

T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İTFAİYE ÇALIŞANLARININ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS

İrem BUĞDAY

MAYIS-2024

GÜMÜŞHANE



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İTFAİYE ÇALIŞANLARININ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA**

**A STUDY ON DETERMINING THE BURNOUT LEVELS OF HATAY
METROPOLITAN MUNICIPALITY FIRE EMPLOYEES**

YÜKSEK LİSANS

İrem BUĞDAY

**MAYIS-2024
GÜMÜŞHANE**



**T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

AFET YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

**HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İTFAİYE ÇALIŞANLARININ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA**

**A STUDY ON DETERMINING THE BURNOUT LEVELS OF HATAY
METROPOLITAN MUNICIPALITY FIRE EMPLOYEES**

YÜKSEK LİSANS

İrem BUĞDAY

Danışman: Prof. Dr. Serkan ÖZTÜRK

**MAYIS-2024
GÜMÜŞHANE**

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırlamış olduğum “**Hatay Büyükşehir Belediye İtfaiye Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma**” isimli bu tezimin, tamamen kendi çalışmam olduğunu, her alıntıya kaynak gösterdiğimi, alıntı yaptığım tüm çalışmaları kaynakçada belirttiğimi ve Gümüşhane Üniversitesi’nin lisanslı kullanıcısı olduğu intihal yazılım programı ile Lisansüstü Eğitim Enstitüsü’nün belirlediği kısıtlara uygun olarak raporladığımı taahhüt ederim. Tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Gümüşhane Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivinde saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği’nin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

28/05/2024

İrem BUĞDAY

TEŞEKKÜR

Öncelikle, maddi manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen ve fikirlerimin daima arkasında duran aileme teşekkür ederim.

Tez konusu seçiminde isteklerimi göz önünde bulunduran ve düşüncelerime saygı gösteren, bilgi ve tecrübelerinden yüksek lisans eğitimi boyunca her daim yararlandığım değerli danışmanım Prof. Dr. Serkan ÖZTÜRK'e teşekkürlerimi sunarım.

Süreç boyunca destekleri ve önerileriyle bana yol gösteren Dr. Öğr. Üyesi Melikşah TURAN, Doç. Dr. Afşin Ahmet KAYA ve Dr. Öğr. Üyesi Sefa MIZRAK'a teşekkür ederim.

Araştırmamın gerçekleşmesi için her türlü kolaylığı sağlayan, bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım Hatay İtfaiye Daire Başkanlığı Eğitim ve Planlama Şube Müdürlüğünde görevli Kazım BAŞIBÜYÜK ve Sabit DÖNMEZ' e, her türlü soruma içtenlikle cevap veren Burak ÖĞÜNÇ ve Burak KELEŞ'e aynı zamanda anket çalışmamda katılan değerli itfaiye çalışanlarına teşekkürlerimi bir kez daha ifade etmek isterim.

Bu süreçte desteklerini her zaman hissettiğim dostlarım Merve OKTAY, Tuğçe ÖZÜ ve Süleyman DÜŞER'e, lisans ve yüksek lisans eğitiminde birlikte yol alıp anılar biriktirdiğim Yasemin GÜNAY, Canan Kübra YAZICI, Samet ŞADUMAN ve Burak KAYA'ya teşekkür ederim.

Son olarak, afetlerle mücadele konusunda daha sonra yaşanabilecek pişmanlıkları ve zararları önlemek adına gereken tüm tedbirlerin alınması ve toplumun zarar görmemesi için gereken tüm çabanın verilmesini ümit ediyorum ve bu çalışmamı 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş Pazarcık merkezli depremlerde hayatını kaybeden itfaiye çalışanlarına ithaf ediyorum.

İrem BUĞDAY
GÜMÜŞHANE – 2024

ÖZET

Her yıl dünyanın birçok yerinde farklı zamanlarda ve türlerde afetler meydana gelmektedir. Bu afetlerle mücadele edenler arasında yer alan itfaiye çalışanları, tükenmişlik sendromu gibi birçok olumsuz durumla karşı karşıya kalmaktadırlar. Tükenmişlik sendromu, çalışanın motivasyon ve istek kaybı yaşamasına, veriminin düşmesine neden olabilmektedir. Görevleri arasında hayat kurtarmak olan itfaiye çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşama ihtimalinin olması bu çalışmanın gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu çalışmadaki amaç, Hatay İtfaiyesinde çalışan personellerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek, ortaya çıkan sorunlara ve sonuçlara göre değerlendirmeler yaparak çözüm önerileri sunmaktır.

