

# Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği \*

Mahmut AKBOLAT\*\*  
Oğuz IŞIK\*\*\*

## ÖZET

*Tükenmişlik, yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen, fizyolojik, zihinsel ve duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç boyutu vardır.*

*Araştırmada bir kamu hastanesinde görev yapan personelin tükenmişlik düzeylerinin çeşitli özelliklerine göre incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla 185 sağlık çalışanına anket uygulanmıştır.*

*Araştırma sonucunda, sağlık çalışanlarının unvan ve şu anki işyerinde çalışma sürelerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde bir etkisinin olmadığı, ancak cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, eğitim gibi diğer tanımlayıcı özelliklerinin tükenmişlik düzeylerine etki ettiği gözlenmiştir. Sağlık çalışanları arasında farklı boyut ve düzeylerde tükenmişlik sendromu vardır. Dolayısı ile hastalara daha iyi hizmet sunumuna doğrudan katkısı olacağından çalışanların çalışma koşulları ve refahının geliştirilmesine dikkat edilmesi; sağlık çalışanlarının kurum ve toplum bakımından öneminin vurgulanması ve toplumsal statülerinin geliştirilmesi için çalışmalar yapılması önerilmektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik Sendromu, Sağlık Çalışanları, Fiziksel, Zihinsel Ve Duygusal Tükenme.

\* Bu makale 08.05.2009 tarihinde dergiye gönderilmiş, 18.09.2009 tarihinde yayınlanmak üzere kabul edilmiştir.

\*\* Dr. Öğr. Gör. Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

\*\*\* Uzm. Öğr. Gör. Sakarya Üniversitesi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu

## The Levels of Burnout of Health Employees: Sample of a Public Hospital

### **ABSTRACT**

*Burnout is observed as a result of unable to cope with life stress and a situation that to be sensed physiological, mental and emotional fields. Burnout has three dimensions that come into existence emotional exhaustion, depersonalization and Diminished personal accomplishment.*

*The aim of this study is to examine burnout levels of employees that works in a state public hospital according to various characteristics. 185 health employees have participated in the study.*

*Research results have been observed to the health employees' titles and the period of work in this organization is not of an impact on exhaustion levels, but such as sexuality, age, numbers of children and education, other identifying features influence the levels of exhaustion. There is burnout syndrome between health employees' different dimensions and levels. As a result, contribute directly to better patient services will be, it is suggested pay attention to improve working conditions and welfare of health employees, highlight the importance the employees in terms of institutions and community and development of social status of employees.*

**Key Words:** *Burnout Syndrome, Health Staff, Physical, Mental and Emotional Exhaustion*

### **I. GİRİŞ**

Tükenmişlik sendromu, işyerinde karşılaşılan zorluklara karşı bireysel olarak geliştirilen duygusal olumsuz reaksiyonlardır (Italia et al. 2008). Başka bir ifade ile tükenmişlik, sürekli güçlü strese maruz kalmaktan kaynaklanan düşük öz saygı veya öz yeterlilik duyguları ile birleşen duygusal, fiziksel ve zihinsel tükenmişlik olarak tanımlanabilir (Seta et al. 2000). O halde tükenmişlik, yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen, fizyolojik, zihinsel ve duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur. Tükenmişlikle ilgili olarak yapılan araştırmalarda, kişiler arası ilişkilerin, fazla iş yükünün ve kişinin stresle başa çıkmadaki başarısının tükenmişlikle ilgili olduğu görülmüştür (Tuğrul ve Çelik 2002).

Tükenmişlik insan hizmetleri, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi insan odaklı mesleklere yönelenlerin maruz kaldıkları mesleki bir zarar olarak uzun zamandır kabul edilmektedir (Maslach ve Goldberg 1998). İlk kez 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve insanların aşırı çalışma sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan, duygusal tükenme durumu olarak tanımlanmıştır (Kırılmaz ve diğerleri, 2003). Semptomları duygusal tükenmişlik, engellenme duygusu, öfke, sinizm, verimsizlik ve beceriksizlik gibi duygulardan oluşan (Borkowski, 2005) tükenmişlik problemi, sağlık alanında daha fazla ilgi çekmiştir (Legassie et al. 2008).

Maslach ve Jackson'a (1981) göre tükenmişlik duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunda azalma (Diminished personal accomplishment) olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, duygusuzluk ve ilgide azalma ile sonuçlanmaktadır. Duyarsızlaşma, karşılıklı etkileşim içinde çalıştığı kişilere (birlikte çalışılan kişiler ve hastalar) karşı olduğu gibi, işyerine karşı da negatif ve sinik (insanın iyiliğine inanmayan) tutumların gelişmesi ile karakterizedir. Bu durumdaki kişiler yardıma ihtiyaç duyabilir, nazik olmayı reddedebilir, hastaları kötüleyebilir ve hatta küçümseyebilirler. Kişisel başarı duygusunda azalma ise kişinin işteki performansını zayıf olarak görmesini de kapsamına alacak şekilde kendisini negatif bir şekilde değerlendirme eğilimi ile ortaya çıkmaktadır. Kişinin kendisini yetersiz ve başarısız hissetmesi duygusu, öz saygısını kaybetmesine ve depresyona neden olmaktadır (Borkowski 2005, Italia et al. 2008). Bu durumda, tükenmişlik semptomları, duygusal tükenmişlik, engellenme duygusu, öfke, sinizm, verimsizlik ve beceriksizlik duygularından oluşmaktadır (Borkowski 2005).

Tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olan temel faktör, uzun süre strese karşı korumasız kalmaktır (Seta et al. 2000). Rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı iş yükü ve sosyal destekten yoksunlukla uzun süre karşı karşıya kalınması, tükenmişlik sendromunu ortaya çıkarabilir (Zohar 1997, Cordes et al. 1997, Iverson et al. 1998). Bunlara ilave olarak, kişiler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa çıkamadaki başarısı da tükenmişliğe katkıda bulunabilir (Tuğrul ve Çelik 2002).

Tükenmişliğin nedenleri, kişisel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında ele alınabilir. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, kişisel

beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamda karşılaşılan stresler, iş doyumu, informal ilişkiler yürüttüğü bireyler ve üstlerinden gördüğü destek gibi nedenler kişisel nedenler başlığı altında incelenmektedir. İşin niteliği, çalışılan örgüt tipi, haftalık çalışma süresi, örgütün özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol belirsizliği, eğitim durumu, karara katılmama, örgüt içi ilişkiler, örgüt iklimi, ekonomik ve toplumsal nedenlerin ise tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak ele alındığı görülmektedir (Izgar 2001).

Tükenmişlik sendromu fiziksel, duygusal ve zihinsel bulgu ve belirtiler içermektedir. Öncelikle insanlar fiziksel tükenmişliğe (physical exhaustion) maruz kalabilirler. Fiziksel tükenmişliğe maruz kalan kişilerin enerjisi düşüktür ve zamanlarının büyük bir bölümünde kendilerini yorgun hissederler. Buna ilave olarak bu kişiler, sık baş ağrısı, mide bulantısı, uyku bozukluğu ve yeme alışkanlığında değişiklik (örneğin iştahsızlık) gibi pek çok sorun ve yakınmalardan şikâyet ederler. İkinci olarak duygusal tükenmişlik (emotional exhaustion) yaşanır. Depresyon, çaresiz ve kapana kısılmış gibi hissetmek duygusal tükenmişlik resminin bütün parçalarını ihtiva etmektedir. Bu durumdaki kişilerde depresif duygulanma, güvensiz hissetme, ümitsizlik, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygulanımlarda azalma görülmektedir. Üçüncü durum zihinsel tükenmişlik durumudur ki, bu durumdaki kişiler genellikle diğer kişiler hakkında sinik davranmaya başlar ve onlara karşı olumsuz tutum içerisine girerler. Bu dönem duyarsızlaşma (depersonalization) dönemidir. Bu kişiler kendilerini, işlerini ve hatta genel olarak yaşamı bile küçük (dejenere) görebilirler. Basitçe söylemek gerekirse, bu kişiler çevrelerindeki dünyayı pembe renkli gözlükler yerine, koyu gri renkte gözlüklerle görürler. Sonuçta işi bırakma ve savaçklama gibi davranışlar görülebilir (Seta et al. 2000, Ersoy ve diğerleri 2001).

