

## TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞI ZAYIFLATICI ETKİLERİNİN MALATYA MERKEZ'DE GÖREV YAPAN HEMŞİRELER ÜZERİNDE İNCELENMESİ

### BURNOUT SYNDROME THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON REVIEW OF NURSES WHO WORK MALATYA CENTRE

Öğr.Gör.Dr.Neslihan DERİN\*  
Yrd.Doç.Dr.Erkan T. DEMİREL\*\*

#### ÖZET

*Bu çalışma hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeylerinin düşüklüğünde tükenmişlik düzeylerinin ne derece etkili olduğunu bulmak amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın evreni, Malatya İl Merkezi'nde bulunan kamuya ait hastanelerde çalışan hemşirelerdir. Amacı gerçekleştirmek için evren içerisinde yer alan 1172 hemşireden 288'ine anket uygulanmıştır. Anketin içeriğinde, Allen-Mayer'in geliştirdiği "Örgütsel Bağlılık Ölçeği" ve "Maslach Tükenmişlik Envanteri" yer almaktadır. Araştırma sorularına cevap verebilmek için korelasyon, regresyon ve yol analizi yapılmıştır. Analizler için SPSS 19.0 ve LISREL 8.8 programlarından yararlanılmıştır. Sonuç olarak, "tükenmişliğin tüm boyutlarının örgütsel bağlılığın tüm boyutları üzerinde negatif yönde etkili olduğu" bulgusuna erişilmiştir.*

#### ABSTRACT

*This study was made to find out nurses in debilitating levels of organizational commitment how effective levels of burnout. The study population consisted of nurses (n= 1172) working at public hospitals in Malatya Province Center, of whom 288 participated in the study. The questionnaire format incorporated the Allen-Meyer Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). Research to answer research questions correlation, regression and path analysis was performed. SPSS 19.0 and LISREL 8.8 program was used for analysis. The research data was analyzed using correlation, regression and path analysis in SPSS 19.0 and LISREL 8.8 programs. The results indicated that all dimensions of the burnout inventory had negative effects on all aspects of organizational commitment.*

\* İnönü Üniversitesi, Kale Meslek Yüksekokulu, nderin@inonu.edu.tr

\*\* Fırat Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, edemirel@firat.edu.tr

Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık, Hemşireler, Örgütsel Davranış, Regresyon Analizi, Yol Analizi  
Burnout, Organizational Commitment, Nurses, Organizational Behavior, Regression Analysis, Path Analysis

## GİRİŞ

Çalışanların iş ve örgütlerine yönelik tutum ve davranışları son otuz yıl içerisinde pek çok araştırmanın konusu olmuştur. Araştırmacılar, özellikle önemli örgütsel çıktılarla ilişkili olan tutum ve davranışları açıklamaya çalışmışlardır (Gül, internet:2011). İş görenlerin davranışlarını anlamaya odaklı konular olan örgütsel bağlılık ve tükenmişlik gibi konular; iş gören verimliliği, çalışma yaşamının kalitesi, örgüt etkililiği vs. açısından tüm örgütlerin üzerinde önemle durması gereken konulardır. Sözü edilen bu konulara yönelik araştırmalar, örgütsel davranışı daha iyi tanımlamaya ve çözümlenmeye pratik katkı sağlar. Örgüt, bu sayede üyelerinin davranışlarını daha gerçekçi değerlendirme imkânına sahip olabilir aynı zamanda etkililik ve verimliliğe katkı sağlayabilir.

Çalışanlar ve örgüt arasında olumlu ilişkilerin sağlanması, karşılıklı beklentilerin uyumlaştırılması sayesinde gerçekleşir. Örgütün verimliliği ve kârlılığı için çaba gösteren çalışanlar, bunun karşılığında maddi-manevi birçok beklenti içindedirler. Günümüzde, çalışan açısından bu beklentilerin gerçekleştirilemiyor olması bir sonraki aşamada örgütün de çalışanlardan beklediklerini alamaması anlamına gelir. Çünkü psikolojik, fiziksel ve ekonomik olarak kendisini iyi hissetmeyen çalışanlar, bu bedeli tek başlarına ödemeler (Sürgevil, 2006:1). Tek başlarına ödemek istememeleri, işyerinde bazı gerilimlerin yaşanmasına neden olur. İşyeri gerilimleri, doğrudan ya da dolaylı biçimde iş görme maliyetini yükseltmekte, çalışanların ve çalışma yaşamının niteliğini bozmakta (Silah, 2005:170) mesleki etkinliği azaltmakta, çalışanların işlerinden ayrılmalarına neden olmaktadır (Salmela-Aro vd., 2009:163). Örgütün yaşaması, iş görenlerin örgütten ayrılmamalarına bağlıdır. İş görenler örgüte ne derece bağlıysa örgüt o derece güçlenir. Örgüt, yaşamını devam ettirebilmek için iş görenlerin örgütten ayrılmasını önlemeye çalışmalı ve bağlılıklarını artırmalıdır (Çetin, 2004:90).

Yukarıda ifade edilen görüşlerin ışığında şekillenen bu çalışmada, “tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi” irdelenmiştir. Yazın bulgularıyla oluşturulan teorik çerçevede sırasıyla “Tükenmişlik Sendromu”, “Örgütsel Bağlılık” ve “Tükenmişlik – Bağlılık İlişkisi” başlıkları yer almaktadır. Teorik çerçeveyi korelasyon, regresyon ve yol analizi sonuçlarını içeren “Bulgular” kısmı ile “Tartışma ve Sonuç” kısmı izlemektedir.

## 1. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Günümüz toplumlarında çalışanlar, işlerini yaparken her geçen gün daha fazla insanla iletişim kurmak olmak zorunda kalmaktadırlar. Bu ortamı zorunlu kılan meslekler ise özellikle hizmet sektöründe görülmektedir. Bu

mesleklerin temel özelliği olan insanlarla sürekli etkileşim gereksinimi ve yoğun iş temposu, çalışanlarda psiko-sosyal bir takım sorunlara yol açmaktadır. Bunların en başta gelenlerinden biri olan *tükenme sendromu*; iş, sosyal ilişkiler ve psikolojik yönden hem bireyi hem de örgütü ilgilendiren pek çok soruna neden olmaktadır (Eren ve Durna, 2006:40-41). Tükenmişlik sendromu, insanlarla yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı meslek gruplarında (eğitim, sağlık, bankacılık vb.) daha sık karşılaşılan sorun olmakla birlikte (Yeniçeri vd., 2009: 87) pek çok alanda görülmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008:541).

Modern çağın önemli bir fenomeni olarak uzun zaman önce fark edilen *tükenmişlik* terimi, Greene'nin 1961 yılında yayınlanan ruhsal açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışını anlatan "*Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)*" adlı romanında, "*aşırı derecede bitkinlik ve bireyin işi için hissettiği öfke duygusu ile birlikte idealizmini kaybetmesi*" şeklinde tanımlanmıştır (Yıldırım ve İçerli, 2010:124). Tükenmişlik kavramının psikososyal literatürde tanıtımı, Freudenberger (1974) ve Maslach (1976) tarafından yapılmıştır. Tükenmişlik kavramı bugün sadece psikososyal araştırmaların konusu değildir, aynı zamanda dünyanın çeşitli ülkelerinde hizmet sektörü çalışanları arasında popüler metafor olarak işlenmektedir (Kristensen vd., 2005:192-193).

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; "*enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma başarısız olma*" şeklindedir. Bireyin enerji kaynaklarının stres yapıcı koşullar altında azalmasını ifade eden tükenmişlik sendromu, çalışma yaşamının değişik evrelerinde ortaya çıkabilir. Tükenmişlik sendromu, sürekli bir değişken olup "*ya hep ya hiç*" şeklinde sınıflandırılmamaktadır. Meier'e göre tükenmişlik; "*bireyin işle ilgili olumlu pekiştirici beklentisinin çok düşük olduğu, ceza beklentilerinin çok yüksek olduğu bir durumun yansımasıdır*" (Sürgevil, 2006:4).

