

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

YOĞUN BAKIM ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK
VE GERGİNLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Rüveyda Tuğba ELMAS

İstanbul
Temmuz-2024

T.C.
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
SAĞLIK YÖNETİMİ BİLİM DALI

YOĞUN BAKIM ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK VE
GERGİNLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Rüveyda Tuğba ELMAS

Tez Danışmanı
Dr. Öğr. Üyesi Aysun DANAYİYEN

İstanbul
Temmuz-2024

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Bu çalışma, jürimiz tarafından Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Aysun DANAYİYEN

Üye Dr. Öğr. Üyesi Gülay EKİNCİ

Üye Dr. Öğr. Üyesi Deniz ACUNER

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Erhan İÇENER

Enstitü Müdürü

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Yüksek lisans tezi olarak hazırladığım “**Yoğun Çalışanlarının Tükenmişlik ve Gerginlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi**” adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlandığı aşamaya kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığımı, bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.

Islak İmza

RÜVEYDA TUĞBA ELMAS

ÖN SÖZ

Araştırmamdaki her aşamada bana yardımcı olan değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Aysun DANAYIYEN'e, yüksek lisans eğitimim boyunca benden desteklerini esirgemeyen sevgili eşim Tahsin Elmas'a, bu süreçte beni yormayan canım kızım Sare Elmas'a, çalışmam için bana zaman tanıyan annem Fatma Yıldırım'a ve babam Faruk Yıldırım'a teşekkürlerimi sunarım.

Rüveyda Tuğba Elmas

İstanbul-2024



ÖZET
YOĞUN BAKIM ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK VE
GERGİNLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE
ETKİSİ

Rüveyda Tuğba ELMAS

Yüksek Lisans, Sağlık Yönetimi

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Aysun DANAYİYEN

Temmuz, 2024 - 111 sayfa

Çalışmanın amacı yoğun bakım çalışanlarının tükenmişlik ve gerginlik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisinin incelenmesidir. Tanımlayıcı ve kesitsel tipte planlanan bu çalışmanın evrenini bir dal, eğitim ve araştırma hastanesi oluşturmaktadır. Yüz yüze anket yöntemiyle 157 yoğun bakım çalışanına ulaşılmıştır. Normallik dağılımına uyan veriler SPSS 24 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Değişkenler arasında farklılığı ortaya koyabilmek için ikili karşılaştırmalarda dağılım normal olduğundan t testi, ikiden fazla değişken gruplarının karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. Hemşirelerin duygusal tükenme puanı doktorlardan daha yüksek olduğu aynı zamanda hemşirelerin duygusal tükenme puanı destek personelden de yüksek bulunmuştur. Nöbet tutulan gün sayısı ile de duygusal tükenme arasında anlamlı farklılık vardır. İşe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme değişkenleri birlikte, işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişki göstermiştir ($R= ,567$, $R^2= ,313$, $F= 36,487$, $p=0,000$). Söz konusu iki değişken birlikte, işten ayrılma niyetindeki değişimin %31'ini açıklamaktadır. Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre, yordayıcı (bağımsız) değişkenlerin işten ayrılma niyeti üzerindeki önem sırası; duygusal tükenme ($\beta=,422$), işe bağlı gerginlik ($\beta=,204$) olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak yoğun bakım çalışanlarının işe bağlılıklarını arttırıcı çalışmalar yaparken işe bağlı gerginlik ve özellikle duygusal tükenmenin azaltılmasına yönelik tedbirlerin yöneticiler tarafından alınması gerekmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, gerginlik, işten ayrılma niyeti

ABSTRACT
THE EFFECT OF BURNOUT AND TENSION LEVELS OF
INTENSIVE CARE UNIT WORKERS ON TURNOVER
INTENTION

Rüveyda Tuğba ELMAS

Master, Health Management

Thesis Supervisor: Asst. Prof. Dr. Aysun DANAYIYEN

July, 2024 - 111 pages

The aim of the study is to examine the effect of burnout and tension levels of intensive care workers on turnover intention. The population of this descriptive and cross-sectional study consists of a branch, training and research hospital. A total of 157 intensive care unit employees were reached by face-to-face survey method. Data conforming to normality distribution were analyzed with SPSS 24 statistical program. In order to reveal the difference between variables, t test was used for pairwise comparisons since the distribution was normal, and one-way analysis of variance (ANOVA) was used for the comparison of more than two variable groups. Emotional exhaustion score of nurses was found to be higher than physicians and emotional exhaustion score of nurses was also higher than support staff. There was a significant difference between the number of days on duty and emotional exhaustion. Work-related tension and emotional exhaustion variables together showed a significant relationship with turnover intention ($R= ,567$, $R^2= ,313$, $F= 36,487$, $p=0,000$). Together, these two variables explain 31% of the change in turnover intention. According to the standardized regression coefficients, the order of importance of the predictor (independent) variables on turnover intention was found to be emotional exhaustion ($\beta=,422$) and work-related tension ($\beta=,204$).

As a result, managers should take measures to reduce work-related tension and especially emotional exhaustion while conducting studies to increase the work engagement of intensive care workers.

Keywords: Burnout, tension, turnover intention



İÇİNDEKİLER

TEZ ONAYI.....	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ	ii
ÖN SÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
SUMMARY.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
KISALTMALAR.....	xi

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ	1
-------------	---

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	3
2.1. Tükenmişlik Sendromu.....	4
2.2. Tükenmişliğin Belirtileri	6
2.2.1. Fiziksel Belirtiler	6
2.2.2. Psikolojik Belirtiler	6
2.2.3. Davranışsal Belirtiler.....	7
2.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler	7
2.3.1. Bireysel Faktörler	7
2.3.2. Örgütsel Faktörler.....	9
2.4. Tükenmişliğin Sonuçları	11
2.4.1. İş Hayatına İlişkin Sonuçları	12
2.4.2. Aile Hayatına İlişkin Sonuçları	13
2.5. Tükenmişliğin Evreleri.....	13
2.5.1. Şevk ve Coşku Evresi (1.Evre)	13
2.5.2. Durağanlaşma Evresi (2.Evre)	14
2.5.3. Engelleme Evresi (3.Evre)	14
2.5.4. Umursamazlık Evresi (4.Evre).....	14
2.6. Tükenmişlik ile İlgili Kuramlar	14

2.6.1. Maslach Tükenmişlik Kuramı	14
2.6.2. Cherniss Tükenmişlik Kuramı.....	14
2.6.3. Pines'in Tükenmişlik Modeli	15

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞE BAĞLI GERGINLİK.....	16
3.1. İşe Bağlı Gerginliğe Neden Olan Bireysel Faktörler	17
3.2. İşe Bağlı Gerginliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler	17

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ.....	20
4.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Bireysel Faktörler.....	21
4.2. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Örgütsel Faktörler.....	22
4.2.1. Örgütle Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti	23
4.2.2. İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti.....	24
4.2.3.Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti	26
4.2.4. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti	28
4.2.5. Liderlik ve İşten Ayrılma Niyeti	29
4.2.6. Aşırı İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti	30
4.2.7. Mobbing ve İşten Ayrılma Niyeti	31

BEŞİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETİ VEREN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK VE GERGINLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR.....	34
---	-----------

ALTINCI BÖLÜM

YOĞUN BAKIM ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK, GERGINLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ANALİZ	37
6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	37
6.1.1. Araştırmanın Amacı.....	37
6.1.2. Araştırmanın Önemi	37
6.2. Araştırmanın Sorusu.....	38
6.3. Araştırmanın Sınırlılıkları	38

6.4. Araştırmanın Yöntemi	39
6.4.1. Evren ve Örneklem.....	39
6.4.2. Veri Toplama Araçları.....	39
6.4.3. Kişisel Bilgi Formu.....	39
6.4.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	40
6.4.5. İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği	40
6.4.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği.....	40
6.4.7. Verilerin Analizi	40
6.4.8. Araştırmanın Hipotezleri.....	41

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR	43
7.1. Tanımlayıcı İstatiksel Bulgular	43
7.2. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları.....	45
7.3. İşe Bağlı Gerginlik	47
7.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Faktör Analizi.....	48
7.5. Değişkenlere Göre Ölçek Faktörlerinin Değerlendirilmesi	48
7.5.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Varyans Analizi	49
7.5.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Varyans Analizi	49
7.5.3. Sigara Tüketimi Değişkenine Göre Varyans Analizi	50
7.5.4. Kronik Hastalık Değişkenine Göre Varyans Analizi	51
7.5.5. Yoğun Bakımda Çalışma İsteği Değişkenine Göre Varyans Analizi	51
7.5.6. Çocuk Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi	52
7.5.7. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları	52
7.5.8. Gelir Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları	53
7.5.9. Yoğun Bakım Çalışma Süresi Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları.....	54
7.5.10. Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları.....	55
7.5.11. Çalışılan Birim Değişkenine göre Varyans Analizi Sonuçları	56
7.5.12. Nöbet Tutulan Gün Sayısı Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları	57
7.5.13. Tecrübe Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları.....	58
7.5.14. Kıdem Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları.....	58
7.6. Korelasyon Testi	59

7.7. Regresyon Analizi	60
7.8. Hipotez Sonuçları.....	61

SEKİZİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA.....	63
KAYNAKÇA.....	71
ETİK KURUL ONAY FORMU	88
Ek:	88
KİŞİSEL BİLGİ FORMU	90
ÖLÇEKLER.....	91
ÖZ GEÇMİŞ.....	96



TABLolar LİSTESİ

Tablo 7.1 Tanımlayıcı İstatistikler	43
Tablo 7.2 Yoğun Bakım Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımı	45
Tablo 7.3 Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi	46
Tablo 7.4 İANÖ Faktör Analizi	48
Tablo 7.5 Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Analizi	49
Tablo: 7.6. Medeni Durum Değişkenine Göre t Testi Analizi	49
Tablo 7.7 Sigara Tüketimi Değişkenine Göre t Testi Analizi.....	50
Tablo 7.8 Kronik Hastalık Değişkenine Göre t Testi Analizi.....	51
Tablo 7.9 Yoğun Bakımda Çalışma İsteği Değişkenine Göre t Testi Analizi	51
Tablo 7.10 Çocuk Durumu Değişkenine Göre t Testi Analizi.....	52
Tablo 7.11 Eğitim Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları.....	53
Tablo 7.12 Gelir Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	54
Tablo 7.13 Yoğun Bakım Çalışma Süresi Değişkenine göre Varyans Analizi Sonuçları.....	54
Tablo 7.14 Çalışılan Pozisyona Göre Varyans Analiz Sonuçları	55
Tablo 7.15 Çalışılan Birim Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	56
Tablo 7.16 Nöbet Tutulan Gün Sayısı Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları.....	57
Tablo:7.17 Tecrübe Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları	58
Tablo 7.18 Kıdem Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları	59
Tablo 7.19 Korelasyon Testi Sonuçları.....	59
Tablo 7.20 İşten ayrılma niyetinin yordanmasına ilişkin çoklu regresyon analizi ..	60
Tablo 7.21 Hipotez Sonuçları	62

KISALTMALAR LİSTESİ

- SPSS : (Statistic Packets For Social Sciencences) Sosyal Araştırmalar İçin İstatistiksel Program Paketi
- Ark : Arkadaşları
- Vd : Ve Diğerleri
- İBG : İşe Bağlı Gerginlik
- İAN : İşten Ayrılma Niyeti
- İBGÖ : İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği
- İANÖ : İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği
- Ort : Ortalama
- S.S : Standat Sapma
- S : Sayı
- H : Hipotez
- Vb : Ve Benzeri
- KVCYBÜ: Kardiyovasküler Cerrahi Yoğun Bakım Ünitesi
- ANOVA : (Analysis Of Variance) Varyans Analizi
- KMO : (Kaiser Meyer Olkin)
- SD : Serbestlik Derecesi
- P : Anlamlılık
- X : Ortalama Değer
- F : Fark
- MTE : Maslach Tükenmişlik Envarteri

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

İnsanlar yaşamları boyunca ihtiyaçlarını karşılayabilmek belirli bir standartta yaşamını devam ettirmek için bir işe ihtiyaç duymaktadır. Bu işi elde etmek için belli bir çaba sarf ederek hedefe ulaşırlar. Uzun ve yoğun emekler sonucunda hayallerindeki maaş, iş ortamı ve hayallerindeki yöneticiyle karşı karşıya kalacaklarını düşünürler. Fakat çalışma hayatında karşılaşılan zorluklar ve gerçeklerin beklentileri karşılamaması nedeniyle bireyde bıkkınlık, yorgunluk, isteksizlik meydana gelmeye başlar. Gelişen teknoloji karşısında insan gücüne duyulan ihtiyacın da artmasıyla sağlık sektöründe daha fazla insan gücüne ihtiyaç artmıştır. Teknolojik gelişimler, çalışma hayatında başrol konumunda olan insanı her an ulaşılabilir konuma getirmesiyle ve bu imkanlar dahilinde daha kısa sürede daha çok iş yapılmasını mümkün kılmasıyla çalışanı giderek tükenmişlik, yorgunluk, anksiyete ve depresyon gibi birçok ruhsal ve fizyolojik yıkımlara sebebiyet vermiştir (Koroğlu ve Bahar, 2021:3454). Toplum sağlığının devamının sağlanmasında görevli sağlık çalışanlarında bu durum sık yaşanmaktadır. Tükenmişlik günümüzde yoğun insan ilişkilerinin ve iş ortamında yaşanan olaylarla baş edememe durumunda sıkça görülebilecek bir kavramdır (Filiz, 2014: 159). Sağlık kurumlarında çalışan sağlık personeli olağan çalışma saatleri ve günleri dışında çalışmak durumunda kalan hem kendi hayatını riske attığı hem de hastanın sağlığı için hayati risk taşıyan görev ve sorumluluklara sahip, zaman faktörünün önemli olduğu, insan hayatının idamesi için ihtiyaç duyulan farklı teknolojiye sahip cihazlarla insan sağlığıyla uğraşması, farklı kültür ve karaktere sahip birçok insanla birlikte hareket etmesi gereken yoğun stres altında, hem çalışma arkadaşları hem de hasta ve yakınları tarafından uygulanan baskı altında çalışmak zorunda olan bir gruptur (Çatak ve Bahçecik, 2015:86; Saygılı, Avcı ve Sönmez, 2016:438). Tükenmişlik sendromu yüz yüze çalışılan mesleklerden olan hizmet sektöründe yaşanma olasılığı daha yüksektir. Sağlık sektörünün doğası gereği kritik vakaların olması, hasta ve yakınlarının gergin olması, kaynak sıkıntısı, çalışanların ölümlere, canı yanan insanlara sürekli olarak tanık olması gibi nedenlerden dolayı

sağlık camiasında tükenmişlik sendromu kaçınılmaz bir hal haline gelmektedir (Ece, 2017:16).

Yoğun bakım, hayati risk taşıyan hastaların yakından takip gerektirmesi nedeniyle hastanın gelişmiş teknolojik cihazlarla 24 saat çalışanlar tarafından takibinin yapıldığı ünite olarak tanımlanabilir. Yoğun bakım ünitelerinin verimli ve etkin yönetilmesinde sağlık çalışanı sorumludur. Yoğun bakımlarda farklı unvanlar da personeller çalışmaktadır. Yoğun bakım doktoru, hastaya uygulanacak tedavinin yönetiminden sorumludur. Yoğun bakım hemşiresi, hastayı 24 saat gözetip altında tutarak doktorun öngördüğü tedaviyi uygulayıp hastanın iyileşmesinde etkili rol oynayan sağlık çalışanı olarak tanımlanabilir. Hastanın kişisel ve çevresel bakımından hemşire gözetiminde destek personel sorumludur. Yoğun bakım ünitelerinde çalışan bu meslek gruplarında iş yükünü fazlalığı, yapılan işin zorluğu, yönetim baskısı, eleman yetersizliği, yoğun çalışma temposu ve sosyal hayata zaman ayıramamaya bağlı olarak tükenmişlik, gerginlik ve bunlara bağlı iş bırakma isteğini doğurmuştur.

Yoğun bakım üniteleri hastanın mental durumunu etkilediği gibi çalışanların da mental durumunu etkilemektedir. Çalışmanın kaynağı da yoğun bakım çalışanlarının çalışma ortamının zorluğu nedeniyle karşılaştıkları psikolojik ve fiziksel sıkıntılardır. Yoğun bakım çalışanlarının yaşadıkları zorluklar karşısında durum karşısında yapabilecekleri işten ayrılma niyeti de çalışmanın konularından biridir. Araştırmanın ikinci bölümünde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin belirtileri ve tükenmişliğe etki eden bireysel ve örgütsel faktörlere değinilmiştir. Tezin üçüncü bölümünde, işe bağlı gerginlik kavramından ve işe bağlı gerginliğe neden olan bireysel ve örgütsel faktörlerden bahsedilmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma niyetine etki eden bireysel ve örgütsel faktörlere değinilmiştir. Beşinci bölümde konuyla ilgili geçmiş dönemlerde yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Araştırmanın altıncı bölümünde çalışmanın amacı ve önemi, çalışmanın sorusu, araştırmanın sınırlılıkları, evren ve örnekleme, araştırmanın yöntemi ile veri toplama araçlarından bahsedilmiştir. Yedinci bölümde ise, yaptığımız analizin sonuçlarına yer verilmiştir. Sekizinci bölümde yapılan çalışmaya yönelik tartışma, sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Tükenmişlik kavramı her ne kadar günümüzün hastalığıymış gibi bilirse de kavramının ortaya çıkışı eskiye dayanmaktadır. Bireyin çalışma hayatını ve özel hayatını bağlantılı olarak etkileyen, ilk olarak Freudenberger tarafından 1974'te literatüre giren tükenmişlik kavramı "...başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu" şeklinde tanımlanmıştır (Dolgun, 2010:2). Günümüzde yaygın olarak bilinen tükenmişlik kavramı Greene'nin 1961 yılında yayınlanan mental olarak çöküntü yaşayan bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçmasını anlatan "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" adlı romanında yüksek miktarda yorgunluk ve işine karşı duyduğu nefret sebebiyle ideallerinin kaybolması olarak tanımlanmıştır (Yıldırım ve İçerli, 2010:124). Tükenmişlik, canlının yaşadığı ortamdaki stresörlere karşı kendini korumak amacıyla oluşturduğu tepki olarak tanımlanabilir. Maslach ve Jackson 1981'de konuyu tekrar masaya yatırıp tükenmişliği, fiziksel ve duygusal olarak güçsüzlük olarak açıklanabilen duygusal tükenme, işe ve kurumdaki tüm insanlara karşı duyarsızlaşmada artış ve iş performansı ile beraber yetersizlik hissiyle kişisel başarı duygusunda azalma olarak tanımlamıştır (Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003:2). Tükenmişlik, insanlarla sürekli iletişim içinde olması gereken, yüksek strese ve duygusal yüke maruz kalan meslek gruplarındaki çalışanların sıkça yaşadıkları, zihin yorgunluğu, beden yorgunluğu ve duygusal yorgunluğa sebep olmasına karşın fiziksel, duygusal ve zihinsel belirtiler gösteren bir sendromdur (Aydın ve Akgemci, 2020:3). Bireylerin yüz yüze uzun süre iletişim halinde olmasının gerekli olduğu hizmet sektöründe de tükenmişlik çalışanlar ve yöneticiler için bir sorun haline gelmiştir. Tükenmişlik yalnızca etkilediği bireyi değil aynı zamanda kurumunda işleyişini olumsuz olarak etkilemektedir. İş görenin tükenmişlik durumundaki başarısızlığı ve verimsizliliği yapılan mesleğe göre değişken olarak kurumun imajını veya müşteriye olumsuz etkileyebilmektedir. Maslach ve Jackson (1986) tükenmişlik için, "İnsanlarla sürekli temas halinde bulunarak çalışan bireyler arasında gerçekleşebilecek duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma

sendromudur” tanımıyla insanların iletişiminin gerektirdiği meslek gruplarına yol gösterici olmuştur. Maslach ve Jackson’un aksine Glicken ve Janka tükenmişliği motivasyon kaybı, duygusal anlamada çöküş veya iş doyumsuzluğuna bir tepki olarak görüp bu düşünceden farklı olarak tükenmişliğin duygusal, fiziksel ve davranışsal belirtilerle gözlenebilen çalışma şartlarına göre değişen bir durum olduğunu aynı zamanda işle ve diğer faktörlerle ilgili bir durum olduğunu ifade etmişlerdir (Glicken ve Janka, 1982: 67). Tükenmişlikle ilgili başka bir tarif Pines ve Aronson (1988)’a ait olup bu yazarlara göre tükenmişlik; bireyin işine duyduğu heyecanın, mesleki ideallerin, görüngelerin ve hedeflerin kaybıdır ve sürekli strese, motivasyon kaybına, özgüvensizliğe, yaşamdan umudu kesmeye, çaresizliğe ve çıkış yolu bulamama gibi duygulara neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Gülay, 2019:4). Dünya Sağlık Örgütü’nün 2019 yılında yapmış olduğu tanımda tükenmişlik, tıbbi bir durum olan, mesleki deformasyon, başarısız kronik iş stresi olarak tanımlanmıştır (WHO, 2019). Mesleki deformasyon tanımıyla sadece iş hayatından karşılaşılabilecek bir sorun olarak görülmüştür. Tükenmişliği diğer stres temelli hastalıklardan ayıran özellikte yalnızca iş hayatında görülmesi olabilmektedir. Bireyin yüksek oranda çaba harcamasına karşın düşük oranda doyum alması tükenme olarak tanımlanmıştır (Ersoy ve Utku, 2005:43). İş gören belirli işi için harcadığı çabanın değer görmemesi, fark edilmemesi ya da takdir edilmemesi nedenleri ile bu durumla karşı karşıya kalabilmektedir.

2.1. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik sendromu, sağlık çalışanları arasında ilk olarak görülen kronik yorgunluk, işle ilgili beklentilerin karşılanmaması ve işi bırakma isteği ile nitelendirilen bir durumdur (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001). Bu duruma dayanarak hizmet sektöründe çalışan (sağlık çalışanı, öğretmen, bankacı vb.) çalışanlarda sıklıkla görülebilmektedir. Tükenmişlik Sendromu, Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştiren Christine Maslach’ın yapmış olduğu en geniş kapsamlı tanımda insanlarla uzun süreli ve yoğun yüz yüze ilişkiler kuran iş görenlerde ortaya çıkan duygusal tükenme, yapılan işe ve karşılaşılan kişilere karşı duyarsızlaşma, yetersizlik hissi ve kişisel başarı noksanlığı boyutlarını içeren üç faktörlü sendromdur (Maslach ve Jackson, 1981:99).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk boyutu olup, uzun ve yoğun çalışan bireyde duygusal olarak yıpranmış hissetme, kronik yorgunluk, stres, değersiz hissetme gibi

belirtiler baş gösterir (Arı ve Bal, 2008:133). Bu aşamada birey hem çevresine karşı hem de içsel olarak kendisini yetersiz ve eksik hisseder. Stresle baş etmede zayıf olan birey uzun ve sürekli stresle karşı karşıya kaldıklarında duygusal tükenmeye yakalanma ihtimallerinin daha fazla olduğu bilinmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002:2). Tükenmişlik bireyin yaşadığı stresle baş etmedeki başarısızlığından kaynaklanan bir sonuç olarak tanımlanabilir.

Duyarsızlaşma boyutuna gelindiğinde ise kişi kendini çevresiyle soyutlar, işinde kontrolünü kaybettiğini düşünerek ansızın olumsuz gelişen bir olaya karşı köşeye sıkışmış gibi hissetmesi nedeniyle karşılaştığı durumla baş etmek için bir savunma mekanizması oluşturur (Çiper, 2006:17). Maslach ve Leither tarafından “hizmet verilen kişilere karşı uzaklaşmış, katı hatta insancıl olmayan bir yanıt” olarak tanımlanmıştır (1997: 18). Kişi bu boyuta ulaştığında artık sadece kendi yaşamını değil çevresini de etkileyebilmektedir. Çalışma arkadaşlarından kendini soyutlar ve kaba davranışlar sergilemeye başlar. Çalışılan kurumun isteklerini yerine getirmemeye ve yapılan işi önemsememeye başlar. Karşısındaki müşteriye karşı saldırganlaşır ve bu durumda “müşteri merkezli” çalışan hizmet sektörünü olumsuz yönde etkilemektedir (Demirel ve Seçkin, 2009: 148).

Düşük kişisel başarı alt boyutunda ise, çalışan birey yaptığı işle ilgili kendini negatif değerlendirmesi, başka bir ifadeyle çalışanın işinde kendini eksik ve beceriksiz hissetmesi olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). İş gören bu boyuta ulaştığında yaptığı ve yapacağı işte kendini verimli görmemekte, çabalarının boşa çıkacağı düşüncesine kapılmaktadır. Çalışan bu boyutta yüksek enerji harcayarak düşük verim elde etmektedir.

Yukarıda belirtilen boyutlardan yararlanılarak geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE), 22 maddeden oluşmakta ve geçmiş dönemler tükenmişlik ile ilgili çalışmalarda en çok kullanılan ölçek olmaktadır (Birdir ve Tepeci, 2003:94)

Çalışma hayatının vermiş olduğu yoğun ve rekabetçi ortam karşısında çalışanın özellikle insanlarla yüz yüze iletişim gerektiren sektörlerde işin gereğinin yerine getirilmesi gayesiyle iş görenin gösterdiği yüksek çabasının sonucunda tükenmişlik sendromuna yol açabilmektedir (Gülay, 2019:2). İş görenin işin verdiği uzun ve yoğun olan çabasına karşılık alamaması tükenmişlik sendromuna da yol açabilmektedir. Bu sebeple işi için daha fazla çabalayan, mesleğine bağlı kişilerde tükenmişlik sendromu

ortaya çıkmaktadır (Kolotoğlu, 2020:5). Sağlık alışanlarında insan hayatı söz konusu olması, birebir bakım gerektirmesi ve uzun süreli insanlarla birebir iletişim halinde olması gerekliliği nedeniyle tükenmişlik sendromu görülebilmektedir.

2.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik sendromu psikolojik bir rahatsızlık olarak bilirse de tükenmişlik sonucunda psikolojik belirtilerin yanı sıra fiziksel ve davranışsal belirtilerle farklı boyutlara kadar ulaşabilmektedir. Tükenmişlik fiziksel belirtilerle başlayıp psikolojik sorunlarla devam eder eğer soruna engel olunamazsa sorun kronikleşerek bireyi ve çevresiyle ilişisini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle son yıllarda işini icra ederken duyguların da devrede olmasının zorunlu kılındığı meslek gruplarında çalışan iş görenlerde ortaya çıkan stres fenomenlerinin kurumlar tarafından görmezden gelinmesi, motivasyon sağlayıcı unsurların yerine getirilmemesi ve beklentilerin karşılanmaması gibi durumlarda çalışanların tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalmasına neden olmaktadır (Kilerci, 2020:15). Tükenmişlik sendromunun belirtileri psikolojik, fiziksel ve davranışsal olarak üç gruba ayrılabilir. Bu belirtiler kişinin özelliklerine göre herkeste farklı bir boyutta görülebilmektedir.

