunan yöneticinin, anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolü konusunda, hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin yüksek düzeyde doyumсуzлuk yaşadıkları tespit edilmiştir (Hemşire: %70,5; Diğer sağlık personeli: %70,4).

Tablo 25 a: Çalışanların bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Yöneticinin uzlaştırıcılık rolü		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	91	70,5	33	50,0	19	70,4
	Doyum	2	1,6	2	3,0	----	----
	Nötr durum	36	27,9	31	47,0	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 25 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde, yöneticilerin çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün önem derecesine bakıldığında, tüm çalışanların bu konuda yöneticilerin çatışma çözme ve uzlaştırıcılık rollerinin çok önemli olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir (Hemşire:%89; Şirket elemanı: %82,5; Diğer sağlık personeli:%88). Çalışanlar açsından çalıştıkları kurumun en üst düzeyde yer alan yöneticilerinin, çalışanların kendi aralarında ya da hizmet verdikleri kişilerle yaşayacakları çatışma ve anlaşmazlık durumlarında,uzlaştırıcılık yada arabuluculuk rolünün olmasını istedikleri tespit edilmiştir. Bu durum çalışanların iş doyum düzeylerini doğrudan etkileyen bir faktör olarak öne çıkmaktadır.

Tablo 25 b: Çalışanların bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile mesleki pozisyon durumlarının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Yöneticinin uzlaştırıcılık rolü		Hemşire		Şirket elema >		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	6	4,7	9	13,6	3	11,1
	Orta dz. önem	7	5,4	2	3,0	----	----
	Yüksek dz. önem	116	89,9	55	83,3	24	88,9
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün değerlendirilmesi.

Tablo26 a ve b incelendiğinde cinsiyete göre bireyin bağlı olduğu yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir (Bkz tablo 26 a /b).

Tablo 26 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi

Tablo a incelendiğinde, cinsiyet değişkenine göre bağlı olunan yöneticinin, personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolü konusunda, kadın ve erkek çalışanların yüksek düzeyde doyumsuzluk yaşadıkları tespit edilmiştir (Kad n: %64,8; Erkek: %625). Erkek çalışanların bağlı oldukları yöneticilerin uzlaştırıcılık rolü konusunda iş doyumlarının olmaması> ortaya çıkan önemli bir bulgudur.

Tablo 26 a: Cinsiyet değişkenine göre bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştıracılık rolünün, iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi

Uzlaştıracılık rolü		Kadın			Erkek		
DEğİŞKENLER		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
	Doyumsuzluk	118	64,8	64,8	25	62,5	62,5
	Doyum	4	2,2	67,0	----	---	
	Nötr durum	60	33,0	100,0	15	37,5	100,0
	Toplam	182	100,0				

Tablo 26 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, cinsiyet değişkenine göre, bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştıracılık rolünün, çalışanların iş doyum düzeylerine etkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi

Tablo 26 b incelendiğinde, yöneticilerin çatışmalardaki uzlaştıracılık rolünün önem derecesine bakıldığında, cinsiyetler arasında anlamlı bir farkın olmadığı ve tüm çalışanların bu konuda yöneticilerin çatışma çözme ve uzlaştıracılık rollerinin çok önemli olduğunu düşündükleri tespit edilmiştir (Kadın:%89; Erkek: 82,5).

Bu sonuca bakıldığında sağlık çalışanlarının bağlı oldukları yöneticilerin çatışma çözme veya arabuluculuk-uzlaştıracılık rollerinin önemli bir doyum etkeni olduğu görülmektedir.

Tablo 26 b: Cinsiyet değişkenine göre, bağlı olunan yöneticinin personelin kendi arasında ve hizmet alan müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalardaki uzlaştırıcılık rolünün, çalışanların iş doyum düzeylerine etkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi

Uzlaştırıcılık rolü		Kadın			Erkek		
		Frekans	%	Kümülatif %	Frekans	%	Kümülatif %
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	11	6,0	6,0	7	17,5	17,5
	Orta dz. önem	9	4,9	11,0	----	----	
	Yüksek dz. önem	162	89,0	100,0	33	82,5	100,0
	Toplam	182	100,0		40	100,0	

HİPOTEZ 11: Sağlık çalışanlarının, işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyon değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyi durumlarının değerlendirilmesi.

Tablo 27 a ve b incelendiğinde mesleki pozisyona göre işyerinde alınan kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyinin iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir.

Tablo 27 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyinin iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 27 a incelendiğinde işyerinde alınan kararlara katılabilme imkânları açısından doyumsuzluğu en yüksek grup hemşirelerdir (Hemşire:% 79). Şirket

çalışanları ile diğer sağlık personelinde de doyumsuzluk yaşama durumu yüksek oranda bulunmuştur (Şirket elemanı:%74; Diğer: % 70).

Hemşirelerin mesleki konumları itibari ile çalıştıkları işlerde alınan kararlara katılma konusunda istekli oldukları ancak yeterince imkân saptanamadığını düşündükleri tespit edilmiştir. Bu anlamda işi ile ilgili kararlarda söz sahibi olabilmek iş doyumunu doğrudan etkileyen bir faktör olarak söylenebilir.

Tablo 27 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyinin iş doyum düzeylerine etkisinin değerlendirilmesi.

Kararlara katılabilme		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	102	79,1	49	74,2	19	70,4
	Doyum	1	,8	----	----	----	----
	Nötr durum	26	20,2	17	25,8	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 27 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarının değerlendirme durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde hemşirelerde kararlara katılabilme yüksek düzeyde önemli görülmekte olup, diğer gruplarda da bu durum yüksek düzeyde önemli olarak görülmektedir (Hemşire:%93; Şirket elemanı:%80; Diğer:%89). İşle ilgili kararlara katılmak çalışanlarda kendilerini değerli hissetme ve görüşlerine önem verildiğini göstermesi açısından önemli bir olgudur.

Tablo 27 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem düzeyinin değerlendirilmesi.

Kararlara katılabilme		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	4	3,1	10	15,2	3	11,1
	Orta dz. önem	5	3,9	3	4,5	----	----
	Yüksek dz. önem	120	93,0	53	80,3	24	88,9
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 12: Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işle ilgili görev, yetki ve sorumlulukların tanımlı olma durumlarını değerlendirmeleri ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının değerlendirilmesi.

Tablo 28 a ve b incelendiğinde, bireyin mesleki pozisyonuna göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının değerlendirme düzeyinin, iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir (Bkz. Tablo 278 a ve b).

Tablo 28 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo a incelendiğinde, hemşireler başta olmak üzere tüm sağlık çalışanlarında iş doyumunun olumsuz yönde etkilendiği ortaya çıkmıştır (Hemşire:%79; Şirket elemanı:%74; Diğer:%70). Değerlendirme sonuçlarına bakıldığında tüm gruplarda

doyumsuzluğun yüksek olmasına karşın nötr olma durumlarının da anlamlı düzeyde olduğu görülmektedir (Hemşire:%20; Şirket elemanı:%26; Diğer:%30).

Tablo 28 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Yetki ve sorumluluk		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	102	79,1	49	74,2	19	70,4
	Doyum	1	,8	---	---	---	---
	Nötr durum	26	20,2	17	25,8	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 28 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Tablo 28 b incelendiğinde, çalıştığı işte görevlerin tanımlı olması ve yetki sorumluluk düzeylerinin kendileri için çok önemli olduğunu belirten grubun hemşireler olduğu tespit edilmiştir (Hemşire:% 93). Diğer sağlıkçılar açısından da görevlerin tanımlı olması önemli bir doyum etkeni olarak bulunmuştur. (Diğer:% 89) Hemşirelerin yaptıkları işin sorumluluğunun çok fazla olması ve görev tanımlarının yeterince açık ve net olmaması nedeniyle bu durum daha fazla önemli bir iş doyum etkeni haline geldiği görülmüştür.

Tablo 28 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre işle ilgili görev, yetki sorumluluk durumlarının iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Yetki ve sorumluluk		Hemşire		Şirket elema >		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	4	3,1	10	15,2	3	11,1
	Orta dz. önem	5	3,9	3	4,5	---	---
	Yüksek dz. önem	120	93,0	53	80,3	24	88,9
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 13: Sağlık çalışanlarının, işyerindeki takdir ve ödüllendirme adaletini algılama durumlar ile mesleki pozisyon ve mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının değerlendirilmesi.

Tablo29 a ve b incelendiğinde, bireyin mesleki pozisyonuna göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışı, bireyin iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir (Bkz. Tablo 29 a ve b).

Tablo 29 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 29 a incelendiğinde hemşire ve diğer sağlık çalışanlarında amirleri tarafından takdir ve ödüllendirilme konusunda yüksek düzeyde doyumsuzluk yaşandığı tespit edilmiştir (Hemşire:%81; Diğer:% 85). Bu gruptaki çalışanların işlerinde

yeterli düzeyde takdir edilmeme ve ödüllendirme konusunda adalet olmadığını düşündükleri görülmüştür. Bu durum şirket çalışanlarında orta düzeyde doyumsuzluk yaratmakta ır (Şirket elemanı:%68). Bireylerin mesleki pozisyonlarına göre işyerindeki ödül adaletinin önem düzeyi değişmekte ve mesleki olarak daha üst düzeyde eğitim alan sağlık çalışanları için bu durum daha fazla önemli olarak görülen bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Statüsü üst düzeyde olan ve eğitim olarak üst düzeyde olan çalışan sağlık personelinin adalet duygusuna daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir.

Tablo 29 a: Mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Takdir ve ödül		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	105	81,4	45	68,2	23	85,2
	Doyum	3	2,3	1	1,5	---	---
	Nötr durum	21	16,3	20	30,3	4	14,8
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 29 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Tablo 29 b incelendiğinde takdir edilme ve ödüllendirilme adaletini en fazla önemli gören grubun, şirket elemanları olduğu görülmüştür(Şirket elemanı:%89). Diğer sağlık çalışanlarında da takdir ve ödül adaletine verilen önem yüksek düzeyde bulunmuştur (Hemşire :%88; Diğer :% 82). Eğitim düzeyi diğer gruplardan daha alt düzeyde olan çalışanlar için işyerindeki takdir edilme ve ödül adaleti önemli bir durum olarak görülmektedir. Bu sonuç çalışanların beklentilerinin karşılanması konusunda tarafın zca önemli bir veri olarak görülmektedir.

Tablo 29 b: Mesleki pozisyon değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Takdir ve ödül		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	10	7,8	2	3,0	3	11,1
	Orta dz. önem	6	4,7	5	7,6	2	7,4
	Yüksek dz. önem	113	87,6	59	89,4	22	81,5
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezun olma düzeyleri değişkenine göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının değerlendirilmesi.

Tablo 30 a ve b incelendiğinde, bireyin mesleki pozisyonuna göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışı, bireyin iş doyum düzeyini doğrudan etkilediği görülmektedir (Bkz. Tablo 30 a ve b).

Tablo 30 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezun olma düzeyleri değişkenine göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 30 a incelendiğinde işinde takdir edilme ve ödüllendirilmenin adaletli olmamasının en fazla doyumsuzluk yarattığı grup eğitim seviyesi en fazla grup olarak tespit edilmiştir. İşyerinde yaptığı işlerde takdir edilmeme ve ödül adaletsizliği en fazla eğitim düzeyleri yüksek çalışanlarda sorun yaratmaktadır (Lisans ve üstü: %89). Önlisans mezunu çalışanlar açısından da bu durumlar yüksek düzeyde doyumsuzluk yaratmasına karşın, lise ve altı çalışanlarda bu durum orta düzeyde sorun yaratmaktadır (Önlisans: %80; Lise ve alt : %70). Tablo incelendiğinde bireyler aldıkları eğitime uygun iş yapabilmeyi önemsemekte ve bu konu eğitim düzeyi en yüksek gruplarda daha fazla sorun olarak ortaya çıkmaktadır.

Tablo 30 a: Mezun olma düzeyleri değişkenine göre işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin değerlendirilmesi.

Takdir ve ödül		İÖO		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	41	69,5	109	79,6	23	88,5
	Doyum	1	1,7	3	2,2	---	---
	Nötr durum	17	28,8	25	18,2	3	11,5
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

Tablo 30 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının mezun olma düzeyleri değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Tablo b incelendiğinde çalışanların mezun oldukları eğitim düzeyi ile işyerinde yaptıkları iş sırasında takdir ve ödüllendirmede yüksek düzeyde iş doyum ilişkisi olduğu tespit edilmiş olup, bu durum en fazla eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlar açısından yüksek düzeyde önemli görülmektedir (Lise ve alt : %88; Önlisans: %86; Lisans ve üstü: % 92). Bu sonuç incelendiğinde bireylerin eğitim seviyesi arttıkça işyerindeki takdir ve ödül adaletine daha fazla önem vermeleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 30 b: Mezun olma düzeyleri değişkenine göre, işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaletine bakışının, iş doyum düzeyi ile olan ilişkisinin önem derecesinin değerlendirilmesi.

Takdir ve ödül		İÖÖ		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	3	5,1	11	8,0	1	3,8
	Orta dz. önem	4	6,8	8	5,8	1	3,8
	Yüksek dz. önem	52	88,1	118	86,1	24	92,3
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

HİPOTEZ 14 : Sağlık çalışanlarının, iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumlarının medeni durum ve yaş değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumları ile iş arkadaşlar ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 31 a ve b incelendiğinde sağlık çalışanlarının medeni durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır.

Tablo 31 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi

Tablo 31 a incelendiğinde çalıştığı grupla ve iş arkadaşları ile anlaşılabilir durumlar değerlendirildiğinde en fazla doyumsuzluk yaşayanların dul veya eşinden ayrılmış çalışanlar olduğu tespit edilmiştir (Dul ve ayrı:% 94). İş arkadaşları ile anlaşılabilir konusunda bekâr ve evli çalışanlarda ise anlamlı düzeyde doyumsuzluk olmadığı tespit edilmiştir (Bekâr:% 48; Evli:%44).

Tablo 31 a: Medeni durum değişkeni ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşılabilir durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi

İş/çalışma arkadaşları ile anlaşılabilir		Bekâr		Evli		Dul/eşinden ayrı	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	20	47,6	74	43,5	3	1,8
	Doyum	1	2,4	2	1,2	8	4,7
	Nötr durum	21	50,0	94	55,3	159	93,5
	Toplam	42	100,0	170	100,0	170	100,0

Tablo 31 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının medeni durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşılabilir durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi

Tablo 31 b incelendiğinde, medeni durumları açısından iş arkadaşları ile anlaşılabilmenin, iş doyumunu etkilediği ve bu durumun tüm gruplarda çok yüksek düzeyde önemli olarak görülmekte olduğu tespit edilmiştir (Bekâr:%93; Evli :%94; Dul ve ayr : %100). Bu durum en fazla dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanlar açısından çok önemli olarak algılanmaktadır.

Tablo 31 b: Medeni durum değişkenleri ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi

İş/çalışma arkadaşları ile anlaşabilme		Bekar		Evli		Dul/eşinden ayr>	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	2	4,8	3	1,8	---	---
	Orta düzey önem	1	2,4	8	4,7	---	---
	Yüksek dz. önem	39	92,9	159	93,5	10	100,0
	Toplam	42	100,0	170	100,0		

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi

Tablo 32 a ve b incelendiğinde sağlık çalışanlarının yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır.

Tablo 32 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi.

Tablo 32 a incelendiğinde, yaş düzeyleri açısından iş arkadaşları ile anlaşabilmenin iş doyumuna etkisine bakıldığında, tüm gruplarda bu konuda sorun olmadığı ya da alt düzeyde sorunlar olduğu görülmekte olup bu durum bireyin iş doyum düzeyini anlamlı düzeyde olumsuz olarak etkilemediği tespit edilmiştir (18-30 yaş :%36,6; 31-40 yaş:%46; 41 ve üzeri: %52).

