

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**HASTANE ÖNCESİ SAĞLIK HİZMETLERİNE YÖNELİK
ÇALIŞAN ÖZEL AMBULANS PERSONELLERİNİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE BAĞLI İŞTEN AYRILMA
NİYETİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Çiğdem KOÇYİĞİT POYRAZ

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

HAZİRAN 2020

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



**HASTANE ÖNCESİ SAĞLIK HİZMETLERİNE YÖNELİK
ÇALIŞAN ÖZEL AMBULANS PERSONELLERİNİN
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE BAĞLI İŞTEN AYRILMA
NİYETİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Çiğdem KOÇYİĞİT POYRAZ
(Y1616.030006)

Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Sağlık Yönetimi Programı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Menekşe KILIÇARSLAN

HAZİRAN 2020

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerine Yönelik Çalışan Özel Ambulans Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerine Bağlı İşten Ayrılma Niyeti” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’ da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim (30/06/ 2020).

Aday/ İmza

.....

ÖNSÖZ

Çalışmamı yaparken bana destek olan, bilgi ve tecrübeleri ile araştırmama ışık tutan danışmanım **Dr. Öğr. Üyesi Menekşe KILIÇARSLAN**' a, varlığı benim için en büyük ilham ve mutluluk kaynağı olan, her zaman her konuda bana büyük fedakârlıkda bulunarak beni sabırla destekleyen eşim **Mert POYRAZ**' a , maddi manevi zor zamanlarımda bıkmadan yanımda olan “ben” olmama en büyük katkı sağlamış anne ve babama sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Haziran 2020

Ciğdem KOÇYİĞİT POYRAZ

İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ	i
ÖNSÖZ	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	v
ÇİZELGE LİSTESİ	vi
ÖZET	viii
ABSTRACT	x
1.GİRİŞ	1
1.1. Araştırma Konusu	2
1.2. Araştırmanın Amacı	3
1.3. Araştırmanın Önemi.....	3
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	3
1.5. Tanımlar	4
2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU KAVRAMI	5
2.1. Tükenmişlik Sendromu Tanımı	5
2.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	6
2.2.1. Bireysel faktörler.....	6
2.2.2. Örgütsel faktörler	7
2.2.3. Çevresel faktörler	8
2.3. Tükenmişlik Sendromu Modelleri	8
2.3.1. Cherniss tükenmişlik modeli.....	8
2.3.2. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli	9
2.3.3. Pines tükenmişlik modeli	10
2.3.4. Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli.....	10
2.3.5. Meier tükenmişlik modeli	11
2.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	12
2.4.1. Fiziksel belirtiler	12

2.4.2. Davranışsal belirtiler	13
2.4.3. Psikolojik belirtiler	13
2.5. Tükenmişliğin Sonuçları	13
2.6. Tükenmişlik Sendromunun Bireysel ve Örgütsel Etkileri	14
2.7. Tükenmişlik ile Başetme ve Önleme Yolları	17
2.8. Sağlık Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik.....	17
3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI.....	20
3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı	20
3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	21
3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları	23
3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi	24
3.5. Sağlık Çalışanlarında İşten Ayrılma Niyeti ve Önemi.....	26
3.6. İşten Ayrılma Niyeti ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki	27
4. YÖNTEM.....	30
4.1. Araştırmanın Modeli	30
4.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	30
4.3. Veri Toplama Araçları	31
4.4. Verilerin Analizi.....	31
5 . BULGULAR VE DEĞERLENDİRME	33
6. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	52
6.1. Sonuç.....	52
6.2.Öneriler	53
KAYNAKLAR	56
EKLER.....	62
Ek-1: Anket Formu	62
Ek- 2: Etik Kurul Onay Formu.....	67
ÖZGEÇMİŞ.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

KISALTMALAR

akt.	: Aktaran
vd.	: ve diğerleri
vb.	: ve benzeri
DSÖ	: Dünya sağlık örgütü
HSH	: Hastane öncesi sağlık hizmeti
KKM	: Komuta kontrol merkezi
Ort	: Ortalama
Std	: Standart

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 2.1. Tükenmişlik Sonrasında Karşılaşılan Durumlar.....	15
Çizelge 5.1. Tükenmişlik ölçeği için birinci düzey (Doğrulayıcı Faktör Analizi) DFA analizi bulguları.....	33
Çizelge 5.2. Araştırma ölçek ve alt boyutlarının güvenirlik analizi bulguları.....	34
Çizelge 5.3. Ankete katılan bireylerin cinsiyetlerine göre frekans dağılımı.....	34
Çizelge 5.4. Ankete katılan bireylerin yaş gruplarına göre frekans dağılımı	35
Çizelge 5.5. Ankete katılan bireylerin eğitim durumlarına göre frekans dağılımı ...	35
Çizelge 5.6. Ankete katılan bireylerin medeni durumlarına göre frekans dağılımı...	36
Çizelge 5.7. Ankete katılan bireylerin gelir düzeylerine göre frekans dağılımı	36
Çizelge 5.8. Ankete katılan bireylerin çalışma sürelerine göre frekans dağılımı	37
Çizelge 5.9. Ankete katılan bireylerin şu anki kurumlarında çalışma sürelerine göre frekans dağılımı.....	37
Çizelge 5.10. Ankete katılan bireylerin haftalık çalışma saatlerine göre frekans dağılımı	37
Çizelge 5.11. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri	38
Çizelge 5.12. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duyarsızlaşma boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri	39
Çizelge 5.13. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Kişisel Başarı boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri	40
Çizelge 5.14. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri	41
Çizelge 5.15. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi	41
Çizelge 5.16. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Yaş Grupları değişkeni bakımından incelenmesi	43

Çizelge 5.17. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Eğitim değişkeni bakımından incelenmesi	44
Çizelge 5.18. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Medeni Durum değişkeni bakımından incelenmesi	45
Çizelge 5.19. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Gelir Durumu değişkeni bakımından incelenmesi	45
Çizelge 5.20. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Süresi değişkeni bakımından incelenmesi.....	47
Çizelge 5.21. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Kurumda Çalışma Süresi değişkeni bakımından incelenmesi....	48
Çizelge 5.22. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Saati değişkeni bakımından incelenmesi.....	49
Çizelge 5.23. Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti boyutu üzerindeki doğrusal regresyon modeli bulguları.....	50

HASTANE ÖNCESİ SAĞLIK HİZMETLERİNE YÖNELİK ÇALIŞAN ÖZEL AMBULANS PERSONELLERİNİN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNE BAĞLI İŞTEN AYRILMA NİYETİ

ÖZET

Tükenmişlik sendromu, stresle mücadele edememe sonucu bireyin enerji ve güç kaybı sonrası duyarsızlaşma duygusal ve ruhsal olarak tükenme durumu olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada özel ambulans personellerinin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyeti etkisini incelenmiştir. Çalışmanın amacı tükenmişlik sendromu, işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ve alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisini ortaya koymaktır.

Araştırma kısmında; sosyo-demografik(tanıtıcı) bilgiler, Maslach tükenmişlik ölçeği, JP Walsh, ve arkadaşları [SJ Ashford](#), TE Hill tarafından 1985'te geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır. Veriler SPSS 18.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırma ölçekleri ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi bulguları Cronbach alfa katsayısı ölçüsüyle değerlendirilmiştir. Birbiriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu ve tüm maddelerin tutarlı bir biçimde birlikte çalıştığı istatistiksel olarak elde edilmiştir. Araştırma ölçekleri ve alt boyutları güvenilirlik analizi sonucu yüksek güvenilirlikli ve oldukça güvenilirlikli olarak bulunmuştur.

Analiz sonuçlarının değerlendirilmesinde ;Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının ve İşten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin istatistiki olarak anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır. Katsayıların student-t istatistiği değerlerine bakıldığında duygusal tükenme boyutundaki ve duyarsızlaşma boyutundaki değişiminin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu, ancak kişisel başarı boyutunun

İşten Ayrılma Niyeti değişkeni üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu görölmektedir. Dolayısıyla alışanların tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisi olduğu ortaya ıkmiştır.

Anahtar Kelimeler: *İşten Ayrılma niyeti, Sağlık Personeli, Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu.*

**AN INTENTION OF PRIVATE AMBULANCE STAFFS WORKING FOR
PREHOSPITAL HEALTH CARE TO INTENTION TO LEAVE WORK
DEPENDING ON BURNOUT LEVELS**

ABSTRACT

Burnout syndrome is expressed as the desensitization, emotional and mental exhaustion of the individual after loss of energy and strength as a result of not being able to struggle against stress. In this study, the effect of private ambulance staffs' burnout levels on intention of quitting job was examined. The aim of the study is to examine the relationship between variables of burnout syndrome and intention of intention to leave work and their sub-dimensions and to reveal the effect of feeling burnout on the intention to leave work.

In the research, socio-demographic (introductory) information, Maslach burnout scale, intention to leave work scale developed by JP Walsh, and his friends; SJ Ashford, TE Hill in 1985 were used. The data were analyzed using SPSS 18.0 statistical software.

The reliability analysis of the research scales' findings and their sub-dimensions were evaluated with the Cronbach alpha coefficient measure and it was found that their items are consistent with each other and they are highly reliable.

In the evaluation of the results of the analysis, it was found that the relationship between burnout scale sub-dimensions and the intention to intention to leave work was statistically significant. When the student-t statistic values of the coefficients are analyzed, it can be seen that the change in the emotional exhaustion dimension and the desensitization dimension has a positive effect on the variable of intention to leave work, but the individual success dimension has a negative effect on the variable of intention to leave work. Therefore, it has been revealed that burnout levels of the staffs have an effect on the intention to intention to leave work.

Keywords: *Intention to Leave Work, Health Personnel, Burnout, Burnout Syndrome.*

1.GİRİŞ

Tükenmişlik, bireyin iş hayatını, aile yaşantısını ve sosyal çevresiyle olan ilişkilerini olumsuz olarak etkilemektedir. Stres ve tükenmişlik sadece iş ortamlarında değil hayatın her alanında görülmektedir. Stres zamanla insanlarda hem bireysel hem de örgütsel tükenmişlik yaşanmasında sebep olmaktadır.

İnsanlar hayatlarını devam ettirebilmek için çalışmak zorundadırlar. Zamanlarının büyük bir bölümünü geçirdikleri bu iş ortamlarında yaptıkları işin zorluğuna yoğunluğuna çeşitliliğine vb durumlara bağlı olarak çeşitli boyutlarda strese maruz kalmaktadırlar.

Çalışan kişinin verimliliği ne kadar sağlıklı olduğuna bağlıdır ve Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) Tüzüğü'nde sağlığın tanımı şu şekilde yapılmıştır: *“Yalnızca hastalık veya sakatlığın olmaması durumu değil, fiziksel, sosyal ve ruhsal yönden tam iyilik halidir.”* Günümüzde giderek yaygınlaşarak bir sorun haline gelen tükenmişlik, meslek hayatında aşırı ve uzun süreli yaşanan olumsuzlukların stres sonucu duygusal, zihinsel ve fiziksel yönden bireyin karşı karşıya kaldığı bitkinlik olarak tanımlanmaktadır. Bireylerde iş ortamlarında yaşadığı bu tükenmişlik hissi aile ve sosyal çevresine de yansımakta kişilerin sağlık durumlarını olumsuz olarak etkilemektedir.

Günümüzün yoğun ve stresli çalışma ortamlarında pek çok çalışanın maruz kaldığı tükenmişlik en çok doğrudan insana hizmet veren meslek gruplarında özellikle hemşire, bankacı, öğretmen, idareci gibi mesleklerde görülmektedir. Tükenmişliğin yoğun olarak görüldüğü çalışma ortamlarında çalışanlar doyumsuzluk yaşamakta ve yoğun stres altında kalarak işten ayrılmaktadır.

Hayat biçimi hem kişisel hem de işe ait özellikler de tükenmişliğin oluşmasını sağlamıştır. İnsanların çok çalışarak kendilerine zaman ayırmamaları da bu durumun tetikleyicisi olmuştur. Ayrıca çalışanların çalıştıkları kurum ve meslekleri ile ilgili beklentileri tükenmişliğin artması veya azalmasına neden olmuştur. Tükenmişlik hissi çalışanın enerjisinin azalmasına, zihinsel olarak kendini işten soyutlamasına ve

böylece mesleki performansının düşmesine ve hatta işten ayrılma davranışı içinde olmasına neden olmuştur.

Son yıllarda iş stresi ve iş yükünün çok fazla olduğu sağlık sektöründe tükenmişlik olgusu çok fazla yaşanmaya başlanmıştır. Bu durum sağlık çalışanlarından yüksek performans beklenmesi, uzun çalışma sürelerinin olması ve çok fazla iş yükünün olması sonucu ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin artması ile sağlık çalışanlarının tutum ve davranışlarının olumsuz etkilenmeleri kişisel ve örgütsel başarısını da olumsuz etkilemiştir.

Hastane öncesi acil sağlık hizmetleri afet, kaza ya da hastalık sonucunda acil yardıma ihtiyaç duyan hastalara hastane öncesi sağlık çalışanları tarafından değerlendirilmesi, ilk tedavilerinin yapılması ve güvenli bir şekilde hastaneye nakledilmesini kapsamaktadır. Hastane öncesi sağlık hizmetinin(HSH) asıl amacı mortaliteyi ve morbiditeyi azaltmak sistematik ve fizyolojik hasarları minimuma indirmektir. Hastane öncesi sağlık sisteminin başarılı olması bu sistemin tüm halkalarının eksiksiz ve sağlam olmasına bağlıdır. HSH nin en önemli halkası sağlık personelidir ve personelin eksikliği yahut performansındaki düşüklük amacını saptırabilmektedir.

Bu çalışmada, özel ambulans sektörü içinde tükenmişlik kavramının işten ayrılma davranışlarına etkisinin sektörel bazda değerlendirilmesi yapılacaktır.

1.1. Araştırma Konusu

Tükenmişlik çalışanlarda bir anda oluşmamakta, uzun süre kronik sıkıntı ve stres sonucu meydana gelmektedir. Temel olarak duygusal enerjinin aşamalı bir şekilde kaybolması ve bu azalmanın kişiden kişiye meslekten mesleğe farklılıklar göstererek etkilerinin farklı olduğu bir süreçtir. Çalışma hayatında yaşanan bu süreçte bazıları etkilenmezken bazıları işten ayrılma niyeti içinde olabilmektedir.

Bu çerçevede çalışmanın problem durumu, tükenmişlik sendromu kavramı ve işten ayrılma niyeti kavramı arasında bir farklılık olup olmadığının ortaya konulması olarak belirlenmiştir. Bu probleme yönelik alt problemler ise:

- Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki var mıdır?
- Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki var mıdır?
- Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki var mıdır?

- Demografik değişkenler ile tükenmişlik puanları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Demografik değişkenler ile işten ayrılma niyeti puanları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacını, hastane öncesi sağlık sektörünün önemli temelini oluşturan özel ambulanslarda çalışanların tükenmişlik vakalarının işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisi olup olmadığını, tükenmişlik sendromu değişkenlerinin ve alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada kullanılan yöntem literatür taramasının yanı sıra özel ambulans çalışanlarına uygulanmak üzere anket uygulamasıdır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma, özel ambulans çalışanlarının tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyetinin incelenmesi ve demografik değişkenlerin birbirlerini ne seviyede etki ettiğinin belirlenmesi konusunda, alınacak önlemlerin tespit edilmesi, çalışma şartlarında düzeltmeler yapılması ve bunun için gerekli hususların belirlenmesi açısından önemlidir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

- Anketleri cevaplayan özel ambulans çalışanlarının soruları doğru cevapladıkları varsayılmıştır.
- Veri toplamada kullandığımız anket çalışması amacımıza uygun ve yeterlidir.
- Araştırmanın örnekleme evreni temsil edebilecek yeterliliktedir.
- Araştırmada kullanılan istatistiksel çözümlene yöntemleri, verilere ve araştırmanın amaçlarına uygundur.

1.5. Tanımlar

Tükenmişlik: Çalışanların çalışma ortamlarında maruz kaldıkları psikolojik baskılar nedeniyle duygusal ve fiziksel bitkinlik; uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve olumsuz bir ruh hali içinde olmaktır (Yıldırım ve İçerli, 2010).

İşten Ayrılma Niyeti: Herhangi bir kurumda çalışan kişinin mevcut işinden kendi isteği ile ayrılması ve başka bir çalışma ortamı bulmak istemesidir (Purani ve Sahadev, 2007).