Araştırmanın verileri 1992 yılında Canan Ergin'in "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması" adlı çalışmasında geliştirdiği "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Anket formu Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin üç alt boyutunu içeren 22 sorudan oluşmaktadır. Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeyi düşük seviye olarak bulunmuştur.

Analizlerden elde edilen bulguların neticesinde tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının düşük seviyede olduğu görülmüştür. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutlarının tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının çok düşük seviyede olduğu ve kişisel başarı eksikliği alt boyutunun ise düşük seviyede olduğu görülmüştür. İtfaiye çalışanlarının mesleklerinden ötürü tükenmişlik ile ilgili bilgi sahibi olmaları, kurumun bu yönde psikolojik destek ve uygun çalışma ortamı sağlamalarının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Afet, Afet yönetimi, İtfaiye, Tükenmişlik sendromu

SUMMARY

Disasters of different times and types occur in many parts of the world every year. Firefighters, who are among the employees struggling with these disasters, face many negative situations such as burnout syndrome. Burnout syndrome can cause the employee to lose motivation and desire and decrease productivity. The fact that firefighters, whose duty is to save lives, are at possibility of experiencing burnout syndrome, revealed the necessity of the study. The aim of this study is to determine the burnout levels of the personnel working in Hatay Fire Department, to offer solutions by making evaluations according to the problems and results.

The data of the study were collected by using the “Maslach Burnout Scale” form developed by Canan Ergin in her study titled “Burnout in Doctors and Nurses and Adaptation of the Maslach Burnout Scale” in 1992. It consists of 22 questions including the three sub-dimensions of the Maslach Burnout Scale. The burnout level mean score of the participants within the scope of the research was found to be 1.87 ± 0.418 . The burnout level of the participants in the research was found to be low.

As a result of the findings obtained from the analyzes, it was seen that the average score of the burnout level was low. It was observed that the burnout level mean scores of the sub-dimensions of emotional exhaustion and depersonalization were at a very low level, while the sub-dimension of lack of personal achievement was at a low level. It is thought that it would be beneficial for firefighters to have information about burnout due to their profession and for the institution to provide psychological support and a suitable working environment in this regard.

Keywords: Disaster, Disaster Management, Fire department, Burnout syndrome

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	III
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI	IV
TEŞEKKÜR	V
ÖZET.....	VI
SUMMARY	VII
İÇİNDEKİLER.....	VIII
TABLolar DİZİNİ	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	XII
EKLER DİZİNİ	XIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XIII
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE GENEL BİLGİLER	3
2.1. Afet	3
2.2. Afet Yönetimi.....	4
2.3. Afetlerde Risk Yönetimi.....	5
2.3.1. Zarar Azaltma.....	5
2.3.2. Hazırlık	5
2.4. Afetlerde Kriz Yönetimi	6
2.4.1. Müdahale	6
2.4.2. İyileştirme.....	7
2.5. Afet Yönetiminde İtfaiyenin Rolü	7
3. TÜKENMİŞLİK SENDROMU	9
3.1. Tükenmişlik Kavramı	9
3.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler.....	11
3.3.1. Kişisel Nedenler	11
3.3.1.1. Kişilik Yapısı	12
3.3.1.2. Demografik Özellikler	12
3.2.1.3. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler	14
3.2.1.4. Benlik Duygusu ve Öz Yeterlilik.....	14
3.2.1.5. Empati Yeteneği.....	15
3.2.1.6. İş Doyumu	15