Tükenmişlik, stresin yol açtığı sağlık bozukluklarından (Yeh vd., 2009:1409). İşyerinde uzun bir süre yüksek stres düzeyine maruz kalınması, tükenmişlik sendromunun oluşumuna katkıda bulunmaktadır (Devereux vd., 2009:368). Kişilerde stresle birlikte oluşan tükenmişlik belirtileri; ani öfke, sürekli kızgınlık, çaresizlik, yalnızlık, umutsuzluk, engellenmişlik, şüphecilik, can sıkıntısı, uykusuzluk, hayat enerjisinin düşmesi, baş ve göğüs ağrısı şeklinde gözükmektedir (Baltaş, 2004:148).

Bir stres sendromu olarak tükenmişlik, zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenme olarak tanımlanır (Simoni ve Paterson, 1997:178). Maslach'a göre tükenmişliğin anahtar ögesi, *duygusal tükenmişliktir*. Duygusal tükenmişlik, zamanla enerji düşüklüğüne, kronik yorgunluğa ve fiziksel tükenmeye yol açmaktadır (Skaalvik ve Skaalvik, 2009:518). Maslach, tükenmişlik kavramını; "*duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı (yetersizlik hissi)*" şeklinde üç ayrı boyutta ele almaktadır (Sürgevil, 2006: 7):

**Duygusal Tükenme:** Çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleridir. Duygusal tükenme; çalışanların kendilerini işlerine verememeleri ve kendilerini müşterilerine karşı eskisi gibi sorumlu hissetmemeleri gibi sonuçlara yol açabilir. Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın gerekli olduğu mesleklerde, “işte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu” şeklinde de ifade edilebilir.

**Duyarsızlaşma:** Müşterilere yönelik negatif ya da katı tutumlar ile işe karşı tepkisizleşmeyi ifade etmektedir. Duyarsızlaşma, “insanlara birer nesne gibi davranmanın” da işaretidir. Yani, sıklıkla ilişkide bulunulan kişilerden bahsedilirken, kişilerin isimlerinin yerine, nesne isimleri kullanmak şeklinde kendini gösterir. Örneğin; *22 numaralı odadaki böbrek*.

**Düşük Kişisel Başarı:** Düşük kişisel başarı hissi, tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık hissi, düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişilerarası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, özsaygıda azalma gibi belirtilerle karakterize edilen düşük kişisel başarı/kişisel yetersizlik duygusu; “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade eder.

Tükenmişliğin oluşumunda hem kişisel yapı hem de örgütsel yapı etkili olmaktadır (Jansen vd., 1996:407-421). Bugüne kadar yapılan çalışmalar, “demografik özellikler ve kişilik” gibi faktörlerden daha ziyade örgütsel faktörlerin tükenmişlik üzerinde daha etkili olduğunu göstermektedir (Leither ve Maslach, 1988: 298). Örgütsel şartlar veya örgütsel yapı, enerji kaybı ve bitkinliğe yol açarak tükenmişliğin ortaya çıkmasında önemli belirleyicilerdir (Golden, 2006:178). Tükenmişliği etkileyen faktörleri saptayan araştırmalar, bu faktörleri; fazla iş yükü, üstleri tarafından takdir edilmeme, sosyal desteklerin azlığı, iş ortamının beklentilerini karşılayamaması ve rol karmaşası olarak belirlemektedir (Girgin, 2010:32).

Kurumlarda tükenmişlik hissinin azaltılması, yöneticilerin çalışanlarına karşı daha destekçi tutum takınmaları, arkadaş ilişkilerinin geliştirilmesi, kişisel eğitim programlarının artırılması (Jansen vd., 1996:407-421), kişilerin meslekleri hakkında güncel bilgilere sahip olmasının sağlanması, kurum içinde yenilikçi bir iklimin hâkim olması (Hakanen vd., 2006:505) ile sağlanabilir. Maslach ve Leiter, tükenmişliği açıklamaya yönelik geliştirdikleri modelde; tükenmişliğin iş yükü, kontrol, ödül, iletişim, adalet, değer gibi iş yaşamıyla ilgili bu altı alanda oluşan, insanlar ve işleri arasındaki kronik uyumsuzluklardan kaynaklandığını öne sürmüşlerdir. Yönetim tarafından bu uyumsuzluklar mümkün mertebe azıtıldığında tükenmişlik azalacak (Maslach vd., 2001:413-414) bağlılık ise artacaktır.

## 2. BAĞLILIK

Konu ilk olarak 1956 yılında Whyte tarafından ele alınmış, daha sonra başta Porter olmak üzere Mowday, Steers, Allen, Meyer, Becker gibi pek çok araştırmacı tarafından geliştirilmiştir (Gül, internet:2011). Örgütsel

bağlılık çok boyutlu bir yapıdır. Örgütsel bağlılığın öncülleri, süreci, türleri ve sonuçları birçok çalışmanın konusu olmuştur (Carver vd., 2011:138).

Morris and Sherman'ın bağlılığı açıklamaya dönük geliştirdikleri değişim yaklaşımına göre kişi, organizasyona ne kadar katkı sağlar ne kadar yatırım yaparsa o kadar bağlanır. Psikolojik yaklaşıma göre ise bağlılık, *yüksek oranda katılım ve yüksek oranda uyum* olarak tanımlanabilir (Shaw vd., 2003:1022). Örgütsel bağlılık, *çalışanların örgüte olan psikolojik bağlılıklarını* ifade etmektedir (Demirel, 2009:116). İş çevresi, yönetim pratikleri, örgüt içi sosyalleşme, kişinin karakteri, organizasyonun karakteri, bireyin örgütle yaptığı psikolojik anlaşmayı etkiler (Carver vd., 2011:138). Kişi örgütle oluşan psikolojik bağın gücüne göre örgütün çıkarları ile uyumlu şekilde hareket eder veya etmez (Yang ve Chang, 2008:881). Psikolojik bağ ne kadar güçlüyse çalışan o derecede örgütün problemlerini kendi problemleri gibi görür ve elinden geleni yapar (Brooks ve Zeits, 1999:71).

Literatürde, “örgütsel bağlılık” ile ilgili çok sayıda tanıma rastlanmakla birlikte genel olarak örgüte bağlılık, *“örgütün amaç ve değerlerine inanma ve onları kabul etme”, “örgüt adına daha fazla çaba gösterme” ve “örgüt üyeliğini sürdürmek için sürekli isteklilik gösterme”* şeklinde ifade edilmektedir (Duygulu ve Korkmaz, 2008:10). Örgütsel bağlılık, *“iş görenin çalıştığı örgüt ile özdeşleşerek, örgütün ilke, amaç ve değerlerini benimsemesinin, örgütsel kazançlar için çaba göstermesinin ve örgütte çalışmayı sürdürme isteğinin ölçüsü”* olarak tanımlanabilir (Kaya, 2008:126). Örgütsel bağlılık, çalışanın örgüt üyeliğini korumak için güçlü istek duyması ile karakterize edilebilir (Wu ve Norman, 2006: 305).

Örgütsel bağlılık, iş görenin örgüte karşı sadakat tutumu ve çalıştığı örgütün başarılı olabilmesi için gösterdiği ilgidir (Doğan ve Kılıç, 2007:38). Örgütsel bağlılığın temelinde iki önemli kavram bulunmaktadır. Bunlar; *sadakat ve örgütte kalma eğilimidir*. Sadakat, *“görev ve sorumluluk duygusuna dayanan, örgütle özdeşleşme ve duygusal sorumluluk duyma”* anlamına gelir. Sadakat, olumlu ve ödüllendirici bir ortamda artma gösterir. Örgütte kalma eğilimi ise *“duygusal bir yakınlık ve çalışanın örgütün bir üyesi olarak kalma niyeti”* olarak açıklanabilir (Uygur, 2007:73-74).

Örgütsel bağlılık kavramı, bireyin belirli bir örgüte karşı hissettiği özdeşleşme ve bütünleşme derecesini ifade etmektedir. Bu açıdan bakıldığında örgütsel bağlılığın üç önemli unsuru bulunmaktadır. Buna göre, *“bireyin örgüt amaçlarını kabulü ve bu amaçlara güçlü bir biçimde inanması, örgüt için çaba gösterme isteği içinde olması ve örgütte kalmaya devam etme konusunda kesin bir arzu duyması”* örgütsel bağlılığın göstergesidir (Karahan, 2008:148).