2. TÜKENMİŞLİK SENDROMU KAVRAMI

Tükenmişlik sendromunun kavramsal yapısının inceleneceği çalışmanın bu bölümünde tükenmişliğin tanımı, tükenmişliğe neden olan faktörler, tükenmişlik sendromu ile ilgili modeller, tükenmişlik sendromunun belirtileri ve sonuçları, tükenmişlik sendromu ile baş etme yolları ve sağlık alanında çalışanlarda tükenmişlik sendromu açıklanacaktır.

2.1. Tükenmişlik Sendromu Tanımı

Çağımızın en büyük sorunlarından biri haline gelen Tükenmişlik sendromu, 1974 yılında ilk defa Herbert Freudenberger tarafından tanımlanarak literatürdeki yerini almıştır (Polatçı ve Özyer, 2015). Tükenmişliğin herkes tarafından kabul görmüş ortak bir tanımı yoktur. Herbert Freudenberger tarafından yapılan tanım sağlık çalışanlarının yorgunluk, hayal kırıklığı gibi nedenlerle işten ayrılmaları sonucu yapılmıştır. Bu tanımlamayla insanların duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve sosyal olarak yaşanan sorunları dile getirilmiştir.

Yaşamalarını devam ettirmek için çalışmak zorunda kalan insanların çalışma hayatı içinde yaşadıkları sorunlarda gün geçtikçe artmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Tükenmişlik sendromu çalışma hayatının zorlukları sonucu daha fazla görülmeye başlanmıştır.

Sürgevil Dalkılıç tükenmişliği; insanın ruhen çökmesi ve yavaş yavaş bu durumun ilerleyerek hastalık haline gelerek kurtuluşunun zor bir süreç olduğunu söylemiştir (Sürgevil Dalkılıç, 2014). Bu tanıma göre tükenmişlik sendromu bir histen çok hastalık olarak nitelendirilmiştir.

Tükenmişlik kavramı, sadece bireyleri iş ortamlarında etkileyen bir kavram değildir. Tükenmişliğin etkileri iş hayatı dışında hayatın tamamında görülmektedir. Bu etkilerin saptanması amacıyla yapılan çalışmalar artış göstermiştir.

Yapılan diğer bir tanıma göre Tükenme, kişilerin içinde bulunduğu olumsuz şartlar nedeniyle devamlı kötümser ve olumsuz düşüncelere kapılarak, hayat enerjisinin

bitmesidir (Barutçu ve Serinkan, 2008). Bu durum bireylerin kendilerini kötü hissederek yaşamdan kopmalarını ve yaşanan değişikliklerin bile farklılık oluşturmayacağı duygusu yaşamalarına neden olmuştur (Mete, 2008).

Tükenmişlik sendromu görülen kişilerde bu durum iş hayatında ortaya çıkarak hayatlarının tümünü etkilemiştir. Tükenmişlik, sadece bireyi etkileyen bir süreç olmaktan ziyade örgütü, bireyin ailesini ve sosyal çevresini de olumsuz olarak etkilemektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008). Tükenmişlik sendromu ele alınırken bu durum dikkate alınmalıdır.

Tükenmişlik sendromunun; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı olmak üzere üç temel boyutu bulunmaktadır. Duygusal tükenme boyutu, kişinin duygusal kaynaklarının zorlanarak tükenmesi ve böylece çalışanların işlerine odaklanmalarının zorlaşarak sorumluluklarını yerine getirmemeleridir. Duyarsızlaşma; yaşanan baskı sonucu duyarsız, negatif ve tepkili davranmadır. Düşük kişisel başarı boyutu ise kişinin işi ile ilgili başarıların düşmesi ve kendini yetersiz hissetmesidir (Derin ve Demirel, 2012). Tükenmişlik sendromu sonucu oluşan bu boyutların kendisine has özellikleri bulunmaktadır.

Zamanla daha fazla sorun haline gelen tükenmişlik sendromu kavramı, çalışanların ve bireylerin hayatlarını olumsuz etkileyen, bireyin çalışma ortamlarında potansiyelini azaltan ve bu durum sonucu işverenler için ek maliyetlere neden olan bir süreç olmaktadır (Yücel, 2012). Araştırmalar tükenmişlik sendromunun gün geçtikçe arttığını ve çevresel ve örgütsel faktörlerin bu süreçte etkili olduğunu göstermiştir.

2.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişliğe neden olan faktörler; bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler sınıflandırılmıştır.

2.2.1. Bireysel faktörler

Bireylerin biyolojik ve psikolojik özellikleri tükenmişlik düzeyini belirleyen bir unsurdur. Diğer insanlarla ilişkiler, olaylara karşı yaklaşım, kişinin kendini kontrol edebilme yetisi tükenmişlik düzeyini belirleyen unsurlar olmuştur. Tükenmişlik çalışma ortamlarının her alanında ve her meslek grubunda yaşanabilmektedir (Yeğin

, 2014). Bireysel faktörler kişilerde tükenmişliğe yol açan durumları etkilemektedir. Örgütsel faktörlerin etkileri kişiden kişiye göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bazılarını derinden etkileyen çalıştığı ortamlarda mutsuz olmasını sağlayan faktörler bazılarını ise olumsuz etkilememektedir.

Bireylerde tükenmişlik sendromu oluşmasına neden olan bireysel faktörlerin bazıları şunlardır (Sürgevil Dalkılıç, 2014):

- Kişilik özellikleri,
- Beklentiler,
- Çevresel etkenler,
- Medeni durum,
- Yaş,
- Cinsiyet,
- Eğitim durumu,
- Strese yatkın olma,
- Dış kontrol odaklı olma,
- Kendine yeterlilikten yoksun olma,
- Beklenti düzeyi şeklindedir.

Görüldüğü üzere iş ortamı ve bireyin sosyal çevresi ile etkileşimi tükenmişliğe neden olan bireysel faktörler üzerinde etkilidir. Bu faktörler bireysel faktörlerin değerlendirilmesinde dikkate alınmalıdır.

2.2.2. Örgütsel faktörler

Bireylerde tükenmişlik duygusal ve davranışsal olarak görülebilmektedir. Bu süreç yavaş yavaş gelişerek belirtilerini gösterir (Ardıç ve Polatçı, 2008). Çalışanlarda görülen tükenmişlik birtakım örgütsel faktörlerin etkisiyle oluşmaktadır. Tükenmişlik faktörleri örgütün temel özelliklerine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Genel olarak tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörler şu şekilde açıklanmıştır (Şıklar ve Tunalı, 2012):

- İşin niteliği,
- İş güvenliği noksanlığı,
- Çalışma saatleri,
- Yönetimin yetersizliği,

- Rol çatışması-rol belirsizliği,
- Ücret, ceza ve ödül yönetiminin başarısız olması,
- Kararlara katılım olanağının olmaması,
- Terfi imkanlarının yetersiz olması
- Adaletsiz davranılarak çalışanlar arasında çifte standart uygulanması.

2.2.3. Çevresel faktörler

Tükenmişlik oluşmasına neden olan unsurlardan bir diğeri de çevresel faktörlerdir. Çevresel faktörlerin içinde bireyleri etkileyen en önemli faktör ailesi ve yakın çevresidir (Budak ve Sürgevil, 2005). Kişilerin diğer insanlarla ilişkileri, sorunlara yaklaşımları ve bu sorunları paylaşarak çözüm üretmeye çalışmaları tükenmişliği azaltmada etkili olmaktadır. (Polatcı, Ardiç ve Türkan, 2014). Aile ve yakın çevresinden, yöneticilerinden destek görmeyen kişilerde tükenmişlik daha fazla yaşanabilmektedir.

Çevresel faktörler, birey ve örgüte sağlanan sosyal destek olarak nitelendirilebilmektedir. Bu bakımdan çevresel faktörleri ayrı değerlendirmeden bireysel ve örgütsel faktörler içinde değerlendirmek mümkündür. Fakat çevresel faktörler tükenmişliğe neden olan bireysel ve örgütsel faktörler ile kıyaslandığında içeriğinin daha dar olduğu görülmüştür.

2.3. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Tükenmişlik sadece bireyi değil örgütleri ve bireyin çevresini de olumsuz olarak etkilemektedir. Bundan dolayı tükenmişliğe sebep olan unsurlar saptanmaya çalışılmış ve çeşitli modeller geliştirilmiştir. Geliştirilen birçok model bulunmaktadır. Literatürde yer alan modellerin bazılarına değinilmiştir. Bunlar; Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli, Meier tükenmişlik modeli, Cherniss tükenmişlik modeli, Pines Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli, Susan ve Sheridan tükenmişlik modeli ve Maslach tükenmişlik modelidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

2.3.1. Cherniss tükenmişlik modeli

Cary Cherniss, tükenmişliğe dair 1980 yılında bir model ortaya koymuştur. Bu modele göre tükenmişlik, zamana yayılarak oluşan iş ile ilgili stres oluşturan

nedenlere karşı oluşan ve kişinin iş hayatında psikolojik olarak iş ile ilgiyi kesmeyi içeren davranışlar içinde olarak stresle başa çıkma yöntemidir (Güven, 2013: Aksütü, 2013). Bu modele göre tükenmişliğin kökeninde stres bulunmakta ve bu stres kaynaklarının saptanarak başa çıkma yöntemlerinin oluşturulması temel alınmıştır.

Cherniss modelinde tükenmişlik, çalışanların iş talepleri ve iş gereklerine kendilerini yeterli hissetmemeleri ile başlamıştır. İş ortamlarında yaşanan olumsuzluklar çalışanları strese maruz bırakmıştır. İş nedeniyle meydana gelen bu stresler içsel veya dışsal olmaktadır (Kervancı, 2013). Strese maruz kalan iş görenlerde strese neden olan faktörler saptanarak ortadan kaldırılmalıdır. Stres unsurunun ortadan kaldırılması işe yaramadığı durumlarda iş görenler bedensel faaliyetlere yönelerek stresten kurtulmaya çalışmaktadır. Bu aşamada da başarılı olunmadığında, birey stresten kurtulabilmek amacıyla işle olan psikolojik bağı koparmaya çalışmaktadır (Beşyaprak, 2012).

2.3.2. Edelwich ve Brodsky tükenmişlik modeli

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik, çok fazla kişiye hizmet veren sektörlerde çalışanlarda, iş koşullarının sonucu ortaya çıkan, enerji ve amaç yitirilmesidir. Çok uzun süreli ve çok az ücretlerle çalışan kişilerde tükenmişlik bürokratik veya politik baskılar sonucunda da oluşmaktadır (Saygaz, 2018).

Edelwich ve Brodsky (1980) yaptıkları çalışmalar ve deneyimleri sonucunda tükenmişliğin birbirini izleyen dört aşamada gerçekleştiğini savunmuşlardır. Bu aşamalar ise; idealistlik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma aşamalarıdır (Yıldırım, 1996).

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre idealistlik coşku aşaması; işe yeni başlayan çalışanın meslek hayatının ilk dönemlerinde işine olan bağımlılığını gösterir. Durgunluk aşaması ilk aşamada görülen bağımlılığın giderek azalması ve çalışanın motivasyonu ve enerji düzeyinin azalması sonucu işinde daha öz verisiz olması ve işi yavaşlatmayı düşündüğü aşamadır. Durgunluk evresini yaşayan çalışan daha sonra engelleme evresine geçmektedir. Engellenme evresinde iki engellenme mevcuttur. İlk engellenme yöneticilerinin istekleri doğrultusunda oluşan; ikincisi ise yöneticileri taleplerinin çalışanların kendi isteklerini aşmasıdır. Diğer bir aşama olan duygusuzlaşma son aşamadır. Bu aşamada çalışanlar inançlarını tamamen yitirerek,

umutsuzluğa kapılmış ve giderek duyarsızlaşarak, işe geç gelmeye başlamışlardır (Dalkılıç, 2014).

2.3.3. Pines tükenmişlik modeli

Pines ve Aranson' a göre tükenmişliğin temelinde, bireyleri duygusal olarak tüketen ortamların bireyleri fiziksel, duygusal ve zihinsel olarak etkilemesi yatmaktadır. Bireylerde görülen tükenmişliğin nedeni bireyi sürekli olarak duygusal baskı altında tutan iş ortamları olmuştur (Ok, 1995).

Bireylerde görülen fiziksel tükenme kronik yorgunluk, enerji düşüklüğü, zafiyet, duygusal tükenme; umutsuzluk, hayal kırıklığı, depresyon hali ve zihinsel tükenme; işe, kendine ve yaşama karşı olumsuz tutumlar geliştirme olarak ortaya çıkmaktadır (Beşyaprak, 2012).

Bu modelde meslek yaşamlarına başarılı olma, takdir edilme, beğenilme gibi yüksek motivasyonla başlayan çalışanlar çalışma ortamlarından yüksek beklentiler içinde olurlar. Strese neden olan unsurların çok olması, çalışanlara destek ve ödül verilmemesi, uygun iş ortamlarının sunulmaması motivasyonu yüksek olan bireylerin başarısız olmaları ve tükenmişlik yaşamaları kaçınılmaz olacaktır (Armutcuk, 2010).

Pines ve Aranson (1988) tarafından tükenmişlik ölçeği geliştirilerek bu ölçek *Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden* sonra yaygın olarak kullanılan ikinci ölçek olmuştur (Şanlı Çatak, 2013).

2.3.4. Perlman ve Hartman tükenmişlik modeli

Perlman ve Hartman'ın geliştirmiş oldukları bu model “durumun strese götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve strese verilen tepkinin sonucu” olarak dört aşamadan oluşmaktadır (Dalkılıç, 2014: 45).

1. Durumun Strese Götürme Derecesi: Stresi oluşturan faktörün ne olduğunun belirlendiği aşamadır. Bu aşamaya göre stresin ortaya çıkmasını iki önemli faktör oluşturmaktadır. Bu faktörlerden birincisi kişinin yetenek ve becerilerini kapsar. Yeterli yetenek ve bilgiden yoksun hisseden kişiler algısal ve kurumsal talepleri karşılamakta yetersiz olurlar. İkinci faktör ise bireyin işin getirisi olan ihtiyaç ve değerler ile kişisel talep, ihtiyaç ve değerlerinin örtüşmediği durumlarda oluşur.

2. Algılanan Stres Düzeyi: Stresi meydana getiren birçok faktör bulunur. Fakat bu faktörlerin hepsi bireyin stres altında hissetmesine neden olmaz. Algılanan stres düzeyi bireyin örgütteki rolüne, kişiliğine, geçmiş tecrübelerine göre etkilenir (Kervancı, 2013).
3. Strese Verilen Tepki: Stres sonucu oluşan ve bu strese verilen tepkiler psikolojik, fiziksel ve davranışsal tepkiler olarak görülmektedir. Bu tepkilerin nasıl olacağı çeşitli kişisel ve örgütsel değişkenler ile belirlenir (Polatçı, 2007).
4. Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Stres bireylerde fiziksel, zihinsel ve sağlıklarında bozulmalara neden olarak bu etkiler sonucu iş tatmini veya iş yapma işlevlerinde değişiklikler oluşmaktadır. Bu durum bireyin işten atılma veya işten ayrılmak istemesine neden olacaktır. Yaşanılan bu gibi durumlar stresin kronikleşerek bireylerde “tükenmişlik” yaşanmasına neden olacaktır (Beşyaprak, 2012).

2.3.5. Meier tükenmişlik modeli

Meier'in (1983) kuramı, tükenmişlik kavramında değişik boyutlara yer vererek yeni bir yaklaşım oluşturmuştur. Bu kuram Bandura'nın “kendini yeterli bulma/öz yeterlilik” çalışmalarını temel alarak bu görüşler doğrultusunda şekillenmiştir.

Bireysel ve çevresel etkiler sonucu oluşan tükenmişlik süreklilik gösteren iş yaşantıları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu modelin dört boyutu bulunmaktadır. Bunlar: pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme sürecidir (Özkan, 2012).

Pekiştirme beklentisi, iş yaşantılarının kişinin amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ve bunun sonucunda yaşanılacak durumlardır. İş yaşantısı sonucunda işin gereklerinin bireyin kendi amaçları ile örtüşmemesi durumunda, bireyler işten memnuniyet duymamakta ve böylece tükenmişlik oluşmaktadır (Beşyaprak, 2012).

Sonuç beklentilerinde ise, gerçekleşen davranışlardan hangilerinin sonuçları etkilediği belirlenmeye çalışılmaktadır (Polatçı, 2007).

Yeterli olma beklentisi, bireylerin sonuç üretmede gereken davranışları başarılı bir şekilde uygulayabilme yetisidir. Bu beklentide kişinin öz yeterlilik beklentisi dikkate alınır (Oruç, 2007).

Bağlamsal bilgi işleme; bireyin bilgiyi dışarıdan nasıl aldığı, ne gibi zihinsel işlemlerden geçirdiği ve nasıl depoladığının anlamlandırma süreçlerini ifade eder. Bireyin içinde bulunduğu iş ortamlarında tükenmişlik yaşamasına neden olan zihinsel etkenlerin neler olduğu ve kişiyi hangilerinin daha çok etkilediği bu boyutta ele alınır (Dalkılıç, 2014).