Tükenmişlik sendromuna maruz kalan kişiler, geçmişte pek çok şey başaramamıştır ve bu bakış açısıyla gelecekte de başarılı olamayacaklarını varsaymaktadırlar (Seta et al. 2000). Bu bakış açısı, örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceğinden önlenmesi gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır.

İş alanlarının konusu insan olan sağlık çalışanları, iş yaşamlarında yoğun iletişime maruz kalmaktadırlar. Dolayısı ile bu yoğun iletişim iş yaşamlarında yoğun baskı ve strese neden olmaktadır. İşlerin stresle ilgili son noktası ise

tükenmişlik (burnout) olarak bilinmektedir (Borkowski 2005). Ayrıca sağlık çalışanlarının iş sağlığı veya işlerini pozitif duygular içerisinde yürütmeleri diğer insanları da etkileyeceği düşüncesi ile bu araştırmada sağlık çalışanları seçilmiştir.

## **II. YÖNTEM**

Çalışmanın temel amacı, bir kamu hastanesinde görev yapan personelin tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi ve tükenmişlik düzeylerinin çalışanların tanımlayıcı özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koymaktır.

Araştırma 2009 Mart ayında, Sakarya ili Büyükşehir Belediye sınırları içinde yer alan bir kamu hastanesinde görev yapmakta olan personel üzerinde yapılmıştır. Hastanede çalışan toplam 296 personel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Çalışmada örneklem seçilmemiş olup, tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Ancak personelin izinli olması ve ankete cevap vermek istememesi gibi nedenlerden dolayı 250 personele anket verilmiş 185 çalışandan geri dönüşüm sağlanmıştır. Anketin cevaplanma oranı %74 olarak gerçekleşmiştir.

Araştırma sağlık çalışanlarının tükenmişlik durumlarını ölçmeye yönelik tanımlayıcı bir çalışmadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak Pines ve Kafry tarafından geliştirilen (Weisberg,1994:7), Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılan ve toplam 21 sorudan oluşan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Anket formunda, tanımlayıcı özellikler olarak cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, yaş, eğitim düzeyi, çalışanların unvanı, istihdam şekli, aylık geliri, toplam ve halen görev yaptığı kurumdaki çalışma süreleri kullanılmıştır. Anket sonucu elde edilen veriler SPSS ortamında analiz edilmiştir. Ölçek her biri 7 sorudan oluşan üç boyuttan meydana gelmektedir. Boyutların değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiklerden yararlanılmış, ayrıca her boyuta katılımcıların tanımlayıcı özelliklerinin katkısını ölçmek amacı ile çoklu regresyon (stepwise) analizinden yararlanılmıştır. Katılımcıların özellikleri ölçeği oluşturan sorular arasındaki farklılıkların test edilmesinde Bağımsız Örneklerde t Testi ve One Way ANOVA testinden yararlanılmıştır. One Way ANOVA sonucunda ortaya çıkan farklılıkların tespitinde Tukey ve LSD testleri kullanılmıştır. Anketin güvenilirliği Cronbach Alpha katsayısına göre hesaplanmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen verilerin Cronbach Alpha değeri 0,7183 bulunmuştur. Bu değer anketin güvenilir olduğunu gösterdiğinden (Altunışık ve diğerleri

2005) çalışmanın yapılmasına karar verilmiştir. Sonuçlar %95'lik güven aralığında,  $p<0,05$  anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

### III. BULGULAR

Bu çalışma bir kamu hastanesinde görevli sağlık çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacı ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı özellik olarak sosyo-demografik özelliklerinin yanı sıra işyeri ve işle ilgili birtakım hususlar da kullanılmıştır.

**Tablo 1: Çalışmaya Katılanların Tanımlayıcı Özellikleri (n=185)**

Tanımlayıcı Özellikler		Sayı	%	Tanımlayıcı Özellikler		Sayı	%
Medeni Durum	Evli	115	62,16	Cinsiyet	Erkek	60	32,09
	Bekâr	53	28,65		Kadın	125	66,84
	Dul/Boşanmış	17	9,19		Toplam	185	100,00
	Toplam	185	100,00	İstihdam şekli	Memur	104	56,22
Çocuk Sayısı	Çocuk yok	79	42,70		4/B sözleş.	23	12,43
	1 Çocuk	41	22,16		Şirk. Elemanı	58	31,35
	2 Çocuk	45	24,32		Toplam	185	100,00
	3 Çocuk	14	7,57		Aylık geliri	≤1000 TL	69
	≥4 Çocuk	6	3,24	1001-1500 TL		82	44,32
Toplam	185	100,00	1501-2000 TL	19		10,27	
Yaş	≤ 30	92	49,70	2001-2500 TL		7	3,78
	31-40	54	29,19	≥2501 TL		8	4,32
	≥41	39	21,08	Toplam	185	100,00	
	Toplam	185	100,00	Toplam çalışma süresi	<5 yıl	55	29,73
Eğitim Durumu	İlköğretim	6	3,24		5-9 yıl	40	21,62
	Lise	65	35,14		10-14 yıl	39	21,08
	Ön lisans	40	21,62		15-19 yıl	15	8,11
	Lisans	54	29,19		≥20 yıl	30	16,22
	Lisansüstü	20	10,81		Cevapsız	6	3,24
	Toplam	185	100,00		Toplam	185	100,00
İş yerindeki unvanı	Tıbbi sekreter	42	22,70	Şu anki iş yerinde çalışma süresi	<5 yıl	107	57,84
	Memur	31	16,76		5-9 yıl	40	21,62
	Hizmetli	16	8,65		10-14 yıl	16	8,65
	Doktor	20	10,81		15-19 yıl	9	4,86
	Hemşire	51	27,57		≥20 yıl	6	3,24
	Teknisyen	25	13,51		Cevapsız	7	3,78
	Toplam	185	100,00		Toplam	185	100,00

Tablo 1'e bakıldığında çalışmaya katılanların 115'inin (%62,16) evli, 53'ünün (%28,65) bekar ve 17'sinin (%9,19) dul/boşanmış, 60'ının (%32,09) erkek ve 125'inin (%66,84) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların 92'si (%49,73) 30 yaş ve altında, 54'ü (%29,19) 31-40, 39'u (%21,08) 40 ve üzeri yaşlardadır. Çalışanların 104'ü (%56,22) devlet memuru, 23'ü (%12,43) sözleşmeli personel ve 58'i (%31,35) şirket elemanı olarak istihdam edilmiştir. Katılımcıların 65'i (%35,14) lise, 40'ı (21,62) önlisans, 54'ü (%29,19) lisans ve 20'si (%10,81) lisansüstü eğitim derecesine sahiptir. Ayrıca 79'unun (%42,70) çocuğu yok, 55'i (%29,73) 5 yıldan daha kısa bir süredir çalışmakta ve 69'u (%37,30) 1000 TL ve altında aylık gelir elde etmektedir.

