

## ARAŞTIRMA

# MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ SAĞLIK PERSONELİ TÜRKİYE NORMLARININ SİLAHLI KUVVETLER SAĞLIK PERSONELİ TÜKENMİŞLİK PUANLARI İLE KARŞILAŞTIRILMALI OLARAK İNCELENMESİ

Mesut ÇİMEN\*

### ÖZET

Bu çalışmada amaç, Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkiye sağlık personeli normları ile Türk Silahlı Kuvvetlerinde (TSK) çalışan sağlık personelinin tükenmişlik puanlarını karşılaştırılması olarak incelemektir. Araştırma silahlı kuvvetlerde görev yapan ve örnekleme alınan 1274 sağlık personeli ile yapılmıştır. Uzman ve pratisyen hekim, diş hekimi, eczacı, sağlık idarecisi, yüksek hemşire, sağlık teknisyeni ve hemşirelerden oluşan mesleklere ilişkin tükenmişlik puanları ile bazı demografik değişkenlere göre elde edilen puanlar Türkiye sağlık personeli normları ile karşılaştırılmıştır. Sonuçlar, Silahlı kuvvetler sağlık personelinin tükenmişlik açısından Türkiye normlarının altında olduğunu, demografik değişkenler açısından da diğer sağlık personeline göre daha az tükenmişlik yaşadığını göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Türkiye normları

### GİRİŞ

Tükenmişlik çoğunlukla insanlarla yüz yüze çalışan mesleklerde bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterli duygularında azalma şeklinde kendini gösteren bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach, C. ve ark. 1993: 43).

Tükenmişlik konusunda çalışan araştırmacıların üzerinde durdukları önemli nokta, tükenmişliğin daha çok insanlarla yüz yüze ilişki gerektiren mesleklerde görülen bir olgu olduğudur. İncelemeler tükenmişliğin

bireysel düzeyde yaşanan bir olgu olduğunu; olumsuz bir duygusal yaşantıyı içerdiğini ve kronik, kesintisiz süren bir duyguya dayandığını göstermektedir (Shirom, A.C. ve ark. 1989:25). Bu nedenle sağlık personeli, tükenmişlik düzeyleri yönünden en fazla incelenen meslekler arasındadır. Tükenmişliği hazırlayan etkenlerin en önemlileri arasında ilk grupta çalışma ortamıyla ilgili etkenler (Aşırı iş yükü, Çalışma ortamındaki ilişkiler, Rol çatışması ve Rol belirsizliği, Çalışma süresi, Meslektaşlarla ilişkiler vb.) ikinci grupta ise demografik özelliklerin (Yaş, Cinsiyet, Medeni durum, Eğitim, Kişilik ve beklentiler vb.) yer aldığı bildirilmiştir (Lee, R.T. ve ark. 1991: 1932, Jackson, S.E. ve ark. 1983: 284, Aryee, D. 1993: 1441, Örmən, U. 1993: 11).

Tükenmişlik düzeyi arttıkça içe kapanma, sabırsızlık, hoşgörüsüzlük eğilimlerinin arttığı iş ortamından uzaklaşmak için yemek ve dinlenme aralarını uzatma girişimlerine rastlandığı, mesleki kimlikle ailede üstlenilen roller arasında ayırım yapma güçlüğü çeken çalışanların, aile bireyleriyle ilişkilerinde çalışma ortamında davrandıkları gibi mesafeli ve duyarsız hareket ettikleri böylece hem iş hem de aile çevresinde ilişkilerinin giderek bozulmakta olduğunu bildiren çalışmalar vardır (Jackson, S.E. ve ark. 1982: 63, Cherniss, C. 1992:149). Bu çalışmada amaç, TSK'lerinde görev yapan sağlık personelinin tükenmişlik puanları ile Türkiye sağlık personeli için belirlenen tükenmişlik puanlarını karşılaştırmalı olarak incelemek ve bazı sosyodemografik değişkenler ile tükenmişlik ilişkisini araştırmaktır.

### YÖNTEM

Çalışmada TSK sağlık personelinin işle ilgili tutum, davranış ve reaksiyonlarını ortaya koymaya yönelik; iş doyumu, kuruma bağlılık, tükenmişlik, sargınlık gibi pek çok etmenin bir arada incelendiği bir çalışmadan

\*Dr., Gülhane As. Tıp Akd. Sağlık Hiz. Yön. BD

tükenmişlik ölçeğine ilişkin elde edilen veriler kullanılmıştır (Çimen, M. 2000).