2.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Günümüz teknolojisi ve yaşanan hızlı değişimler, iş ve yaşam koşulları kişileri strese sokabilmektedir. Rekabet ortamının hızla artması, iş hayatının zorlaşması, insanların hayal ettikleri işlerde çalışmamaları çalışanların hayal kırıklığı yaşamalarına ve giderek tükenmişlik sendromu yaşamalarına sebep olmaktadır. Tükenmişlik sendromu yoğun stres altında kalan ve bu stresle baş edemeyen bireylerde görülmektedir (Dinçerol, 2013).

Tükenmişlik sendromu başarısız olma, yıpranma, enerjinin kaybedilmesi ve istekler karşısında bireyin gücünün yetmediği durumlarda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme hissidir. Bu belirtiler göz ardı edilmeden gerekli önlemler alınmalıdır. Tükenmişlik belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Genel olarak bu belirtiler fiziksel, duygusal ve davranışsal belirtiler olarak gruplandırılmaktadır (Sezgin vd., 2012).

2.4.1. Fiziksel belirtiler

Tükenmişlik belirtileri ilk zamanlarda hafif belirtilerle kendisini göstermektedir. Yorgunluk, bitkinlik, baş ağrısı, uyku bozukluğu olarak görülen bu belirtiler zamanla daha ciddi hastalıklara yol açmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireylerde en çok görülen fiziksel belirti enerjilerindeki azalmadır. Bu azalmada kişinin hem iş ortamını hem de sosyal ortamını olumsuz olarak etkilemektedir (Dinçerol, 2013: Negiz ve Tokmakçı, 2011).

2.4.2. Davranışsal belirtiler

Tükenmişlik yaşayan bireylerde tükenmişlik durumları kişinin davranışları ile ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler fiziksel ve psikolojik belirtilere göre aile bireyleri, çalışma arkadaşları ve yakın çevresi tarafından daha kolay anlaşılmalıdır (Dinçerol, 2013).

Tükenmişlik yaşayan bireylerde görülen davranışsal belirtiler; iş doyumsuzluğu, işe gitmek istememe, takdir edilmediğini düşünme, işe geç gelme, öz güven eksikliği, çabuk öfkelenme, içe kapanma, işyerinde işi yavaşlatma, başarısızlık hissi, hayata karşı negatif düşünce içinde olmak, evlilik çatışmaları ve boşanma ve ani sinir boşalmalarıdır olarak görülmektedir (Dönmez, 2012: Nazlıoğlu, 2009: Negiz ve Tokmakçı, 2011).

2.4.3. Psikolojik belirtiler

Psikolojik belirtiler daha çok bireyin içinde yaşadığı ruhsal bunalımlar sonucu görülen fiziksel ve davranışsal belirtilere göre gözle görülebilmesi daha zor olan belirtilerdir.

Endişe, hüznün, karamsarlık, anlık değişen duygu durumu kişilerde görülen psikolojik belirtilerdendir. Kişiler mesleki açıdan kendilerini yetersiz ve memnuniyetsiz hissetmektedir. Kişilerin hayatlarında yaşanan köklü değişiklikler boşanma, iş yeri değişikliği, taşınma gibi stres unsurları bu süreci olumsuz etkilemektedir (Dönmez, 2012). Kişiler bu süreçte kendilerini boşlukta hissederek kötü alışkanlıklar (alkol, sigara, madde kullanımı vb.) edinebilmektedir (Nazlıoğlu, 2009: Negiz ve Tokmakçı, 2011).

2.5. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Fakat tükenmişlik yaşanan bireylerde geçici ve kalıcı birtakım hasarlar oluşmaktadır. Bu durum bireysel olarak başlayıp zamanla sosyal ve aile yaşantısına yansımaktadır. Birey aile hayatında mutsuz, memnuniyetsiz ve ihmal edilmiş hissetmektedir.

Tükenmişlik çalışma hayatı üzerinde de performansın düşmesi, hata yapma eğiliminin artması, izin almadan işe gelmeme, işe geç gelme, işi savsaklama ve mesleki başarıda azalma gibi birçok olumsuzluklara neden olmaktadır. Çalışanlarda

dikkat sorunu yaşanarak işteki yaralanma ve iş kazaları artış göstermiştir (Özen ve Mirzeoğlu, 2015; Ardıç ve Polatçı, 2008; Arı ve Bal, 2008).

Tükenmişlik görülen kişilerin yaşam kaliteleri olumsuz etkilenmekte ve birey kendini mutsuz hissetmektedir. Gerginlik, karamsarlık, uykusuzluk, yorgunluk, iştahsızlık ve baş ağrıları, alınganlık, depresyon, kaygı ve özsaygının azalması gibi duygusal ve fiziksel sorunlar meydana gelmektedir (Özen ve Mirzeoğlu, 2015). Tükenmişlik sendromu iş yaşamı, günlük yaşam ve ilişkilerin dengesini bozan bir etkiye sahiptir. Bu etkinin sonuçlarını en aza indirebilmek için içsel ve bedensel olarak belirtilerin farkına geç olmadan varılmalıdır (Sevencan vd., 2011).

Tükenmişliğin her alanda etkisi olduğunu düşünen araştırmacılar içinde Maslach tükenmişliğin en fazla çalışma kapasitesini düşürücü etkisi olduğunu savunmuştur. Duygusal tükenmişlik çalışanlarda duyarsızlaşmaya; duyarsızlaşmada kişisel başarının düşmesine neden olmuştur.

Tükenmişlik öncelikle insanlarla yüz yüze ve yoğun çalışma saatlerine sahip meslek gruplarında daha fazla yaşanmakta iken günümüzde hemen hemen her meslek grubunda karşılaşılan bir sorun haline gelmiştir (Sevencan vd., 2011; Özen ve Mirzeoğlu, 2015; Ardıç ve Polatçı, 2008; Ören ve Türkoğlu, 2006).

2.6. Tükenmişlik Sendromunun Bireysel ve Örgütsel Etkileri

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütleri etkileyen ve bu süreçte bireyin çevresinin de etkilenmesine neden olan bir kavramdır (Şıklar ve Tunalı, 2012). Tükenme bireyin iç dünyasında başlayarak işini, ailesini ve sosyal çevresini etkileyerek aile içi sorunlara, psikosomatik hastalıklara ve hatta iş kaybına neden olmaktadır.

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyin bu sendrom sonucu yaşadığı durumlar aşağıdaki Çizelge 2.1’de maddeler halinde gösterilmiştir.

Çizelge 2.1. Tükenmişlik Sonrasında Karşılaşılan Durumlar

- a. Duygusal olarak bitkin ve yorgun hissederler.
- b. Problem çözme yetilerini yitirirler.
- c. Kendilerini ve yaptıkları işi önemsememeye başlarlar.
- d. Değişimlere kapalıdırlar ve değişimler karşısında huzursuz olurlar.
- e. Aşırı heyecanlı, huzursuz ve gergindirler.
- f. Kimse tarafından beğenilmediklerini düşünürler ve kendilerini yetersiz hissederler.
- g. Aşırı öfkeli dirler ve tepkileri abartılıdır.
- h. Kendilerini mutsuz ve umutsuz hissederler.
- i. Hayata ve olaylara karşı karamsar yaklaşarak içine kapanık bir tavır sergilerler.
- j. Uyku sorunu yaşarlar bu durumun sonucu kronik yorgunluk hissederler.
- k. İnsanları bir nesne obje gibi görmeye başlarlar.
- l. Karar vermekte zorluk çekerler.
- m. İnsanlara karşı negatif bir tutum içinde olurlar.
- n. Fiziksel olarak kendilerini yetersiz hissederler, enerji kaybı yaşarlar.
- o. Çok çeşitli sağlık sorunları yaşarlar.
- p. İş performanslarında düşüş görülür.
- q. İşten psikolojik olarak kopma yaşanır.
- r. Aile içi sorunlar, sosyal ortamlardan kopma ve işten uzaklaşma görülür.

Kaynak: Samet Kavoğlu, Örgüt Kültürünün Çalışanlarda Tükenmişlik Duygusuna Etkisi ve Örnek Bir Uygulama. Trakya Üniversitesi SBE, YLT, Edirne, 2009, s.69.

Yukarıdaki Çizelge 2.1’de tükenmişliğin etkilerinin birey üzerinde bıraktığı fiziksel, zihinsel, duygusal ve davranışsal boyutlarının sonuçları gösterilmiştir. Bu sonuçlar kişilerin, ailesini, iş yaşamını ve sosyal çevresini olumsuz olarak etkileyerek kişilerde davranış bozukluklarına yol açmıştır.

Tükenmişlik sosyo/ekonomik bir etkiye sahiptir. Tükenmişlik nedeniyle birçok meslek sahibi erken emekli olmak istemiştir (Soysal, 2011). Çalışanlar tükenmişliğin etkisiyle bireysel ve örgütsel alanda faydalı olabilecekken erken yaşta emekli olmayı tercih ederek ülke düzeyinde kayıplar yaşanmasına neden olmuştur. Tükenmişlik sonucu meslek sahibi çalışanların erken emekli olmak istemeleri tükenmişlik ve

erken emeklilik arasında etkileşimin olduğunu gözler önüne sermektedir. Başarılı meslek sahibi çalışanların erken emekli olmak istemelerinin önlenmesi tükenmişlikle başa çıkma girişimlerinin hedefleri arasında yer almalıdır.

Örgütler örgütsel devamlılık sağlayabilmek için gelişmeleri ve teknolojik yenilikleri takip etmek zorundadır. Eldeki kaynakların etkin ve verimli kullanımı günümüz piyasasındaki diğer örgütlerle rekabet etmelerini kolaylaştıracaktır (Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013). Rekabet avantajı sağlamak isteyen örgütler bu avantajı sağlamak ve örgütlerinin devamını sağlayabilmek için insan gücüne ihtiyaç duymaktadır. İnsan gücünü elde tutabilmek için çalışanların işlerinden doyum sağlamaları ve motivasyonlarının yüksek tutulması tükenmişlik sendromu yaşanmasını engelleyecektir.

Örgütlerin sunmuş olduğu çalışma ortamları ve imkanlar tükenmişlik sürecini etkilemektedir (Kutlu, 2016). Örgütler hizmet sunumu ile tükenmişlik yaşayan çalışanlarını hem bireysel hem de örgütsel olarak etkilemektedir.

Stres ve strese bağlı olarak oluşan tükenmişlik çalışanlarda işin niteliği, işteki rol, iş gerilimi, kurum tipi, çalışma şekli, diğer çalışanlarla uyumsuzluk gibi nedenlere bağlı olarak ortaya çıkmakta, zamanla motivasyon kaybı, işe geç gitme, işe bağlılık ve adaptasyon kaybı gibi nedenlerle işten ayrılma niyeti ortaya çıkar (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008).

Çalışma saatleri ve çalışma koşulları tükenmişliğin bireysel ve örgütsel etkileri üzerinde doğrudan ilişkilidir. Ağır çalışma koşulları ve uzun süreli çalışma çalışanlarda tükenmişliğe neden olmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008). Tükenmişliğe maruz kalan çalışanlar yorgunluk, bitkinlik, uykusuzluk sonucu hizmet kalitesinde düşme, işe odaklanamama ve iş kazaları yaşayabilmektedir.

Yapılan araştırmalar ile tükenmişliğin; demografik özellikler, karakteristik nitelikler, yapılan işle ilgili özellikler sonucu oluştuğu gözlemlenmiştir. Bu bulgular kişiden kişiye ve ortamlara göre farklı şekilde ele alınmalıdır (Fırat, 2015).

Tükenmişlik bireysel ve örgütsel performansı olumsuz etkileyen bir durumdur. Örgütler bu durumun etkilerini en aza indirebilmek için birtakım çalışmalar yapmalıdır (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenmişliğe dair belirti tespit edildiğinde ilerlemesini önleyici tedbirler alınmalıdır.

2.7. Tükenmişlik ile Başetme ve Önleme Yolları

Tükenmişlik sendromunun oluşmasında hem örgüt ile ilgili sorunlar hem de bireysel nedenler olduğu için tükenmişlik ile baş edebilmek için yöneticiler ve çalışanlara sorumluluklar düşmektedir. Örgütler çalışanlarda tükenmişliğe dair izlenimler tespit ettiklerinde tükenmişliğe neden olan unsurları öğrenmelidir. Çalışanlara değer verilerek sorunların üstesinden gelmesinde yardımcı olmalıdır. Tükenmişliği önlemek için örgüt içi yardımlar dışında birey kendi kendini tanıyarak sorunlarını dile getirebilmelidir. Tükenmişlik durumu içinde olan birey kendi kendine çözemediği sorunlar karşısında yardım istemelidir.

Kurumlar işe alım sürecinde kişilerin potansiyeline göre iş imkanı sunmalı ayrıca işe yeni başlayan bireylere hizmet içi eğitim programları düzenlemelidir. Bu durum çalışanların işe uyum sürecini hızlandıracak ve kişisel gelişime imkan sağlayacaktır. Ödüllendirme, adil bir sistem ve esnek çalışma saatleri ile örgütler çalışanlarda tükenmişlik oluşmasını engellemeye çalışacaktır.

İşe yeni başlayacak bireyler işi iyi bilmeli, işin zorluklarını ve risklerini değerlendirerek kendi sınır ve sorumluluklarına göre seçim yapmalıdır. Mükemmeliyetçim olmadan kendisinin aşamayacağı sorumlulukları üstlenmemelidir (Kaçmaz, 2005). Ayrıca çalışma ortamı ve iş ile alakalı yaşadığı sorunları yöneticilerine rahatlıkla bildirebilmelidir.

Kişi iş dışındaki yaşantısını da eğlenceli hale getirmeli sosyal ilişkilerini güçlü tutmalıdır. İş çıkışı sosyal aktivitelere katılarak farklı hobi, sanat, spor gibi alanlarla ilgilenmelidir. Kurum da çalışanlarına tatil ve dinlenme olanakları sunmalı bireyinde bu imkanları kullanması sağlanmalıdır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar kurumun desteği ve kendi çabaları ile bu durumdan kurtulabileceklerdir (Kaçmaz, 2005: Havle vd., 2008).

2.8. Sağlık Alanında Çalışanlarda Tükenmişlik

Günümüz iş dünyasında sık rastlanılan ve hemen hemen her sektörde görülen tükenmişlik hızlı değişimler, ağır çalışma koşulları gibi nedenlerle oluşarak iş ortamı, aile ortamı ve sosyal çevreyi etkileyen bir iş riski olmaktadır. İnsanlarla yüz yüze çalışılan meslek gruplarında özellikle dinamik bir yapıya sahip olan sağlık alanında

kaliteli sağlık hizmetleri sunumunun gerçekleştirilmesi için konulan politikalar ve uygulamaların sürekli değişmeleri ve yoğun çalışma süreleri tükenmişliğin bu sektörde daha yaygın olmasında etkilidir. Çalışanların iş yükünün fazla olması ve çalışanlardan beklentilerin yüksek olması bu süreci hızlandıran etkenlerdendir.

Sağlık alışanlarının tükenmişliği hakkında birçok araştırma yapılmıştır. GATA Haydarpaşa Hastanesinde alışan sağlık personellerine dair Kalemoglu ve Keskin (2002) tarafından araştırma yürütülmüş bu araştırma ile sağlık kurumlarındaki sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri saptanmaya çalışılmıştır. Yapılan bu çalışmanın sonuçları sağlık çalışanlarının duygusal tükenmişliklerinin çok yüksek olduğunu göstermiştir (%45,3). Diğer bir tükenmişlik belirtileri duyarsızlık (%32) ve kişisel başarının azalması (%28) olarak görülmüştür. Tükenmişlik oranları servislere göre değerlendirildiğinde acil serviste çalışan sağlık personelinin daha fazla tükenmişlik sendromu belirtileri gösterdikleri görülmüştür.

Costa Pinto (2017) sağlık alışanlarında iş stresi ve tkenmişliklerin neden olduğu ve bu tükenmişliğin sonuçlarının neler olduğuna dair yapılan araştırmalardan 48 araştırmanın sonuçlarını inceleyerek çalışma yapmışlardır. Bu araştırma sonuçları gerek doktorlarda gerekse de hemşirelerde uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, beklentilerin fazla olması, nöbet sayısının fazla olması sonucu yorgunluk, iş yerinde yaşanan iletişim çatışmaları, olumsuz çalışma koşulları nedeniyle oluşan duygusal ve fiziksel yüklemeler ile tükenmişliğin olduğunu göstermiştir. Ayrıca bayan sağlık çalışanlarının iş dışında ki ev hayatındaki sorumluluklarının fazla olması erkek çalışanlara nispeten duygusal tükenme oranının daha fazla olmasına sebep olmuştur. Erkek sağlık alışanlarında ise tükenmişliğe bağlı olarak “duyarsızlık” eğilimi fazla olmaktadır. Yoğun alışma temposu karşısında her iki cinsiyetteki sağlık çalışanları zamanla işin gereklerini yerine getirecek performansı gösterememekte kendilerini yetersiz hissederek duygusal tükenmişlik yaşayabilmektedirler.