Tablo 32 a: Yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşılabilirlik durumları arasındaki iş doyum ilişkisinin değerlendirilmesi.

İş/çalışma arkadaşları ile anlaşılabilirlik		18-30 yaş		31-40		41 ve üzeri	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	26	36,6	46	45,5	26	52,0
	Doyum	1	1,4	1	1,0	3	6,0
	Nötr durum	44	62,0	54	53,5	21	42,0
	Toplam	71	100,0	101	100,0	50	100,0

Tablo 32 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşılabilirlik durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi

Tablo 32 b incelendiğinde tüm yaş gruplarında iş arkadaşları ile anlaşmanın iş doyumunu etkilediği ve bu durumun çalışanlar için çok önemli bir doyum etkeni olduğu tespit edilmiştir. (18-30 yaş :%90; 31-40 yaş:%94; 41 ve üzeri: %98). Yaş ilerledikçe iş arkadaşları ile anlaşılabilirliğin iş doyumunu açısından daha anlamlı olduğu görülmektedir. Yaşın ilerlemesiyle birlikte bireyin iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilmeye daha fazla önem verdiği tespit edilmiştir. Bu durumun bireyin iş doyumunu doğrudan etkilediği görülmekte ve bu bulgu araştırma sonuçlarımızla uyumluluk göstermektedir.

Tablo 32 b: Yaş durumları ile iş arkadaşları ve çalıştığı grupla anlaşabilme durumları arasındaki iş doyum ilişkisine verilen önemin derecesinin değerlendirilmesi

İş/çalışma arkadaşları ile anlaşabilme		18-30 yaş		31-40		41 ve üzeri	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	3	4,2	2	2,0	---	---
	Orta düzey önem	4	5,6	4	4,0	1	2,0
	Yüksek dz. önem	64	90,1	95	94,1	49	98,0
	Toplam	71	100,0	101	100,0	50	100,0

HİPOTEZ 15: Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyet değişkeni arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi

Tablo 33 a ve b incelendiğinde sağlık çalışanlarının, çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 33 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi

Tablo 33 a incelendiğinde, eğitim düzeyi en yüksek olan lisans ve üstü grubunda yer alanların, iş doyumsuzlukların en fazla yaşadıkları tespit edilmiştir (lisans ve üstü: %73). Önlisans ve Ortaöğretim ve altında, eğitim gören çalışanların ümit ettikleri

hususların gerçekleşmesi konusunda daha az sorun yaşadıkları tespit edilmiştir (Önlisans: %64; Lise ve alt : %68).

Tablo 33 a: Çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi.

Ümit ettiği hususların gerçekleşmesi	İÖO		Önlisans		Lisans		
	Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	40	67,8	88	64,2	19	73,1
	Doyum	2	3,4	3	2,2	---	---
	Nötr durum	17	28,8	46	33,6	7	26,9
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

Tablo 33 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi

Tablo 33 b incelendiğinde eğitim düzeyi yükseldikçe, çalışanların işe başlarken ümit ettiği hususların ve beklentilerinin gerçekleşmesini daha fazla önemsedikleri tespit edilmiştir. Bireyler eğitim düzeylerine uygun olarak işyerlerinden beklentilerinin karşılanmasını beklemektedirler (Lise ve altı:%81; Önlisans: %86;Lisans ve üstü: %89). Bu sonuç incelendiğinde çalışanlar açısından en üst düzeyde eğitim alanların işyerinden daha fazla beklenti içerisine girdikleri ve bunların gerçekleşmesini istedikleri tespit edilmiştir.

Tablo 33 b: Çalıştığı işe başlarken ümit ettiği durumların gerçekleşme düzeyi ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi

Ümit ettiği hususların gerçekleşmesi	İÖO		Önlisans		Lisans		
	Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora		
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	9	15,3	5	3,6	3	11,5
	Orta düzey önem	2	3,4	14	10,2	---	---
	Yüksek dz. önem	48	81,4	118	86,1	23	88,5
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

HİPOTEZ 16: Sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyet değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi.

Tablo 34 a ve b incelendiğinde sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 34 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi

Tablo 33 a incelendiğinde, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlarda iş yetenek uygunluğu ile ilgili, doyumsuzluk yaşanmasının düzeyi daha fazla olarak tespit edilmiştir (Lisans ve üstü:%65). Eğitim seviyesi en altta yer alan Lise ve altı eğitim alan

çalışanlarda, iş yetenek uygunluğuna bağlı iş doyumsuzluğu anlamlı düzeyde tespit edilememiştir.(Lise ve altı:% 42)

Tablo 34 a: Yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin incelenmesi

İş-yetenek uyumu		İÖO		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Doyumsuzluk	25	42,4	75	54,7	17	65,4
	Doyum	3	5,1	2	1,5	---	---
	Nötr durum	31	52,5	60	43,8	9	34,6
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

Tablo 34 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi

Tablo 34 b incelendiğinde eğitim seviyesi yükseldikçe bireylerin iş yetenek uygunluğuna daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir (Lisans ve üstü :%96).Eğitim seviyesi düşük olan çalışanların iş yetenek uyumu aramayı diğer gruplar kadar önem vermedikleri ortaya çıkmıştır (Lise ve alt :% 85). Bu sonua bakıldığında, bireylerin eğitim seviyesini düşmesiyle birlikte iş bulma konusunda daha fazla sorun yaşamalar nedeniyle iş yetenek uygunluğundan daha çok, iş bulma konusunda beklenti içerisine girdikleri ve bu nedenle işin yeteneklerine uygunluğa bakmadıkları söylenebilir.

Tablo 34 b: Yaptıkları işin yeteneklerine uygunluğu ile mezuniyeti arasındaki ilişkinin iş doyumuna etkisinin önem derecesinin incelenmesi

İş-yetenek uyumu		İÖO		Önlisans		Lisans	
		Ortaöğretim				Y.Lisans/Doktora	
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
	Düşük önem	3	5,1	1	,7	1	3,8
	Orta düzey önem	6	10,2	11	8,0	---	---
	Yüksek dz. önem	50	84,7	125	91,2	25	96,2
	Toplam	59	100,0	137	100,0	26	100,0

HİPOTEZ 17: Sağlık çalışanlarının, çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemli bir durum olarak görülmektedir.

Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin incelenmesi.

Tablo 35 a ve b incelendiğinde çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, çalıştıkları işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasında doğrudan iş doyum ilişkisi vardır ve bu durum çalışanlar açısından önemlidir.

Tablo 35 a: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin incelenmesi.

Tablo 35 a incelendiğinde, hemşire ve diğer sağlık çalışanlarının, bitmeyen görevlerinin olmadığı ve aşırı iş yükünün olmamasına bağlı olarak doyumsuzluk yaşadıkları ile ilgili bir sonuç elde edilememiştir (Hemşire:%18; Şirket elemanı:%24; Diğer:%19). Hemşire ve diğer sağlık çalışanlarında, doyum düzeyi doyumsuzluk seviyesinden daha yüksek bulunduğu için, sağlık çalışanlarında aşırı iş yükü bir sorun olarak algılanmamaktadır (Hemşire:%54; Diğer:%52). Şirket elemanlarında doyum düzeyi diğer gruplardan daha alt düzeyde bulunmuş olup, genel olarak görüş belirtmeyenlerin yüzdesi daha fazla bulunmuştur.

Tablo 35 a: Çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin incelenmesi

Aşırı iş yükü		Hemşire		Şirket elemanı		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Doyumsuzluk	23	17,8	16	24,2	5	18,5
	Doyum	69	53,5	21	31,8	14	51,9
	Nötr durum	37	28,7	29	43,9	8	29,6
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

Tablo 35 b: Çalışmaya katılan sağlık çalışanlarının, çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin önem düzeyinin incelenmesi.

Tablo b incelendiğinde, hemşire ve şirket elemanlarında, iş yükünün fazla olmaması ve görevlerin tanımlı olması önemli bir durum olarak görülmektedir (Hemşire: %85; Şirket elemanı:% 83; Diğer:%74). Ancak gruplar içinde diğer sağlık çalışanlarında bu duruma verilen önem daha düşük düzeyde bulunmuştur (Diğer:%74).

Tablo 35 b: Çalıştığı işte bitmeyen görevlerin ve aşırı iş yükünün olmasını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyonları arasındaki ilişkinin, iş doyumuna etkisinin önem düzeyinin incelenmesi.

Aşırı iş yükü		Hemşire		Şirket elema >		Diğer sağlık personeli	
		Frekans	%	Frekans	%	Frekans	%
DEĞİŞKENLER	Düşük önem	10	7,8	7	10,6	3	11,1
	Orta düzey önem	10	7,8	4	6,1	4	14,8
	Yüksek dz. önem	109	84,5	55	83,3	20	74,1
	Toplam	129	100,0	66	100,0	27	100,0

HİPOTEZ 18: Sağlık çalışanları tükenmişlik duygusu yaşamaktadırlar ve tükenmişliğin alt boyutları, yaş değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, yaş değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, yaş düzeyleriyle duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Elimizdeki verilere göre yaş düzeylerinin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarındaki etkisinin, istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde bir ilişki bulunamamıştır (Duy.Tk: F: 2,230; Duyarsızlaşma: F: 0,641; Kş.Bş: 0,383 ; $p < 0,05$). Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, 31-40 yaş aralığındakilerin duygusal tükenmişliği, 41 yaş ve üzerindeki duyarısızlaşmayı daha fazla yaşadıkları tespit edilmiş olup, kişisel başarı duygusunda azalmanın ise en fazla 41 yaş üzeri olan kişilerde yaşandığı görülmüştür (Bkz. Tablo 36).

Çalışanlarda yaşın ilerlemesi, tükenmişliği önlemede önemli bir faktör olarak öne çıkmasına karşın, duyarlılık düzeyindeki azalmanın nedeni olarak etkili olmaktadır. Bireyler işlerinde daha fazla profesyonelleşirken insanlara karşı duygularında, etkilenmeleri de daha fazla olmaktadır.

31-40 yaş aralığındaki çalışanların gerek yaşam gerekse genel gelişim özellikleri açısından daha duygusal davranışlara sahip olmaları nedeniyle duygusal yönden tükenmişlik yaşamaları normal olarak ortaya çıkabilecek bir durumdur. Bu yaş aralığındaki çalışanlar evlilik ve iş yaşamı açısından başlangıç yıllarındadırlar. Bu nedenle daha fazla duygusal etkilenmelere açık hale gelebilmektedirler. Bu sonuç bizim araştırmamızın bu bulgusuyla da uyumluluk göstermektedir.

Tablo 36: Yaş ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

DEĞİŞKEN	YAŞ	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	18-30	71	1,6620	,58416	2,230	,110
	31-40	101	1,8614	,69325		
	41-üzeri	50	1,7200	,57286		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	18-30	71	1,9577	,35603	,641	,528
	31-40	101	1,9109	,42659		
	41-üzeri	50	1,9800	,31880		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	18-30	71	1,5634	,55375	,383	,683
	31-40	101	1,5842	,57039		
	41-üzeri	50	1,5000	,54398		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 19: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlar ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında anlamlı düzeyde farklılık vardır.

Tablo 37: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, cinsiyet değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin t-testi tablosu

Tablo 37 incelendiğinde cinsiyet ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir (Duygusal tükenme: $t:1,547$;duyarsızlaşma: $t: 0,156$; kişisel başarı : $t: 0,465$: $p>0,05$). Özdemir ve arkadaşları tarafından yapılan çalışmada da cinsiyetler açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır (Özdemir ve ark. 1999).

Tablo 37: Tükenmişlik ile cinsiyet arasındaki ilişki

DEĞİŞKEN	CİNSİYET	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	t	P
Duygusal tükenme alt boyutu	Kad n	182	1,7967	,61956	1,547	0,123
	Erkek	40	1,6250	,70484		
Duyarsızlaşma alt boyutu	Kad n	182	1,9396	,39566	-0,156	0,876
	Erkek	40	1,9500	,31623		
Kişisel başarı alt boyutu	Kad n	182	1,5714	,54909	0,733	0,465
	Erkek	40	1,5000	,59914		

Tablo 38: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, medeni durum değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, medeni durum düzeyleriyle duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Araştırmanın verilerine göre medeni durum değişkeni ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında anlamlı düzeyde bir ilişki vardır.(Duy.Tk: $F: 3,759$ $p<0,05$). Buna göre bireylerin medeni durumları, duygusal tükenme boyutunda etkili olmaktadır. Medeni durum değişkeni ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında ise istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde bir ilişki bulunamamıştır (Duyarsızlaşma: $F: 2,113$; Kş.Bş: $0,336$; $p<0,05$). Çalışanların evli olmaları duygusal dayanıklılık düzeylerini artırmakta ve aile sosyal destek sistemleri sayesinde bireylerin tükenmişlik durumlarını daha az yaşamaları

sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu sonucu destekleyen bir diğer bulgu ise araştırmaya katılanların verdikleri cevapların aritmetik ortalamalarıdır.

Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, evli olanların, duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı ve kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir (Bkz. Tablo 37).

Tablo 38: Medeni Durum ve Tükenmişlik ilişkisi

DEĞİŞKEN	Medeni Durum	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	Bekâr	42	1,5714	,50087	3,759	,025
	Evli	170	1,8294	,66195		
	Dul/eşinden ay >	10	1,5000	,52705		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	Bekar	42	1,9524	,21554	2,113	,123
	Evli	170	1,9529	,40429		
	Dul/eşinden ay >	10	1,7000	,48305		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	Bekar	42	1,5476	,55005	,336	,715
	Evli	170	1,5529	,55483		
	Dul/eşinden ay >	10	1,7000	,67495		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 20: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, çalışma yılı(kıdem) değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

Tablo 39: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, çalışma yılı değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, çalışma yılları ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Elimizdeki verilere göre çalışma yılı değişkeni ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır (Duy.Tk: F: 0987 ; Duyarsızlaşma: F: 2,391; Kş.Bş: 0,450 ; $p < 0,05$). Buna göre çalışma yılı değişkeni ile tükenmişlik boyutları arasında istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Sağlık alanında çalışanların kıdemlerine göre tükenmişliği yaşama olasılıkları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki yoktur.

Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, 21 yıl ve üzeride çalışan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; 0-10 yıl arası çalışan personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüş ve kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir.(Bkz. Tablo 39)

Tablo 39: Çalışma Yılı ve Tükenmişlik ilişkisi

DEĞİŞKEN	Çalışma Yılları	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	0-10	44	1,6591	,56828	,987	,374
	11-20	107	1,7664	,68100		
	21 ve üzeri	71	1,8310	,60912		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	0-10	44	2,0455	,30151	2,391	,094
	11-20	107	1,9346	,39504		
	21 ve üzeri	71	1,8873	,39819		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	0-10	44	1,5909	,62201	,450	,638
	11-20	107	1,5794	,53266		
	21 ve üzeri	71	1,5070	,55737		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 21: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin duygusal boyutla > ile eğitim düzeyi arasında anlamlı düzeyde farklılık vardır.

Tablo 40: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, eğitim düzeyi değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, eğitim düzeyleri ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Elimizdeki verilere göre eğitim düzeyi değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur (Duy.Tk: F: 3,663 : $p < 0,05$). Bu farkın kimin lehine olduğunu anlamak için Post Hoc işlemi uygulanmış ve uygulama sonucunda önlisans mezunlarının eğitim düzeyleri ile, duygusal tükenmişlik arasında anlamlı bir fark belirlenmiştir.