2.2.1. Fiziksel Belirtiler

Fiziksel belirtiler, tükenmişlik sendromunda meydana gelen ruhsal bozuklukların yanı sıra bireyde kronik halsizlik, yorgunluk, migren, ülser, uykusuzluk gibi fiziksel rahatsızlıklar da baş göstermektedir (Hock, 1988). Fiziksel belirtiler dıştan bakıldığında somut olarak ispatı mümkün olması sebebiyle bireyin kendisinin ya da karşısındakinin kolay anlayabileceği bir durumdur. Bu aşamada bireyin bedeninde meydana gelen değişiklikleri kapsayabilmektedir. Bu belirtiler; yorgunluk ve halsizlik, kronik baş ağrısı, sürekli hastalık hissi, çok uyuma ya da az uyuma, hızlı kilo artışı ya da hızlı kilo kaybı, tarif edilemeyen göğüs ağrısı, taşikardi olarak açıklanabilir.

2.2.2. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik belirtiler, kişinin kendi içinde yaşadığı durumdur. Bu belirtiler; huzursuzluk, yalnız kalma isteği, kendini çevreden soyutlama, alınganlık, kendini başarısız hissetme, işinde yeteri kadar değer görmemesi nedeniyle kendini değerersiz hissetme, işi nedeniyle ailesine zaman ayıramaması sebebiyle kurumu suçlama, depresyon, fke.

2.2.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler, kişinin çevresiyle iletişimini etkileyebilmektedir. İş ahlakına aykırı davranma, sosyal hayattan ya da iş ortamından uzaklaşma isteği, iş hakkında evde konuşmama isteği, herkese ön yargı ve şüpheyile yaklaşma, karşısındakiyle bağırarak tartışma, sürekli ağlama isteği davranışsal belirtiler arasında sayılabilir.

2.3. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Kalıplaşmış düşünceye göre tükenmişlik yalnızca bu durumu yaşayan kişinin sorunudur. Bu düşünceyi savunanlara göre, aynı örgütte çalışan insanların aynı koşullarda çalıştıklarından bazısı tükenmişlik durumunu yaşarken bazısı yaşamazlar. Tükenmişlik yaşayanların üretkenliklerindeki ve kişiliklerindeki eksikliklerden dolayı tükenirler. Bu düşüncenin doğruluğu kaçınılmazdır. Fakat aynı kişinin farklı örgütlere farklı tepkiler vereceği de göz ardı edilmemelidir. Bu durum da örgütsel faktörlerin varlığını destekler niteliktedir (Akten, 2007:29).

Her kurumda yapılan işin doğasına, işin çalışanda oluşturduğu anlama, kullanılan teknolojiye karşı uyuma, çalışma koşullarına, kişilerin eğitim düzeyleri ve iş tecrübelerine, mesai arkadaşları arasındaki sınıflaşma, örgüt içindeki çarpışmalara, örgütün yarattığı havaya ve diğer özelliklere göre stres veya tükenmişlik faktörleri gelişir (Işıkhan, 2016:376). Bireysel faktörler, kişinin kişilik özellikleri, mental sağlığı, sosyal destek ağı ve yaşam tarzı değişkenlerine bağlı olarak oluşan etkenlerken; örgütsel faktörler, bireyin kendisi dışında örgütsel faktörler dolayısıyla gelişen nedenlerdir (Kilerci, 2020:17). Girgin (1995:18), tükenmişliğe neden olan faktörleri genel anlamıyla iki grupta toplamıştır.

2.3.1. Bireysel Faktörler

Her insan yaşadığı bir olay karşısında kişiliklerin farklı olması nedeniyle olaya verdiği tepki de farklı olur. Yaşanan olayın algılanış biçimi kişiden kişiye farklılık gösterebilir bu da verilen tepki ve büyüklüğünün de farklı olmasına sebep olur. (Polatçı, 2007:50). Aynı olay karşısında farklı kişilerin verdikleri tepkinin farklılığının sebebi kişilerin kişilik ve deneyiminin farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Bu da bireyler arasından tükenmişlik derecesinin farklı olması sebep olabilmektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal özellikler arasında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum,

çalışma yılı, aile ya da iş arkadaşlarından aldığı destek, kişilik tipleri ve kişinin kurumdan beklentiler sayılmaktadır (Arı ve Bal, 2008:137).

Aynı mesleğe sahip evli ve bekar çalışanların tükenmişlik durumu farklılık gösterebilmektedir. Literatürde yapılan bir çalışmaya göre bekar olan çalışan evli olan çalışana göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır (Erçevik, 2010:66; Yılmaz, 2023:26). Evli olan çalışanların bekarlara oranla daha düşük tükenmişlik saptanmasının nedeni evli bireyin ailesinden sosyal destek alabilmesi ile açıklanmaktadır (Sılığ, 2003:25). Medeni durum bazı çalışmalar da değişkenlik göstermektedir. Ersoy ve Utku'nun (2005:39) yapmış olduğu çalışmasında evli-bekar çalışan arasında anlamlı bir değişim saptanmamıştır.

Tükenmişliğin bireysel faktörlerinden birisi de cinsiyettir. Tükenmişlikte kadın ve erkek cinsiyetleri de farklılık göstermektedir. Yapılan çalışmalar da duygusal tükenmişlik kadınlar da erkeklerden daha yüksek oranda görülmektedir (Ören ve Türkoğlu, 2006:6; Yardım, 1995:87; Budak ve Sürgevil, 2005:101; Ersoy ve Utku, 2005:39).

Tükenmişlik düzeyi aynı meslek grubu çalışanları içinde gençlerde yaşlılardan daha yüksek düzeyde görülmektedir (Basım ve Şeşen, 2006:18). Yaşlılar da yaşadıkları deneyimin etkisinden olsa gerek sorunla başa çıkma yöntemleri başarılıdır. Mesleğe yeni başlayan gençler de iş, maaş, yönetim ya da çalışma ortamı nedeniyle yaşanan hayal kırıklığı sorunlarla baş edemeyecek kadar toy olmaları onları tükenmişliğe sürüklemektedir.

Meslekte çalışma yılına göre bakıldığında aynı meslek grubu içinde tükenmişlik ile çalışma yılı ters orantı göstermektedir (Kaya vd., 2010:410). Çalışanın mesleğinde yaşamış olduğu deneyim çalışmanı belirli bir olgunluğa ulaştırır. Birey örgüt içinde yaşadığı sorunlarla baş edebilme olgunluğuna sahip olabilmektedir. Bazı çalışmalar da durum tam tersini yansıtmaktadır. Mesleki kıdem arttıkça duygusal tükenmişlik düzeyinde artış gözlenmektedir. Bu durumun sebebi ise beklentilerin karşılanmaması, benzer sorunlara çözüm bulunmaması, emeklilik arzularının artması, fiziksel-duygusal anlamda yorgunluğun artması olarak açıklanmıştır (Cemaloğlu ve Şahin, 2007:481).

Birey eğitim aldıkça özgüveni ve beklentisi artmaktadır. İş gören mesleğiyle ilgili aldığı eğitim düzeyini yükselttikçe beklenti içine girerler ve daha fazla sorumluluk gerektiren işlerde çalışırlar (Karahana ve Balat, 2011:10). Bu durum da eğitim düzeyi

arttıkça tükenmişlik düzeyinde artışa neden olabilmektedir. Tam tersi durum ise beklentilerin yöneticiler tarafından karşılanmaması ya da fark edilmemesidir. Kişinin hedeflediği beklentinin gerçekleşmemesi ve umutları da tükenmişliğin yapı taşı oluşturur (Stanley, 2001:3). Birey belirlediği hedefe ulaşmayı amaçlaması motivasyonunu sağlarken belirlediği hedefe ulaşmaması da onu tükenmişliğe sürükleyebilmektedir. Akkoç ve Tunç'un (2015:12) yapmış olduğu çalışmada ise eğitim durumundaki farklılıklar tükenmişlik düzeyine etkisi olmadığını belirtmiştir.

Kişilik, bireyin çevresiyle kurduğu ilişkilerde olaylar karşısında verdiği tepkiyi ve olaylar karşısında kendisini ifade etme biçimini içermektedir (Köknel, 1983: 26). Her bireyin kendisinin ya da başkasının başına gelen olaya verdiği tepki farklılık gösterir. Bu farklılığın sebebi farklı ailelerde, farklı kültürlerde büyümeden kaynaklı olabilmektedir. Amerikalı kalp cerrahları Friedman ve Rosenman 1960 sonlarına doğru insanları A ve B tipi kişilik olarak kategorize etmişlerdir (Okutan, 2010:60). A tipi kişilik özelliklerine sahip kişi Freudenberg (1974) tarafından tükenmişliğe daha yatkın görülmüştür. Aşırı rekabetçi, hızlı konuşan, hızlı çalışan, öfkeli, işkolik, yavaşlığa tahammülü olmayan (Batıgün ve Şahin, 2006:33), yapılan her işin kontrolünü elinde tutma isteği (Baltaş ve Baltaş 2008: 259) özellikleridir. B tipi kişilik ise tam tersi özellikler göstermektedir (Batıgün ve Şahin, 2006:33).

2.3.2. Örgütsel Faktörler

Çalışma hayatında genellikle gözle görülebilen bir fenomen haline gelen tükenmişliğin anlaşılmasında demografik değişkenler konu dışına alınamamakla birlikte sorunun anlaşılır olması, işin neden olduğu stresin, sosyal etkileşimler (insan ilişkileri) ve örgüt içi işleyiş durumunun (iş yükü, mesai) tespitiyle sağlanabilmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005:97). Bu durum da önemli olan tükenmiş kişiyi bu duruma sürükleyen faktörlerin gün ışığına çıkarılmasıdır. Tükenmişliğin örgütsel faktörleri Maslach ve Leiter (1997) tarafından bildirildiğine göre çalışana kısa zamanda fazla iş yüklenmesi, çalışan üzerine yönetici tarafından aşırı kontrolcü davranarak baskı uygulanması, yapılan iş karşılığı motivasyon sağlanması amacıyla verilen ödüller, bireyin kendini kuruma ait hissetmesi, diğer çalışanlarla eşit muamele ve değerler olarak sınıflandırılmıştır.

İş yükü, iş veren tarafından belirli bir niteliğe sahip iş görene belirli bir zaman aralığında yapması için verilen iş miktarını ifade eder (Karacaoğlu, 2015a:48). Bireye

verilen işin bireyin yetenekleriyle uyumlu olması gerekmektedir. İş ile çalışanın yeteneklerinin arasında dengesizlik olduğu durumda birey işi yerine getirmekte zorlanacak bu da işin yapılışını olumsuz şekilde etkileyecektir (Cam, 2004:3). Yoğun ve yorucu çalışma ortamlarında çalışan yetersizliği veya kötü yönetim nedeniyle iş görenlere fazla iş yüklenmektedir. Fazla iş yükü veya iş-kişî uyumsuzluğu sebebiyle kişî verilen işin altında ezilebilmektedir. Bu durum da örgütsel faktörlere dayalı tükenmişliğe neden olabilmektedir. Aşırı iş yükünün yanında çalışana gelişimi için fırsat tanınmaması, boş zaman fırsatının verilmesi, çalışma arkadaşlarıyla etkileşiminin az olması ve yaptığı işte anlam bulamaması da tükenmişliğe sebep olabilmektedir. Maslach vd. (2001) tükenmişliğin çalışana aşırı iş yüklenmesinden mi yoksa tam aksine yetersiz iş yükünden mi kaynaklandığı konusunun kesinleşmemiş olduğunu ifade etmiştir (Maslach vd., 2001: 405). Yetersiz iş yükü, kişînin kendini eksik ve işe yaramaz hissetmesine neden olabilmektedir.

Kontrol, kişînin işi üzerinde sahip olduğu bireyin hangi görevi ne zaman ve nasıl yapacağına karar verme, iş ile ilgili dönümcül kararlar verme, çalışma hayatında karşılaşılan sorunlara en uygun çözüm ve öneride bulunma ve sorumlulukların etkin bir şekilde ifa etme olanağı olarak tanımlanabilir (Budak ve Sürgevil, 2005:97). Yönetici tarafından çalışma alanına fazla kontrol, müdahale ve baskı çalışanların kendilerini yetersiz, özgüvensiz olmalarına aynı zaman da fiziksel ve ruhsal olarak bitkin düşmeye sebep olmaktadır (İraz ve Ganiyusufoglu, 2011:454).

Ödüller, bireyin örgüt için yaptıklarına karşılık maddi veya manevi olarak takdir görmesini ifade eder (Toğa, 2016:34). Örgüt içindeki belirgin başarısından dolayı takdir görmeyen iş gören zaman içinde işine karşı soğukluk hissedebilmektedir.

Aidiyet, bireyin kendisini bir yerle ya da başka bir bireyle bağ kurması olarak tanımlanabilir (Çiçek, 2021:121). İş hayatında aidiyet ise, bireyin çalışma arkadaşlarıyla uyum ve iş birliği içerisinde ekip olarak hareket etmesi olarak tanımlanabilir. İş yaşamı için en tehlikeli durum çalışma arkadaşları arasında sürekli yaşanan ego yarışı ve çözülemeyen çatışmalardır (Kazu ve Yıldırım, 2021:467). Örgüt içindeki aidiyetsizlik kişînin işe gitmek istememesine, yalnız kalmasına neden olabilmektedir. Aidiyetsizlik sonucunda yapılan işe karşı bağlılıkta azalmaya ve verimin düşmesine neden olabilmektedir.

Adalet, yöneticiler tarafından alınan çalışanların iş yükü ve sorumluluklarının belirlenmesi, mesai saatlerinin adil bir şekilde dağıtılması, yetki verilmesi, verilen ücret miktarının piyasaya uygun olması, ödül dağıtımının olması ya da dağıtımın adil ve şeffaf olması gibi kararların alınmasında etkili olan kurumu değerlendirme sürecidir (İçerli, 2010:69). Çalışanlar örgütün objektif olarak adil davranmasıyla ilgilenmez kendilerinin örgütün davranışlarını ne kadar adil bulduğuyla ilgili öznel değerlendirme yaparlar (Balaban ve Konyalı, 2016:193). Kurum, çalışanın gözünde imajını korumak adına süreci doğru yönetmelidir. İş görenin örgüt içinde yaşadığı adaletsizlik sonucunda iş görende kuruma karşı güvensizlik oluşmaya başlayabilmektedir. Bireyin adalet algısına ters düşen durumlar da çalışanda kuruma karşı nefret duymaya başlar, kurum aleyhine faaliyetlerde bulunabilir. Birey açısından da bu durumun tükenmişliğe neden olabilir.

Değerler, her bireyin yetiştirme şartları ve kişiliğinin farklı olması sebebiyle değerleri de farklılık gösterebilir. Çalışan ve çalışanın yapmış olduğu iş belirli bir ahenk içinde olmalıdır. Çalışma hayatında bu ahenk sağlanamazsa bireyler kendi değerlerine zıt giden işleri yapmak zorunda kalabilirler. Bireylerin çalışma hayatında bu uyumsuzluğa denk gelmesi onları fiziksel ve davranışsal anlamda olumsuz yönde etkilemektedir (Şeker, 2019:50).

2.4. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları konusunda net bir kalıptan bahsetmek mümkün değildir (Ardıç ve Polatçı, 2009:31). Bireyin tükenmişliğinin sonucu değişkendir ve birçok değişkenden etkilenmektedir. Çalışanın tükenmişlikten ne derece etkileneceği hem demografik özellikler olarak söz edilen genç-yaşlı, kadın-erkek, evli-bekar-dul, eğitim seviyesi, tecrübe gibi değişkenlerden etkilenebilmekte hem de çalışma saati ve vardiya sistemi, yönetici baskısı, yapılan işin çalışanda bıraktığı tatmin, aileden ya da arkadaşlardan alınan destek, çalışma ortamı, çalışma şartları gibi değişkenlere bağlı olarak değişebilmektedir (Kayabaşı, 2008:193). Tükenmişlik başlangıçta bireysel olarak algılansa da kişinin tüm yaşamını, çevresini ve örgütün faaliyetlerini olumsuz etkileyebilmektedir. Tükenmişlik bireysel olarak başlayıp daha sonra bireysellikten uzaklaşarak örgütü ve aile hayatını etkileyen birçok olumsuzluklara neden olan bir olaydır (Köroğlu, 2017:49). Maslach ve Jackson'ın bildirdiğine göre tükenmişlik, iş hayatında karşılaşılan bir sendrom olsa da evlilik hayatı ve ailevi sorunlara yol

açmasına neden olabilmektedir. (Maslach ve Jackson, 1981). Yani sıradan baş ağrısıyla başlayabilecek olan bu sendrom aile içi boşanmalardan alkol ya da madde kullanımına ulaşabilecek seviyede özel hayatı etkileyen sonuçları olduğu gibi, işten ayrılmalar, işe gitmeme, konsantrasyon sorunu, verim sağlayamama gibi iş yaşamını etkileyen sonuçları olabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bu nedenle tükenmişliğin sonuçlarını üç başlıkta ele alacağız.

2.4.1. İş Hayatına İlişkin Sonuçları

Tükenmişliği bireysel olarak algılayıp görmezden gelinmesi yaşanacak sonuçların bireysellikten çıkıp örgütü ve çevresinin etkilemeye başlamaktadır. Birey çalıştığı örgütte saygı duyulmak, önemsenmek ve beklentilerinin karşılanmasını beklemektedir. Bireyin bu isteklerinin görmezden gelinmesi durumunda örgütün faaliyetlerini de olumsuz yönden etkileyecek sonuçlar doğurmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireyde görülen belirtiler önce bireysel bir sorun olarak algılansa da müdahale edilmemesi durumunda örgütü de etkilemektedir. Kişi tükenmişlik sendromu yaşarken kendi isteklerini önemsemeyen kuruma karşı öfke duyabilmektedir. Tükenmişliğin bir boyutu olan duyarsızlaşma boyutunda artık yapılan işi ve müşteriyi önemsememeye onlara bir eşya gibi davranmaya başlar (Köroğlu, 2017:47). Tükenmişlik yaşayan çalışan önceleri işe gitmek istememe düşüncesini belirli bir zaman sonra eyleme geçirerek işe zamanında gitmemeye ya da mesai saatlerinde işe gitmemeye başlamaktadır. Bu durum örgütün işini aksaklığa uğratacaktır. Bir diğer tükenmişlik boyutu olan kişisel başarıda düşüklüğü boyutunda birey bu aşamada kendini hep yetersiz hisseder, daha iyisi yapmak için çaba sarfetmemektedir. Dolayısıyla işini benimsemekten vazgeçer ve işleyişin ilerlemesi için daha fazla çaba göstermemektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 77). Gösterilen çabanın kurum tarafından önemsenmediği düşüncesindedir. Bu düşünceye sahip tükenmişlik sendromu yaşayan birey örgüt bağlılığını yok saymaktadır. Bu konuyla ilgili bir araştırma da örgüte bağımlılığın az olması ve işten ayrılma niyetini sık sık dile getirilmesinin tükenmişlikle yüksek düzeyde ve pozitif ilişkili olduğu saptanmıştır (İlgün, 2010:33). Yani çalışmanın sonucuna göre tükenmişlik düzeyi az olan bireyin örgüte bağlılığı artar ve işten ayrılma niyetini dile getirme de ise azalma görülmektedir.

2.4.2. Aile Hayatına İlişkin Sonuçları

Tükenmişlik sendromu yaşayan birey iş hayatındaki sıkıntılarından dolayı yaşadığı göstergeleri aile hayatına da yansıtmaktadır. Çalışanların işlerine karşı ilgisiz ve duyarsız hale gelmesinin nedeni örgüt olsa da etkileri, tükenmişlik yaşayan kişinin ailesiyle kalite vakit geçirememesi nedeniyle çatışmalara ve arkadaş çevresinden soyutlanmak istemesiyle sosyal izolasyona neden olabilmektedir (Işıkhan, 2016:380). Bu da bireyin hem aile hem sosyal ilişkilerinin zayıflamasına neden olabilmektedir. İş yerindeki yalnız kalma ihtiyacını bu durumla baş edememe nedeniyle aile hayatında da devam ettirmeye çalışabilir. Kronik yorgunluğu, halsizliği olan birey işten geldiğinde ailesine vakit ayırmaya gücü yoktur. Ailesi de bu durumda ona vermesi gereken desteği vermediğinde aile içi huzursuzluğa, kavgalara hatta boşanmalara kadar ilerleyebilir. Bazen de işte yaşanan stres aile yaşantısında bahsedilmez. Bu durumda evlilik hayatındaki dürüstlük, açık ve güvenilir paylaşımı engellemektedir (Çağlıyan, 2007:48). İş hayatında bireyin takdir görmemesi tükenmişliği tetiklediği gibi aile yaşamında da bireyin takdir görmemesi tükenmişliğe neden olabilmektedir. Aile hayatı ve iş hayatındaki rollerini birbirine karıştıran ayrımını yapmayan birey ailesine müşteri gibi davranma eğilimindedirler (Demir, 2010:30).

2.5. Tükenmişliğin Evreleri

Edelwich kuramında tükenmişlik birbirini takip eden dört olgudan oluşmaktadır (Murat, 2003:26).

2.5.1. Şevk ve Coşku Evresi (1. Evre)

Birinci evre de bireyde aşırı çalışma isteği oluşmaktadır. Çok çalışmaktan kendi sosyal hayatının eksikliklerini görmemeye başlayabilir. Bu evrede iş çalışan için ilk sırada yer almaktadır. Kişi fazla umutlu, çalışma hayatında aktif buna karşılık ütopyik beklentiler içerisindedir (Kaçmaz, 2005:30). Birey bu durumla genelde bir sene içerisinde karşılaşmaktadır (Beğiş, 2019:12).

2.5.2. Durağanlaşma Evresi (2. Evre)

Bu evrede bireyde çalışma istediğinde azalma görülebilir. Karşılaştığı sorunlar artık onun için yadsınamaz hal alır (Kaçmaz, 2005:30). Artık örgüt için çaba sarf etmemeye başlayacaktır.

2.5.3. Engelleme Evresi (3. Evre)

Bu evrede birey sistemi ya da işleyişi değiştiremeyeceğini fark eder. Bu durumla başa çıkmak için bazı seçeneklere başvuracaktır. Ya sorunu kabul etmeyip kendini işine verecek ya soruna adapte olacak ya da işine karşı soğuk ve katı hareketler sergileyecektir (Beğiş, 2019:13).

2.5.4. Umursamazlık Evresi (4. Evre)

Bu evrede birey artık kuruma olan inancını kaybedip büyük bir şevkle yaptığı işi yalnızca ekonomik ve sosyal güvence olarak görmektedir (Kaçmaz, 2005:30).

2.6. Tükenmişlik ile İlgili Kuramlar

Tükenmişlik kavramını araştırmacılar kendi bakış açılarıyla değerlendirmiş ve kendi modellerini oluşturmuştur.

2.6.1. Maslach Tükenmişlik Kuramı

Maslach tükenmişlik kuramını üç alt boyutta ele almıştır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Bu boyutlar duygusal tükenme, çalışanın kronik yorgunluğu sebebiyle kendini duygusal olarak daima yıpranmış hissetmesini, duyarsızlaşma çalışanın yaptığı işe karşı duygusuz ve boş vermiş davranmasını, kişisel başarı hissinde azalmada ise çalışan yaptığı işte kendini başarısız ve yetersiz hissetmesini içermektedir.

2.6.2. Cherniss Tükenmişlik Kuramı

İşe yeni başlayan bazı çalışanlar iş hayatına gerçek dışı beklentiler içinde girerler. Çalışma hayatında sürekli takdir ve destek göreceğini, heyecan verici olacağını, yeteneklerinin gelişeceğini zannederler (Örmen, 1993:6). Cherniss bu modelde

tükenmişliğin çalışanın iş hayatından beklentileri ve iş hayatındaki hakikatler arasındaki uçurumdan kaynaklandığını ortaya koymuştur. Bu modelde tükenmişlik iş hayatından karşılaşılan sorunlara bir tepki olarak başlayan, yapılan iş ile ruhsal olarak yollarını ayıran ve tükenmişlik ile baş etmeye çalışmakla sona eren bir süreçtir (İraz, 2011:19).

2.6.3. Pines'in Tükenmişlik Modeli

Pines tarafından geliştirilen bu modele göre, bireyleri duygusal olarak tükenmişliğe iten çevrelerin; bireyler üzerinde yol açtığı uyku problemi, bağışıklık düşüklüğü ve enerji kaybı gibi etkenleri içinde barındıran fiziksel bitkinlik, öz saygı eksikliği, motivasyon düşüklüğü, depresyon gibi etkenler duygusal bitkinlik ve hafıza sorunu, konsantrasyon problemleri ise zihinle ilgili bitkinlik durumu olarak üç boyutta tanımlanır (Pines ve Aronson, 1988:9). Fiziksel tükenmişlikte bireyi fiziksel olarak etkileyen faktörler ele alınmıştır. Duygusal tükenmişlikte, bireyin yaşadığı bitkinlik, yorgunluk, çaresizlik gibi duygulardan, zihinsel tükenmişlikte ise bireyin zihninde ki olumsuz düşüncelerin varlığından bahsetmektedir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞE BAĞLI GERGİNLİK

İlgili yazınlara bakıldığında gerginlik ve stres kavramları birbirinin yerine kullanılan kavramlar olarak ele alınır (Yürür ve Keser, 2010:167). İşe bağlı stres ve gerginlik genellikle birbirinin yerine kullanılan kavramlar olsa da gerginlik stresin somut ve hissedilebilir bir yan etkisi olarak tanımlanmaktadır (Aksu ve Erdim, 2018:29; Avcı vd., 2018:2). Karasek'in (1979) geliştirdiği "İş Talep ve Kontrol Modeli", işe bağlı gerginliği kavramsallaştıran önemli bir teorik çerçevedir ve bu model "gerilim hipotezi" ve "öğrenme hipotezi" olarak bilinen iki varsayımı ortaya koyar (Ulutaş, 2019:542). Bu model bireyin yüksek taleple karşılaştıklarında ve düşük kontrol seviyesine sahip oldukları zaman görülen iş gerilimine bağlanmaktadır. Talep-Kontrol Modelinde iş geriliminin bireysel veya demografik özelliklerinden ziyade işle ilgili şartlar neticesinde ortaya çıktığını savunur (Vatansever, 2016:3). Bir iş yerinde, yetersiz malzeme temini, iş arkadaşıyla uyumsuzluk, bireye aşırı yük yüklenmesi, yönetim tarafından karşılanmayan istekler gibi birçok nedenlere bağlı gerginlik yaşanabilmektedir. Modele göre işin çalışandan talepleri ve çalışanın bu taleplere karşı karar verme özgürlüğünün etkileşiminin sonucudur (Doğanay, 2022:7). Taleplerin çatışması sonucu gerilim ortaya çıkabilmektedir. Kısacası modele göre çalışan ve işveren arasındaki çıkar çatışması sonucu ortaya çıkabilmektedir. Çalışan işverenin talebi sebebiyle kendinden feragat ettiği durumda gerginlik oluşabilmektedir. İşe bağlı gerginlik, insanlarla uzun ve sürekli muhattaplık gerektiren meslek gruplarında sık görülmektedir (Kılıç ve Yön, 2019:144). Sağlık sektörü de bu meslek gruplarının başında gelmektedir. Çalışma ortamının yoğunluğu, çalışan-çalışan çatışması, patron-çalışan çatışması, memnuniyetsiz hasta ve hasta yakınları, yoğun ve uzun çalışma saatleri, aile yaşantısına vakit ayıramama, beklentilerin yüksek olması fakat yönetim tarafından bunların görmezden gelinmesi gibi sebepler sağlık sektöründeki gerginliğe neden olabilmektedir.

