

Özel Bakım Merkezinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerine Yönelik Bir Çalışma

Mesut Çimen¹, Bayram Şahin², Mahmut Akbolat³, Oğuz Işık⁴

¹Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, İstanbul, Türkiye

²Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık İdaresi Bölümü, Ankara, Türkiye

³Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, Sakarya, Türkiye

⁴Kırıkkale Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Kırıkkale, Türkiye

ÖZET

Amaç: Bir Özel Bakım Merkezi çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerinin, bazı sosyo-demografik özellikler ve iş ile ilgili değişkenlere göre incelenmesi, tükenmişlik ve iş doyum arasındaki ilişkinin yönü ve derecesinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Hastalar ve Yöntem: Çalışma Mart 2009 tarihinde İstanbul'da bulunan kamuya ait bir özel bakım merkezinde yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeği'nden oluşan bir anket kullanılmıştır. Çalışmada toplam 83 çalışana anket dağıtılmış, ancak dönüşü sağlanabilen 74 (%75.9) anket analizlerde kullanılmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, Kruskal-Wallis Testi, Mann-Whitney U Testi, Korelasyon Analizi ve Regresyon Analizi kullanılmıştır. Ölçeklerin iç tutarlılığını test etmek için Cronbach Alpha katsayısından yararlanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bulgular: Çalışmaya katılan Özel Bakımevi çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumları değerleri çok yüksek bulunmamıştır. Çalışanların cinsiyet, yaş ve görevleri ile tükenmişlik; cinsiyet, eğitim durumu ve görevleri ile iş doyumunu alt boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır. Kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri erkeklerden daha yüksek olmasına karşılık, iş doyumunu açısından erkekler daha olumlu durumdadır. Tükenmişlik alt boyutlarından yalnızca duygusal tükenmişlik, iş doyumunun belirlenmesinde etkilidir. Kişisel başarı ve ücret boyutları dışında, tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları ile iş doyumunu ölçeğinin alt boyutları arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Sonuç: Doğrudan hasta, yaşlı veya bakıma muhtaç insanlara hizmet vermenin güçlüğünü dikkate alınarak, sağlık çalışanlarına uygun çalışma koşulları ve sosyal imkanlar sunmak yoluyla, iş doyumunu düzeylerini artırıcı, tükenmişlik düzeylerini azaltıcı yönetsel önlemlerin alınmasının uygun olacağı değerlendirilmiştir.

Anahtar sözcükler: tükenmişlik, iş doyumunu, özel bakım merkezi

A STUDY ON BURNOUT AND JOB SATISFACTION OF PERSONNEL WORKING IN A SPECIAL CARE CENTER

ABSTRACT

Purpose: This study is conducted in order to analyze burnout and job satisfaction levels with regards to some socio-demographic and job characteristics of personnel working in a special care center, which operates under a special status, and to determine the strength and direction of the relationship between burnout and job satisfaction.

Patients and Methods: The study is carried out on March, 2009 in a special care center located in Istanbul. A questionnaire composed of Maslach Burnout Inventory and Job Satisfaction Scale is used for data collection. 83 questionnaires were distributed and 74 of them were returned and used in the analysis. Descriptive statistical methods, Kruskal-Wallis test, Mann-Whitney U test, correlation analysis and regression analysis are used in the data analysis. Cronbach Alpha coefficient is used in order to test the internal consistency of the scales. The findings are analyzed at 95 % confidence levels and at $p < 0,05$ significance level.

Results: Job satisfaction and burnout levels of the personnel are not found to be very high. There is no statistically significant difference in the burnout levels of employees regarding gender, age and jobs of employees and in the job satisfaction levels regarding gender, education level and jobs of employees. Female employees have a higher level of burnout but they also have a higher level of job satisfaction compared to male employees. From the sub-dimensions of burnout, only emotional burnout has an effect on job satisfaction. Except individual achievement and salary, there is a negative relationship between the sub-dimensions of burnout scale and sub-dimensions of job satisfaction scale.

Conclusion: By taking the difficulties of directly providing service to sick, old or people in a dependent capacity into consideration, it is appropriate to take precautionary managerial measures through providing better work conditions and social benefits in order to increase job satisfaction levels and to reduce burnout levels of employees.

Key words: burnout, job satisfaction, special care center

Sağlık ve bakım alanında hizmet sunan kuruluşların çalışanları sürekli olarak hasta, yaralı, bakıma veya yardıma ihtiyacı olan insanlarla yüz yüze ilişki kurmak zorundadırlar. Sürekli olarak bu tür kurumlarda hizmet sunmak zorunda kalan çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumlarının çalışma ortamından olumsuz etkilendiği bilinmektedir. Bu araştırma ile bir özel bakım evinde çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve iş doyumları arasındaki ilişki ve çalışanların kişisel özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri ya da iş doyumlarında bir farklılaşma olup olmadığının ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Tükenmişlik ve iş doymu terazinin iki kefe arasında ki denge gibi, biri artınca diğeri azalan iki kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik, insanların duygusal tükenme, kişisel başarısızlık ve başkaları ile ilişkilerini kesme nedeniyle acı çektiği bir psikolojik durum olarak tanımlanmıştır (1). Dolayısıyla tükenmişlik, yaşanan stresle başa çıkamama sonucunda gözlenen, fizyolojik, zihinsel ve duygusal alanlarda hissedilen bir durumdur (2). Buna karşılık iş doymu ise çalışanın işini değerlendirmesinden sonra, memnuniyet hissettiği duygusal bir durum olarak ifade edilebilir (3). Bu açıdan iş tatmini zihinsel yönü olan bir inanç ve duygusal yönü olan bir tutumdur (4).

Literatür İncelemesi

Tükenmişlik

Tükenmişlik (burnout) kavramı, 1974 yılında Freudenberger tarafından ortaya atılmış ve tükenmişlik, başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu şeklinde tanımlanmıştır (5). Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında önemli isim olarak kabul edilen ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach'a aittir. Maslach (6) tükenmişliği, duygusal tükenme (emotional exhaustion) ve duyarsızlaşmada (depersonalization) artış, kişisel başarı (personal accomplishment) duygusunda azalma olarak tanımlamıştır. Duygusal tükenme kişinin ruhen yıpranma duygusu yaşamasını ifade ederken, duyarsızlaşma kişinin hizmet ettiği veya birlikte çalıştığı kişilere karşı olumsuz, katı ve anlayışsız olmasını ifade etmektedir. Kişisel başarı duygusunda veya beceride azalma ise kişinin yeterlilik ve başarıya ulaşma duygusunda azalmayı göstermektedir.