Eğitim düzeyleri ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır (Duyarsızlaşma: F: 1,052; Kş.Bş: 1,328 ; $p > 0,05$). Buna göre eğitim düzeyi değişkeni ile tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutla > arasında istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, önlisans mezunu olan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; lisans ve üzerinde eğitim mezunu olan personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüştür. Lisans ve üzeri eğitim alanların kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir.(Bkz. Tablo 40)

Tablo 40 : Eğitim Düzeyi ve Tükenmişlik İlişkisi

DEĞİŞKEN	Eğitim Düzeyi	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	İlköğretim ve lise	59	1,5763	,56335	3,663	,027
	Ön Lisans	137	1,8394	,65567		
	Lisans, Y.Lisans, doktora	26	1,8077	,63367		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	İlköğretim ve lise	59	1,9831	,39355	1,052	,351
	Ön Lisans	137	1,9124	,39247		
	Lisans, Y.Lisans, doktora	26	2,0000	,28284		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	İlköğretim ve lise	59	1,6271	,61303	1,328	,267
	Ön Lisans	137	1,5109	,53022		
	Lisans, Y.Lisans, doktora	26	1,6538	,56159		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 22: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, hizmet süresi değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

Tablo 41: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, bireyin mesleki pozisyon değişkenine göre karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, mesleki pozisyonla > ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Elimizdeki verilere göre eğitim düzeyi değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur (Duy.Tk: F: 6,015 : $p < 0,05$). Bu farkın kimin lehine olduğunu anlamak için Post Hoc işlemi uygulanmış ve uygulama sonucunda hemşirelerde, duygusal tükenmişliğin daha sık görüldüğü tespit edilmiştir. Bireyin yapmakta olduğu işteki mesleki pozisyonları ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır (Duyarsızlaşma: F: 0,513 ; Kş.Bş: 0,954 ; $p > 0,05$). Buna göre mesleki pozisyon değişkeni ile tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, hemşire olarak görev yapan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; diğer sağlık çalışanlarının (doktor, eczacı, sağlık memuru vb) personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüştür. Hemşirelerin ayrıca kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir (Bkz. Tablo 41).

Çıkan bu sonuçlar incelendiğinde, bireylerin hizmet süresi ile duygusal tükenmişlik düzeylerinden duygusal tükenme boyutunda ilişki bulunmuş ancak kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarında ilişki bulunulamamıştır.

Tablo 41: Bireylerin Mesleki Pozisyonu ile Tükenmişlik ilişkisi

DEĞİŞKEN	Mesleki Pozisyon	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	Hemşire	129	1,8837	,63280	6,015	,003
	Şirket elema >	66	1,5606	,58517		
	Diğer sağlık çalışanları	27	1,7037	,66880		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	Hemşire	129	1,9225	,40721	,513	,599
	Şirket elema >	66	1,9545	,36927		
	Diğer sağlık çalışanları	27	2,0000	,27735		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	Hemşire	129	1,5969	,55226	,954	,387
	Şirket elema >	66	1,5303	,58756		
	Diğer sağlık çalışanları	27	1,4444	,50637		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 23: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, mesleği seçme nedenleri değişkenine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterebilmektedir.

Tablo 42: Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının, yaşadıkları tükenmişliğin boyutlarının, bireyin yapmakta olduğu mesleği seçme nedenlerinin karşılaştırılmasına ilişkin one way anova tablosu.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları arasında, mesleki pozisyonlar ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına ilişkin aldıkları toplam puanlar arasında ilişki olup olmadığına bakılmıştır. Elimizdeki verilere göre mesleği seçme nedenleri değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuştur (Duy.Tk: F: 10,087 ; $p < 0,05$). Bu farkın kimin lehine olduğunu anlamak için Post Hoc işlemi uygulanmış ve uygulama sonucunda diğer insanların baskısıyla bu mesleği seçenlerin daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıkları tespit edilmiş ve duygusal tükenmişliğin daha sık görüldüğü tespit edilmiştir.

Bireyin yapmakta olduğu mesleği seçme nedenleri ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır (Duyarsızlaşma: F: 0,736 ; Kş.Bş: 0,458 ; $p > 0,05$). Buna göre mesleği seçme nedenleri değişkeni ile tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında istatistiksel olarak 0,05 manidarlık düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, diğer insanların baskısıyla yapmakta olduğu seçen personelin, en fazla duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmektedir. Başka iş bulamama, maddi geliri vb. nedenlerle yapmakta olduğu mesleği seçenlerin, kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir (Bkz. Tablo 42).

Tablo 42: Mesleği Seçme Nedeni ile Tükenmişlik ilişkisi

DEĞİŞKEN	Mesleği Seçme Nedeni	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	Kendi isteği	164	1,6890	,60235	10,087	,000
	Diğer insanların baskı	29	2,2414	,63556		
	Başka iş bulamama, maddi gelir ve diğer	29	1,7241	,64899		
	Total	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	Kendi isteği	164	1,9512	,36411	,736	,480
	Diğer insanların baskı	29	1,9655	,42112		
	Başka iş bulamama, maddi gelir ve diğer	29	1,8621	,44111		
	Total	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	Kendi isteği	164	1,5793	,56465	,458	,633
	Diğer insanların baskı	29	1,4828	,50855		
	Başka iş bulamama, maddi gelir ve diğer	29	1,5172	,57450		
	Total	222	1,5586	,55771		

HİPOTEZ 24: Sağlık çalışanları, iş yaşamının son dönemlerinde psikosomatik kökenli daha fazla bedensel sorunlar yaşamaktadır.

Tablo 43: Sağlık çalışanlarının, araştırmanın yapıldığı dönemden hemen önceki iki ay içerisinde yaşadığı psikosomatik sorunlarının sayısı

Tablo 43 incelendiğinde, sağlık çalışanlarının son iki ay içerisinde en sık yaşadıkları psikosomatik temelli olan sorunlar ortaya çıkarılmıştır. Bu sorunların en önemlileri; daha fazla sinirlenmek (%37), daha çabuk yorulmak (%32), uyku düzeninde bozulmalar (%32), dış görünüşüne dikkat etmemek (%29) olarak tespit edilmiştir. Bu sorunlar, stres ve tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olan en temel sorulardır. Sağlık çalışanlarının son iki ay içinde artan bu sorunları, tükenmişliğin artmasında da etkili olan temel konular içinde yer almaktadır.

Tablo 43 : Bedensel ve psikosomatik sorunlar

Soru No	SORUN ADI	N	%
1	Daha fazla sinirlenmek	82	36,9
2	Daha çabuk yorulmak	72	32,4
3	Uyku düzeninde bozulma	71	32
4	Dış görünüşe dikkat etmeme	65	29,3
5	Mide baş ağrısı	64	28,8
6	Kolay incinme-kırılganlık	63	28,4
7	Gelecekte umutsuzluk	56	25,2
8	Dikkat toplamada zorlanma	46	20,7
9	Karar vermede zorlanma	44	19,8
10	Hüzün-keder	44	19,8
11	Gergin ve heyecanlı davranışlar	39	17,6
12	İştahsızlık	36	16,2

13	Ani duygu patlamala ›	32	14,4
14	Sabırsız davranışlar	28	12,6
15	Tepkilerde değişikler	24	10,8
16	Yetersizlik-değersizlik duyguları	17	7,7
17	Sıcak soğuk basmaları	17	7,7
18	Birine zarar verme isteği	10	4,5
19	Ağlamalar	9	4,1
20	Kendine zarar verme isteği	2	0,9

Tablo 44: İş doyum düzeylerine ilişkin dağılımlar

Tablo 44 incelendiğinde çalışanların en fazla doyumсуzлuk yaşadıkları etkenler sırasıyla; maaş-ücret durumu (%87), yaptığı işin amirleri ve çevresindekiler tarafından takdir edilme durumu (%86), terfi edebilme imkânı (%81), işyerindeki takdir ve ödüllendirilme adaleti ve iş sorunlarını amiriyle serbestçe tartışma imkânı (%78) olarak tespit edilmiştir. Bu konuların, çalışanlar açısından en yüksek doyumсуzлuk yaşadıkları konular olarak görölmekte olduğu ortaya çıkmıştır.

Doyumсуzлuk yaratan faktörlere bakıldığında bireylerin en temel ihtiyaç olan maaş seviyesinin yeterli olmasını beklemelerine karşılık aldıkları maaş seviyesini yaptıkları işe göre yetersiz buldukları ve bu nedenle doyumсуzлuk yaşama durumları artmaktadır. Doyumсуzлuk yaratan diğer bir faktör yaptığı işin takdir edilmemesi olarak ortaya çıkmıştır. Bu faktörün seviyesinin artışında etkili olan en önemli özellik, bireyin iş çevresinde amirleri, iş arkadaşları ve müşteriler tarafından alması gereken sosyal desteği yeterince alamamasıdır. Bu görüşümüzü destekleyen bir diğer yüksek doyumсуzлuk alanı, takdir ve ödüllendirme adaletinden yaşanan doyumсуzлuktur. Bireylerin yaptıkları işte yükselme ve terfi edebilme imkânlarının düşük olması da doyumсуzлuk yaratan bir diğer konu olarak tespit edilmiştir. Yöneticiler ve amirleri ile iş sorunlarını konuşabilme konularında sıkıntı yaşayan sağlık personeli bu alanda da yüksek düzeyde doyumсуzлuk yaşamaktadır.

Çalışanların doyum aldıkları etkenler incelendiğinde, araştırma kapsamında anlamlı düzeyde doyum sağlayan etken tespit edilememiştir. Ancak en fazla doyum

alınan konular; iş yükünün olmaması (%47), normal mesai saatleri dışında fazla çalışma durumunun olmaması (%46 ve erken emekli olup bir kenara çekilme konusu (%11) olarak tespit edilmiştir. (Bkz. Tablo 44)

Tablo 44 : İş doyumu düzeylerine ilişkin dağılımlar

	DEĞİŞKEN	DOYUM		DOYUMSUZLUK		NÖTR OLMA		GENEL DURUM	
		N	%	N	%	N	%	ORT.	ST.SP
1	İşyerinde aldığı eğitime uygun iş yapabilme durumu	8	3,6	136	61,3	78	35,1	1,7387	,94856
2	Maaş-Ücret durumu	6	2,7	192	86,5	24	10,8	1,2432	,63412
3	Terfi edebilme imkanı	1	,5	179	80,6	42	18,9	1,3829	,78578
3	Yaptığı işi sevme derecesi	10	4,5	126	56,8	86	38,7	1,8198	,96263
4	Yaptığı işin takdir edilme durumu	---	---	190	85,6	32	14,4	1,2883	,70406
5	Yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusu	5	2,3	124	55,9	93	41,9	1,8604	,98098
6	Çalışma başarısını etkileyecek yetki ve sorumluluk	12	5,4	135	60,8	75	33,8	1,7297	,93640
7	Tatil ve izin durumu	7	3,2	159	71,6	56	25,2	1,5360	,86984
8	İşyerinin fiziksel şartları	11	5,0	137	61,7	74	33,3	1,7162	,93480
9	İş ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışma durumu	11	5,0	126	56,8	85	38,3	1,8153	,95942
10	Normal mesai saatlerinin dışında fazla çalışma durumu	103	46,4	40	18,0	79	35,6	2,1757	,71236

11	Yöneticinin, çatışmalardaki uzlaştırıcılık yönü	4	1,8	143	64,4	7
12	İşyerinde ücret-maaş dışı yapılan sosyal yardımlar	3	1,4	171	77,0	4
13	Çalışma verimini etkileyecek araç ve gereçlerin durumu	6	2,7	144	64,9	7
14	İşyerinde kararlara katılma imkanı	1	,5	170	76,6	5
15	İş sayesinde kendi kişisel gelişimini artırma durumu	3	1,4	153	68,9	6
16	Görev, yetki ve sorumlulukların tanımlı olma durumu	2	,9	155	69,8	6
17	İşyerinizdeki takdir ve ödüllendirilme adaleti	4	1,8	173	77,9	4
18	İş sorunlarını amiriyle serbestçe tartışma imkanı	2	,9	173	77,9	4
19	İş arkadaşları ve çalıştığı grup ile anlaşabilme durumu	5	2,3	98	44,1	1
20	Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünme	24	10,8	78	35,1	1
21	İşyerine katılırken ümit ettiklerinin gerçekleşme durumu	5	2,3	147	66,2	7
22	İşin yeteneklerine uygun olma düzeyi	5	2,3	117	52,7	1
23	İşteki bitmeyen görevlerin/aşırı iş yükünün genel düzeyi	104	46,8	44	19,8	7

Tablo 45: İş doyum düzeylerinin önem derecelerine ilişkin dağılım tablosu

SIRA	DEĞİŞKEN	Düşük düzeyde önem		Orta düzeyde önem		Üst önem
		N	%	N	%	N
1	İşyerinde aldığı eğitime uygun iş yapabilme durumu	9	4,1	17	7,7	196
2	Maaş-Ücret durumu	5	2,3	5	2,3	212
3	Terfi edebilme imka >	34	15,3	22	9,9	166
3	Yaptığı işi sevme derecesi	8	3,6	8	3,6	206
4	Yaptığı işin takdir edilme durumu	11	5,0	7	3,2	204
5	Yaptığı işten duyduğu başarı ve gurur duygusu	10	4,5	13	5,9	199
6	Çalışma başarısını etkileyecek yetki ve sorumluluk	15	6,8	20	9,0	187
7	Tatil ve izin durumu	6	2,7	16	7,2	200
8	İşyerinin fiziksel şartları	7	3,2	9	4,1	206
9	İş ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışma durumu	13	5,9	5	2,3	204
10	Normal mesai saatlerinin dışında fazla çalışma durumu	27	12,2	15	6,8	180

11	Yöneticinin, çatışmalardaki uzlaştırıcılık yönü	18	8,1	9	4,1	195
12	İşyerinde ücret-maaş dışı yapılan sosyal yardımlar	32	14,4	10	4,5	180
13	Çalışma verimini etkileyecek araç ve gereçlerin durumu	10	4,5	10	4,5	202
14	İşyerinde kararlara katılma imkanı	17	7,7	8	3,6	197
15	İş sayesinde kendi kişisel gelişimini artırma durumu	14	6,3	8	3,6	200
16	Görev, yetki ve sorumlulukların tanımlanma durumu	19	8,6	12	5,4	191
17	İşyerinizdeki takdir ve ödüllendirilme adaleti	15	6,8	13	5,9	194
18	İş sorunlarını amiriyle serbestçe tartışma imkanı	15	6,8	4	1,8	203
19	İş arkadaşları ve çalıştığı grup ile anlaşabilme durumu	5	2,3	9	4,1	208
20	Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünme	59	26,6	13	5,9	150
21	İşyerine katılırken ümit ettiklerinin gerçekleşme durumu	17	7,7	16	7,2	189
22	İşin yeteneklerine uygun olma düzeyi	5	2,3	17	7,7	200
23	İşteki bitmeyen görevlerin/aşırı iş yükünün genel düzeyi	20	9,0	18	8,1	184

Tablo 45'in değerlendirmesi: İş doyumunu etkileyen faktörlerin önem derecesi

Tablo 45 incelendiğinde, çalışanların iş doyumunu etkilen faktörlerin, en önemli olduklarını düşündükleri etkenler tespit edilmiştir. Bu etkenler önem derecesine göre şu şekilde ortaya çıkmıştır;

- 1- Maaş-Ücret durumu : % 95,5
- 2- İş arkadaşları ve çalıştığı grup ile anlaşabilme durumu : % 93,7
- 3- Yaptığı işi sevmeye derecesi ile işyerinin fiziksel şartları : % 92,8
- 4- İş ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışma ve yaptığı işin takdir edilme durumu: % 91,9
- 5-İşi ile ilgili sorunları özümlemlerken amiriyle görüşerek serbestçe tartışma imkânı : % 91,4
- 6- İşyerinde alışma verimini etkileyecek araç ve gereçlerin durumu : % 91

Yukarıdaki faktörlere bakıldığında en fazla doyumсуzluk yaratan alanlara bağlı olarak ortaya  ktığı görülmektedir (Bkz. Tablo 42). Bireyler maaş seviyesinin yüksek olmasını, iş arkadaşları ile anlaşabilmeyi, işyerinin fiziksel şartlarının iyi olmasını, kendini geliştirebilme imkânları ve yöneticileriyle yaptıkları işte karşılaştıkları sorunların çözümünde daha çok görüşebilmeyi önemli bir iş doyum aracı olarak görmekteirler.