### 3.1. Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Genel Bulgular

Tablo 2'de araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeylerine ilişkin değerlendirmeleri analiz edilmektedir. Buna göre, zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan sorulardan 3'ü olumlu, 4'ü olumsuz duygulanımları ortaya koymaya yöneliktir. Elde edilen bulgulardan en fazla katılımın olumlu duygulanımları ortaya koyan ifadeler olduğu görülmektedir. Buna karşılık olumsuz duygulanımları gösteren ifadelerden ikisinde orta, ikisinde de düşük düzeyde katılım olmuştur. Duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan ifadelerin tamamı olumsuz duygulanımların ortaya çıkarılmasına yöneliktir ve ifadelerin üçüne orta düzeyde katılım olmuştur. Buna karşılık kalan dört ifadeye düşük düzeyde katılım söz konusudur. Fiziksel tükenmişlik boyutunda en yüksek katılım "kendimi enerjik hissedirim" ifadesine olmuştur. Diğer ifadelerin tamamına ise orta düzeyde katılım söz konusudur.

**Tablo 2: Genel Olarak Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Değerlendirmeler (n=185)**

Zihinsel Tükenmişlik /Değişkenler	$\bar{x}$	SS	$\Sigma$
Geleceğe yönelik iyimser düşünürüm.	3,77	1,138	698
Mutluyum.	3,73	1,028	690
Günlerim iyi geçer.	3,64	1,007	673
İnsanlar beni hayal kırıklığına uğratar.	3,01	1,027	557
Mutsuzum.	2,42	1,111	447
Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim.	1,92	1,083	355
Kendimi değersiz hissedirim.	1,91	1,134	354

**Tablo 2: Genel Olarak Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Değerlendirmeler (n=185) (Devam)**

<b>Duygusal Tükenmişlik /Değişkenler</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
Kendimi üzgün hissederim.	2,64	0,985	489
Kendimi duygusal olarak bitkin hissederim.	2,62	1,026	484
Kendimi duygusal olarak tükenmiş hissederim.	2,51	1,109	464
Kendimi endişeli (kaygılı) hissederim.	2,31	1,042	428
Kendimi "kapana kısılmış" gibi hissederim.	2,17	1,088	401
Geleceğe yönelik olarak umutsuzumdur.	2,16	1,091	400
Başımın dertte olduğunu hissederim.	1,96	1,144	363
<b>Fiziksel Tükenmişlik /Değişkenler</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>SS</b>	<b><math>\Sigma</math></b>
Kendimi enerjik hissederim.	3,57	1,092	660
Hastalıklara karşı oldukça hassasım.	2,86	1,237	530
Kendimi fiziksel olarak yorgun hissederim.	2,68	0,967	496
Kendimi fiziksel olarak bitkin hissederim.	2,65	0,927	490
Kendimi fiziksel olarak zayıf hissederim.	2,54	1,175	469
Kendimi fiziksel olarak güçsüz hissederim.	2,52	1,058	467
Kendimi fiziksel olarak yıpranmış hissederim.	2,51	1,022	464

Ortalama olarak: Düşük Katılım (1,0–2,33); Orta Düzeyde Katılım (2,34–3,66) ve Yüksek Katılım (3,67–5,0)

### **3.2. Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Tükenmişlik Düzeylerine Katkısı**

Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile unvan ve şu anki işyerinde çalışma süreleri arasında bir ilişki yoktur ( $p>0,05$ ). Zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik boyutları ile diğer özellikler aralarındaki ilişkiler aşağıda açıklanmıştır.

#### **3.2.1. Zihinsel Tükenmişlik Boyutu**

Zihinsel tükenmişliğin tahmin edilmesinde çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin etkileri Tablo 3’de verilmiştir. Buna göre ilk aşamada cinsiyet değişkenine ait korelasyon 0,148 bulunmuştur. Son aşamada istihdam



biçimlerinin eklenmesine kadar aşamalı regresyon analizine devam edilmiş olup, son aşamada istihdam şekillerinin eklenmesi ile korelasyon 0,304'e kadar yükselmiştir.  $R^2$  değerlerinin değerlendirilmesinde ilk aşamadan üçüncü aşamaya kadar açıklanan varyansın %3,1'e yükseldiği ve yaş değişkeninin eklenmesi ile  $R^2$ 'de herhangi bir değişiklik meydana gelmemesine karşılık, bundan sonraki aşamalarda artışlarla birlikte varyansın %9,2'ye çıktığı görülmektedir. Bu katkı 0,05 düzeyinde anlamlıdır ( $F=1,183$ ).

**Tablo 3. Sağlık Çalışanlarının Zihinsel Tükenmişliklerinin Tahmininde Tanımlayıcı Özelliklerinin Etkisi**

Değişkenler	R	$R^2$	$R^2$ 'deki Artış	Tahminin Std. Hatası	F	p
Cinsiyet	0,148	0,022	0,017	0,465	4,112	0,044
Toplam çalışma süresi	0,173	0,030	0,024	1,412	5,470	0,020
Medeni Durum	0,175	0,031	0,025	0,651	5,807	0,017
Yaş	0,175	0,031	0,025	0,783	5,761	0,017
Çocuk sayısı	0,178	0,032	0,026	1,111	6,001	0,015
Eğitim Durumu	0,179	0,032	0,027	1,082	6,041	0,015
Aylık gelir	0,209	0,044	0,038	0,989	8,367	0,004
İstihdam şekli	0,304	0,092	0,087	0,864	18,585	0,000

### 3.2.2. Duygusal Tükenmişlik Boyutu

Çalışanların duygusal tükenmişliklerinin tahmin edilmesinde eğitim durumu ve medeni durumlarının bir katkısının olmadığı bulunmuştur. Duygusal tükenmişliğin tahmin edilmesinde çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin etkileri Tablo 4'de verilmiştir. Buna göre ilk aşamada aylık gelir değişkenine ait korelasyon 0,167 bulunmuştur. Son aşamada yaş değişkeninin eklenmesine kadar aşamalı regresyon analizine devam edilmiş olup, yaş değişkeninin eklenmesi ile korelasyon 0,311'e kadar yükselmiştir.  $R^2$  değerlerinin değerlendirilmesinde ilk aşamadan son aşamaya kadar  $R^2$ 'de meydana gelen artışlar sonucu varyans %9,7'ye kadar yükselmiştir. Bu katkı 0,05 düzeyinde anlamlıdır ( $F=6,477$ ).

**Tablo 4. Sağlık Çalışanlarının Duygusal Tükenmişliklerinin Tahmininde Tanımlayıcı Özelliklerinin Etkisi**

Değişkenler	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 'deki Artış	Tahminin Std. Hatası	F	p
Aylık gelir	0,167	0,028	0,023	0,997	5,278	0,023
Cinsiyet	0,221	0,049	0,038	0,460	4,682	0,010
İstihdam şekli	0,256	0,066	0,060	0,877	12,836	0,000
Toplam çalışma süresi	0,266	0,071	0,060	1,386	6,690	0,002
Çocuk sayısı	0,282	0,079	0,069	1,086	7,842	0,001
Yaş	0,311	0,097	0,082	0,760	6,477	0,000

### 3.2.3. Fiziksel Tükenmişlik

Çalışanların fiziksel tükenmişliklerinin tahmin edilmesinde medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu ve aylık gelir özelliklerinin bir katkısının olmadığı bulunmuştur. Fiziksel tükenmişliğin tahmin edilmesinde çalışanların tanımlayıcı özelliklerinin etkileri Tablo 5'de görülmektedir. Buna göre ilk aşamada toplam çalışma süresi değişkenine ait korelasyon 0,152 bulunmuştur. Son aşamada yaş değişkeninin eklenmesine kadar aşamalı regresyon analizine devam edilmiş olup, yaş değişkeninin eklenmesi ile korelasyon 0,266'ya kadar yükselmiştir. R<sup>2</sup> değerlerinin değerlendirilmesinde ilk aşamadan son aşamaya kadar R<sup>2</sup>'de meydana gelen artışlar sonucu varyans %7,1'e kadar yükselmiştir. Bu katkı 0,05 düzeyinde anlamlıdır (F=6,909).