Allen ve Meyer, örgütsel bağlılığı anlaşılır kılmak için üç bileşenli bir model geliştirmişlerdir (Jones ve McIntosh, 2010:292). Bu model, örgütsel bağlılıkla ilgili temel kabul edilen önceki yaklaşımların güçlü ve zayıf yönleri dikkate alınarak geliştirilmiş (Cohen, 2007:337) ve netice de örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmalarda en çok kullanılan model olmuştur (Jaros, 2007:7). Bu modelin bileşenleri, kişinin organizasyonu terk

etme olasılığını azaltıcı farklı fikir setleri olarak düşünülebilmektedir (Jones ve McIntosh, 2010:292). Bu farklı fikir setlerinin hem duygusal hem de bilişsel yönü vardır (Jaros, 2007:9). Söz konusu bileşenler; “duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık” olarak sıralanır (Koç, 2009: 202):

**Duygusal Bağlılık:** Kişinin hissi olarak örgüte bağlanmasını, örgütle özdeşleşmesini ve kendi tercihleriyle örgütte kalmasını ifade etmektedir. Örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılık duyan iş görenler, gerçekten örgütte kalmak istedikleri için kalacaklardır (Özutku, 2008:82). İşletme liderleri, duygusal bağlılığı, örgütsel çekiciliğin, motivasyonun ve örgütte kalmanın anahtar unsuru olarak görmektedirler. Duygusal bağlılığı yüksek çalışanın verimliliği ve performansı yüksek olurken, duygusal bağlılığı düşük çalışanın ise daha fazla iş kaçırmak, hırsızlık, sabotaj ve saldırganlık gibi ters davranışlarda bulunması muhtemeldir (Morrow, 2011:18-35).

**Devam Bağlılığı:** Organizasyonu terk etmenin algılanan maliyetinin bir fonksiyonudur (Weng, 2010:392). Çalışanlara, “organizasyondan ayrılmalarının kendileri için daha maliyetli bir durum olarak görme”, düşüncesinin hâkim olmasıdır (Ng ve Feldman, 2011:528-537).

**Normatif Bağlılık:** Ahlâki bir takım sebeplerden dolayı kişilerin zorunlu olarak organizasyonda kalmasıdır (Ng ve Feldman, 2011:528-537). Çalışan organizasyon üyeliğinden önce ailesel veya kültürel sosyalleşme sonucunda içselleştirdiği ahlaki baskılar neticesinde organizasyona bağlılık gösterir (Dawley vd., 2005:513). Çalışan, organizasyondan sağladığı bir takım faydalara karşılık minnet borcunu ödemesini ahlaki bir zorunluluk hissederek organizasyona sadık kalır (Weng, 2010:393).

Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık, birbirinden ayrılabilen örgütsel bağlılık türleri olarak değil, örgütsel bağlılığı oluşturan unsurlar olarak ele alınmıştır. Böylece, iş görenler bu üç psikolojik durumun her birinden değişik düzeylerde tecrübe sahibi bulunabileceklerdir. Örneğin bazı iş görenler, örgütte kalmak için güçlü bir gereksinim ve zorunluluğu birlikte hissedebilecekken diğerleri bu yönde bir istek hissetmeyebileceklerdir. Dolayısıyla bir kişinin örgüte bağlılığını açıklayan farklı psikolojik durumlar olacaktır (Özutku, 2008:82).

Örgütsel bağlılığın çalışanların devamsızlık, işe geç gelme ya da işten ayrılma oranlarını azalttığı; çalışanların tükenmişlik yaşamalarını engellediği; örgüt için fazladan çaba harcamalarını ve değişimi daha rahat kabul etmelerini sağladığı söylenebilir. Ayrıca çalışanlarının bağlılığı yüksek olan örgütler daha yenilikçi, daha esnek, daha verimlidirler (Benligiray ve Sönmez, 2010:203). Örgütsel bağlılığın yüksek oluşu, çalışanların refahını da artırıcı bir unsurdur. (Carver vd., 2011:138). Yoğun rekabet koşullarının hakim olduğu günümüzde örgütsel başarıya ulaşmak, iş görenlerin örgütlerine olan bağlılık ve sadakatleri ile yakından ilişkilidir. (Uygur, 2007:73).

Araştırmalar; adaletin, eşitliğin, güvenin teşvik edildiği organizasyonlarda çalışanların bağlılık ve başarı oranlarının arttığını

göstermektedir (Carver vd., 2011:138). Örgütsel bağlılık, iş doyumu (Chang vd., 2010:432) ve motivasyon ile pozitif ilişkiliyken, devamsızlık ve işgücü devir oranı ile negatif ilişkili bulunmuştur (Brooks ve Zeits, 1999:71).

### 3. TÜKENMİŞLİK - BAĞLILIK İLİŞKİSİ

Çalışan tükenmişliği ve örgütsel bağlılık, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi araştırmacılarının ilgisini çeken önemli konulardandır. Örgütsel bağlılık ve tükenmişliğin öncülleri ve çıktıları benzerdir (Kun ve Hailong, internet:24.08.2011). Ancak aralarındaki ters ilişki nedeniyle öncüller birini negatif yönde etkilerken diğerini pozitif yönde etkilemektedir. Çıktılar ise birisi tarafından pozitif yönde etkilenirken diğeri tarafından negatif yönde etkilenmektedir.

İş tatmini bağlılığın öncüllerindendir (Güleryüz, 2008: 1632). İş, çalışanın bireysel istek ve ihtiyaçlarını karşılayabildiği oranda onu tatmin etmekte ve bağlılığa yol açmaktadır. (Demirel, 2009:118). İş tatminsizliği ise tükenmişliğin öncüllerindendir. Yapılan araştırmalarda iş tatmini ile tükenmişlik arasında güçlü ve negatif ilişki bulunmuştur. İşinde tatminsizlik yaşayan kişide moral ve motivasyon bozukluğu görülmektedir. Bunun yanı sıra örgütte zorunlu olarak kalanlarda ortaya çıkan devamsızlık, yalnız hastalık (Izgar, 2003:24) bağlılıklarının da düşük olduğunun göstergesidir. Bunun yanı sıra verimliliği çıktı olarak nitelendirirsek, verimlilik tükenmişlikle negatif ilişkiliyken bağlılıkla pozitif ilişkilidir.

Freudenberger tükenmişliği duygusal tükenme, motivasyon ve bağlılık kaybı bağlamında ele almıştır (Yeniçeri vd., 2009: 87). İş stresi bağlılığın güçlü bir caydırıcısıdır. Gerilim fiziksel ve zihinsel hastalıklarla sonuçlanarak hizmetin genel kalitesini düşürdüğü gibi hizmet veren ve alan arasındaki ilişkide zayıflayabilmektedir (Balay, 2000:49). Tükenmişlik deneyimi yaşayan insanlarda iş yapmak için daha az istek, örgütsel amaçları benimsemekte ve gerçekleştirmekte zorlanma ve işten çekilme eğilimlerinde yükselme olacak yani bağlılıkları zayıflayacaktır (Leiter ve Maslach, 1988: 298).

Çeşitli bağlılık derecelerine sahip çalışanların stres düzeylerinin incelendiği bir araştırmada bağlılığın stresi azaltıcı etkisi olduğu gözlenmiştir (Kun ve Hailong, internet:24.08.2011). Bununla birlikte örgütsel bağlılık, bireye istikrar ve aidiyet duygusu sağlamakta ve bu durum stresli çalışma koşullarının etkisini azaltmaktadır (Koç, 2009:203).

Güneş ve arkadaşları, çalışmalarında, çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile örgüte bağlılıkları arasında ters bir ilişki gözlemlemişlerdir (2009:495).Tükenmişlik arttıkça örgütsel bağlılık azalmakta, örgütsel bağlılık arttıkça tükenmişlik azalmaktadır.