Bu doyum almak istedikleri alanlar incelendiğinde, bireylerin işyerinde daha çok karşılaştıkları eksikliklere bağlı giderilmesini bekledikleri alanlar oldukları görülmektedir (Bkz. Tablo 45).

Tablo 46: Genel iş doyum düzeyinin incelemesi

Tablo 46 incelendiğinde çalışanların genel olarak, iş doyumlarını yüksek düzeyde doyumlu olarak gördükleri tespit edilmiştir. Ancak genel olarak, iş doyumunu etkileyen faktörler açısından bakıldığında, bu durumun çalışanların kendilerini olmak istedikleri düzeyde görmeye çalışarak cevap verdiklerini göstermektedir (Bkz. Tablo 46).

Tablo 46 : Genel iş doyum düzeyleri					
DEĞİŞKENLER		Frekans	%	Ortalama	St.Sapma
	Za'af ve düşük iş memnuniyeti	48	21,6	2,3964	,82142
	Orta düzeyde iş memnuniyeti	38	17,1		
	Yüksek iş memnuniyeti	136	61,3		

HİPOTEZ 25: Genel iş doyum düzeyi ile tükenmişliğin alt boyutları arasında ilişki vardır.

Tablo 47: Genel İş Doyumu ile Tükenmişlik alt boyutlar arasındaki ilişki

Tablo 47'de genel iş doyumunu ile tükenmişliğin alt boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu tabloya bakıldığında tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile genel iş doyum düzeyi arasında, mükemmel derecede anlamlı bir ilişki bulunmuştur (F: 10,546; $p \leq 0,05$). Bu sonuca göre iş doyumunu arttıkça duygusal tükenme düzeyi azalmakta, iş doyumunu azaldıkça duygusal tükenme düzeyi artmaktadır. Genel iş doyumunu ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyi arasında anlamlı düzeyde bir ilişki tespit edilememiştir (Duyarsızlaşma: F: 1,175; Kişisel başarı: F: 0,550; $p > 0,05$).

Tablo 47: Genel iş Doyumu ile Tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişki

DEĞİŞKEN		N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	P
Duygusal Tükenme	Zayıf ve düşük iş memnuniyeti	48	1,9583	,68287	10,546	,000
	Orta düzeyde iş memnuniyeti	38	2,0526	,56699		
	Yüksek düzeyde iş memnuniyeti	136	1,6176	,59702		
	Toplam	222	1,7658	,63751		
Duyarsızlaşma	Zayıf ve düşük iş memnuniyeti	48	1,9375	,47964	1,175	,311
	Orta düzeyde iş memnuniyeti	38	2,0263	,28350		
	Yüksek düzeyde iş memnuniyeti	136	1,9191	,36627		
	Toplam	222	1,9414	,38194		
Kişisel Başarı	Zayıf ve düşük iş memnuniyeti	48	1,6250	,56962	,550	,578
	Orta düzeyde iş memnuniyeti	38	1,5789	,59872		
	Yüksek düzeyde iş memnuniyeti	136	1,5294	,54353		
	Toplam	222	1,5586	,55771		

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ, BULGULAR VE ÖNERİLER

5.1 SONUÇ

Sağlık kurumları gerilimin ve iş baskısının yoğun yaşandığı kamu kurumlarıdır. Diğer kurumlardan farklı olan yapısı, sürekli hasta olan insanlarla çalışılması ve buna bağlı olarak her an gerginleşebilecek bir ortamda çalışma çalışanlarda belirgin bir strese ve tükenmişliğe neden olabilmekte ve iş doyum düzeyini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

İşe bağlı gerginlik daha çok insanlarla yoğun ve devamlı ilişkide bulunulan mesleklerde görülmektedir. Sağlık alanında çalışanlarda yoğun iş yükü, hastanın sorumluluğunu yüklenme, ağır ve ölümcül hastalara bakım verme, hasta ve yakınlar na duygusal destek vermek zorunda kalma gibi sebepler ve bunlara ek olarak sağlık hizmetinin dağılımındaki yetersizlikler, çalışma şartlarının kötülüğü, işle ilgili stres ve gerginliğe yol açar.

İşle ilgili gerginlik şartların devam etmesi halinde mesleki olarak tatminsizliğe ve daha sonra da tükenmişliğe yol açabilir. Böylece işle ilgili gerginlik, işte verimi ve üretimi düşürme, iş doyumunun azalması, işe gecikme ya da hiç gelmeme ve sonuçta deneyimli personelin kaybedilmesi gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir.

İş doyumunu ve doyumsuzluğu iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur. Bu iki olgu tükenmişlik için geçerli bir göstergedir ancak aynı şey demek değildir (Atasay,1997). Tükenmişlik iş tatminsizliği ile aynı olmamakla birlikte, iş doyumunu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ters yönlü; kişisel başarı ile doğrusal ve orta düzeyde ilişki göstermektedir (Ergin, 1992). Yüksek düzeyde iş doyumunu olan bir insan, çalışmaya ve işine karşı olumlu tutumlar geliştirirken, buna zıt biçimde, işinden tatmin olmayan bir kişide çalışmaya ve işine karşı olumsuz tutumlar geliştirecektir (Silah,1996)

İş doyumunu, iş görenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk ya da hoşnutsuzluktur ve işin özellikleri ile iş görenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. Bu kavram işletmenin uyumlu çalışması, etkinliği ve verimliliği açısından büyük önem taşır. İş yaşamında insan istediği işi yaptığı ve bu işin kendi bilgisi ve yeteneğine uygun

olanlarını yaptığı sürece işinde ve iş yerinde daha verimli çalışacaktır. İstek ve gereksinimlerin tatmin edilmediğini gören kimseler, olumsuz bir takım tutumlara sahip olacaklar ve böylece iş doyumsuzluğu ve uyuşmazlığa yol açılmış olacaktır.

Tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinmelerinin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedirler. Çalışanlar gereksinimleri örgütlerince karşılandığı sürece doyumlu olmaktadırlar.

Bireyin işyerinde yüksek iş doyumu hissetmesi, bu kişinin genelde işini sevdiği ve işine olumlu yönde değer verdiği sonucunu ortaya koymaktadır (Taner, 1993). İş tatmini, işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşmektedir. Bununla birlikte iş doyumu ile ilgili yapılan çalışmalar çalışanların görevlerinin belirginliği, işe katılımları, parasal ödüller, işin doğası, kişilerin verimli kullanılabilmesi gibi birçok faktörün iş doyumuna etki ettiği göstermektedir.

Mesleki doyum her iş alanı için geçerlidir. Sağlık hizmetlerinin insanı konu alması ve bu yüzden daha fazla dikkat ve hassasiyet gerektirmesi sebebiyle, sağlık çalışanlarında mesleki memnuniyet daha da önem kazanmaktadır. Sağlık alanında hastane mevcudunun büyük bir bölümünü oluşturan ve günün 24 saati çalışan sağlık çalışanlarında iş doyumunun önemi her gün artmaktadır. Tüm çalışanlar, çalışma koşullarının iyileştirilmesini, çalışma yaşamına ilişkin ekonomik, psikolojik ve toplumsal gereksinimlerinin, özlem ve isteklerinin karşılanmasını istemektedirler. Çalışanlar, çalıştıkları kurumlarda gereksinimleri karşılandığı sürece doyumlu olmaktadırlar (Çam ve ark. 2005). Bu nedenle; kurumlarda gerçekleştirilen çalışanların iş doyumunu değerlendirmeleri, ölçüt niteliği görmektedir.

5.2 BULGULAR

Bulgular araştırmanın alt problemlerine uygun olarak yapılmıştır. Öncelikle iş doyumunu etkileyen faktörlere ait sonuçlar değerlendirilecek, sonra tükenmişlik boyutları ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiler açıklanacaktır.

Yaptığımız araştırmanın sonuçlarına baktığımızda sonuç olarak ulaştığımız noktaları şöyle özetleyebiliriz.

5.2.1. İş Doyumunu Etkileyen Faktörlerin Açıklaması :

Bu bölümde iş doyumunu etkileyen faktörler üzerinde durulacak ve doyumsuzluk yaratan durumlarla ilgili olarak elde edilen sonuçlar açıklanacaktır.

Araştırmada, bireylerin cinsiyeti, mezuniyeti ve mesleki pozisyonu ile yaptıkları iş arasında, doyumsuzluk ilişkisi tespit edilmiştir. Mezun olma düzeyi yükseldikçe aynı anda iş yapamaması doyumsuzluk nedeni olarak ortaya çıkmaktadır. Kadın ve erkek çalışanlar, yüksek düzeyde doyum elde etmenin kendileri için önemli olduğunu ifade etmişler ve cinsiyetler açısından bu durumun fark yaratmadığı görülmüştür. Eğitim düzeyi yüksek ve mesleki pozisyonları üst statüde olan kadın ve erkek çalışanlar, aldıkları eğitime daha fazla önem vermekte olup, bu eğitime paralel işler yapma arzusunu daha çok göstermektedirler. Bu bulgudan yola çıkıldığında, çalışanlar belli bir mesleğin eğitimini aldıkları takdirde bu işi yapabildiği düzeyde doyumlu olabilmektedirler sonucuna ulaşılabilir.

Çalışmada elde edilen diğer bir sonuç, sağlık çalışanlarının maaş-ücret durumunu değerlendirmeleri ile bireylerin cinsiyeti, mezuniyeti ve mesleki pozisyonu arasında doyumsuzluk ilişkisinin olduğunun tespit edilmesidir. Herzberg, bireyin güdülenmesinde ekonomik etmenlere yer verip, bu ihtiyaçlar giderilmedikçe başarılı olunamayacağını belirtirken, Maslow'da insanların fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamak için para kazanmak zorunda olduklarını belirtmiştir (Şanlı, 2006). Yapılan birçok araştırmada savunulduğu gibi, çalışanların gelir düzeylerinin artması ile mesleklerindeki tükenmişliğin azalacağı ve iş doyumunun artacağı düşüncesi, eldeki araştırma sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Elde edilen sonuçlardan bir diğeri de, çalışanlarının, işindeki terfi edebilme imkânıyla birlikte mesleki pozisyonları arasındaki doyumsuzluk ilişkisinin olduğunun tespit edilmesidir. İşinde terfi etme durumundan doyumsuzluk yaşayanların, kademi en yüksek olan çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Genç çalışanlarda bu oran diğer gruplardan daha

düşük düzeyde bulunmuştur. Bu sonuca bakıldığında terfi imkanları genç çalışanlarda henüz bir beklenti olarak gerçekleşmediğinden dolayı doyumsuzluk yaratma riski de düşüktür. Bireylerin cinsiyetlerine göre yaptıkları işteki terfi edebilme imkânları değerlendirildiğinde, bu konunun kadın çalışanlarda erkek çalışanlara göre daha fazla doyumsuzluk yarattığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak, araştırmaya katılan çalışanların büyük bölümünü kadınların oluşturması ve mesleki olarak üst kademedeyen alan doktor, yönetici vb. erkek çalışanların çalışmaya katılmamaları olduğu düşünülmektedir.

Çalışmada çalışanlarının, yaptığı iş sevmeye düzeyi ile cinsiyet ve çalışma yılı değişkenleri arasındaki ilişkiye bakılmış ve bu değişkenler arasında doğrudan iş doyum ilişkisi tespit edilmiştir. İş doyumunu yaş ilerledikçe daha fazla önem kazanmaktadır. Bireyler ilerleyen yıllarda yaptıkları işe daha fazla bağlanmakta ve işi bırakma duygusu ilk yıllarda olduğu gibi basit düzeyde değerlendirilmemektedir. Bu sonuç yapılan çeşitli araştırmalarla paralellik göstermektedir. Yapılan araştırmalarda da çalışma süresince iş doyumunun; işe ilk girilen yıllarda yüksek olup, izleyen yıllarda düşük olduğu ve sonraki yıllarda ise tekrar yükselerek yaş ile U şeklinde bir ilişki gösterdiği belirtilmektedir. İşini sevmeye ya da sevmeme duygusunun, bireyin zaman içerisinde deneyimleri ve başarısının artmasına, mesleki alternatiflerinin azalmasına, ya da aynı işte kalma süresine bağlı olabileceği belirtilmektedir (Aksayan, 1990).

Araştırmanın bir başka önemli bulgusu ise, sağlık çalışanlarının, yaptığı işte takdir edilme düzeyi ile çalışma yılı değişkenleri arasında doğrudan iş doyum ilişkisinin tespit edilmesidir. Yaşamın hangi döneminde olursa olsun bireyler yaptıklarının çevresi tarafından görülmesini, takdir edilmesini ve başarısının hazzını yaşamak isterler. Bu duygu sosyal kabul ve onay görme olarak değerlendirilmektedir. Bireyler takdir edildikleri durumlarda daha fazla motive olmakta ve işlerini daha istekli yapma duygusunu sergilemektedir. Unutmamak gerekir ki çalışanlar açısından, yaşamın her döneminde amirleri, çevresi ve iş arkadaşları tarafından gerek sözel ve gerekse davranışsal olarak takdir edilmek önemli bir iş doyum aracıdır.

Diğer bir sonuç, bireylerin mezuniyet düzeyi arttıkça yaptığı işten daha fazla gurur ve başarı duygusu isteğinin de arttığı ortaya çıkmıştır. Hickson ve Oshagbemi, (1999) (Akt: Sümmani ve ark, 2009) çalışmalarında yönetsel bir unvana sahip olan çalışanların ya da statüsü yüksek bir pozisyonda bulunanların böyle bir unvana sahip olmayan ya da düşük statülü işlerde çalışanlara kıyasla iş doyumlarının daha yüksek

olduğunu bulmuştur. Bu çalışma eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasında pozitif doğrusal bir ilişki olduğunu saptaması bakımından çalışmayı destekler niteliktedir.

Çalışmanın diğer bulgunda çalışanların yetki ve sorumluluk durumunu değerlendirmeleri ile mesleki pozisyon değişkenleri arasında farklı düzeyde sonuçlar ortaya çıkmıştır. Hemşire olarak görev yapan çalışanların, yetki ve sorumlulukların çok olduğu ve bundan doyumsuzluk yaşadıkları tespit edilmiştir. Bireylerin kendi yapmak zorunda oldukları mesleki çalışmaların yanında, ek görevleri olması nedeniyle zaman zaman yetki karmaşası yaşanması ve yaptıkları işin insan hayatı ile yakın ilişkili olması, sorumluluklarının beklenen düzeyden fazla olduğu ve bununda iş doyumsuzluğuna yol açtığı tarafımızca düşünülen nedenler arasındadır. Şirket elemanı olarak görev yapan çalışanların yetki ve sorumluluklarının az olması nedeniyle iş doyumsuzluğunu diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu duruma bakıldığında şirket elemanı olarak çalışanların doğrudan yetkili olmamaları onlarda sorun yaratmamış ve sorumlu oldukları konuların daha çok sağlık hizmetlerinin yardımcı kısmında olması onlarda iş doyumunu bozmamıştır.