Araştırmanın evrenini TSK'lerinde görev yapan uzman ve pratisyen hekim, diş hekimi, eczacı, sağlık idarecisi, yüksek hemşire, sağlık teknisyeni ve hemşireler oluşturmuş olup evren büyüklüğü 7144 kişidir. Evrenle ilgili bilgilere çalışmanın yapıldığı kuruma ait istatistiksel bilgilerden ulaşılmıştır. Örnek büyüklüğünün belirlenmesinde "Tabakalı Seçkisiz Örneklem" yöntemi uygulanmıştır (Sümbüloğlu, K. ve Sümbüloğlu, V.1993). Buna göre belirlenen 1479 deneğe EYLÜL 1999- OCAK 2000 tarihlerinde posta yolu ve geri dönüş kapalı zarflar kullanılarak anket uygulanmıştır. 1274 anket (% 86.1) değerlendirilebilir nitelikte bulunmuştur. Örneklemin sosyodemografik özellikleri ve meslek gruplarına göre dağılımı Tablo 1. de verilmiş ülke geneline ait sosyo demografik yapıyı tanımlayan verilere ise çalışmanın sınırlılıkları içinde yer verilmemiştir.

**Tablo 1. Örneklemin sosyodemografik özellikleri ve meslek gruplarına göre dağılımı**

|                                 | Sayı        | %            |
|---------------------------------|-------------|--------------|
| <b>Cinsiyet</b>                 |             |              |
| Erkek                           | 787         | 61.8         |
| Kadın                           | 487         | 38.2         |
| <b>Medeni Durum</b>             |             |              |
| Evli                            | 910         | 71.4         |
| Bekar                           | 345         | 27.0         |
| Diğer                           | 19          | 1.6          |
| <b>Yaş</b>                      |             |              |
| 18-30                           | 669         | 52.5         |
| 31-50                           | 594         | 46.6         |
| 51 ve üstü                      | 11          | .9           |
| <b>Bölge Gelişmişlik Düzeyi</b> |             |              |
| Yüksek                          | 835         | 65.5         |
| Orta                            | 392         | 30.8         |
| Düşük                           | 47          | 3.7          |
| <b>Meslek</b>                   |             |              |
| Uzman Hekim                     | 236         | 18.5         |
| Pratisyen Hekim                 | 162         | 12.7         |
| Diş Hekimi                      | 41          | 3.2          |
| Eczacı                          | 24          | 1.9          |
| Sağ. Teknisyeni                 | 325         | 25.5         |
| Hemşire                         | 390         | 30.6         |
| Sağlık İdarecisi                | 23          | 1.9          |
| Yüksek Hemşire                  | 73          | 5.7          |
| <b>Toplam</b>                   | <b>1274</b> | <b>100.0</b> |

Genel yaş ortalaması 30.7 dir. Tüm mesleklere göre hizmet süresi genel ortalaması 9.46 yıldır.

Araştırmaya katılanların sosyodemografik özellikleri içinde görev yapılan bölge gelişmişlik durumuna göre personelin dağılımı da yer almıştır. Ancak bölge gelişmişlik düzeyi değişkeni için bölgeleri birbirinden ayırmayı sağlayacak bir ölçütün bulunması gerekli görülmüş ve Türkiye sağlık personeli norm çalışmasında da kullanılan Birleşmiş Milletler Türkiye bürosu tarafından hazırlanan İnsani Gelişme Raporu (1998) içindeki İnsani Gelişme Bu doküman belirlenmiş bazı ölçütlere göre (doğumda yaşam

beklentisi, okur yazar oranı, kişi başına gelir düzeyi vb.) Türkiye'deki 78 ili sınıflandırmıştır. Buna göre, yüksek düzeyde gelişme gösteren iller 0.802-0.863, orta düzeyde gelişme 0.509-0.795, düşük gelişme düzeyinde 0.428-0.484 arasında puanlanmıştır. Çalışmada anket gönderilen deneklerin buldukları illerin İnsani Gelişme Endeksindeki yerine göre tükenmişlik durumları arasındaki puan farklılıkları dikkate alınmıştır.

Tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılan ölçek; Maslach ve Jackson (1986) tarafından geliştirilmiş ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory)'nin Türkçe versiyonu dur. 22 maddeden oluşan bir ölçektir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları arasında dağılan bu maddeler "Hiçbir zaman" dan "Her zaman" a uzanan beş aralıklı bir ölçek üzerinde 0-4 arası puanlanmıştır. Puanlama, ölçeğin her alt boyutu için ayrı yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutundan alınabilecek puanlar, duygusal tükenme için 0-36; duyarsızlaşma için 0-20 ve kişisel başarı için 0-32 arasında değişmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutundaki sorular olumlu, kişisel başarı ile ilgili sorular olumsuz ifadeler taşıdığı için kişisel başarı boyutundaki düşük puan tükenmişlik göstergesi olarak kabul edilmelidir. Ergin'in (1992) yaptığı güvenilirlik çalışmasında üç alt boyut için iç tutarlılık katsayıları, duygusal tükenme boyutu için 0.83, duyarsızlaşma boyutu için 0.72, kişisel başarı noksanlığını yaşama boyutu için 0.67 olarak bulunmuştur. MBI'nin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla yine aynı araştırmacı tarafından yapılan faktör analizinde özgün İngilizce ölçek ile tutarlı sonuçlar gösteren üç boyut elde edilmiştir. Bu araştırmadan elde edilen veriler ile yapılan iç tutarlılık hesaplamasında ise yukarıdaki üç boyut için iç tutarlılık değerleri; 0.84, 0.66, 0.75 bulunmuştur. (Maslach, 1986: Ergin, C, 1993: 143).

#### BULGULAR

MBI ölçeği kullanılarak uygulanan anketler yoluyla elde edilen veriler SPSS 9.0 programı ile çözümlenmiş ve silahlı kuvvetler sağlık personelinin tükenmişlik puanları belirlenmiş ve Tablo-2' de Türkiye sağlık personeli normları ile karşılaştırılmalı olarak verilmiştir.

Silahlı kuvvetler sağlık personelinin MBI ölçeğinden aldıkları puanlar öncelikle meslek, cinsiyet, yaş, medeni durum, görev yapılan bölge gelişmişlik durumu açısından varyans analizleri ile incelenmiş ve Tablo 3, 4, 5 olarak verilmiştir. Araştırmada Türkiye sağlık personelinin tükenmişlik normları ile ilgili çalışmada ebeler ayrı bir grup olarak incelenmiş bu araştırmada ise silahlı kuvvetler bünyesinde az sayıda ebe bulunduğu için ayrı meslek olarak incelenmemiştir. Buna karşın sözkonusu araştırmada ele alınmayan iki ayrı meslek grubunun (sağlık idarecileri ve yüksek hemşireler) tükenmişlik durumları bu araştırmada incelenmiş ve bulunan puanlar Tablo 2 'nin sonunda verilmiştir.

Tablo 2. Türkiye sağlık personeli ile silahlı kuvvetlerde görev yapan aynı nitelikteki sağlık personelinin tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından aldıkları puanların karşılaştırılması