3.1. İşe Bağlı Gerginliğe Neden Olan Bireysel Faktörler

İşe bağlı gerginliğe birçok faktör neden olmaktadır. İşe bağlı streste iş yerine gelirken oluşan stresin nedeni işgörenin kişilik yapısından veya işin kendine özgü yapısından kaynaklanabilmektedir (Şenyiğit, 2004:104; Ekmekci, Güney ve Öktem: 2018:592). Bireyin kişisel özellikleri ve örgütün yapısı gerginlik ve stres etmenlerini etkilemektedir.

Bireyin yaşanan bir olaya karşı vereceği tepkinin derecesi kişiliğiyle alakalı olabilmektedir. Aynı kurumda çalışan farklı kişilik yapısına sahip bireyler yaşanan olay karşısında duruşları farklı olabilmektedir. Bireylerde görülen stresin sıklığı, örgüt içi faktörlerin özellikleriyle ilişkili olmanın yanı sıra bireylerin demografik ve kişilik özellikleriyle de yakından ilişkilidir (Gök, 2012:435). İş yerinde yaşanan gerginlik ve stresten her çalışan farklı şekilde etkilenmektedir. Stres bazı bireyler için kötü sonuç doğursa bile bazı bireyler için olumlu kazanımları vardır. Stres altındaki bazı insanlar stresle karşı karşıya kaldıklarında daha başarılı performans sunduğu durumlar oldukça fazladır (Can, 2005;366). Kişinin etrafındaki olayları nasıl algıladığı, çevresindeki değişimlere verdiği tepki ve değişimlere gösterdiği uyum kişiliği ile ilgilidir (İştar, 2012:3). Strese yatkınlık konusunda iki tip kişilik söz konusudur (Özcan, Ünal ve Çakıcı: 2014:125). A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyin beklentisi yüksek, zamanla yarış halinde, rekabetçi, agresif, işkolik, aceleci ve ben merkezli, aynı anda birden fazla işi yapabilmeleri ve çok stresli olmaları birtakım özellikleridir (Zor, 2018:14). B tipi kişilik ise planlı çalışırlar, yumuşaktırlar, çatışmayı sevmezler ve kendilerine güvenleri daha fazladır (Durna, 2004:199). Gök'ün yapmış olduğu bir araştırmaya göre medeni durumu evli olanlar bekar olanlara göre daha stresli bulunmuştur (Gök, 2012:442). Bu durumun nedeni, iş yaşamındaki gerginlik ve stresin aile yaşamını etkilemesi olabilmektedir. Diğer bir deyişle çalışan birey iş yerindeki rolüyle aile hayatındaki rolünü birbirine karıştırmaktadır.

3.2. İşe Bağlı Gerginliğe Neden Olan Örgütsel Faktörler

İşe bağlı gerginlik ve stresi etkileyen bir diğer faktör örgüttür. Birey örgüt içinde çok fazla strese maruz kalmaktadır. Yöneticiler tarafından işgörenin beklentilerinin görmezden gelinmesi nedeniyle işgören bireyde gerginlik ve stres ortaya çıkmaktadır. Örgütsel kararlara katılamayan, en basit konuda bile söz hakkı tanınmayan çalışanda kendini değersiz ve işe yaramaz hissetmekle birlikte iş performansında düşme

yaşanmasına neden olabilmektedir (Şahin H., 2005:54). Bu durumun sonucunda ise bireyin üretkenliği ve özgüvenindeki azalma nedeniyle örgüt faaliyetlerinde bozulma yaşanabilmektedir. Örgüt içinde stres, iş ortamının uygun olmayan fiziksel koşulları (aşırı sıcak-soğuk, ışık, gürültü) nedeniyle veya bireyin yeteneğine uygun olmayan işlerde çalıştırılması, iş yerinde ki denetimlerin az ya da çok yapılması gibi nedenler etkili olmaktadır (Akgemci, 2001: 302). Durna (2004) konuya ilişkin yapmış olduğu bir çalışmada örgütsel stres faktörlerini görev beklentileri, fiziksel beklentiler, rol belirsizliği, kişilerarası beklentiler olarak dört başlığa ayırmıştır (Kaya ve Marşap, 2023:250).

Görev Beklentileri, örgütler iş görenin isteklerini karşılamaksızın sürekli bir beklenti halindedirler. Çalışana yetenekleri ve potansiyelleri dışında görevlendirme verilmesi ya da fazla iş yüklenmesi (Durna, 2004:193) durumunda bireyde başarısızlık ve yetersizlik hissiyle bazı hastalıkla baş gösterebilmektedir (Altun, 2018:11). Örgüt içinde çalışana görev ve yetki verilmemesi de bireyi işe yaramaz, beceriksiz duygusuna sürükleyebilmektedir. Bunların sonucunda çalışan tarafından olumsuz duygu ve düşünceler strese dönüşmektedir (Ekici ve Yılmaz, 2003:13). Örgütün iş görenden beklediği beklentilerin karşılanamaması durumunda örgüt faaliyetlerinde bozulmaya neden olmaktadır. Bu durumdan yalnızca birey değil aynı zamanda kurum da etkilenir. Yöneticilerin hem kurumun hem de çalışanın yarar saplayabilmesi için örgüt içinde bireysel ve örgütsel amaçlar arasında uyumu yakalayabilmesi çalışanlarını çok iyi tanınması ve çalışanlarının olaylar karşısındaki davranışların anlam vermesi gerekmektedir. (Şahin A., 2010:28). Örgütün çalışma sisteminin vardiyalı olması çalışanın eleman yetersizliği nedeniyle sık sık işe gelmesi sebebiyle sosyal hayatına veya aile hayatına zaman ayıramamasına neden olmaktadır. Aşırı iş yükü çalışmanı psikolojik ve fiziksel olarak çalışma sisteminin vardiya olması nedeniyle yaşam stilini ve sosyal hayat dengesini bozarken biyokimyasal olarak olumsuz yönde etkilemektedir (Altan, 2018:147).

Rol Belirsizliği, işgören (yönetilen) ve onu yöneten işveren (yönetici) buldukları mevki gereği örgüt içinde ya da dışında kendilerinden ne beklediği ya da karşı tarafa ne vermesi gerektiği hakkında bilgisi sahibi değil ya da farkında olmasına rağmen hedefe nasıl ulaşacağını bilememesidir (Gökçe ve Şahin, 2003:146). Bazı örgütlerde çalışanın işiyle ilgili görev tanımları açık olarak belirtilmemiştir. Bu durum da çalışana

yetkileri bildirilmediğinden diğer çalışanın yetki alanına girer ve aralarında çatışma çıkmasına neden olabilmektedir (Şahin H., 2005:55).

Fiziksel Beklentiler, iş ortamının fiziksel koşullarıyla ilgilidir (Aydın ve Çavuş, 2017:82). Çalışma ortamının aşırı sıcak-soğuk olması, rahatsız edecek derece de karanlık- aydınlık olması, çalışma ortamının kirli ve kötü kokması gibi faktörler bireyin verimli çalışması için engel oluşturacak etmenlerdir. Aynı şekilde, gürültü, havasızlık gibi olumsuz çalışma şartları iş konsantrasyonunu ve işin verimini düşürmektedir (Durna, 2004:193).

Kişilerarası Beklentiler, Örgüt içindeki stres oluşturabilecek ilişkiler genel olarak dörde ayrılabilir. Bunlar; üstlerle, meslektaşlarla (aynı kademe), astlarla ve müşterilerle olan ilişkilere (Ünner, 2023:13). Üstlerin sorunlar karşısında duyarsız olması, çalışan üzerine sürekli baskı kurmak istemeleri, denetimsizlik çalışan için stres oluşturabilecek davranışlardır. Aynı kademedeki meslektaşlarla sürekli rekabet içinde olmak hem çalışana hem karşısındakini strese sokmaktadır. Farklı kişilik yapılarına sahip olmaları da aynı alanda çalışan bireylerin gergin olmalarına sebep olmaktadır (A.g.e.: 13). Astlarla olan ilişkilerde yöneticilerin astların sorunlarıyla yeterince ilgilenmemeleri, yönetici kadrosunun fazla olması ve sorumluluk alanlarının geniş olması strese neden olmaktadır (A.g.e: 13). Sürekli ve yoğun olarak insanlarla yüz yüze olmayı gerektiren meslek gruplarında yoğun çalışma saatleri ve fazla müşteriyle iletişim durumunda strese girmektedirler.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, çalışanın çalıştığı işin şartlarından ve fiilen yerine getirdiği işten memnun olmadığı durumlarda meydana gelen iş karşıtı ve yapılan işi olumsuz yönde etkileyen davranışlarda bulunmak olarak tanımlanabilir (Telli, Ünsar ve Oğuzhan: 2012:135). Başka bir deyişle bireyin işinden ayrılmasının habercisi olarak tanımlanır. Nitelikli çalışan işten ayrılma niyetini tam olarak tahakkuk etmiş olmasa bile örgüt bu davranışı sinyal olarak almakta ve düşünce eyleme geçmeden gerekli önlemlerin alınmasına imkân sağlamaktadır (Arı, Bal ve Bal, 2010:146). İşten ayrılma niyeti ve fiilen işten ayrılma birbirinden farklı konulardır. İşten ayrılma niyeti, örgütün müdahalesiyle önlenebilir bir durum olarak ifade edilebilir. İşten ayrılma niyetinde işten ayrılmadan farklı olarak çalışan aktif olarak mevcut görevini yerine getirirken yani örgütte faaliyetlerini sürdürürken işinden ayrılma düşüncesi olarak ifade edilebilir. İşten ayrılma düşüncesine sebep olan faktörler; örgüt bağlılığı, iş özerkliği, ücret memnuniyeti, yeni iş alternatifleri (Seyrek ve İnal, 2017:65), mobbing, demografik özellikler (Uludağ, 2019:2046-2047), çalışan memnuniyetsizliği, çalışma koşullarının yetersizliği (Akmermer, 2023:20). İşten ayrılma niyeti düşüncesiyle karşı karşıya kalan çalışan öncesinde karşı karşıya kaldığı sorunlara karşı daha duyarsız olacak hem işine karşı özverisiz hem de yöneticilerine ve iş arkadaşlarına karşı sorumsuz davranarak örgüt iklimine olumsuz etkisi olacaktır (Şevik, 2019: 105). Bu olumsuz davranışlar, habersiz ve sürekli işe geç gelme ya da gelmeme, örgüt içinde çalışma arkadaşlarını demoralize etme, iş kazalarına davetiye çıkarma gibi sonuçları olabilmektedir. İşten ayrılma niyeti örgüt faaliyetlerini de olumsuz yönde etkilemektedir. Bir kurumun işleyişinin devamlılığı için nitelikli personellere ihtiyaç duyar. Her ne kadar niteliksiz personelin işten ayrılması istenen bir durumsa, nitelikli ve eğitilmiş personelin işten ayrılması da o derece istenmeyen bir durumdur (Arı, Bal ve Bal: 2010:146). Örgüt bu durumdan hem maddi hem de manevi açıdan olumsuz etkilenebilir. İş görenin işten ayrılmasıyla yerine gelecek yeni çalışanın geliş süresine kadar olan süreçte iş yükü diğer çalışanın üzerine binecektir (Bal S., 2020:33). Bu durum diğer çalışanların örgüte karşı bağlılığını ve güvenini olumsuz yönde

etkilemektedir. Kurum tarafından işe alınan personelin yetiştirilmesi ve eğitimi maliyet getiren bir işlemdir (Kitapçı, Kaynak ve Ökten: 2013:53). Çalışan nitelikli personelin bu niyetle karşı karşıya kaldığında örgüt tarafından fark edilmeli gerekli önlemleri hemen almalıdır.

4.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Bireysel Faktörler

İşten ayrılma düşüncesine girmeden önce iş göreni bu duruma sürükleyen bazı etkenler vardır. Bu etkenler değişkendir. Kimi çalışanın kişilik özelliklerine bağlanırken kimi faktörler ise örgütün işleyişi ile alakalı olabilmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörler kişinin demografik özellikleri, yaş, cinsiyet, medeni durumu, gelir durumu ve eğitim durumu olarak gösterilebilir (Cereyan, 2018:10).

Cinsiyet ve medeni durum, Örucü ve Özafşarlıoğlu'nun yapmış olduğu çalışmasında kadınlarda görülen iş bırakma niyeti erkeklere oranla anlamlı düzeyde düşük bulunmuştur (2013:354). Gelenekselleşen nedenlere bağlı kadınlar hem iş hayatı hem de ev hayatını hem de anneliği beraber yürütmek zorunda bırakılmışlardır. Kadınların ev-iş hayatı bir düzen içinde ilerlemektedir. Bu sebeple kadınlar bakmakla yükümlü oldukları çocukları ve ev yaşantıları olduğundan dolayı sabit işlerde çalışmak zorunda kalmışlardır (Örucü ve Özafşarlıoğlu, 2013:354). İşten ayrılma düşüncesi de kadınlarda erkeklere göre kolay kolay niyet edilen bir düşünce olamamıştır. Bazı durumlar bu çalışmanın tersi niteliğindedir. Kadınların çalıştığı işindeki uzun ve yoğun saatler nedeniyle aile yaşantısına zaman ayıramaz. Bu durumda kadın bir seçenek olarak işten ayrılmayı seçebilmektedir. Yavuz ve Akca'nın yapmış olduğu çalışma bunu destekler sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmada kadınların işten ayrılma niyeti yüksek bulunmuştur (Yavuz ve Akca, 2018:837).

Eğitim durumu, birey eğitim aldıkça kendine olan özgüveni ve kuruma karşı olan beklentilerinde artış yaşamaktadır. Yazıcıoğlu'nun yapmış olduğu çalışmasına eğitim düzeyi arttıkça işten ayrılma niyetinde de artış yaşandığı görülmüştür (Yazıcıoğlu, 2009:243-244). Bu durumun nedeni, eğitim durumu yüksek kişilerin daha üst pozisyonlarda çalışma isteği olarak açıklanabilir.

Gelir durumu, birey yaşamı boyunca hem sevdiği işi yapmak hem de ekonomi altında ezilmemek için çalışmaktadır. Bazı durumlar da ikisi aynı anda olmamaktadır. Çalışan yaptığı işten memnun olduğu zaman aldığı ücretten memnun olmayabilir. Bu durumun

aksine Seyrek ve İnal'ın (2017) yapmış olduğu çalışmada işten ayrılma niyetinde gelir durumunun bir etkisi görülmemiştir. Seyrek ve İnal'a göre nitelikli bir çalışanı örgütte tutmanın tek yolunun para olmadığını savunmuş ve birçok çalışanın daha düşük ücrete başka kurumlarda çalışmaya başladığını belirtmiştir (Seyrek ve İnal, 2017:70). Bu çalışmanın aksine Özkılıççı ve Aytaç'ın (2022) yapmış olduğu yazında ücret tatminin iş bırakma niyeti üzerinde etkisi yüksek bulunmuştur. Aldıkları ücretten memnun olmayan çalışanlarda motivasyon düşüklüğü nedeniyle işe olan bağlılıkları azalmakta ve maddi olarak daha yüksek meblağ teklif eden başka bir kurum olduğunda iş değiştirme eğilimindedirler (Özkılıççı ve Aytaç, 2022:287). Aynı zaman da erkek çalışanların ücret tatmini kadınlara oranla yüksek bulunmuştur.

Yaş, birey yaşı arttıkça hem sosyal hayata bakış açısında hem de iş hayatına bakış açısında bir olgunluk oluşmaktadır. Genç bireyler örgütte yaşanan sorunlarda fevri davranabilirken yaşı büyük bireyler yaşanan sorunlarla daha kolay baş edebilmektedir. Bunun nedeni yaşlı bireylerin yaşadıkları olumlu veya olumsuz deneyimler olabilir. Karacaoğlu'nun (2015b) yapmış olduğu çalışmasında genç yaştaki çalışanın işten ayrılma niyeti düzeyi daha yüksek bulunmuştur. Bunun nedenini ise genç çalışanın yaşı büyük çalışana göre daha sık sık iş değişikliğini sorun olarak görmemeleri, hızlı karar verme ve nitelikli değişimlere açık olmaları, kendi kendine karar alıp onu uygulayabilme de cesareti gösterebilmeleri olarak açıklamıştır (Karacaoğlu, 2015b:18).

4.2. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Örgütsel Faktörler

Örgütsel nedenler çalışanların yapılan işin karşılığında aldıkları maaş, kariyerinde yükselme olanakları, başarılarının ödüllendirmesi, çalışanın işinden duyduğu memnuniyet, iş veya iş ortamından kaynaklı stres, fiziksel, sözlü, psikolojik şiddet, işyerinin çalışma koşulları, iş güvencesi ve sosyal haklar, idarecilik tarzı, örgütün ahlaki değer ve uygulamaları, çalışma arkadaşlarının işten ayrılma sıklığı şeklinde sıralanmaktadır (Zincirkıran vd., 2015:61; Seyfullahoğulları, 2018:57). Bu sıralamanın yanı sıra, liderlik, sinizm, tükenmişlik, gerginlik ve psikolojik sermayenin de işten ayrılma niyetine etkisi görülmektedir.

4.2.1. Örgütle Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti

Örgütle özdeşleşme bireyin çalıştığı kurumun başarısını kendi başarısı olarak görmesi ya da örgüte yapılan olumsuz tutum ve davranışları kişiselleştirip kendine yapılmış sayması örgütü kendininmiş gibi benimsemesi olarak algılamasıdır. (Özcan H., 2012:28). Bireyin örgütle arasında kurduğu bağ olarak tanımlanabilir. Örgütsel özdeşleşme, örgütün başarısının yükselişinde ya da düşüşünde örgütte birlik ve beraberliğin devam etmesi olarak tanımlanır (Ashforth ve Mael, 1989:34). Bireyin kişiliği, algılanan örgütteki kimliğiyle aynı özellikte ise bu zihinsel bağlantı derecesi örgütsel özdeşleşme olarak tanımlanır (Dutton vd., 1994; Tüzün ve Çağlar, 2008:1015) Birey işinde kendisini başarılı hissettiğinde benlik algısı artacak kurumun başarısında kendi emeğinin olduğunu bildiklerinden kuruma karşı özdeşleşme ve aidiyet hissi paralel olarak artacaktır (Öcal, 2021:50). Başka bir deyişle örgütsel özdeşleşme, bir çalışanın kendisini tanıtırken, örgütü tanımlarken kullandığı niteliklerle tanımlama derecesi olarak tanımlanabilir (Dutton, Dukerich ve Harquail, 1994:239). Dinamik ve başarılı bir kurumda çalışan bireyin kendisini de dinamik ve başarılı olarak tanımlaması kurumla özdeşleşmesinden kaynaklanmaktadır. Örgütsel kimlik bireyin örgütü nasıl tanımladığına, örgüte karşı olan inancına ve örgütün aklında oluşturduğu hatıra örgütle özdeşleşme dozunu etkileyen izlenim olarak kabul edilebilir (A.g.e.: 244). Örgütsel kimlik bireye ne kadar çekici geliyorsa özdeşleşme de bir o kadar fazla olabilmektedir. Bireyin örgütle özdeşleşmesi örgüt için olumlu bir durumu ifade etmektedir. Örgütsel özdeşleşme yüksek olduğu kurumlarda, çalışanın örgüt faaliyetlerine uyum sağladığı ve benimsediği için işten ayrılmalar da azalma, örgüt-kişi arasında çatışmalar da azalma, çalışanın uyum ve motivasyonunda artma, iş memnuniyeti ve iş performansını artış görülmektedir (Polat ve Meydan, 2010:154). Özdeşleşen çalışan örgütün başarısızlığından hemen etkilenmez, iş verimi yüksektir, kuruma güven, bağlılık duyar. Kısaca örgütsel özdeşleşmesinin kuvvetli olduğu çalışanlar insan kaynakları için aranan bir unsur haline gelmiştir (Çınar, Karcıoğlu ve Akdaş: 2016:124). Yapılan çalışmalar incelendiğinde çalışanlarda örgütle özdeşleşmenin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyeti düşük olarak bulunmuştur (A.g.e.: 128; Tolukan, Şahin ve Koç: 2016:392; Sökmen ve Şimşek, 2016:614; Akyüz ve Yılmaz, 2015: 141). Yapılan bu çalışmaların aksine Öcal'ın (2021:136) yapmış olduğu çalışmasında örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi bulunamamıştır.

4.2.2. İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyetini etkilediği düşünülen bir diğer kavram iş tatminidir. İş tatmini, örgütün sağladığı iş şartlarını (yapılan iş, yönetimin tutumu) ya da yapılan iş sonucunun (ücret) kişisel olarak değerlendirilmesidir (Çekmecelioğlu, 2006:156). İş tatmini birçok çevresel faktörün etkisi altında olsa da çalışanın kendini nasıl hissettiği ile ilgilidir (Azırı, 2011:77). Yani dışsal faktörlere karşı verilen içsel tepkidir. Kişinin işine karşı olumlu bir davranış beslemesi onun işinden tatmin olduğunun, olumsuz davranış beslemesi ise işinden tatmin olmadığını işini sevmediği ve saygı duymadığının göstergesidir (Özpehlivan, 2018:45). İşine karşı pozitif tutumu olan birey işinde verimlidir ve örgüte fayda sağlamaktadır. Çalışan yaptığı işte kendisini başarılı hisseder, gösterdikleri yüksek performans nedeniyle örgüt tarafından adil bir şekilde ödüllendirilirse iş tatmin düzeyleri yüksek, kendini başarısız hisseden, aldıkları ödüllerin adaletsiz ya da yetersiz olduğunu düşünen çalışan işlerinde tatminsizlik yaşayacaktır (Locke ve Latham, 1990:244). İş tatmini örgütün başarısıyla da alakalıdır. Çünkü çok sayıdaki araştırma, işten ayrılma, mesai saatlerinde işe gitmeme, sendikalaşma gibi örgüt aleyhine olan davranışların düşük iş tatmininden kaynaklandığını savunmuştur (Bozkurt ve Turgut, 1999:59). Çalışanlarda örgütsel özdeşleşmenin yüksek olması ve örgüte bağlılık düzeylerinin fazla olması, yaptıkları işten duydukları memnuniyet ve işten aldıkları doyumun da bir sonucu olabileceği düşünülmektedir (Bakan ve Büyükbeşe, 2004:2). Aypar ve diğerlerinin yapmış olduğu çalışmasında iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Aypar, Sökmen ve Ekmekçioğlu: 2018:122). Aypar'a göre iş tatmini yüksek olan çalışan başka iş arama arzusuna girmez yani işten ayrılmak gibi bir düşüncesi bulunmamaktadır. Yücel ve Koçak'ın (2018:304) yazımında da iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yani işteki tatmin arttıkça işten ayrılma düşüncesinde de azalma yaşanmaktadır. Birey çalıştığı işte memnun, mutlu ve yaptığı iş onu tatmin ediyorsa çalıştığı örgütten ayrılma düşüncesine girmemektedir. İş tatminsizliğine bağlı olarak işten ayrılma niyeti beslemesine neden olan faktörler (Aydoğdu ve Aşıkil, 2011:44-45; Çakır, Benk ve Sökmen: 2022:372);

Ücret, çalışanı motive edici faktör olan, hala çalışmakta olan ya da çalışacak olan bireyleri örgüte çekmeye yarayan unsurdur (Seyhan, 2020:38). Birey hayatını idame ettirebilmek, refah bir hayat yaşamak için hep daha fazla paraya ihtiyaç duymaktadır.

Ücretin bu denli önemli unsur olmasının nedeni hem bireyin hayatının devamı için paraya olan ihtiyacı hem de ücretin yapılan işin karşılığında verilmesi nedeniyle yapılan işteki başarının karşılığı olarak algılanmaktadır (Çalışkan Z., 2005:10). Bu nedenle işin devamlılığı için bireyin aldığı ücretten tatmin olması önemli bir konudur. İmamoğlu ve arkadaşlarının (2004:174) tekstil çalışanları üzerinde yapmış olduğu ücret-iş tatmini çalışmasında ücret ve iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Araştırmacıya göre, ücretin iş tatmini üzerindeki etkisi belli bir noktadan sonra miktarıyla ilgilenmez, aynı işi yaptığı çalışma arkadaşıyla kendisine adil dağıtımın yapılıp yapılmadığıyla ilgilenir (İmamoğlu, Keskin ve Erat, 2004:169).

Yönetim tarzı, yöneticilerin çalışanlara karşı olan durum ve davranışları çalışanların işindeki özverisine ayna tutmaktadır. İş süreçlerinde çalışanlara söz hakkı tanımayan onların düşüncesini önemsemeyen kendi doğrularının tek doğru olduğunu düşünen, onların sorunlarını görmezden gelen çözüm bulmaya çabalamayan ve işin yapılışıyla ilgi bilgisinin düşük olduğu yöneticiler personelde yaptıkları işte ki tatmin düzeylerinde düşüşe yol açmaktadırlar (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:4). İyi bir iletişimle bu durum engellenebilmektedir. İletişimin olmaması ya da eksik olması durumunda örgütte karşılaşılan sorunların çözüme kavuşmadığı zaman belirsizlik girdabına neden olabilmektedir. Belirsizlik ise çalışanın gelecekte başına neyin geleceğini bilmemesi nedeniyle stres düzeyinde artış, örgüte güvenmeme, iş tatmin düzeyinde düşme, örgüte karşı güvensizlik, örgüte karşı sorumsuz hissetme, iş performansı ve konsantrasyonda düşüş, işten kaçma isteği bunun için bahaneler bulma ve işten ayrılma niyeti sebebiyle güvenilir liman arayışında artışa yol açmaktadır (Yüksel, 2005:296). Yöneticilerin örgütte işin devamlılığı, verimi ve kalan çalışanların refahı için kalifiye eleman çekme veya koruma kabiliyetine sahip olmalıdır (Bozkurt ve Turgut, 1999:59).

Terfi, çalıştığı kurumda uzun zamandır çalışan bireyle çalıştıkları sürenin karşılığı olarak ve yeterliliklerinin resmiyete dökülmesi için terfi beklentileri olmaktadır. Terfi alan çalışanın sosyal statüsü değişecek, iş yerindeki sorumluluğu artacak ve kendini geliştirme fırsatı yakalamış olacaktır (İrkılata, 2022:19). Birey terfi hedefine ulaştığında konum olarak yükselmenin verdiği haz ve emeklerinin ödüllendirilmesi ile işinde tatmin olacaktır. Terfi sisteminin adil olması durumunda diğer çalışanlarında örgüte olan güvenin artmasına ve tatmin olmasına neden olabilmektedir. Yapılan bir çalışmada çalışanların kurumlarında terfi olanaklarından tatmin oldukları ancak kendilerine sunulan terfi olanaklarından tatmin olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır

(Bakan ve Sözbilir, 2013:19). Çalışan verdiği örgüte verdiği emeklerin karşılığında terfi alamaz ise, örgüte hatta mesleğine küsebilmektedir. Bu durumda işten ayrılma düşüncesine yer hazırlamaktadır.