Hemşirelerin alışma özellikleri, iş ortamı ve tükenmişliklerinin çalışma performanslarına etkisi Bogaert ve arkadaşları (2014) tarafından araştırılmıştır. Bu araştırmanın sonuçları hemşirelerin duygusal ve kişisel başarısının azalmasında duygusal ve fiziksel tükenmişliğinin, iş performansı üzerinde etkili olduğunu göstermiştir. Çalışma süreleri, vardiyalı ve nöbet sistemine dayalı çalışma da hemşirelerin iş performansının düşmesinde etkilidir.

Tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanlarının performansları düşerek motivasyon kaybı yaşamaktadırlar. Zamanla işine ve insanlara karşı duyarsızlaşan sağlık çalışanlarının, hizmet sundukları hastalara duyarsız ve tepkisel davranışlar gösterdikleri gözlenmiştir. Hizmet verilenlere karşı ilgisiz davranarak insanların ihtiyaçlarına önem vermeyen tükenmişlik sendromu yaşayan sağlık çalışanları insanları nesne olarak görmektedirler. Bu durum sağlık personeli ve hasta arasında, kurum arasında sorunlar yaşanmasına neden olmuştur (Costa ve Pinto, 2017).

Tükenmişlik yaşayan sağlık çalışanları çalışma ortamından kaynaklanan birçok faktörden etkilenmektedir. İngiltere’de görev yapan pratisyen hekimler ile Kuzey Amerika’da çalışan meslektaşları arasındaki tükenmişlikleri incelemek amacıyla araştırma yapan Kirwan ve Amstrong (1995) bu çalışması sonucu İngiltere’deki pratisyen doktorlarda daha fazla tükenmişlik gözlemlenmiştir. Tükenmişlik oluşan doktorlarda zamanla duyarsızlaşma başlamaktadır. Doktorların yaşları duyarsızlığı etkilemektedir.

Tükenmişlik her sektörde olduğu gibi sağlık sektöründe de çok önemli bir sorun haline gelmiştir. Bu süreçte sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri saptanarak verdikleri tepkilerin düzeltilmesine yönelik eğitimler verilmelidir.

3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMI

Günümüzde örgütler, rekabet avantajı ve devamlılığını sağlamak için örgüte bağlı örgütle özdeşleşmiş işgücüne sahip olmak isterler. Çalışanların örgüte bağlılığı örgütün belirlediği hedeflere ulaşmalarında katkı sağlayarak örgütün başarısını arttırmaktadır (Ongori, 2007). Çalışanlar çalıştıkları örgütlerden memnun kalmadıkları takdirde olumsuz tutum ve davranışlar içinde olarak hem bireysel performanslarını hem de örgütsel etkinlik ve verimliliği etkilemektedir. Örgütlerin yeniliklere açık olarak değişimler gerçekleştirmeleri, rekabet avantajı sağlayabilmek için çalışanlardan daha çok beklenti içinde olmaları çalışanların stres ve psikolojik bıkkınlık yaşamaları ve işten ayrılmalarına neden olmaktadır.

Çalışanların örgüte bağlılığı, örgütte devamlılığı, stres unsuru ve işten ayrılma niyetlerinin varlığı çalışanların örgüt içinde verimliliğini ve performansını etkilemektedir. Bundan dolayı çalışmanın devamında işten ayrılma niyeti tanımı, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler, işten ayrılma niyetinin sonuçları, işten ayrılma niyetinin önlenmesi, özel ambulanda çalışan sağlık personelinin işten ayrılma niyeti, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik sendromu ilişkisi ele alınacaktır.

3.1. İşten Ayrılma Niyeti Tanımı

İşten ayrılma niyeti; çalışanların davranışsal bir tutum olarak çalıştıkları örgütten ayrılmak istemelerini ifade etmektedir. Diğer bir tanıma göre işten ayrılma niyeti işletmenin devamlılığını tehdit eden işletme içi ve işletme dışı personelin hareketlerinin seviyesi şeklinde yapılmıştır (Vnouckova ve Klupakova, 2013). İşten ayrılma niyeti çalışanların örgütün sağlamış olduğu iş ve çalışma koşullarından memnun olmamaları sonucu ortaya çıkmaktadır.

İşten ayrılma niyeti genel anlamıyla çalışanların yaptıkları işten tatmin olmamaları sonucu kurumdan ayrılmak istemeleridir. Yapılan diğer bir tanım ise (Yılmaz ve Halıcı, 2010): “İşgücü devri, genel bir ifadeyle muayyen bir devre zarfında bir işletmenin personel kadrosunda, işçilerin giriş ve çıkış hareketi olarak ifade

edilmektedir. İş gören devri, iş yerinde belirli bir dönemde istifa, terk, işe alım ya da işten çıkarılma gibi iş gören kadrosuna giriş çıkışları ifade eder". İşten ayrılma niyeti işe yeni başlayan personellerde de görülebilmektedir. İşe yeni başlayan personellerin iş doyumunu, yüksek motivasyon ve örgütsel bağlılık sağlanması sonucu işten ayrılma davranışı içinde olmadığı görülmüştür. İşletmeler için işe katılma ve işten ayrılma işten ayrılma niyetinin tamamını oluşturur (Tuna, 2007).

İş görenlerin işten isteyerek ayrılma davranışını işten ayrılma niyetleri oluşturmaktadır. İşten ayrılma niyetinin işten ayrılma davranışına dönüşmesinde örgüte olan bağlılık örgüt içinde kalma ya da ayrılma kararı alınmasında önemli bir etkidir. Örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini etkileyen, örgütün faaliyetlerine katılmalarında önemli bir olgudur. İşten ayrılma niyeti yüksek ya da düşük oranda olması firmaları etkileyen bir davranıştır.

İşten ayrılma niyeti, düşünme, planlama ve işten ayrılmaya karar verme aşamalarından oluşur. Örgüt içinde çalışanlar bireysel ya da örgüte bağlı sebeplerden ötürü düşünme evresinden karar vermeye ve daha sonra da işten ayrılma eylemine yönelirler. Bu süreç örgüt açısından maliyetlerin artmasına neden olur. Örgüt için nitelikli insan gücü kaybı, yeni iş gücü elde edilerek bu iş gücünün eğitilmesi yeni masraflara neden olmaktadır. Firmalar potansiyel iş gücünü elde tutabilecek davranış içinde olarak nitelikli insan gücünü işe bağlayacak tedbirler almalıdır (Eren ve Saraçoğlu, 2011).

Akademik araştırma yapanlar işten ayrılma niyetinin, çalışma ve çalıştırma, personel servisi hizmetleri, ücret yönetimi, ödül, seçme, değerlendirme, işe alım süreci ve terfi gibi örgütsel süreçlerin belirlenmesinde büyük öneme sahip olduğunu ve bu özelliklerin işten ayrılma niyetini etkilediğini savunmuşlardır. Bu görüş ve işten ayrılma niyeti tanımında verilen bilgiler, örgütteki işten ayrılma niyetinin sadece işten ayrılma ile ilgili olduğunun yanlış olduğunu göstermiştir.

3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşten ayrılma niyeti örgüt tarafından sağlanan çalışma koşullarının yetersizliği sonucu tatminsizlik oluşmasıyla ortaya çıkan bir durumdur. Çalışanların iş tatmin düzeyinin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin düşük olduğu; iş tatmin düzeyinin düşük olduğu kurumlarda ise işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu

görülmüştür (Akşit Aşık, 2010). İşten ayrılma niyeti içinde olan çalışanın bu niyetini birçok faktör etkilemektedir.

İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini kurum içinde çalışanların yaptıkları işe karşı hissettikleri duyguların harmanlanmasıdır. İşine karşı olumlu düşünceler içinde olan iş görenler yaptıkları işe karşı tatmin olmaktadır. İş tatmini çalışanların motivasyonlarının ve örgüte bağlılığın artmasında etkili olmuştur.

İşten ayrılma niyeti kavramı iş tatmini kavramı gibi çok yönlü ve karmaşık tutum ve davranışlardan oluşur. İşten ayrılma niyeti içinde olan çalışanların bu niyetlerine dair incelemeler yapılırken işten ayrılma niyetine ait bu faktörler dikkate alınmalıdır. İşten ayrılma niyeti içinde olan çalışanlar da devamsızlık sorunu yaşamaktadır. İşten ayrılma niyeti ve devamsızlık arasındaki ilişkiye çalışmanın devamında da rastlanılacaktır.

İşten ayrılma niyeti içinde olan çalışanlar kurum tarafından talepleri karşılanmadığı durumlarda devamsızlık yaparak bu niyetlerini gösterirler. Kurumlar devamsızlık sorunu yaşadığı çalışanlar ile görüşerek bu çalışanların istek ve taleplerini gidermeye çalışmalıdır. Çalışanların talepleri karşılanarak devamsızlığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri giderilmeye çalışılır.

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerden önemli olanlar şunlardır (Akova, Tanrıverdi ve Kahraman, 2015):

- Örgüte duyulan bağlılık,
- Ücret beklentisinin karşılık bulma düzeyi,
- Stresin varlığı/yokluğu ya da stres düzeyi,
- Ulaşım sorunu olup olmaması,
- İş yükü miktarı,
- Rol çatışmaları,
- Örgütün sahip olduğu fiziksel olanaklar,
- Kariyer beklentileri,
- Eğitim ve geliştirme imkanları,
- Kararlara katılım fırsatları,
- Kendini güvende hissetme,
- Yönetim biçimi ve yöneticilerin davranışları,

- İletişimin etkinlik düzeyi,
- Çalışma saatleri,
- Örgüt içinde kendisini mutlu hissetme/hissedememe,
- Adalet ve güven gibi kavramların örgüt içerisinde olup olmaması gibidir.

Yukarıda belirtilen maddeler bu kadarla sınırlı değildir. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler oldukça fazladır. Belirtilen maddeler işten ayrılma niyetini etkileyen öne çıkan faktörlerdir. Bu faktörlere geniş çaplı yer vermek çalışmanın kapsamını aşacağı nedeniyle sadece, işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olan unsurların kayda değer düzeyde fikir verecek nitelikte olanlar tercih edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan diğer bir faktör ise; işletmelere ait işletmeler tarafından belirlenmiş olan projeler ve geliştirilen planlardır. İşletmelerin hedefleri ve bu hedeflere ulaşmak için göstermiş olduğu çabalar işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan önemli bir faktördür (Tütüncü ve Demir, 2003). İşten ayrılma niyeti çalışanların kendi özelliklerinden etkilendiği gibi demografik özelliklere göre de farklılık göstermektedir. İşten ayrılma niyetine dair inceleme yapılırken bu faktörler göz ardı edilmemelidir.

3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşten ayrılma niyeti gösteren bazı çalışanlar bu niyetlerini işten ayrılma ile sonuçlandırmaktadırlar. Yüksek performansla çalışan, örgüte bağlı, gerekli donanıma sahip çalışanların kendi istekleri ile işten ayrılmaları örgüt tarafından istenmeyen davranıştır. Çalışanların kendi istekleri ile işten ayrılması örgütsel verimliliği olumsuz etkilemektedir (Kesen, 2011). Belirli bir uzmanlık alanına ve tecrübeye sahip çalışanların işten ayrılmaları diğer çalışanları da olumsuz etkilemektedir. Bu durum çalışanlar arasında iletişim kopukluğuna ve moral bozukluğuna neden olur (Şahin, 2011).

İş görenlerin işten ayrılma niyetlerinin işten ayrılma davranışına dönüşmesini engellemek için yöneticilerin iş görenlere örnek teşkil etmesi ve yaratıcı fikirleri desteklemeleri gerekir. Örgütler işten ayrılma niyeti ile oluşan işten ayrılma davranışları ile işe yeni başlayacak yeni personeli yetiştirme maliyeti, verim düşüklüğü ve hatalar yüzünden yüksek maliyet ile karşı karşıya kalacaktır. Bu

durumun sonuçlarını azaltmak için firmalar işgücü devir oranını izlemek ve denetim altında tutmak zorundadır (Barutçugil, 2004).

Sanderson (2003) işten ayrılma niyeti içinde olan çalışanların işten ayrılmalarının neden olduğu maliyetleri aşağıda belirtmiştir (Kesen, 2011: 35):

- İşe yeni yerleştirme ve yeni işçi seçmenin maliyeti,
- Yeni işçiyi eğitmek için yapılan eğitim masrafları,
- İşe yeni alınan çalışanın işi öğrenme dönemindeki düşük verimliliğinin meydana getirdiği üretim kaybının maliyeti,
- İşe alışma sürecinde meydana gelebilecek kırılma, hasar veya kazaların maliyeti,
- İnsan kaynaklarının yeni iş gören istihdamı için yapacağı harcamaların maliyetleri,
- İşe yeni başlayan çalışanın işi öğrenebilmek için yaptığı fazla çalışma mesai ücret maliyetleri,
- Yeni işçi tedarik edilene kadar geçen sürede meydana gelen üretim aksaklıklarının maliyetidir.

İşten ayrılma niyeti içinde olan çalışanların işten ayrılmaları örgütün başarı derecesinin göstergesidir. İşten ayrılmaların yüksek olduğu örgütlerde doğru işe yerleştirme ya da örgüt içinde sistemin doğru işlemediği çalışanların tatmin edilmediği birtakım eksikliklerin olduğu anlaşılmaktadır. İnsan kaynakları departmanı iş görenlerin işten ayrılma davranışlarını azaltmak için bu işten ayrılma niyetini oluşturan nedenleri belirlemeli ve iş görenlerin daha iyi şartlarda çalışmalarına imkan sağlanmasında yardımcı olmalıdır (Azaklı, 2011). Bu tedbirler kurum içinde işten ayrılma niyeti içinde olan diğer çalışanların işten ayrılmalarını önleyici olacaktır.

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

Örgütler belirlediği amaç ve vizyonları gerçekleştirebilmek için yüksek performanslı, örgüte bağlı çalışanları elde tutmalıdır. İşten ayrılma niyeti içinde olan bazı çalışanlar kurum tarafından gerekli önlemler alınarak bu niyetlerinden vazgeçirilebilir. İşten ayrılma niyeti işten ayrılmalara neden olmadan dikkate alınmalıdır (Yıldız, 2008).

Luecke (2002) işten ayrılma niyetinin önlenmesi için yöneticilerin yapması gerekenleri şu şekilde sıralamıştır (Akt. Sarıkaya, 2007):

- Çalışanlar ile yönetici arasında etkileşimini artırmak, olumlu bir çalışma ortamı yaratmak,
- Çalışanların yöneticilerine karşı saygılı olduğu bir çalışma ortamı oluşturmak,
- Çalışanlara işin gerekleri hakkında bilgi paylaşımı yapmak (işin durumunu, sonuçlarını çalışanlarla paylaşmak),
- Çalışanlara işin tanımları doğru yapmak,
- Çalışanlara potansiyellerine göre sorumluluk yüklemek,
- Adaletli ve esnek olmak (olaylara sağduyulu yaklaşmak).

St Amour (2000)'a göre işten ayrılmanın neden olduğu sonuçların önlenmesi için yöneticilerin uygulaması gereken adımlar şunlardır (Akt. Ökten, 2008):

- İşe alım süreçlerinde doğru yerleştirme yapabilmek için davranış odaklı yetenekleri ortaya koyan yöntemler geliştirilmelidir.
- İşe yeni başlayanların kurum ile bütünleşmesini sağlayacak iş ortamı oluşturarak uzun süreli bağlılığın kurulması sağlanmalıdır.
- Kurum ile bağlılık oluşturan çalışanlar kurumun büyüme ve gelişmesine katkıda bulunurlar. Bireyler kurumun büyümesi ile kuruma daha da bağlı olmaktadır.
- Kurum içinde çalışanların ilgi ve yetenekleri keşfedilerek kurum ile bütünleşmesi sağlanmalıdır.
- Çalışanları motive edici faktörler belirlenerek bu faktörlere daha fazla yer verilmeli ayrıca çalışanların kurum hakkındaki görüşlerini tespit edebilmek için tatmin anketleri yapılmalıdır.
- Çalışanların motivasyonlarını arttırmak için ödüllendirmeler yapılmalıdır. Yapılan ödüllendirmeler kişisel ve genel olabilmektedir. Çalışanlar genel ödüllendirmeden ziyade kişisel bir ödül ile daha fazla haz duymaktadır.
- Çalışanların problemlerine dair çözümler üretilmeli bu süreçte çalışanların fikir ve görüşleri dikkate alınmalıdır. Böylece kurum çalışanı kuruma karşı güven ve aitlik hissetmektedir.