Golden (2006:176-186), tükenmişliğin işten veya organizasyondan ayrılma niyeti yani organizasyona bağlı olmama durumları için bir öncül olduğunu öne sürmüştür. Tükenmişlikle örgütsel bağlılık arasında negatif

ilişki, tükenmişlikle işten veya orgnizasyondan ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulmuştur.

Bakker ve arkadaşları, düşük örgütsel bağlılığın ve işi bırakma niyetini güçlü olarak dile getirmenin tükenmişlikle yüksek düzeyde ve pozitif ilişkili olduğunu saptamışlardır. Ayrıca tükenmişliğin hastalık nedeniyle işe gelmeme, başka iş arama, işi bırakma, örgüte hizmette düşüşle ilişkili olduğu da bu araştırmanın sonuçları arasındadır (İlgün, 2010:33)

Tulunay, tükenmişlik ile örgütsel bağlılık ve örgütsel iletişim arasındaki ilişkiyi irdelediği çalışmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri artarken, örgütsel bağlılık düzeylerinin paralel olarak azaldığını ve örgütsel iletişimin zayıfladığını saptamıştır (2010:126).

Çetin ve arkadaşlarının örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile ilişkisinin ortaya çıkarılmasının amaçlandığı çalışmada, Allen ve Meyer (1990) tarafından ortaya konan örgütsel bağlılık boyutları ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Araştırma sonunda elde edilen bulgular, örgütsel bağlılık boyutları ve tükenmişlik boyutları arasında çeşitli seviyelerde anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermiştir. Özellikle duygusal bağlılığın, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasını; devam bağlılığının ise, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalmasını yordadığı belirlenmiştir. Diğer taraftan, normatif bağlılığın, tükenmişlik boyutlarından sadece duygusal tükenme boyutu üzerinde yordama becerisine sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Çetin vd., 2011:61).

#### 4. UYGULAMA

##### 4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

“Türkçe yazında ve uygulama sahası Türkiye’den örnekler içeren yabancı yazında, bağlılık boyutları ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik sistematik çalışmaların yeterli sayıda olmadığı” kanaati, bu çalışmanın planlanmasının gerekçesidir. Bu bağlamda, özellikle Türkçe yazını biraz daha genişletmek için, bağlılık boyutları ile tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesine çalışılmıştır. Bir başka ifade ile çalışmanın; “tükenmişlik boyutları ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkilerin araştırılması” genel amacına yönelik olarak gerçekleştirildiği söylenebilir. Çalışmanın özel amacı ise “hemşireler açısından örgütsel bağlılığın zayıflamasında tükenmişliğin düzeylerinin ne derece etkili olduğunu bulmak” şeklinde belirlenmiştir. Çalışmanın cevap vermeye çalıştığı sorular ise şöyle ifade edilebilir:

- ✓ Duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık ile tükenmişlik boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) arasında manidar bir ilişki var mıdır?
- ✓ Tükenmişlik boyutları örgütsel bağlılık boyutlarını yordamakta mıdır?



#### 4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın hedef evrenini, ülkemizdeki kamu hastanelerinde çalışan hemşireler oluşturmaktadır. Erişilebilen evren ise Malatya Merkez İlçe’de yer alan kamuya ait (2 devlet hastanesi, 1 üniversite hastanesi) hastanelerde çalışan hemşirelerden meydana gelmektedir. Söz konusu hastanelerde toplam 1172 hemşire çalışmaktadır. Tesadüfi örnekleme yöntemine göre belirlenen 310 hemşireye anket formu dağıtılmış ve 305 anket formu geri alınabilmıştır. Geri dönen formlardan ise 17 tanesi eksik ya da yanlış doldurma nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeye alınan 288 anket formu erişilebilen evrenin % 24,57’sine isabet etmektedir. % 95 güven sınırları içerisinde, %5 örnekleme hatası ve %16 varyans ile bu sayı erişilebilen evreni temsil yeteneğine sahiptir. Bir başka ifade ile bu araştırmanın sonuçları erişilebilen evrene genellenebilir.

Araştırmaya katılan hemşirelerin yaş aralığı 20 ile 60 arasında olup, ortalama yaş ise 36’dır. Katılımcıların % 83,1’i (239 kişi) kadın, % 17’si (49 kişi) erkektir. Bununla birlikte, katılımcıların % 11,2’si lise (32 kişi), % 27’si (78 kişi) ön lisans, % 52,8’i (152 kişi) lisans ve % 6,7’si yüksek lisans mezunudur. Bekâr olan katılımcılar % 27’lik (78 kişi) ve evli olan katılımcılar ise % 60,7’lik (175 kişi) bir kesimi oluşturmaktadırlar. Hemşirelerin mesleki kıdemleri ortalama 17 yıl iken aynı hastanede geçirdikleri süre de ortalama 14 yıldır.

#### 4.3. Ölçme Araçları ve Analiz Yöntemi

**Maslach Tükenmişlik Envanteri (MTE):** Ölçeğin özgün şekli Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilmiştir. Türkçe’ye uyarlamasını Ergin’in (1992:143-154) yaptığı ölçek; tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması şeklinde isimlendirilen üç boyuttan oluşmaktadır.

Bu araştırmada yapılan güvenilirlik analizinde, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması alt boyutları için Cronbach Alfa katsayıları sırasıyla 0.827, 0.781 ve 0.713 olarak hesaplanmıştır. MTE’nin, seçilen örneklem için yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla LISREL 8.80 programı kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen değerler Tablo 1’de sunulmuş olup 22 maddelik ölçeğin, kullanılan örneklem için yapı geçerliliğine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Tükenmişlik Ölçeği Model Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	Değerler	Uyum Düzeyi
Chi-Square	126.34 (p = 0.00)	Zayıf uyum
Serbestlik Derecesi	71	
Chi-Square/Serbestlik Derecesi	1,78	Mükemmel uyum
Manidarlık Düzeyi	0,00	Zayıf uyum
AGFI (Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi)	0,85	İyi uyum
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	0,85	İyi uyum
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	0,95	Mükemmel uyum
NFI (Normlandırılmış Uyum İndeksi)	0,90	İyi uyum
RMSEA (Ortalama Hata Karekök Değeri)	0,067	İyi uyum

**Örgütsel Bağlılık Ölçeği:** Katılımcıların örgütsel bağlılık seviyelerini ölçmek için Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen, Wasti (1999) tarafından Türkçe'ye uyarlanan örgütsel bağlılık ölçeğinin kısa formu kullanılmıştır. Alt ölçeklerden alınacak yüksek puanlar daha fazla duygusal, devam ve normatif bağlılık hissedildiğini göstermektedir.

Bu çalışmada yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, üç alt boyut için Cronbach Alfa katsayıları duygusal bağlılık için 0.892, devam bağlılığı için 0.742 ve normatif bağlılık için 0.822 olarak bulunmuştur.

Ölçeğin yapı geçerliliği için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen değerler Tablo 2'de sunulmuş olup, ortaya çıkan indeks değerlerinin ölçeğin geçerliliği için yeterli kanıt sağladığı değerlendirilmektedir.

Tablo 2: Örgütsel Bağlılık Ölçeği Model Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	Değerler	Uyum Düzeyi
Chi-Square	153.75 (p = 0.0031)	Zayıf uyum
Serbestlik Derecesi	109	
Chi-Square/Serbestlik Derecesi	1,41	Mükemmel uyum
Manidarlık Düzeyi	0,027	Zayıf uyum
AGFI (Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi)	0,87	İyi uyum
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	0,89	İyi uyum
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	0,98	Mükemmel uyum
NFI (Normlandırılmış Uyum İndeksi)	0,95	İyi uyum
RMSEA (Ortalama Hata Karekök Değeri)	0,051	İyi uyum

Tükenmişliğin örgütsel bağlılığa etkilerini tespit edebilmek için kurgulanan ve teori ile desteklenmekte olan model, LISREL 8.80 programı aracılığıyla “yol analizine” tabi tutulmuştur. Buna paralel olarak, SPSS 19.0 programı aracılığıyla “korelasyon ve regresyon” analizleri yapılmak suretiyle tükenmişlik ve bağlılık kavramları arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır.