| DEĞİŞKENLER           | DUYGUSAL TÜKENME         |      |                                    |      | DUYARSIZLAŞMA            |      |                                    |      | KİŞİSEL BAŞARI           |      |                                    |      |
|-----------------------|--------------------------|------|------------------------------------|------|--------------------------|------|------------------------------------|------|--------------------------|------|------------------------------------|------|
|                       | TÜRKİYE SAĞLIK PERSONELİ |      | SİLAHLI KUVVETLER SAĞLIK PERSONELİ |      | TÜRKİYE SAĞLIK PERSONELİ |      | SİLAHLI KUVVETLER SAĞLIK PERSONELİ |      | TÜRKİYE SAĞLIK PERSONELİ |      | SİLAHLI KUVVETLER SAĞLIK PERSONELİ |      |
|                       | M                        | SS   | M                                  | SS   | M                        | SS   | M                                  | SS   | M                        | SS   | M                                  | SS   |
| <b>MESLEK</b>         |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |
| Uz.Tbp                | 21.89                    | 6.20 | 13.97                              | 5.83 | 9.30                     | 3.33 | 4.19                               | 3.07 | 26.81                    | 3.95 | 20.37                              | 4.24 |
| Prt.Tbp               | 22.66                    | 6.10 | 14.88                              | 6.69 | 9.87                     | 3.28 | 4.90                               | 3.53 | 25.48                    | 3.79 | 20.62                              | 3.88 |
| Diş Tbp               | 21.09                    | 5.63 | 13.16                              | 5.83 | 8.60                     | 2.93 | 3.52                               | 2.78 | 27.65                    | 3.71 | 21.48                              | 5.10 |
| Eczacı                | 21.00                    | 6.20 | 10.87                              | 5.47 | 8.43                     | 3.16 | 3.04                               | 3.11 | 26.79                    | 4.10 | 21.85                              | 3.00 |
| Sağ.Tek.              | 21.41                    | 6.58 | 12.92                              | 5.94 | 9.25                     | 3.35 | 3.45                               | 2.91 | 25.89                    | 4.33 | 20.20                              | 3.97 |
| Hemşire               | 24.03                    | 6.59 | 17.05                              | 5.81 | 9.61                     | 3.39 | 4.52                               | 2.94 | 26.08                    | 3.91 | 18.80                              | 4.18 |
| <b>CİNSİYET</b>       |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |
| Kadın                 | 22.35                    | 6.28 | 16.63                              | 5.93 | 9.12                     | 3.25 | 4.39                               | 2.91 | 29.26                    | 4.38 | 18.93                              | 4.19 |
| Erkek                 | 21.53                    | 6.21 | 14.08                              | 6.10 | 9.12                     | 3.28 | 4.30                               | 3.23 | 30.56                    | 4.66 | 20.16                              | 4.25 |
| <b>YAŞ</b>            |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |
| 18-30                 | 22.44                    | 6.30 | 16.24                              | 6.17 | 9.60                     | 3.32 | 4.87                               | 3.22 | 29.47                    | 4.31 | 19.19                              | 4.14 |
| 31-50                 | 21.70                    | 6.17 | 13.82                              | 5.90 | 8.76                     | 3.16 | 3.77                               | 2.88 | 30.86                    | 4.58 | 20.23                              | 4.36 |
| 51 ve üstü            | 19.79                    | 6.16 | 10.63                              | 4.39 | 7.91                     | 3.00 | 2.47                               | 3.07 | 31.67                    | 4.69 | 21.64                              | 4.04 |
| <b>MED. DUR.</b>      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |
| Bekar                 | 22.47                    | 6.33 | 16.13                              | 6.77 | 9.64                     | 3.40 | 4.84                               | 3.20 | 25.74                    | 3.94 | 19.30                              | 4.35 |
| Diğer                 | 22.42                    | 6.30 | 14.58                              | 4.95 | 8.91                     | 3.40 | 3.90                               | 3.09 | 26.72                    | 3.87 | 19.97                              | 4.70 |
| Evli                  | 21.74                    | 6.22 | 14.66                              | 5.89 | 8.91                     | 3.18 | 4.15                               | 3.06 | 26.67                    | 4.08 | 19.85                              | 4.23 |
| <b>GELİŞME DÜZEYİ</b> |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |                          |      |                                    |      |
| Yüksek                | 22.49                    | 6.38 | 15.10                              | 6.28 | 9.12                     | 3.36 | 4.36                               | 3.08 | 26.52                    | 3.87 | 19.54                              | 4.51 |
| Orta                  | 21.37                    | 6.08 | 15.10                              | 5.87 | 9.05                     | 3.16 | 4.23                               | 3.15 | 26.32                    | 4.21 | 20.00                              | 3.75 |
| Düşük                 | 22.41                    | 6.34 | 13.86                              | 6.35 | 9.41                     | 3.36 | 4.72                               | 3.44 | 36.39                    | 4.10 | 20.14                              | 3.71 |
| <b>Sağlık idare*</b>  |                          |      | 11.85                              | 5.11 |                          |      | 3.60                               | 2.87 |                          |      | 21.56                              | 3.05 |
| <b>Yük.Hem.*</b>      |                          |      | 15.28                              | 6.10 |                          |      | 3.85                               | 2.73 |                          |      | 19.04                              | 4.13 |

\*Türkiye sağlık personeli normları belirlenmemiş yalnızca silahlı kuvvetlerde görev yapan sağlık personeline ait puanlar belirlenmiştir.