3.3.2. Örgütsel Nedenler	16
3.3.2.1. İş Yüğü	16
3.3.2.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği.....	18
3.2.2.3. Kontrol.....	18
3.2.2.4. Ödüller	19
3.2.2.5. Adalet.....	19
3.2.2.6. Aidiyet	20
3.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	21
3.3.1. Fiziksel Belirtiler.....	21
3.3.2. Psikolojik/Duygusal Belirtiler	21
3.3.3. Davranışsal Belirtiler	22
3.4. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	22
3.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları.....	22
3.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları	23
3.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına İlişkin Sonuçları	25
3.5.Tükenmişlik Evreleri	25
3.5.1. Birinci Aşama: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm)	25
3.5.2. İkinci Aşama: Durağanlaşma Evresi (Stagnation).....	26
3.5.3. Üçüncü Aşama: Engellenme Evresi (Frustration)	26
3.5.4. Dördüncü Aşama: Umursamazlık Evresi (Apathy)	26
3.6. Tükenmişlik İle Baş Etme Yöntemleri	27
3.6.1. Bireysel Düzeyde Yöntemler	27
3.6.2. Örgütsel Düzeyde Yöntemler	27
3.7.Tükenmişlik Modelleri	28
3.7.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli	28
3.7.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	29
3.7.3. Pines Tükenmişlik Modeli.....	30
3.7.4.Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli	30
3.7.5. Meier Tükenmişlik Modeli.....	31
3.7.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	32
3.7.7. Gaines ve Jermier Modeli.....	34
3.7.8. Maslach Tükenmişlik Modeli	34
3.7.8.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)	34
3.7.8.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)	35
4. İTFAİYENİN TARİHÇESİ VE HATAY İTFAİYESİNİN GÜNCEL DURUMU....	37

4.1. İtfaiyenin Tarihçesi	37
4.1.1. Dünyada İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi	37
4.1.2. Türkiye’de İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi	40
4.2. Hatay İtfaiye Daire Başkanlığı	41
5. GEREÇ VE YÖNTEM	43
5.1. Problemin Durumu	43
5.2. Araştırmanın Tipi ve Amacı	43
5.3. Araştırmanın Önemi	43
5.4. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem	43
5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	44
5.6. Araştırmanın Modeli	44
5.7. Araştırmanın Hipotezleri	44
5.8. Veri Toplama Araçları	45
6. BULGULAR	47
7. TARTIŞMA	59
8. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	62
KAYNAKÇA	66
EKLER	76
ETİK KURUL KARARI	79
ÖZGEÇMİŞ	80

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Dünyadaki Diğer İtfaiye Teşkilatları ve Kuruluş Yılları	39
Tablo 2. Demografik Bilgilere Ait Frekans Tablosu.....	48
Tablo 3. Güvenilirlik Analizi.....	49
Tablo 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi	49
Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Frekans Dağılımı.....	52
Tablo 6. Tükenmişlik Düzeyi Puan Aralığı.....	53
Tablo 7. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamaları	53
Tablo 8. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Alt Boyutlara Göre Dağılımı	53
Tablo 9. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Cinsiyete Göre Dağılımı	54
Tablo 10. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Dağılımı	54
Tablo 11. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	54
Tablo 12. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Şekline Göre Dağılımı.....	55
Tablo 13. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Yaşa Göre Dağılımı	55
Tablo 14. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Süresine Göre Dağılımı	55
Tablo 15. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı.....	56
Tablo 16. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Göreve Göre Dağılımı	56
Tablo 17. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı	56
Tablo 18. Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	57
Tablo 19. Duyarsızlaşma Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı.....	57
Tablo 20. Kişisel Başarı Eksikliği Düzeyi Puan Ortalamalarının Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Dağılımı	58
Tablo 21. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Dağılımı	58

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Afet Yönetimi Safhaları.....	4
Şekil 2. Araştırmanın Modeli	44



EKLER DİZİNİ

EK 1. Çalışmada Kullanılan Anket Formu.....	76
Ek 2. Çalışmanın Yapıldığı Kurumdan Alınan İzin.....	78



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

AFAD	: Afet ve Acil Durum Müdürlüğü
BM	: Birleşmiş Milletler
HBB	: Hatay Büyükşehir Belediyesi
HİSAK	: Hatay İtfaiye Su Altı Arama Kurtarma
PTSB	: Post Travmatik Stres Bozukluğu
TAMP	: Türkiye Afet Müdahale Planı
TSSB	: Travma Sonrası Stres Bozukluğu



1. GİRİŞ

Afetler, yaşam üzerinde olumsuz etkiler bırakan, sosyal düzeni bozan veya aksamasına neden olan olaylardır (Ergünay, 2009). İnsanoğlu afetlerle mücadele etmek ve etkilerini azaltmak için çeşitli önlemler almaktadır. Meydana gelen afetler tarih boyunca pek çok yıkıma, can ve mal kaybına neden olmuştur. Afetlerin bıraktığı maddi zararlar kısa sürede düzen içerisine koyulabilmekte fakat psikolojik olarak bıraktığı etkilerin geçmesi için uzun süreler gerekmektedir. Psikolojik olarak bıraktığı etkiler afet yaşamış toplumlarda ve kurtarma çalışanlarında bazı rahatsızlıkların oluşmasına neden olmaktadır.