**Tablo 5. Sağlık Çalışanlarının Fiziksel Tükenmişliklerinin Tahmininde Tanımlayıcı Özelliklerinin Etkisi**

Değişkenler	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> 'deki Artış	Tahminin Std. Hatası	F	p
Toplam çalışma süresi	0,152	0,023	0,017	1,417	4,163	0,043
İstihdam şekli	0,246	0,061	0,050	0,882	5,866	0,003
Cinsiyet	0,249	0,062	0,057	0,456	12,071	0,001
Yaş	0,266	0,071	0,060	0,769	6,909	0,001

### **3.3 Sağlık Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Eğitim durumları ve şu anki iş yerinde çalışma süreleri bakımından çalışanların değerlendirmeleri sonucunda her üç boyutta da istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). İstatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan boyut ve değişkenlere ilişkin bilgiler aşağıda verilmiştir.

#### **3.3.1. Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

Cinsiyete göre yapılan değerlendirmede zihinsel tükenmişlik boyutunu etkileyen 6 değişkenden istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Tablo 6'da da görüldüğü gibi, yalnızca geleceğe yönelik iyimser düşünme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ( $p=0,000$ ). Kadın çalışanlar erkek çalışanlara göre, geleceğe daha olumlu bakmaktadırlar. Duygusal tükenmişliği etkileyen değişkenlerden kendini duygusal olarak tükenmiş hissetme ( $p=0,002$ ), kendini üzgün hissetme ( $p=0,003$ ), kendini kapana sıkılmış gibi hissetme ( $p=0,006$ ) ve başının deritte olduğunu hissetme ( $p=0,006$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılık bulunmuştur. Söz konusu dört değişkenden yalnızca kendini üzgün hissetme değişkeninde kadın çalışanlar daha olumsuz duygulanma içerisindedirler. Diğer üç değişkenin tamamında erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla daha olumsuz bir görünüm sergiledikleri görülmektedir.

Fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendini fiziksel olarak bitkin hissetme ( $p=0,000$ ), kendini fiziksel olarak güçsüz hissetme ( $p=0,021$ ), kendini enerjik hissetme ( $p=0,005$ ), kendini fiziksel olarak yıpranmış hissetme ( $0,002$ ) ve kendini fiziksel olarak yorgun hissetme ( $0,026$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklar bulunmuştur. Bu değişkenler kullanılarak yapılan ölçüm sonuçlarına göre kadın çalışanlar kendilerini fiziksel olarak daha bitkin, daha güçsüz ve daha yorgun hissetmektedirler. Buna karşılık erkek çalışanlar fiziksel olarak kendilerini daha enerjik, ancak daha yıpranmış hissetmektedirler.

**Tablo 6. Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması**

		Cinsiyet	N	$\bar{x}$	S.S	t	p
Zihinsel tükenmişlik	Geleceğe yönelik iyimser düşünürüm.	Erkek	60	3,63	1,365	-1,043	0,000
		Kadın	125	3,84	1,011		
Duygusal tükenmişlik	Kendimi duygusal olarak tükenmiş hissedirim.	Erkek	60	2,55	1,307	0,324	0,002
		Kadın	125	2,49	1,005		
	Kendimi üzgün hissedirim	Erkek	60	2,45	1,141	-1,708	0,003
		Kadın	125	2,74	0,890		
	Kendimi "kapana kısılmış" gibi hissedirim.	Erkek	60	2,28	1,250	0,928	0,006
		Kadın	125	2,11	1,002		
	Başımın deritte olduğunu hissedirim.	Erkek	60	2,22	1,303	1,958	0,006
		Kadın	125	1,84	1,043		
Fiziksel tükenmişlik	Kendimi fiziksel olarak bitkin hissedirim.	Erkek	60	2,32	1,112	-3,078	0,000
		Kadın	125	2,81	0,780		
	Kendimi fiziksel olarak güçsüz hissedirim.	Erkek	60	2,25	1,159	-2,339	0,021
		Kadın	125	2,66	0,985		
	Kendimi enerjik hissedirim.	Erkek	60	3,65	1,300	0,644	0,005
		Kadın	125	3,53	0,980		
	Kendimi fiziksel olarak yıpranmış hissedirim.	Erkek	60	2,60	1,238	0,760	0,002
		Kadın	125	2,46	0,903		
	Kendimi fiziksel olarak yorgun hissedirim.	Erkek	60	2,47	1,065	-1,990	0,026
		Kadın	125	2,78	0,903		

### 3.3.2. Medeni Durum Bakımından Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Tablo 7'ye bakıldığında da görüldüğü gibi, çalışanların medeni durumlarına göre yapılan analizde duygusal ve fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin hiçbirinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Zihinsel tükenmişliği etkileyen değişkenlerden yalnızca kendini hayattan dışlanmış hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur ( $p=0,007$ ). Fark dul/boşanmış çalışanlar ( $2,71\pm 1,263$ ) ile evli ( $1,83\pm 1,025$ ) çalışanlar ( $p=0,012$ ) ve bekâr ( $1,85\pm 1,063$ ) çalışanlardan ( $p=0,005$ ) kaynaklanmaktadır. Dul ya da boşanmış çalışanlar kendilerini hayattan daha dışlanmış hissetmektedirler.

**Tablo 7. Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Medeni Durum	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Post Hoc.
Zihinsel tükenmişlik	Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim.	Evli <sup>1</sup>	115	1,83	1,025	5,170	<b>0,007</b>	1-3 (p=0,012) 2-3 (p=0,005)
		Bekâr <sup>2</sup>	53	1,85	1,063			
		Dul/ Boşanmış <sup>3</sup>	17	2,71	1,263			
		Toplam	185	1,92	1,083			

**3.3.3. Yaş Özellikleri Bakımından Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

Araştırmaya katılan çalışanların yaşları dikkate alınarak yapılan analizde zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Tablo 8’de görüldüğü gibi, duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden çalışanların kendini kapana kısılmış gibi hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ( $p=0,013$ ). Fark  $\leq 30$  yaş çalışanlar ( $2,02\pm 0,972$ ) ile  $\geq 41$  çalışanlardan ( $2,62\pm 1,248$ ) kaynaklanmaktadır ( $p=0,011$ ). Fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturma değişkenlerden fiziksel olarak yıpranmış olma değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ( $p=0,030$ ). Fark  $\leq 30$  yaş çalışanlar ( $2,34\pm 0,972$ ) ile  $\geq 41$  çalışanlardan ( $2,85\pm 1,247$ ) kaynaklanmaktadır ( $p=0,011$ ).  $\geq 41$  yaşlardaki çalışanlar kendilerini hem kapana kısılmış gibi, hem de fiziksel olarak yıpranmış hissetmektedirler.