- Kurum yöneticileri ortak değerlerin belirlenmesinde çalışanlar ile işbirliği içinde olmalı ve çalışanlara verdikleri sözlerin arkasında durarak icraatta bulunmalıdır.

3.5. Sağlık Çalışanlarında İşten Ayrılma Niyeti ve Önemi

Kurum içinde çalışanın işten ayrılma niyeti içinde olması, öncelikle insan kaynakları yönetimini ilgilendiren ciddi bir sorun olmuştur. İşten ayrılma davranışı kurumlarda ciddi maddi kayıplara neden olmaktadır. Kurumların hedefler belirleyerek rakiplerine fark atabilmelerinde donanımlı ve yüksek performanslı çalışanların işten ayrılma niyeti içinde olmaları kurumu ve kurumdaki çalışanları olumsuz olarak etkilemektedir. Bundan dolayı örgütler ve araştırmacılar, işten ayrılmak isteyen personelin bu niyetini ortadan kaldırmak için çeşitli çalışmalar yapmaktadırlar (Khan vd., 2013).

Kurumlar işten ayrılma davranışında bulunan çalışanların yerine yeni personeller aramaya başlarlar. Bu süreç işletmelere yeni maliyetlere neden olur. Eğitim ve geliştirme maliyetleri, işe alım ve uyum sürecindeki maliyetler ve yeni çalışanın işini öğrendiği süre içindeki verimliliği düşürmesi sonucu oluşan maliyetler bunlardan bazılarıdır. Ayrıca çalışanların işten ayrılmaları kurum içindeki diğer çalışanların olumsuz olarak etkilenmesine morallerinin düşmesine neden olur. İşten ayrılan kurum çalışanı örgütsel verimliliğin düşmesine, plan ve programların bozulmasına yol açar (Özer ve Günlük, 2010). Donanımlı ve eğitimini tamamlamış bir çalışanın örgütten ayrılması örgüte sunmuş olduğu bilginin de örgütten çıkmasına neden olur. Örgütün bilgi kaybetmesi yeni maliyetlere yol açar (Yang, 2008).

Kurum içinde etkin olarak çalışan personelin işten ayrılması, yeni bir iş arama ve bu yeni işe uyum sağlama gibi süreçte çalışanın kendisi için de maliyet kaybına neden olur. Bu süreçte iki tarafında zarar görmesini engellemek için çalışanların işten ayrılma niyetlerini önceden tespit etmek ve bu niyetin giderilmesi için gerekli önlemleri almak gerekir. Alınacak önlemler ile uzun vadede her iki tarafta olumsuz etkilenmemiş olur. Örgüt çalışanı istek ve taleplerinin karşılanmasını sağlayarak kurumun yeni işgücü bulma, seçme, eğitme gibi süreçlere ek maliyetler ödmeden işlevine devam etmesine yardımcı olur (Yücel ve Demirel, 2013).

Diğer sektörlerde yaşandığı gibi sağlık ve hastane sektöründe de çalışanların birtakım şikayetleri işten ayrılma niyetini ortaya çıkarmakta ve bu durumdan kurumsal performans olumsuz olarak etkilenmektedir. İş doyumunu sağlanmayan sağlık personelleri işte verimli çalışmayarak hasta bakım kalitesini düşürebilmektedir. Hastane idaresi, çalışanlarının refahını sağlayacak yöntemler geliştirerek iş doyumunu sağlamalı ve işten ayrılma niyetini en aza indirmelidir (Tanner, 2007).

Sağlık çalışanları beklentilerinin kurum tarafından karşılanmaması durumunda işi bırakma davranışı gösterirler. İşten ayrılma davranışı hem birey hem de kurum tarafından olumsuz etkileri bulunmaktadır (Tanner, 2007). Sağlık personellerinin iş doyumunu, motivasyon ve kuruma bağlılık düzeyinin düşük olması işten ayrılma niyetinin oluşmasına neden olur. İşten ayrılma niyeti içinde olan kurum çalışanı daha iyi şartlarda iş imkanı bulamadığı takdirde kurumda çalışmaya devam eder. Kurumda çalışmak istemeyen sağlık personeli kuruma faydalı olmamaktadır. Daha az verimle çalışarak hastanenin devir hızını düşürmektedir. Ayrıca bu durum hastalara daha düşük kalitede hizmet verilmesine neden olmaktadır (Park ve Kim, 2009, 20).

Yüksek performansla çalışan sağlık personelinin işten ayrılması diğer çalışan personellerin motivasyonunu ve verimliliğini de etkilemektedir. Boşalan pozisyona yeni personel bulunmasına kadar geçen sürede kurum içinde çalışan diğer personellerin bu boşluğu doldurabilmeleri için daha fazla çalışmaları gerekmektedir. Bu durum çalışmaya devam eden hekim ve hemşirelerin iş yüklerinin artmasına ve motivasyonlarının düşmesine neden olacaktır (Jones, 2004).

Sağlık personellerinde işten ayrılma davranışı oluşmasını engellemek için bazı tedbirler alınmalı ve işten ayrılma davranışı sonucu oluşan olumsuzluklar giderilmeye çalışılmalıdır. Bu durum sağlık çalışanını kuruma tekrar kazandırmayı sağlamaktadır. Aksi takdirde işten ayrılmaların artması durumunda kurumun kalitesi ve başarısı düşerek gelirlerinde azalma olması kaçınılmaz olacaktır.

3.6. İşten Ayrılma Niyeti ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki

Tükenmişlik sendromu ve işten ayrılma niyeti farklı farklı değerlendirilerek açıklanmıştır. Çalışmanın devamında bu iki kavramın birbiriyle etkileşimi

açıklanmaya çalışılacaktır. Böylece çalışma konusunun çözümüne ve literatürüne katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

Tükenmişlik yaşamın her alanında ve her kurumda görülebilecek bir davranıştır. Tükenmişlik sendromu özellikle hizmet sektöründe çalışan personellerde yoğun iş temposu, karmaşık yapı gibi nedenlerden dolayı oluşan ve iş bırakma niyeti olarak ortaya çıkan bir sorundur. Tükenmişlik sendromu işten ayrılma niyetini doğrudan ve dolaylı olarak etkilemektedir. İşten ayrılma niyetinin oluşmasında iş tatmininin ve devamsızlığın önemli bir rolü vardır (Yücel, 2012: 5). Tükenmişlik ile iş tatmini arasında güçlü bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini yüksek olan çalışanların tükenmişlik yaşamaları ve işten ayrılma niyetleri düşük olmaktadır.

Tükenmişlik sendromunun dört tane evresi bulunmaktadır. İşten ayrılma niyeti ile tükenmişlik arasında ilişkiyi saptamak için tükenmişlik sendromunun dört evresinden faydalanılmalıdır. Bu evreler; şevk ve coşku evresi, durağanlaşma evresi, engellenme evresi ve umursamazlık evresidir (Üngüren vd., 2010: 2924). Memnuniyet düzeyi yüksek olan çalışanların şevk ve coşku evresinde işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik sendromu görülmesi mümkün değildir. Durağanlaşma evresinde, duygusal yönden yıpranmış ve yorgun hisseden birey işine karşı olumsuz düşünceler içinde olarak işten ayrılmayı düşünmeye başlar. Bu durum tükenmişliğin işten ayrılma niyeti arasında oluşan ilişkinin varlığını gösterir. Üçüncü bir evre olan engellenme evresinde kurumdaki olumsuzlukların düzelmeyeceği ve insanların değişmeyeceği inancı oluşur kişi bu sorunlarla başa çıkmaya çalışarak başarısız olduğuna inanır. Yoğun bir engellenmiş duygusu oluşur. Dördüncü evre olan umursamazlık evresi derin bir inançsızlık ve umutsuzluk hissedilen son evredir. Bu evrede iş yaşamı kişi için sıkıntı ve mutsuzluk veren ve doğrudan işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik sendromu ilişkisini gösteren bir alandır. Bu evreler tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyetine etkisini ve hangi aşamalarda oluştuğunu gösteren tükenmişliği anlamayı kolaylaştıran evrelerdir.

İşten ayrılma niyeti ve tükenmişlik ilişkisinin açıklanmasında liderlerin vasıf olduğu özellikleri de etkili olmaktadır. Liderlerin çalışanların duygusal yönlerini dikkate almadan baskı oluşturarak yönetim kurmaları çalışanlarda tükenmişlik sendromuna ve işten ayrılma niyetine sebebiyet vermektedir (Ongun, 2015).

Tükenmişlik sendromu bireyin yaşamını sıkıntıya sokan, kendini ve çevresini olumsuz etkileyen birçok sonuçtan oluşmaktadır. Ruhsal ve fiziksel yönden tükenmişlik yaşayan kişiler zamanla bu sorunları ile baş edemez hale gelir. Tükenmişliğin bu boyutu çalışan kişilerin işten ayrılma niyeti içinde olmasına neden sebep olur (Dinibütün, 2013). Tükenmişlik sadece bireyi ilgilendiren bir kavramdan ziyade bireyin çalıştığı kurumu, ailesini ve sosyal çevresini de etkilemektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyi yüksek olan çalışanlarda kişisel başarı düzeyleri düşük olmaktadır. Bu durum tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi kuvvetlendirmektedir.

4. YÖNTEM

4.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma tanımlayıcı nicel araştırma modelindedir ve hastane öncesi sağlık hizmetlerinde çalışan personelin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyetinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma neden sonuç ilişkisini ortaya koyan bir model olmakla birlikte araştırmanın değişkenleri tükenmişliğin alt boyutları olan; duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarıdır. Araştırmanın bağımlı değişkeni ise işten ayrılma niyetidir.

4.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın ağırlıklı bölgesi İstanbul Avrupa yakası Büyükçekmece, Silivri ilçelerinde konumlanmış özel ambulanslarda görev alan sağlık personelleridir. Araştırmanın hedef kitlesi özel ambulanslarda çalışmakta olan doktor, hemşire, paramedik ve acil tıp teknisyenleridir. Araştırmaya ambulans şoförleri, komuta kontrol merkezi (KKM) çalışanları, sekreter temizlik görevlileri ve yöneticiler dahil edilmemiştir.

Araştırma dahilinde özel ambulans şirketlerinin katılımları sağlanması amacıyla yöneticileriyle görüşülmüş araştırmanın amacından bahsedilmiş ve anket örneği sunulmuştur. Çoğu şirket olumsuz cevap vermiş ve iştirakleri sağlanabilen şirketlerin toplam 357 sağlık personeli arasından; katılmak istememe, ilgili sağlık personeline ulaşamama düzensiz çalışma saatleri ve belirsiz konumlar gibi olumsuzluklara rağmen 226 kişi ankete cevap vermiştir.

Verilerin toplanması sonucunda 7 farklı ambulans şirketinden toplam 357 sağlık personeline ulaşılmış fakat çalışanların %63'ü olan 226 çalışan katılım sağlamıştır. Anketlerdeki eksik cevaplardan dolayı 24 anket elenmiş ve uygun olan 202 anket araştırmaya tabi tutulmuştur.

4.3. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmanın veri toplama aracı ankettir. Anketin birinci bölümünde yaş, cinsiyet, aylık gelir vb. sosyo-demografik ve çalışma özellikleri bulunan tanıtıcı bilgiler yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı boyutlarını içinde barındıran Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek yirmi iki önermeden oluşmaktadır.

Anketin üçüncü ve son bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmede, JP Walsh, ve arkadaşları SJ Ashford, TE Hill tarafından 1985'te geliştirilen ve Lori J. Ducharme, Hannah Knudsen, Paul M. Roman tarafından 2007 de yayınlanan "Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support" çalışmasında kullandıkları ölçekten faydalanılmıştır. Ölçek üç önermeden oluşmaktadır.

Her anketin başında araştırmanın amacı, gizliliği konusunda açıklama ve gerçeği yansıtır şekilde yanıt vermeleri konusunda uyarı bulunmaktadır. Bunlara ek olarak anket dağıtılırken ilgili kişilere nasıl cevap verileceği konusunda sorular ayrıntılı olarak anlatılmıştır.

Anketler çoğaltılarak ilgili şirketlerin komuta kontrol merkezlerine bırakılmış, çeşitli noktalardaki ambulans içinde bekleyen ekiplere nöbet çizelgeleri takip edilerek dağıtılmıştır. Yine ankete katılmayı kabul etmiş kişilerin nöbet takip çizelgeleri takip edilerek anketler toplanmıştır. Katılımın çok olması amacıyla çeşitli aralıklarla hatırlatmalar yapılmıştır.

4.4. Verilerin Analizi

Veriler SPSS 18.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma ölçekleri ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi bulguları Cronbach alfa katsayısı ölçüsüyle değerlendirilmiş birbiriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu, tüm maddelerin o ölçüde birlikte çalıştığı, yüksek güvenilirlikli ve oldukça güvenilirlikli olarak bulunmuştur.

Sosyo-demografik özellikler ve tükenmişlik ölçeği işten ayrılma niyeti ölçeği değişkenleri arasındaki ilişkinin modelini regresyon analizi(doğrusal regresyon) ile, elde edilen model aracılığıyla tahminler bulunma ve regresyon modelinin anlamlılığı ölçmek için ise ANOVA testi yapılmıştır. Farklılığın kaynağı olan gruplar ise TUKEY testi ile belirlenmiştir. Regresyon modelinde değişkenlerin katsayılarının (Beta katsayısı) istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı student-t testiyle incelenmiştir.

5 . BULGULAR VE DEĞERLENDİRME

Bu kısımda araştırmada kullanılan geçerlilik ve güvenilirlikleri, katılım sağlayan çalışanların sosyo-demografik özellikleri ve tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti düzeyleri, tükenmişlik alt boyutlarıyla işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ile ilgili analiz bulgu ve değerlendirmeler yer almaktadır.

Çizelge 5.1. Tükenmişlik ölçeği için birinci düzey (Doğrulayıcı Faktör Analizi) DFA analizi bulguları

Duygusal Maddeleri	Tükenme	Tahmin	S. Tahmin	S. Hata	Kritik Değer	P
01		1	0,81			
02		1,055	0,899	0,068	15,478	***
03		1,11	0,892	0,073	15,289	***
06		0,734	0,703	0,067	10,986	***
08		0,92	0,745	0,078	11,851	***
13		0,921	0,747	0,077	11,889	***
14		0,671	0,611	0,073	9,203	***
16		0,486	0,434	0,087	5,603	***
20		0,522	0,476	0,075	6,917	***
Duyarsızlaşma Maddeleri						
05		1	0,451			
10		1,571	0,606	0,284	5,525	***
11		1,815	0,653	0,318	5,714	***
15		0,852	0,375	0,205	4,152	***
22		1,278	0,504	0,242	5,272	***
Kişisel Başarı Maddeleri						
04		1	0,242			
07		1,853	0,444	0,711	2,607	0,009
09		1,334	0,247	0,63	2,118	0,034
12		3,231	0,645	1,177	2,746	0,006
17		1,554	0,386	0,618	2,516	0,012

Çizelge 5.1. Devam					
18	2,718	0,582	0,994	2,736	0,006
19	1,63	0,352	0,558	2,922	0,003
21	1,493	0,327	0,626	2,385	0,017
Ki-kare değeri (χ^2): 859,626 serbestlik derecesi (sd): 198 χ^2/sd: 4,342					

Çizelge 5.1 tükenmişlik ölçeği boyutları için ölçek maddelerinin ait oldukları boyuta etkileri incelendiğinde, bütün maddelerin etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Ayrıca modelin uyumluluğu için χ^2 /sd kriterinin 5 den küçük olması model uyumunun kabul edilebilir değer aralığında olduğunu göstermektedir.

Çizelge 5.2. Araştırma ölçek ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi bulguları

ÖLÇEK/BOYUT	MADDE SAYISI	CRONBACH'S ALPHA
İşten Ayrılma Niyeti	3	0,775
Duygusal Tükenme	9	0,900
Duyarsızlaşma	5	0,685
Kişisel başarı	8	0,611

Ankette kullanılan ölçeklerin ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi için Cronbach's Alpha katsayısı bulguları Çizelge 5.2. 'de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçeklerden duygusal tükenme alt ölçeğinin güvenilirliği “yüksek güvenilirlikli” diğerlerinininki de “oldukça güvenilir” olarak bulunmuştur. Cronbach alfa katsayısı, 0 ile 1 arasında değer alır, ölçeğin alfa katsayısı ne kadar yüksek olursa “bu ölçekte bulunan maddelerin o ölçüde birbiriyle tutarlı ve aynı özelliğin öğelerini yoklayan maddelerden oluştuğu ya da tüm maddelerin o ölçüde birlikte çalıştığı” yorumu yapılır. (Alpar, 2013).