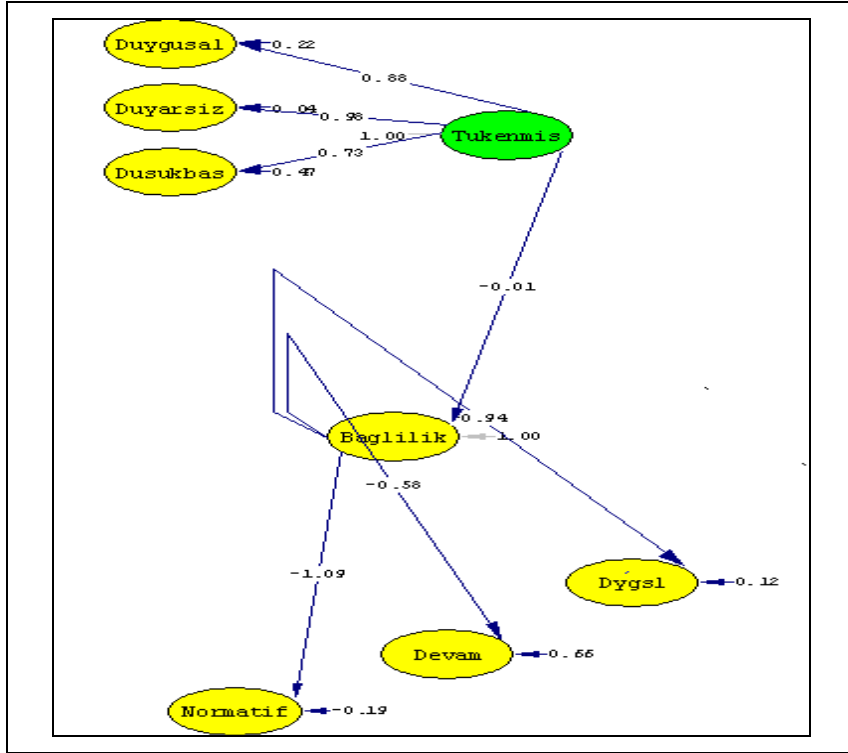
#### 4.4. Yol Analizi

Tükenmişlik ile bağlılık arasındaki doğrudan ilişkiyi test eden yol diyagramına ilişkin sonuçlar aşağıdaki Tablo 3 ve Şekil 1’de yer almaktadır.

Tablo 3 ve Şekil 1 değerlendirildiğinde, tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerinde “iyi düzeyde” kabul edilebilecek kadar etkili olduğu bir başka değişle modelin doğrulandığı ve uyumunun iyi düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 3: “Tükenmişlik – Bağlılık” Modeli Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	Değerler	Uyum Düzeyi
Chi-Square	535,84 (p = 0,00)	Zayıf uyum
Serbestlik Derecesi	417	
Chi-Square/Serbestlik Derecesi	1,28	Mükemmel uyum
Manidarlık Düzeyi	0,071	İyi uyum
AGFI (Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi)	0,86	İyi uyum
GFI (Uyum İyiliği İndeksi)	0,88	İyi uyum
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)	0,96	Mükemmel uyum
NFI (Normlandırılmış Uyum İndeksi)	0,90	Orta düzey uyum
RMSEA (Ortalama Hata Karekök Değeri)	0,057	İyi uyum



Şekil 1: “Tükenmişlik – Bağlılık” Modeli Yol Şeması

#### 4.5. Korelasyon Analizi

Tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için her iki kavramı oluşturan boyutlar (faktörler) arasında korelasyon analizi yapılmıştır.

Söz konusu analiz sonucunda duygusal tükenmişlik ile duygusal bağlılık ( $r = -0,632$ ;  $p < 0,05$ ), devam bağlılığı ( $r = -0,281$ ;  $p < 0,05$ ) ve normatif bağlılık arasında ( $r = -0,499$ ;  $p < 0,05$ ) negatif ilişki tespit edilmiştir.

Duyarsızlaşma ile duygusal bağlılık ( $r = -0,434$ ;  $p < 0,05$ ), devam bağlılığı ( $r = -0,276$ ;  $p < 0,05$ ) ve normatif bağlılık arasında ( $r = -0,314$ ;  $p < 0,05$ ) negatif ilişki tespit edilmiştir.

Düşük kişisel başarı hissi ile duygusal bağlılık ( $r = -0,250$ ;  $p > 0,05$ ), devam bağlılığı ( $r = -0,419$ ;  $p < 0,05$ ) ve normatif bağlılık arasında ( $r = -0,255$ ;  $p < 0,05$ ) negatif ilişki tespit edilmiştir.

Görüldüğü üzere tükenmişliğin tüm boyutları bağlılığın tüm boyutları üzerinde negatif etki sahibidir. “Düşük kişisel başarı hissi” ile “duygusal bağlılık” arasındaki korelasyon hariç tüm korelasyonlar istatistiksel açıdan manidar durumdadırlar.

Tablo 4: Korelasyon Analizi Sonuçları

	Ort.	S.S.	1	2	3	4	5	6
1. Duygusal Tükenmişlik	2,60	0,86	1	0,663 <sup>a</sup>	0,236 <sup>b</sup>	-0,632 <sup>a</sup>	-0,281 <sup>a</sup>	-0,499 <sup>a</sup>
2. Duyarsızlaşma	1,80	0,74	0,663 <sup>a</sup>	1	0,240 <sup>b</sup>	-0,434 <sup>a</sup>	-0,276 <sup>a</sup>	-0,314 <sup>a</sup>
3. Düşük başarı hissi	3,71	0,85	0,236 <sup>b</sup>	0,240 <sup>b</sup>	1	-0,250 <sup>b</sup>	-0,419 <sup>a</sup>	-0,255 <sup>a</sup>
4. Duygusal Bağlılık	3,00	1,14	-0,632 <sup>a</sup>	-0,434 <sup>a</sup>	-0,250 <sup>b</sup>	1	0,359 <sup>a</sup>	0,829 <sup>a</sup>
5. Devam Bağlılığı	3,05	0,95	-0,281 <sup>a</sup>	-0,276 <sup>a</sup>	-0,419 <sup>a</sup>	0,359 <sup>a</sup>	1	0,529 <sup>a</sup>
6. Normatif Bağlılık	2,70	1,08	-0,499 <sup>a</sup>	-0,314 <sup>a</sup>	-0,255 <sup>a</sup>	0,829 <sup>a</sup>	0,529 <sup>a</sup>	1

<sup>a</sup>:  $p < 0,05$  (manidar); <sup>b</sup>:  $p > 0,05$  (manidar değil)

#### 4.6. Çoklu Regresyon Analizi

Korelasyon analizinden sonra tükenmişlik boyutlarının her bir bağlılık boyutlarını etkileme (yordama, belirleyici etki) güçlerini tespit etmek amacıyla çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Bu analizde bağlılık boyutları bağımlı değişken, tükenmişlik boyutları ise bağımsız değişken olarak incelenmiştir.

İlk adımda tükenmişlik boyutlarının duygusal bağlılık üzerindeki etkilerine bakılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 5’te sunulmuştur. Görüldüğü üzere tükenmişlik boyutları duygusal bağlılığı yordamakta ve birlikte duygusal bağlılık üzerindeki varyansın % 38,9’ünü açıklamaktadırlar [ $F = 19,674$ ;  $p = 0,000$ ]. Duygusal bağlılık üzerinde en fazla azaltıcı etkiyi ise duygusal tükenmişlik oluşturmakta, bunu duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi izlemektedir. Ancak, düşük kişisel başarı hissini yordama gücü manidar çıkmamıştır.

Tablo 5: Duygusal Bağlılık Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	Katsayı	t	p	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	4,719	9,561	0,000	0,640	0,410	0,389	19,674	0,000
Duygusal Tükenmişlik	-0,840	-5,637	0,000					
Duyarsızlaşma	-0,023	-2,544	0,012					
Düşük Kişisel Başarı Hissi	-0,136	-1,200	0,233					

İkinci adımda tükenmişlik boyutlarının devam bağlılığı üzerindeki etkilerine bakılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 6’da sunulmuştur. Görüldüğü üzere tükenmişlik boyutları devam bağlılığını yordamakta ve birlikte duygusal bağlılık üzerindeki varyansın % 22,49’ünü açıklamaktadırlar [F = 9,466; p = 0,000]. Devam bağlılığı üzerinde en fazla azaltıcı etkiyi ise düşük kişisel başarı hissi oluşturmakta, bunu duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik hissi izlemektedir.