Afet ve acil durumlarla mücadele etme konusunda kurtarma ve müdahale personellerine ciddi görevler düşmektedir. Afet anı ve sonrasında, olayla ilgili bilinmeyen birçok durum olduğunda, tehlikenin devam ettiği zamanlarda bu personeller hayat kurtarmak için sahadadır (Çat, 2014). Olağandışı durumlarla mücadele edilirken bu personellin sürecin her aşamasında hayati önem taşıyan sorumlulukları vardır. Müdahale süresince bu personeller pek çok riskle karşı karşıya kalmaktadır. Psikolojik olarak kaldırılması güç olan durumlarla karşılaşan personeller mesleğin vermiş olduğu sorumlulukları yerine getirmeye devam etmektedir.

İtfaiye teşkilatı yerel ve kırsal alanda hizmetlerini sürdüren, envanteri güçlü, bilgi düzeyleri yüksek bir birimdir (Ergün, 2012). Kurum olarak afet ve acil durumların her aşamasında yer almakta ve faaliyetlerini sürdürmektedir. Olaya göre yangıcı, patlayıcı, boğucu gibi çeşitli riskleri olan ortamlarda kalmaktadırlar. Personellerin afetlerle mücadele etmede çalışmalarını verimli şekilde devam ettirebilmeleri onların fiziksel ve psikolojik olarak iyi hissetmeleri ile yakından ilişkilidir. Karşılaştıkları durumlar başta olmak üzere, çalışma ortamı, iş yükleri, işin getirdiği riskler, aidiyet duygusunun olmaması, rol karmaşası gibi pek çok durum ruhsal olarak çöküntü ve devamında tükenmişlik sendromu yaşamalarına neden olmaktadır.

Tükenmişlik sendromu, çalışılan işten dolayı insanlarla birebir iletişimde olan kişilerde görülen yorgunluk, bitkinlik, yetersizlik hissi ve yaşamdan beklentisinin azalma hali olarak tanımlanmaktadır (Akten, 2007). Tükenmişlik sendromunun oluşması bireysel ve örgütsel bazı nedenlere göre değişmektedir. Bireysel nedenler arasında yaş, medeni durum, öğrenim düzeyi, çocuk sahibi olma durumu, beklenti düzeyi empati gibi faktörler yer almaktadır. Örgütsel nedenler ise bireyin iş yükü, çevresi ve yöneticileri ile olan ilişkisi gibi birçok nedeni içinde barındırmaktadır.

Tükenmişlik sendromu bireyi psikolojik ve fiziksel yönde etkileyen, yaşam kalitesini düşüren bir durumdur (Koç, 2019).

Tükenmişlik sendromu iş yaşamına olumsuz yönde etki veren, bireysel ve örgütsel düzeyde ciddi etkiler bırakan ve çözüme kavuşturulmadığı takdirde iş hayatında önemli sorunların doğmasına neden olan bir durumdur (Şeker, 2019). Kurtarma ve müdahale personellerinin yaptıkları iş gereği karşılaştıkları olumsuz durumlar neticesinde tükenmişlik sendromu yaşamaları ihtimaller dahilindedir. Bütün bu olumsuzluklar dikkate alındığında, bu çalışma kapsamında, literatür taraması yapıldıktan sonra tükenmişlik sendromu yaşama riski bulunan itfaiye çalışanları ele alınmıştır. Çalışma kapsamında, itfaiye çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini incelemek için Hatay ilinde anket uygulaması yapılmıştır. Elde edilen veriler neticesinde değerlendirmeler yapılmış ve tükenmişlik sendromu ile başa çıkabilmek adına öneriler sunulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE GENEL BİLGİLER

2.1. Afet

Afet kelimesi Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre “çeşitli doğa olaylarının sebep olduğu yıkım” olarak tanımlamaktadır (TDK, 2022). Birleşmiş Milletler (BM) tarafından ise afet tanımı “toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylar” olarak kabul görmüştür (Kadioğlu vd. 2009: 3). Bu tanımlamalardan yola çıkarak bir olayın afet olarak nitelendirilebilmesi için toplumun ve mevcut olan sistemin önemli ölçüde zarara uğraması, toplumun kendi imkanlarıyla afetin etkileri ile başa çıkamaması, can ve mal kaybına neden olması gerekmektedir.