Çizelge 5.3. Ankete katılan bireylerin cinsiyetlerine göre frekans dağılımı

CİNSİYET	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
Kadın	94	%46,5
Erkek	108	%53,5
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin cinsiyetlerine göre frekans dağılımları Çizelge 5.3.de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre kadın katılımcıların oranı %46.5 ve erkek katılımcıların oranı %53.5 olarak gerçekleşmiştir. Katılımcıların cinsiyet

dağılımlarında cinsiyet bakımından büyük bir fark olmamakla birlikte erkek katılımcılar çoğunluktadır

Çizelge 5.4. Ankete katılan bireylerin yaş gruplarına göre frekans dağılımı

YAŞ	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
18-24 yaş	75	%37,1
25-30 yaş	82	%40,6
31-35 yaş,	26	%12,9
36-40 yaş	19	%9,4
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin yaş gruplarına göre frekans dağılımları Çizelge 5.4. de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre en büyük yığılma %40.6 ile 25-30 yaş grubunda ve en az yığılma da %9.4 ile 36-40 yaş grubunda olduğu gözlemlenmiştir. 40 yaş üstü çalışana rastlanmaması 36-40 yaş arası çalışan sayısının az olması dikkat çekmektedir.

Çizelge 5.5. Ankete katılan bireylerin eğitim durumlarına göre frekans dağılımı

EĞİTİM DURUMU	KİŞİ SAYISI SAYI	YÜZDE
Lise	57	%28,2
Ön Lisans	101	%50,0
Lisans	38	%18,8
Yüksek Lisans	6	%3,0
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin eğitim durumlarına göre frekans dağılımı Çizelge 5.5.te verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların %28,2'sinin Lise, %50'sinin Ön Lisans, %18.8'inin Lisans ve %3'ünün Yüksek Lisans eğitime sahip oldukları gözlemlenmiştir. Ambulanslarda çalışmak üzere yetiştirilen paramediklerin ön lisans mezunu oldukları ve yine özellikle ambulanslarda çalışması için yetiştirilmiş acil tıp teknisyenlerinin lise mezunu oldukları düşünüldüğünde öngörülen bir Çizelgeyle karşılaşmış olmaktadır. Bu durum ambulanslarda çalışan personelin büyük çoğunluğunun ön lisans ve lise mezunu olduğu ileri sürülebilir.

Çizelge 5.6. Ankete katılan bireylerin medeni durumlarına göre frekans dağılımı

MEDENİ DURUM	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
Evli	32	%15,8
Bekar	170	%84,2
Toplam	202	%100,0

Ankete katılanların medeni durumlarına göre frekans dağılımları Çizelge 5.6. da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %15.8'i evlilerden ve %84.2'si bekarlardan oluşmaktadır. Çalışan sayısının büyük çoğunluğu bekar olması ambulans şirketlerinin çalışma koşullarının evliliğe uygun olup olmadığı konusunda düşündürmektedir.

Çizelge 5.7. Ankete katılan bireylerin gelir düzeylerine göre frekans dağılımı

GELİR	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
2.000 TL ve altı	80	%39,6
2.001 TL – 3.000 TL arası	47	%23,3
3.001 TL – 5.000 TL arası	65	%32,2
5.001 TL ve üzeri	10	%5,0
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin gelir durumlarına göre frekans dağılımları Çizelge 5.7 de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların %39.6'sının 2000 TL ve altı, %23.3'ünün 2001 TL - 3.000 TL, %32.2'si 3001 TL - 5.000 TL ve %5.0'ının da 5.001 TL ve üzeri aylık gelire sahip oldukları gözlemlenmiştir. Bu Çizelge bize özel ambulansların çalışan maaşları için ayırdığı bütçenin düşük olduğu görülmektedir. Çizelge 5.4 e göre katılımcıları yaş yüzdeleriyle değerlendirirsek; ankete katılanların %37.1 i 18-24 yaşında, %40.6 sı ise 25-30 yaş arasındadır. Çizelge 5.8. e göre katılımcıların çalışma hayatına katılma süreleri; 0-1 yıl olanların yüzdesi %28.7 2-3 yıl olanların sayısı %32dir. Bu iki Çizelgeye göre çalışanların çoğunun deneyimsiz, yeni mezun ve az deneyimli olabileceğini gösteriyor. Sağlık sektöründe günlük nöbet usulü çalışma sistemi de mevcuttur. Tüm bunlar göz önünde tutulduğunda asgari ücretin altında (2019yılı asgari ücret) ya da biraz üstünde olmasının sebebi anlaşılabilir.

Çizelge 5.8. Ankete katılan bireylerin çalışma sürelerine göre frekans dağılımı

MESLEKTE ÇALIŞILAN SÜRE	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
0-1 yıl	58	%28,7
2-3 yıl	66	%32,7
4-5 yıl	30	%14,9
6-10 yıl	25	%12,4
11 yıl ve üzeri	23	%11,4
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin çalışma sürelerine göre frekans dağılımı Çizelge 5.8. de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların %28.7'si 0-1 yıl, %32.7'si 2-3 yıl, 14,9'u 4-5 yıl, 12,4'ü 6-10 yıl ve %11,4'ü 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip oldukları gözlemlenmiştir.

Çizelge 5.9. Ankete katılan bireylerin şu anki kurumlarında çalışma sürelerine göre frekans dağılımı

KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
0-1 yıl	122	%60,4
2-3 yıl	70	%34,7
4-5 yıl	10	%5,0
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin şu anki kurumlarında çalışma sürelerine göre frekans dağılımı 5.9.da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların %60,4'ü 0-1 yıldır, %34,7'si 2-3 yıldır ve %5,0'ı 4-5 yıldır şu anki kurumunda çalışmaktadır. Bu Çizelge katılımcıların %60.4 ile çoğunluğunun 0-1 yıl arasında çalıştığını gösteriyor. 4-5 yıl çalışanlar katılımcıların %5 ini oluşturuyor. Bu durum katılımcıların kurum bağlılığının düşük olduğunu işten ayrılmaların yüksek olduğunu düşündürmektedir.

Çizelge 5.10. Ankete katılan bireylerin haftalık çalışma saatlerine göre frekans dağılımı

HAFTALIK ÇALIŞMA SAATİ	KİŞİ SAYISI	YÜZDE
51-60 saat	65	%32,2
61-70 saat,	101	%50,0
71 saat ve üzeri	36	%17,8
Toplam	202	%100,0

Ankete katılan bireylerin haftalık çalışma saatlerine göre frekans dağılımı Çizelge 5.10 da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre; katılımcıların haftalık olarak %32.2’si 51-60 saat, %50.0’ı 61-70 saat ve %17.8’i 71 saat ve üzeri çalışmakta oldukları gözlemlenmiştir. 4857 sayılı iş kanununun 63. Maddesine göre fazla mesai süreleri hariç haftalık standart çalışma süresi 45 saattir. Katılımcıların çalışma saatlerinin standart çalışma süresine göre fazla olması kişilerin iş yerinde fazla vakit geçirdiğini gösteriyor.

Çizelge 5.11. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Madde Numaraları	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum		Ort.	Std. Sapma
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
1	69	34,2	28	13,9	39	19,3	39	19,3	27	13,4	2,64	1,453
2	48	23,8	42	20,8	32	15,8	55	27,2	25	12,4	2,84	1,381
3	61	30,2	35	17,3	28	13,9	49	24,3	29	14,4	2,75	1,465
6	37	18,3	47	23,3	53	26,2	48	23,8	17	8,4	2,81	1,229
8	61	30,2	32	15,8	37	18,3	42	20,8	30	14,9	2,74	1,453
13	31	15,3	43	21,3	31	15,3	40	19,8	57	28,2	3,24	1,451
14	16	7,9	38	18,8	39	19,3	52	25,7	57	28,2	3,48	1,294
16	45	22,3	31	15,3	55	27,2	47	23,3	24	11,9	2,87	1,321
20	60	29,7	45	22,3	51	25,2	28	13,9	18	8,9	2,50	1,290
Duygusal Tükenme											25,87	9,203

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri Çizelge 5.11.de verilmiştir. Yüzdeler dilimlere incelendiğinde, Maslach tükenmişlik sendromu “01”, “02”, “03”, “08” ve “20” maddelerinde cevapların çoğunun “Hiç Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. “06” ve “16” maddelerinde ise cevapların “Kararsızım” ve “Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. “13” ve “14” maddelerinde cevapların “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaşması oldukça dikkat çekicidir. Ortalamalar incelendiğinde en

düşük ortalamanın “20” maddesinde ve en yüksek ortalamanın “14” maddesinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 5.12. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duyarsızlaşma boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Madde Numaraları	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen Katılıyorum		Ort.	Std. Sapma
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
05	71	35,1	58	28,7	48	23,8	22	10,9	3	1,5	2,15	1,069
10	37	18,3	65	32,2	34	16,8	49	24,3	17	8,4	2,72	1,251
11	42	20,8	47	23,3	48	23,8	36	17,8	29	14,4	2,82	1,339
15	109	54,0	49	24,3	24	11,9	13	6,4	7	3,5	1,81	1,095
22	36	17,8	29	14,4	66	32,7	52	25,7	19	9,4	2,95	1,223
										Duyarsızlaşma	12,45	3,989

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duyarsızlaşma boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri Çizelge 5.12’de verilmiştir. Yüzdeler incelendiğinde, Maslach tükenmişlik sendromu “05”, “10” ve “15” maddelerinde cevapların çoğunun “Hiç Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. “11” maddesinde cevapların “Katılmıyorum” ve “Kararsızım” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. “22” maddesinde ise cevapların “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde en düşük ortalamanın “15” maddesinde ve en yüksek ortalamanın “22” maddesinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 5.13. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Kişisel Başarı boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Soru Numaraları	Hiç Katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Tamamen katılıyorum		Ort.	Std. Sapma
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
04	4	2,0	34	16,8	45	22,3	70	34,7	49	24,3	3,62	1,087
07	10	5,0	14	6,9	39	19,3	76	37,6	63	31,2	3,83	1,098
09	90	44,6	32	15,8	37	18,3	18	8,9	25	12,4	2,29	1,424
12	24	11,9	21	10,4	53	26,2	47	23,3	57	28,2	3,46	1,320
17	11	5,4	15	7,4	65	32,2	71	35,1	40	19,8	3,56	1,060
18	19	9,4	32	15,8	51	25,2	60	29,7	40	19,8	3,35	1,229
19	26	12,9	14	6,9	63	31,2	63	31,2	36	17,8	3,34	1,225
21	24	11,9	28	13,9	65	32,2	55	27,2	30	14,9	3,19	1,204
Kişisel Başarı											26,64	5,023

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Kişisel Başarı boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri Çizelge 5.13’de verilmiştir. Yüzdeler dilimlere incelendiğinde, Maslach tükenmişlik sendromu “04”, “07” ve “12” maddelerinde cevapların “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. “09” maddesinde cevapların “Hiç Katılmıyorum” ve “Kararsızım” seçeneklerinde yoğunlaşması dikkat çekicidir. “17”, “18”, “19” ve “21” maddelerinde ise cevapların “Kararsızım” ve “Katılıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde en düşük ortalamaların “09” maddesinde ve en yüksek ortalamaların “07” maddesinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 5.14. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri

	Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum		Ort.	Std. Sapma
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde		
01	18	8,9	28	13,9	32	15,8	30	14,9	94	46,5	3,76	1,390
02	48	23,8	42	20,8	16	7,9	46	22,8	50	24,8	3,04	1,545
03	44	21,8	45	22,3	32	15,8	24	11,9	57	28,2	3,02	1,534
										İşten Ayrılma Niyeti	3,28	1,239

Maslach tükenmişlik ölçeği, işten ayrılma niyeti boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri Çizelge 5.14’de verilmiştir. Yüzdeler dilimlere incelendiğinde, işten ayrılma niyeti “01” maddesinde cevapların “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Kararsızım” seçeneklerinde yoğunlaştığı; “02” maddesinde cevapların “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı ve “03” maddesinde cevapların “Kesinlikle Katılıyorum” ve “Katılmıyorum” seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde en düşük ortalamanın “03” maddesinde ve en yüksek ortalamanın “01” maddesinde olduğu görülmektedir.

Çizelge 5.15. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Cinsiyet değişkeni bakımından incelenmesi

	CİNSİYET	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	94	25,10	9,371	-1,111	0,268
	Erkek	108	26,54	9,045		
Duyarsızlaşma	Kadın	94	12,01	3,848	-1,450	0,149
	Erkek	108	12,82	4,087		
Kişisel Başarı	Kadın	94	27,05	4,645	1,082	0,281
	Erkek	108	26,29	5,325		
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	94	3,14	1,206	-1,474	0,142
	Erkek	108	3,40	1,260		

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Cinsiyet değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçeklerin ve alt boyutlarının hiç birisinde cinsiyet değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Çizelge 5.16. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Yaş Grupları değişkeni bakımından incelenmesi

	Yaş Grupları	N	Ort.	Std. Sapma	F	p	Farklılığın Kaynağı
Duygusal Tükenme	18-24 yaş	75	20,29	9,168	18,836	0,000	18-24 yaş ile 25-30 yaş
	25-30 yaş	82	28,60	7,637			18-24 yaş ile 31-35 yaş,
	31-35 yaş,	26	30,38	7,484			18-24 yaş ile 36-40 yaş
	36-40 yaş	19	29,89	7,078			
	Toplam	202	25,87	9,203			
Duyarsızlaşma	18-24 yaş	75	10,47	3,637	11,533	0,000	18-24 yaş ile 25-30 yaş
	25-30 yaş	82	13,43	3,645			18-24 yaş ile 31-35 yaş,
	31-35 yaş,	26	14,04	3,493			18-24 yaş ile 36-40 yaş
	36-40 yaş	19	13,84	4,488			
	Toplam	202	12,45	3,989			
Kişisel Başarı	18-24 yaş	75	27,92	5,255	3,577	0,015	18-24 yaş ile 31-35 yaş,
	25-30 yaş	82	25,91	4,836			
	31-35 yaş,	26	24,81	3,533			
	36-40 yaş	19	27,26	5,576			
	Toplam	202	26,64	5,023			
İşten Ayrılma Niyeti	18-24 yaş	75	2,68	1,267	12,123	0,000	18-24 yaş ile 25-30 yaş
	25-30 yaş	82	3,48	1,155			18-24 yaş ile 31-35 yaş,
	31-35 yaş,	26	3,96	0,968			18-24 yaş ile 36-40 yaş
	36-40 yaş	19	3,82	0,757			
	Toplam	202	3,28	1,239			

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Yaş Grupları değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.16’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre boyutların dördünde de yaş grupları değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar TUKEY testiyle belirlenerek ilgili boyutun karşısında yazılmıştır.

Çizelge 5.17. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Eğitim değişkeni bakımından incelenmesi

	EĞİTİM	N	ORTALAMA	TANDART SAPMA	F	p	FARKLILIĞIN KAYNAĞI
Duygusal Tükenme	Lise	57	23,21	9,755	7,759	0,001	Lisans ile Lise
	Ön lisans	101	25,46	9,486			Lisans ile Ön lisans
	Lisans	38	30,58	6,079			
	Toplam	196	25,80	9,325			
Duyarsızlaşma	Lise	57	11,51	4,247	6,573	0,002	Lisans ile Lise
	Ön lisans	101	12,20	3,878			Lisans ile Ön lisans
	Lisans	38	14,39	3,405			
	Toplam	196	12,42	4,015			
Kişisel Başarı	Lise	57	26,67	5,403	0,120	0,887	
	Ön lisans	101	26,79	4,940			
	Lisans	38	26,32	5,121			
	Toplam	196	26,66	5,090			
İşten Ayrılma Niyeti	Lise	57	3,08	1,329	4,266	0,015	Lisans ile Lise
	Ön lisans	101	3,18	1,247			Lisans ile Ön lisans
	Lisans	38	3,78	0,972			
	Toplam	196	3,27	1,245			

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Eğitim değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile

incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.17’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre “kişisel başarı” boyutu hariç diğer boyutlarda Eğitim değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar TUKEY testiyle belirlenerek ilgili boyutun karşısında yazılmıştır.