Tablo 6: Devam Bağlılığı Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	Katsayı	t	p	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	5,466	11,759	0,000	0,500	0,250	0,224	9,466	0,000
Duygusal Tükenmişlik	-0,100	-2,323	0,021					
Duyarsızlaşma	-0,267	-2,422	0,012					
Düşük Kişisel Başarı Hissi	-0,451	-4,220	0,000					

Üçüncü adımda tükenmişlik boyutlarının normatif bağlılık üzerindeki etkilerine bakılmış ve ulaşılan sonuçlar Tablo 7’de duygusal bağlılık üzerindeki varyansın % 24,30’ünü açıklamaktadırlar [F = 10,397; p = 0,000]. Devam bağlılığı üzerinde en fazla azaltıcı etkiyi ise duygusal tükenmişlik oluşturmakta, bunu duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi izlemektedir.

Tablo 7: Normatif Bağlılık Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

	Katsayı	t	p	R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F	p
Sabit	4,921	9,434	0,000	0,518	0,268	0,243	10,397	0,000
Duygusal Tükenmişlik	-0,613	-3,895	0,000					
Duyarsızlaşma	-0,020	-2,883	0,035					
Düşük Kişisel Başarı Hissi	-0,177	-2,805	0,025					

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmanın genel amacı, “tükenmişlik boyutları ile örgütsel bağlılık boyutları arasındaki ilişkilerin araştırılmasıdır”. Çalışmanın özel amacı ise “hemşireler açısından örgütsel bağlılığın zayıflamasında tükenmişliğin düzeylerinin ne derece etkili olduğunu bulmaktır”. Yapılan çalışma sonucunda elde edilen bulgular; söz konusu değişkenler arasında

anlamli ilişkilerin olduğu ve tükenmişlik boyutlarının örgütsel bağıllık boyutları üzerinde önemli oranda zayıflatıcı etkileri olduğunu göstermektedir.

Araştırma bulguları değerlendirildiğinde, tükenmişlik boyutlarının tamamının bağıllık boyutları üzerinde negatif etki sahibi olduğu anlaşılmaktadır. Bir başka ifadeyle tükenmişlik boyutlarının tamamı bağıllık boyutlarına azaltıcı yönde etki etmektedir, denilebilir.

“Çalışanların fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri” anlamına gelen *duygusal tükenmenin* şiddeti arttıkça, “örgütle bütünleşme, örgüt amaçlarıyla özdeşleşme, örgüte anlamli katkılarda bulunmak için güçlü isteğe sahip olmayı” ifade eden *duygusal bağıllık* azalmaktadır. Buna benzer şekilde duygusal tükenme arttıkça sırasıyla “örgüte bağlanmayı sorumluluk olarak algılama” ve “örgütten ayrılmanın yüksek düzeyde kişisel maliyete neden olacağını düşünme” anlamlarına gelen *normatif bağıllık* ve *devam bağıllığı* da azalmaktadır.

Bir diğer tükenmişlik boyutu olan ve “çalışanların yaşadıkları duygusal tükenmeye karşı bir tepki olarak, diğer kişilerle aralarına mesafe koyma eylemi” anlamına gelen *duyarsızlaşma* da tüm bağıllık boyutları ile negatif ilişkilidir.

“Kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını” ifade eden *düşük kişisel başarı hissi* de diğer tükenmişlik boyutları gibi bağıllığın tüm boyutlarını ters yönde etkilemektedir.

Tükenmişlik boyutlarının duygusal bağıllık üzerindeki azaltıcı etkileri (büyükten küçüğe) sırasıyla “duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklindedir. Tükenmişlik boyutlarının devam bağıllığı üzerindeki azaltıcı etkileri de sırasıyla “düşük kişisel başarı hissi, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma” şeklinde ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik boyutlarının normatif bağıllık üzerindeki azaltıcı etkilerinin sırasıyla “duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” şeklinde gerçekleşmiştir.

Yazın bulguları, çalışmanın duygusal bağıllık ve normatif bağıllık ile ilgili sonuçlarını desteklerken devam bağıllığı ile ilgili sonuçlarını desteklememektedir. Yazında rastlanabilen çalışmalarda, tükenmişliğin tüm boyutlarının duygusal bağıllığa ve normatif bağıllığa negatif etki ettiğini, devam bağıllığına da pozitif etki ettiğini bildirilmektedir (Çetin vd., 2011:61-70; Chuo, 2003:64; Kalliath vd., 1998:179-185; Zhang ve Ma, internet:24.08.2011; Tan ve Akhtar, 1998:310-333). Çalışmanın bulgularının bir kısmı yazın bulguları ile çelişkili görünmektedir. Tükenme boyutları ile aynı yönde hareket ettiği bildirilmiş olan devam bağıllığının, bunun aksine ters yönde hareket ediyor çıkmış olması çalışmanın çelişkili görünen bulgusudur. Bu durumun, aşağıda da söz edildiği gibi hemşirelik mesleğinin zor doğası, meslek rolünün ikincil planda olması ve hemşirelerde bağıllığın düşük ya da orta düzeyde seyrediyor olmasından kaynaklanıyor olabileceği değerlendirilmektedir.

*Çalışma bulgularını genel amaç perspektifinden değerlendiren yukarıdaki görüşlerden sonra özel amaç perspektifinden değerlendiren görüşler ise aşağıda yer almaktadır:*

Sağlık alanı; yoğun stres yaşayan hastalara ve yakınlarına hizmet verme güçlüğü nedeniyle, diğer iş ortamlarından farklılık göstermektedir. Bununla birlikte sağlık hizmetindeki yetersizlikler, iş yükünün ve personelin dengesiz dağılımı da sağlık çalışanlarında hayal kırıklığı ve gerginlik yaratmaktadır (Çavuş ve Demir, 2010:217). Yedi farklı sağlık meslek grubundan (uzman hekimler, pratisyen hekimler, diş hekimleri, eczacılar, hemşireler, sağlık teknisyenleri ve ebeler) 7255 kişinin incelendiği bir çalışmada tükenmişlik oranının en yüksek olduğu meslek grubunun hemşireler olduğunu bildirilmiştir (Taycan vd., 2006:101).

Hemşirelerde birçok nedenden dolayı tükenmişlik sendromu gelişme riski çok yüksektir. Bu nedenler şöyle sıralanmaktadır (Gandoy-Crego vd., 2009:246; Ashill ve Rod, 2010:1116-1127):

- ✓ Hastaların acılarıyla ve ihtiyaçlarıyla direkt etkileşim halinde olmaları,
- ✓ Vardiya ve özerklik eksikliği gibi zor iş koşullarına tahammül etmeye çalışmaları,
- ✓ Ücret düşüklüğü,
- ✓ Çelişkili ya da belirsiz rolleri yürütmek zorunda olmaları,
- ✓ Hastane ortamının verdiği gerginlikle, çalışma arkadaşları, hastalar ve hasta yakınları ile zaman zaman çatışmaların olması,
- ✓ İşlerine hazırlık ve planlama boyutunda zaman yetersizliği,
- ✓ Karar alma yetkilerinin kısıtlı oluşu

Tüm bunlar, hemşirelerin yaptıkları işin ne kadar güç olduğunu ortaya koymaktadır. Yüksel'in (2003:260-272); çalışmasında iş güçlüğünün iş doyumu ve örgütsel bağlılığı negatif yönde, iş gerilimini ise pozitif yönde etkilediği saptanmıştır.

Bir çok araştırma sonucu, hemşirelerin örgütlerine orta ya da düşük düzeyde bağlılık duyduklarını göstermektedir (Duygulu ve Abaan, 2007:67). Hemşirelerde düşük örgütsel bağlılığın görülmesi ise tükenmişliğin olumsuz yansımalarındandır (Ashill ve Rod, 2010:1116-1127).