Afetler meydana geldiği bölgede yaşam standartlarını olumsuz etkileyen, dış yardım gereksinimi doğuran, önemli ölçüde can ve mal kayıplarına yol açabilen olaylardır. Afetlerin ne zaman, nerede, ne süreyle olacağı belli değildir. Dünya genelinde insanlar farklı zamanlarda ve farklı türlerde afetlerle mücadele etmekte ve meydana gelen afetlerden farklı şekillerde etkilenmektedir. Afetin büyüklüğü genel olarak bir olayın meydana getirdiği can kayıpları, yaralanmalar, yapısal hasarlar ve yol açtığı sosyal ve ekonomik kayıplarla ölçülmektedir (Erkal vd. 2009). Afetlerin meydana geldiği bölgedeki toplumun gelişmişlik düzeyi, eğitim durumu, nüfus yoğunluğu, şehirleşme ve endüstrileşme, bölgenin afet geçmişi ve hazırlık durumu afetin büyüklüğüne etki eden faktörler arasındadır.

Afetler, dünyanın her yerinde meydana gelen ve farklı olumsuz etkilere neden olan travmatik olaylardır. Afetlerin olumsuz etkileri hayatta kalmış bireylerde farklı şekilde ortaya çıkmaktadır. Yapılmış olan bazı çalışmalar, afetlerden etkilenmeyen bireylerin bazılarında, Post Travmatik Stres Bozukluğu (PTSB), tükenmişlik sendromu ve duygu durum değişikliklerinin yaşandığını ortaya çıkarmıştır (Noriss vd. 2002: 210). Maruziyet yaşamış bireylerde görülen bu durumlar, bölgede müdahalede bulunan acil yardım, müdahale ve kurtarma personellerinde de görülmektedir. Kurtarma ve acil durum çalışanları sıklıkla travmatik deneyimlere maruz gelen acil durumu geçici olarak ortadan kaldırır (Coşkun vd. 2021). Bu yüzden afetleri yönetebilmek için en önemli nokta acil durumlar ve afetlerden etkilenmeden önce planlama yapmaktır (Erkal vd. 2009). Afete müdahale dönemlerinde hazırlıksız olan toplumların genellikle olağandışı durum sonrası plan ve müdahalelerinde değişiklik yaşanmaktadır (Coşkun vd. 2021). Yaşanan travmatik olayların sayısı arttıkça travma sonrası stres bozukluğu (TSSB) riski arttığından, kurtarmaya katılan profesyoneller yüksek TSSB riski altındadır (Soravia vd.

2021). Personellerin bu travmatik deneyimlere kendilerini fiziksel ve psikolojik olarak hazır hissetmeleri gerekmektedir.

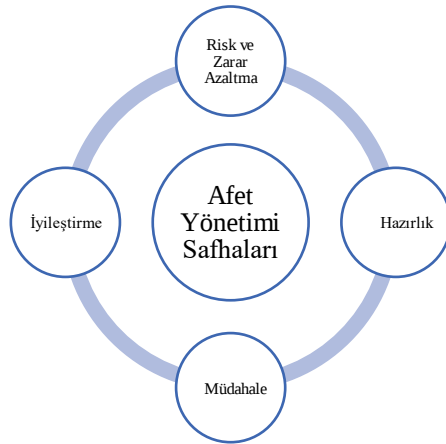
2.2. Afet Yönetimi

Afetler tarih boyunca toplumlarda olumsuz etkiler bırakmıştır. Bu olumsuz etkileri azaltmaya yönelik araştırmalar, planlamalar ve çeşitli koruyucu önleyici tedbirler geliştirilmiştir.

İnsanların yaşadıkları bölgede mevcut ve oluşma ihtimali olan doğa olayları hakkında bilgiye sahip olması ve bu olayların gerçekleşmesi halinde bunlardan hiç etkilenmeden veya minimum şekilde etkilenmelerini mümkün kılan çalışmaların tümü “Afet Yönetim Sistemi” olarak adlandırılmaktadır (Erkal vd. 2009). Akyel (2005)’e göre ise afet yönetimi, sürekli gelişim gösteren bilim ve teknolojinin afetlerin önüne geçilmesine yönelik planlanması, programlanması ve uygulanması sürecidir.