Tablo3. TSK Sağlık personelinin seçilmiş özelliklerine göre duygusal tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması bağımsız değişkenler

| Bağımsız Değişkenler      | Ort   | SS   | t                  | F                   |
|---------------------------|-------|------|--------------------|---------------------|
| <b>Meslek</b>             |       |      |                    | 13.307 <sup>b</sup> |
| Uz.Tbp                    | 13.97 | 5.83 |                    |                     |
| Prt.Tbp                   | 14.88 | 6.69 |                    |                     |
| Diş Tbp                   | 13.16 | 5.83 |                    |                     |
| Eczacı                    | 10.87 | 5.47 |                    |                     |
| Sağ.Tek.                  | 12.92 | 5.94 |                    |                     |
| Hemşire                   | 17.05 | 5.81 |                    |                     |
| <b>Cinsiyet</b>           |       |      | 7.195 <sup>b</sup> |                     |
| Kadın                     | 16.63 | 5.93 |                    |                     |
| Erkek                     | 14.08 | 6.10 |                    |                     |
| <b>Yaş</b>                |       |      |                    | 19.022 <sup>b</sup> |
| 18-30                     | 16.24 | 6.17 |                    |                     |
| 31-50                     | 13.82 | 5.90 |                    |                     |
| 51 ve üstü                | 10.63 | 4.39 |                    |                     |
| <b>Medeni Durum</b>       |       |      |                    | 6.951 <sup>a</sup>  |
| Bekar                     | 16.13 | 6.77 |                    |                     |
| Diğer                     | 14.58 | 4.95 |                    |                     |
| Evli                      | 14.66 | 5.89 |                    |                     |
| <b>Gelişmişlik Düzeyi</b> |       |      |                    | 0.846               |
| Yüksek                    | 15.10 | 6.28 |                    |                     |
| Orta                      | 15.10 | 5.87 |                    |                     |
| Düşük                     | 13.86 | 6.35 |                    |                     |

<sup>a</sup>: p<.01 <sup>b</sup>: p<.001

Tablo 4. TSK sağlık personelinin seçilmiş özelliklerine göre duyarsızlaşma düzeylerinin karşılaştırılması bağımsız değişkenler

| Bağımsız Değişkenler      | Ort  | SS   | T     | F                   |
|---------------------------|------|------|-------|---------------------|
| <b>Meslek</b>             |      |      |       | 6.263 <sup>b</sup>  |
| Uz.Tbp                    | 4.19 | 3.07 |       |                     |
| Prt.Tbp                   | 4.90 | 3.53 |       |                     |
| Diş Tbp                   | 3.52 | 2.78 |       |                     |
| Eczacı                    | 3.04 | 3.11 |       |                     |
| Sağ.Tek.                  | 3.45 | 2.91 |       |                     |
| Hemşire                   | 4.52 | 2.94 |       |                     |
| <b>Cinsiyet</b>           |      |      | 0.490 |                     |
| Kadın                     | 4.39 | 2.91 |       |                     |
| Erkek                     | 4.30 | 3.23 |       |                     |
| <b>Yaş</b>                |      |      |       | 14.401 <sup>b</sup> |
| 18-30                     | 4.87 | 3.22 |       |                     |
| 31-50                     | 3.77 | 2.88 |       |                     |
| 51 ve üstü                | 2.47 | 3.07 |       |                     |
| <b>Medeni Durum</b>       |      |      |       | 6.264 <sup>a</sup>  |
| Bekar                     | 4.84 | 3.20 |       |                     |
| Diğer                     | 3.90 | 3.09 |       |                     |
| Evli 4.15                 | 3.06 |      |       |                     |
| <b>Gelişmişlik Düzeyi</b> |      |      |       | 0.595               |
| Yüksek                    | 4.36 | 3.08 |       |                     |
| Orta                      | 4.23 | 3.15 |       |                     |
| Düşük                     | 4.72 | 3.44 |       |                     |