Araştırmamızda çalışanların, yaptıkları işle ilgili yeni bilgiler öğrenme durumlarını algılama biçimleri ile çalışma yılı değişkenleri arasındaki ilişki incelenmiş ve en fazla doyumsuzluk yaşayanların 11 yıl ve üzeri çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç bireylerin mesleki olarak olgunlaşma yıllarında kendini geliştirme davranışına daha fazla ihtiyaç duyduklarını göstermekte ve topluma karşı daha fazla üretici olmak istediklerini desteklemektedir.

Araştırmaya katılanların, bağlı oldukları yöneticinin anlaşmazlık ve çatışma durumlarındaki uzlaştırıcılık rolü ile cinsiyet ve mesleki pozisyon değişkenleri arasında iş doyum ilişkisi bulunmuş ve bu durumun çalışanlar açısından önemli bir iş doyum etkeni olarak görüldüğü bulunmuştur. Bu konuda hemşirelerin ve erkek diğer sağlık personelinin yüksek düzeyde doyumsuzluk yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu sonuca bakıldığında, çalışanlar içinde önemli sayısı olan hemşirelerin amirleri konumunda yer alan başhemşire ve yardımcılarının sorun çözme yeterliliklerinin artırılması önemlidir.

Sağlık çalışanlarının, işyerinde alınan işle ilgili kararlara katılabilme imkânlarını değerlendirme düzeyleri ile mesleki pozisyon değişkeni arasında iş doyumsuzluğu yaşandığı tespit edilmiştir. İşyerinde alınan kararlara katılabilme imkânlarından doyumsuzluğu en yüksek grup hemşireler olarak bulunmuştur. Bu bulgu bir önceki amirlerin çatışmalardaki rolü ile de paralellik göstermektedir. Hemşirelerin kendi

meslekleri ile ilgili alınan kararlarda daha fazla söz sahibi olma istekleri göz önüne alınmalı ve onların görevlerini ilgilendiren konularda söz sahibi olmaları sağlanmalıdır.

İşinde takdir edilme ve ödüllendirilmenin adaletli olmamasının, en fazla doyumsuzluk yarattığı grup, eğitim seviyesi en yüksek olan lisans ve üzeri çalışanlarda oluşan grup olarak tespit edilmiştir. Bu sonucun iyi analiz edilmesi ve eğitim seviyesi açısından üstte yer alan doktorlar, lisans mezunu olan psikolog, eczacı, hemşire, diyetisyen vb. çalışanların daha fazla bu konuda hassas oldukları söylenebilir. Çalıştığı grupla ve iş arkadaşları ile anlaşılabilirlik durumları değerlendirildiğinde, en fazla doyumsuzluk yaşayanların dul veya eşinden ayrılmış çalışanlar olduğu tespit edilmiştir. Bu durum analiz edildiğinde bu kişilerin çevresinde sosyal destek sistemlerinin diğer çalışanlar kadar çok olmadığı ve iş arkadaşlarıyla anlaşmaya daha fazla önem verdikleri söylenebilir.

Yapılan işle yetenek uyumuna bakıldığında, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlarda iş yetenek uygunluğu ile ilgili, doyumsuzluk yaşanma düzeyi daha fazla olarak tespit edilmiştir. Bireylerin eğitim düzeyi yükseldikçe, yeteneklerine uygun iş yapma isteklerinin artması kaliteli ve uygunluk açısından yaşam doyumunu artıran ya da azaltan bir sonucu ortaya çıkarmaktadır.

Çalışmanın içerisinde doyumsuzluk yaşanmayan konulardan birisi çalışanların, işte bitmeyen görevlerinin ve aşırı iş yükünün olmamasına bağlı olarak doyumsuzluk yaşadıkları ile ilgili bir sonuç elde edilememiştir. Yani sağlık çalışanları kendi görevleri dışında aşırı düzeyde bir iş yükünün olmamasından dolayı doyum sağlamaktadırlar. Bunun devam etmesi de iş doyumunun artışı açısından önemli görülmektedir.

5.2.2. Tükenmişliğin Boyutları İle Demografik Değişkenler Arasındaki İlişki

Çalışmanın ikinci bölümünde tükenmişlik durumunu ve bunların demografik değişkenlerle ve iş doyumunu ile ilişkisi incelenmiştir.

Araştırma bulguları, "Cinsiyet" değişkenine göre tükenmişliği yaşama açısından erkek ve bayan çalışanlar arasında anlamlı düzeyde bir ilişki olmadığı sonucunu vermiştir. Bu sonuç yapılan birçok araştırma ile paralellik göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlar göre verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde, verilen cevapların aritmetik ortalamalarına bakıldığında, 31-40 yaş aralığındakilerin duygusal tükenmişliği, 41 yaş ve üzerindekiilerin duyarsızlaşmayı daha

fazla yaşadıkları tespit edilmiş olup, kişisel başarı duygusunda azalmanın ise en fazla 41 yaş üzeri olan kişilerde yaşandığı görülmüştür. Dolunay'ın (2002) bir çalışmasında da, yaş ve tükenmişlik ilişkisi incelendiğinde; yaş değişkeninin tükenmişlikle ters yönlü bir ilişki gösterdiği bulunmuştur. Buna göre, yaş arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşma azalmakta, buna karşın kişisel başarı duygusu artmaktadır. Bu bulgu, Ergin'in sağlık personelinde, Aslan ve arkadaşlarının hemşireler ile yaptığı araştırma sonuçları ile de uyumludur. Bu bilgiler doğrultusunda Dolunay (2002), tükenmişliğin gençlerde daha fazla görülmesinin sebebini, gençlerin işle ilgili sorunlarla başa çıkmak için bazı özellikleri henüz kazanmamış olmaları ya da mesleğe bağlanmanın henüz olgunlaşmaması ile açıklamaktadır.

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durum değişkeni açısından verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, evli olanların, duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı ve kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir. Bu durum benzer çalışmalarda da aynı yönde bulunmuştur (Sever 1997, Düzyürek, 1992). Tükenmişlikle sosyal destek arasındaki ilişki incelendiğinde, sosyal desteğin tükenmişliğe karşı bir tampon görevi gördüğüne işaret etmektedir. Sosyal destek kaynaklarından yararlanmak tükenmişliği azaltan, sosyal destek kaynaklarından yoksun olmak ise tükenmişliği arttıran bir faktör olarak bulunmuştur. Yakın, devamlı, ulaşılabilir bir aile ve dost çevresine sahip olmanın, bireye güven veren ve destekleyen nitelik taşıdığı için tükenmişlik riskini azalttığı görülmektedir (Tevrüz,1996).

Yapılan bir çalışmada, aile hayatıyla tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakılmış, her iki eşin de çalıştığı ailelerde aile bireyleri arasındaki ilişkinin niteliği ile tükenmişlik arasında korelasyon olduğu ve mesleki rollerle aile rolleri arasında bocalayan ve her iki alan arasında doyurucu bir denge kuramayan kişilerde tükenmişliğe daha sık rastlanmakta olduğu belirtilmektedir (Tevrüz,1996).

Araştırmaya katılan çalışanların, çalışma yılı değişkenine göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmaya katılanların aritmetik ortalamalarına bakıldığında, 21 yıl ve üzeride çalışan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; 0-10 yıl arası çalışan personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüş ve kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha az yaşadıkları tespit edilmiştir. Aritmetik ortalamalara bakıldığında az süre çalışanların meslekteki tükenmişlikleri, daha tecrübeli çalışanlara oranla fazla görülmektedir. Bu araştırma ile aynı sonuçlara ulaşan bazı çalışmalarda da

tükenmişlik, işine yeni başlayanlarda daha fazla görülmektedir. Aslan'a göre (1997), meslekte daha yeni ve deneyimsiz olanlarda, daha uzun süredir çalışma ve daha deneyimlilere göre tükenmişlik daha yüksek düzeylerde yaşanmaktadır. Bunun sebebi olarak Çam (1989) Edelwich modelini örnek göstererek, "Büyük umutlarla mesleğe başlama ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması, zamanla çalışanlarda tükenmişliğe yol açmaktadır" fikrini savunmuştur. Araştırma bulgusu bu çalışmalarla benzerlik göstermektedir.

Verilere göre, eğitim düzeyi değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuş ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, ön lisans mezunu olan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; lisans ve üzerinde eğitim mezunu olan personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüştür. Lisans ve üzeri eğitim alanların kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir.

Çalışmanın verilerine göre eğitim düzeyi değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuş ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, hemşire olarak görev yapan personelin, en fazla duygusal tükenmişliği; diğer sağlık çalışanlarının (doktor, eczacı, sağlık memuru vb) personelin en fazla duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmüştür. Hemşirelerin ayrıca kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir.

Çalışmanın diğer bir sonucuna göre, mesleği seçme nedenleri değişkeni ile duygusal tükenmişlik arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmuş ancak duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı düzeyde bir ilişki bulunamamıştır. Araştırmaya katılan çalışanların verdikleri cevapların ortalamalarına bakıldığında, diğer insanların baskısıyla yapmakta olduğu seçen personelin, en fazla duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı yaşadıkları görülmektedir. Başka iş bulamama, maddi geliri vb. nedenlerle yapmakta olduğu mesleği seçenlerin, kişisel başarı duygusunda azalmayı diğer gruplardan daha sık yaşadıkları tespit edilmiştir.

5.2.3. Psikosomatik Sorunların Değerlendirilmesi

Bu bölümde sağlık çalışanlarının son iki ay içerisinde en sık yaşadıkları psikosomatik temelli olan sorunlar ortaya çıkarılmıştır. Sağlık çalışanlarının son iki ay içerisinde en sık yaşadıkları psikosomatik temelli olan sorunlar daha fazla sinirlenmek (%37), daha çabuk yorulmak (%32), uyku düzeninde bozulmalar (%32), dış görünüşüne dikkat etmemek (%29) olarak tespit edilmiştir.

Bu sorunlar n en önemlileri; öncesine göre daha fazla sinirlenmek, daha çabuk yorulmak, uyku düzeninde bozulmalar, dış görünüşüne dikkat etmemek olarak tespit edilmiştir. Bu sorunlar, stres ve tükenmişliğin ortaya çıkmasında etkili olan en temel sorunlardır.

5.3. ÖNERİLER

Elde ettiğimiz sonuçlar doğrultusunda; iş doyumunu artırmak ve tükenmişlik duygusuyla baş edebilmek ve iş stresini azaltmak için;

1. Çalışanların iş yükünün azaltılması, sosyo-ekonomik durumlarının iyileştirilmeli çünkü bu durum onların yaşam doyumlarını da etkileyebilmektedir.
2. Yaptıkları işte daha fazla inisiyatif kullanabilmesi ve işin sonucunu görmek için daha fazla fırsat sağlanması, onların işleriyle daha fazla bütünleşmelerini sağlayacaktır.
3. İşle ilgili rekabet ortamının yaratılması ve daha fazla başarı duygusu yaşamalarının desteklenmesi, aidiyet duygusunu artıracak ve işi ile kendi kişisel özelliklerini bütünleyebilecektir.
4. Çalışanlara işleriyle ilgili karar verme ve düşüncelerine daha fazla başvurulması, katılımcı çoğulculuk ortamına fırsat yaratacak ve sosyal sorunlarla daha etkin mücadele sağlanması mümkün olabilecektir.
5. Çalışanların hizmet verdikleri sosyal ortamların ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işle ilgili fiziksel koşullar konusunda yaşanabilecek sorunların ortaya çıkmadan çözümüne imkân verecektir.
6. Çalışanlara işlerinden daha fazla doyum elde edebilmeleri için örgütsel ve bireysel sosyal destek sistemleri sağlanmalıdır.
7. Çalışanların iş doyumunu sağlaması, onların mesleki tükenmişliklerini minimum seviyeye indirgeyebilecek bir etken olduğu dikkate alınmalı, düzenlemeler buna göre yapılmalıdır.
8. Sağlık Bakanlığı bu konuya daha dikkatli yaklaşmalı, çalışanların örgütsel yapılanmalarına dikkat ederek, yaşam kalitelerini artıracak ve yükseltecek çalışmalar yapmalıdır.
9. Tüm sağlık çalışanlarına işe bağlı gerginliklerle baş edebilme ve sorun çözme yöntemleri konusunda düzenli eğitimler verilmelidir.
10. Mesleğe yeni başlayan çalışanlara meslekte tükenmişlik ile ilgili hizmet içi eğitimler verilmelidir. Bununla beraber meslekte daha kıdemli olan çalışanlar, bilgi ve tecrübelerini mesleğe yeni atılan tecrübesiz çalışanlarla onlar küçümsemeden paylaşma yoluna gitmelidir. Bu iç dinamiklerle sağlık personelinin iş ve yaşam doyumunu sağlanabilecek, tükenmişlikle başa çıkmaları kolaylaşacaktır.

- 11 Sonuç olarak, kendisini tükenmiş hisseden, mutsuz sağlıkçıların çalıştıkları kurum ve hizmet sunduğu kişilerin de bundan olumsuz etkileneceği aşikârdır. Çalışmada elde edilen verilerin, bireysel ve kurumsal olarak tükenmişlik durumu ile başa çıkma yollarının belirlenmesi ve uygulanmasında yararlı olabileceği düşünülmüştür.
- 12 Çalışanların iş dışındaki yaşam alanlarının geliştirilmesi, tatil ve dinlenme olanaklarının kullanılması, aile ve sosyal destek sistemlerinin artırılması tükenme ve iş doyumsuzluğunu azaltmada etkili olan yöntemler arasında olup, bu konularda çalışma ortamında düzenlemelerin yapılması gereklidir.
- 13 Günümüzde artan bir şekilde iş, aile ve sosyal yaşamı önemli derece etkileyen tükenmişlik çalışanların hizmet kalitesini etkilemektedir. Bununla birlikte hizmeti alanların ve verenlerin memnuniyeti azalmaktadır. Bu yüzden çalışma ortamını yapılandırırken tükenmişliği önleme ve başa çıkma yollarına yönelik stratejilerin geliştirilmesinde devlete, kurum yöneticilerine ve çalışanlara önemli görevler düşmektedir. Eğer ki tükenmişliğin önlenmesine veya azaltılmasına yönelik yeterli çözüm yöntemleri geliştirilmezse, kuşaktan kuşağa taşınarak toplumsal bir sorun haline geleceği unutulmamalıdır.

EKLER

ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEK FORMLARI

EK 1: KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Sayın Katılımcı ;

Bu anket çalışması Prof. Dr Feyzulah Eroğlu'nun danışmanlığında 'Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlarına Etkisi: Denizli'de Sağlık Teşkilatında Görev Yapan Kamu Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma' adlı Yüksek Lisans tezinin araştırma kısmıyla ilgili olarak yapılmaktadır.

Anketin cevaplandırılması sırasında kişisel kimliğinize dair herhangi bir bilgi talebinde bulunulmamaktadır. Soruları seçenekler arasından, sizin görüş ve düşüncenize en uygun olanını seçmeniz, bilimsel çalışmanın amacına ulaşması bakımından son derece önemlidir. Vakit ayırdığınız ve soruları cevapladığınız için teşekkür ederim.

Cengiz TÜRKMEN

Pamukkale Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü/İşletme Anabilim Dalı

Yönetim ve Örgüt Bilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Bu bölümde sizden kişisel bilgileriniz istenmektedir. Lütfen size uygun olan seçeneği (X) işareti koyarak işaretleyiniz.