Afet yönetimi, “afet gerçekleşmeden önce”, “gerçekleştiği an” ve “gerçekleştikten sonra” şeklinde sınıflandırabileceğimiz, sürekli ve uyum gerektiren bir döngüdür. Bu döngü birden fazla kurum ve kuruluşun koordineli şekilde çalışmasını gerektirir. Afetlerin etkilerini azaltmaya veya yok etmeye yönelik ilerleyen dinamik bir süreçtir.

Modern afet yönetim sistemi risk ve kriz yönetimi olmak üzere iki kısma ayrılmıştır. Kayıp ve zarar azaltma, tahmin ve erken uyarı, afetleri anlamak gibi afetlerden önce önleme ve korunmaya yönelik tedbirler “Risk Yönetimi” içerisinde yer almaktadır. Etki analizi, müdahale, iyileştirme, yeniden yapılanma gibi afet sonrası başlayan çalışmalar ise “Kriz Yönetimi” içerisinde (Şekil 1).



Şekil 1. Afet yönetimi safhaları(Kadıoğlu, 2008: 2)

Afet yönetimi birbirini tamamlayıcı öğelerden oluşmaktadır ve bütün olarak ele alınmalıdır. Asıl amaç afetlerin ortaya çıkarabileceği olumsuz etkilere karşı çözüm

önerileri geliştirmek, ortaya çıkabilecek ihtiyaç ve isteklere yönelik etkin müdahaleyi gerçekleştirebilmektir.

2.3. Afetlerde Risk Yönetimi

Risk, belirli olmayan bir gelecek zaman diliminde, bir tehlikenin ve bu tehlikeye maruz kalacak canlıların, yine bu tehlikeden görebilecekleri zarar olarak ifade edilmektedir (Ergünay, 2009: 18). Risk, zarar görme olasılığıdır. Afet risk yönetimi ise, toplum ve çevre genelinde güvenlik açıklarının ve afetlerin etkisini azaltmaya yönelik görevlerin, stratejilerin ve uygulama süreçlerinin sistematik bir şekilde geliştirilmesi olarak tanımlanır (Mojtahedi vd. 2017).

Modern afet yönetiminde, afetler meydana gelmeden önce oluşabilecek zararların azaltılması veya ortadan kaldırılması, bölgenin geçmiş afetselliği dikkate alınarak koruyucu veya önleyici tedbirler geliştirilmesi ve buna yönelik yapılması planlanan bilinçlendirme çalışmaları gibi çeşitli faaliyetler risk yönetimi sürecini oluşturur. Erken uyarı, tahmin ve izleme sistemlerinin kurulması, afet anına yönelik senaryo ve tahminlerin yapılması, bu tahminler paralelinde ihtiyaçların belirlenmesi, müdahale planlaması, afet sonrası kurtarma ve rehabilitasyon operasyonlarına hazırlık gibi faaliyetler de bu sistemin önemli bir parçasıdır (Ali vd. 2019). Afet risk yönetimi oluşabilecek afetlere karşı hazırlık çalışmalarını içerse de afet yönetim sürecinin en önemli halkalarından biridir.

2.3.1. Zarar Azaltma

Zarar azaltma safhası, mevcut olan tehlike ve risklere karşı savunmasızlığı azaltacak stratejiler geliştirmeye yönelik adımları içerir. Bu evre, iyileştirme evresindeki faaliyetlerle eş zamanlı başlamakta ve yeni bir afet meydana gelene kadar da sürekliliğini korumaktadır (Gökçe vd. 2012). Bu safhada amaç, tehlike ve risklerin ortaya çıkartabileceği can ve mal kaybını en az seviyede tutmak ve bu yönde çalışmalar yapmaktır. Bu safhada yapılan çalışmalar arasında; mevcut olan tehlike ve risklerin tespit edilmesi, toplumun afet bilincini arttırmaya yönelik çalışmalar, kısa, orta ve uzun vadede zarar azaltma planları hazırlamak, kurum ve kuruluşlarla işbirliği sürecine yönelik çalışmalar başlatmak gibi konular yer almaktadır (Kadioğlu, 2008: 11).