Duygusal tükenme; tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (7). Duygusal tükenme yaşayan

kişi, duygusal yönden kendisini yıpranmış hissetmekte ve kendisine aşırı yüklenildiğini düşünmektedir (8). Duygusal tükenmişlik bulguları depresif duygulanım, desteksiz ve güvensiz hissetme, ümitsizlik, evde gerilim ve tartışma artışı, kızgınlık, sabırsızlık, huzursuzluk gibi negatif duygulanımlarda artış, nezaket, saygı ve arkadaşlık gibi pozitif duygulanımlarda azalma içermektedir. Kişi kendine, işine ve genel olarak yaşama karşı negatif tutumlar içerisinde olabilmekte ve işi bırakma, savaçlama gibi davranışlar gösterebilmektedir (9).

Duyarsızlaşma; tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve -insanlara yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (7). Duyarsızlaşma, çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranmasıyla kendini gösterir (10). Aynı zamanda kişinin birlikte çalıştığı kişilere olumsuz, alaycı tutum ve duygular geliştirmesine neden olmaktadır (11).

Kişisel başarı duygusunda azalma, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (7). Başka bir ifade ile *düşük kişisel başarı* duygusu, kişinin çalıştığı işle ilgili olarak kendisini başarısız hissetmesidir (11). Kişisel başarıda düşme, işe ve iş gereği karşılaşılan kişilerle ilişkilere bağlı başarı ve yetersizlik duygularında azalma ile birlikte ortaya çıkmaktadır (10).

Tükenmişlik insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren doktorluk, hemşirelik, psikologluk, polislik, öğretmenlik gibi mesleklerde daha çok ortaya çıkan bir durumdur (12). İnsanlara doğrudan hizmet veren ve sürekli yüz yüze ilişki içerisinde olunan bu tür meslek gruplarında, hizmet veren kişiden yaptığı işe tümüyle kendini vermesi, hizmet verdiği kişiye zaman ayırması ve yoğun ilgi göstermesi beklenir. Böyle bir hizmet mesleki açıdan doyurucu olmakla birlikte, hizmet alan kişilerin beklentilerini tamamıyla karşılamak pek mümkün olmamaktadır. Çalışmalarının karşılığında hizmet alan kişilerin beklentilerini karşılayamamak hizmet veren profesyonellerde hayal kırıklığı ve engellenme duygusu yaratmaktadır (13). Sağlık alanında çalışanlarda, yoğun iş yükü, ağır ve ölümcül vakalara bakım verme, gerektiğinde hasta ve yakınlarına duygusal destek vermek zorunda kalma gibi nedenler işle ilgili stres ve gerginliğe yol açmaktadır (11). Bu nedenle sağlık personeli, tükenmişlik düzeyleri yönünden en fazla incelenen meslekler arasındadır (14). İncelemeler tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanan bir olgu olduğunu; olumsuz bir duygusal yaşantıyı içerdiğini ve kronik, kesintisiz süren bir duyguya dayandığını göstermektedir (15).

İş Doymu

İş doymu çalışanların işlerine ilişkin duyguları olarak tanımlanmaktadır. İlk kez 1920 yılında ortaya atılmış, ancak önemi 1930 ve 40'lı yıllarda anlaşılmıştır (16). İşyerindeki havalandırma, ışıklandırma, gürültü, teknolojik imkânlar gibi fiziksel yapı; sorumluluk miktarı, iş yükü, rollerdeki belirginlik gibi bireysel; amirler ve meslektaşlarla ilişkileri kapsayan kişilerarası; belirsizlik, idari politikalar, çok fazla ya da az yapılandırılmışlık gibi kurumsal faktörler çalışanların iş doyumunun artması ve azalmasıyla ilişkili bulunmuştur (17).

İş doymu temelde kişisel bir konu olarak değerlendirilmektedir. Kişinin işe yönelik beklentileri ile karşılaştıkları arasındaki farktır. Beklentilerin karşılanmaması tatminsizlik olarak ortaya çıkmaktadır. İşin kabulü ile ilgili olarak pozitif duyguların ve bir kişinin işe yönelik taleplerinin karşılanmasını ifade eder. İş doymu çalışanın işle ilgili neler hissettiğinin bir göstergesidir. Aynı zamanda örgütlerdeki personel devrinin de bir nedenidir (18).

İş doymu yaşam doymu ile ilişkili bulunmuştur (16) ve bireyi huzursuzluk, öfke, anksiyete, depresyon, yorgunluk, gerginlik gibi psikolojik ve soğuk algınlığında artış, alerjik reaksiyonlar, gastroentestinal rahatsızlıklar gibi fizyolojik olarak etkilemektedir. Bunlar işte yansıdığı gibi, bireyde iş performansında düşme, konsantrasyonunda azalma, hatalarda artma, hoşgöründe azalma, sık sık rapor alma, işe geç kalma, kişilerarası çatışmalar görülmektedir (17).

İş doymu ve tükenmişlik kavramları yaşadığımız yüzyılda çalışanların karşılaştıkları iki temel konu olarak ele alınmaktadır. İş doymu ve tükenmişlik arasında negatif ilişki olduğunu gösteren çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Gerçekte de iş doymu ve tükenmişlik arasında görüldüğünden çok daha fazla bir ilişki vardır (19).