Leiter ve Maslach tarafından 49 bayan 3 erkek toplam 52 hemşire üzerinde yaptıkları çalışma sonuçları tükenmişliğin, örgütsel bağlılığın azalmasına yol açtığı bulunmuştur. Aynı zamanda örgütsel bağlılık, tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarıyla negatif ilişkiyken, kişisel başarı düşüklüğü boyutuyla düşük derecede pozitif ilişkili bulunmuştur (Leither ve Maslach, 1988: 297-308).

Bağlılık kavramı hemşireler için iki açıdan önemlidir. Birincisi; hemşirelerin iş devir oranlarının yüksekliği dikkate alındığında hemşirelerin bağlılık konusunda problem yaşama olasılıklarının yüksek olmasıdır. İkincisi ise büyük çoğunluğu kadın olan hemşirelerin öncelikli rollerinin annelik ve

eşlik olmasıdır. Bu durum, mesleği ikincil rol haline getirerek çalışmanın geçici bir durum kazanmasına ve bağlılığı azaltıcı etki etmesine yol açmaktadır. (Cohen, 1998:2). Hemşirelikte bağlılığı azaltıcı diğer unsurlar ise “öğrenme eksikliği, takdir ve adalet eksikliği, yetersiz parasal yardımlar, aşırı yük ve stres, iş ilişkilerinin zayıflığı ve iş güvenliği önlemlerinin eksikliği olarak sıralanabilir ki (Gülyüz, 2008:1627) bunların tükenmişliği de destekleyen unsurlar olduğu açıktır.

Hastaneler etkin bir sağlık sisteminin önemli bir ayağı olduğu ve hemşirelerin hastane içinde çok önemli birincil bakım-verici fonksiyonu sağladıklarından, hastaneleri hemşireler için cazip hale getirme ve onları hastanelerde tutma kritik bir araştırma konusu olmaya devam etmektedir (Gülyüz ve arkadaşları, 2008:1626). Hemşirelerin hastanelere duydukları bağlılık, diğer örgütsel değişkenlerde olduğu gibi hastanelerde üretilen sağlık bakım çıktısını doğrudan etkilemektedir.

Hemşirelerle ilgili rastlanabilen çalışmaların bulgularıyla bu çalışmanın bulguları karşılaştırıldığında; yazınla paralel olarak hemşirelerin örgütsel bağlılıklarının orta düzey olduğu görülmektedir. Yazın bulguları, hemşirelerin tükenmişlik sendromu yaşama olasılıklarının yüksek olduğunu ifade etmektedir. Bu çalışmada da hemşirelerin tükenmişlik sendromu yaşadıkları tespit edilmiştir. Ancak sendromun şiddeti düşük seviyededir. Yazın bulgularıyla (Leither ve Maslach, 1988: 297-308) ters düşen bulgu ise “örgütsel bağlılığın tüm boyutlarının düşük kişisel başarı hissi ile negatif ilişkili” çıkmasıdır. Çalışmanın elde ettiği sonucun, hem tükenmişliğin hem de bağlılığın doğasına uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Yukarıda ifade edilen sonuçlar ışığında; çalışanların tükenmişliklerini azaltacak önlemlerin alınmasının çalışan performansını olumsuz etkileyen ve yüksek tükenmişlik/düşük bağlılık gibi çalışan-örgüt uyumunu tehdit eden istenmeyen davranışların oluşumunu azaltabileceği söylenebilir. Böylece çalışanların işe ve örgüte ilgileri artan çalışanların hem performansları hem de verimlilikleri artacaktır. Bunun bir diğer doğal sonucu da bağlılığın güçlenmesidir. Bu görüşlerden hareketle, sağlık hizmetleri alanında çalışanların bağlılıklarının artırılmasında ve örgütsel hedeflerin elde edilmesinde mevcut çalışma bulgularının önemli rol oynayabileceği düşünülmektedir.

İşle ilgili süreçlerin sonunda veya süreç esnasında ortaya çıkan tükenmişlik, bağlılık vb. değişkenlerin nedenlerinin bilinmesi, olası olumsuz etkilerini ortadan kaldırma ya da en azından en alt düzeye indirme ve de olumlu etkilerini sürdürme konusunda yöneticilere yardımcı olacaktır. Bu doğrultuda yöneticilerin tükenmişliğe ve bağlılığa neden olan unsurları da dikkate alarak, işi yeniden tasarlamaları, tükenmişlik hissinden kaynaklanan olumsuzluklarla mücadeleyi kolaylaştıracağı gibi bağlılık hissinden kaynaklanan olumlu durumların sürdürülmesine de katkı sağlayacaktır. Çalışanlara, seçim yapma, karar verme, sorun çözme konularında daha fazla imkân tanınır ve iş yüklerinin azaltılması, ödüllendirme ile terfi gibi konularda hakkaniyete uygun düzenlemeler yapılırsa tükenmişlik hissi azalacak ve bağlılık hissi güçlenecektir.



Sonuç ve önerilerin devamında, metni bitirmeden önce, çalışmanın sınırlılıkları ve gelecek çalışmalar hakkında şunlar söylenebilir: Araştırmada elde edilen bulgular, uygulandığı zaman dilimi içinde ve verilerin toplandığı örneklem (*Malatya İl Merkezi'ndeki kamu hastanelerinde çalışan hemşireler*) çerçevesinde sınırlıdır. Bu bağlamda, mevcut çalışmada elde edilen bulguların, nicel ve nitel olarak farklılaşmış farklı örneklem gruplarından (*farklı meslek grupları, sektörler ve ülkeler ...*) elde edilecek bulgularla birlikte değerlendirilmesi, daha genellenebilir sonuçlara ve daha fazla bilgiye ulaşma açısından önem taşımaktadır.

#### KAYNAKÇA

1. ASHILL, N.J. and MICHEL, R. (2010). Burnout Processes in Non-Clinical Health Service Encounters. *Journal of Business Research*. 64(10), 116-1127.
2. BALAY, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
3. BALTAŞ, Z. (2004). *Sağlık Psikolojisi, Halk Sağlığında Davranış Bilimleri*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
4. BARUTÇU, E. ve SERİNKAN C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*. 8(2), 541-561.
5. BENLİGİRAY, S. ve SÖNMEZ, H. (2010). Hekimlerin ve Hemşirelerin Performans Yönetiminde Önemli Bir Faktör: Örgütsel Bağlılık. *II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*.
6. BROOKS, A. and ZEITS, G. (1999). The Effects of Total Quality Management and Perceived Justice and Organizational, Commitment of Hospital Nursing Staff. *Journal of Quality Management*. 4(1), 69-93.
7. CARVER, L., LORI, C. and GUTIERREZ, A.P. (2011). Survey of Generational Aspects of Nurse Faculty Organizational Commitment. *Nurses Outlook*. 59, 137-148.
8. CHANG, L.C., SHIH, C.H. and LIN, S.M. (2010). The Mediating Role of Psychological Empowerment on Job Satisfaction and Organizational Commitment For School Health Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*. 47, 427-433.
9. CHUO, S. (2003). *The Relationship Between Organizational Commitment and Burnout*. Los Angeles/USA: Alliant International University Unpublished PhD Thesis.
10. COHEN, A. (1998). An Examination of the Relationship Between Work Commitment and Work Outcomes Among Hospital Nursing. *Scandinavian Journal Management*. 14(12), 1-17.