2.3.2. Hazırlık

Zarar azaltma safhasında yapılan çalışmalar tek başına yeterli olmamaktadır. Bu yüzden risk yönetiminin ikinci safhası olan hazırlık, zarar azaltma safhasını destekleyici niteliktedir. Hazırlık safhası, tespit edilmiş tehlike ve risklerin toplum hayatına vereceği zararları azaltmaya yönelik önlemler almak, uygun yöntemler ve etkili bir planlama ile

müdahale aşamasını etkin şekilde yönetebilmeyi amaçlar. Acil yardım ihtiyaçlarının tespit edilmesi, mevcut envanter stoğunun kontrol edilmesi ve ihtiyaçlara yönelik güncelleştirilmesi, acil durum planlarının hazırlanması, eğitim ve tatbikatlar gibi önem arz eden konuları kapsar.

Afetler, beklenmedik ve ani şekilde oluşmaktadır. Bu durumlarda etkili bir çözüm bulmak zordur. Gelişen bu ani durumları yönetmek afet öncesi oluşturulmuş planlarla, belirlenmiş yetki ve sorumluluklarla mümkün olmaktadır. Bu yüzden risk yönetimi anlayışının benimseyen bir afet yönetim sisteminde iyi yapılan bir hazırlık evresi tüm süreci rahatlatma kapasitesine sahiptir (Coppola, 2007: 209).

2.4. Afetlerde Kriz Yönetimi

Kriz, bir örgütün üst düzey hedeflerini tehdit eden bazen de örgütün yaşamını tehlikeye sokan ve ivedi tepki gösterilmesini gerektiren; örgütün kriz öngörme ve önleme mekanizmalarının yetersiz kaldığı gerilim yaratan bir durumdur (Can, 1998: 312). Adıgüzel (2007)'e göre ise kriz bir bütüne, sisteme fiziki etkide bulunarak sistemin özünü tehdit eden bir bozukluktur. Bu tanımlamalara bağlı olarak krizin var olan sisteme karşı tehdit unsuru oluşturması, gerilim yaratması, tahmin edilememe, mevcut olan imkanların yetersiz kalması, iyi yönetildiğinde fırsata dönüşmesi, acil müdahale gerektirmesi gibi bazı temel özelliklerinden bahsetmek mümkün olmaktadır.

Afetler krizlere sebep olmaktadır. Yaşanan her afetin kriz unsurunu oluşturacağı söylenemez. Bir afetin kriz olarak değerlendirilebilmesi için yerleşim alanlarında oluşması, can, mal kaybına yol açması ya da bunlardan en az birine sebep olması gerekmektedir (Yahmed, 1994). Afet öncesi ve sonrasına yönelik etkili bir planlama ve organizasyon ile bu süreç yönetilebilecek bir duruma gelmektedir.

2.4.1. Müdahale

Müdahale, afetin meydana geldiği andan itibaren başlar ve afetin boyutuna göre birkaç gün, birkaç ay devam edebilen çalışmaları kapsar. Bu safhada, hazırlık ve zarar azaltma evresinde planlanmış çalışmalar etkili şekilde kullanılmaktadır. Bu safhadaki amaç, mümkün olan en kısa sürede birden fazla kişiye ulaşım sağlayarak can ve mal kaybının en az seviyede tutulmasıdır. İlk yardım, tedavi, tahliye, barınma, mevcut ihtiyaçların tespiti, tehlikeli yıkıntıların kaldırılması gibi birçok faaliyet bu safhada yapılmaktadır (Kadioğlu, 2008: 23-24)

Bu evrenin öncelikli aşamalarından bazıları bilgi akışının sağlanması, ortaya çıkan hasarı değerlendirme, ihtimalleri öngörme, kurtarmada öncelikleri verilecek durumları tespit etme, kurtarma planını hazırlama, müdahale sürecini gerçekleştirme ve analizi

içinde barındıran arama-kurtarma çalışmalarını kapsamaktadır (McEntire, 2010: 171). Bu safhada yapılacak bütün faaliyetler, yönetimin tüm kaynaklarının en hızlı şekilde ve etkili yöntemlerle afet bölgesinde kullanılmasını amaçladığından çok iyi bir koordinasyonu gerekmekte ve olağanüstü koşullarda uygulanması zorunluluğu, olağanüstü hazırlık, yetki ve sorumluluklara ihtiyaç duyulmaktadır (Kadıoğlu, 2008: 24).