Hiçbir işkolunda iş doymsuzluğuna yol açan konular çözümlenmeden başarı olmayacaktır. Çalışanların iş arkadaşları ve işyeri tarafından desteklenmemesi iş doym düzeyini düşürmektedir (20). Özellikle hastanelerde görev yapan sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve iş doymuna yönelik ülkemizde çok sayıda çalışma bulunmasına karşın huzurevi ve özel bakım merkezlerinde konuya ilişkin az sayıda bilimsel çalışma bulunmaktadır. Bu çalışma, yaşlılara bakım hizmeti veren ve çeşitli meslek gruplarından oluşan bir özel bakım personelinin tükenmişlik ve iş doym düzeyleri ile bazı demografik ve işle ilgili değişkenler açısından incelemek ve aynı zamanda tükenmişlik

ve iş doym düzeyi arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve yöntem

Araştırmanın amacı ve önemi

Çalışmanın amacı, kamuya ait ve özel statü ile faaliyet gösteren özel bir bakımevi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve iş doymalarının sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını; tükenmişlik ve iş doymu arasında ilişkinin yönü ve derecesini ortaya koymaktır. Bakımevi çalışanları iş ortamlarında gerek birbirleri ile gerekse bakımevi sakinleri ve yakınları ile yoğun ilişki içerisinde dirler. Yapılan çalışmalar yoğun iş ve sosyal ilişkiler ortamında görev yapan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin arttığını ve iş doymalarının olumsuz yönde etkilendiğini ortaya koymaktadır. Ayrıca literatür incelemesi, sağlık kuruluşları üzerine bu ve benzeri pek çok çalışma yapılmasına karşılık, bakımevleri üzerinde yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olduğunu ortaya koymaktadır. Dolayısı ile bakımevi çalışanları üzerinde yapılan az sayıda çalışmadan biri olması, çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Kısıtlılıklar

Araştırma, sadece bir bakımevi çalışanlarını kapsamakta olup, sonuçlar bu bakımevinde çalışan görevlilerin düşüncelerini yansıtmaktadır. Bu nedenle, tüm çalışanlara genellenmesi olası değildir.

Evren ve örneklem

Araştırmanın evrenini İstanbul'da bulunan bir Özel Bakım Merkezi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı Mart 2009 tarihinde bakımevinde 83 kişi görev yapmıştır. Araştırma için örneklem seçilmemiş, tüm çalışanlara ulaşılmaya çalışılmış, ancak 74 çalışandan (%75,9) anketlerin geri dönüşü sağlanabilmiştir.

Veri toplama aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak iki ayrı çalışmadan elde edilen ve üç bölümden oluşan bir anket formu kullanılmıştır. Anketin birinci bölümü katılımcıların kişisel özelliklerinden oluşmaktadır.

İkinci bölümde çalışanların tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak amacıyla Maslach ve Jackson (21) tarafından geliştirilen ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (22) tarafından yapılmıştır. Ölçek Türkçeye uyarlanırken orijinal ölçekte olan 7'li Likert yapı, 5 basamaklı olarak değiştirilmiştir.

Yapılan analiz sonucunda ölçeğin İngilizce orijinali ile tutarlı olarak üç alt boyuttan oluştuğu bulunmuş ve boyutların iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,72 ve kişisel başarı için 0,67 olarak hesaplanmıştır. Bu çalışmada da yukarıda verilen üç boyut için iç tutarlılık katsayıları sırasıyla; 0,80, 0,60 ve 0,76 bulunmuştur. Ölçekte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz, kişisel başarı boyutu ise olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Kişisel başarı boyutunun tersine puanlanması halinde, yüksek puanlar tükenmişlikteki artışını göstereceğinde, çalışmada bütünlük sağlamak amacıyla bu boyuta ait veriler tersinden kodlanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde çalışanların iş doyum düzeylerini ölçmek amacı ile Batıgün ve Şahin (17) tarafından geliştirilerek geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılan iş doyum ölçeği kullanılmıştır. Araştırmacılar tarafından yapılan faktör analizi sonucunda altı faktör altında toplanan ölçeğin faktörler itibariyle iç tutarlılık katsayıları; işletme politikaları için 0,94, bireysel faktörler için 0,87, işteki kontrol/otonomi için 0,76, fiziksel koşullar için 0,74, ücret için 0,64 ve kişilerarası ilişkiler için 0,60 bulunmuştur. Bu çalışmada da iç tutarlılık katsayıları her faktör için sırayla; 0,93, 0,83, 0,77, 0,73, 0,55 ve 0,60 bulunmuştur. Yapılan analizlerde ölçeğin kişilerarası ilişkiler faktöründe yer alan 9. soru faktörün iç tutarlılığında bozucu etki oluşturduğundan ölçekten çıkartılmıştır.

Verilerin analizi

Araştırma sonucunda elde edilen veriler değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel metotların (ortalama, standart sapma, frekans, yüzde) yanı sıra çoklu

grupların karşılaştırılmasında Kruskal-Wallis Testi; ikili karşılaştırmalarda ise Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır. Tükenmişlik ve iş doymu arasında ilişkinin şiddet ve yönünün belirlenmesi amacı ile Çift Yönlü Pearson Korelasyon Analizinden yararlanılmıştır. Çalışanların sosyo demografik özelliklerinin tükenmişlik ve iş doymalarına etkisi ve tükenmişliğin iş doymuna etkisinin belirlenmesinde Regresyon Analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95'lik güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

Bulgular

Tablo 1'de araştırma kapsamında yer alan Özel Bakım Merkezi çalışanlarının kişisel özelliklerine ilişkin tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır. Buna göre; çalışanların yaklaşık %54,1'i 31-40 yaş arasındadır ve %52,7'si kadınlardan oluşmaktadır. %63,5'i evli, %58,1'i çocuk sahibi, %68,9'unun hizmet süresi ≤ 5 yıl, %54,1'i yükseköğretim almış, %12,2'si yönetici personel, %18,9'u hemşire, %21,6'sı kat bakım görevlisi ve %37,8'i teknik ve idari hizmetleri yürüten çalışanlardan oluşmaktadır.

Çalışmaya katılan özel bakımevi çalışanlarının çalışmanın temel değişkenleri olan tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri Tablo 2'de görülmektedir. 5'li Likert ölçeğe göre çalışanların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı düzeyleri çok nadir ile bazen seçenekleri arasında yer almasına karşılık; duyarsızlaşma hiçbir zaman ve nadir seçenekleri arasında yer almaktadır. Çalışanlar iş doyumunu ölçmeye yönelik boyutlarının ortalama değerleri ise 5'li Likert ölçeğe göre "kararsızım" ve "tatmin ediyor" seçenekleri arasına denk düşmektedir.

Tablo 1. Çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı.