**Tablo 8. Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışanların Yaşlarına Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Yaş	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Post Hoc.
Duygusal tükenmişlik	Kendimi "kapana kısılmış" gibi hissedirim.	$\leq 30^1$	92	2,02	0,972	4,416	<b>0,013</b>	1-3 (p=0,011)
		31-40 <sup>2</sup>	54	2,09	1,086			
		$\geq 41^3$	39	2,62	1,248			
		Toplam	185	2,17	1,088			
Fiziksel tükenmişlik	Kendimi fiziksel olarak yıpranmış hissedirim.	$\leq 30^1$	92	2,34	0,905	3,578	<b>0,030</b>	1-3 (p=0,024)
		31-40 <sup>2</sup>	54	2,56	0,984			
		$\geq 41^3$	39	2,85	1,247			
		Toplam	185	2,51	1,022			

### 3.3.4. Çocuk Sayıları Bakımından Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çalışanların çocuk sayıları esas alınarak yapılan analizde zihinsel ve fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin hiçbirinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0,05$ ). Tablo 9'a bakıldığında, duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendisini kapana kısılmış gibi hissetme ( $p=0,000$ ) ve geleceğe yönelik umutsuz olma ( $p=0,012$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunduğu görülmektedir. Kendini kapana kısılmış gibi hissetme değişkeninde fark,  $\geq 4$  çocuk sahibi çalışanlar ( $3,83\pm 0,753$ ) ile 2 çocuk ( $2,13\pm 1,217$ ) sahibi çalışanlar ( $p=0,002$ ), 1 çocuk ( $1,90\pm 0,995$ ) sahibi çalışanlar ( $p=0,000$ ) ve çocuğu bulunmayan ( $2,09\pm 0,936$ ) çalışanlardan ( $p=0,001$ ) kaynaklanmaktadır. Bu değişkenle ilgili olarak  $\geq 4$  çocuk sahibi çalışanlar daha olumsuz hissederken, en pozitif yaklaşım 1 çocuk sahibi çalışanlarda görülmektedir. Geleceğe yönelik olarak olumsuz bakma değişkeninde fark,  $\geq 4$  çocuk sahibi çalışanlar ( $3,50\pm 0,548$ ) ile 3 çocuk ( $2,00\pm 0,877$ ) sahibi çalışanlar ( $p=0,035$ ), 2 çocuk ( $2,07\pm 1,136$ ) sahibi çalışanlar ( $p=0,019$ ) ve çocuğu bulunmayan ( $2,03\pm 1,025$ ) çalışanlardan ( $p=0,011$ ) kaynaklanmaktadır. Bu değişkenle ilgili olarak  $\geq 4$  çocuk sahibi çalışanlar daha olumsuz hissederken, en pozitif yaklaşım 3 çocuk sahibi çalışanlarda görülmektedir.

**Tablo 9. Tükenmişlik Düzeylerinin Çocuk Sayılarına Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Çocuk Sayısı	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc.
Duygusal tükenmişlik	Kendimi "kapana kısılmış" gibi hissedirim.	Çocuk yok <sup>1</sup>	79	2,09	0,936	5,947	<b>0,000</b>	1-5 ( $p=0,001$ ) 2-5 ( $p=0,000$ ) 3-5 ( $p=0,002$ )
		1 Çocuk <sup>2</sup>	41	1,90	0,995			
		2 Çocuk <sup>3</sup>	45	2,13	1,217			
		3 Çocuk <sup>4</sup>	14	2,79	1,122			
		$\geq 4$ Çocuk <sup>5</sup>	6	3,83	0,753			
		Toplam	185	2,17	1,088			
	Geleceğe yönelik olarak umutsuzumdur.	Çocuk yok <sup>1</sup>	79	2,03	1,025	3,337	<b>0,012</b>	1-5 ( $p=0,011$ ) 3-5 ( $p=0,019$ ) 4-5 ( $p=0,035$ )
		1 Çocuk <sup>2</sup>	41	2,39	1,159			
		2 Çocuk <sup>3</sup>	45	2,07	1,136			
		3 Çocuk <sup>4</sup>	14	2,00	0,877			
$\geq 4$ Çocuk <sup>5</sup>		6	3,50	0,548				
Toplam		185	2,16	1,091				

### 3.3.5. İstihdam Biçimlerine Göre Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Tablo 10’da da görüldüğü gibi, istihdam biçimleri bakımından yapılan analizde zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden günlerin iyi geçmesi ( $p=0,010$ ), mutsuz olma ( $p=0,006$ ), kendini değersiz hissetme ( $p=0,007$ ) ve kendini hayattan dışlanmış hissetme ( $p=0,000$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Anlamlı fark bulunan ifadelerin tamamında şirket elemanları daha olumlu duygulara ve memur kadrosunda çalışanlar ise daha olumsuz duygulara sahiptir. Buradan hareketle her dört değişken bakımından memurların daha olumsuz görüş sergiledikleri söylenebilir. Çalışanların duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden başının deritte olduğunu hissetme ( $p=0,002$ ) ve geleceğe yönelik olarak umutsuz olma ( $p=0,035$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkende de fark memur kadrosunda çalışanlar ile şirket elemanı olarak çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Şirket elemanları daha pozitif duygulara sahiptirler. Fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendini enerjik hissetme ( $p=0,030$ ) değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır. Fark şirket elemanı ve memurlardan kaynaklanmaktadır. Şirket elemanları kendilerini daha enerjik hissetmektedir. Sonuç olarak istihdam biçimleri bakımından fark bulunan ifadelerin tamamında memurlar daha olumsuz, şirket elemanları ise daha olumlu duygulanımlara sahiptir.

**Tablo 10. Tükenmişlik Düzeylerinin İstihdam Biçimlerine Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	İstihdam Şekli	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Post Hoc.
Zihinsel tükenmişlik	Günlerim iyi geçer.	Memur <sup>1</sup>	104	3,45	0,994	4,749	<b>0,010</b>	1-3 ( $p=0,007$ )
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	3,70	0,876			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	3,95	1,016			
		Toplam	185	3,64	1,007			
	Mutsuzum.	Memur <sup>1</sup>	104	2,64	1,123	5,256	<b>0,006</b>	1-3 ( $p=0,014$ )
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	2,09	1,125			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	2,14	0,999			
		Toplam	185	2,42	1,111			
	Kendimi değersiz hissedirim.	Memur <sup>1</sup>	104	2,14	1,210	5,175	<b>0,007</b>	1-3 ( $p=0,016$ )
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	1,57	0,896			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	1,64	0,986			
		Toplam	185	1,91	1,134			

**Tablo 10. Tükenmişlik Düzeylerinin İstihdam Biçimlerine Göre Karşılaştırılması (Devam)**

	Değişkenler	İstihdam Şekli	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Post Hoc.
	Kendimi hayattan dışlanmış hissedirim.	Memur <sup>1</sup>	104	2,19	1,107	9,242	<b>0,000</b>	1-3 (p=0,000)
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	1,83	1,230			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	1,47	0,799			
		Toplam	185	1,92	1,083			
Duygusal tükenmişlik	Başımın dertte olduğunu hissedirim.	Memur <sup>1</sup>	104	2,19	1,199	6,544	<b>0,002</b>	1-3 (p=0,001)
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	2,00	1,168			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	1,53	0,903			
		Toplam	185	1,96	1,144			
	Geleceğe yönelik olarak umutsuzumdur.	Memur <sup>1</sup>	104	2,34	1,120	3,418	<b>0,035</b>	1-3 (p=0,028)
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	2,09	1,164			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	1,88	0,957			
		Toplam	185	2,16	1,091			
Fiziksel tükenmişlik	Kendimi enerjik hissedirim	Memur <sup>1</sup>	104	3,38	1,091	3,585	<b>0,030</b>	1-3 (p=0,027)
		4/B Sözleşmeli <sup>2</sup>	23	3,70	0,974			
		Şirket Elemanı <sup>3</sup>	58	3,84	1,089			
		Toplam	185	3,57	1,092			

### 3.3.6. Çalışanların Unvanlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Tablo 11’de çalışanların unvanları esas alınarak yapılan analizin sonuçları bulunmaktadır. Duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden mutsuz olma ( $p=0,010$ ) ve insanların hayal kırıklığına uğratması ( $p=0,038$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır. Mutsuz olma değişkeninde fark, teknisyenler ( $1,96\pm0,889$ ) ile hemşirelerden ( $2,75\pm1,111$ ) kaynaklanmaktadır ( $p=0,038$ ). Hemşireler daha mutsuz olduklarına dair duygular beslemektedirler. İnsanların hayal kırıklığına uğratması değişkeninde fark, memurlar ( $3,35\pm1,112$ ) ile doktorlar ( $2,55\pm0,759$ ) ( $p=0,006$ ) ve teknisyenlerden ( $2,80\pm1,000$ )( $p=0,042$ ) kaynaklanmaktadır. Fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendisini fiziksel olarak güçsüz hissetme ( $p=0,019$ ) ve kendini fiziksel olarak yorgun hissetme ( $p=0,031$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Her iki değişkende de fark memurlar ile hemşirelerden kaynaklanmaktadır. Hemşireler kendilerini fiziksel olarak güçsüz ve yorgun hissetmektedirler.