Çalışma şartları, bireyin çalıştığı iş yerinde fiziksel koşulların yetersizliği çalışanın verimsizliğine neden olabilmektedir. Bulunulan ortamın aşırı sıcak-soğuk, aşırı gürültülü, aşırı kirli vb. olması durumunda birey işine kendini veremez. Aynı zamanda da çalıştığı kurumda fiziksel şartların yetersizliği nedeniyle ya da yeterli özenin çalışana verilmemesi nedeniyle kendini değersiz hissedebilmektedir. Bunun yanı sıra mezun olduğu mesleği dışında eleman yetersizliği nedeniyle isteği dışında başka bir birimde çalışması bireyin mutsuzluğuna aynı zaman da yaptığı işte başarısız olmasına ve tatmin olmamasına neden olabilmektedir. Bir diğer etken ise çalışma saatleridir. Nöbet sistemi bireylerin sosyal hayatlarına zaman ayıramamasına neden olmaktadır. Aileleriyle az vakit geçiren çalışanlar işlerinde mutlu olamamaktadır. İşi aileleriyle aralarındaki bir engel olarak görürler. Sağlık kuruluşlarına yönelik yapılan bir çalışmada iş-aile çatışmasının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine olumsuz etkileri görülmüştür (Karabay, 2015:129).

4.2.3. Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanları ve çalışma performanslarını olumsuz yönde etkileyen ve işten ayrılma sürecine sürükleyen pek çok unsurdan birisi de sinizmdir (Diktaş ve Özgeldi, 2020:12). Örgütsel sinizm bireyin çalıştığı kuruma karşı tiksinti, utanç, hayal kırıklığı gibi olumsuz duygular besleyerek bu yönde tutum ve davranışlar sergilemesi olarak tanımlanır (Türkoğlu ve Türk, 2023:72). Sinizm ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde gelişen ve değişen teknolojiyle beraber yeniliklerin çıkması ve bu yenilikler yüzünden sürekli adaptasyon süreci yaşamaları, beraberinde getirdiği rekabet ortamıyla çalışan üzerinde baskının artması, ekonomik kriz nedeniyle yaşanan belirsizlik sonucu toplu işten çıkarmalar, ücretlendirme politikasının yetersiz olması sebebiyle çalışanın emeklerinin karşılığı alamaması ve uzun çalışma saatleri yüzünden sosyal hayata zaman ayıramamaları çalışanların kuruma karşı düşmanca tavır ve düşünce geliştirmesine neden olduğu sonucuna varılmaktadır (Akyüz ve Yurduseven, 2016:62). Gelişen teknolojiyle beraber örgütlerin çalışma şartları ve düzeninde de değişimler yaşanmaktadır. Sabit ve sığ düşünen çalışanlar bu değişim karşısında olumsuz düşünceler içine girerler. Değişimin tek suçlusunun örgüt olduğunu

düşünürler. Bu düşünce ve davranışlar da sinizm kavramını ortaya çıkarmaktadır. Sinik çalışanlar yaşanan değişim karşısında örgütün çıkar uğruna samimi ve içten prensipleri terk edip bireysel çıkarlar uğruna örgüte ihanet ettiğini düşünür (Kutunis ve Çetinel, 2015). Bu kavram çalışanın çalıştığı örgüt hakkındaki izlenimlerini, çalışma performansını ve işte sağladığı verimini ya da işe devam kararını etkileyen bir durumdur (Diktaş ve Özgeldi, 2020:13). Örgüte karşı olumsuz tavırlar sergileyen çalışan örgüt aleyhine faaliyetlerde bulunabilir. Şantaş ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmada örgütsel sinizm ve iş performansı arasında ters ilişki saptanmıştır (Şantaş vd., 2016:872). Sinizm arttıkça iş performansında düşüş artış yaşanmaktadır. Çalışanın örgüte karşı güveni yoktur. Çalışanların örgüte karşı güvensizlik duyması ve olumsuz davranışlar da bulunması işten ayrılma niyetlerini aynı zamanda sinik tutumlarını da arttırmaktadır (Polat ve Meydan, 2010:160). Sinizmin derecesi kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Kişinin örgütteki olumsuz deneyimi, kurum içinde şahit olduğu etik olmayan davranışlar ve haksızlıklar, yöneticileriyle olumsuz iletişim, kurum içi mobbing, kurum içi zorbalık, dışlanma çalışanların kurumdaki beklentilerinin karşılanmaması sonucunda sinik tutum ve davranışların ortaya çıktığı gözlenmektedir (Güngör, 2019:23). Bunların yanı sıra belli olmayan görev tanımları, sorunların bildirilmesine rağmen çözüm bulunamaması ve yöneticilerin işgörenlerle iletişiminin yetersiz olmasından da kaynaklanabilmektedir. Uzun ve Ayık'ın öğretmen ve okul müdürleri üzerine yapmış olduğu çalışmada iletişimin sinizmi azaltma da önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşmıştır (Uzun ve Ayık, 2016:682). Okul müdürlerinin etkili ve güven veren iletişimiyle örgüt içindeki sinizmi azaltacağı önerisinde bulunmuştur. Kalağan ve Güzeller'in öğretmenlerin kıdemleri, çalıştıkları okul türü, eğitim düzeyleri ve mesleği seçme nedenleri ile sinizm düzeyleri arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Araştırmanın sonucuna göre öğretmenlik mesleğini kendi isteğiyle seçmiş olan eğitimcilerin sinizm düzeyleri düşük bulunmuştur. Öğretmenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe sinizm düzeylerinde artış olmuştur. Bunun nedeni olarak eğitim düzeyinde yükselmenin mevcut durumu kabullenmekteki zorlanmadan kaynaklandığını savunulmuştur. Meslekteki kıdem arttıkça örgütsel sinizm de azalma görüşmüştür. Mesleğe yeni başlayan çalışanların örgütü tanımamasından kaynaklı sinizm düzeyleri yüksek bulunmuştur (Kalağan ve Güzeller, 2010:92-93).

4.2.4. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti

Örgütsel bağlılık, örgütte çalışan bireyin örgüt ve kendisi arasında kurmuş olduğu sadakat olarak tanımlanabilir. Örgütsel bağlılık, çalışanın kurum ile bağ kurmasına ve kendini örgütsel faaliyetlerin bir parçası kabul etmesine, iş görenlerin kurum için özveri göstermesini sağlar ve iş devir gücünde azalmayı beraberinde getirmektedir (Erkmen ve Çerik, 2007:108). Buchanan'ın tanımına göre örgütsel bağlılık, örgütün misyonunu benimseme, kurumla kendini bir bütün olarak görme, kuruma karşı sevgi ve bağlılık duyma olarak tanımlanmıştır (Buchanan, 1974:588). Örgütsel bağlılığı üç boyutta (duygusal, devamlılık, normatif) ele alan Allen ve Meyer örgütsel bağlılığı, bağın niteliği değişse bile sonucunda işten ayrılma ihtimalini azaltan ruhsal bir durum olarak tanımlanmıştır (Allen ve Meyer, 1990:3). Çalışanın işten ayrılma eğilimin önüne geçmek örgütün görevidir. Örgütler, hakkaniyetli ücretler, performansa dayalı ikramiyeler veya diğer çalışanın işe karşı özverisini arttırıcı ödülleri kullanarak ve çalışanın kariyerini ilerletebilmesi için örgüt içi terfi fırsatları, çalışanın kendini geliştirebilmesi için eğitim faaliyetleri, işlerinin güvende olduğunu bilme gibi mesleki uzmanlık gelişimlerine yer vererek çalışanların örgüte bağlılığını artırıp, işten ayrılma niyetini büyük ölçüde azaltabilirler (Sabuncuoğlu, 2007:615). Örgütsel bağlılık örgütün devamlılığının verimli sağlanabilmesi adına işverenler tarafından ayrı bir önemde değerlendirilmektedir. Örgütler gelişen teknolojiyle pazarın büyümesi halinde girdikleri rekabet ortamında başarıya ulaşabilmek için kurumda kalite, verim ve performansı maksimum düzeyde tutup maliyeti ise minimum düzeye indirmelidir (Tetik, 2012:276). Tetik'in (2012:284) yapmış sağlık çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmasında örgütsel bağlılık ve demografik özellikler arasında bir bağlantı bulunamamıştır. Sağlık çalışanlarının örgüte bağlılığı düşük bulunmuştur. Yani çalışanlar ilk fırsatta örgütü terk etmeye müsait durumdadırlar. Literatürde yapılan başka bir çalışma da iş-aile yaşantısının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi araştırılmıştır. Çarıkçı ve Çelikkol'un (2009) yapmış olduğu çalışma sonucunda ailevi sorunların kapıda bırakılmasının imkansızlığı düşünülerek iş-aile çatışmasını kaçınılmaz kılmaktadır. Yaşanan çatılmalar bireyi strese sürükler, motivasyonunu düşürebilir aynı zamanda iş tatmini ve örgütsel bağlılıkta azalmaya neden olabilmektedir. Örgütlerin bu duruma karşın almış yasal olarak verdiği hizmetler (çocuk-yaşlı bakımı, annelik izni, kreş hizmeti) dışında bazı çözümler üretmesi örgüt ve çalışan yararına sonuçlanabilmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009:166). Yapılan

birçok araştırma örgütsel bağlılık ve iş performansı arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermiştir (Salman, Butt ve Hamid: 2017:14). Boz ve diğerlerinin yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılığı az olanların yüksek ücret alanlar, eğitim durumu yüksek olanlar ve statüsü yüksek olanlar da beklentilerin yüksekliği aynı zamanda düşük aidiyet duygusu sebebiyle düşük bulunmuştur. Bununla birlikte kıdemi yüksek olan çalışanların örgüte bağlılığı diğerlerine göre yüksek bulunmuştur. Çalışmanın sonucunda iş performansı ve bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur (Boz, Duran ve Uğurlu: 2021:350-351).

4.2.5. Liderlik ve İşten Ayrılma Niyeti

Örgütte bulunan insan kaynaklarını ve araç-gereçlerin doğru ve etkin kullanılmasında uzmanlaşmış yönetici olarak tanımlanabilir. Gelişen teknoloji ve insanlar örgütün yapısını, amaçlarını ve işleyişini yakından etkilemektedir. Geleneksel olarak tanımlanan liderlik anlayışı; örgütün stratejik plan, vizyon ve misyon doğrultusunda hedeflerine ulaşmada bireylerle etkileşimde bulunarak ve grup dinamiklerini yöneterek hedefe ulaşma sürecidir (Karahana, 2008:145). Örgütlerde liderlerin varlığı, çalışanların motivasyon ve tutumlarını olumlu etkileyerek, daha yüksek enerjiyle çalışmalarında ve örgüte olan sadakatin artmasında etkili olmaktadır (Ergun, 2013:95). Liderler, örgüt çalışanları için örnek teşkil eden, kurumun imajını belirleyen, örgüt kültürüne katkı sağlayan, çalışanların motive eden en üst kademedeki kişilerdir (Keskin, 2016:33). Birey iş yaşamında kendisine baskı kuran, kolay olan işi zorlaştıracak bir lider yerine onlara destek olan, yardım edip yol gösterecek bir lidere ihtiyaç duyarlar. Çalışma hayatının zorluğuna ek olarak bir de yönetici zorluğuna tahammül etmekte zorlanırlar. Bu durumda ya bireyin işten soğuması ya da örgütten uzaklaşmak istemesiyle sonuçlanabilir. Şahin'in lider-üye etkileşimi ve işten ayrılma niyeti üzerine yaptığı çalışmada lider-üye etkileşimi ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bulunan sonuca göre lideriyle arasında manevi dayak olan, karşılıklı güven içinde olan, aralarında sevgili, saygılı bir iletişim olan çalışanların işten ayrılma niyetleri düşük bulunmuştur (Şahin F., 2011:284). Dönüşümcü ve katılımcı liderlik örgütün değişikliklere uyum sağlaması ve fırsatları değerlendirmesi yönünden çalışanların örgüte bağlılığını arttırmaktadır (Magbity ve Wilson, 2020:4). *Dönüşümcü liderlik*, vizyon ve misyon oluşturmayı amaçlayan, iş görenlerin hayalleri ve yeteneklerinin gerçekleşmesinde yardımcı olma, davranışıyla

insanlara örnek olan, ikna kabiliyetli, enerjisi yüksek, özgürlük, eşitlik ve adalet kavramlarına birincil öncül belirlemiş kişilerdir (Çelik V., 1998). *Katılımcı liderlik* ise, liderin örgütün çalışmalarında iş görene de fikir soran, ast ve üstlere kendileriyle eşit konumda gibi hissettiren davranışlarda bulunan, adil tutum ve davranışları benimseyen bireylerdir (Yıldırım ve Kartal, 2022:189). Yıldırım ve Kartal'ın (2022:197) yapmış olduğu çalışmada liderlik davranışlarıyla örgütsel bağlılık, iş tatmini üzerinde etkisi yüksek bulunmuştur. Çalışmada örgütsel bağlılık ve iş tatmininin katılımcı liderlik davranışının etkisi yüksek bulunmuştur. Çalışmada en düşük örgütsel bağlılığa ve iş tatminine neden olan liderlik davranışı ise otokratik liderlik (A.g.e.: 197). *Otokratik lider* ise, örgüt çalışanlarının yönetim sürecine dahil olmadığı, çalışanların makine olarak görüldüğü, çalışanların verilen emir ve görevlere itaat edilmesinin istendiği liderlik davranışı olarak tanımlanabilir (Karakaya ve Gökçek, 2021:55). Otokratik liderlik davranışında birey kendini değersiz hissedebilir ve değer görebileceği başka örgüt arayışına girebilmektedir. Çekmecelioğlu'nun (2014:30) yazınında liderlerin çalışanlarla güçlü ilişkiler kurması, çalışanlar takdir etmeyi bilmesi, kendini çalışanın yerine koymayı bilip onların duygu ve düşüncelerini anlaması, performanslarına karşın ödüllendirerek motivasyonlarını arttırması şeklindeki uygulamalarla çalışanların örgüte olan bağlılıklarını ve iş verimliliğini arttırdığı, işten ayrılma niyetini azalttığı saptanmıştır.

4.2.6. Aşırı İş Yükü ve İşten Ayrılma Niyeti

İş yükü, çalışana çalıştığı süre boyunca bitirmesi için verilen işin büyüklüğü olarak tanımlanabilir. Birey ömür boyu çalışacağı işten bu kadar yük yüklenmesi karşılığında iş ortamında mutsuz olduklarından, yaptıkları işten zevk alamadıklarından ve bunun sonucunda performans ve verimliliklerinde düşüş yaşayabilecekleri için, bağlı oldukları örgütten uzaklaşmak ister (Çelik ve Çıra, 2013:13). Örgütün beklentilerinin bireyin kapasitesini, aldığı eğitimi, bilgi ve tecrübelerini aşması durumunda iş yükü artmakta birey zorlanarak da olsa strese girerek işi tamamlama çabasına girmekte, presentizm davranışı sergileyerek oluşan bu olumsuzluklar karşısında işten uzaklaşma düşüncesine girip bu düşüncenin sonucunda da işi fiilen bırakmasıyla sonuçlanabilmektedir (Türkkan ve Soyman, 2023:1370). Birey işten ayrılmasa bile girdiği düşünceyle iş performansı ve iş veriminde düşüş yaşanabilmektedir. Bireyin işten fiili ayrılmasının örgüte getirdiği olumsuz sonuçlar doğurduğu gibi ayrılma

niyetinde de örgüt faaliyetlerinin de olağan dışına çıkmasına neden olabilmektedir. Akçakanat ve Uzunbacak'ın (2019: 224) yapmış olduğu çalışmasının sonucunda aşırı iş yükün işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif etkisine ulaşılmıştır. Bununla birlikte yazında çalışanların verilen iş için yeterli eğitim, zaman ve niteliğe sahip olmadıklarından dolayı stres ve gerginlik yaşamalarına, kaygı düzeylerinin artmasına sebep olmakta, bu durum ise yaşadıkları olumsuzluk karşısında örgütten uzaklaşmalarına neden olmaktadır (A.g.e.: 225). Eroğlu'nun (2020) yapmış olduğu doktora tezinde bedensel iş yükü ve zihinsel iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda ise, fiziksel iş yükü ve zihinsel iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisi anlamlı bulunmuştur. Bireyin belirli bir zaman içinde talep edilen ve bireyin bilgi ve becerisini aşan çok sayıdaki işin çalışanın işten ayrılma eğilimine sevk etmektedir (Eroğlu, 2020:80). Faiz'in (2019:35) satış elemanları üzerinde yapmış olduğu aşırı iş yükünün işten ayrılma niyetine etkisinde aralarında pozitif ilişkili sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmaların aksine Kinter ve Katı'nın (2022:859) yapmış olduğu çalışmanın sonucunda iş yükü ve işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

4.2.7. Mobbing ve İşten Ayrılma Niyeti

Mobbing, çalışanın örgüt içinde rahatsız edici davranışlarla karşılaştığı, çözülmediği takdirde bireyin işten ayrılmasıyla sonuçlanan duygusal saldırı olarak tanımlanabilir (Tetik, 2010:82). Çalışma hayatında mobbing, iş yerinde bireylerin üstleri, astları ve aynı statüde ve aynı unvanla çalışanlar tarafından sistematik bir şekilde uygulanan gözdağı, taciz, küçük düşürme, kötü muamele, fiziki ve psikolojik şiddet uygulanması olarak da tanımlanabilir (Tınaz, 2006:13-14). Bireyin karşılaştığı muamelenin bir kez meydana gelmesi mobbing sorunu için yeterli değildir. Karşılaştığı olayın sürekli ve düzenli olarak uygulanması gerekmektedir. Mobbinge maruz kalan bireylerin ruhsal durum ve sağlıklarında bozulma olması nedeniyle iş yerinde devamsızlık yapabilmekte, hatta bu durumun çözülememesi nedeniyle de işten ayrılmaları gerekmektedir (Atalay ve Doğan, 2020:1730). Bu durum sadece çalışanın sağlığını değil aynı zaman da örgütün iş devamlılığını ve kalifiye eleman kaybından dolayı maliyet açısından zararına neden olabilmektedir. Leynman mobbing davranışını 5 boyutta incelemiştir (Erdirençelebi ve Yazgan, 2017:268):

Kendini göstermeyi ve iletişim kurulmasını engelleme; mobbing mağdurunun mobbing yapan tarafından sürekli eleştirilmesi, sözü kesilmesi, azarlar biçimde yüksek sesle konuşmasıdır.

Sosyal ilişkilere saldırı; mobbing mağduru bu boyutta iş yerinde görmezden gelinir, iletişim kurulmaz.

İtibara saldırı; mobbing uygulayanın asılsız dedikodular yayması, sürekli kötü imalarda bulunmasıdır.

Kişinin yaşam kalitesi ve mesleki durumuna saldırı; görev dışı işler yüklenmesi, çalıştığı birimin sürekli olarak değiştirilmesidir.

Kişinin sağlığına saldırı; fiziksel olarak kaldıramayacağı işler verilmesi, fiziksel şiddet ve cinsel taciz.

Mobbing bir başka tanımla bireyin benliğini öldürmek, yok etmek olarak da tanımlanabilir. Bu bağlamda temel amacı kişiye üstünlük kurmak ya da emri altına alma isteğidir (Tutar, 2004:130). Çalışma ortamındaki rekabetten dolayı kişi kendisinden daha güçlü bir çalışan gördüğünde onu yükselmesinin önündeki engel olarak görür ve onu girdiği bu yarıştan elemek için yıldırma politikasına başlayabilmektedir. Aynı ortamda çalışan bireyler kendisinden daha iyi ya da daha çok sevilen bir çalışanı gördüklerinde kıskançlık duyabilirler. Bu nedenle onu içten içe çökertip işten ayrılması için arzu duyarlar. Mobbinge maruz kalma da ve mobbingden etkilenmede yetersiz liderlik, örgütlenmede görülen sorunlar, düşmanlık, kıskançlık ve kişilik özellikleri gibi faktörler etkili olmaktadır (Okutan ve Sütütemiz, 2016:1).

Çalışkan ve Tepeci (2008) otel çalışanlarının yıldırma çalışmalarının iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerine etkileri araştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise yıldırma davranışları bireyin iş tatminine oranla işten ayrılma niyetini daha fazla tetikleyen davranış olarak bulunmuştur (Çalışkan ve Tepeci, 2008:146). Usta ve İrge'nin (2020:245) mobbingin işten ayrılma niyeti üzerine yapmış olduğu araştırmasında aralarında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Mobbing iş yerinde dikey ve yatay olarak iki şekilde gerçekleşmektedir (Mimaroğlu ve Özgen, 2007:207).

Hiyerarşik (dikey) mobbing de hiyerarşinin fazlaca uygulandığı kurumlarda, sadece üstten alta olmamak kaydıyla aynı zamanda alttan üstede olacak şekilde görülmektedir. Üstlerin astlara yaptığı mobbing, askeri hizaya sokmak ya da baş kaldırmayı önlemek

amacıyla uygulanan yıldırma davranıştır (Yapıcı, 2008:40). Yöneticinin yapmış olduğu mobbingde genellikle çalışanı baskı altına almaya çalışma ya da yöneticinin egolarının tatmininden kaynaklı olabilmektedir. Bu mobbing türünde aynı zaman da astlar bilgi becerisinin düşük olduğunu düşündüğü ya da genç yöneticilere iş düzenini bozarak da yapabilmektedirler.

Yatay mobbing de genellikle aynı birimde çalışan çalışanların kendi aralarında tek başına ya da grup halinde sistematik olarak uyguladıkları davranıştır (Yılmaz ve Kaymaz, 2014:75). Yatay mobbing de eşit çalışma şartlarına sahip olan çalışanların birbirleri arasındaki rekabet ve kıskançlıktan kaynaklanmaktadır. Kendilerinden daha iyi bir çalışanı hemen ekarte etmeye çalışırlar. Örgüt faydasına ve çalışan lehine yaptıklarını iddia ederek yıldırma legalleştirilmeye çalışılır (Şimşek, 2014:39). Üstlere nasıl aktarıldığı bilinmeyen olayda yöneticiler mağdura karşı ön yargılı davranabilmektedir. Yıldırma sonucunda psikolojik sağlığı bozulan mobbing mağduru işten ayrılmayı düşünür.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SAĞLIK HİZMETİ VEREN PERSONELİN TÜKENMİŞLİK VE GERGİNLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ İLE İLGİLİ YAPILAN ÇALIŞMALAR

Demir ve diğerlerinin 2003'te yapmış olduğu "*Investigation Of Factors Influencing Burnout Levels In The Professional and Private Lives Of Nurses*" adlı çalışmasının sonucunda iş deneyimi yüksek, eğitim düzeyi yüksek ve yüksek statüde çalışan çalışanların tükenmişlik düzeyleri düşük bulunmuştur. Gece vardiyası, ekonomik sıkıntılar, ekip arkadaşıyla sorun yaşamak, ulaşım sorunları ise tükenmişliği arttıran faktörler olarak bulunmuştur.

Yücel ve Koçak'ın 2018'de yapmış olduğu çalışmasında "*Sağlık Sektöründe İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi*" araştırılmıştır. Çalışmanın sonucun da ise, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi pozitif yönlü bulunmuştur. Yani tükenmişlik düzeyi arttıkça bireyin işten ayrılma niyeti de aynı düzeyde artmaktadır.

Göcen ve diğerlerinin 2018'deki "*Assistant Physicians Knowledge and Attitudes about Defensive Medical Practices, Work-Related Stress and Burnout Levels*" isimli çalışmalarında çıkan sonuca göre, işe bağlı gerginlik ve duyarsızlaşma puanları cerrahi birimde çalışanlarda, 8 ve üzeri nöbet tutanlarda, 30 yaş ve üzeri çalışanlarda, alkol ve sigara kullananlarda, hakkında açılmış malprastik davası olanlarda anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (s.79). Duygusal tükenme puanları ise eğitimin hayatının başında olanlar, alkol ve sigara kullananlar, nöbet sayısı 8'den fazla olan çalışanlarda anlamlı derecede yüksek bulunmuştur (s.80).

Yıldız B. ve arkadaşlarının 2019 yılında "*İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi*" araştırılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif etkisi bulunmuştur. Tükenmişliğin iş ve aile kavramlarının karşı karşıya gelmesiyle

oluşturduğu çarpışmalarla işten ayrılma niyeti arasında tam aracı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Aydın ve diğerlerinin (2020a) *“İşe İlişkin Duygular, İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma”* adlı çalışmada işe bağlı duygular, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisi araştırılmıştır. Yazın sonucunda ise, işe yönelik olumsuz duygular stres ve tükenmişlikle aynı yönde güçlü ilişkileri, olumlu duyguların ise stres, tükenme ve işten ayrılma niyeti üzerine negatif etkisine ulaşılmıştır.

Aydın ve diğerlerinin (2020b) yapmış olduğu 263 hemşire örneklemeyle çalışan *“Hemşirelerde Algılanan Stres ve Stres Semptomlarının İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisi”* isimli çalışma bir devlet hastanesinde anket toplanarak yapılmıştır. Anketteki sonuçlara göre ise iş yerindeki yaşadıkları stres işten ayrılma düşüncelerine anlamlı ve pozitif bir etki bulunmuştur.

Ünver ve arkadaşlarının 2020 yılındaki *“Doğumhanede Çalışan Ebelerde İşe Bağlı Gerginlik Düzeyi ile Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Düzeyleri Arasındaki İlişki”* isimli çalışmada ebelerde işe bağlı gerginliğin artmasıyla tükenmenin boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma da artış yaşanırken, kişisel başarının, örgütsel devamlı bağlılık düzeyinin, örgütsel adalet düzeylerinin azaldığı saptanmıştır.

Köroğlu ve Bahar’ın 2021 yılında yapmış olduğu *“Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Algularının İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi”* isimli çalışmanın sonucunda tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasından pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Poyraz ve Kılıçarslan’ın 2021 yılında yapmış olduğu *“Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerine Yönelik Çalışan Özel Ambulans Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerine Bağlı İşten Ayrılma Niyeti”* adlı yazınında tükenmişlik düzeylerine bağlı işten ayrılma niyetini sonuçlarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda ise, tükenmişlik ölçeğinin boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyetinde pozitif etki bulunmuştur.

Kinter ve Katı’nın 2022 yılında yapmış olduğu *“The Mediation Effect of Job Stress and Burnout on the Relationship between Workload and Turnover Intention: An Application in the Healthcare Sector”* çalışmada aşırı iş yükünün iş stresine ve

tükenmişliğe, yaşanan iş stresi ve tükenmişlik ise çalışanı işten ayrılma düşüncesine sürüklemesine neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Teleş'in 2023'te yaptığı "*Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*" isimli araştırmasının sonucunda birinci basamak sağlık hizmetlerinde görev yapan sağlık çalışanlarında iş stresinin artması, sağlık çalışanlarının yaptıkları işten ve çalıştıkları kurumdan ayrılma isteğini artırmaktadır.

Guntupalli ve arkadaşlarının 2014 yılında yoğun bakım çalışanlarına yapmış olduğu çalışmada cinsiyet, yöneticilik pozisyonu, fazla mesai ve deneyim değişkenlerinin tükenmişlik üzerine etkisi bulunamamıştır. Çalışmada duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme ve duygusal tükenmeyle duyarsızlaşma arasında ilişki bulunmuştur.

Myhren ve arkadaşlarının 2013 yılında yoğun bakımda çalışan doktor ve hemşirelere yapmış olduğu çalışmada 6 yataklı YB çalışanlarının iş memnuniyetleri diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur. Tükenmişlik ile cinsiyet, deneyim, meslek ve bölüm arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Yüksek iş tatmini olan personel ile düşük derecede iş stresi olan personellerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları düşük bulunmuştur. Kişisel başarıda düşme boyutunun bir ilişkisi bulunamamıştır. Çok değişkenli regresyon analizinde iş tatmini ve iş stresinin bu modelde tükenmişlik boyutunun duygusal tükenme boyutu bağımsız yordayıcıları olduğu bulunmuştur. Kişisel başarıda azalma değişkeniyle hiçbir değişkenin anlamlı bir ilişkisi bulunamamıştır.