	Özellik	Sayı	%		Özellik	Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	39	52,7	Medeni durum	Evli	47	63,5
	Erkek	35	47,3		Bekâr ve dul/boşanmış	27	36,5
Yaş	≤ 30 yaş	22	29,7	Hizmet süresi	≤ 5 yıl	51	68,9
	31-40 yaş	40	54,1		≥ 6 yıl	23	31,1
	≥ 41 yaş	12	16,2	Yönetici personel*	Yönetici personel*	9	12,2
Çocuk durumu	Var	43	58,1		Hemşire	14	18,9
	Yok	31	41,9	Görev	Sağlık lisansiyeri**	7	9,5
Eğitim durumu	İlköğretim	11	14,9		Kat bakım görevlisi	16	21,6
	Ortaöğretim	23	31,1	Teknik ve idari hizmetler	28	37,8	
	Yükseköğretim	40	54,1				

*Kurum amiri ve yardımcıları, doktor, başhemşire, personel müdürü

**Diyetisyen, fizyoterapist, psikolog ve sosyal hizmet uzmanı

Tablo 2. Çalışanların tükenmişlik ve iş doyum düzeylerine ilişkin tanımlayıcı bilgiler.

Ölçeklerin Boyutları	Min.	Max.	Ort.	S.S.
Tükenmişlik	1,05	4,36	2,20	0,64
Duygusal tükenme	1,00	4,50	2,38	0,84
Duyarsızlaşma	0,75	8,25	1,75	1,04
Kişisel başarı	1,00	4,75	2,19	0,67
İş Doyumu	1,87	4,81	3,32	0,74
İşletme politikaları	1,27	4,93	3,21	0,81
Bireysel faktörler	1,00	5,00	3,15	0,99
Fiziksel koşullar	1,50	5,00	3,66	0,78
İşteki kontrol/otonomi	1,33	5,00	3,39	0,83
Ücret	1,50	5,00	3,20	0,91
Kişilerarası ilişkiler	1,50	5,00	3,89	0,74

Çalışanların cinsiyet, medeni durum, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi; yaş grupları, eğitim durumu ve görevleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı Kruskal-Wallis Testi kullanılarak analiz edilmiş olup; yapılan analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan sosyo-demografik özellikler ile tükenmişlik ve iş doyum boyutları Tablo 3'de verilmiştir.

Mann-Whitney U Testi sonuçlarına göre çalışanların, yalnızca cinsiyetleri ile duygusal tükenmişlik düzeyleri ve kişisel başarı boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark olduğu bulunmuştur. Her iki boyutta da kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri erkeklerden daha yüksek bulunmuştur.

Kruskal-Wallis Testi analizi sonuçlarına göre, çalışanların yaşları ile kişisel başarı boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır (KW=8,654; p=0,013). Farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacı ile alt gruplar arasında ikişerli olarak yapılan Mann-Whitney Testi sonucuna göre farklılık 31-40 yaş arası çalışanlar ile ≥41 yaş çalışanlardan kaynaklanmaktadır (MW=104,500; p=0,003). 31-40 yaş grubu çalışanların bireysel başarı boyutu tükenmişlik düzeyleri diğer yaş gruplarından daha yüksektir.

Çalışanların yaptıkları görevler ile duygusal tükenmişlik boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur (KW=19,586; p=0,001). Farkın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacı ile yapılan Mann-Whitney Testi sonucuna göre fark, hemşireler ile yönetici personel (MW= 28,000; p=0,028), kat bakım görevlileri (MW= 57,500; p=0,022) ve teknik ve idari hizmetleri yürüten görevliler (MW= 55,000;

p=0,000) ve sağlık lisansiyerleri ile teknik ve idari hizmetleri yürüten görevlilerden (MW= 30,000; p=0,004) kaynaklanmaktadır. Sağlık lisansiyerleri ile hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri diğer çalışanlardan daha yüksek olmasına karşılık, teknik ve idari hizmetleri yürüten görevlilerin duygusal tükenmişlik düzeyleri daha düşük bulunmuştur.

Tablo 3. Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırması.

	Cinsiyet	N	Mean Rank	Z	p
Duygusal tükenmişlik	Kadın	39	44,04	-2,764	0,006
	Erkek	35	30,21		
Kişisel başarı	Kadın	39	43,15	-2,394	0,017
	Erkek	35	31,20		
	Yaş	N	Mean Rank	KW	p
Kişisel başarı	≤30 yaş	22	35,50	8,654	0,013
	31-40 yaş	40	43,06		
	≥41 yaş	12	22,63		
	Görev	N	Mean Rank	KW	p
Duygusal tükenmişlik	Yönetici personel	9	31,83	19,586	0,001
	Hemşire	14	53,07		
	Sağlık lisansiyerleri	7	55,50		
	Kat bakım görevlisi	16	37,56		
	Teknik ve idari hizmetler	28	27,00		

Çalışanların cinsiyet, medeni durum, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile iş doyum ölçeğini oluşturan boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı Mann-Whitney U Testi; ile iş doyum ölçeğini oluşturan boyutlar arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı Kruskal-Wallis Testi kullanılarak analiz yapılan analiz sonucunda istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunan sosyo-demografik özellikler ile tükenmişlik ve iş doyum boyutları Tablo 4'de verilmiştir.

Mann-Whitney U Testi sonuçlarına göre çalışanların cinsiyetleri ile işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, işteki kontrol/otonomi ve ücret boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark olduğu bulunmuştur (p<0,05). Analiz sonuçlarına göre, fark bulunan boyutların tamamında erkek çalışanların iş doyum düzeyleri kadın çalışanlardan daha yüksektir.

Çalışanların eğitim durumları esas alınarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonucunda işletme politikaları (KW=6,629; p=0,036) ve ücret (KW=11,578; p=0,003) boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur. Yapılan Mann-Whitney Testi sonucuna göre işletme

Tablo 4. Çalışanlarının iş doyum düzeylerinin sosyo-demografik özelliklerine göre karşılaştırması.