Çizelge 5.18. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Medeni Durum değişkeni bakımından incelenmesi

	MEDENİ DURUM	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	32	29,53	8,466	2,487	0,014
	Bekar	170	25,18	9,196		
Duyarsızlaşma	Evli	32	13,13	4,225	1,051	0,295
	Bekar	170	12,32	3,943		
Kişisel Başarı	Evli	32	27,00	5,273	0,437	0,663
	Bekar	170	26,58	4,987		
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	32	3,66	1,099	1,908	0,058
	Bekar	170	3,20	1,253		

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarında Medeni Durum değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre ölçeklerin ve alt boyutlarının hiç birisinde medeni durum değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunamamıştır.

Çizelge 5.19. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Gelir Durumu değişkeni bakımından incelenmesi

	AYLIK GELİR	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	p	FARKLILIĞIN KAYNAĞI
Duygusal Tükenme	2.000 TL ve altı	80	21,63	9,653	16,833	0,000	2.000 TL ve altı ile 2.001 TL – 3.000 TL arası
	2.001 TL – 3.000 TL arası	47	26,91	9,308			2.000 TL ve altı ile 3.001 TL – 5.000 TL arası

Çizelge 5.19 Devam							
	3.001 TL – 5.000 TL arası	65	29,89	6,748			
	Toplam	19 2	25,72	9,379			
Duyarsızlaşma	2.000 TL ve altı	80	11,09	4,104	9,19 7	0,0 00	2.000 TL ve altı ile 2.001 TL – 3.000 TL arası
	2.001 TL – 3.000 TL arası	47	12,68	3,636			2.000 TL ve altı ile 3.001 TL – 5.000 TL arası
	3.001 TL – 5.000 TL arası	65	13,80	3,589			
	Toplam	19 2	12,40	3,984			
Kişisel Başarı	2.000 TL ve altı	80	27,65	5,037	3,96 0	0,0 21	2.000 TL ve altı ile 2.001 TL – 3.000 TL arası
	2.001 TL – 3.000 TL arası	47	25,06	4,847			
	3.001 TL – 5.000 TL arası	65	26,57	5,087			
	Toplam	19 2	26,65	5,085			
İşten Ayrılma Niyeti	2.000 TL ve altı	80	2,88	1,354	6,42 6	0,0 02	2.000 TL ve altı ile 2.001 TL – 3.000 TL arası
	2.001 TL – 3.000 TL arası	47	3,41	1,108			2.000 TL ve altı ile 3.001 TL – 5.000 TL arası
	3.001 TL – 5.000 TL arası	65	3,56	1,091			
	Toplam	19 2	3,24	1,246			

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı ve işten ayrılma niyeti boyutlarının gelir durumu değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.19’da verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre boyutların dördünde de gelir durumu değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar TUKEY testiyle belirlenerek ilgili boyutun karşısında yazılmıştır.

Çizelge 5.20. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Süresi değişkeni bakımından incelenmesi

	ÇALIŞMA SÜRESİ	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	p	FARKLILIĞIN KAYNAĞI
Duygusal Tükenme	0-1 yıl	58	19,67	8,767	12,229	0,000	0-1 yıl ile 2-3 yıl
	2-3 yıl	66	27,05	8,437			0-1 yıl ile 4-5 yıl
	4-5 yıl	30	28,77	8,089			0-1 yıl ile 6-10 yıl
	6-10 yıl	25	29,16	7,442			0-1 yıl ile 11 yıl ve üzeri
	11 yıl ve üzeri	23	30,74	7,990			
	Toplam	202	25,87	9,203			
Duyarsızlaşma	0-1 yıl	58	10,12	3,584	8,258	0,000	0-1 yıl ile 2-3 yıl
	2-3 yıl	66	12,98	3,558			0-1 yıl ile 4-5 yıl
	4-5 yıl	30	13,73	3,571			0-1 yıl ile 6-10 yıl
	6-10 yıl	25	13,64	3,785			0-1 yıl ile 11 yıl ve üzeri
	11 yıl ve üzeri	23	13,78	4,622			
	Toplam	202	12,45	3,989			
Kişisel Başarı	0-1 yıl	58	27,84	5,350	1,966	0,101	
	2-3 yıl	66	25,67	4,770			
	4-5 yıl	30	27,10	4,188			
	6-10 yıl	25	25,44	4,753			
	11 yıl ve üzeri	23	27,13	5,699			
	Toplam	202	26,64	5,023			
İşten Ayrılma Niyeti	0-1 yıl	58	2,59	1,157	7,857	0,000	0-1 yıl ile 2-3 yıl
	2-3 yıl	66	3,53	1,185			0-1 yıl ile 4-5 yıl
	4-5 yıl	30	3,31	1,219			0-1 yıl ile 6-10 yıl
	6-10 yıl	25	3,65	1,165			0-1 yıl ile 11 yıl ve üzeri
	11 yıl ve üzeri	23	3,83	1,014			
	Toplam	202	3,28	1,239			

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Süresi değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.20’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre “kişisel başarı” boyutu hariç diğer boyutlarda çalışma süresi değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar TUKEY testiyle belirlenerek ilgili boyutun karşısında yazılmıştır.

Çizelge 5.21. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Kurumda Çalışma Süresi değişkeni bakımından incelenmesi

	KURUMDA ÇALIŞMA SÜRESİ	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	t	p
Duygusal Tükenme	0-1 yıl	12 2	24,24	9,175	- 3,17 5	0,00 2
	2-5 yıl	80	28,35	8,731		
Duyarsızlaşma	0-1 yıl	12 2	11,68	3,784	- 3,45 8	0,00 1
	2-5 yıl	80	13,61	4,033		
Kişisel Başarı	0-1 yıl	12 2	26,79	5,170	0,50 0	0,61 8
	2-5 yıl	80	26,43	4,812		
İşten Ayrılma Niyeti	0-1 yıl	12 2	3,14	1,278	- 1,90 4	0,05 8
	2-5 yıl	80	3,48	1,155		

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarında Kurumda Çalışma Süresi değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı student-t testi ile incelenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, “duygusal tükenme” ve “duyarsızlaşma” boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Ortalamalar incelendiğinde her iki boyutta da kurumda çalışma süreleri 2-5 yıl arası olanların ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 5.22. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Saati değişkeni bakımından incelenmesi

	ÇALIŞMA SAATI	N	ORTALAMA	STANDART SAPMA	F	p	FARKLILIĞIN KAYNAĞI
Duygusal Tükenme	51-60 saat	65	24,26	9,822	1,873	0,156	
	61-70 saat,	101	26,21	9,280			
	71 saat ve üzeri	36	27,81	7,414			
	Total	202	25,87	9,203			
Duyarsızlaşma	51-60 saat	65	11,48	3,796	2,887	0,058	
	61-70 saat,	101	12,93	4,095			
	71 saat ve üzeri	36	12,83	3,814			
	Total	202	12,45	3,989			
Kişisel Başarı	51-60 saat	65	27,68	4,395	3,085	0,048	51-60 saat ile 61-70 saat,
	61-70 saat,	101	25,79	5,362			
	71 saat ve üzeri	36	27,17	4,802			
	Total	202	26,64	5,023			
İşten Ayrılma Niyeti	51-60 saat	65	3,17	1,261	1,001	0,369	
	61-70 saat,	101	3,25	1,295			
	71 saat ve üzeri	36	3,53	1,012			
	Toplam	202	3,28	1,239			

Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Saati değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.22’de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre “kişisel başarı” boyutunda Çalışma Saati değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Farklılığın kaynağı olan gruplar TUKEY testiyle belirlenerek ilgili boyutun karşısında yazılmıştır.

Çizelge 5.23. Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti boyutu üzerindeki doğrusal regresyon modeli bulguları

	REGRESYON KATSAYILARI	STANDART REGRESYON KATSAYILARI	t	p
Sabit	1,851		3,900	0,000
Duygusal Tükenme	0,069	0,514	7,029	0,000
Duyarsızlaşma	0,051	0,164	2,173	0,031
Kişisel Başarı	-0,038	-0,152	-2,820	0,005
R	R kare	Düzeltilmiş R kare	F	p
,700^a	0,489	0,482	63,259	,000 ^a

İşten Ayrılma Niyeti boyutu ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutları arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı ANOVA testi ile incelenmiştir. ANOVA testine göre model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Buna göre İşten Ayrılma Niyeti ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutları arasındaki ilişki doğrusal regresyon modeliyle incelenebilir. Ayrıca model için düzeltilmiş R-kare katsayısı 0,482 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, İşten Ayrılma Niyeti boyutundaki değişkenliğin %48,2’sinin doğrusal regresyon modeli aracılığıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği boyutları tarafından açıklandığını göstermektedir.

Yeni regresyon modelinin katsayılarının tahmini incelendiğinde, bağımsız değişken olarak alınan üç boyutun da katsayıları t testine göre anlamlı bulunmuştur. Elde edilen modele göre boyutların üçünün de İşten Ayrılma Niyeti boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır. Buna göre İşten Ayrılma Niyeti Boyutu Y, duygusal tükenme X1, duyarsızlaşma X2 ve kişisel başarı X3 ile gösterilirse doğrusal regresyon modeli

$$Y = 1,851 + 0,069 * X1 + 0,051 * X2 + -0,038 * X3$$

olarak elde edilir. Ayrıca standart katsayılara göre, duygusal tükenme boyutundaki 1 birim artış İşten Ayrılma Niyeti değişkeninde 0,514 birim artışa, duyarsızlaşma boyutundaki 1 birim artış İşten Ayrılma Niyeti değişkeninde 0,164 birim artışa ve kişisel başarı boyutundaki 1 birim artış İşten Ayrılma Niyeti değişkeninde 0,152 birim azalmaya neden olması beklenmektedir. Katsayıların student-t istatistiği değerlerine bakıldığında duygusal tükenme boyutundaki ve duyarsızlaşma boyutundaki değişiminin İşten Ayrılma Niyeti değişkeni üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu, ancak kişisel başarı boyutunun İşten Ayrılma Niyeti değişkeni üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik sendromu, stresle mücadele edememe sonucu bireyin enerji ve güç kaybı sonrası duyarsızlaşma duygusal, ruhsal olarak tükenme durumu olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada özel ambulans personellerinin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyeti etkisini incelenmiştir. Çalışmanın amacı tükenmişlik sendromu işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ve alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini incelemek ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetine etkisini ortaya koymaktır. Bu bölümde araştırmanın sonuçları ve araştırmanın sonucuna bağlı önerilere yer verilecektir.

6.1. Sonuç

Yapılan araştırmanın sonucuna göre; tükenmişlik ölçeğinin boyutlarından duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur, işten ayrılma niyeti boyutu üzerinde pozitif etkisi vardır. Kişisel başarı boyutunda ise çalışma saati değişkeni bakımından bir etkisi olduğu görülmüştür. Katılımcıların haftalık olarak %32.2'si 51-60 saat, %50.0'ı 61-70 saat ve %17.8'i 71 saat ve üzeri çalışmakta oldukları gözlemlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Duygusal Tükenme boyutu maddelerinin frekans dağılımı ve açıklayıcı istatistikleri Çizelge 5.11.de verilmiştir. Yüzdeler dilimlere incelendiğinde, Maslach tükenmişlik sendromu "01", "02", "03", "08" ve "20" maddelerinde cevapların çoğunun "Hiç Katılmıyorum" ve "Katılmıyorum" seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. "06" ve "16" maddelerinde ise cevapların "Kararsızım" ve "Katılıyorum" seçeneklerinde yoğunlaştığı görülmektedir. "13" ve "14" maddelerinde cevapların "Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" seçeneklerinde yoğunlaşması oldukça dikkat çekicidir. Ortalamalar incelendiğinde en düşük ortalamanın "20" maddesinde ve en yüksek ortalamanın "14" maddesinde olduğu görülmektedir. 14. Madde işimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum maddesidir. 4857 sayılı iş kanununun 63. Maddesine göre fazla mesai süreleri hariç haftalık standart çalışma süresi 45 saattir. Katılımcıların çalışma saatlerinin standart çalışma süresine göre fazla olması kişilerin iş yerinde

fazla vakit geçirdiğini gösteriyor. Bu durum duygusal tükenme yönünden isten ayrılma niyetinde çalışma saatinin etkisini desteklemektedir.

Duygusal tükenme boyutundaki 1 birim artış işten ayrılma niyeti değişkeninde 0,514 birim artışa, duyarsızlaşma boyutundaki 1 birim artış işten ayrılma niyeti değişkeninde 0,164 birim artışa ve kişisel başarı boyutundaki 1 birim artış işten ayrılma niyeti değişkeninde 0,152 birim azalmaya neden olması beklenmektedir. Katsayıların Çizelge 5.23 deki student-t istatistiği değerlerine bakıldığında duygusal tükenme boyutundaki ve duyarsızlaşma boyutundaki değişiminin işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu ancak kişisel başarı boyutunun işten ayrılma niyeti değişkeni üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların %60,4'ü şuan çalışmakta oldukları şirkette 0-1 yıldır, %34,7'si 2-3 yıldır çalışmaktadır. Bu durum sektörde personel sirkülasyonunun sık olduğunu göstermektedir.

Demografik değişkenler ile tükenmişlik puanlarında ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır fakat katılımcıların %84.2 sinin bekar olması dikkat çekmektedir.

6.2.Öneriler

Her kesimden insan zaman ve yer fark etmeksizin acil tedavi gerektiren bir hastalık ve vaka ile karşı karşıya kalabilir. Yılın her günü 24 saat ihtiyaç duyulan acil sağlık hizmetinin temelini insan gücü oluşturmaktadır. Hastane öncesi acil sağlık hizmetlerini hastanede tedavi edilme sürecine kadarki aşamada, alanlarında yetkin olan personellerce yapılması hasta ve yaralıların hayatını kurtarmak ve sakat kalmaları önlemek açısından oldukça önem arz etmektedir. Çalışanların yaptıkları işten memnun olmaları hayati bir durum gerektiren müdahalelerde daha başarılı olmalarını sağlayacaktır. Aksine işten memnun olunmaması isteksiz olunması ruhsal olarak tam bir iyilik halinde olunmaması ise ciddi sorunlar oluşturabilecek yanlış uygulamalar ve başarısız müdahalelere yol açabilmektedir. Yaşam ile ölüm arasındaki mücadeleyi veren sağlık personelinin uygun koşullar altında çalışmasını

sağlamak gerekmektedir. Bu durum hayati önem taşıyan aşamadaki verile sağlık hizmetinde başarıyı arttıracaktır.

Sağlık sektörü çalışanları sağlık hizmet alanlar ile birebir ilişki içindedirler. Ambulanslarda görev alan personel, hastaların hastaneye teslim süresi boyunca hastalarla yakından etkileşim içindedirler. bu süreçte hizmeti alan kişiler kendi sağlığıyla ilgilenen kişinin girişimlerinden olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Hastaya müdahale esnasında girişimde bulunan personelin ruhsal zihinsel ve fiziksel olarak sağlıklı olması memnuniyet açısından büyük önem taşır.

Özel ambulanslar sosyal güvenlik kurulları tarafından desteklenmemektedir. Kişi sağlık ödemelerini tamamen kendi cebinden karşılamaktadır bu durumda müşteri memnuniyeti daha bir önem kazanmaktadır. Müşteri memnuniyeti için doğrudan hizmet veren personelin memnuniyeti, işinde yetkin olması ve kurum kültürünü benimsemesi çok büyük bir öneme sahiptir.

Doğrudan hizmet veren işletmenin kar ve devamlılığı için kalite, kalite için başarılı, ruh sağlığı yerinde yaptığı işten memnun personellere ihtiyaç vardır.

Araştırmanın veri analizlerine bakacak olursak;

- 1) Katılımcıların %60,4'ü şuan çalışmakta oldukları şirkette 0-1 yıldır, %34,7'si 2-3 yıldır çalışmaktadır. Bu durum bu sektörde personel sirkülasyonunun sık olduğunu göstermektedir.
- 2) Katılımcıların haftalık olarak %32.2'si 51-60 saat, %50.0'ı 61-70 saat ve %17.8'i 71 saat ve üzeri çalışmakta oldukları gözlemlenmiştir. Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Çalışma Saati değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.22'de verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre "kişisel başarı" boyutunda Çalışma Saati değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur.
- 3) Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, Kişisel Başarı ve İşten Ayrılma Niyeti boyutlarının Gelir Durumu değişkeni bakımından farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile incelenerek elde edilen bulgular Çizelge 5.19'da verilmiştir.