<sup>a</sup>: p<.01 <sup>b</sup>: p<.001 001

Tablo 5. TSK Sağlık personelinin seçilmiş özelliklerine göre kişisel başarı düzeylerinin karşılaştırılması

| Bağımsız                  | Ort   | SS   | T                   | F                  |
|---------------------------|-------|------|---------------------|--------------------|
| <b>Meslek</b>             |       |      |                     | 8.078 <sup>a</sup> |
| Uz.Tbp                    | 20.37 | 4.24 |                     |                    |
| Prt.Tbp                   | 20.62 | 3.88 |                     |                    |
| Diş Tbp                   | 21.48 | 5.10 |                     |                    |
| Eczacı                    | 21.85 | 3.00 |                     |                    |
| Sağ.Tek.                  | 20.20 | 3.97 |                     |                    |
| Hemşire                   | 18.80 | 4.18 |                     |                    |
| <b>Cinsiyet</b>           |       |      | -4.914 <sup>a</sup> |                    |
| Kadın                     | 18.93 | 4.19 |                     |                    |
| Erkek                     | 20.16 | 4.25 |                     |                    |
| <b>Yaş</b>                |       |      |                     | 8.668 <sup>a</sup> |
| 18-30                     | 19.19 | 4.14 |                     |                    |
| 31-50                     | 20.23 | 4.36 |                     |                    |
| 51 ve üstü                | 21.64 | 4.04 |                     |                    |
| <b>Medeni Durum</b>       |       |      |                     | 2.230              |
| Bekar                     | 19.30 | 4.35 |                     |                    |
| Diğer                     | 19.97 | 4.70 |                     |                    |
| Evli                      | 19.85 | 4.23 |                     |                    |
| <b>Gelişmişlik Düzeyi</b> |       |      |                     | 1.711              |
| Yüksek                    | 19.54 | 4.51 |                     |                    |
| Orta                      | 20.00 | 3.75 |                     |                    |
| Düşük                     | 20.14 | 3.71 |                     |                    |

<sup>a</sup>:  $p < .001$

Meslek durumu, duygusal tükenme [F(5,1213) = 13.307;  $p < .05$ ], duyarsızlaşma [F(5,1239) = 6.263;  $p < .05$ ] ve kişisel başarı [F(5,1206) = 13.307;  $p < .05$ ] düzeylerini anlamlı olarak etkilemiştir.

Cinsiyet, duygusal tükenme [F(1,1205) = 51.087;  $p < .05$ ] ve kişisel başarıyı [F(1,1205) = 24.151;  $p < .05$ ] anlamlı olarak etkilemektedir. Cinsiyetin duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkisi saptanmamıştır.

Yaş gruplarına göre inceleme sonuçları her yaş grubunun tükenmişliğin alt boyutlarına göre farklılıklarını ortaya koymuştur. Duygusal tükenme, [F(2,1204) = 26.92;  $p < .05$ ], duyarsızlaşma, F(2,1244) = 21.735;  $p < .05$ ], kişisel başarı açısından F(2,1204) = 10.218;  $p < .05$ ], anlamlı farklar bulunmuştur.

Medeni durumun da tükenme üzerinde anlamlı etkisi olduğu görülmüştür duygusal tükenme [F(2,1204) = 6.95;  $p < .05$ ] ve duyarsızlaşma [F(2,1204) = 6.95;  $p < .05$ ] açısından medeni durumun anlamlı etkisi saptanmış medeni durum, kişisel başarıyı anlamlı olarak etkilememiştir.

Görev yapılan bölge gelişme düzeyinin tükenmişlik durumunu anlamlı olarak etkilemediği belirlenmiştir. Yaş gruplarındaki farkın hangi gruptan kaynaklandığı görmek için yapılan LSD testi sonuçları üç alt grup açısından benzer sonuçları vermiştir. Buna göre; birinci yaş grubunun duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinin ikinci ve üçüncü gruptan farklı olduğu görülmüştür. Benzer değerlendirmeler medeni durum açısından yapıldığında evlilerin duygusal

tükenmişlikleri ile duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinin bekar grubundan farklı olduğuna rastlanmıştır. Meslek açısından ise uzman tabiplerin her üç bağımlı değişken ile ilgili değerlendirmelerinin eczacı, sağlık teknisyeni ve hemşirelerden önemli farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

### TARTIŞMA

Çeşitli testlerin ve ölçeklerin uygulanması ile elde edilen bulguların benzer nitelikteki araştırma sonuçları ile karşılaştırılması, sonuçlardaki nedenselliği açıklama açısından önemlidir. Bu çalışmadaki temel yaklaşım bu olmuştur. Silahlı kuvvetler sağlık personelinin tükenmişlik durumlarına yönelik yapılan incelemeden elde edilen sonuçlar aynı mesleklerdeki sivil kurumlarda çalışan sağlık personelinin tükenmişlik puanlarını gösteren çalışma ile karşılaştırılmalı olarak incelenmiştir.