1. Çalışmakta olduğunuz kurumun tam adı:
2. Cinsiyetiniz: a) Kadın () b) Erkek ()
3. Medeni durumunuz:
 - a) Bekar () b) Evli () c) Dul /Eşinden ayrı yaşıyor ()
4. Yaşınız
 - a) 18-30() b) 31-40 () c) 41 ve üzeri ()
5. Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?
 - a) 0-10 yıl () b) 11-20 () c) 21yıl ve üzeri()
6. Mezun olduğunuz en son eğitim kurumu
 - a) İlköğretim/Ortaöğretim(Lise) () b) İki yıllık önlisans ()
 - c) Lisans ve üzeri : (4 yıllık üniversite/Yüksek lisans/ Doktora) ()
7. Bu işyerindeki görev ve mesleki pozisyonunuz
 - a) Yönetici : (Başhekim/Başhekim yrd/Müdür/Md. Yrd./Başhemşire/Bş.Hmş. Yrd. ()
 - b) Hemşire () c) Diğer: (Doktor/Sağlık Memuru/ Memur ()
 - d) Şirket Elemanı: ()
8. Yapmakta olduğunuz mesleği seçme nedeniniz
 - a) Kendi isteğimle () b) Kendi isteğim dışındaki insanların baskısıyla ()
 - c) Diğer : (Başka iş bulamadığım için, maddi geliri nedeniyle vb) ()

EK 2 : İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Aşağıda yaptığımız işe ilişkin özendirme araçları ve bunlarla elde ettiğiniz doyum seviyelerini araştırma amacı taşıyan bir dizi soru hazırlanmıştır. Bu sorulara vereceğiniz cevaplar, en az seviyeden en çok'a doğru, yani 1'den 7'ye doğru sıralanmıştır. Size uygun olan dereceyi gösteren sayıyı daire içine alın z. Soruları cevaplandırmaya geçmeden önce baştan sona doğru bir kere dikkatlice okuyunuz, sonra cevaplayınız. Lütfen hiçbir soruyu boş bırakmayınız. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

İşyerinizde aldığımız eğitime uygun bir iş yapabilme durumunuz

	Çok düşük				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

2- İşinizdeki ücret-maaş seviyesi

	Çok düşük				Çok yüksek		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

3- İşinizde terfi edebilme imkanı

	Çok az				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

4- Yaptığımız işi sevme dereceniz

	Çok az				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		

Bu sizin için ne kadar önemli 1 2 3 4 5 6 7

5- Yaptığınız işin takdir edilme durumu

	En az					En çok	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

6- Yaptığınız işten duyduğunuz başarı ve gurur duygusu

	Çok az					Çok fazla	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

7- İşinizdeki çalışma başarısını etkileyecek yetki ve sorumluluk

	Çok az					Çok fazla	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

8- İşinizdeki tatil ve izin durumu

	En az					En çok	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

9- İşyerinizin fiziksel şartları (ısıtma,havalandırma,aydınlatma,gürültü vb) yeterlidir?

	Çok kötü					Mükemmel	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

10- İşiniz ile ilgili yeni bir şey öğrenmeye çalışma durumunuz

	Çok kötü					Çok iyi	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

11-İşyerinizde normal mesai saatlerinin dışında fazla çalışma durumu

	Hiç yok					Çok fazla	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

12- Bağlı olduğunuz yöneticinin, iş arkadaşlarınızla ve müşterilerle olan anlaşmazlık ve çatışmalarda uzlaştırıcılık yönü

	Hiç yok					Çok fazla	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz					Çok önemli	
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

13- İşyerinizde ücret-maaş dışı yapılan sosyal yardımlar(Giyecek,yiyecek,yakacak,lojman vb)

	Hiç yok					Çok fazla	
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7

Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
14- İşyerinizde çalışma veriminizi etkileyecek araç ve gereçlerin durumu	Çok az				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
15- İşyerinizde kararlara katılma imkanı	En az				En çok		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
16-Yaptığınız iş sayesinde kendi kişisel gelişiminizi artırma durumu	Çok az				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
17- İşyerindeki görev, yetki ve sorumlulukların tanımlı olma durumu	En az				En çok		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
18- İşyerinizdeki takdir ve ödüllendirilme adaleti (Bir karşılaştırma yapsanız,sizinle aynı işi yapan iş arkadaşınızın elde ettiği toplam ödül ile sizinki aynı mıdır?)	Adaletsiz				Çok adaletli		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
19- İşinizle ilgili sorunları çözümlerken amirinizle görüşerek serbestçe tartışma imkanınız	En az				En çok		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
20-İş arkadaşları ve çalıştığınız grup ile anlaşabilme durumunuz	Çok kötü				Çok iyi		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
21- Erken emekli olup bir köşeye çekilmeyi düşünme durumunuz	Hiç yok				Çok fazla		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7
22 -Bu işyerine katılırken ümit ettiğiniz hususların gerçekleşme durumu	En az				En çok		
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz				Çok önemli		
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

23- İşinizin yeteneklerinize uygun olma düzeyi

	En az			En çok			
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz			Çok önemli			
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

24- Çalıştığımız işte bitmeyen görevlerin çok olması ve aşırı iş yükünün genel düzeyi

	En az			En çok			
Şimdi ne kadardır	1	2	3	4	5	6	7
Ne kadar olmalıdır	1	2	3	4	5	6	7
	Önemsiz			Çok önemli			
Bu sizin için ne kadar önemli	1	2	3	4	5	6	7

25- Tüm faktörleri göz önünde tuttuğunuzda bu işyerinde iş memnuniyetinizi ve iş tatmininizi nasıl değerlendirebilirsiniz?

	Hiç yok			Çok fazla			
	1	2	3	4	5	6	7

EK 3 : MASLACH ÖLÇEĞİ

Bu ölçek de kişilerin ruh durumlarını ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her cümlenin başında hangi sıklıkta hissedildiğinin işaretleneceği bölümler bırakılmıştır. Ölçekte toplam 22 madde bulunmaktadır. Sizin için o madde de en uygun olduğunu düşündüğünüz kısma çarpı işareti (X) koymanız yeterlidir. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederim.

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağım hissediyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığım fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok ypratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yolunu bulurum.					
8. Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanlar n yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni köstülediğini hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
17. İşim gereği karşılaştığım insanlar ile aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18. İnsanlar ile yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi,her şeyin bittiğini hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlıkla yaklaşıyorum.					
22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarına hissediyorum.					

EK 4 : PSİKOSOMATİK SORUNLAR ANKETİ

Aşağıda kişilerin ruh halini ifade ederken kullandıkları bazı cümleler verilmiştir. Her madde kişinin yaşadığı bazı sorunlara işaret etmektedir. Eğer varsa son iki ay içinde süreklilik arz eden, psikolojik ve psikosomatik(psikolojik kökenli belirti ve rahatsızlıklar) belirti ve rahatsızlıkların karşısına (X) işareti koyunuz. Duyularınızı tarif eden birden fazla cümle varsa her birini ayrı olarak işaretleyebilirsiniz.

1	Eskisine göre daha fazla sinirlenmek	
2	Başkalarından daha çabuk yorulduğunu hissetmek	
3	İş arkadaşlarına, amirlerine ve hizmet verdiği insanlara karşı sabırsız davranışlarda artış.	
4	İştah konusunda ciddi sorunlar.	
5	Nedensiz mide, baş ağrısı gibi sorunlarda artış.	
6	Uyku düzeninde bozulmalar.	
7	Sürekli gergin ve heyecanlı davranışlar göstermeye başlama.	
8	Sebepsiz ağlamalar	
9	Her zaman güldüğü ve neşelendiği şeylere karşı aynı düzeyde tepki vermemek.	
10	Son zamanlarda kendisini işe yaramaz, yetersiz ve değersiz görmeye başlamak.	
11	Karar vermekte zorlanmak.	
12	Dış görünüşüne eskisi kadar dikkat etmemek.	
13	Kontrol edilemeyen ani duygu patlamaları yaşamak	
14	Hüzünlü, kederli hissetmek	
15	Kolayca incinebilmek, kırılmak	
16	Sıcak soğuk basmaları	
17	Gelecekle ilgili umutsuzluk duygusu	
18	Konsantrasyonda(dikkati bir şey üzerinde toplama)güçlük/zorlanmak	
19	Birini dövme, ona zarar verme,yaralama isteği	
20	Kendine zarar verme duygusu	

EK 2: ARAŞTIRMA İZİN ONAY BELGESİ

	ARAŞTIRMA İZİN	
Adı Soyadı: cengiz TÜRKMEN Görevi: PAÜ Sosyal Bilimler Ens. İşletme AD. Öğrencisi Sağ.Bil.Ens.Yk.Lis.Öğ.		
Araştırma Konusu: "Örgütlerde Riskli Meslek Gruplarında Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin Mesleki Doyumlara Etkisi" Araştırma Alanı: Sağlık Müdürlüğü ve Bağılı Kurumları Geçerlilik Süresi: 10.10.2009 - 31.03.2010		
Dr.Erdoğan Taş İl Sağlık Müdürü 		

KAYNAKÇA

AĞAOĞLU E, CEYLAN M, KASIM E, ve MADEN T, (2004). ‘Araştırma görevlilerinin kendi tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşleri’. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultay* . Malatya.

AKÇAMETE G, KANER S, ve SUCUOĞLU B, (2001) : ‘Öğretmenlerde tükenmişlik iş doyumunu ve kişilik’. Ankara: Nobel Yayınlar .

AKÇAY S, (2002) : “Corruption, Democracy and Bureaucracy, Emprical Evidence From Developing Countries”, G.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, s.208-209.

AKINCI Z, (2002) Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi (4):2.

AKSU G, ACUNER A, ve TABAK R, (2002) : Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuas , 55 (4):2.

ALDEMİR M, Ceyhan A. Ataol ve G Budak, (1993) : Personel Yönetimi, 1.Bas . Barış Yayınları, İzmir

ALLEN, Roger, (1983), Human Stress: It’s Nature and Control, New York, Mc Millan Pub. Com.

AKSAYAN S. (1990) ‘Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Tatmini Etkenlerinin İrdelenmesi’. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

ANAFARTA, N. (2001): ‘Orta düzey yöneticilerin kariyer planlamasına bireysel perspektif’. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (2), s:1-17

ANBARLI, Ş., (1999) “Sivil Toplum Örgütlerinin Siyasi İktidara Etkileri (Bergama Örneği)” Ç.O.M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

ARI G. SAGLAM; BAL E. (2008). ‘Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi’ Yönetim ve Ekonomi Dergisi 15/1 131-148 Y 1:2008 Cilt:15 Sayı:1 Celal Bayar Üniversitesi İİBF. MANİSA

ARTAN, İ, (1986): ‘Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama’. İstanbul, Özgün Matbaacılık.

ARTAN İ (1987), “Örgütsel Stres Kaynakları”, Marmara Üniversitesi, İİ.B.F. Dergisi, Cilt IV, Say 1-2

- ASLAN H, ALPASLAN N.Z, ASLAN O, Ünal M. (1996) : ‘Hemşirelerde tükenme, iş doyumunu ve ruhsal belirtiler’. Nöro Psikiyatri Arşivi; 33:192-199.
- ASLAN H. (1996) : Tıpta uzmanlık öğrencisi hekimlerde tükenme düzeyleri. Türk Psikiyatri Dergisi, 7 (1) : s.39-45.
- ASLAN, H. (1997). Kocaeli’nde bir grup sağlık çalışanlarında işe bağlı gerginlik, tükenme ve iş doyumunu. *Toplum ve Hekim Dergisi*, 12(82), 24–29.
- ASLAN S.H., ASLAN R.O., KESEPARA C., ALPARSLAN N., ÜNAL M. (1997): “Kocaeli’nde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik Tükenme ve İş Doyumu”, *Toplum ve Hekim* 1997; 82 (12), 24–29.
- ASLAN, Ş., ÖZATA M.(2008): ‘Duygusal zekâ ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerin araştırılması: sağlık çalışanları örneği’ Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Say : 30, Ocak-Haziran 2008, ss.77-97
- ATAAY, İ.D. (1985): İş Değerleme ve Başarı Değerleme Yöntemleri. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, Yayın No:3309.
- ATASOY S.,: (1997). İlkokul Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu incelemesi, İzmir: Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü Yayınlanmamış Y.Lisans Tezi,
- AVŞAROĞLU, S., DENİZ, M. E. VE KAHRAMAN, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. S.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, 14, 115–129.
- AYDIN, A.G., (1985). Sosyal başarı eğitimi ile sosyal beceri eğitiminin çocuklarda Öğrenilmiş çaresizlik davranışının ortadan kaldırılmasına etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi.
- AYDIN, M. (1986) : Çağdaş Eğitim Denetimi. Ankara: Eğitim Araştırma Yayın ve Danışmanlık A. Ş.
- AYDIN, K. (2004), : Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliği etkileyen bazı faktörlerin incelenmesi. Gazi Üniversitesi, Ankara: Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- AYDOĞAN A., AYLIN S; (2005), “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki ilişkiler”, *Anadolu Üniversitesi SBF Dergisi*, 5 (2), s. 43–55.
- AYTAÇ Serpil (2003) : Çalışma Psikolojisi Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Örgütsel Sağlık, İnsan Kaynakları ve Endüstri ilişkileri dergisi Cilt : 5 Say : 2,
- BAKAN İ, BÜYÜKBEŞE T . (2004) : ‘Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması’, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (7), 1-30,

BALCI, A. (2000): Öğretim Elemanlarının İş Stresi, Kuram ve Uygulamalar, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,

BALTAŞ, A., BALTAŞ, Z.,(2002): Stres ve Basa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul.

BARUTÇIGİL, İ. (2002). Örgütlarda Duyguların Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayınları.

BAŞARAN, İ.E. (1982) : Örgütsel Davranış. Ankara: Eğitim Bil. Fak. Yayın No: 108,

BAŞARAN, İ.E. (2000). Örgütsel Davranış. İnsanın Üretim Gücü. Ankara: Feryal Matbaası. 3. Basım

BATIGÜN, A.,D/ŞAHİN, N. H. (2006), “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek:A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu,”*Türk Psikiyatri Dergisi*, 17/1:32-25.

BAYSAL, A. (1995). Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

BAYSAL A.C. (1981): Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar, Yalçın Ofset Matbaası, İstanbul

BAYSAL C.A, PAKSOY, M., (1999). Mesleğe Ve Örgüte Bağlılığın Çok Yönlü İncelenmesinde Meyer-Allen Modeli, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, c:28,s:1/Nisan 99, 7-15.

BAYRAK, S. (1998). “Stres ve Örgütsel Sonuçlar”, VI. Ulusal Yönetim ve Örgüt Kongresi”, Eskişehir (21-23 Mayıs) Anadolu Üniversitesi.

BİLGİÇ R., (1998). “The Relationship between job satisfaction and personel characteristic of Turkish worker”, *Journal of Psychology*, 132/5.

BİLGİN, Nuri (2003), *Sosyal Psikoloji Sözlüğü*, Bağlam Yayıncılık, İstanbul.

BİLİCİ, M.: Bir grup akademisyende depresyon ve tükenme düzeyleri. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 9(3) : s. 181-189, 1998.

BİNGÖL, D. (1990): Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler, Atatürk Üniversitesi Basımevi, Erzurum. Yayın No:676.

BİNGÖL, D.(1996), *Personel Yönetimi*, Beta Basım Yayın, İstanbul.

BİRİNCİ N. (1999): Bursa’da Görev Yapan Hekimlerde İş Doyumu ve Bunu Etkileyen Etmenler. Uludağ Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayımlanmış Doktora Tezi, Bursa.

BOIES, Kathleen; ROTHSTEIN, Mitchell G. (2002), Managers Interest in International Assignments: The Role of Work and Career Satisfaction , International Journal of Intercultural Relations, 26, 233-253.

BOZKURT, Ö, ERGUN T., SEZEN, S. (1998) : **Kamu Yönetimi Sözlüğü**, TODAİE, Ankara, s.43-44.

BUDAK, G, ve SÜRGEVİL, O. (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi ,Cilt:20, Say :2, 95-108

BUMİN, B. (1974): İşletmelerde Amaçlara Ve Sonuçlara Göre Yönetim Sistemi Yolıyla Örgütsel Gelişim, Ankara, A.İ.T.İ.A. Yayını,

BUMİN, B. ve ŞENGÜL, A. (2000). “İnsan Kaynaklarının Değerliliği ve Örgütlarda Role Dayalı Stres Kaynaklar Üzerine Bir Araştırma”, VIII. Ulusal Yönetim ve Örgüt Kongresi, Nevşehir (25-27 May s).