11. COHEN, A. (2007). Commitment Before and After: An Evaluation And Reconceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*. 17, 336–354.
12. ÇAVUŞ, M.F. ve DEMİR, Y. (2010). Personel Güçlendirme ve Tükenmişlik: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *II. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi Bildiriler Kitabı*.
13. ÇETİN, F., BASIM, H.N. ve AYDOĞAN, O. (2011). Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik İle İlişkisi: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 25, 61-70,
14. DAWLEY, D.D., STEPHENS, R.D. and STEPHENS, D.B. (2005). Dimensionality of Organizational Commitment in Volunteer Workers: Chamber of Commerce Board Members And Role Fulfillment. *Journal of Vocational Behavior*. 67, 511–525.
15. DEMİREL, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(15), 115-132.
16. DEVEREUX, J.M., HASTINGS, R.P., NOONE, S.J., FIRTH, A. and TOTSİKA V. (2009). Social Support and Coping as Mediators Or Moderators of The Impact of Work Stressors on Burnout in Intellectual Disability Support Staff. *Research in Developmental Disabilities*. 30, 367–377.
17. DOĞAN, S. ve KILIÇ, S. (2007). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirmenin Yeri ve Önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 29, 37-61.
18. DUYGULU, S. ve ABAAN, S. (2007). Örgütsel Bağlılık: Çalışanların Kurumda Kalma ya da Kurumdan Ayrılma Kararının Bir Belirleyicisi. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*. 14(2), 61-73.
19. DUYGULU, S. ve KORKMAZ, F. (2008). *Hemşirelerin Örgüte Bağlılığı, İş Doyumları ve İşten Ayrılma Nedenleri*. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi. 12(2), 9-20.
20. EREN, V. ve DURNA, U. (2006). Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ. İ. B. F. Dergisi*. 10(9), 40-51.
21. ERGİN, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. İçinde BAYRAKTAR, R. ve DAĞ, İ. (Der.), *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları* (143-154) Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
22. GANDOY-CREGO, M., CLEMENTE, M., MAYA 'N-SANTOS, J.M. and ESPINOSA P. (2009). Personal Determinants of Burnout in Nursing Staff at Geriatric Centers. *Archives of Gerontology and Geriatrics*. 48, 246–249.

23. GİRĞİN, G. (2010). Öğretmenlerde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Araştırılması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 9(32), 32-48.
24. GOLDEN, T.D. (2006). Avoiding Depletion in Virtual Work: Telework and The Intervening Impact of Work Exhaustion on Commitment and Turnover Intentions. *Journal of Vocational Behavior*. 69, 176–187.
25. GÜL, H. (22.05.2011). *Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Derlendirmesi*. İndirildiği adres: [http://eab.ege.edu.tr/pdf/2\\_1/C2-S1-M4.pdf](http://eab.ege.edu.tr/pdf/2_1/C2-S1-M4.pdf)
26. GÜLERYÜZ, G., GÜNEY, S., AYDIN, E.M. ve AS, Ö. (2008). The Mediating Effect of Job Satisfaction Between Emotional Intelligence And Organisational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 1625–1635.
27. GÜNEŞ, İ., BAYRAKTAROĞLU, S. ve ÖZEN, K.R. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 14(3), 481-497.
28. HAKANEN, J.J., BAKKER, A.B. and SCHAUFELI, W.B. (2006). Burnout and Work Engagement Among Teachers. *Journal of School Psychology*. 43, 495–513.
29. IZGAR, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
30. İLGÜN, E. (2010). *İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
31. JANSEN, P.G.M., KERKSTRA, A., ABU-SAAD, H.H. and VAN DER ZEE, J. (1996). The Effects of Job Characteristics and Individual Characteristics on Job Satisfaction and Burnout in Community Nursing. *International Journal of Nursing Studies*. 33(4), 407-421.
32. JAROS, S. (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*. 6(4), 7-25.
33. JONES, D.A. and MCINTOSH, B.R. (2010). Organizational and Occupational Commitment in Relation to Bridge Employment and Retirement Intentions. *Journal of Vocational Behavior*. 77, 290–303.
34. KALLIATH, T.J., O'DRISCOLL, M.P. and GILLESPIE, D.F. (1998). The Relationship Between Burnout And Organizational Commitment İİ Two Samples of Health Professionals. *Work & Stress*. 12(2), 179 – 185.
35. KARAHAN, A. (2008). Hastanelerde Liderlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*. 10, 145-162.

36. KAYA, H. (2008). Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarının Örgütsel Kültürünün Analizi ve Kurum Kültürünün Çalışanların Örgütsel Bağlılığına Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Maliye Dergisi*. 155, 119-143.
37. KOÇ, H. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Sadakat İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(28), 200-211.
38. KRISTENSEN, T.S., BORRITZ, M., VILLADSEN, E. and CHRISTENSEN, K.B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout. *Work & Stress*. 19(3), 192-207
39. KUN, Z. and HAILONG. M. (24.08.2011). *An Empirical Analysis on the Relationship Between Job Burnout and Organizational Commitment*. İndirildiği adres: <http://www.seiofbluemountain.com/upload/product/200911/2009scyxhy09a3.pdf>
40. LEITER, M.P. and MASLACH, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal Of Organizational Behavior*. 9, 297-308.
41. MASLACH, C., SCHAUFELI, W.B. and LEITER, M.P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol.* 52, 397-422.
42. MORROW Paula C. (2011), Managing Organizational Commitment: Insights from Longitudinal Research. *Journal of Vocational Behavior*.79(1), 18-35.
43. NG, T.W.H, and FELDMAN, D.C. (2011). Affective Organizational Commitment and Citizenship Behavior: Linear and Non-Linear Moderating Effects of Organizational Tenure. *Journal of Vocational Behavior*. 79(2), 528-537.
44. ÖZUTKU, H. (2008). Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 37(2), 79-97.
45. SALMELA-ARO, K., TOLVANEN, A. and NURMI, J.E. (2009). Achievement Strategies During University Studies Predict Early Career Burnout and Engagement. *Journal of Vocational Behavior*. 75, 162-172.
46. SHAW, J., DELERY, J.E. and ABDULLAH, M.H.A. (2003). Organizational Commitment And Performance Among Guest Workers and Citizens of An Arab Country. *Journal of Business Research*. 56, 1021- 1030.
47. SIMONI, P.S. and PATERSON, J.J. (1997). Hardiness, Coping and Burnout, in The Nursing Workplace. *Journal of Professional Nursing*. 13 (3), 178-185.
48. SİLAH, M. (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

49. SKAALVIK, E.M. and SKAALVIK, S. (2009). Does School Context Matter? Relations With Teacher Burnout and Job Satisfaction. *Teaching and Teacher Education*. 25, 518–524.
50. SÜRGEVİL, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
51. TAN, D.S.K. & AKHTAR, S. (1998). Organizational Commitment and Experienced Burnout: An Exploratory Study From A Chinese Cultural Perspective. *The International Journal of Organizational Analysis*. 6(4), 310-333.
52. TAYCAN, O., KUTLU, L., ÇİMEN, S. ve AYDIN, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*. 7, 100-108.
53. TULUNAY, Ö. (2010). *Sınıf Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerine Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel İletişim İle İlişkisi (Sivas İli Örneği)*. Kırıkkale: Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
54. UYGUR, A. (2007). Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İle İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1, 71-85.
55. WASTİ, A.S. (1999). *Organizational Commitment in a Collectivist Culture: The Case of Turkey*. Unpublished Doctorate Thesis. Urban-Illinois: University of Illionis.
56. WENG, Q., MCELROY, J.C., MORROW, P.C. and RONGZHI, L. (2010). The Relationship Between Career Growth and Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 77, 391–400.
57. WU, L. and NORMAN, I.J. (2006), “An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students”, *Nurse Education Today*, 26(4), 304-314.
58. YANG, F.H. and CHANG, C.C. (2008). Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45, 879–887.
59. YEH, W.Y., CHENG, Y. and CHEN, C.J. (2009). Social Patterns of Pay Systems And Their Associations With Psychosocial Job Characteristics and Burnout Among Paid Employees in Taiwan. *Social Science & Medicine*. 68, 1407–1415.
60. YENİÇERİ, Ö., DEMİREL, Y. ve SEÇKİN, Z. (2009). Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *KMU İİBF Dergisi*. 11(16), 83-99.

61. YILDIRIM, M.H. ve İÇERLİ, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*. 2(1), 123-131.
62. YÜKSEL, İ. (2003). Hemşirelerin İş Güçlüğü Oluşturan Değişkenlerin İş Doyumu, İş Gerilimi ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Analizi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 13 (1), 260-272.
63. ZHANG, K. and MA, H. (20.08.2010). *An Empirical Analysis on the Relationship Between Job Burnout and Organizational Commitment*. İndirildiği adres: <http://www.seiofbluemountain.com/search/download/file.php?id=4483>