Hamming'in 2018 yılında İsviçre'de sağlık profesyonellerine yapmış olduğu çalışmasının sonucunda tükenmişlik belirtilerinin en fazla doktorlarda görüldüğü, işten ayrılma düşüncesinin ise hemşirelerde görüldüğü sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmaya göre iş stresi ne kadar yüksekse tükenmişlik ve işten ayrılma niyetide yüksek bulunmuştur.

Saravanabavan ve arkadaşlarının 2019 yılında Hindistanda yoğun bakım çalışanlarına yapmış olduğu stres ve tükenmişlik ile ilgili çalışmada iş doyum düzeyi ve tükenmişlik arasında negatif yönde anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Stres düzeyi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla anlamlı ilişki bulunmuştur. Çalışmada tükenmişlik düzeylerine bakılmaksızın katılımcıların %38'i (n=78) bir

dahaki yıl yoğun bakımdan ayrılmayı düşündüklerini belirtmiştir. Yüksek tükenmişlik prevalansı doktorların %6'sı, hemşirelerin %69'unu kapsamaktadır. Doktorların hemşirelere göre iş doyumları yüksek bulunmuştur.

El Sherbiny ve arkadaşlarının Suudi Arabistanda yoğun bakım çalışanları arasındaki tükenmişliği ölçmek amacıyla yazdığı çalışmasına göre ünitelerde çalışanlarda yüksek oranda tükenmişlik ve yüksek derecede iş stresi tespit edilmiştir. Hekimler ve hemşirelerde duygusal tükenme puanları yüksek bulunmuştur. Doktor ve hemşirelere göre solunum terapistlerinin kişisel başarı puanları daha düşük bulunmuştur.



ALTINCI BÖLÜM

YOĞUN BAKIM ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK, GERGİNLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ANALİZ

Çalışmanın bu bölümünde, bir ihtisas ve eğitim araştırma hastanesinin yoğun bakımında çalışan doktor, hemşire, yardımcı personel ve teknikerlerin tükenmişlik, gerginlik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisinin ölçülmesine yönelik olarak yapılan araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın soruları, hipotezleri, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmada kullanılan yöntem ile araştırma sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

6.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

6.1.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada önemli ve riskli bir birim olan yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin yaptıkları iş nedeniyle yaşadıkları tükenmişlik, gerginlik düzeylerini ölçmek ve bunun iş bırakma isteklerine etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Ayrıca araştırmadan elde edilen veriler ışığında yoğun bakım çalışanlarının tükenmişliklerini, gerginliklerini ve işten ayrılma düşüncelerini durdurucu çözüm önerileri verilmeye çalışılmıştır.

6.1.2. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti kavramları geçmişte ve gelecekte de hem birey için hem müşteri için hem de örgüt için olumsuz sonuçlar doğuran kavram olarak bilinmektedir. Tükenmişlik ve gerginlik her meslek grubunda karşılaşılan problemlerdir. Sağlık hizmetlerinin önemli bir kısmını oluşturan yoğun bakım ünitesi çalışanlarında da sıkça yaşanan bir durumdur. Yoğun bakım da bulunan cihaz ve ekipmanların karmaşıklığı, yatan hataların hayati tehlikelerinin olması, çalışma şartları nedeniyle yönetimle yaşanan çatışmalar, yoğun ve yorucu

çalışma saatleri çalışanları tükenmişliğe, gerginliğe ve iş bırakma arzusuna kadar gitmektedir. Bu durum hasta bireyi, çalışanı ve kurumu olumsuz etkilemektedir. Bu açıdan aynı alanda farklı statüde çalışanların tükenmişliğe neden olan faktörler, çalışanlarda gerginlik ve işten ayrılma niyetlerinin nedenleri incelenecektir. Çalışmamıza özgün değer katan en önemli husus, yoğun bakımda çalışan farklı meslek gruplarının işe bağlı tükenmişlik, gerginlik ve iş bırakma isteklerinin ele alınmasıdır. Geçmiş dönemlerde yapılan çalışmalarda ya yalnızca yoğun bakımda çalışan hemşirelerin tükenmişliği ya farklı birimlerle karşılaştırılması ya hekim dışı sağlık çalışanları ya da farklı birimde çalışan hemşirenin tükenmişliği olarak ele alınmıştır. Yoğun bakımda çalışan farklı kadro ve düzeydeki sağlık çalışanları arasında tükenmişlik, gerginlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti düzeyinde farklılıklar ölçülecektir. Bu, farklılıkların sebebi ya da sebeplerin çözümü için yol gösterici olacaktır.

6.2. Araştırmanın Sorusu

- 1.Yoğun bakım çalışanlarının tükenmişlik, gerginlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri demografik (yaş, cinsiyet, eğitim, deneyim vb.) özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- 2.Yoğun bakım çalışanlarının tükenmişlik, gerginlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri kadro sınıflarına (doktor, hemşire, destek eleman, sağlık teknikeri) göre farklılık göstermekte midir?
- 3.Yoğun bakım çalışanlarında tükenmişlik, gerginlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında ilişki var mıdır?
- 4.Yoğun bakım çalışanlarında tükenmişlik, gerginlik düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemekte midir?

6.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma bir ihtisas ve eğitim araştırma hastanesinin yoğun bakımında çalışanlarda gerçekleştirilmiştir. Servis çalışanları, acil servis çalışanları, poliklinik çalışanları ve yöneticiler yoğun bakımda çalışmadıkları için kapsam dışı bırakılmıştır.

6.4. Araştırmanın Yöntemi

6.4.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul'da bir ihtisas ve eğitim araştırma hastanesinde görev yapan yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire, yardımcı personel ve teknikerleri oluşturmaktadır. Tanımlayıcı ve kesitsel tipte planlanan bu çalışmanın evrenini bir ihtisas ve eğitim araştırma hastanesinin bir pediatri, üç koroner ve iki kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım ünitelerinde çalışan toplam 157 yoğun bakım personeli oluşturmaktadır. Yoğun bakımda görevli 13 doktor, 111 hemşire, 26 destek eleman ve 7 sağlık teknikerine ulaşılmıştır. Örneklem seçimini gidilmeyip tüm evrene ulaşılabacaktır. Hastaneden gerekli izinler alınmıştır. Toplanan veri IBM SPSS 24 programı ile analiz edilecektir. Verinin değerlendirilmesinde normal dağılım söz konusu olduğunda parametrik testler, tersi durumda nonparametrik testler kullanılacaktır.

6.4.2. Veri Toplama Araçları

Yoğun bakım çalışanlarının tükenmişlik düzeyini belirlenmek ve neden olan değişkenlere ulaşmak için “Kişisel Bilgi Formu” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. İşe bağlı gerginlik düzeyini belirlemek için ise “İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği” kullanılmıştır. İşten ayrılma niyetine etkiyi ölçmek için ise “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” kullanılmıştır.

6.4.3. Kişisel Bilgi Formu

Araştırma kapsamında bulunan bir ihtisas ve eğitim araştırma hastanesinin yoğun bakımı çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemek amacıyla araştırmacı tarafından kişisel bilgi formu hazırlanmıştır. Bu form ile katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kurumdaki çalışma süresi, sigara kullanımı, çocuk sayısı, sağlık sektöründeki çalışma süresi, gelir düzeyi, aylık nöbet sayısı, çalıştıkları birim, çalıştıkları pozisyon, birimdeki çalışma süresi, kronik hastalıkları ve birimde kendi isteğiyle çalışılıp çalışmadıklarına dair bilgi toplamak amaçlanmıştır.

6.4.4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Türkiye’de ve diğer yabancı çalışmalarda tükenmişliği ölçmek amacıyla en yaygın kullanılan ölçek olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Ergin (1992) tarafından Türkçe ’ye çevirisi yapılan ölçekte değişikliğe gidilmiştir. Orijinal olan ölçekte 22 madde ve üç alt ölçekten oluşmaktadır (duygusal tükenme-duyarsızlaşma-kişisel başarısızlık). Ergin’in yapmış olduğu değişiklikle özgün formunda yedi dereceli olan cevap seçeneklerinin “0 hiçbir zaman”, “5 her zaman” olarak ölçeğin beş dereceli olarak düzenlenmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları kişisel başarısızlık puanı ile ters orantılı olarak değişmektedir. Ankette bulunan ifadeler 3 bölümden değerlendirilmektedir.

1. Duygusal Tükenme: 1,2,3,6,8,13,14,16,20

2. Kişisel Başarıda Düşme: 4,7,9,12,17,18,19,21

3. Duyarsızlaşma: 5,10,11,15,22 (Eroğlu,2021:44).

6.4.5. İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği

Sağlık çalışanlarında işe bağlı gerginlik ve stresi belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. 18 madde içeren 4'lü likert tipi bir öz bildirim ölçeğidir. Maddeler "tamamıyla bana uygun", "büyük ölçüde bana uygun", kısmen bana uygun" ve "bana hiç uygun değil" biçiminde ve 4-1 puan arasında değerlendirilmektedir.

6.4.6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Camman ve diğerleri tarafından (1979) geliştirilmiştir. 3 soruya yanıt aranır, 5’li likert ölçeğine göre cevap verilmektedir. Ankette sorulan sorunun az olmasına rağmen soru içeriği net olarak verilen cevaplara göre işten ayrılma niyetini açık etmektedir.

6.4.7. Verilerin Analizi

Veri analizinde tanımlayıcı istatistikler, açıklayıcı faktör analizi, normallik ve güvenilirlik testleri, korelasyon analizi, t–testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılmıştır. İstatistik analizlerde IBM SPSS 24 programından yararlanılmıştır.

6.4.8. Araştırmanın Hipotezleri

- H1: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.
- H1a: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.
- H1b: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.
- H1c: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti medeni durum değişkenine göre farklılık göstermektedir.
- H1d: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çocuk durumuna göre farklılık göstermektedir.
- H1e: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H1f: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H1g: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti tecrübeye göre farklılık göstermektedir.
- H1h: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti aylık nöbet sayısına göre farklılık göstermektedir.
- H1ı: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti sigara tüketimine göre farklılık göstermektedir.
- H1i: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti kıdeme göre farklılık göstermektedir.
- H1j: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çalışılan birime göre farklılık göstermektedir.

- H1k: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çalışılan pozisyona göre farklılık göstermektedir.
- H1l: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti deneyime göre farklılık göstermektedir.
- H1m: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti birimde çalışma isteğine göre farklılık göstermektedir.
- H2: Yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik, gerginlik düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.
- H3: Yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve gerginlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişki vardır.

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

7.1. Tanımlayıcı İstatiksel Bulgular

Katılımcıların tanımlayıcı özelliklerini gösteren veriler Tablo 7.1’de yer almaktadır.

Tablo 7.1: Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	N	%	
Cinsiyet	Kadın	88	56.1
	Erkek	69	43.9
Medeni Durum	Evli	60	38.2
	Bekar	97	61.8
Çocuk Sayısı	0	114	72.6
	1	20	12.7
	2 ve üstü	23	14.7
Kronik Hastalık	Var	20	12.7
	Yok	137	87.3
Sigara Tüketimi	Var	61	38.9
	Yok	96	61.1
Tecrübe	1-5 Yıl	85	54.1
	6-10 Yıl	49	31.2
	11 yıl ve üstü	23	14.7
Kıdem	1-5 Yıl	103	65.6
	6-10 Yıl	39	24.8
	11 Yıl ve Üstü	15	9.6
Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışma Süresi	1-5 Yıl	107	68.2
	6-10 Yıl	35	22.3
	11 Yıl ve Üstü	15	9.6
Çalışılan Pozisyon	Doktor	13	8.3
	Hemşire	111	70.7
	Destek Eleman	26	16.6
	Sağlık Teknikeri	7	4.5
Gelir	0-38000	40	25.5
	38001-45000	67	42.7
	45001 ve Üstü	50	31.8
	1-5 Gün	24	15.3

Aylık Nöbet Sayısı	6-10 Gün	52	33.1
	11 Gün ve Üst	81	51.6
Çalışılan Birim	Koroner YBÜ	88	56.1
	Pediyatri YBÜ	18	11.5
	Kardiyo Vasküler Cerrahi YBÜ	51	32.5
Eğitim Düzeyi	İlköğretim ve Lise	22	14.0
	Ön lisans	17	10.8
	Lisans	95	60.5
	Yüksek Lisans	19	12.1
	Doktora	4	2.5
Yoğun Bakım Ünitesinde (YBÜ) Çalışmayı İsteme Nedeni	Cevap Vermeyenler ve YBÜ’de görev İstemeyenler	61	38.9
	YBÜ’de Çalışmayı Sevenler	26	16.6
	Birim Ücret Farkı	12	7.6
	Mesleki Deneyim	29	18.5
	Mesleki Tatmin	19	12.1
	Hasta Yakını Olmaması	10	6.4

Tablo 7.1 incelendiğinde katılımcıların %56.1’inin (n=88) kadın %43.9’unun (n=69) erkek, %61.8’inin (n=97) bekar, %38.2’inin (n=60) evli, %72.6’sının (n=114) çocuk sahibi olmadığı, %12.7’sinin (n=20) tek çocuk sahibi olduğu, %14.7’sinin (n=23) iki ve üstü çocuğa sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların kronik hastalık varlığı incelendiğinde %12.7’sinin (n=20) kronik hastalığının olduğuna, %87.3’ünün (n=137) ise herhangi bir kronik hastalığı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Sigara tüketim sonuçlarına bakıldığında %38.9 (n=61) çalışanın sigara tükettiğine %61.1 (n=96) çalışanın ise sigara kullanmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yoğun bakım çalışanlarının tecrübesi incelendiğinde %54.1’i (n=85) 1-5 yıl arası tecrübeye sahip, %31.2’si (n=49) 6-10 yıl arası tecrübeye sahip, %8.3’ü (n=13) 11-15 yıl arası tecrübeye sahip, %6.4’ünün (n=10) ise 16 yıl ve üstü tecrübeye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan sonuç itibarıyla çalışanların kıdemlerine bakıldığında, %65.6’sının (n=103) 1-5 yıl arası kıdeme sahip olduğu, %24.8’inin (n=39) 6-10 yıl arası kıdeme sahip olduğu, %9.6’sının (n=15) ise 11 yıl ve üstü kıdeme sahiptir. Anket katılanların %68.2’si (n=107) 1-5 yıl arası süreyle, %22.3’ü (n=35) 6-10 yıl arası

süreyle, %9.6'sının (n=15) ise 11 yıl ve üstü süreyle yoğun bakımda çalıştıkları sonucuna varılmıştır.

Yoğun bakım çalışanları çalıştıkları pozisyona göre incelendiğinde %8.3'ü (n=13) doktor olarak, %70.7'si (n=111) hemşire olarak, %16.6'sı (n=26) destek eleman olarak, %4.5'i (n=7) sağlık teknikeri olarak çalıştığı sonucuna ulaşılmıştır. Doktor, hemşire, destek personel ve sağlık teknikeri unvanıyla çalışan çalışanların %14'ü (n=22) ilköğretim ve lise, %10.8'i (n=17) ön lisans, %60.5'i (n=95) lisans, %12.1'i (n=19) yüksek lisans, %2.5'u doktora mezunudur.

Katılımcıların aylık nöbetleri incelendiğinde %15.3'ü (n=24) 1-5 gün, %33.1'i (n=52) 6-10 gün, %51.6'sı (n=81) 11 gün ve üstü nöbet tutmaktadır. Aylık geliri incelendiğinde %25.5'i (n=40) 0-38000 arası, %42.7'si (n=67) 38001-45000 arası, %31.8' (n=50) ise 45001 ve üstü maaş aldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yoğun bakım çalışanları çalıştıkları birime göre dağılımları incelendiğinde %56.1'i (n=88) koroner yoğun bakım ünitesinde, %11.5'i (n=18) pediatri yoğun bakım ünitesinde, %32.5'i (n=51) ise kardiyovasküler cerrahisi yoğun bakım ünitesinde çalışırken, yoğun bakımda çalışma istekleri incelendiğinde cevap vermeyen ve istemeden gelenler %38.9'sini (n=61), yoğun bakımda çalışmayı sevenler %16.6'sını (n=26), birim ücret farkı nedeniyle isteyenler %7.6'sını (n=12), mesleki deneyim kazanmak için isteyenler %18.5'inin (n=29), mesleki tatmin nedeniyle isteyenler %12.1'ini (n=19), hasta yakını olmaması nedeniyle isteyenler ise %6.4'ünü (n=10) oluşturmaktadır.

Tablo 7.2: Yoğun Bakım Çalışanlarının Yaşa Göre Dağılımı

Yaş(Yıl)	N	\bar{X}	Σ	Asgari	Azami
	157	30.26	6.515	23	54

Yoğun bakım çalışanlarının yaş grubuna göre dağılımı incelendiğinde en küçük yaş 23, en büyük yaş ise 54 olarak bulunmuştur. Çalışanların yaş ortalaması 30.26 bulunmuştur.

7.2. Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Yukarıda tanımlayıcı istatistikleri verilen ana örnekleme araştırmacılar tarafından geliştirilen 22 maddeli tükenmişlik ölçeği kullanılmış, temel bileşenler tekniği ve Varimax döndürme tekniği ile gerçekleştirilmiştir. Analizin örnekleme yeterliliği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0.867 ve Bartlett küresellik testi'ne göre ($\chi^2=1611,051$, $SD=210$,

$p < 0,000$) göre hesaplanmıştır. Faktör analizi sonucu elde edilen boyutlar, varyans açıklayıcılığı, güvenilirliği ve faktör ortalamaları Tablo 7.3’de verilmiştir.

Tablo 7.3: Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Yüklü	Faktör Açıklayıcılığı (%)	Güvenilirlik	Ortalama
Duyusal Tükenme	T1:8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum	0.843	25.87	0.916	3.57
	T2:2	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum	0.838			
	T3:3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	0.834			
	T4:1	İşimden soğuduğumu hissediyorum	0.825			
	T5:13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	0.731			
	T6:14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum	0.718			
	T7:6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	0.647			
	T8:20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum	0.633			
	T9:16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	0.528			
Kişisel Başarıda Düşme	T1:19	İşimden soğuduğumu hissediyorum	0.699	13.99	0.754	3.54
	T2:9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	0.655			
	T3:18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum	0.627			
	T4:17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım	0.613			
	T5:21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım	0.599			
	T6:12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim	0.569			
	T7:7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	0.538			
	T8:4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım	0.505			
Duyarsızlaşma	D1:15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil	0.713	13.56	0.768	2.80
	D2:10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim	0.676			
	D3:5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum	0.674			
	D4:11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum	0.583			
	D5:22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum	0.552			
TOPLAM				53.413	0.857	3.386

Faktör analizi sonucunda elde edilen tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme boyutlarıdır. Ölçeğin açıklayıcılığı %53.413 bulunup, Cronbach alfa değeri ise 0,857 olarak tespit edilmiştir.

Duygusal Tükenme boyutu 9 maddeden oluşmaktadır. Çalışanın iş hayatı sebebiyle kendi içinde yaşadığı tükenmişliğin çevreye yansıma biçimini sorgulamaktadır. Boyutun açıklayıcılığı 25.87, güvenilirliği 0.916, ortalaması ise 3.57 olarak bulunmuştur.

Kişisel başarıda düşme boyutu 8 maddeden oluşmaktadır. Çalışanın iş yerinde yaşadığı olumsuzlukların içindeki performansına etkisi sorgulanmaktadır. Boyutun açıklayıcılığı 13.99, güvenilirliği 0.754, ortalaması ise 3.54 olarak tespit edilmiştir.

Duyarsızlaşma, 5 maddeden oluşmaktadır. Çalışanın işine karşı, çevresindeki insanlara ve olaylara karşı motivasyonunu sorgulamaktadır. Boyutun açıklayıcılığı 13.56, güvenilirliği 0.768, ortalaması ise 2.80 bulunmuştur.

7.3. İşe Bağlı Gerginlik

Tükenmişlik ölçeği için yapılan faktör analizinden sonra işe bağlı gerginlik ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin iç tutarlılık ve güvenilirlik analizlerine geçilmiştir. Sağlık alanında çalışanlarda işe bağlı gerginlik ve stresi belirlemek amacıyla geliştirilmiş, 18 madde içeren 4'lü likert tipi bu öz bildirim ölçeğinde maddeler tamamıyla bana uygun, büyük ölçüde bana uygun, kısmen bana uygun ve bana hiç uygun değil biçiminde ve 4-1 puan arasında değerlendirilmektedir. Orijinal ölçekte 2,4,8,9,11 ve 15. maddeler tersine puanlandığından öncelikle bu maddeler ters çevrilmiştir. Yapılan ilk güvenilirlik testinde 18 madde için cronbach's alpa değeri 0,649 olarak belirlenmiştir. Madde 15'in silinmesiyle değer 0, 697'e, madde 11'in silinmesiyle de değer 0,709'a yükselmiştir. Sonuç olarak gerginlik ölçeği 16 madde ve tek boyut olarak araştırmada kullanılacaktır. En düşük 16, en yüksek 64 puan alabilecek ölçek için katılımcıların aldığı puan 40,73 olarak tespit edilmiştir.

7.4. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Faktör Analizi

İşten ayrılma niyeti ölçeği temel bileşenler tekniği ve Varimax döndürme tekniği ile faktör analizine tabii tutulmuştur. Analizin örneklem yeterliliği Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testine göre hesaplanmıştır. Faktör analizi sonucu elde edilen

boyutlar, varyans açıklayıcılığı, güvenilirliği ve faktör ortalamaları Tablo 7.4'de verilmiştir.

Tablo 7.4: İANÖ Faktör Analizi

Faktör Adı	Soru İfadesi	Faktör Yüğü	Faktör Açıklayıcılığı(%)	Güvenilirlik	Ortalama
İBG1	Şimdiki işimde devam etmeye niyetliyim	,823	56.005	0.603	2,96
İBG2	Şimdiki işimden bir yıl içinde ayrılmaya niyetliyim	,796			
İBG3	Elimde olsa şimdiki işimden ayrılırdım	-,607			

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre faktör açıklayıcılığı %56.005, cronch bach alfa değeri 0.603, ortalaması ise 2,96 bulunmuştur.

7.5. Değişkenlere Göre Ölçek Faktörlerinin Değerlendirilmesi

Verilerin analizi değerlendirilirken öncelikle dağılımın normalliği için geçmiş kaynaklarda tasvir edilen yöntemlerden biri olan basıklık ve çarpıklık katsayıları kullanılmıştır, çarpıklık ve basıklık katsayılarının +1 ve -1 sınırları içinde 0'a yakın olması normal dağılım bir göstergesidir (Demir, Saatçioğlu, İmrol: 2016:133). Tabachnick ve Fidell'in (2010) bildirdiğine göre normal dağılımın işaretlerinden bir diğeri, basıklık ve çarpıklık değerlerinin +2 ve -2 sınırları içinde 0'a yakın olmasıdır. Araştırma ölçeklerinin alt boyutları incelendiğinde, duygusal tükenme (Basıklık=0,323; Çarpıklık=-0,227), duyarsızlaşma (0,361, -0,363), işe bağlı gerginlik ölçeği (-0,60, -0,33) ve işten ayrılma niyeti ölçeği(-0,148, -0,784) boyutlarının basıklık ve çarpıklık katsayılarının +1 ve -1 aralığında olduğu , kişisel başarıda düşme (-0,846, 2,090) boyutunun basıklık ve çarpıklık değerinin kendi standart hatalarına bölünmesiyle 0'a yakın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca verilerin orta değerinin, ortalamasının ve mod değerinin birbirine yakın olması da verinin dağılımının normalliğine işaret etmektedir. Normallik testi sonucunda parametrik ölçümler için t testi ve Anova testinin kullanılmasına karar verilmiştir. Analiz sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

7.5.1. Cinsiyet Değişkenine Göre Varyans Analizi

Cinsiyet değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.5'te verilmiştir.

Tablo 7.5: Cinsiyet Değişkenine Göre t Testi Analizi

Cinsiyet	Kadın		Erkek		t	SD
	n= 88		n=69			
	Ort.	S. S.	Ort.	S. S.		
Duygusal Tükenme	3.60	0.86	3.54	0.98	0.43	155
Kişisel başarıda düşme	3.56	0.55	3.52	0.77	0.45	117
Duyarsızlaşma	2.80	0.89	2.80	0.97	0.00	155
Gerginlik	2.57	0.45	2.51	0.43	0.84	155
İşten ayrılma niyeti	3.08	1.20	2.82	1.16	1.38	155
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Cinsiyet değişkenine göre boyutların ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Gruplar arasında ortalamalar birbirine yakındır veya eşittir, ortalama farklarının rassal olduğu değerlendirilmiştir.

7.5.2. Medeni Durum Değişkenine Göre Varyans Analizi

Medeni durum değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.6'te verilmiştir.

Tablo: 7.6: Medeni Durum Değişkenine Göre t Testi Analizi

Medeni Durum	Evli		Bekar		t	SD
	n= 60		n=97			
	Ort.	S. S.	Ort.	S. S.		
Duygusal Tükenme	3.46	0.92	3.64	0.90	-1.22	155
Kişisel başarıda düşme	3.53	0.59	3.54	0.69	-0.10	155
Duyarsızlaşma	2.81	0.93	2.80	0.92	0.14	155
Gerginlik	2.50	0.43	2.58	0.45	-1.22	155
İşten ayrılma niyeti	2.60	1.28	3.19	1.07	-2.97**	108
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Medeni durum değişkenine göre boyutlar arasında anlamlı fark sadece işten ayrılma niyetinde ($t=-2,97$; $p|=0,004$) tespit edilmiştir. Bekar katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalama puanı 0,58 puan daha yüksektir. Diğer faktör boyutları ortalaması ise birbirine yakındır bu nedenle gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

7.5.3. Sigara Tüketimi Değişkenine Göre Varyans Analizi

Sigara tüketimi değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.7’de verilmiştir.

Tablo 7.7: Sigara Tüketimi Değişkenine Göre t Testi Analizi

Sigara Tüketimi	Evet		Hayır		t	SD
	n= 61		n=96			
	Ort.	S. S.	Ort.	S. S.		
Duygusal Tükenme	3.87	0.85	3.39	0.90	3.32**	155
Kişisel başarıda düşme	3.50	0.59	3.57	0.70	-0.58	155
Duyarsızlaşma	3.10	0.87	2.61	0.90	3.41**	155
Gerginlik	2.63	0.46	2.49	0.42	1.95	155
İşten ayrılma niyeti	3.20	1.08	2.81	1.23	2.08*	140
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme boyutunda (t=3,32; p=0,001), duyarsızlaşma boyutunda (t=3,41; p=0,001) ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde (t=2,08; p=0,03) anlamlı fark tespit edilmiştir. Sigara kullanan çalışanların duygusal tükenme ortalaması 0.48 puan daha yüksektir. Sigara kullanan katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalaması 0.38 puan daha yüksektir. Kişisel başarıda düşme ve gerginlik ölçeğinde sigara tüketimiyle ilgili anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

7.5.4. Kronik Hastalık Değişkenine Göre Varyans Analizi

Kronik hastalık değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.8.'de verilmiştir.