	<i>Cinsiyet</i>	<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>Z</i>	<i>p</i>
İşletme politikaları	Kadın	39	31,68	-2,459	0,014
	Erkek	35	43,99		
Bireysel faktörler	Kadın	39	32,41	-2,155	0,031
	Erkek	35	43,17		
Fiziksel koşullar	Kadın	39	30,45	-2,994	0,003
	Erkek	35	45,36		
İşteki kontrol/otonomi	Kadın	39	31,97	-2,351	0,019
	Erkek	35	43,66		
Ücret	Kadın	39	29,32	-3,502	0,000
	Erkek	35	46,61		
	<i>Eğitim durumu</i>	<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>KW</i>	<i>p</i>
İşletme politikaları	İlköğretim	11	50,64	6,629	0,036
	Ortaöğretim	23	40,00		
	Yükseköğretim	40	32,45		
Ücret	İlköğretim	11	53,00	11,578	0,003
	Ortaöğretim	23	42,41		
	Yükseköğretim	40	30,41		
	<i>Görev</i>	<i>N</i>	<i>Mean Rank</i>	<i>KW</i>	<i>p</i>
İşletme politikaları	Yönetici personel	9	50,56	18,731	0,001
	Hemşire	14	24,61		
	Sağlık	7	15,93		
	lisansiyerleri				
	Kat bakım görevlisi	16	37,94		
	Tek. ve idari hizmetler	28	44,89		
	Yönetici personel	9	55,00		
	Hemşire	14	21,89		
	Sağlık	7	23,86		
	lisansiyerleri				
Fiziksel koşullar	lisansiyerleri			18,524	0,001
	Kat bakım görevlisi	16	36,84		
	Tek. ve idari hizmetler	28	43,46		
	Yönetici personel	9	44,89		
	Hemşire	14	26,07		
	Sağlık	7	19,79		
	lisansiyerleri				
	Kat bakım görevlisi	16	38,69		
	Tek. ve idari hizmetler	28	44,59		
	Yönetici personel	9	54,11		
İşteki kontrol/otonomi	lisansiyerleri			13,056	0,011
	Kat bakım görevlisi	16	38,69		
	Tek. ve idari hizmetler	28	44,59		
	Yönetici personel	9	54,11		
	Hemşire	14	17,50		
	Sağlık	7	22,07		
	lisansiyerleri				
	Kat bakım görevlisi	16	45,22		
	Tek. ve idari hizmetler	28	41,61		
	Ücret	lisansiyerleri			
Kat bakım görevlisi		16	45,22		
Tek. ve idari hizmetler		28	41,61		

politikaları boyutunda fark ilköğretim ile yükseköğretim düzeyinde eğitim almış çalışanlardan (MW=111,500; p=0,013); ücret boyutunda ise yükseköğretim görmüş çalışanlar ile ilköğretim (MW=91,000, p=0,003) ve ortaöğretim (MW=305,500, p=0,025) düzeyinde eğitim alan çalışanlardan kaynaklanmaktadır. Her iki boyutta da ilköğretim eğitimi alan çalışanların iş doymu düzeyleri yükseköğretim alan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Çalışanların yaptıkları görevler esas alınarak yapılan Kruskal-Wallis Testi sonucunda işletme politikaları (KW=18,731; p=0,001), fiziksel koşullar (KW=18,524; p=0,001), işteki kontrol/otonomi (KW=13,056; p=0,011) ve ücret (KW=24,847; p=0,000) boyutlarında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmuştur.

İşletme politikaları boyutunda fark; yönetici personel ile hemşireler (MW=25,500; p=0,016), sağlık lisansiyerleri (MW=8,000; p=0,012) ve teknik ve idari hizmetler faaliyetlerini yürüten çalışanlar (MW=81,500; p=0,002); sağlık lisansiyerleri ile kat bakım görevlileri (MW= 20,500; p=0,015) ve teknik ve idari hizmetler faaliyetlerini yürüten çalışanlardan (MW=21,500; p=0,001) kaynaklanmaktadır.

Fiziksel koşullar boyutunda fark; yönetici personel ile hemşireler (MW=11,500; p=0,000), sağlık lisansiyerleri (MW=4,000; p=0,002); hemşireler ile teknik ve idari hizmetler faaliyetlerini yürüten çalışanlardan (MW=42,500; p=0,020) kaynaklanmaktadır. İşteki kontrol/otonomi boyutunda fark; hemşireler ile teknik ve idari hizmetler faaliyetlerini yürüten çalışanlar (MW=89,000; p=0,004), sağlık lisansiyerleri ile teknik ve idari hizmetler faaliyetlerini yürüten çalışanlardan (MW=30,000; p=0,004) kaynaklanmaktadır.

Ücret boyutunda fark; yönetici personel ile hemşireler (MW=8,000; p=0,000) sağlık lisansiyerleri (MW=6,500; p=0,005); hemşireler ile kat bakım görevlileri (MW=30,000; p=0,000) ve teknik ve idari hizmet faaliyetlerini yürüten çalışanlar (MW=60,500; p=0,000), sağlık lisansiyerleri ile kat bakım görevlileri (MW= 18,000; p=0,010) ve teknik ve idari hizmet faaliyetlerini yürüten çalışanlardan (MW=45,500; p=0,028) kaynaklanmaktadır.

Fark bulunan boyutların tamamında Yönetici personelin iş doymu düzeyleri en yüksek seviyede olmasına karşılık, sağlık lisansiyerleri ve hemşirelerin iş doymu düzeyleri en düşük seviyelerde bulunmaktadır. Yönetici personelin ardından teknik ve idari hizmetleri yürüten bakımevi çalışanları en yüksek iş doymu düzeyine sahiptirler.

Tablo 5. Tükenmişliğin alt boyutlarının iş doyumuna etkisi.

Bağımsız değişkenler	Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize edilmiş katsayılar		p	R	R ²	F	P
	B	Std. Hata	β	t					
(Sabit)	5,095	0,213		23,921	0,000				
Duygusal tükenmişlik	-0,684	0,076	-0,785	-8,984	0,000	0,788	0,620	38,127	0,000
Duyarsızlaşma	0,045	0,063	0,064	0,715	0,477				
Kişisel başarı	-0,105	0,088	-0,096	-1,195	0,236				

a: Belirleyiciler: (Sabit), kişisel başarı, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma
b: Bağımlı değişken: İş doyumunu