BURSALIOĞLU,Z., (1982) : 'Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış'. Ankara: Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını,

CAN, H. (1999) *Organizasyon ve Yönetim*, Siyasal Kitabevi, Ankara.

CANMAN, A.D(1995) Çağdaş personel yönetimi. TODAİE Yayınları N:260 Ankara

CENDEL, T. (1994), 'Türkiye'de Yeni istihdam Türleri ile iş ilişkilerinin Esnekleştirilmesi,' *Çalışma Hayatında Esneklik Semineri: 239-252.*

CESUR, A., (1998) : 'İşgörenlerin Çalışma Hayatına İlişkin Sorunlarının İş Tatmini Yönünden İncelenmesi' Yayınlanmamış Master Tezi. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

CEYHAN A., SILIG A. (2005) : 'Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki ilişkiler' Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 2005/2 ; 43-55.

CORLET, E.N. ve RICHARDSON, J. (1981). *Stress, Work Design, and Productivity*, New York: John Wiley & Sons.

ÇAKAR, S. (1997): 'Seyahat Acentelerinde Verimlilik - İş Tatmin İlişkisi', Yayınlanmamış Master Tezi,. Ankara:Gazi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi.

ÇAM, O. (1989). *Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi.* Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

ÇAM, O. (1992), Tükenmişlik envanterinin geçerlilik ve güvenilirliğinin araştırılması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara, Ed.: R. Bayraktar, İ. Dağ, 155.

ÇAM, O. (1993), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlilik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, VII.Ulusal Psikoloji Kongresi Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayın , Ankara, s.155-160

ÇAM, O. ve BAYSAL, A.(1994). İzmir Metropolitan Alan İçinde Bulunan Yataklı Sağlık Kurumlarından Görev Yapan Psikiyatrisi ve Psikologlarda Tükenmişlik Sendromunun İncelenmesi, 8. Ulusal Psikoloji Kongresinde sunulan bildiri.

ÇAM O, AKGÜN E, BABACAN A VE ARK. (2005). Bir ruh sağlığı ve hastalıkları hastanesinde çalışan hekim ve hemşirelerin klinik ortamlarını değerlendirmeleri ve iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi 6: 213-220.

ÇAPRI B. (2006) : Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Say 1, Haziran 2006, s 62-77.

ÇELEBİ, H.F. (2000) : ‘Toplam Kalite Yönteminde Motivasyon, Herzberg’in Motivasyon Teorisi Ve Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi’ Yayınlanmamış Master Tezi. Ankara:Gazi Üniversitesi,Fen Bilimleri Enstitüsü,Makine Eğitimi Anabilim Dalı

ÇELEN, Ü., PİYAL, B., KARAODUL, G., DEMİR, M. (2004) : ‘Ankara Onkoloji Eğitim Hastanesinde Çalışanların İş Doyumu’ ,Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Say :3 (2004) 302 Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:7, Sayı:3 (2004) 302

ÇETİNANAT, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*. Ankara: An Yayınları

ÇEVİK, E.İ., MURAT G. (2008). ‘ İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Örneği’ *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 4, Say 8, ss. 1–18*.

ÇİMEN, M., (2000), “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, iş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve işten Ayrılma Niyetlerine ilişkin Bir Alan Araştırması”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı .

ÇİMEN, M. ve ERGİN, C. (2001), Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin incelenmesi”, *Gülhane Tıp Dergisi*, 43 (2), 169–176.

ÇİMEN, M. (2002): ‘Maslach tükenmişlik ölçeği sağlık personeli Türkiye normlarının silahlı kuvvetler sağlık personeli tükenmişlik puanları ile karşılaştırmalı olarak incelenmesi’. Toplum ve Hekim, Cilt: 17 Say :3: s. 212-216,

ÇOKLUK, Ö. (1999), Zihinsel ve işitme engelliler okulunda görev yapan yönetici ve öğretmenlerde tükenmişliğin kestirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÇOLAK. A. (1999). ‘İşin Yeniden Örgütlenme Sürecinde Esneklik’: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi. Bursa

COŞKUNER, A. (1994). *İletişim becerisini geliştirme eğitiminin iş görenlerin iletişim çatışmalarına girme eğilimlerine, yalnızlık düzeylerine ve iş doyumlarına etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

DANGAÇ, G., 2007, “İş Hayatında Farklı Kişilikler”, <http://www.kouemk.com>

DAVID, R., “Rastlantı ve Kaos”, Tübitak popüler bilim kitapları, Şubat 1995

DAVIS, K. (1988). (Çev. Kemal Tosun ve diğ.) *İşletmede İnsan Davranışı; Örgütsel Davranış*, 3. Basım, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Ya. No:199.

DERVİŞOĞLU, Gökçen (2000), “The Role of Certain Demographic Variables, Burnout and Stres on Job Satisfaction”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, the Graduate School of Social Sciences of Middle East Technical University, The Department of Educational Sciences.

DİCLE Ü., DİCLE A. (1989): “Motivasyon”, Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Dergisi, 7.

DOLUNAY, A. B., (2001). ‘Keçiören ilçesi genel liseler ve teknik-ticaret-meslek liselerinde görevli öğretmenlerde tükenmişlik durumu araştırması’. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

DUYMAZ E., (1999), “Yönetici Hemşirelerde Yönetimsel Stres Ölçeği Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması”, Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

DÜZYÜREK, S, ÜNLÜOĞLU, G. (1992) : ‘Hekimlerde tükenmişlik (tükenmişlik) sendromu’. Psikiyatri Bülteni; 1:108-112.

EFEYOĞLU İ. E., ÖZGEN H. (2007) : İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Sayı 2, 2007, s.237-254

EGE, B. (2000): ‘İşgören Tatminin Etkileyen Faktörler Ve İşgören Tatmini İle İşgören Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma’ Yayınlanmamış Master Tezi. Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı,

ERKENEKLİ, M.(2000): ‘Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliğinin İşgören Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bilişim Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma’ Yayınlanmamış Master Tezi, Ankara:Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim Ve Örgüt Bilim Dalı .

ERDOĞAN, H. (2002) : ‘Personel Devri Ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Düşüncesi Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma’ Yayınlanmamış Master Tezi. İstanbul : İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi,

ERDİL, O. (1998). “İşgörenlerin Performans Yönetiminde Yeni Yaklaşımlar ve Sanayi İşletmelerinde Bir Uygulama”. *VI. Ulusal İşletmecilik Kongresi* (Kasım).

- ERDOĞAN İ. (1983): İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik. İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- ERDOĞAN, İ. (1990). İşletme Yönetiminde Kişiliğe Bağlı Çatışma, Stres ve Çözüm Yolları. Ankara: MESS Yay.
- ERDOĞAN, İ. (1994). İşletmelerde Davranış, 4.B. İstanbul: Beta Yayınevi.
- ERDOĞAN, İ (1996): İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Avcıoğlu Basım Yayınevi, İstanbul.
- EREN E.(1989): Yönetim Psikolojisi, Yön Ajans, İstanbul
- EREN, E. (2000) : Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Basım Yayınevi Dağıtım, Yayın No: 402, İstanbul
- ERGİN,C. (1992) : ‘Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin uyarlanması’. 7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları Ankara Ed.: R. Bayraktar, İ. Dağ, 143-154 Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara
- ERGİN, C.(1993) : ‘Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Uyarlanması’ VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Bayraktar R, Dağ İ (Eds):, Türk Psikologlar Derneği Yayını, 143-154. 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi Ankara
- ERGİN,C., (1995) : “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2), 37-50.
- ERGİN,C. (1996): Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Türkiye sağlık personeli normları. 3 P Dergisi, 4(1): s.28-33,
- ERKMEN T., ŞENCAN H.(1994): ‘Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması’, Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İzmir
- EROĞLU, F. (1984) : ‘Motivasyon Teorisindeki Son Gelişmeler Ve Erzurum’da Faaliyette Bulunan Dört Bankada Teşvik Araçlarının Değerlendirilmesi’ Atatürk Üniv. İİBF. Doktora Tezi, Erzurum
- EROĞLU, F. (2000). *Davranış Bilimleri*, İstanbul: Beta, 5. Baskı .
- EROĞLU, F. (2009): ‘Yönetici yetersizliği ve güç taşkınlığı’ Türk Ocağı Dergisi
- EROĞLU, F. (2009): *Davranış Bilimleri* İstanbul: Beta, Genişletilmiş 9. Baskı
- ERSOY, F. (2001) : ‘Tükenmişlik Sendromu’. Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi, 2: s. 11-17,
- ES, M. (2000) : ‘Kent Yönetimi, Kentleşme ve Göç: Sorunlar ve Çözüm Önerileri – I’ Kocaeli Üniversitesi, Yerel Siyaset Dergisi

EYRENCİ. Ö. (1994), "Türkiye’de Çalışma Sürelerinin Esnekleştirilmesi," Çalışma Hayat nda Esneklik Semineri (İZMİR).

FELDMAN, Daniel; HUGH, Arnold (1986), *Managing Individual and Group Behavior in Organizations*, McGraw-Hill International Book Company: Auckland.

FIELDS D.L., BLUM T.C. (1997): “Employee Satisfaction in Work Groups with Different Gender Composition”, *Journal of Organizational Behavior*,

FREUDENBERGER HJ, RİCHELSON G: Tükenmeye Rağmen Nasıl Yaşanabilir? Çev.:Nesrin H.Şahin, *Stresle Başa Çıkma Olumlu Bir Yaklaşım*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları No:2, 3.Basım, Ankara, 1998.

GENÇAY, Ö. A.(2007) : *Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*’ Kastamonu Eğitim Dergisi 765-780 Ekim 2007 Cilt:15 No:2

GİRGİN ,G.(1995): İlkokul öğretmenlerinde meslekten tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir model önerisi, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

GLOGOW,Eli. (1986), “Research Note: Burnout and Locus of Control”, *Public Personel Management*, Vol.15, No.1, Spring, 79-83.

GÖKÇE, R. (2005) : ‘Birinci Sın f Tatil Köyünde Performans Değerlemenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Uygulama’. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

GÖKÇEKAN, Z.ve ÖZER, R (1999). ‘Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik’, Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınlar No:9.

GÖZÜM, S. (1996). ‘Koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerde iş doyum, tükenmişlik ve işe devamsızlığı etkileyen faktörlerin araştırılması’. Doktora Tezi. Atatürk Üniv. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

GÜLSEREN A.(2000) : Karaduman E, (2000) : Hemşire ve teknisyenlerde tükenmişlik sendromu ve depresif belirti düzeyi. *Kriz Dergisi* 2000; 8:32-36.

GÜLTEN, E.G., A, BİRCAN, Ö. (2004) : ‘Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi’ , Çukurova Üniv. Sosyal Bilimler Ens. Enstitü E-Dergisi Y 1: 2005 / Cilt: 14 / Sayı: 1

GÜMÜŞTEKİN, G.E. ve ÖZTEMİZ, A.B. (2004): “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı . 23, Temmuz-Aralık, ss.61-85

GÜNAY, A, ACUNER, A. M, TABAK, R.S. (2001): ‘Sağlık Bakanlığı Merkez Ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma’ Ankara Örneği.

GÜNDÜZ M. (2006): İnönü Üniversitesi; İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 20 Nisan 2006 Say : 1

GÜNEY, M. K. (1994) : ‘Satış Elemanlarının Performansı, İş Tatmini ve İşgücü Devri İlişkileri-Büro Makineleri Sektöründe Uygulama’ Yayınlanmamış Master Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

GÜNEY, S (2000): Yönetim ve Örgüt El Kitabı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

GÜRSEL, M. (1997). ‘Okul Yönetimi’. Konya: Mikro Yayınlar ,

GÜVEN, M. (2005), Davranış Düzlemi Sosyal Statü ve Roller”, Örgütsel Davranış Boyutlarından Seçmeler’. Editör: Mehmet Tikici, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,

HAYRAN O., AKSAYAN S.(1991): “Pratisyen Hekimlerde İş Doyumu”, Toplum ve Hekim, 47, 16-17.

HICKSON C., OSHAGBEMI T., (1999). “The Effect Of Age On The Satisfaction Of Academics With Teaching And Research”, International Journal Of Social Economics, 26 (4), 537-544 (Akt: Ekici Sümmani, Belli Emre, Çalışkan Seda, ‘Gençlik Spor Genel Müdürlüğü Taşra Teşkilatı Çalışanlarının İş Doyum Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma’ Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi Ve Spor Bilimleri Dergisi Cilt 3, Say 1, 2009 ,

İŞIKHAN, V. (2004). Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları. Ankara: Sandal Yayınları

IRIS B.; BARRET S.V.(1972): “Some Relations Between Job and Life Satisfaction and Job Importance”, Journal of Applied Psychology, 56, 301–304.

IZGAR, H. (2001): Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 27, 335-340.

IZGAR, H. (2000): ‘Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Tükenmişlik) Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre incelenmesi’ (Orta Anadolu Örneği), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitimde Psikolojik Hizmetler Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya.

ILO, 2006, 5: ‘Türkiye’de Genç İşsizliği, Eğitim Ve Büyüme İlişkisi’ 2. Ulusal İktisat Kongresi / 20-22 Şubat 2008 / DEÜ İİBF İktisat Bölümü / İzmir –Türkiye İZGİ B.; ARSLAN İ.

İMAMOĞLU, S.Z., KESKİN, H., ERAT, S.(2004) : ‘Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki ilişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama’. Yönetim ve Ekonomi Cilt:11 Say :1 Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. MANİSA

İNCİR, G. (1990) : Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme, MPM, Ankara,

KAÇMAZ, N. (2005) : “Tükenmişlik (Tükenmişlik) Sendromu”, İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt.68, say :1,29-32.

- KALDIRIMCI, N. (1985): “Yönetim Etkinliği Bakımından Yönetime Katılma” Erciyes Üniv., İ.İ.B.F., Dergisi, s.7, Temmuz 1985, s.87.
- KAPLAN, M. (2007) : ‘Motivasyon Teorileri Kapsamında Uygulanan Özendirme Araçlarının İşgören Performansına Etkisi Ve Bir Uygulama’ Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Ankara
- KAR, M., BALCI, A. (1999): “Yolsuzluklar ve İktisadi Kalkınma: Nedenleri, Etkileri ve Mücadele”, TİD, Y.71, S.43, Haziran 1999, s.143.
- KARADAĞ G, SERTBAŞ G, GÜNER İ. (2002): ‘Hemşirelerin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Bunları Etkileyen Bazı Değişkenlerin İncelenmesi’. Hemşirelik Forumu Dergisi. 5:8-15
- KARADAL, H. (1999): Yönetici Yaşam Biçimleri İle Yöneticinin Etkinliği Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki:Bazı Sektörlerde Bir Araştırma Yayınlanmamış Doktora Tezi.Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- KARLIDAĞ, R., ÜNAL, S. VE YOLOĞLU, S. (2000). Hekimlerde İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1).
- KAVANAGH M.J., HALPERN M.(1977), “The Impact of Job Level and Sex Differences on The Relationship Between Life and Job Satisfaction”. *Academy of Management Journal*, 20, 66–73.
- KAYNAK T.(1990): Örgütsel Davranış ve Yönlendirilmesi., Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- KAZANÇ H. (1998): ‘Kamu Kuruluşlarında İş Tatmini Ve Tübitak Örneği’ Yüksek Lisans Tezi / Sakarya
- KIRILMAZ, A. Y., ÇELEN, Ü. ve SARP, N. (2003). İlköğretimde çalışan bir öğretmen grubunda “tükenmişlik durumu” araştırması. *İlköğretim Online*, 2 (1), 2-9.
- KOLASA B.J.(1969): İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş. Çeviri. Kemal Tosun. İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- KOYUNCU, M. (2005): “Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu ve Örgütten Ayrılma isteğine Etkisi”, 13.Ulusal Yönetim ve Örgüt Kongresi İstanbul Üniversitesi; <http://www.isletme.istanbul.edu.tr/duyurular/> kongrebook/27/ kongre.htm, 28.09.2005.)
- KUŞDİL M., ERSİN, N. B, AYTAÇ S., BİLGEL N. (2004): ‘Çalışma Yaşamında Bireylerin Yaptıkları İşe İlişkin Duygularının İş Stres Tepkileri Üzerine Etkisi’. *İnsan Kaynakları Dergisi*, cilt 6 say 1 y 1 2004
- KUZGUN Y. (2000): ‘Meslek Danışmanlığı Kuramlar uygulamalar’ Nobel Yayın Dağıtım, Ankara

KÜÇÜKASLAN, A. (1994). "İstanbul Telefon Başmüdürlüğünde Çalışan Telefon Operatörlerinin Stres-İş Doyumu İlişkisinin İncelenmesi". İstanbul: M.Ü.,S.B.E. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi

LUTHANS, F. (1973), *Organizational Behavior*, Sixth Edition, New York: McGraw-Hill.