Tablo 7.8: Kronik Hastalık Değişkenine Göre t Testi Analizi

Kronik Hastalık	Var		Yok		t	SD
	n= 20		n=137			
	Ort.	S. S.	Ort.	S. S.		
Duygusal Tükenme	3.93	0.93	3.52	0.90	1.19	155
Kişisel başarıda düşme	3.54	0.69	3.54	0.65	-0.03	155
Duyarsızlaşma	2.74	1.09	2.81	0.90	-0.31	155
Gerginlik	2.70	0.46	2.52	0.44	1.72	155
İşten ayrılma niyeti	3.46	1.08	2.90	1.19	1.98*	155
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Kronik hastalık durumu değişkenine göre boyutlar arası anlamlı fark işten ayrılma niyetinde ($t=1,98; p=0,04$) tespit edilmiştir. Kronik hastalığı olan katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalaması 0.56 puan yüksek olduğu görülmüştür. Diğer boyutlar arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

7.5.5. Yoğun Bakımda Çalışma İsteği Değişkenine Göre Varyans Analizi

Yoğun bakımda çalışma isteği değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.9'da verilmiştir.

Tablo 7.9: Yoğun Bakımda Çalışma İsteği Değişkenine Göre t Testi Analizi

YB Çalışma İsteği	Evet		Hayır		t	SD
	n= 105		n=52			
	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.38	0.94	3.96	0.71	-3.87***	155
Kişisel başarıda düşme	3.61	0.64	3.40	0.67	1.88	155
Duyarsızlaşma	2.71	0.89	2.99	0.97	-1.77	155
Gerginlik	2.51	0.45	2.61	0.41	-1.23	155
İşten ayrılma niyeti	2.90	1.30	3.10	0.93	-1.15	135
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Yoğun bakımda çalışma isteği değişkeninde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılık ($t=-3,87$; $p=0,000$) tespit edilmiştir. Yoğun bakımda çalışmak istemeyen çalışanların duygusal tükenme puan ortalamaları 0,58 puan yüksek olduğu görülmüştür.

7.5.6. Çocuk Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi

Çocuk durumu değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 7.10’da verilmiştir.

Tablo 7.10: Çocuk Durumu Değişkenine Göre t Testi Analizi

Çocuk	Yok		Var		t	SD
	n= 114		n=43			
	Ort.	S. S.	Ort.	S. S.		
Duygusal Tükenme	3.69	0.90	3.27	0.86	2.68**	155
Kişisel başarıda düşme	3.54	0.67	3.55	0.63	-0.11	155
Duyarsızlaşma	2.83	0.92	2.72	0.94	0.69	155
Gerginlik	2.59	0.46	2.44	0.39	1.87	155
İşten ayrılma niyeti	3.18	1.12	2.39	1.17	3.90***	155
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$ Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma						

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumu değişkeninde duygusal tükenme boyutunda ($t=2.68$; $p=0.008$) ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde ($t=3.90$; $p=0.000$) anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olmayanlarda duygusal tükenme ortalaması 0.42 puan daha yüksek bulunmuştur. Çocuk sahibi olmayanların işten ayrılma niyeti ise 0.79 puan yüksek olduğu görülmüştür.

7.5.7. Eğitim Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Eğitim durumu değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.11’da verilmiştir.

Tablo 7.11: Eğitim Durumu Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

	İlköğretim- Lise		Önlisans		Lisans		Yüksek lisans ve üstü		F	Fark
	1	2	3	4						
	n=22		n=17		n=98		n=23			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.05	1.10	3.82	0.98	3.66	0.82	3.53	0.90	3.26*	2>1 3>1
Kişisel başarıda düşme	3.37	0.70	3.64	0.72	3.50	0.65	3.79	0.54	1.86	
Duyarsızlaşma	2.60	0.96	3.05	1.14	2.80	0.88	2.83	0.91	0.80	
Gerginlik	2.45	0.51	2.59	0.50	2.52	0.40	2.70	0.46	1.50	
İşten ayrılma niyeti	2.20	1.19	3.14	1.08	3.11	1.07	2.99	1.49	3.84*	3>1
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma										

Tabloda eğitim değişkenine göre gruplar, ilköğretim ve lise, önlisans, lisans ve yüksek lisans ve üstü olmak üzere 4 gruptan oluşmaktadır.

Analiz sonucunda eğitim değişkenine göre gruplar arasında tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından biri olan duygusal tükenme boyutu ortalamasında (F= 3,26, p<0,05) ve işten ayrılma ölçeği ortalamasında (F=3,84; p<0,05) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna karşın tükenmişliğin ölçeğinin kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma boyutlarında, işe bağlı gerginlik ölçeğinde istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Hangi gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu bulmak için Tukey HSD testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda önlisans eğitimi alan grubunun duygusal tükenme ortalaması 0,77 puan ilköğretim ve lise eğitimi alan gruptan yüksek olarak tespit edilmiştir. Benzer şekilde lisans eğitimi alan grubun duygusal tükenme puan ortalaması 0,61 puan ilköğretim ve lise grubundan anlamlı olarak yüksektir.

7.5.8. Gelir Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Gelir değişkenine göre değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.12'de verilmiştir.

Tablo 7.12: Gelir Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları

	0-38000		38001-45000		45001 ve üstü		F	Fark
	1		2		3			
	n=40		n=67		n=50			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.46	1.04	3.72	0.76	3.46	0.97	1.60	
Kişisel başarıda düşme	3.47	0.74	3.56	0.59	3.58	0.68	0.34	
Duyarsızlaşma	2.80	1.14	2.82	0.86	2.78	0.81	0.02	
Gerginlik	2.57	0.49	2.55	0.39	2.52	0.48	0.14	
İşten ayrılma niyeti	2.79	1.29	3.20	1.08	2.77	1.19	2.55	
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma								

Tabloda gelir durumu değişkeni 0-38000 ,38001-45000 ve 45001 ve üstü olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. Analiz sonucunda tükenmişlik alt boyutlarında (duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme, duyarsızlaşma) ve işe bağlı gerginlik, işten ayrılma niyeti ölçeklerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

7.5.9. Yoğun Bakım Çalışma Süresi Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Yoğun bakım çalışma süresi değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.13'de verilmiştir.

Tablo 7.13: Yoğun Bakım Çalışma Süresi Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

	0-5 yıl		6-10		11 yıl ve üstü		F	Fark
	1		2		3			
	n=107		n=35		n=15			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.57	0.87	3.62	1.04	3.45	0.94	0.18	
Kişisel başarıda düşme	3.47	0.65	3.82	0.61	3.43	0.64	4.31*	2>1
Duyarsızlaşma	2.81	0.81	2.79	1.12	2.75	1.19	0.03	
Gerginlik	2.56	0.43	2.50	0.47	2.55	0.47	0.28	
İşten ayrılma niyeti	2.94	1.20	3.08	1.19	2.84	1.13	0.24	

Tabloda yoğun bakımda çalışma süresi değişkenine göre gruplar, 0-5 yıl, 6-10 yıl ve 11 yıl ve üstü olmak üzere 3 gruptan oluşmaktadır.

Analiz sonucunda yoğun bakım çalışma süresi değişkenine göre gruplar arasında tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından biri olan kişisel başarıda düşme boyutu ortalamasında (F= 4.31; p<0,05) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna karşın tükenmişliğinin ölçeğinin diğer boyutlarında istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Hangi gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu bulmak için Tukey HSD testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda yoğun bakım çalışması 6-10 yıl olan katılımcıların kişisel başarıda düşme puanı 0-5 yıl çalışan çalışandan 0.35 puan anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

7.5.10. Çalışılan Pozisyon Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Çalışılan pozisyon değişkenine göre varyans analizi sonuçları Tablo 7.14'te verilmiştir.

Tablo 7.14: Çalışılan Pozisyona Göre Varyans Analiz Sonuçları

	Doktor		Hemşire		Destek Eleman		Sağlık Teknikeri		F	Fark
	1	2	3	4	5	6	7	8		
	n=13		n=111		n=26		n=7			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	2.79	0.66	3.77	0.79	3.24	1.13	3.11	1.01	7.68***	2>1 2>3
Kişisel başarıda düşme	3.59	0.90	3.56	0.60	3.45	0.70	3.57	0.87	0.20	
Duyarsızlaşma	2.46	0.75	2.88	0.90	2.72	1.06	2.40	0.86	1.39	
Gerginlik	2.41	0.32	2.60	0.43	2.46	0.49	2.29	0.53	1.97	
İşten ayrılma niyeti	1.74	0.88	3.27	1.05	2.27	1.19	3.00	1.32	12.1***	2>1 2>3
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001										
Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma										

Tablo değerlendirildiğinde çalışılan pozisyon değişkenine göre gruplar arasında duygusal tükenme (F=7,68;p=0,000) ve işten ayrılma niyeti ölçeği ortalaması (F=

12,1, $p= 0,000$) boyutu ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna karşın, kişisel başarıda düşme alt boyutunda, duyarsızlaşma boyutunda ve işe bağlı gerginlik ölçeğinde istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

İleri analiz için Post Tukey HSD testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda hemşirelerin duygusal tükenme puanı 0.98 puan doktorlardan daha yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda hemşirelerin duygusal tükenme ortalama puanı 0.53 puan destek personelde daha yüksek görülmüştür.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde ise, hemşirelerin puan ortalaması, doktorların puan ortalamasından 1.74 puan daha yüksek olduğu ve destek personelin puan ortalamasından 1.0 puan yüksek olduğu bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir.

7.5.11. Çalışılan Birim Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Çalışılan birim değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.15'te verilmiştir.

Tablo 7.15: Çalışılan Birim Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları

	Koroner YB		Pediatri YB		KVCYB		F	Fark
	1		2		3			
	n=88		n=18		n=51			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.59	0.91	3.60	0.75	3.54	0.97	0.04	
Kişisel başarıda düşme	3.51	3.57	3.60	0.64	3.57	0.78	0.24	
Duyarsızlaşma	2.90	0.93	2.61	0.95	2.69	0.89	1.34	
Gerginlik	2.48	0.43	2.60	0.33	2.64	0.48	2.44	
İşten ayrılma niyeti	2.93	1.20	3.19	1.14	2.95	1.19	0.36	
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$								
Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma								

Tabloda çalışılan birim değişkeni koroner yoğun bakım, pediatri yoğun bakım ve kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım olmak üzere üç gruptan oluşmaktadır. Analiz sonucunda tükenmişlik alt boyutlarında (duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme, duyarsızlaşma) ve işe bağlı gerginlik, işten ayrılma niyeti ölçeklerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

7.5.12. Nöbet Tutulan Gün Sayısı Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Nöbet tutulan gün sayısı değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.16’te verilmiştir.

Tablo 7.16: Nöbet Tutulan Gün Sayısı Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları

	0-5 gün		6-10 gün		11 gün ve üstü		F	Fark
	1	2	3	4	5	6		
	n=24		n=52		n=81			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.25	0.99	3.46	0.91	3.74	0.86	3.36*	
Kişisel başarıda düşme	3.72	0.55	3.56	0.68	3.48	0.66	1.31	
Duyarsızlaşma	2.61	0.95	2.72	0.94	2.91	0.90	1.24	
Gerginlik	2.41	0.46	2.50	0.43	2.62	0.44	2.47	
İşten ayrılma niyeti	2.70	1.09	2.83	1.22	3.13	1.18	1.80	
* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001 Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma								

Nöbet tutulan gün değişkeni değerlendirildiğinde gruplar arasında duygusal tükenme (F=3,36;p<0,05) boyutu ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna karşın, kişisel başarıda düşme alt boyutunda, duyarsızlaşma boyutunda, işe bağlı gerginlik ölçeğinde ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde istatistiksel anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

İleri analiz için Post Tukey HSD testi uygulanmıştır. Duygusal tükenme 10 gün ve üstü nöbet tutanlar 0-5 gün tutanlara göre yüksek ama ($p=0,05$) istatistiksel olarak anlamlı görülmemiştir. Puan ortalamalarına bakıldığında nöbet sayısı arttıkça işten ayrılma niyeti, duyarsızlaşma ve işe bağlı gerginlik ölçeği ortalamalarında yükseklik görüle de istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

7.5.13. Tecrübe Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Tecrübe değişkenine göre varyans analiz sonucu Tablo 7.17’te verilmiştir.

Tablo 7.17: Tecrübe Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları

	1-5 yıl		6-10 yıl		11-15 yıl		16 yıl ve üstü		F	Fark
	1		2		3		4			
	n=85		n=49		n=13		n=10			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.53	0.85	3.61	1.05	3.71	0.77	3.57	0.95	0.17	
Kişisel başarıda düşme	3.45	0.66	3.64	0.65	3.79	0.54	3.55	0.66	1.64	
Duyarsızlaşma	2.80	0.82	2.73	1.02	2.92	0.92	2.92	1.31	0.21	
Gerginlik	2.52	4.19	2.61	0.47	2.52	0.51	2.45	0.42	0.58	
İşten ayrılma niyeti	2.90	1.16	3.16	1.24	2.41	1.24	3.30	0.90	1.76	
* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$										
Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma										

Tecrübe değişkenine göre ölçek faktörleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Tüm faktör boyutları ortalaması ise birbirine yakındır bu nedenle gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

7.5.14. Kıdem Değişkenine Göre Varyans Analizi Sonuçları

Kıdem değişkenine göre varyans analiz sonuçları Tablo 7.18’da verilmiştir.

Tablo 7.18: Kıdem Değişkenine Göre Varyans Analiz Sonuçları

	1-5 yıl		6-10 yıl		11-15 yıl		F	Fark
	1		2		3			
	n=103		n=39		n=15			
	Ort.	S. S.	Ort.	S.S.	Ort.	S.S.		
Duygusal Tükenme	3.63	0.90	3.45	1.10	3.47	0.77	0.66	
Kişisel başarıda düşme	3.47	0.66	3.73	0.63	3.53	0.64	2.25	
Duyarsızlaşma	2.85	0.87	2.68	1.02	2.77	1.03	0.51	
Gerginlik	2.56	0.43	2.53	0.47	2.47	0.45	0.32	
İşten ayrılma niyeti	2.97	1.16	1.15	1.21	2.44	1.21	1.92	

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001
Ort.: Ortalama; S.S.: Standart sapma

Kıdem değişkenine göre ölçekler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

7.6. Korelasyon Testi

Korelasyon testi sonuçları Tablo 7.19’de yer almaktadır.

Tablo 7.19: Korelasyon Testi Sonuçları

	Yaş	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı Düşme	Duyarsızlaşma	Gerginlik
Yaş	1				
Duygusal Tükenme	-,185*	1			
Kişisel Başarı Azalma	,023	-,010	1		
Duyarsızlaşma	-,101	,604**	,080	1	
Gerginlik	-,080	,590**	-,110	,381**	1
İşten Ayrılma Niyeti	-,204*	,542**	,087	,271**	,453**

* p < 0,05; ** p < 0,01; *** p < 0,001

Tablo: 7.19’da değişkenler arasındaki korelasyon analizleri gösterilmiştir.

Yaş değişkeni ile duygusal tükenme boyutu ($r=-0,185$, $p<0,05$) ve işten ayrılma niyeti ($r=-0,204$, $p<0,05$) arasında negatif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak yaş değişkeni ile diğer boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Duygusal tükenme boyutu ile duyarsızlaşma boyutu ($r=0,604$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca duygusal tükenme ile gerginlik ($r=0,590$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ($r=0,542$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak tükenmişliğin üç boyutundan biri olan kişisel başarıda düşme boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Kişisel başarıda düşme korelasyon analizinde diğer boyutlarla arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir.

Duyarsızlaşma boyutu ile gerginlik ($r=0,381$, $p<0,01$) ve işten ayrılma niyeti ($r=0,271$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Gerginlik ve işten ayrılma niyeti ($r=0,453$, $p<0,01$) arasında pozitif yönlü istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

7.7 Regresyon Analizi

Tablo 7.20: İşten ayrılma niyetinin yordanmasına ilişkin çoklu regresyon analizi

Değişkenler	B	S.H.	β	T
Sabit değer	-,397	,463		-,857
İşe bağlı gerginlik	,549	,221	,204	2,488*
Duygusal Tükenmişlik	,550	,107	,422	5,133***

$R=0,567$; $R^2=0,313$; $F=36,487$; $p=,000$

İşe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme değişkenleri birlikte, işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişki göstermiştir ($R= ,567$, $R^2= ,313$, $F= 36,487$, $p=0,000$). Söz konusu iki değişken birlikte, işten ayrılma niyetindeki değişimin %31'ini açıklamaktadır. Standartlaştırılmış regresyon katsayılarına göre, yordayıcı (bağımsız) değişkenlerin işten ayrılma niyeti üzerindeki önem sırası; duygusal tükenme ($\beta=,422$), işe bağlı gerginlik ($\beta=,204$) olduğu tespit edilmiştir.

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde işe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme değişkenlerinin, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı

(önemli) bir yordayıcı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma boyutları ise anlamlı yordayıcı olmadığından modelden çıkarılmıştır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre işten ayrılma niyetinin yordanmasına ilişkin regresyon denklemi şu şekildedir:

İşten ayrılma niyeti = $-0,397 + (0,549 \times \text{İşe bağlı gerginlik}) + (0,550 \times \text{duygusal tükenmişlik})$.

7.8. Hipotez Sonuçları

Tüm değişkenler bir arada değerlendirildiğinde kurulan hipotezler analiz sonuçlarına göre aşağıda belirtilen işaretler ile anlamlılık açısından yorumlanarak Tablo 7.21’de gösterilmiştir.

‡= Kabul

†= Kısmî kabul

Ø= Ret

Tablo 7.21: Hipotez Sonuçları

H1: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti demografik özelliklerine göre farklılık göstermektedir.	‡
H1a: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti cinsiyet değişkenine göre farklılık göstermektedir.	Ø
H1b: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti yaş değişkenine göre farklılık göstermektedir.	Ø
H1c: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti medeni durum değişkenine göre farklılık göstermektedir.	†
H1d: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çocuk durumuna göre farklılık göstermektedir.	†

H1e: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	†
H1f: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir.	∅
H1g: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti tecrübeye göre farklılık göstermektedir.	∅
H1h: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti aylık nöbet sayısına göre farklılık göstermektedir.	†
H1i: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti sigara tüketimine göre farklılık göstermektedir.	†
H1i: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti kıdeme göre farklılık göstermektedir.	∅
H1j: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çalışılan birime göre farklılık göstermektedir.	∅
H1k: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti çalışılan pozisyona göre farklılık göstermektedir.	†
H1l: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti deneyime göre farklılık göstermektedir.	†
H1m: Yoğun bakımda çalışan doktor, hemşire ve diğer personelin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılma niyeti birimde çalışma isteğine göre farklılık göstermektedir.	∅
H2: Yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik, gerginlik düzeyleri işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir.	‡
H3: Yoğun bakımda çalışan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve gerginlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişki vardır.	‡

SEKİZİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

Sağlık sektörü insan yaşamının devamı için önemli ve vazgeçilemez bir sektördür. Bu sektörün devamlılığında teknoloji kadar insan kaynağının da önemi büyüktür. Sağlık çalışanları bu devamlılığın temel taşıdır. Sağlık sektörünün hem hasta için hem çalışan için en yıpratıcı birimi yoğun bakımlardır. Yoğun bakımların yoğunluğu ve yıpratıcılığı karşısında yöneticilerin tükenmişlik, gerginlik ve işten ayrılmalar konusunda ön görüşlü olmalıdır. Tükenmişlik çalışanların işte karşılaştıkları uzun süreli strese karşı verdikleri tepkiyi ifade ederken işten ayrılma niyeti ise çalışanların işinden tatmin olmaması durumunda gösterdikleri davranışı ifade etmektedir (Yıldırım M., Erul ve Kelebek: 2014;44). Çalışmamızda tükenmişliğin alt boyutlarıyla işe bağlı gerginlik ve işten ayrılma niyeti arasında çıkan pozitif yönlü ilişki dikkate alınmadır. Çalışan da görülen tükenmişlik sadece bireye değil aynı zamanda kurumun personel kaybetmesine ya da kurum imajının zedelenmesiyle de sonuçlanabilmektedir.

Yoğun bakım gibi özellikli birimdeki çalışanların bilgi, beceri ve donanımlarına saygı duyulmalı, kurum içinde gerekli ödüllendirmeler yapılmalıdır. Çalışılan mesleklerin hepsinin çalışana göre belli bir yıpratıcılığı vardır. Sağlık sektörünün yıpratıcılığı da bireyin uzun ve kesintisiz çalışma saatleri, kurum içinde karşılaşılan sorunlar, yapılan işin sabır ve cesaret gerektirmesi, sürekli birebir insanlarla iletişim halinde olunması gerekmesi şeklinde sıralanabilmektedir. Çalışanın meslekte yaşadığı aşamadığı zorluklar onu mesleğinden soğumasına, aile yaşantısında olumsuzluklara, fiziksel görüntüsünde bozulmaya, sağlığından olmasına ve hatta en ileri düzeyinde hayatına son vermesine kadar sonuçlanabilmektedir. Tükenmişlik, uzun çalışma saatleri, birebir insan iletişiminin yoğun olduğu meslek grubu olan sağlık sektöründe de sıklıkla görülebilmektedir.

Araştırmada Maslach tükenmiş ölçeği kullanılmıştır. Tükenmişliğin üç alt boyutundan olan duygusal tükenme, kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma boyutları tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği tespit edilip boyutların kendi aralarındaki korelasyonuna bakılarak değişkenler arasındaki ilişkinin tespit edilmesi hedeflenmiştir.

Araştırmamızda yapmış olduğumuz analiz sonucuna göre yoğun bakım da çalışanların tükenmişlik toplam puan ortalaması 3,386 olarak bulunmuştur. Literatüre baktığımız da Çelik ve Kılıç'ın (2019) yapmış olduğu çalışmasında tükenmişlik ortalaması 2,60 olarak bulunmuştur.

Şahin'in (2011:282) çalışmasında işten ayrılma niyeti ölçeğinin ortalaması 2,88 bulunmuştur. Bizim çalışmamızda ise ölçeğin ortalaması 2.96 olarak bulunmuştur. Yürür ve Ünlü'nün (2011:93) çalışmasında ise 2,40 olarak bulunmuştur.

Sivrikaya ve Erişen'in (2018:124) çalışmasında işe bağlı gerginlik ölçeğinin ortalaması 38,7 olarak orta düzeyde bulunmuştur. Çalışmamızda ulaştığımız işe bağlı gerginlik ortalaması 40,73 tespit edilmiştir. Arıkan ve Karabulut'un (2004) çalışmasında ise 39,20 ortalama tespit edilmiştir. Koşucu ve diğerlerinin (2017:678) çalışmasında da bizim çalışmamızdan daha yüksek gerginlik ortalaması bulunmuştur ($X=40,97$).

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına verilen cevaplar incelendiğinde katılımcıların duygusal tükenme ve kişisel başarı puan ortalamaları duyarsızlaşma düzeyine göre nispeten daha yüksek ortalamaya sahiptir. Düzeyi en yüksek boyut duygusal tükenme en düşük boyut ise duyarsızlaşma boyutudur. Aslan ve Etyemez'in (2015:494) çalışmasında da duygusal tükenme (2,31) ve duyarsızlaşma (1,81) düzeylerinin kişisel başarı (3,94) düzeylerine nispeten düşük olduğu görülmüştür. Çalışmada yapılan tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarının ortalaması duyarsızlaşma alt boyutuna göre yüksek olarak tespit edilmiştir. Altan ve Şahin 'nin (2023:71) yapmış olduğu çalışmasında da duygusal tükenme ve kişisel başarı ortalamaları duyarsızlaşma alt boyutuna göre yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişliğin alt boyutlarının güvenilirliği incelendiğinde duygusal tükenme 0.916, kişisel başarıda düşme 0.754, duyarsızlaşma ise 0.768 olarak bulunmuştur. Çalışmada yapılan tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarının ortalaması duyarsızlaşma alt boyutuna göre yüksek olarak tespit edilmiştir. Öztürk ve diğerlerinin (2020:336) çalışmasında da duygusal tükenme boyutunun 0,856'lık düzeyde yüksek derecede güvenilir, duyarsızlaşma boyutunun 0,725'lik düzeyde oldukça güvenilir ve kişisel başarı boyutunun 0,759'luk düzeyde oldukça güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerine bakıldığında %56.1 kadın %43.9'unu kadınlar oluşturmaktadır. Çalışmada cinsiyet değişkenine göre boyutların ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Gruplar arasında ortalamalar birbirine yakındır veya eşittir, ortalama farklarının rassal olduğu değerlendirilmiştir. Yenihan ve arkadaşlarının (2018:53) araştırma görevlilerine yapmış olduğu çalışmasında da tükenmişliğin alt boyutları ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Çoğaltay ve arkadaşlarının (2017:700) öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmada ise duygusal tükenmişlik kadın öğretmenlerde erkek öğretmenlere göre daha yüksek bulunmuştur. Bu durumun nedeni olarak kadınların yaradılış gereği ya da kadınlara yapıştırılan bir etiket olan duygusallığın iş yaşamında da devam etmesi durumunda olaylara duygusal olarak yaklaştırmakta tükenmelerine neden olabilmektedir.

Medeni durum değişkenine göre boyutlar arasında anlamlı fark sadece işten ayrılma niyetinde tespit edilmiştir. Bekar katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalama puanı daha yüksektir. Bunun sebebi olarak evli çalışanların bakmakla yükümlü olduğu bir aile olması sebebiyle işlerinden kolay kolay kopmayı göze alamamaları, bekar katılımcıların ise kariyer odaklı düşünmeleri ve daha iyi fırsat arayışında olmaları düşünülebilmektedir. Diğer faktör boyutları ortalaması ise birbirine yakındır bu nedenle gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığını görülmüştür. Yavuz ve Akca'nın 2018'de yapmış olduğu çalışmanın sonucunda medeni durum değişkeninin işten ayrılma niyeti bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çalışmamızın aksine Çopar ve arkadaşlarının (2023:1330) yoğun bakım çalışanlarına yapmış olduğu çalışmada medeni durum ile kişisel başarıda düşme arasında istatistiksel olarak anlamlılık bulunmuştur.

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme boyutunda, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde sigara kullanımı arasında anlamlı fark tespit edilmiştir. Sigara içen çalışanların duygusal tükenme puanı yüksek tespit edilmiştir. Sigara kullanan katılımcıların işten ayrılma niyeti ortalaması daha yüksek bulunmuştur. Kişisel başarıda düşme ve gerginlik ölçeğinde sigara tüketimiyle ilgili anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Beyhan ve arkadaşlarının 2013 yılında anestezi hekimlerine yapmış olduğu çalışmada sigara tüketenlerin duygusal tükenme puanı yüksek bulunmuştur. Ayrıca Çiçek ve arkadaşlarının 2018 yılında sağlık çalışanlarında uygulamış olduğu anket sonucuna göre ankete katılanların sigara tüketim durumuna göre tükenmişlik puanları değerlendirildiğinde duyarsızlaşma ve duygusal tükenmedeki skorlarının sigara tüketen katılımcılarda yüksek olduğu tespit edilmiştir.