Tablo 6. Araştırma kapsamındaki ÖBM çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyum düzeyleri arasındaki ilişkinin yön ve şiddetinin karşılaştırması.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ort.	S.S.
Tükenmişlik (1)	1										2,20	0,64
Duygusal tükenmişlik (2)	0,873**	1									2,38	0,84
Duyarsızlaşma (3)	0,746**	0,522**	1								1,75	1,04
Kişisel başarı (4)	0,674**	0,313**	0,363**	1							2,19	0,67
İş doyumunu (5)	-0,703**	-0,782**	-0,381**	-0,318**	1						3,32	0,74
İşletme politikaları (6)	-0,656**	-0,754**	-0,322**	-0,285*	0,980**	1					3,21	0,81
Bireysel faktörler (7)	-0,595**	-0,686**	-0,298*	-0,251*	0,850**	0,794**	1				3,15	0,99
Fiziksel koşullar (8)	-0,640**	-0,665**	-0,426**	-0,304**	0,797**	0,737**	0,563**	1			3,66	0,78
İşteki kontrol/otonomi (9)	-0,550**	-0,579**	-0,325**	-0,280*	0,794**	0,768**	0,597**	0,529**	1		3,39	0,83
Ücret (10)	-0,513**	-0,567**	-0,314**	-0,212	0,714**	0,685**	0,460**	0,554**	0,583**	1	3,20	0,91
Kişilerarası ilişkiler (11)	-0,531**	-0,475**	-0,395**	-0,342**	0,611**	0,521**	0,461**	0,646**	0,404**	0,440**	3,89	0,74

*:Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Tükenmişliğin alt boyutlarını oluşturan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının ortalamalarından elde edilen değerler bağımsız değişken ve iş doyumunu ölçeceğinin ortalaması bağımlı değişken olarak kullanılmak suretiyle yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5'de görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda

duygusal tükenmişliğin iş doyumunu üzerinde belirleyici etkisi olduğu (F=38,127; p=0,000), buna karşılık duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarının iş doyumunu üzerinde belirleyici bir etkisinin olmadığı (p>0,05) bulunmuştur. Modelin ilişki katsayısı 0,788'dir (R=0,788) ve duygusal tükenmişlik iş doyumunu varyansının %62,0'ını açıklamaktadır

($R^2=0,620$). Kurulan regresyon modeli doğrusaldır ve model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=38,127$; $p=0,000$). Beta katsayılarına bakıldığında duygusal tükenmişlik ($\beta=-0,280$) beta değerinin diğer değişkenlere göre yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlardan hareketle iş doymu üzerinde duygusal tükenmişliğin belirleyiciliğinin anlamlı olduğu söylenebilir.

Çalışmada tükenmişlik ve iş doymu boyutları arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek amacı ile çift yönlü Pearson Korelasyon Analizi kullanılmıştır (Tablo 6). Yapılan analiz sonucunda tükenmişlik ve iş doymunu oluşturan boyutların kendi aralarında yüksek düzeyde doğrusal ilişki içerisinde oldukları bulunmuştur ($p=0,01$). Buna karşılık tükenmişlik ve iş doymu boyutları arasında genel olarak ters ilişki olduğu bulunmuştur. Ancak, tükenmişlik ölçeğinin duyarsızlaşma boyutu ile iş doymu ölçeğinin bireysel faktörler boyutu; tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı boyutu ile iş doymu ölçeğinin bireysel faktörler ve işteki kontrol/otonomi boyutları arasındaki ilişki 0,05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin kişisel başarı boyutu ile iş doymu ölçeğinin ücret boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı bulunmuştur ($p>0,05$).

Tartışma

Çalışmaya katılan bakımevi çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri daha yüksek olmasına karşılık, duyarsızlaşma düzeyleri alt seviyede bulunmaktadır. Kişisel arası ilişkilerden kaynaklanan iş doymuları daha yüksek olmak üzere iş doymununun diğer boyutlarında da orta düzeyde iş doymuları olduğu görülmektedir.

Çalışanların eğitim durumu, medeni durum, çocuk durumu, hizmet süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Bazı çalışmalarda kıdem veya hizmet süresinin tükenmişlik düzeyinde etkili olduğu ileri sürülmesine karşılık (23, 24, 25), hekimler üzerinde yapılan başka bir çalışmada medeni durum ve meslekte geçen süre ile iş doymu ve tükenmişlik arasında anlamlı fark bulunmamıştır (10).

Bakımevi çalışanlarının cinsiyetleri ile duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı tükenmişliği arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmaktadır. Kadın çalışanların duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı noksanlığı yaşama düzeyleri erkeklerden daha yüksektir. Literatürde yer alan başka çalışmalarda da kadın çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin erkeklerden daha yüksek olduğu bulunmuştur (22,26,27). Hemşireler ve hekimler arasında yapılan bir

çalışmada da hemşirelerin daha çok duygusal tükenmişlik yaşamalarına karşılık, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarından hekimlerle aralarında bir farklılık olmadığı bulunmuştur ve burada da cinsiyet önemli bir faktör olarak görülmektedir (28). Öte yandan Akçalı ve arkadaşları duygusal tükenmişliği etkileyen en önemli faktörlerin çalışanların yaşı ve hizmet süreleri olduğunu ifade etmektedirler.

Bakımevi çalışanlarının kişisel başarı noksanlığı yaşama düzeyleri ile yaş grupları ve cinsiyetleri bakımından anlamlı fark bulunmaktadır. Kadın çalışanlar ve 31-40 yaş grubu çalışanların kişisel başarı noksanlığı yaşama düzeyleri daha yüksek bulunmuştur. Çalışmadan elde edilen çarpıcı bir sonuç, 41 ve daha yukarı yaşlardaki çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasıdır. Çimen ve Ergin (29) tarafından bir grup sağlık personeli ile ilgili yapılan çalışmada da genç yaş grubunda yer alanların, ileri yaş gruplarına göre daha çok tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur. Baysal (30), tarafından öğretmenler üzerinde yapılan bir çalışmada da yaş değişkeninin duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada etkili olduğu bulunmuş ve yaş arttıkça duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın azaldığını vurgulamıştır.

Bakımevi çalışanlarının görevleri itibariyle incelenmesinde, hemşire ve sağlık lisansiyerlerinin tükenmişlik düzeylerinin diğer çalışanlardan daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu iki meslek grubunu kat bakım görevlileri takip etmektedir. Bakımevinde kalan kişilerle doğrudan ilişki içerisinde olan bu meslek gruplarının tükenmişlik düzeylerinin fazla olmasında bu özelliklerinin etkili olabileceği düşünülmektedir.