**Tablo 11. Çalışanların Unvanlarına Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Unvan	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc.
Zihinsel tükenmişlik	Mutsuzum.	Tıbbi sekreter <sup>1</sup>	42	2,43	1,039	2,491	<b>0,010</b>	5-6 (p=0,038)
		Memur <sup>2</sup>	31	2,68	1,166			
		Hizmetli <sup>3</sup>	16	2,00	1,211			
		Doktor <sup>4</sup>	20	2,05	1,050			
		Hemşire <sup>5</sup>	51	2,75	1,111			
		Teknisyen <sup>6</sup>	25	1,96	0,889			
		Toplam	185	2,42	1,111			
	İnsanlar beni hayal kırıklığına uğrattır.	Tıbbi sekreter <sup>1</sup>	42	3,00	1,059	2,408	<b>0,038</b>	2-4 (p=0,006) 2-6 (p=0,042)
		Memur <sup>2</sup>	31	3,35	1,112			
		Hizmetli <sup>3</sup>	16	2,75	1,000			
		Doktor <sup>4</sup>	20	2,55	0,759			
		Hemşire <sup>5</sup>	51	3,18	0,994			
		Teknisyen <sup>6</sup>	25	2,80	1,000			
		Toplam	185	3,01	1,027			
Fiziksel tükenmişlik	Kendimi fiziksel olarak güçsüz hissedirim	Tıbbi sekreter <sup>1</sup>	42	2,38	1,058	2,777	<b>0,019</b>	2-5 (p=0,047)
		Memur <sup>2</sup>	31	2,26	1,064			
		Hizmetli <sup>3</sup>	16	2,69	0,946			
		Doktor <sup>4</sup>	20	2,20	0,768			
		Hemşire <sup>5</sup>	51	2,94	1,028			
		Teknisyen <sup>6</sup>	25	2,40	1,190			
		Toplam	185	2,52	1,058			
	Kendimi fiziksel olarak yorgun hissedirim	Tıbbi sekreter <sup>1</sup>	42	2,60	0,989	2,519	<b>0,031</b>	2-5 (p=0,018)
		Memur <sup>2</sup>	31	2,32	0,832			
		Hizmetli <sup>3</sup>	16	2,75	1,065			
		Doktor <sup>4</sup>	20	2,75	0,716			
		Hemşire <sup>5</sup>	51	3,02	1,049			
		Teknisyen <sup>6</sup>	25	2,48	0,872			
		Toplam	185	2,68	0,967			

### 3.3.7. Çalışanların Aylık Gelirlerine Göre Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması

Çalışanların aylık gelirleri esas alınarak yapılan analiz sonuçları Tablo 12’de yer almaktadır. Zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendini değersiz hissetme ( $p=0,017$ ) ve kendini hayattan dışlanmış hissetme ( $p=0,002$ ) değişkenlerinde; duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden başının dertte olduğunu hissetme ( $p=0,007$ ) ve geleceğe yönelik olarak umutsuz olma ( $p=0,024$ ) değişkenlerinde; fiziksel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendini fiziksel olarak zayıf hissetme ( $p=0,012$ ) değişkenlerinde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır.

**Tablo 12. Tükenmişlik Düzeylerinin Aylık Gelirlerine Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc.
Zihinsel tükenmişlik	Kendimi değersiz hissederim.	$\leq 1000$ TL <sup>1</sup>	69	1,64	0,954	3,102	<b>0,017</b>	1-2 ( $p=0,020$ )
		1001-1500 TL <sup>2</sup>	82	2,20	1,300			
		1501-2000 TL <sup>3</sup>	19	2,05	0,970			
		2001-2500 TL <sup>4</sup>	7	1,57	0,787			
		$\geq 2501$ TL <sup>5</sup>	8	1,38	0,518			
		Toplam	185	1,91	1,134			
	Kendimi hayattan dışlanmış hissederim.	$\leq 1000$ TL <sup>1</sup>	69	1,51	0,834	4,303	<b>0,002</b>	1-2 ( $p=0,001$ )
		1001-1500 TL <sup>2</sup>	82	2,17	1,174			
		1501-2000 TL <sup>3</sup>	19	2,11	0,994			
		2001-2500 TL <sup>4</sup>	7	2,29	1,604			
		$\geq 2501$ TL <sup>5</sup>	8	2,13	0,835			
Toplam		185	1,92	1,083				
Duygusal tükenmişlik	Başımın dertte olduğunu hissederim	$\leq 1000$ TL <sup>1</sup>	69	1,58	0,930	3,652	<b>0,007</b>	1-2 ( $p=0,006$ )
		1001-1500 TL <sup>2</sup>	82	2,21	1,255			
		1501-2000 TL <sup>3</sup>	19	2,11	0,937			
		2001-2500 TL <sup>4</sup>	7	2,57	1,512			
		$\geq 2501$ TL <sup>5</sup>	8	1,88	0,991			
		Toplam	185	1,96	1,144			

**Tablo 12. Tükenmişlik Düzeylerinin Aylık Gelirlerine Göre Karşılaştırılması (Devam)**

	Değişkenler	Aylık Gelir	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc.
	Geleceğe yönelik olarak umutsuzumdur	≤1000 TL <sup>1</sup>	69	1,88	0,978	2,882	<b>0,024</b>	1-2 (p=0,028)
		1001-1500 TL <sup>2</sup>	82	2,40	1,164			
		1501-2000 TL <sup>3</sup>	19	2,37	0,895			
		2001-2500 TL <sup>4</sup>	7	2,14	1,464			
		2501≤ TL <sup>5</sup>	8	1,63	0,744			
		Toplam	185	2,16	1,091			
Fiziksel tükenmişlik	Kendimi fiziksel olarak zayıf hissedirim	≤1000 TL <sup>1</sup>	69	2,29	1,139	3,318	<b>0,012</b>	1-2 (p=0,014) 1-3 (p=0,028)
		1001-1500 TL <sup>2</sup>	82	2,76	1,223			
		1501-2000 TL <sup>3</sup>	19	2,95	0,970			
		2001-2500 TL <sup>4</sup>	7	1,71	0,756			
		≥2501 TL <sup>5</sup>	8	2,13	0,991			
		Toplam	185	2,54	1,175			

Bu değişkenlerin tamamında fark, aylık ≤1000 TL gelir elde eden çalışanlar ile 1001–1500 TL gelir elde eden çalışanlardan kaynaklanmaktadır. 1001–1500 TL aylık gelir elde eden çalışanlar değişkenlerin tamamında daha olumsuz bir görünüm sergilemektedir.