11 gün ve üstü nöbet tutan çalışanların duygusal tükenme puanı yüksek bulunmuştur. Ankete katılanların uzun ve yorucu çalışma saatleri, aileye ya da sosyal hayata zaman ayıramama, hayatlarının monotonlaşması nedeniyle tükenme yaşayabilmektedir. Çalık ve arkadaşlarının (2017:39) yapmış olduğu çalışmanın sonucunda ise nöbet sistemiyle

çalışma hemşirelerin psikolojik ve fiziksel sağlıklarını bozarak kendilerini güvende hissetmemelerine neden olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmamızın analiz sonucunda eğitim değişkenine göre gruplar arasında tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından biri olan duygusal tükenme boyutu ortalamasında ve işten ayrılma ölçeği ortalamasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Gruplar arasında farkın anlamlı olduğunu bulmak için Tukey HSD testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda ön lisans eğitimi alan grubunun duygusal tükenme ortalaması ilköğretim ve lise eğitimi alan gruptan yüksek olarak tespit edilmiştir. Benzer şekilde lisans eğitimi alan grubun duygusal tükenme puan ortalaması ilköğretim ve lise grubundan anlamlı olarak yüksektir. Turunç ve Ulusoy'un (2022:92) havacılık sektöründe yapmış olduğu çalışmasından aksine tükenmişlik alt boyutlarıyla eğitim durumunda bir anlamlılık görülmemiştir. Lise mezunu çalışanda işten ayrılma niyeti ortalama puanı daha düşük bulunmuştur. Bunun nedeni de bireyin aldığı eğitim düzeyinin düşük olması iş bulamama korkusu nedeniyle var olan işinden ayrılmak istememe olarak yorumlanabilir. Yılmaz ve arkadaşlarının (2014:151) yapmış olduğu çalışmasında da eğitim durumunun tükenmişlikle negatif yönlü ilişkisi tespit edilmiştir. Ayrıca tükenmişliğin alt boyutlarına bakıldığında doktora mezunu öğretmenlerin lisans ve yüksek lisans mezunu öğretmenlere nazaran düşük kişisel başarı boyutunda daha fazla tükenme ile karşı karşıya kaldıkları görülmüştür. Bunun nedeni de eğitim düzeyinin artması kişide özgüven ve beklentilerin artmasına sebep olur. Beklentilerin karşılanmaması da bireyde gerginliğe ve tükenmişliğe neden olabilmektedir. Hoşgör ve arkadaşlarının çalışmasında (2021:380) eğitim düzeyi arttıkça duygusal tükenme düzeyinin artacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumu değişkeninde duygusal tükenme boyutunda ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olmayanlarda duygusal tükenme ortalaması yüksek bulunmuştur. Çocuk sahibi olmayanların işten ayrılma niyeti yüksek olduğu görülmüştür. Bunun nedeninin ise bakmakla yükümlü olduğu bir ailesi olan çocuğuna iyi bir gelecek için çalışmak zorunda olan çalışanların işten ayrılma ortalamalarının düşük olması açıklanabilir. Yakut ve arkadaşlarının (2013:1568) sağlık çalışanlarına yapmış olduğu çalışmasında hiç çocuğu bulunmayan çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlık puan ortalamalarının en az 1 çocuğa sahip olan çalışanların puan ortalamalarından anlamlı bir şekilde yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Araştırma sonucuna göre yoğun bakımda çalışma süresi artan çalışanın kişisel başarısında düşme ortalamasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bunun nedeni uzun süreli yoğun, yorucu ve yıpratıcı işte çalışmanın sonucunda beklentilerin karşılanmaması, yöneticiler tarafından çabanın ve yorgunluğunun görülmemesi olarak açıklanabilir.

Çalışılan pozisyon değişkenine göre gruplar arasında duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ölçeği ortalaması istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Kılıç ve Seymen'in (2011:59) yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında bilimsel yönde anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Bunun nedeni hemşirelere verilen sorumlulukların daha ağır ve yıpratıcı olması, olaylarla veya hastayla birinci dereceden muhatap olan çalışanın hemşire olması olarak açıklanabilmektedir. Çalışmamızın aksine Erol ve diğerlerinin (2012:106) yapmış olduğu araştırmaya göre ise acil serviste tüm çalışanlar içinde (hemşire, paramedik, ambulans şoförü, güvenlik) doktorlar en yüksek duyarsızlaşma ve duygusal tükenmeye sahip meslek olarak bulunmuştur.

Yoğun bakımda çalışma isteği değişkeninde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yoğun bakımda çalışmak istemeyen çalışanların duygusal tükenme puan ortalamaları yüksek olduğu görülmüştür. Özcanarslan ve Önen'in (2020:305) çalışmasında yoğun bakım memnuniyeti ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir

Kıdem değişkeni ile tükenmişliği alt boyutları ve işe bağlı gerginlik ve işten ayrılma niyetleri arasında ilişki tespit edilememiştir. Çalışmamızın aksine Sivrikaya ve Erişen'in (2022:127) yaptığı çalışmasında 1 yıldan az süre çalışanların duyarsızlaşma puanı, 10 yıldan fazla süre çalışma yılı olanların kişisel başarı puanı yüksek bulunmuştur. Gruplar arasında duygusal tükenme ve işe bağlı gerginlik ölçek puanlarında herhangi bir fark bulunmamıştır.

Tecrübe değişkenine göre ölçek faktörleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Tüm faktör boyutları ortalaması ise birbirine yakındır. Güler ve Maşrap'ın (2018:499) çalışma sonucuna göre ise tükenmişlik ve duygusal tükenme arasında anlamlı bir farklılık görülmezken, kişisel başarıda düşme ve duyarsızlaşma alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmüştür.

Çalışmamızda iki değişken arasındaki ilişkileri tespit etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre yaş değişkeni ile duygusal tükenme arasında zayıf düzeyde ve negatif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Fakat yaş değişkeni ile diğer boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Çalışan bireyin yaşı arttıkça duygusal tükenme düzeyinde de azalma görülmüştür. Sünter ve arkadaşlarının (2006:13) doktorlar üzerine yapmış olduğu çalışmada işe bağlı gerginlik ve yaş değişkeni arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Dolunay'ın (2002:56) çalışmasında ise yaş ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma arasında negatif yönlü ilişki, kişisel başarıda düşme boyutuyla ise pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Bulunan sonuçlar ışığında genç çalışanların tükenmişlik alt boyutundan olan duygusal tükenme puanlarının yüksek olmasının nedeni henüz belirli bir olgunluğa ya da deneyime ulaşamadıklarından sorunlarla nasıl baş edeceklerini bilmemesinden kaynaklanabilmektedir. Yaşlı çalışanların ise emeklilik durumlarının yakın olmasından kaynaklı yeni bir başlangıcı göze alamama ya da uyum sağlama korkusu olabilmektedir. Yönetim genç çalışanların kariyer hedeflerini gerçekleştirebilmeleri için eğitim programları düzenlemelidir.

Korelasyon analizinin bir diğer sonucunda duyarsızlaşma ile duygusal tükenme arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yani bireyde duygusal tükenme arttıkça duyarsızlaşma boyutunda da artış görülmüştür. Yöneticilerin çalışanların ihtiyaçlarına duyarlı olmaları ve onlara gereken desteği sağlamaları, tükenmişlik belirtilerini erken dönemde fark edilip önüne geçilmesi için yol göstericidir.

Analiz sonucuna göre işe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı ilişki görülmüştür. Çalışmada işe bağlı gerginlik arttıkça duygusal tükenmede de artış meydana gelmiştir. Çaylan ve Kamış'ın (2022:46) yapmış olduğu çalışmaya göre işe bağlı gerginlik ile duygusal tükenme arasında zayıf düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sünter ve arkadaşlarının (2006) çalışmasında da işe bağlı gerginlik ile duygusal tükenme arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç çalışmamızla uyumlu olduğu görülmüştür. Çalışmada işten ayrılma niyeti ve duygusal tükenme arasında orta düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Bireyde duygusal tükenme boyutunda artma olduğunda işten ayrılma düzeyinde de artış meydana gelmektedir. Yıldırım M. ve arkadaşlarının (2014:41) yapmış olduğu çalışmada da yapılan

korelasyon sonucuna göre işten ayrılma niyeti ile tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Faiz'in (2019:34) yılında yapmış olduğu çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucuna göre duygusal tükenme ve işe bağlı gerginlik arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bulunan sonuç çalışmamıza benzerdir.

Araştırmada yaptığımız korelasyon analizine göre işe bağlı gerginlik ve duyarsızlaşma arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İşe bağlı gerginlik arttıkça duyarsızlaşma düzeyinde de artış meydana gelmiştir. Bu sonucun nedeni sağlık çalışanların gerek çalışma saatleri gerek kurum işleyişi gerek malzeme temininde yaşadığı zorluk gerekse de iş yükü nedeniyle stres yaşamaktadırlar. Stres sonucunda ise işe karşı duyarsızlaşma kaçınılmaz olmaktadır. Ünver ve arkadaşlarının yapmış oldukları çalışmalarında yapılan korelasyon analizi sonucunda işe bağlı gerginlik ölçeğiyle duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Ünver vd., 2020:901). Kişisel başarı alt boyutuyla ise zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buna karşın işe bağlı gerginlik arttıkça duyarsızlaşma ve duygusal tükenmede artış, kişisel başarıda ise düşme meydana gelmektedir. Sezgin ve arkadaşlarının (2022:548) Covid-19 döneminde hemşireler üzerinde yapmış olduğu çalışmasına göre işe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur. Uzun süreli gerginlik bireyin duyarsızlaşmasına neden olabilmektedir. Bu durum örgüt geleceğini de etkilemektedir. Bunun önüne geçmek için kişiler arasında iş yükünün ve ücret dağıtımının adil dağıtılması, rol belirsizliğin ortadan kaldırılması ve yöneticiler tarafından çalışanların sorunlarına çözüm yolu aranması sayılabilir.

Yaş değişkeni ve duygusal tükenme alt boyutu arasında zayıf düzeyde negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yaş arttıkça duygusal tükenme de azalma görülmüştür. Bu durumun nedeni yoğun bakım çalışanlarının yaş ortalamasının genç olması donanım kazanabilmek için genç çalışanların bu birimi tercih etmesi yeteri kadar deneyimlerinin olmaması nedeniyle de duygusal tükenme yaşanmalarına neden olmaktadır. Herhangi bir alanda deneyim kazanmadan yoğun bakımda çalışmaya başlayan çalışanlarda işi bilmemesinden, yapılan işin zor olmasından kaynaklı fazla hata yapma ya da hata yapmaktan korkma gibi nedenlerle duygusal tükenme yaşayabilmektedirler. Yaş ortalaması yüksek çalışanlar ise belirli bir deneyime eriştiklerinden karşılaştıkları sorunlarla baş etme de daha tecrübelidirler. Geçmiş

dönemlerde yapılan çalışmalara bakıldığında çalışmamızı destekler niteliktedir (Yakut vd., 2013:1566; Konakay ve Yaşar, 2011:55). Literatüre bakıldığında bazı çalışmalar da yaş ve kişisel başarıda azalma arasında ilişki tespit edilmiştir (Kaya vd., 2007:360). Bazı çalışmalar da ise tükenmişlik alt boyutları ve yaş değişkeni arasında anlamlı fark tespit edilememiştir (Türkmenoğlu ve Sümer, 2017:29).

Çalışmada duyarsızlaşma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki görülmüştür. Özgen ve Coşkun'da (2022:70) araştırmasında işten ayrılma niyetiyle duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü zayıf düzeyde anlamlılık tespit etmiştir. Doğrar ve arkadaşlarının (2020:3642) çalışmasında işten ayrılma niyeti ve duyarsızlaşma arasında orta düzeyde pozitif ilişki görülmüştür. Analiz sonucunu incelediğimiz Çalışkan A. ve Pekkan'ın (2012:476) araştırmasında da duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma alt boyutları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Sonuç olarak ulaşılan çalışmalardaki sonuçlarla çalışmamızda bulunan sonuca göre duyarsızlaşma arttıkça işten ayrılma niyetinde de artış meydana gelmektedir. Ay ve Türkdogan (2018:98) çalışmasında işten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif ilişki bulmuştur. Aynı zaman da kişisel başarı boyutuyla da orta düzeyde negatif yönlü anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin yaşamış oldukları duyarsızlaşma ile işlerinden memnun olmama sebebiyle motivasyon kaybı ve örgüte olan bağlılığın azalması sonucunda işten ayrılma niyeti gerçekleşebilmektedir. Örgüt kendi içinde olumsuz olan bu durumu önlemek için çalışma ortamında iyileştirme, sosyal hayata zaman tanıma ve çalışanı destekleyici politikalar benimsemelidir.

Son olarak yapılan korelasyon sonucunda işten ayrılma niyeti ve işe bağlı gerginlik arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. İş yerinde yaşanan stres arttıkça işten ayrılma niyetinde de artma görülmektedir. Gününün büyük bir bölümünü iş yerinde geçiren birey için iş yerinde uzun süreli stresle yaşamak yerinde işten ayrılmayı düşünebilir. Kurum bu durumun önüne geçmek için stresi önleyici çalışmalarda bulunmalıdır.

Regresyon analiz sonucuna göre işe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme değişkenleri birlikte, işten ayrılma niyeti ile anlamlı bir ilişki göstermiştir. İnanç'ın (2013:73-74) yapmış oldukları tükenmişliğin üç alt boyutu ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla regresyon analizinin sonucunda işten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşme değişkenleri güçlü ilişki

varlığı görülmüştür. Aslan ve Etyemez'in (2015:496) araştırmasında ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin işten ayrılma niyetini olumlu etkilediği görülmüştür. En güçlü ilişki düzeyi duygusal tükenme boyutunda ($r=0,61$) tespit edilmiştir. Çalışmamızda da aynı sonuca ulaşılmıştır. Yürür ve Keser'in çalışmasında işe bağlı gerginlik ve duygusal tükenme arasındaki regresyon sonucuna göre, işe bağlı gerginlik duygusal tükenme düzeyini pozitif yönde etkiler (Yürür ve Keser, 2010:180). Araştırmamızda ulaştığımız bilgiler ışığında araştırmacılar ve uygulayıcılar için bir takım öneriler verilmiştir:

Bekar ve çocuğu olmayan çalışanların manevi yükümlülüklerinin olmaması, yeni başlangıçlar için önlerinde engellerin olmaması nedeniyle işten ayrılma düşünceleri gelişebilmektedir. Kurum bu çalışanlar için örgütsel bağlılığı artırıcı faaliyetler düzenlemelidir. Kurumda bekar ve çocuğu olmayan çalışana fazla mesai yazılması, bekar ve çocuğu olmayan çalışana mesai saatleri dışında mesaiye çağırılması ya da bekar ve çocuğu olmayan çalışanın isteği dışında sürekli gece vardiyasına yazılması gibi adil olmayan uygulamaların önüne geçilmelidir.

Sigara tüketen çalışanlar için sigara tüketimini azaltıcı faaliyetler düzenlenmelidir. Çalışanlara sigara içmeye izin vermeme gibi katı kurallar yerine sigaranın zararlarının konusunda farkındalıklarını artırıcı etkinlikler düzenlenmelidir.

Kronik hastalığı olan çalışanlar ve yoğun bakımda çalışmak istemeyen çalışanlar yoğun bakımlar da çalışmak zorunda bırakılmamalıdır.

Eğitim durumu yükseldikçe bireyin kurumdan beklentileri de yükselmektedir. Bu nedenle kurum bireyin beklentilerini görmezden gelmemelidir.

Mesleğe yeni başlayan çalışanlar riskli ve karmaşık birim olan yoğun bakımlarda hiç bir alan tecrübesi olmadan çalıştırılmamalıdır. Bu durum hem hasta sağlığını hem de çalışan sağlığını tehlikeye atmaktadır.

Uzun süre yoğun bakımda çalışan bireylerin daha stabil birimlere rotasyonu sağlanmalıdır.

Hemşirelerin görev yükü hafifletilmeli, gerekli destek sağlanmalıdır. Eleman eksikliği giderilmeli, öncelik çalışanın memnuniyeti olmalı ki hastaya fayda sağlayabilsin.

Vardiya sisteminde düzenlemeler yapılmalıdır. Yoğun bakımlar da çalışanlar için gün aşırı nöbet sayısı en aza indirilmelidir.

KAYNAKÇA

- Akçakanat, T. & Uzunbacak, H.H. (2019). Aşırı İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü. *Alanya Akademik Bakış*, 3(3): 215-230.
- Akgemci, T. (2001 Mart). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(1-2).
- Akkoç, İ. & Tunç, H. (2015). Örgüt Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyinin Araştırılması: Balıkesir İl Milli Eğitim Müdürlüğü Örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(34): (2015):1-21.
- Akmermer, A.A. (2023). *Sosyal Sermaye ve İşten Ayrılma Niyeti: Bir Yükseköğretim Kurumu Örneği* (Doktora Tezi). Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aksu, İ. & Erdim, A. (2018). Ameliyathane Hemşireleri İşe Bağlı Gerginlik ve Stresle Nasıl Baş Ediyorlar?. *Türkiye Klinikleri*, 10(1): 28-37.
- Akten, S. (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Akyüz, İ. & Yurduseven, N.O. (2015). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 16: 61-76.
- Akyüz, M. & Yılmaz, F.D. (2015 Temmuz). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel İletişimin İş görenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2): 138-143.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1): 1-18.
- Altan, S. & Şahin, M.S. (2023). Samsun'da Aile Sağlığı Merkezlerinde Çalışan Hekimlerde ve Aile Hekimliği Asistanlarında Tükenmişlik ve İlişkili Faktörler: Kesitsel Bir Çalışma. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 17(1): 68-78.
- Altan, S. (2018 Kasım). Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynakları ve Örgütsel Stresin Neden Olduğu Başlıca Sorunlar. *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(3): 137-158. ISSN 2587-2621.

- Altun, K.M. (2018). *Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri ve İş Performansı ile İlişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Ardıç, K. & Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32): 21-35.
- Arı, G.S., Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1): 133-134.
- Arı, G.S., Bal, H. ve Bal, E.Ç. (2010). İşe Bağlı Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3): 143-166.
- Arıkan, D. & Karabulut, N. (2004). Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik ve Bunu Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 7(1).
- Ashforth, B.E. and Mael, F. (1989). Social Identity Theory and the Organizations. *Academy of Management Review*, 14(1): 20-39.
- Aslan, Z. & Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3): 482-507.
- Atalay, E. & Doğan, A. (2020). Mobbingin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Depresyonun Aracı Rolünün İncelenmesi. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(6): 1729-1741.
- Avcı, G.G., vd. (2018). Özel Bir Grup Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Düzeylerinin ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 3(1): 1-7.
- Ay, F.A. & Türkdoğan, N. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansı Arasındaki İlişki. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 3(1): 87-103.
- Aydın, A.U. & Akgemci, T. (2020). Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği. *Strategic Public Management Journal*, 6(11):103-114.
- Aydın, C. & Çavuş, S. (2017). Kuşadası Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Düzeyler. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5): 79-95. ISSN: 1624-7215.
- Aydın, G.Ç., Aytaç, S. ve Şanlı, Y. (2020a). İşe İlişkin Duygular, İş Stresi ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 80: 1-35. DOI: 10.26650/jspc.2021.80.000011 <http://dergipark.gov.tr/iusskd>.

- Aydın, G.Ç., Aytaç, S. ve Şanlı, Y. (2020b). Hemşirelerde Algılanan Stres ve Stres Semptomlarının İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisi. ” *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı: 526-538. DOI: 10.21733/ibad.789662.
- Aydoğdu, S. & Aşıkil, B. (2011). An Empirical Study of the Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention. *International Review of Management and Marketing*, 1(3): 43-53. ISSN: 2146-4405.
- Aypar, S., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E.B. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13): 116-124.
- Azırı, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research And Practice*, 3(4): 77-86.
- Bakan, İ. & Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4(7): 1-30.
- Bakan, İ. & Sözbilir, F. (2013). İş, Terfi Olanakları, Ücret ve İş Arkadaşlarından Tatminin Yöneticiden Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir Alan Araştırması. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6): 1-32.
- Bal, S. (2020). *Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetinin Öncülleri, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi: Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Balaban, Ö. & Konyalı, H. (2016). Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Adalet Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Sakarya SGK Örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(1): 190-193.
- Baltaş, Z. & Baltas, A. (2008). “Stres ve Başa Çıkma Yolları.” Remzi Kitabevi. İstanbul.
- Basım, H. & Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4):83-101.
- Batıgün, D.A. & Şahin, H.N. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1): 33-40.
- Beğiş, G.B. (2019). “Tükenmişlik Sendromu ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama.” (Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Balıkesir.
- Beyhan, S., vd. (2013). Doğu Akdeniz Bölgesindeki Anestezi Hekimlerinde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması. *Türk J Anaesth Reanim*, 41: 7-13.

- Birdir, K. & Tepeci, M. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin işlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2): 93-106.
- Boz, D., Duran, C. ve Uğurlu, E. (2021). Örgütsel Bağlılığın İş Performansına Etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1): 345-355. ISSN: 1694-7215.
- Bozkurt, Ö. & Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1): 1-18.
- Bozkurt, T. & Turgut, T. (1999). Çalışanların Toplam Kalite Uygulamaları ile İlgili İş Tatminleri ve Kültürel Sayıltıları Arasındaki İlişkiler. *Öneri Dergisi*, 2(12): 57-66.
- Buchanan, B. (2015). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4): 533-546.
- Budak, G. & Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi*, 20(2): 97-108.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Doyumuna Etkisi (Devlet ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Çakır, E., Benk, O. ve Sökmen, A. (2022). Cam Tavan Algısının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Sağlık Sektörü Örneği. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6): 368-380.
- Çalışkan, A. & Pekkan, N.U. (2012). Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi – Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(2): 469-481.
- Çalışkan, O. & Tepeci, M. (2008). Otel İşletmelerinde Ortaya Çıkan Yıldırma Davranışlarının İş Tatmini ve İşte Kalma Niyetlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2): 135-148.
- Çalışkan, Z. (2005). İş Tatmini: Malatya’da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama. *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 4(1): 9-18.
- Çalık, K.Y., vd. (2015). Vardiyalı ve Nöbet Sistemi Şeklindeki Çalışma Düzeninin Hemsireler Üzerine Etkisi. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 2(1): 33-45.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1): 1-10.

- Cammann, C., M, Fichman., D. and Jenkins and J, Klesh. (1979). Michigan Organizational Assessment Questionnaire, University of Michigan, Ann Arbor.
- Can, H. O. (2005). Yönetim ve Organizasyon 7. Baskı. *Siyasal Kitapevi. Ankara.*
- Çarıkcı, İ.H. & Çelikkol, Ö. (2009). İş – Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (9): 153-170.
- Çatak, T. & Bahçecik, N. (2015). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Clinical and Experimental Health Sciences*, 5(2): 85-95. DOI: 10.5455/musbed.20150309010354.
- Çaylan, A. & Kamış, M. (2022). *Edirne İl Merkezinde Görev Yapan Aile Hekimlerinde İşe Bağlı Gerginlik ve Tükenmişlik Durumları Ve Etkileyen Faktörler* (Doktora Tezi). Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne.
- Çekmecelioğlu, H. (2006 Haziran). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2): 153-168. ISSN: 1303-2860.
- Çekmecelioğlu, H.G. (2014). Göreve ve İnsana Yönelik Liderlik Tarzlarının Örgütsel Bağlılık, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (28): 21-34.
- Çelen, Ü., Kırılmaz, A. ve Sarp, N. (2003). İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması. *İlköğretim Online Dergisi*, 2(1): 2- 9.
- Çelik, M. & Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1): 11-20.
- Çelik, V. (1998). Eğitimde Dönüşümcü Liderlik. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(16): 423-442.
- Çelik, Y., & Kılıç, İ. (2019). Hemşirelerde İş Doyumu, Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkiler. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 20(4): 230-238. <https://doi.org/10.18229/kocatepetip.444706>.
- Cemaloğlu, N. & Şahin, D.E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2): 481-484.
- Cereyan, M. (2018). *Hemşirelerin İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. (Yüksek Lisans Tezi)*. Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.

- Çiçek, Z.M. (2021). Aidiyet ve Aidiyetsizlik Kavramlarının Mekâna Özgü Sanatta İncelenmesi. *Journal Of Arts*, 4(2): 120-121.
- Çınar, O., Karcıoğlu, F. ve Akdaş, K. (2016). İş Yaşamında İş Tatmini, Örgütsel Özdeşleme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Erzurum'da Bir Kamu Kurumu Örneği. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 121- 136.
- Çiper, A. (2006). *Tükenmişlik Sendromunun Hizmet Kalitesine Etkisi ve Çağrı Merkezi Uygulaması* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çoğaltay, N., Anar, S. ve Karadağ, E. (2017). Öğretmenlerin Tükenmişliğini Etkileyen Faktörler: Cinsiyetin ve Medeni Durumun Etkisine Yönelik Bir Meta-Analiz Çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(3): 695-707.
- Çopar, Ö., Tarakçı, İ.E. ve Gökteş, B. (2023). Bilecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Yoğun Bakım Sağlık Personellerinde Tükenmişlik ve Mesleki Doyumun Ölçülmesi. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 58(2): 1321-1341.
- Demir, A., Ulusoy, M. ve Ulusoy, M.F. (2003). Investigation Of Factors Influencing Burnout Levels In The Professional and Private Lives Of Nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 40(8): 807-827.
- Demir, E., Saatçioğlu, Ö. ve İmrol, F. (2016). Uluslararası Dergilerde Yayımlanan Eğitim Araştırmalarının Normallik Varsayımları Açısından İncelenmesi. *Curr Res Educ*, 2(3): 130–48.
- Demir, S. (2010). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Demirel, Y. & Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Kavramsal Boyutu. *TİSK Akademi Dergisi*, 4(8): 145-148.
- Diktaş, G. & Özgeldi, M. (2020). Çalışan Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Konularında Örgütsel Sinizm ve Sosyal Zekânın Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırma Dergisi*, 18(2): 11-28.
- Doğanay, Ö. (2022). *112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarında İşe Bağlı Gerginlik ve Duygusal Zekâ ile İlişkinin İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). On sekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.
- Doğrar, C.C., Bostancı, B. ve Akyol, E.M. (2020). Dağıtım Adaleti ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duyarsızlaşmanın Aracılık Rolü: Bir Telekomünikasyon Firmasında Çalışan Mühendisler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4): 3633-3655.