Çalışmadan elde edilen bulgulara göre, çalışanların yaş, medeni durum, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile iş doymu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır. Bu sonucu destekler nitelikteki bulgular başka çalışmalardan da elde edilmiştir (31,32). Bazı araştırmalarda da medeni durumun iş doymunu etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır (33,34,35). Bu bulgular sonucunda çalışanların yaş, medeni durum, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile iş doymu arasında farklılık olmadığı söylenebilir.

Çalışanların cinsiyetleri ile işletme politikaları, bireysel faktörler, fiziksel koşullar, işteki kontrol/otonomi ve ücret boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır. Fark bulunan boyutların tamamında erkek çalışanların iş doymu düzeyleri kadın çalışanlardan daha yüksektir. Bu sonuç erkeklerin iş doymununun kadınlardan daha yüksek olduğunu göstermektedir. Farklı çalışan grupları

arasında yapılan çalışmalarda da erkeklerin iş doyumunun daha yüksek olduğunun bulunması bu sonucu destekler niteliktedir (36,37). Bazı araştırmalarda da cinsiyet ile iş doyumunu arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır (10,38)

Çalışanların eğitim durumları ile işletme politikaları ve ücret boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır. Her iki boyutta da ilköğretim eğitimi alan çalışanların iş doyumunu düzeyleri yükseköğretim alan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyleri yükseldikçe çalışanların iş doyumunu düzeyleri düşmektedir. Dinler (36) tarafından yapılan çalışmada da eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların daha az eğitimlilere oranla iş doyum seviyelerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışanların yaptıkları görevler ile işletme politikaları, fiziksel koşullar, işteki kontrol/otonomi ve ücret boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmaktadır. Fark bulunan boyutların tamamında Yönetici personelin iş doyumunu düzeyleri en yüksek seviyede olmasına karşılık, sağlık lisansiyerleri ve hemşirelerin iş doyumunu düzeyleri en düşük seviyelerde bulunmaktadır. Yönetici personelin ardından teknik ve idari hizmetleri yürüten bakımevi çalışanları en yüksek iş doyumunu düzeyine sahiptirler.

Tükenmişlik düzeyinin iş doyumunu üzerindeki etkisini test etmek amacı ile oluşturulan regresyon analizi modelinde duygusal tükenmişliğin iş doyumunu belirlemede etkili olduğu bulunmuştur. Ergin (22), çalışmasında duygusal tükenmişliği belirleyen en önemli etkenin iş doyumunu olduğu ileri sürülmüştür.

Çalışmanın sonuçlarına göre tükenmişlik ve iş doyumunun kendi alt boyutları arasında çok güçlü ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Gülseren ve arkadaşları (40) tarafından yapılan çalışmada da benzer sonuçlar bulunmuştur. Buna karşılık tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif ve güçlü bir ilişki bulunmaktadır. Pek çok çalışma bu sonucu desteklemektedir (34,36,39,42,43,44). Yalnızca tükenmişliğin kişisel başarı boyutu ile iş doyumunun ücret boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Başka bir çalışmada da ücret ile duygusal tükenme arasında zayıf olumsuz anlamlı ilişki belirlenmesine karşılık, ücret ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı arasında anlamlı ilişki görülmediği sonucuna ulaşılmıştır (35).

Yukarıdaki sonuçlardan hareketle aşağıdaki tespit ve önerilerde bulunulabilir:

1. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri düşük seviyelerde olmasına karşılık, iş doyumunu düzeyleri orta düzeydedir. Çalışanların iş doyumlarının artırılması ve tükenmişlik düzeylerinin düşürülmesi için çalışmalar yapılmalıdır.
2. Çalışanların eğitim durumu, medeni durum, çocuk durumu, hizmet süreleri ile tükenmişlik; yaş, medeni durum, çocuk durumu ve hizmet süreleri ile iş doyumunu arasında istatistiksel açıdan anlamlı fark bulunmamaktadır. Sonuç olarak çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde bazı sosyo-demografik özelliklerle farklılık oluşturmadığı söylenebilir.
3. Kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri erkeklerden daha yüksek olmasına karşılık, iş doyumunda tam tersi bir durum söz konusudur. Dolayısıyla kadınların iş doyumlarının artırılması ve tükenmişlik düzeylerinin düşürülmesi için pozitif ayrımcılık yapılması önerilebilir.
4. Çalışanların kişisel başarı tükenmişlik düzeyleri 31-40 yaş aralığında en yüksek düzeye çıkmasına karşılık, 30 ve daha aşağı yaşlarda orta düzeyde, 41 ve üzeri yaşlarda ise en düşük seviyelere ulaşmaktadır. Bu sonuç çalışanların zamanla kişisel başarısızlık duygusunun arttığını ve sonra tekrar düşmeye başladığını göstermektedir. Çalışanların işteki otonomi gücünün geliştirilmesi, fiziksel koşulların iyileştirilmesi, uygun işletme politikaları ve ücret gibi faktörler kullanılarak çalışanların kariyerlerinin ortasındaki tükenmişlik durumlarının önlenmesi sağlanabilir.
5. Bakım evinde kalan sakinlere doğrudan hizmet sunan hemşire ve sağlık lisansiyerlerinin tükenmişlik düzeyleri diğer çalışanlardan daha yüksek ve iş doyumları daha düşüktür. Bu tür çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaltılması ve iş doyumlarının artırılması için çalışma koşulları iyileştirilebilir ve destekleyici uygulamalar yapılabilir.
6. Çalışanların iş doyumlarının değerlendirilmesinde duygusal tükenmişlik önemli bir etkidir. Dolayısıyla çalışanların iş doyum düzeylerinin yükseltilmesi için duygusal tükenmişlik düzeylerini azaltıcı önlemler alınmalıdır.
7. İş doyumunu ve tükenmişlik arasında çok güçlü ve ters bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla çalışanların iş doyumlarının geliştirilmesi, tükenmişlik düzeylerinin düşürülmesine katkı sağlayabilir.