### 3.3.8. Tükenmişlik Düzeylerinin Toplam Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması

Çalışanların toplam çalışma süreleri dikkate alınarak yapılan analizde fiziksel tükenmişlik boyutlarını oluşturan değişkenlerde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). Tablo 13’de de görüldüğü gibi, zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden Geleceğe yönelik iyimser düşünme ( $p=0,012$ ) değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Fark, ≥20 yıl çalışan sağlık personeli ( $3,20\pm1,518$ ) ile <5 yıl çalışan ( $4,02\pm0,991$ ) sağlık personeli ( $p=0,013$ ) ve 15–19 yıl çalışan ( $4,20\pm0,941$ ) sağlık personelinde ( $p=0,040$ ) kaynaklanmaktadır. Bu değişkene genel olarak orta ve üzerinde bir katılım olmakla birlikte, ≥20 yıl çalışan kişiler daha olumsuz duygulanmaktadırlar. Duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerden kendini kapana kısılmış gibi hissetme değişkeninde istatistiksel açıdan anlamlı fark vardır ( $p=0,005$ ). Fark, ≥20 yıl çalışan sağlık personeli

(2,83±1,315) ile <5 yıl çalışan (2,00±0,923) sağlık personeli (p=0,006) ve 10–14 yıl çalışan (1,95±1,099) sağlık personelinden (p=0,006) kaynaklanmaktadır. ≥20 yıl çalışan kişiler bu değişkenle ilgili olarak daha olumsuz hissetmektedirler.

**Tablo 13. Tükenmişlik Düzeylerinin Toplam Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması**

	Değişkenler	Toplam Çalışma Süresi	N	$\bar{X}$	SS	F	p	Post Hoc.
Zihinsel tükenmişlik	Geleceğe yönelik iyimser düşünürüm.	<5 yıl <sup>1</sup>	55	4,02	0,991	3,316	<b>0,012</b>	1-5 (p=0,013) 4-5 (p=0,040)
		5-9 yıl <sup>2</sup>	40	3,68	1,047			
		10-14 yıl <sup>3</sup>	39	3,85	1,040			
		15-19 yıl <sup>4</sup>	15	4,20	0,941			
		≥20 yıl <sup>5</sup>	30	3,20	1,518			
		Toplam	179	3,78	1,143			
Duygusal tükenmişlik	Kendimi "kapana kısılmış" gibi hissederim.	<5 yıl <sup>1</sup>	55	2,00	0,923	3,804	<b>0,005</b>	1-5 (p=0,006) 3-5 (p=0,006)
		5-9 yıl <sup>2</sup>	40	2,18	0,931			
		10-14 yıl <sup>3</sup>	39	1,95	1,099			
		15-19 yıl <sup>4</sup>	15	2,07	1,100			
		≥20 yıl <sup>5</sup>	30	2,83	1,315			
		Toplam	179	2,17	1,085			

#### IV. TARTIŞMA

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre sağlık çalışanlarının cinsiyet, toplam çalışma süresi, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu, aylık gelir ve istihdam şekli değişkenlerinin zihinsel tükenmişlik düzeylerini; aylık gelir, cinsiyet, istihdam şekli, toplam çalışma süresi, çocuk sayısı ve yaş özellikleri duygusal tükenmişlik düzeylerini ve toplam çalışma süresi, istihdam şekli, cinsiyet ve yaş özelliklerinin fiziksel tükenmişlik düzeylerini etkilediği bulunmuştur. Buna karşılık sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile unvan ve şu anki işyerinde çalışma süreleri arasında bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca, eğitim durumu ile medeni durumlarının duygusal tükenmişliklerine; medeni durum, çocuk sayısı, eğitim durumu ve aylık gelirlerinin fiziksel tükenmişliklerine bir katkısı yoktur.

Çalışanların zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik düzeyleri cinsiyet özelliklerine göre farklılık göstermektedir. Özellikle fiziksel tükenmişlik

boyutunu oluşturan değişkenlerde kadınların, duygusal tükenmişlik boyutunu oluşturan ifadelerde ise erkeklerin daha fazla tükenmişlik hissettikleri söylenebilir. Yapılan başka çalışmalarda da cinsiyetin tükenmişlik üzerinde belirleyici bir faktör olduğu bulunmuştur (Ergin 1992, Serinken ve diğerleri 2003, Karlıdağ 2000, Budak ve Sürgevil 2005, Ergin 1992, Pines 1997). Buna karşılık, pek çok çalışmada da cinsiyetin tükenmişliği etkileyen bir faktör olmadığı ileri sürülmektedir (Öztürk ve diğerleri 2008, Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin 2007, Naktiyok ve Karabey 2005, Kırılmaz ve diğerleri 2003, Dolunay 2001, Gündüz 2004). Ancak Aslan ve diğerlerinin de (1997) belirttiği gibi cinsiyet her zaman tutarlı sonuç vermemektedir. Nihayet bizim çalışmamızda da bazı durumlarda kadın çalışanlar daha olumlu bir duygulanım sergilerken, bazı durumlarda da erkeklerin benzer bir yapı sergiledikleri görülmektedir. Çalışmanın bulgularına göre kadın çalışanlar duygusal olarak kendilerini erkeklere göre daha üzgün, fiziksel olarak daha bitkin, daha güçsüz ve daha yorgun hissetmelerine karşılık, geleceğe daha olumlu bakmaktadırlar. Erkek çalışanlar ise kendilerini duygusal olarak tükenmiş, kapana kısılmış, başı derte imiş gibi ve fiziksel olarak yıpranmış hissetmelerine karşılık; kadın çalışanlardan daha enerjik hissetmektedirler. Buradan hareketle cinsiyet bakımından çalışanlar arasında bir farklılık olduğu, ancak bu durumun tutarlı bir sonuç vermediği söylenebilir.

Çalışmada çalışanların medeni durumlarının zihinsel tükenmişlik düzeylerini etkilediği bulunmuştur. Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından yapılan çalışmada da medeni durum değişkeni açısından zihinsel tükenmişlik boyutunda anlamlı fark bulunmuştur. Dul/boşanmış çalışanların zihinsel tükenmişliğe maruz kaldıkları görülmektedir. Burada dul ya da boşanmış kesime toplumun daha az sosyal destek sağladığının etkili olabileceği düşünülmektedir. Boyutu oluşturan ifadelerin analizinde dul ya da boşanmış çalışanların kendilerini hayattan daha dışlanmış hissetmeleri bu durumun bir sonucu olarak görülmektedir.

Çalışma yapılan grubu oluşturan sağlık çalışanları genellikle genç yaşta olan bireylerden oluşmaktadır. Çalışanların %78,89'u 40 yaş ve altındadır. Yaş özelliği dikkate alınarak yapılan regresyon analizinde çalışanların zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik düzeylerinin yaş özelliklerinden etkilendiği bulunmuştur. Tükenmişlik konusunda farklı meslek ve örneklem grupları üzerinde yapılan çalışmalarda da yaşın tükenmişlik düzeyine katkı sağladığı bulunmuştur (Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin 2007, Naktiyok ve Karabey

2005). Ancak Budak ve Sürgevil (2005) tarafından yapılan çalışmada yaş değişkeninin tükenmişliğin hiçbir boyutunda farklılaşmaya neden olmadığı bulunmuştur.

Sağlık çalışanlarının çocuk sayısı değişkeni, zihinsel ve duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir.  $\geq 4$  çocuk sahibi çalışanlar kendilerini kapana kısılmış gibi hissetmekte ve geleceğe daha olumsuz bakmaktadırlar.

Sağlık çalışanlarının istihdam biçimleri bakımından zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Akbolat ve diğerleri (2008:397-399) tarafından yapılan başka bir çalışmada da çalışanların istihdam biçimlerinin tükenmişlik düzeylerini etkilediği bulunmuştur. Memur kadrosunda istihdam edilen çalışanların tükenmişlik düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Bu kadroda çalışanlar, günlerinin iyi geçmediğini ve başlarının derte olduğunu düşünmektedirler. Ayrıca geleceğe daha umutsuz bakmaktadırlar.