Elde edilen bulgulara göre boyutların dördünde de gelir durumu değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur. Uzun çalışma

- 4) saatlerinde mücadele veren çalışanların %39.6'sının 2000 TL ve altı, %23.3'ünün 2001 TL - 3.000 TL, %32.2'si 3001 TL - 5.000 TL ve %5.0'ının da 5.001 TL ve üzeri aylık gelire sahip oldukları gözlemlenmiştir. Katılımcıların büyük bir bölümüne ayrılan maaş bütçesinin 2019 yılı asgari ücreti göz önüne alınırsa asgari ücret altında ya da bir miktar üstünde olduğu görülüyor.

Çalışanlara ayrılan maaş bütçesinin artırılması, çalışma saatlerinin 4857 sayılı iş kanununun 63. maddesine göre tekrar düzenlenmesi personelde ruhsal olarak iyileşme sağlayabilir ve daha iyi koşulları olan daha fazla ücret kazanılabilecek farklı bir şirket arayışının, tatminsizliğin başarısızlığın önüne geçilebilir. Böylece yetkin personelin, iş gücü kaybının önlenmesi işletme kalitesinin ona oranla müşteri memnuniyetinin artması beklenir.

KAYNAKLAR

- Akova, O., Tanrıverdi, H. ve Kahraman, O.C.** (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6(12): 92-93.
- Aksütü, S.** (2013). Sağlık Çalışanlarında Duygusal Zeka ve Tükenmişlik İlişkisi, *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akşit Aşık, N.** (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme, *Türk İdare Dergisi*, (467): 42.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S.** (2008). Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2): 69-73.
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç.** (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1): 132.
- Armutçuk, A.K.** (2010). Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler, *Yüksek Lisans Tezi*, Pamukkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Azıklı, Ö.** (2011). Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ve İş Güvencesizliği Algısı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C.** (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2): 541.
- Barutçugil, İ.** (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Beşyaprak, S.** (2012). Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi, *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bogaert, P. V. ve Others.** (2014). Nursing unit teams matter: Impact of unit-level nurse practice environment, nurse work characteristics, and burnout on nurse reported job outcomes, and quality of care, *International Journal of Nursing Studies*, 51(8): 1123.
- Budak, G. ve Sürgevil, O.** (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2): 97.

- Costa, B.R.C. ve Pinto, I.** (2017). Cristina Jornalo Freire. Stress, Burnout and Coping in Health Professionals: A Literature Review. *Journal of Psychology and Brain Studis*, 1(1): 1-8.
- Dalkılıç, O. S.** (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Derin, N. ve Demirel, E.T.** (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkezde Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2): 512.
- Dinçerol, C.** (2013). Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dinibütün, S. R.** (2013). Örgüt İkliminin Tükenmişlik Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Araştırma, *Doktora Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dönmez, G.** (2012). Personeli Güçlendirme ve Tükenmişlik İlişkisi: İş Yükü-Kontrolü Modeli Açısından Bir Değerlendirme, *Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Eren, A. ve Saraçoğlu, B.** (2011). Gönüllü İşten Ayrılmalar Üzerine Ekonometrik Bir Yaklaşım, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1): 2.
- Fırat, Z.M.** (2015). Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Mesleki Bağlılık Üzerindeki Etkileri: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Doktora Tezi*, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Güven, S.** (2013). Cerrahi Kliniklerde Çalışan Hemşirelerin Mizah Tarzları ile Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Saptanması, *Yüksek Lisans Tezi*, Başkent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Havle, N., İnlem, MC., Yener, F. ve Gümüş, H.** (2008). İstanbul'da Çalışan Psikiyatristlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Bunların Çeşitli Değişkenlerle İlişkisi, *Düşünen Adam Dergisi*, 21(1): 4-5.
- Jones, C.B.** (2004). The Costs of Nurse Turnover: Part 1: An Economic Perspective, *Journal of Nursing Administration*, 34(12): 562.
- Kaçmaz, N.** (2005). Tükenmişlik Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68: 29-30.
- Kalemoğlu, M. ve Keskin, Ö.** (2002). GATA Haydarpaşa Eğitim Hastanesi Acil servis Çalışanlarındaki Stres Faktörleri ve Tükenmişlik. *Ulus Travma Dergisi*, 216.
- Kavoğlu, S.** (2009). Örgüt Kültürünün Çalışanlarda Tükenmişlik Duygusuna Etkisi ve Örnek Bir Uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Kervancı, F.** (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılmaya Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

- Kesen, M.** (2011). İnsan Kaynakları Uygulamalarının Yenilikçilik Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Khan, I., Nawaz, A., Khan, F., Khan, H. ve Yar, N.B.** (2013). Determining The Impact of Demographics on The İntention To Leave of Academicians in HEIs of the DCs Like Pakistan, *Global Journal of Management and Business Research Administration and Management*, 13(7): 40.
- Kirwan, M. ve Armstrong, D.** (1995). Investigation of Burnout in a Sample of British General Practitioners. *British Journal of General Practice*, (45): 259.
- Kutlu, L.** (2016). Tükenmişlik ve Başa Çıkma Yöntemleri, Çevrimdışı, Alındığı tarih: 15.03.2019, adres: http://www.cayd.org.tr/tr/images/UserFiles/Documents/Gallery/Tukenmislik_Basa_Cikma_Yontemleri.pdf
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. ve Leiter, M.P.** (2001). Job Burnout, *Annual Reviews Pyschology*, 52: 398.
- Mete, H.** (2008). Kronik Hastalık ve Depresyon, *Klinik Psikiyatri*, 11: 3-4.
- Nazlıoğlu, H. E.** (2009). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Negiz, N. ve Tokmakçı, E.** (2011). Çalışma Yaşamında Kadının Tükenmişliği: Aile-İş-Sosyal Yaşam Açısından Tükenmişlik (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği). *Journal of Yasar University*, 21(6): 4045.
- Ok, S.** (2004). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21): 57.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F.** (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2): 4.
- Ongori, H.** (2007). A Review of the Literature on Employee Turnover. *African Journal of Business Management*, 49.
- Ongun, G.** (2015). Liderlik Tarzlarının Uyguladıkları Güç Kaynakları ve Organizasyonel Politikaların Çalışanların Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisi, *Doktora Tezi*, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Oruç, S.** (2007). Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi: Adana İli Örneği, *Yüksek Lisans Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Ökten, S. S.** (2008). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi, *Yüksek Lisans Tezi*, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Ören, N. ve Türkoğlu, H.** (2006). Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16.

- Özen, G. ve Mirzeoğlu, N.** (2006). Bir Spor Örgütünde Çalışan Spor Uzmanlarının Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi, *Spor Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri Dergisi*, 1(2): 12-13.
- Özer, G. ve Günlük, M.** (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2): 459.
- Özkan, C.** (2012). Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi'nde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler, *Uzmanlık Tezi*, Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi, Mersin.
- Park, J.S. ve Kim, T.H.** (2009). Do Types of Organizational Culture Matter in Nurse Job Satisfaction And Turnover Intention?, *Leadership in Health Services*, 22(1): 20.
- Polatçı, S. ve Özyer, K.** (2015). Rol Stresörlerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 33: 31.
- Polatçı, S., Ardiç, K. ve Türkan, G.** (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(2): 284.
- Polatçı, S.** (2007). Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz, *Yüksek Lisans Tezi*, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Purani, K. ve Sahadev, S.** (2007). The Moderating Role of Industrial Experience in The Job Satisfaction, Intention to Leave Relationship: An Empirical Study Among Salesmen in India”, *Journal of Business ve Industrial Marketing*, 23(7): 475.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, E.** (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1): 141.
- Sarıkaya, P.** (2007). Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama, *Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Saygaz, F.** (2018). Sağlık Kurumlarında Çalışan Kadınların Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin İş Doyumuna Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Sevencan, F., Uzun, N., Yücel, HE., Şener, A., Yılmaz, AE. ve Üner, S.** (2011). Hacettepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Dönem VI Öğrencilerinde Tükenmişlik Düzeyi ve Etkileyen Faktörler, Alındığı tarih: 12.03.2019, adres: http://www.hacettepetipdergisi.com/managete/fu_folder/2011-01/html/2011-42-1-042-048.htm
- Sezgin, F. vd.** (2012). Eğitim Denetmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9): 177.
- Soysal, A.** (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik. *Çimento İşveren Dergisi*, 17.

- Sürgevil Dalkılıç, O.** (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Şahin, F.** (2011). Lider-Üye Etkileşimi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 11(2): 77.
- Şanlı Çatak, H.** (2013). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi: Denizli Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi Örneği, *Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şıklar, E. ve Tunalı, D.** (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (33): 77.
- Tanner, B.M.** (2007). Analysis of The Relationships Among Job Satisfaction, Organizational Trust, And Organizational Commitment in an Acute Care Hospital, *Ph. D. Thesis*, Faculty of Saybrook Graduate School and Research Center, San Francisco.
- Tuna, M.** (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1): 45.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M.** (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2): 147.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A.** (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 17(5): 2924.
- Vnouckova, L. ve Klupakova, H.** (2013). Impact of motivation principles on employee turnover. *Central European Review of Economic Issues*, (16): 80.
- Yang, J.T.** (2008). Effect of Newcomer Socialisation on Organisational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Intention in the Hotel Industry, *The Service Industries Journal*, 28(4): 429.
- Yeğin, H.İ.** (2014). Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri, *EKEV Akademi Dergisi*, 18(58): 317.
- Yıldırım, M.H. ve İçerli, L.** (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1): 124.
- Yıldırım, Y.** (1999). Sağlık Bakanlığı'na Bağlı Genel Hastanelerde Çalışan Hastane Yöneticilerinin İş Doyumu. *Yüksek Lisans Tezi*, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yıldız, S.** (2008). Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı. *Yüksek Lisans Tezi*, İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Yılmaz, B. ve Halıcı, A.** (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2(4): 97.
- Yücel, İ.** (2012). İş Tatmini ile Tükenmişlik Duygusu Arasındaki İlişki ve Algılanan Örgütsel Desteğin Bu İlişki Üzerindeki Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 33: 2-5.

Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2013). Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerinde Etkisi: Başka Bir Yol Daha Olmalı, *Ataturk University Journal Of Economics ve Administrative Sciences*, 27(2): 159

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Araştırmanın Amacı ve Veri Toplama Araçları

Araştırmanın genel amacı, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisini belirlemektir. Literatür taraması ve anket uygulaması aracılığıyla bu amacın gerçekleştirilmesi hedeflenmiştir.

Anketin birinci bölümünde yaş, cinsiyet, aylık gelir vb. tanıtıcı bilgiler yer almaktadır.

Anketin ikinci bölümünde bilimsel anlamda popüler olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek yirmi iki önermeden oluşmaktadır.

Anketin üçüncü ve son bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmede, JP Walsh, ve arkadaşları [SJ Ashford](#), TE Hill tarafından 1985'te geliştirilen ve Lori J. Ducharme, Hannah Knudsen, Paul M. Roman tarafından 2007 de yayınlanan "Emotional exhaustion and turnover intention in human service occupations: The protective role of coworker support" çalışmasında kullandıkları ölçekten faydalanılmıştır. Ölçek üç önermeden oluşmaktadır.

Çiğdem KOÇYİĞİT POYRAZ

Anket Formu

Değerli Katılımcı,

Aşağıda İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yöneticiliği programı öğretim üyesi Assis.ProfDr. Menekşe KILIÇARSLAN danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan tez çalışması için hazırlanmış, özel ambulanslarda hizmet veren sağlık personellerinin tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyeti hakkında bilgi toplamaya yönelik çeşitli sorular yer almaktadır.

Verilecek cevaplar mutlak bir şekilde gizli tutulacaktır. Anket cevapları kurum yönetimi ile kesinlikle paylaşılmayacaktır. Ankette hiçbir şekilde kişi ve kurum ismi sorulmamaktadır. Elde edilen sonuçlar kişi ve kurum adı belirtilmeksizin genel ve ortalama özellikler şeklinde tez çalışmasında kullanılacaktır.

Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda **gerçek durumu yansıtır şekilde** ve içtenlikle yanıt veriniz. Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Çiğdem KOÇYİĞİT POYRAZ

İstanbul Aydın Üniversitesi

Yüksek Lisans Öğrencisi

Birinci Bölüm

Tanıttıcı Bilgiler

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız nedir?

18-24 yaş 25-30 yaş 31-35 yaş 36-40 yaş 41 ve üstü

3. Eğitim düzeyiniz nedir?

Lise Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

4. Medeni durumunuz?

Evli Bekar

5. Aylık geliriniz nedir?

2.000 TL ve altı

2.001 TL – 3.000 TL arası

3.001 TL – 5.000 TL arası

5.001 TL ve üzeri

6. Mesleğinizde çalışma süreniz?

0-1 yıl 2-3 yıl 4-5 yıl 6-10 yıl 11 yıl ve üzeri

7. Şu anda çalışmakta olduğunuz kurumunuzda kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

0-1 yıl 2-3 yıl 4-5 yıl 6-10 yıl 11 yıl ve üzeri

8. Haftalık çalışma saatiniz nedir?

30-45 46 - 50 51-60 61- 70 70 ve üzeri

İkinci Bölüm

Maslach Tükenmişlik Ölçeği

	Sizden istenen her ifadeyi hangi sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir.	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum ne katılmıyorum	Katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum	1	2	3	4	5
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	1	2	3	4	5
3	Sabah kalktığımda bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	İşim gereği karşılaştığım hastaların ne hissettiğini hemen anlarım.	1	2	3	4	5
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
6	Bütün gün hastalarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	1	2	3	4	5
7	İşim gereği karşılaştığım hastaların sorunlarına en uygun çözüm yolları bulurum.	1	2	3	4	5
8	İşin beni tükettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanmıyorum.	1	2	3	4	5
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştım.	1	2	3	4	5
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
15	İşim gereği çalıştığım hastalara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5

16	Doğrudan doğruya hastalarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	1	2	3	4	5
17	İşim gereği çalıştığım hastalara rahat bir atmosferi kolayca sağlarım.	1	2	3	4	5
18	Hastalarla yakın ilişkide çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	1	2	3	4	5
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	1	2	3	4	5
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
21	İşimdeki duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	1	2	3	4	5
22	İşim gereği karşılaştığım hastaların problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	1	2	3	4	5

Üçüncü Bölüm

İşten Ayrılma Niyeti Soruları

		Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
	Aşağıdaki maddelerde size uygun seçeneği işaretleyiniz.					
1	Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu şirketten ayrılabilirim.	1	2	3	4	5
2	Aktif bir şekilde başka bir şirkette iş bakıyorum.	1	2	3	4	5
3	Ciddi bir şekilde işimi bırakmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Değerli katılımınız için teşekkür ederim.

Ek- 2: Etik Kurul Onay Formu

Evrak Tarih ve Sayısı: 29/11/2019-6647



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-020
Konu : Etik Onay hk.

Sayın Çiğdem KOÇYİĞİT

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 30.09.2019 tarihli ve 2019/14 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

e-İmzalıdır
Dr.Öğr.Üyesi Hüseyin KAZAN
Müdür Yardımcısı

Evrak Doğrulama İçin : <https://evrakdogrula.aydin.edu.tr/en/VisionDogrula/BelgeDogrulama.aspx?V=BE5D360CU>

Adres:Beşyol Mah. İnceci Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Kaçıkçakmece / İSTANBUL
Telefon:444 1 428
Elektronik Ağ:<http://www.aydin.edu.tr/>

Bilgi için: Tuğba SÜNNETÇİ
Unvanı: Enstitü Sekreteri



ÖZGEÇMİŞ

13.07.1986 tarihinde İstanbul'da doğdum. İlk, orta ve lise öğrenimimi İstanbul'da tamamladım. 2008 yılında İstanbul Kültür Üniversitesi Sanat Tasarım Fakültesi Sanat Yönetimi bölümünden mezun oldum ve aynı yıl içinde Esenyurt Belediyesi Tiyatro topluluğuna katıldım. 2008-2012 tarihleri arasında çeşitli tiyatro oyunlarında rol aldım, drama ve tiyatro eğitimleri verdim. 2010-2016 tarihleri arasında Milli Eğitim Bakanlığı Esenyurt İlçe Milli Eğitime bağlı olan İBB Sebahattin Zorlu İlköğretim okulunda ve Mustafa Yeşil Ortaokulunda vekil öğretmenlik yaptım. 2014 yılında İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Meslek Yüksek Okulu Patoloji bölümünü tam burslu olarak kazandım. İki dönem sonunda İlk ve Acil Yardım Bölümüne yatay geçiş yaptım ve 2016 yılında mezun oldum. 2017 yılında İstanbul Aydın Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans programına başladım. Şubat 2017-Ocak 2019 tarihleri arasında İ.A.Ü. VM Medikal Park Florya Hastanesinde Paramedik olarak çalıştım. 28.01.2019 tarihinden beri THY A.O. Sağlık Müdürlüğünde Sağlık Memuru (Paramedik) olarak çalışmaya devam etmekteyim.