Tükenmişliğin üç alt boyutu açısından incelenen tüm meslekler silahlı kuvvetler sağlık personelinin daha az tükenmişlik yaşadığını göstermektedir. Duygusal tükenmeyi en çok yaşayanların hemşireler, sonra pratisyen hekimlerin olması, duyarsızlaşma açısından ise ilk sıralarda pratisyen hekimlerin ve hemşirelerin yer alması norm çalışmasında açıklanan sonuçlar ile aynı doğrultudadır (Ergin, C. 1996:32). Bu sonucun ortaya çıkmasında, çalışma koşulları, iş yükü, etkileşimde bulunulan kişilerin çokluğunun etkisi olduğu düşünülmüştür. Ülkemizde sağlıkla ilgili mesleklerde çalışanlar arasında yapılan diğer araştırma sonuçlarında da hemşireler tükenme açısından ilk sırada yer almıştır (Ergin, C. 1993:31; Aslan H. ve ark.1997: 26). En az tükenmişlik yaşayan grup eczacılardır. Bu sonuçta eczacıların diğer meslek gruplarına göre daha spesifik ve tanımlanmış görev koşulları, hasta ve yakınları ile daha az ilişkide olmaları ile açıklamak olasıdır.

Araştırmada, cinsiyet açısından elde edilen sonuçlar, duygusal tükenme ve kişisel başarı noksanlığı duygusunu en çok kadınların yaşadığını göstermiştir. Bu sonuçta araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun hemşirelik mesleğinde olması etkindir. Norm çalışmasından elde edilen sonuçlar ise cinsiyetler arasında fark olduğunu ancak bu farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığını ortaya koymuştur.

Tükenmişlik ve yaş arasında doğrusal bir ilişki vardır. Tükenmişlik genç yaşta çalışanlar arasında yüksek, araştırmaya katılanlardan yaşı diğerlerine göre daha ileri olan gruplarda düşük düzeydedir. Bunun nedeni; ilerleyen yaşlarda insanlar daha olgun, dengeli ve tükenmişliğe daha dirençli hale gelmekte, geçmiş hayatlarında tükenmişlikle mücadelede başarı ve direnç kazandıkları için ileri yaşlarda bu duyguyu daha az yaşamaktadırlar. Dolayısıyla yaşı daha ileri çalışanların genç meslektaşlarına kıyasla daha az tükenmişliğe yakalanmaları anlaşılabilir bir sonuçtur. Bu bulgu, Maslach, Chernis, ve Ergin'in çalışma sonuçları tarafından desteklenmiştir (Ergin, C.1996: 32 Maslach, C. 1982; Chernis, C. 1992: 142).

Evli olanların daha az duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma yaşadıkları bulunmuş buna karşın medeni durumun kişisel başarı üzerinde etkisi anlamlı bulunmamıştır. Karşılaştırma yapılan diğer gruba ait çalışma sonuçlarında medeni durumun anlamlı bir etkisinin olmadığı belirtilmiştir. Evli çalışanların tükenmişliğe daha dayanıklı olması konusunda çeşitli yorumlar yapılmaktadır. Aile üyelerinin sevgi ve desteğinin çalışana tükenmişlik duygusuyla başa çıkmada yardımcı olduğu, ayrıca evliliğin çalışanların iş güvenliği, ücret, kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli adımlar atmasını sağladığı değerlendirilmektedir (Maslach, C. 1986: 11, Ergin, C. 1992:143).