Kaynaklar

1. Barutçu E., Serinkan C. Günümüzün Önemli Sorunlarından Olan Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış 2008; 8(2):541-561.
2. Tuğrul B. Çelik E. Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2002;12:1-11.
3. Dormann C., Zapf D. Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities. Journal of Organizational Behavior 2001; 22:483-504.
4. Wright, Thomas A. The Emergence of Job Satisfaction in Organizational Behavior A Historical Overview of the Dawn of Job Attitude Research. Journal of Management History 2006;(12)3:262-277.
5. Freudenberger NJ. Staff Burnout. Journal of Social Issues 1974;30:159-165.
6. Maslach, C.: Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In Job Stress and Burnout. U.S. Paine (Ed.), Beverly Hills, CA: Sage:1982.
7. Maslach C., Schaufeli, WB., Leiter MP. Job Burnout. Annual Review of Psychology 2001;52:397-422.
8. Taycan O., Kutlu L., Çimen S., Aydın N. Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. Anatolian Journal of Psychiatry 2006;7:100-108.
9. Ersoy F., Yıldırım C., Edirne T. Tükenmişlik (Staff Burnout) Sendromu, Sted Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi 2001; <http://www.ttb.org.tr/STED/sted0201/1.html>, Erişim: 30/01/2011
10. Kurçer MA. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi 2005;2(3):10-15.
11. Sucuoğlu B, Kuloğlu N. Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. Türk Psikoloji Dergisi 1996;10:44-60.
12. Haran S, Devrimci ÖH., Ölmez Ş, Sayıl I. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri, Kriz Dergisi 1998;6(1):75-84.
13. Özgüven HD., Haran S. Tükenme. (İçinde) Kriz ve Krize Müdahale. I. Sayıl (Ed), Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi yayınları, Ankara: 2000, 199-214.
14. Ergin C. Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü, Ankara:1995.
15. Shirom, A. C., Cooper, L., Robertson, T. Burnout in Work Organizations. International Review of Industrial and Organizational Psychology 1989;13: 25-48.
16. Ergin C. Bir iş doymu ölçeği olarak “İş betimlemesi ölçeği”: uyarlama, geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Türk Psikoloji Dergisi 1997;12(39):25-36.
17. Durak Batıgün A., Şahin NH. İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikologlar Dergisi 2006;17(1):32-45.
18. Wegge, J., Schmidt, KH. Parkes, C., Van Dick R. ‘Taking a Sickie’: Job Satisfaction and Job Involvement As Interactive Predictor of Absenteeism in A Public Organization. Journal of Occupational and Organizational Psychology 2007;80:77-89.
19. Skaalvik EM, Skaalvik S. Does School Context Matter? Relationship With Teacher Burnout And Job-Satisfaction. Teaching and Teacher Education 2009;25(3):518-524.
20. Freeborn DK. Satisfaction Commitment Psychological Well Being Among HMO Physicians West J Med. 2001;174(1):13-8.
21. Maslach C, Jackson SE. The Measurement of Experienced Burnout. Jour of Occupational Behavior 1981;2: 99-13.
22. Ergin C. Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. (içinde) 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. R. Bayraktar ve İ. Dağ (Eds), Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara: 1992, 143-154.
23. Taşkın, Ö. Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyum Düzeylerine Etkisi. Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya: 2004.
24. Yerlikaya A. Köy ve Şehirlerde Çalışan Sınıf Öğretmenlerinde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum: 2000.
25. Kavla İ. Hemşirelerde İş Doyumu ile Tükenmişlik İlişkisi. Yüksek Lisan Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir: 1998.
26. Budak G., Sürgevil O. Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama, D.E.Ü.İ.B.F. Dergisi 2005;202): 95-108.
27. Pines, Ayala Malach. Gender Differences in Burnout: Israelis’ Responses to the Intifada. European Psychologist 1997; 2(1): 28-34.
28. Sayıl I., Haran S., Ölmez Ş., Özgüven HD. Ankara Üniversitesi Hastanelerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri. Kriz Dergisi 1997;5(2):71-78.
29. Çimen, M., Ergin C. Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik (burnout) düzeylerinin incelenmesi. Gülhane Tıp Dergisi. Haziran 2001; 43 (2)169-176.
30. Baysal A. Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir:1995.
31. Şimşek Bilgin Y. Huzurevi Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara: 2007.
32. Gözüm S. Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerin İş Doyumu, Tükenmişlik ve İş Devamsızlıklarını Etkileyen Faktörlerin Araştırılması. Doktora Tezi Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum: 1996.
33. Sünter AT, Canbaş S, Dabak Ş, Öz H ve Pekşen Y. Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyum Düzeyleri. Genel Tıp Dergisi 2001;16(1):9-14.
34. Aksu G, Acuner AM ve Tabak RS. Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği). Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 2002; 55(4), 271-282.

35. Demirkol İ. Avukatlarda iş doyumunu, tükenmişlik ve denetim odağının bazı demografik değişkenler bağlamında incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin:2006.
36. Dinler A, Isparta ili otel işletmelerinde çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri ile etkileyen etmenler Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Isparta: 2010.
37. Kushnir T, Cohen AH, Kitai E. Continuing Medical Education and Primary Physicians, Job Stress, Burnout and Dissatisfaction. *Medical Education* 2000;34(6):430-436.
38. Ehtiyar R. Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi* 1996;4:104-11.
39. Abacı ZK. Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'na Bağlı Saray ve Ayaş Rehabilitasyon Merkezlerinde Bakıma İhtiyaç Duyan Bireylerin Bakımından Sorumlu Personelin İş Doyumu, Tükenmişlik, Stres Ve Depresyon Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara: 2004.
40. Gülseren Ş., Karaduman E., Kültür S. Hemşire ve Teknisyenlerde Tükenmişlik Sendromu ve Depresif Belirti Düzeyi. *Kriz Dergisi* 2000;8(1): 27-38.
41. Shukla, I. Burnout and stress among secondary school teachers in relation to their teaching effectiveness. *European Journal of All India Association for Educational Research* 2008;20:3-4.
42. Avşaroğlu S, Deniz ME., Kahraman A. Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2005;14:115-129.
43. Spear J., Wood L., Sudarshan C., Davis A., Nelson J. Job Satisfaction and Burnout in Mental Health services For Older People. *Australasian Psychiatry* 2004;12(1):58-61.
44. Muhammed AH, Hamdy HI. Burnout, Supervisory Support and Work Outcomes: A Study from an Arabic Cultural Perspective. *International Journal of Commerce Management* 2005;15(3/4):230-243.