- Dolgun, U. (2010). “Tükenmişlik Sendromu” (Ed. Derya Ergun Özler) Örgütsel Davranışta Güncel Konular, Ekin Basım Yayın Dağıtım, s.s. 287-312, Bursa.
- Dolunay, A.B. (2002). Keçiören İlçesi “Genel Liseler Ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu” Araştırması. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, 55(1): 51-62.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1): 192-199.
- Dutton, J.E., Dukerich, J.M. and Harquail C.V. (1994). Organizational Images and Membership Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 39(2): 239-263. <http://dx.doi.org/10.2307/2393235>
- Ece, S. (2017). Burnout Syndrome in Healthcare Employees: Symptoms, Demographic Variables, Consequences. *International Journal of Basic and Clinical Studies*, 6(2): 14-25.
- Ekmekci, Ö.T., Güney, S. ve Öktem, M.K. (2018 Kasım). Örgütsel Stres Faktörlerinin Algılanan İş Stresi Üzerindeki Etkisinde Dönüşümsel Liderliğin Düzenleyici Rolü. 6. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- El-Sherbiny, E., Khashaba, E., & Abdel-Hady, A. (2017). Burnout among intensive care workers in a tertiary care hospital in Saudi Arabia. *Egyptian Journal of Occupational Medicine*, 41(2), 289-306.
- Erçevik, R. (2010). *Hemşirelerde İşe Bağlı Gerginlik, Tükenmişlik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler* (Yüksek Lisans Tezi). Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Erdirençelebi, M. & Yazgan, A. E. (2017). Mobbign, Örgütsel Sinizm, Örgütsel Bağlılık ve Bunların Algılanan Çalışan Performansı Üzerine Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2): 267-284.
- Ergin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi*. Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergun Özler, N. D. (2013). Yönetim ve Organizasyon İçinde Liderlik. Ed. Celil Koparal, İnan Özalp), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Erkmen, T. & Çerik, Ş. (2017). Kurum İmajını Oluşturan Kurum Kimliği Boyutları Bağlamında Örgütsel Bağlılığın İncelenmesi: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. *Öneri Dergisi*, 7(28): 107-119.
- Eroğlu, A. (2020). *İş Yükü ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kişi- Örgüt Uyumunun Rolü Kamuda Bir Araştırma* (Doktora Tezi). Yıldırım Beyazıt Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Eroğlu, E. (2021). *Pandemi Döneminde Sağlık Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İş Performanslarına Etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Erol, A., vd. (2012). Acil Servis Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 15(2): 103-110.
- Ersoy, A. & Utku, B.D. (2005a). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. *MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (26): 43-50.
- Ersoy, A. & Utku, B.D. (2005b). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu 2. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (27): 38-47.
- Ersoy, F., Yıldırım, R.C. ve Edirne, T. (2001). Tükenmişlik (Staff Butnout) Sendromu. *Sürekli Tıp Eğitim Dergisi*, 10(2): 46-47.
- Faiz, E. (2019). Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1): 26-38.
- Fidell L.S. and Tabachnick, B.G. (2010). *Using Multivariate Statistics*. (6th Ed.). (International ed. in English). Boston: Pearson Education Limited.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23): 157-172.
- Freudenberger, H.J. (1974). StaffBurn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1): 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Glicken, M.D. & Katherine, Janka. (1982). Executives Under Fire: The Burnout Syndrome. *California Management Review*, 24(3): 67-73.
- Göcen, Ö., vd. (2018). Assistant Physicians Knowledge and Attitudes about Defensive Medical Practices, Work-Related Stress and Burnout Levels. *Turkish Journal of Family Medicine and Primary Care*, 12(2): 77-87. DOI: 10.21763/tjfmpe.432454. PC www.tjfmpe.gen.tr
- Gök, S. (2012). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *İdari Bilimler Dergisi*, 27(2): 429-448.
- Gökçe, O. & Şahin, A. (2003). Yönetimde Rol Kavramı ve Yönetimsel Roller. *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3(6): 133-156.
- Guntupalli, K.K., Wachtel, S., Mallampalli, A., Surani, S. (2014). Burnout in the intensive care unit professionals. *Indian J Crit Care Med*. Mar;18(3):139-43. doi: 10.4103/0972-5229.128703. PMID: 24701063; PMCID: PMC3963196.

- Gülay, E. (2019). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromunun Örgüt İklimi ile İlişkisi: 27. Dönem Milletvekillerinde Bir Uygulama* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güler, H.N. & Maşrap, A. (2018). Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Cinsiyet ve İş Deneyimine Göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(3): 488-507.
- Güngör, D. (2019). *İnsan Kaynakları Departmanı Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algularının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi İşletme Enstitüsü.
- Hammig, O. (2018). Tükenmişlik sendromunu ve sağlık profesyonelleri arasında mesleği bırakma niyetini açıklamak – İsviçre'deki bir hastane ortamında kesitsel bir çalışma. *BMC Health Serv Res* 18, 785. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3556->
- Hock, R. R. (1988). Professional burnout among public school teachers. *Public Personnel Management*, 17(2): 167-189.
- Hoşgör, D.G., vd. (2021). Covid-19 Pandemisi Döneminde Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik: İstanbul İli Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 372-386.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel adalet: kuramsal bir yaklaşım. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1): 69-85.
- İlgün, E. (2010). *İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- İmamoğlu, S.Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1): 167-176.
- İnanç, M. (2013). *Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İraz, R. & Ganiyusufoğlu, A. (2011). Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(21): 451-472.
- İrkalata, E. & İrk, E. (2022). Çalışma Koşullarının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Motorlu Kuryeler Üzerine Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 11(2): 132-145.
- İşıkkhan, V. (2016). Çalışanlarda tükenmişlik sendromu. *Akciğer kanserinde destek tedavisi içinde (ss. 366-391)*, TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi, Ankara.
- İştar, E. (2012). Stres ve Verimlilik İlişkisi. *Akademik Bakış Dergisi*, 33(1): 1-21.

- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1): 29-32.
- Kalağan, G. & Güzeller, C.O. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(27): 83-97.
- Karabay, M.E. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş- Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(26): 113-134.
- Karacaoğlu, K. (2015a). İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(1): 48-52.
- Karacaoğlu, K. (2015b). Çalışanların İş Güvencesizliğinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerindeki Etkisi: Alanya Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1): 13-21.
- Karahan, A. (2008). Çalışanların Örgüt Kültürünü Algılamalarına Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (20): 457-478.
- Karahan, Ş. & Balat, G.U. (2011). Özel Eğitim Okullarında Çalışan Eğitimcilerin Öz-Yeterlik Algılarının ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(29): 1-14.
- Karakaya, A. & Gökçek, E. (2021). Yönetimsel Etkinlikte Katılımcılığın Rolü ve Çalışan Özelliklerinin Etkisi Üzerine Araştırma. *International Journal of Management and Administration*, 5(10): 53-70.
- Kaya, H. & Marşap, A. (2023 Haziran). Stresin Örgütsel Sonuçları ve İşyerinde Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, Yıl: 95, (496): 250-253.
- Kaya, N., vd. (2010). Bir Devlet Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 401-419.
- Kaya, M., vd. (2007). Birinci Basamak Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Durumları. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6(5).
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(20): 191-192.
- Kazu, İ.Y. & Yıldırım, D. (2021). Mesleki Tükenmişlik: Etki Eden Faktörler, Belirtileri ve Sonuçları. *Toplum Araştırmaları Dergisi*, 8(2): 462-473.
- Keskin, E. (2016). *Beş faktör kişilik özellikleri ve cam tavan engeli arasındaki ilişkiler: Antalya Kundu Bölgesindeki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Kilerci, S. (2020). *Yoğun Bakım Sağlık Çalışanlarının Benlik Saygısı, Tükenmişlik ve Duygusal Emek Düzeyi Arasındaki İlişki* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Biruni Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı.
- Kılıç, T. & Seymen, O.A. (2011). Sağlık Sektöründe Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Journal of Management and Economics Research*, 9(16):47-67.
- Kılıç, Ü., Yön, B. ve Yıldırım, B. (2019). Acil Yardım İstasyonu Çalışanlarında İşe Bağlı Gerginliğin, Anksiyete ve Depresyon Riski ile İlişkisi. *Turk J Public Health*, 17(2): 143-152.
- Kinter, O. & Katı, Y. (2022). The Mediation Effect of Job Stress and Burnout on the Relationship between Workload and Turnover Intention: An Application in the Healthcare Sector. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 23(4):852-863. DOI: <https://doi.org/10.37880/cumuiibf.1090558>
- Kitapçı, H., Kaynak, R. ve Ökten, S.S. (2013). “Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma.” *International Review Of Economics and Management*, 1(1): 49-73. ISSN 2148-3493.
- Köknel, Özcan. (1983). *Kaygıdan Mutluluğa Kişilik*. Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Kolotoğlu, E.B. (2020). *Quantitative Research On The Perception Of Burnout Syndrome Among English Teachers In State Secondary Schools: The Case Of Sultanbeyli District* (Yüksek Lisans Tezi). T.C. Maltepe University, İstanbul.
- Konakay, G. & Altaş, S.S. (2011). Akademiye çalışanlarda Tükenmişlik ve İş tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği. *SAÜ Fen Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 2: 35-71.
- Koşucu, S.N., Göktaş, S.B. ve Yıldız, T. (2017). Cerrahi ve Dahiliye Servislerinde Çalışan Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Değerlendirilmesi. *Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 42(4): 675-681.
- Köroğlu, D. (2017). *Çalışan Bireylerde Tükenmişlik Sendromu: Bir İnceleme* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Köroğlu, Ö. & Bahar, E. (2021). Sağlık Kurumlarında Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Algılarının İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4): 3453-3466.
- Kutunis, R.Ö. & Çetinel, E. (2015). “Adaletsizlik Algısı Sinizmi Tetikler mi? Bir Örnek Olay. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(26): 186-195.
- Locke, E.A & Latham, G.P. (1990). Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, 1(4): 240-246.

- Magbity, J.B. & Wilson, D. (2020). Leadership Styles of Nurse Managers and Turnover Intention. *Hospital Topics*, 98(1):1-6.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2): 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). The Truth About Burnout. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C. & Zimbardo P.G. (1982). Burnout – The Cost of Caring, Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs, New Jersey.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory: Manuel (2nd ed). Palo Alto. California:Consulting Pyschologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B and Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, (52): 397–422.
- Mimaroglu, H. & Ozgen, H. (2007). Örgütlerde Güncel Bir Sorun: Mobbing. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15): 201-223.
- Murat, M. (2003). Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenmişlik. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(19): 25-35.
- Myhren, H., Ekeberg, Ø., & Stokland, O. (2013). Job satisfaction and burnout among intensive care unit nurses and physicians. *Critical care research and practice*, 2013(1), 786176.
- Öcal, M. (2021). *Örgüt Kültürü, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Okutan, E. & Sütütemiz, N. (2016). Mobbing (Yıldırma) ve Kişilik İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Örnek Olay İncelemesi. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(1).
- Okutan, E. (2010). *Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi* (Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Ören, N. & Türkoğlu, H. (2006). Öğretmen Adaylarında Tükenmişlik *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16).
- Örmen,U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Örücü, E. & Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23): 335-358.

- Özcan, E.M., Ünal, A. ve Çakıcı, A.B. (2014). Sağlık Çalışanlarında İşe Bağlı Stres: Konya Numune Hastanesi Saha Çalışması. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 125-131.
- Özcan, H.U. (2012). Birey-Örgüt Değerleri Arasındaki Uyumun Örgütle Özdeşleşme İlişkisi. *Türk Psikoloji Yazıları*, 15(29): 25-39.
- Özcanarslan, F. & Önen, B. (2020). Yoğun Bakım Ünitelerinde Çalışan Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu: Adana İli Örneği. *Aydın Sağlık Dergisi*, 6(3): 298-313.
- Özgen, M. & Coşkun, A. (2022). Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Rolünün İncelenmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (63). 65-73.
- Özkılıçcı, G. & Aytaç, S. (2022). Zihinsel İş Yükü, İş Tatmini, Ücret Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *International Journal of Social Inquiry*, 15(2): 277-293.
- Özpehlivan, M. (2018). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2): 43-70. (e- ISSN: 2602-4314).
- Öztürk, S., Çelik, G. ve Örs, E. (2020). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 6(2): 328-349.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Polat, M. & Meydan, C.H (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1): 145- 172.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.
- Poyraz, Ç.K. & Kılıçarslan, M. (2021). Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerine Yönelik Çalışan Özel Ambulans Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerine Bağlı İşten Ayrılma Niyeti. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (22): 364-373.
- Revicki, D.A., May, H.J. and Whitley, T.W. (1991). Reliability and validity of the WorkRelated. Strain Inventory among health professionals. *Behavioral Medicine*, 17(3), 111-120.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 7(2): 613-628.
- Saravanabavan, L., Sivakumar, M. N., & Hisham, M. (2019). Stress and burnout among intensive care unit healthcare professionals in an Indian tertiary

care hospital. Indian journal of critical care medicine: peer-reviewed, official publication of Indian Society of Critical Care Medicine, 23(10), 462.

Şahin, A. (2010). Örgüt Kültürü-Yönetim İlişkisi ve Yönetimsel Etkinlik. *Maliye Dergisi*, (159): 23-28.

Şahin, F. (2011). Lider-Üye Etkileşimi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde Cinsiyetin Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(2): 277-288.

Şahin, H. (2005). "Örgütsel Stres." *Maden Mühendisleri Odası*, s.s. 54-55.

Salman, S., Butt, I. and Hamid, S. (2017). Organisational Commitment: Changes, Choices and Trends. *Journal of Organisational Studies and Innovation*, 4(2): 14-31.

Şantaş, F., vd. (2016). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Sinizm, İş Performansı ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3): 867-886.

Saygılı, M., Avcı, K. ve Sönmez, S. (2016). Sağlık Çalışanlarının Yaşam Kalitesine İlişkin Bir Değerlendirme: Bir Kamu Hastanesi Örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, (52): 437-451.

Şeker, M. (2019). *Avukatlarda Tükenmişlik (Burnout) Sendromu: Sivas İli Merkez İlçe Örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.

Şenyiğit G. (2004). Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*, (3).

Şevik, Ü. (2019). Algılanan Örgütsel Politika ile Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Tatmini İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (63): 206-227.

Seyfullahoğulları, Ç.A. (2018). "İşten Ayrılma Niyeti." Türkmen Kitabevi. (Düzenleme: Ufuk Çetiner). S.5. ISBN 978-605-2184-

Seyhan, F. (2020). *Sağlık Çalışanlarının Yaşadığı Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki (Yüksek Lisans Tezi)*. Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

Seyrek, İ.H. & İnal, O. (2017). İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1(1): 63-74.

Sezgin, E.E., Kaya, E. ve Tanyıldızı, E. (2022). Covid-19 Pandemisi Sırasında Hemşirelerin İşe Bağlı Gerginlik Düzeylerinin Duygusal Tükenmeleri Üzerindeki Etkisi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 24: 541-556.

- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi* (Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Şimşek, A.S. (2014). Mobbing Kaderimiz Midir?. *Barış Araştırmaları ve Çatışma Çözümleri Dergisi*, 1(2): 36-45.
- Sivrikaya, S.K. & Erişen, M. (2019). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik ve İşe Bağlı Gerginlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22(2): 121-129.
- Sökmen, A. & Şimşek, T. (2016). Örgütsel Bağlılık, Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3): 606-620.
- Stanley, T.L. (2001) "Burnout: A Manager's Worst Nightmare. *Supervision*, 62(8): 3-5.
- Sünter, A.T., vd. (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeyleri. *Genel Tıp Dergisi*, 16(1): 9-14.
- Teleş, M. (2023). Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Sağlık Personelinde İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 26(2): 363-378.
- Telli, E., Ünsar, A.S. ve Oğuzhan, A., (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama. *Ejovoc (Electronic Journal of Vocational Colleges)*, 2(2): 135-150.
- Tetik, S. (2010). Mobbing Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1): 81-89.
- Tetik, S. (2012). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 4(1): 275-286. ISSN: 1309- 8012 (Online).
- Tınaz, P. (2006). Mobbing: İş yerinde Psikolojik Taciz. *Çalışma ve Toplum*, 3(10): 11-22.
- Toğa, N. (2016). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Tolukan, E., Şahin, M.Y. ve Koç, M. (2016). Cimnastik Antrenörlerinin Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. *International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 11(8): 377-398. ISSN: 1308-2140.

- Tuğrul, B. & Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12): 1-11.
- Türkkan, T. & Soyman, T. (2023). Aşırı İş Yükü, İş Stresi, Presenteizm ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 14(40): 1368-1389.
- Türkmenoğlu, B. & Sümer, H. (2017). Sivas İl Merkezi Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2(2): 24-34.
- Türkoğlu, N. & Türk, O. (2023). Otel İşletmesi Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Psikolojik Sağlamlığın Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(1): 71-90.
- Turunç, Ö. & Ulusoy, B. (2022). Aşırı İş Yükünün İş Stresi, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Dağıtım Adaletinin Rolü: Sivil Havacılık Sektöründe Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3): 1997-2010.
- Tutar, H. (2004). İşyerinde Psikolojik Şiddet Sarmalı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2): 85-108.
- Tüzün, İ.K. & Çağlar, İ. (2008) Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi. *Journal Of Yaşar University*, 3(9): 1011-1027.
- Uludağ, G. (2019). Örgütsel Bağlılık ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(4): 2043-2056.
- Ulutaş, M. (2019). Karasek'in İş Talep-Kontrol-Destek Modelinin İş Görenlerin İş Stresi Üzerindeki Etkileri: Bişkek Manas Uluslararası Havalimanı Çalışanları Üzerine Bir Alan Araştırması. *Türk Çalışmaları Ekonomi, Finans, Politika*, 14(2): 539-554.
- Ünner, Ö.H. (2023). *Covid-19 Pandemisinde Hastane Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesi ve İşe Bağlı Gerginlik Durumlarını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Yüksek Lisans Tezi. Bolu.
- Ünver, H., Derya, Y.A. ve Uçar, T. (2020). Doğumhanede Çalışan Ebelerde İşe Bağlı Gerginlik Düzeyi ile Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Düzeyleri Arasındaki İlişki. *İnönü Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 8(3): 893-905.
- Usta, F. N. & İrge, N. T. (2020). Mobbingin Örgütsel Adalet Algısı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Bir Emlak Konut Şirketi Örneği . *Research Studies Anatolia Journal*, 3(3), 237-249.
- Uzun, T. & Ayık, A. (2016) Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri ile Öğretmenlerin Genel ve Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.



Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12(2):672-688. DOI: <http://dx.doi.org/10.17860/efd.87017>.

- Vatansever, İ. (2016). *Trakya Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkezinde Çalışan Araştırma Görevlilerinde İşe Bağlı Gerginlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi*. Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı. Uzmanlık Tezi.
- World Health Organization. (2019). *Constitution of the Health Organization*.
- Yakut, H.İ., vd. (2013). Sağlık Alanında Çalışma Yaşamında Tükenmişlik. *The Journal of Gynecology- Obstetrics and Neonatology*, 10(38): 1564-1571.
- Yapıcı, N. (2008). *İşyerinde Sistematik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi) Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yardım, V. (1995). *Örgütsel Yaşamda Tükenmişlik Duygusu Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Duygularını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yavuz, M. & Akca, M. (2018). Çatışma, Stres, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti: Medeni Durum ve Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(2): 727-846. DOI: 10.20491/isarder.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Örgütsel Güven Duyguları ile İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30): 235-249. ISSN:1304-0278.
- Yenihan, B., Çakır, N.N. ve Alabaşoğlu, B. (2018). Cinsiyet Farklılığının Tükenmişlik ve Yaşam Doyumuna Etkisi: Kırklareli Üniversitesinde Görev Yapan Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1): 47-58.
- Yıldırım, D. & Kartal, S. (2022). İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinde Liderlik Tarzlarının Aracılık Rolü. *Akademik Çalışmalar ve Araştırmalar Dergisi*, 14(26): 187-200.
- Yıldırım, M.H. & İçerli L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1): 123-131.
- Yıldırım, M.H., Erul, E.E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1): 34-44.
- Yıldız, A., Çiçek, İ. ve Şanlı, M.E (2018). Sağlık Çalışanlarında Tükenmişliğin Belirleyicileri: Sigara ve Alkol Kullanımına Etkisinin İncelenmesi. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 5(3): 126-132.

- Yıldız, B., vd. (2019). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 6(1): 13-27. doi: 10.18394/iid.448547e-ISSN 2148-967X. <http://dergipark.gov.tr/iid/>
- Yılmaz, A. & Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*,10(2): 1-20.
- Yılmaz, H. & Kaymaz, A. (2014). Kurumsal Bir Risk Unsuru: Mobbing (İşyerinde Psikolojik Saldırı). *Denetim*, (14): 73-81.
- Yılmaz, M.E. (2023). *Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesinde Bulunan Asistan Hekimlerin Pandemi Süreci Sonrası Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi ve Bölümler Arasında Tükenmişlik Düzeyi Oranlarının Karşılaştırılması (Uzmanlık Tezi)*. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Trabzon.
- Yılmaz, S.E., Yazıcı, N. ve Yazıcı, H. (2014). Öğretmen ve yönetici öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 12(24): 135-157.
- Yücel, İ. & Koçak, D. (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *Manas Sosyal Araştırmacılar Dergisi*, 7(2): 297-321. ISSN: 1624-7215.
- Yüksel, İ. (2005). İletişimin Tatmin Üzerindeki Etkileri: Bir İşletmede Yapılan Görgül Çalışma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*,6(2): 291-306.
- Yürür, S. & Keser, A. (2010). İşe Bağlı Gerginlik ile İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(04): 165-193.
- Zincirkıran, M., vd. (2015). İş görenlerin Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi ve İş Tatmininin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, 52(600): 59-71.
- Zor, D. (2018). *Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

ETİK KURUL ONAY FORMU

Ek : 1

 **T.C.**
İSTANBUL SABAHATTİN ZAİM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu Başkanlığı 

Sayı : E-20292139-050.04-2400015586 30.04.2024
Konu : Etik Kurul Kararı (Rüveyda Tuğba
ELMAS)

Sayın Rüveyda Tuğba ELMAS
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Yüksek Lisans Programı Öğrencisi

"Yoğun Bakım Çalışanlarının Tükenmişlik ve Gerginlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi" başlıklı araştırmanızla ilgili başvurunuz, kurulumuzun 25.03.2024 tarihli ve 2024/02 sayılı toplantısında değerlendirilerek araştırmanızın etik açıdan uygun bulunduğuna katılanların oy birliği ile karar verilmiştir.
Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Kadir CANATAN
Kurul Başkanı

Ek: Rüveyda Tuğba ELMAS

Doküman No	ET-FR-675
İlk Yayın Tarihi	27.11.2023
Revizyon Tarihi	22.12.2023
Revizyon No	01
Sayfa	1/1

Tarih	25.03.2024
Sayı	2024/02
Araştırmanın Niteliği	Yüksek Lisans Tezi
Araştırmanın Adı	Yoğun Bakım Çalışanlarının Tükenmişlik ve Gerginlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi
Sorumlu Araştırmacının Adı Soyadı	Rüveyda Tuğba ELMAS
Danışman Adı Soyadı	Dr. Öğr. Üyesi Aysun DANAYIYEN
Karar	UYGUNDUR

(Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Etik Kurulu'nun kararı tavsiye niteliğinde olup, Üniversitemizle ilgili etik ilkelerinin belirlenmesi ve değerlendirilmesi amacını taşımaktadır.)

(Katıldı)

Prof. Dr. Kadir CANATAN
Başkan

(Katıldı)

Prof. Dr. Mehmet Emin KÖKTAŞ
Başkan V.

(Katıldı)

Prof. Dr. Mustafa ATEŞ
Üye

(Katıldı)

Prof. Dr. Beytullah KAYA
Üye

(Katıldı)

Prof. Dr. Ayşe Nefise BAHÇECİK
Üye

(Katıldı)

Prof. Dr. Yahya Kemal YOĞURTCU
Üye


(Katıldı)

Av. Bilal ŞAMAT
Üye

Kurul Yeminli Kâtibi

Selda ŞENOL

KURUM İZİNİ



T.C.
İSTANBUL VALİLİĞİ
İL SAĞLIK MÜDÜRLÜĞÜ
Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve
Araştırma Hastanesi

İSTANBUL MEHMET AKİF ERSOY GÖĞÜS KALP VE DAMAR CERRAHİSİ
EĞİTİM VE ARAŞTIRMA HASTANESİ
12.03.2024 15:30:41 E-İMZA: 239394093
239394093
Sağlık Bakanlığı Elektronik İmza

Sayı : E-10678112-929-239394093
Konu : Dilekçeniz (Rüveyda Tuğba ELMAS)

15.03.2024

Sayın Rüveyda Tuğba ELMAS
(Sağlık Teknikeri- Diyaliz)

İlgi : 12.03.2024 tarihli yazınız.

İlgi tarihli dilekçeniz incelemiş olup, yüksekisans teziniz ile ilgili anket yapma talebiniz
Başhekimliğimizce uygun görülmüştür.
Gereğini bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Mehmet ERTÜRK
Başhekim

Ek: Dilekçe

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

Ek 2: Demografik Bilgi Formu

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız

3. Medeni Hal

Evli Bekar

4. Çocuk sayısı

5. Eğitim Düzeyiniz

Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora Diğer.....

6. Aylık Ortalama Gelir Düzeyiniz

12000 TL 18000 TL 25000 TL 28000 TL 30000 TL Diğer

7. Kaç yıldır sağlık sektöründesiniz?

1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 15 yıl ve üstü

8. Çalıştığınız kurumda ne kadar süredir çalışıyorsunuz?

1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 15 yıl ve üstü

9. Aylık nöbet sayınız

10. Sigara tüketimi

var yok

11. Çalışılan birim

Koroner yoğun bakım Pediatri yoğun bakım Kardiyovasküler cerrahi yoğun bakım

12. Çalışılan pozisyon

Doktor Hemşire Destek eleman Sağlık Teknikeri

13. Yoğun bakımda çalışılan süre

14. Kronik hastalığınız

var yok

15. Yoğun bakımda isteyerek mi çalışıyorsunuz?

evet hayır

*İsteme sebebiniz

ÖLÇEKLER

Ek 3: Tükenmişlik Ölçeği

		Hiçbir Zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanların karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					

15	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.					

Ek 4: İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği

İşe Bağlı Gerginlik Ölçeği Aşağıda bölümle ilgili görüş ifadeleri verilmiştir. Bu ifadelere katılma düzeylerinizi belirten seçeneği (X) işaretleyiniz.	Tamamıyla Bana Uygun	Büyük Ölçüde Bana	Kısmen Bana	Bana Hiç Uygun
1. İşim aile yaşamım olumsuz yönde etkiler				
2. İşe ilk girdiğimdeki beklentilerini gerçekleştiriyor				
3. İşimde eskisine göre daha gerginim				
4. İşime hala eskisi gibi katkıda bulunmaktayım.				
5. İş yerimde fırsat buldukça başkalarından uzaklaşmak için odama kapanırım.				
6. İşimde hak ettiğim takdiri görmediğimi düşünüyorum.				
7. İşim gereği karşılaştığım kişilere tam olarak yardımcı olamadığım zamanlar kendimi suçlu hissederim				
8. İş arkadaşlarım kendine düşen görevi yerine getirir.				
9. İşimde üretkenliğim artmakta				
10. İşimdeki sorumluluklarım başlangıçta beklediğimden çok daha farklı.				
11. Mesleki alanda bilgi ve becerilerim gelişmekte.				
12. İşimle ilgili olaylar eve gittiğimde bile aklımdan çıkmıyor.				
13. İş yerimde sıklıkla kullanıldığımı hissederim.				
14. Son zamanlarda evdekilerle tartışmalarım arttı.				
15. İşte nadiren hayal kurarım.				
16. Daha çok çalışmama karşın daha az iş yapabiliyorum.				
17. İşe katkıda bulunabilmem için iş arkadaşlarım ve/veya amirlerimin gerekli desteği giderek azalmakta.				
18. İşe sıklıkla geç giderim				

Ek 5: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Ölçek Maddeleri	1 (Hiç Katılmıyorum)	2	3	4	5 (Tamamen Katılıyorum)
Şimdiki işimde devam etmeye niyetliyim.					
Şimdiki işimden bir yıl içinde ayrılmaya niyetliyim.					
Elimde olsa şimdiki işimden ayrılırdım.					



ÖZ GEÇMİŞ

Rüveyda Tuğba Elmas

A. EĞİTİM

Yüksek Lisans: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı,2024, İstanbul

Lisans: İstanbul Üniversitesi Açık ve Uzaktan Eğitim Fakültesi,2020-2022, İstanbul

Ön lisans: İstanbul Bilim Üniversitesi Diyaliz Teknikerliği, 2012-2016, İstanbul

B. MESLEKİ DENEYİM

2014-2016 Özel Diaverum Ultra Diyaliz Merkezinde Diyaliz Teknikerliği

2020-Halen İstanbul Mehmet Akif Ersoy Göğüs Kalp ve Damar Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Diyaliz Teknikeri