Bölgesel gelişme düzeyinin silahlı kuvvetler sağlık personelinin tükenmişlik durumunu anlamlı olarak etkilemediği bulunmuştur. Oysa diğer araştırma grubundaki çalışanlar ile yapılan inceleme bölgesel gelişmişlik düzeyinin, sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerini etkilediğini göstermiştir. Bu durum TSK'leri personelinin bölgesel farklılıkların olumsuz koşullarından çok etkilenmediklerini göstermektedir. Bu sonucun ortaya çıkmasında lojman, sosyal tesisler ve ulaşım kolaylıklarının her bölge için sağlanmasının etkili olduğu, en önemlisi ise personelin büyük bölümünün sıra ile her bölgede görevlendirilmesinin verdiği bir eşitlik duygusunun sonucu olduğu düşünülmüştür. Buradan bölgesel koşulların olumsuzluklarının azaltılması durumunda çalışanların tükenmişliklerinin azaltılabileceği sonucu çıkarılabilir.

Çalışmadan elde edilen sağlık idarecilerin tükenmişlik puanlarının diğer meslekler ile karşılaştırıldığında oldukça düşüktür. Ancak sağlık idarecisi olarak diğer kurumlarda görev yapanlara yönelik benzer bir çalışmaya rastlanmadığı için bu sonucu karşılaştırmalı olarak inceleme durumu olmamıştır. Sağlık idarecileri için farklı kurumlarda yapılacak başka çalışmalarda elde edilen bu bulgulardan yararlanılabileceği değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak, aynı meslekte olan ve benzer işleri yapan ancak farklı kurumlarda çalışanlar arasında tükenmişlik açısından farklı sonuçların bulunmuş olması, örgütsel özelliklerin ve çalışma koşullarının tükenmişlik düzeylerini etkilediğini göstermesi açısından önemli bulunmuştur. Örgütsel koşulların ve sosyal olanakların çalışanların görüş ve önerileri doğrultusunda iyileştirilmesi ile tükenmişlik düzeyinin azalabileceği söylenebilir.

#### KAYNAKLAR

Aryee, D. (1993), "Earner Couples in Singapore. An Examination of Work and Non Work Sources of Their Experienced Burnout", *Human Relations*, 46: 1441- 1468.

Aslan, S.H., Aslan, R.O., Kesepara, C., Alparslan, Z.N., Ünal, M. (1997), "Kocaelinde Bir Grup Sağlık Çalışanında İşe Bağlı Gerginlik, Tükenme ve İş Doyumu", *Toplum ve Hekim* 12 (82): 24-29.

BM. Türkiye Bürosu. (1998), *Birleşmiş Milletler İnsani Gelişme Raporu Türkiye*, Ankara, 30-35.

Cherniss, C. (1992), "Long-term Consequences of Burnout. An Exploratory Study", *Journal of Organizational Behavior*, 13: 142-154.

Çimen, M. (2000), "Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık v İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması", *Yayınlanmamış doktora tezi*, Ankara, Gülhane As. Tıp Ak. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağ. Hiz. Yön. Bilim Dalı.

Ergin, C. (1993), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması". Bayraktar R, Dağ İ.(ed) VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları: 1992 Eylül 22-25; Ankara: VII Ulusal Psikoloji Kongresi ve Türk Psikologlar Derneği Yayını. 143-154.

Ergin, C. (1996), "Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye Sağlık Personeli Normları", *3 P Dergisi*. 4 (1): 28-33.

Jackson, S.E, and Schuler, R.S. (1983), "Preventing Employee Burnout: A Review of the Empirical Evidence", *Canadian Psychology*, 29: 284- 297.

Jackson, S.E., Maslach, C. (1982), "After-Effects of Job Related Stress, Families as Victims", *Journal of Occupational Behavior*. 3: 63-77.

Lee, R.T., Ashforth, B.E. (1991), "Work Unit Structure and Processes and Job- Related Stressors as Predictors of Managerial Burnout", *Journal of Applied Social Psychology*, 21:1932-1938.

Maslach, C. (1993), "Burnout: A Multidimensional perspective", Schufeli WB, Maslach C, Marek T (eds). *Professional burnout:Recent Development s in theory and research*. Washington DC: Taylor and Francis.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1986), "Maslach Burnout Inventory Manual" (2.nd. Ed.)Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1982), "Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon". In U.S. Paine (Ed.), *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills, CA: Sage.

Örmen, U. (1993), *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, M.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul, 11-22.

Shirom, A. C., Cooper, L., Robertson, T. (1989), "Burnout in Work Organizations" *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 13: 25-48.

Sümbüloğlu, K., Sümbüloğlu, V. (1993), "Biyostatistik", *Özdemir Yayıncılık*.4. Baskı, Ankara.