MARAŞLI, M. (2005). Bazı özelliklerine ve öğrenilmiş güçlülük düzeylerine göre lise Öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 23 (3), 27-33.

MARTİNUSSEN, M., R_CHARDSSEN, A.M. ve R.J.BURKE (2007), "Job Demands, Job Resources, and Burnout Among Police Officers", *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.

MASLACH, C. and JACKSON, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

MCCORMICK, E.J. Ve ILGEN, D.R. (1980). *Industrial Psychology*. 7. Bask ., New Jersey: Prentice Hall.

MIHÇIOĞLU,C. (1985): Yönetimde İnsan İlişkileri. Ankara. A.Ü Siyasal Bil. Fk. Ders Notla >

MOLLAOĞLU M, YILMAZ M, KARS T, (2003): 'Hemşirelerde Tükenmişlik (Tükenmişlik) Sendromu'. *Toplum ve Hekim Dergisi* 2003; 18:288-292

MURAT, M. (2003). Üniversite öğretim elemanlarında tükenmişlik. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2 (19), 25-34.

MUSAL B.(1992): Pratisyen Hekimlerde Mesleki Doyum ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Halk Sağlığı, Doktora Tezi. İzmir.

MUSAL, B.(1995): "Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum", *Toplum ve Hekim*,68(10), 2-7

MYERS, K. W., (1990), "The Fast Food Industry: Company Benefits and Stress," *Hospitality Research Journal*, Say 14, No. 2.

ORAN B, N.(1989): Job Satisfaction of a Group of Academical Staff in Marmara University. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

ORPEN C. (1978): "Work and Nonwork Satisfaction: Causal Correlational Analysis", *Journal of Applied Psychology*, 63, 530-532.

ORPEN, Christopher (1994), The Effects of Organizational and Individual Career Management on Career Success , *International Journal of Manpower*, Vol. 15 No. 1, 27-37.

OSHAGBEMI, T. (1997). The Influence of rank job satisfaction of organizational members. Journal of Managerial Psychology, Vol.12 (8).131-

OTACIOĞLU S.,G. (103–116) İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt: 9 Sa :15 2008

ÖKÇESİZ, H. (1994), ‘Sivil İtaatsizlik’, 2. Baskı, Afa Yayınları, İstanbul.

ÖREN, N, TÜRKOĞLU H. (2006) : ‘Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik’ Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (ilke) Bahar 2006 Say 16

ÖZDEMİR A. K. ve diğ (1999), ‘Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi’ Cumhuriyet Üniversitesi Diş hekimliği Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Say 2, 1999

ÖZDEMİR H. Deniz (2001). Üniversite Akademik Personelin Görev Unvanlar Açısından İş Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Cumhuriyet Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Sivas

ÖZDEVECİOĞLU M. (2003). ‘Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma’ Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 21, Temmuz-Aralık 2003, ss. 77-96.

ÖZDEVECİOĞLU M., (2004), “Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri ile Bir Araştırma”, H.Ü.İ.İ.:B.F. Dergisi, Cilt 22, Sayı 1.

ÖZER, R. (1998). ‘Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeyi, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi’. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

ÖZGEN H., A. ÖZTÜRK ve YALÇIN A., (2002). İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Ankara

ÖZGEN H.ve EFEOĞLU İ (2007): ‘İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma’ Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 16, Say 2, 2007, S.237-254

ÖZGÜVEN, H.D, HARAN S. (2000): ‘Tükenme. Kriz ve Krize Müdahale’. Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayınları No:6.

ÖZTÜRK, A., TOLGA, Y., ŞENOL, V., GÜNAY, O.(2008) ‘Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi’ Erciyes T p Dergisi online, [2008, Cilt 30, Say 2](#), Sayfa(lar) 092-099

PAKSOY, M. (1986). “İşletmelerde Stres, A ve B Tipi Davranış (Kişilik)”. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C:15, S:2.

- PEHLİVAN, İ. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları. Ankara:Pegem Yayınları, Personel Geliştirme Merkezi, No:16.
- PENFIELD, R. V. (1969) 'Örgütte Beşeri Münasebetler' Çeviren: Resan Taşçıoğlu, Editör: Prof. YüksekMüh. Melih Koçer, 1969
- PİNES, A. VE ARANSON, E. (1988). *Career Burnout; Causes&Cures*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- POYRAZOĞLU, N. (1992) 'Hastane Çalışanlarında İş Doyumu-Verimlilik İlişkisi' Yayınlanmamış Master Tezi, Ankara:G.Ü., İşletme Yüksek Lisans Programı, 1992.
- RTÜK, 2005'Televizyon Programlarındaki Şiddet İçeriğinin, Müstehcenliğin ve Mahremiyet İhlallerinin İzleyicilerin Ruh Sağlığı Üzerindeki Olumsuz Etkileri * Özel Çalışma Grubu Raporu.
- SABUNCUOĞLU, Z.,(1978) : Örgütlerde Haberleşme Düzeni –Yapısal Analiz-, Bursa, İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları; No:22, 1978
- SABUNCUOĞLU, Z.(1996): Örgütsel Psikoloji.Ezgi Kitabevi Yayınları>2.Baskı Bursa
- SAGLAM A., ÇINAR B. E. (2008) : Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Cilt:15 Sayı:1 Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, Manisa
- SAĞLAM, M. 'Örgütsel Değişme'. Ankara: TODAİE Yayını, 1979.
- SARUHAN C. ve TÜRKER M. V., (2003) : “ Personeli Güçlendirme; Yüksek Performans İçin Olmazsa Olmaz Bir Gereklik mi? Geçici Bir Yönetim Hevesi mi? Yoksa Hepsinden Öte Bir İnsan Kaynakları Stratejisi mi? Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, 11. Ulusal Yönetim ve Örgüt Kongresi, 22-24 Mayıs,Afyon
- SAVERY, Lawson K. (1996), The Congruence between the Importance of Job Satisfaction and the Perceived Level of Achievement. *Journal of Management Development*, Vol. 15 No. 6, 18-27.
- SEĞMENLİ, S. (2001). Rehber öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- SELIGMAN, M.E.P., VE MAIER, S.F., (1967). Failure to escape traumatic shock. *Journal of Experimental Psychology*. 74, 1-9.
- SELYE, H. ,(1997), Stress without distress, London: Teach Yourself Books
- SERİNKAN, C. ve BARUTÇU E. (2006): “Şirket Yöneticilerinin Motivasyon ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma”, 14. Ulusal Yönetim ve Örgüt Kongresi Bildiriler Kitabı, 25-27 Mayıs, Erzurum, s. 241-254.
-

SERİNKEN M. , 2003) : ‘İzmir ilinde acil servis hekimlerinin tükenme düzeyleri’.
Toplum ve Hekim, Cilt: 18, Say :4, s. 293-299

SEVER A.D.(1997) : ‘Hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yolları ve bunun sonuçlarının araştırılması’. İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, 1997

SEVİMLİ, F. ve İŞCAN Ö. F (2005): “Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, Ege Akademik Bakış, Cilt:5, Say :1-2, ss. 55-64.

SİLİĞ, A (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

SiLAH, M.: İş tatmini, C.Ü.i.i.B.F. Dergisi, 1,1, (263- 277), 1996.

SOFUOĞLU S., İZGİ H. B. ; ‘Kronik Yorgunluk Sendromu’;
<http://www.mcatürk.com/> Kronik-Yorgunluk-Canli-Cenaze-Sendromu_710.htm. 20 Ocak 2008

SOLMUŞ, Tarık (2004), *İş Yaşamında Duygular ve Kişilerarası İlişkiler* İstanbul: Beta Bas m.

SONGAR Ayhan; (1979) : Enerji ve Hayat, Yeni Asya yayınları İstanbul

SOYSAL Abdullah (2008) ;Çalışma Yaşamında Kişilik Tipleri: Bir Literatür Taraması ; İşveren Dergisi Ocak 2008

SÖKMEN, A. (2005) : “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz, 1, ss.1-27

SÖNMEZ M. A; Akdeniz Üniversitesi Eğitim Fakültesi Bülteni Y 12 Say 11 Mayıs 2002 Sayfa 3

SUCUOĞLU, B., KULOĞLU, N. (1996): Özürlü çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişliğin değerlendirilmesi, Türk Psikoloji Dergisi, 10: 36.

SUN, Ö.H. (2002): ‘İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma’: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.

SURGEVİL, O. (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler: Akademik personel üzerinde bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Örgüt, İzmir.

SÜHEYL A.,ÖZSOY, Ş. ERGÜL , A.B. (2003): ‘Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Halk Sağlığı Hemşireliği Anabilim Dalı Bir Yüksekokul Çalışanlarının Kuruma Bağlılık Durumlarının İncelenmesi’ İnsan Kaynakları ,2003 Cilt : 6 Sayı: 2

ŞANLI, S. (2006): ‘Adana ilinde çalışan polislerin iş doyum ve tükenmişlik düzeylerinin bağımlı değişkenler açısından incelenmesi’. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

ŞAFAK, U. (1988): ‘Demokrasi Kavramı, Toplumsal Değerler Ve Birey’. Ankara ‘UNESCO Türkiye Milli Komisyonu, İnsan Bilimleri Komitesi tarafından düzenlenen 'Demokrasinin Felsefi Temelleri' isimli toplantıda yapılan konuşma metni

ŞAHİN N.H. ve DURAK-BATIGÜN, A. (1997). Bir Özel Hastahane Sağlık Personelinde İş Doyumu ve Stres. Türk Psikoloji Dergisi, 12 (39), 57-71.

ŞENCAN, H. (1986). “Yönetici Gerilimi Kişilik Başaçıkma Süreçleri İlişkisi ve Metal Sanayiinde Uygulama Bir Araştırma”. İstanbul: İ.Ü. Sos. Bil. Ens., Doktora Tezi.

ŞENATALAR F. (1978):Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. İ. Ü. Kitabevi, İstanbul.

ŞENSES, Ş.1999): ‘Kurum İçi Halkla İlişkiler Ve İş Tatmini’.Yayınlanmamış Master Tezi. İstanbul:Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı , Yönetim Ve Örgüt Bilim

ŞİMŞEK, M.Şerif. (1993): “İşlerin ve Çalışma Sistemlerinin Zenginleştirilmesi”, Selçuk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.1, Sayı.1, Ocak-Haziran, Konya

TEKİN H., (1991). Anadolu Ün. İ.İ.B.F.Dergisi, Eskişehir,
TEPECİ, M ve BİRDİR, K (2005), “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu”, *11.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 22 Mayıs, Afyon,958–972.

TEVRÜZ, S.(1996): Endüstri Ve Örgüt Psikolojisi, Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları .

TEZCAN, M. (1983): ‘Eğitimde yabancılaşma’ Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi Cilt 16 Sayı 1 , Ankara.

TORUN, Alev (1997), “Stres ve Tükenmişlik”, ‘Endüstri ve Örgüt Psikolojisi’, Ed.Suna Tevrüz,suna 2.Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayını, İstanbul, 43-53.

TUTAR, H. (2007) : ‘Erzurum’da Devlet Ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini Ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi’ Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi C.12, S.3 S.97-120.

TÜMKAYA, S. (1996) : ‘Öğretmenlerdeki tükenmişlik görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışları’, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TÜMKAYA, S. (1997). Çukurova Üniversitesi öğretim elemanlarının akademik tükenmişlik düzeyleri. 4. *Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi* 10–12 Eylül, Eskişehir.

TÜMKAYA, S. (2000): ‘Akademik Tükenmişlik ölçeğinin geliştirilmesi’, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 19 : 128-133

TÜTÜNCÜ, Ö. (2000): ‘Kâr Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi’. Dokuz Eylül Üniversitesi . S.B.E. Dergisi, 2(3).

TÜTÜNCÜ, Ö. (2002) : ‘Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması’. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(2):129-138.

TÜTÜNCÜ, Ö. ve ÇİÇEK, O. (2000) : ‘İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme’. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(Eylül-Aralık): 124-128.

TÜRKÖZ, Y. (2000): ‘İşe ve Kuruma Yönelik Tutum Hangi Boyutlarda Ölçülmektedir?’, *Modern Hastane Yönetimi Dergisi*, 4:1, 4-6.

URAL, Ş (1998). “Epistemolojik Açılardan Değerler Ve Ahlak” , *Doğu Batı Düşünce Dergisi*, S. 4, Ss.41-49.

UZMEN S, MAĞDEN D. (2002) : ‘Okulöncesi Eğitim Kurumlarına Devam Eden Altı Yaş çocuklarının Prososyal Davranışlarının Resimli Çocuk Kitapları İle Desteklenmesi’; M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi Yıl : 2002, Sayı 15, Sayfa : 193-212

ÜNSALAN, E. ve ŞİMŞEKER B. (2006) : *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara

YETİM, Ü. (2001). ‘Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri’. İstanbul, Bağlam Yayınları .

YILDIRIM, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Hacettepe Üniversitesi.

YILDIRIM, Y. (1999) : ‘Sağlık Bakanlığına bağlı genel hastanelerde çalışan hastane yöneticilerinin iş doyumunu’. *Bilim Uzmanlığı Tezi*. Hacettepe Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

YÜKSEL, A.H. (1988) : *İletişim Biliminin Temelleri*, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir

YÜKSEL Ö., (1998). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Gazi Yayınevi, Ankara

ZEL, U. (2001): “Yönetimde Kişilik ve Kişilik Özellikleri”; *Yönetim ve Örgüt (İçinde)*, Editör: S. Güney, Nobel Yayınları , Ankara

ÖZGEÇMİŞ

Araştırmacı 10.07.1973 yılında Ordu ilinde dünyaya geldi. İlköğretim ve ortaöğretim okullarını İstanbul'da tamamladı. 1992 yılında 19 Mayıs Üniversitesi Fen Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümünde lisans eğitime başladı. Bu bölümden 1996 yılında mezun oldu. Mezun olduktan sonra 1996 yılında Milli eğitim Bakanlığında göreve başladı ve halen Psikolog/Psikolojik Danışman olarak görev yapmaktadır.

Araştırmacı halen Denizli Rehberlik ve Araştırma Merkezinde Rehberlik ve Psikolojik Danışma Hizmetleri Bölüm Başkanı olarak görev yapmaktadır. Araştırmacı psikoloji alanı ile ilgili çeşitli kaynak kitapların yazılmasında yazar olarak görev almıştır. Aile-Çocuk ekseninde çeşitli alan araştırmalarında yönetici olarak görev almıştır. 2000 yılında evlenen araştırmacı halen iki çocuk babasıdır.