Sağlık çalışanlarının unvanlarının genel olarak tükenmişlik düzeylerine bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Ancak zihinsel tükenmişlik boyutunu oluşturan değişkenlerin ayrıntılı analizinde hemşirelerin kendilerini daha mutsuz, fiziksel olarak daha güçsüz ve daha yorgun hissettikleri bulunmuştur. Bu sonuçlardan hareketle hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışmanın bulgularına göre, aylık gelir miktarları sağlık çalışanlarının zihinsel ve duygusal tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Ancak Naktiyok ve Karabey (2005) tarafından farklı bir örneklem grubu üzerinde yapılan çalışmada aylık gelir düzeyleri ile tükenmişlik arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmada 1001–1500 TL arasında gelir elde eden çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Toplam çalışma süreleri sağlık çalışanlarının zihinsel, duygusal ve fiziksel tükenmişlik düzeylerini etkilemektedir. Yapılan pek çok çalışmada, çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir (Tuğrul ve Çelik 2002, Kırılmaz ve diğerleri 2003, Cemaloğlu ve Erdemoğlu Şahin 2007, Öztürk ve diğerleri 2008). Çalışmada  $\geq 20$  yıl çalışanların geleceğe yönelik iyimserliklerini kaybettikleri ve kendilerini kapana kısılmış gibi hissettikleri bulunmuştur.

## **V. SONUÇ**

Çalışmanın sonuçları sağlık çalışanları arasında tükenmişlik sendromunun var olduğunu göstermektedir. Dolayısı ile hastalara daha iyi hizmet sunulması ve sağlık çalışanlarının hastalara daha özenli davranmalarına doğrudan etkisi olacağı düşünüldüğünden çalışanların çalışma koşulları ve refahının geliştirilmesine dikkat edilmelidir. Sağlık çalışanlarının kuruma ve topluma önemli olduklarını hissettirmek, toplumsal statülerini geliştirmek ve çalışma koşullarını düzeltmek sureti ile tükenmişlik düzeyleri aşağıya çekilebilir.

Memur kadrosunda istihdam edilen personel kendisini daha tükenmiş hissetmektedir. Bu kadroda istihdam edilen çalışanlar aynı zamanda çalışma yapılan kurumun en yaşlı çalışanlarından oluşmaktadır. Dolayısı ile bu kadroda istihdam edilen personel eğitim ve motivasyonlarını artıracak şilt, teşekkür belgesi, takdirname, vb ödüllendirmelerle yeniden örgüte karşı olumlu duygulanımları geliştirilebilir.

Hemşireler hasta bakımları yaptıkları için sürekli olarak hastalarla iletişim içerisinde işlerini yürütmektedirler. Dolayısı ile hemşirelerin mutsuz ve fiziksel olarak kendilerini güçsüz hissetmelerinin çalışma koşullarından kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Hemşirelerin çalışma koşullarının iyileştirilmesinin yanı sıra hastaneler açısından mesleki önemlerinin vurgulandığı çalışmalar yapılabilir.

Çalışanların aylık gelirleri esas alındığında daha çok memur ve yardımcı sağlık personelini oluşturan 1001–1500 TL geliri olan çalışanların daha olumsuz bir görünüm sergilediği görülmektedir. Bu kapsamda çalışan personele yapılan ek ödemeler artırılarak daha olumlu bir duygulanma içerisine girmeleri sağlanabilir.

## **KAYNAKÇA**

1. Akbolat, M.; Işık O. ve Karadağ M. (2008) “Tükenmişlik ve Örgütten Ayrılma ile İlgili Tıbbi Sekreterler Üzerinde Ampirik Bir Çalışma”, **7. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi**, Karadeniz Teknik Üniversitesi Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu, Trabzon, ss: 393–406

2. Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2005) **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı**, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
3. Aslan S. H., Aslan R.O., Alparslan. Z. N., Gürkan. S. B. ve Ünal. M. (1997) “Hekimlerde Tükenmede Cinsiyetle İlişkili Etkenler”, **Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi**, 22(2):132–136.
4. Borkowski N. (2005) “Stress in the Workplace and Stress Management”. In Borkowski N. (ed), **Organizational Behavior in Health Care**, Jones and Bartlett Publishers, Sudbury, Massachusetts, ss: 231-269.
5. Budak, G. ve Sürgevil O. (2005) “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, **D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi** 20(2):95–108.
6. Cemaloğlu N. ve Erdemoğlu Şahin D. (2007) “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 15(2):465–484.
7. Cordes C. L., Dougherty T.W. ve Blum M. (1997) “Patterns of Burnout among Managers and Professionals: A Comparison of Models”, **Journal of Organizational Behavior**, 18:685–701.
8. Dolunay A. B. (2001) **Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik- Ticaret- Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde tükenmişlik Durumu Araştırması**, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
9. Ergin C. (1992) “Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, **VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu Ve Türk Psikoloji Derneği Yayını, Ankara, ss. 144–155.
10. Ersoy F.; Yıldırım C. ve EDİRNE T. (2001) “Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu”, **Sted Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi**, <http://www.tb.org.tr/STED/sted0201/1.html>, Erişim Tarihi: 13.03.2009



11. Gündüz B. (2004) **Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması**, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Adana
12. Italia S.; Favara-Scacco C.; Di Cataldo A. ve Russo G. (2008) “Evaluation and Art Therapy Treatment of the Burnout Syndrome in Oncology Units”, **Psycho-Oncology**, 17:676–680
13. Iverson R. D.; Olekalns M. ve Erwin P.J. (1998) Affectivity, “Organizational Stressors and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and Its Consequences”, **Journal of Vocational Behaviour**, 52:1-23.
14. Izgar H. (2001) **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
15. Karlıdağ R. (2000) “Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi” **Türk Psikiyatri Dergisi**, 11: 49–57.
16. Kırılmaz A. Y., Çelen Ü. ve Sarp N. (2003) “İlköğretimde Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması”, **İlköğretim-Online** 2(1):2–9.
17. Legassie J., Zibrowski E. M. ve Goldszmidt M.A. (2008) “Measuring Resident Well-Being: Impostorism and Burnout Syndrome in Residency”, **Journal of General Internal Medicine**, 23(7):1090–2004.
18. Maslach C. ve Goldberg J. (1998) “Prevention of Burnout: New Perspectives”, **Applied&Preventive Psychology**, 7:63–74.
19. Maslach C. ve Jackson S.E. (1981) “The Measurement of Experienced Burnout”, **Journal of Occupational Behavior**, 2:99–113.
20. Naktiyok A. ve Karabey C. N. (2005) “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu”, **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 2: 179–198.

21. Öztürk A., Tolga Y., Şenol V. ve Günay O. (2008) “Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, **Erciyes Tıp Dergisi**, 30(2):92–99.
22. Pines A. M. (1997) “Gender Differences in Burnout: Israelis’ Responses to the Intifada”, **European Psychologist**, 2(1):28–34.
23. Serinken M., Ergör A.; Çımrın A. H. ve Ersoy G. (2003) “İzmir İlindeki Acil Servis Hekimlerinin Tükenme Düzeyleri”, **Toplum ve Hekim**, 18(4):293–299.
24. Seta C. E. Paulus P. B. ve Baron R. A. (2000) **Effective Human Relations A Guide to people at Work**, Fourth Edition, Alllyn and Bacon, USA.
25. Tuğrul B. ve Çelik E. (2002) “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 2(12):1–11.
26. Weisberg J. (1994) “Measuring Workers’ Burnout and Intention to Leave”, **International Journal of Manpower**, 15(1):4–14.
27. Zohar D. (1997) “Predicting Burnout with the Hassle-Based Measure of Role Demands”, **Journal of Organizational Behavior**, 18:101–115.