2.4.2. İyileştirme

Müdahale aşamasının son bulmasının ardından iyileştirme evresi başlamaktadır. Asıl amaç, afet yaşanmadan önce mevcut olan yaşamın yeniden normale dönmesini sağlamaktır. İyileştirme çalışmalarının son bulması bazen birkaç yıl sürmektedir. Afetin türü ve şiddeti, bir önceki evrelerden gelen eksiklikler iyileştirme sürecini uzatma potansiyeline sahiptir (Mayer, 2019: 167).

Afetler ile birlikte ortaya çıkan acil durumların hızlı ve etkin şekilde yönetilmesinden sonra önemli olan, mevcut olan toplum ve bireylerin kısa süre içerisinde afet meydana gelmeden önceki yaşam koşullarının yeniden sağlanmasıdır (Koç, 2019: 9). Burada yapılması gereken mevcut durumda oluşabilecek yeni riskleri tespit etmek, afet öncesinden daha güvenli ve gelişmiş bir sistem oluşturmaktır. Yerel ve ekonomik canlılığın yeniden kazandırılması, altyapının iyileştirilmesi, toplumsal eğitim, sosyal ve psikolojik destek hizmetlerinin sağlanması ve toplumsal direncin artırılması bu safhanın ana hedefleri arasındadır (Ergünay, 2009: 9).

2.5. Afet Yönetiminde İtfaiyenin Rolü

Toplumun günümüzde veya gelecekte meydana gelebilecek afetlere yönelik atabileceği en etkili adım, afetlerin negatif etkilerini ortadan kaldırmak veya azaltmak için çalışmalar yapmak, planlamalar oluşturmak ve bunların uygulanmasına olanak sağlamaktır. Toplumun bulundukları bölgelerde mevcut olan tehlike ve riskleri tanınması, buna yönelik planlamalar oluşturması, bölgenin afet profili hakkında bilgi sahibi olması ve afetlerin oluşması durumunda en az zararla etkilenmeleri veya hiç etkilenmemelerine imkan sağlayan çalışmalar afet yönetimi olarak adlandırılmaktadır (Yılmaz, 2012). Afet yönetimi temel olarak, afet öncesi, sırası ve sonrasında afetlerin olumsuz etkilerine karşı alınan önlemleri ve yapılan çalışmaları kapsayan, buna yönelik toplumun imkân ve kaynaklarının kullanılmasını gerektiren, tüm kurum ve kuruluşların katılım gösterdiği topyekün bir mücadele sürecidir (Ergünay, 2009).

Afetler dünyanın farklı bölgelerinde farklı türlerde ve şekillerde meydana gelmektedir. Meydana gelen bu afetlerle birlikte geri dönüşü olmayan kayıplar

verilmekte ve afetin etki ettiği bölgenin ekonomik ve sosyal düzeninde değişimler yaşanmaktadır (Erkal vd. 2009). Ülkemiz bulunduğu coğrafi konum sebebiyle farklı türdeki afetlere sıklıkla maruz kalmıştır. Meydana gelen bu afetlerle birlikte zarar azaltmaya yönelik önleyici ve koruyucu tedbirler geliştirilmiş ve planlamalar yapılmıştır. Buna yönelik hazırlanan Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP), afet ve acil durumlarda rol ve sorumluluğu olan hizmet gruplarını tanımlamak, koordinasyon birimlerine ait rol ve sorumlulukları belirlemek, afet öncesi, sırası ve sonrasındaki müdahale planlamasının temel ilkelerini belirlemeyi amaçlamaktadır (TAMP, 2022: 1) Ulusal düzeyde 28, yerel düzeyde 26 hizmet grubu tanımlanmıştır. Birçok kurum ve kuruluşun etkin şekilde yer aldığı planlamada itfaiye teşkilatı da önemli bir kurum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Afet ve acil durumların yerele özgü olması ve yerelden başlayarak etkilemesi nedeniyle yönetilmesinde o bölgenin yerel yönetimlerine büyük bir görev düşmektedir (Şahan, 2021: 95-96). Yerel yönetimlere bağlı olarak çalışan, afet ve acil durumlarda önemli rol ve sorumlulukları bulunan itfaiye teşkilatı da bu görevleri üstlenmektedir. İtfaiye teşkilatı toplumda yangın söndürmekle görevli kurum olarak bilinmektedir. Oysaki itfaiye teşkilatının afet ve acil durumlarla ilgili risk ve kriz yönetimi kapsamında da çeşitli rolleri ve sorumlulukları vardır (Uygun ve İnal, 2019). Olağanüstü durumlarda arama kurtarma faaliyetlerine katılmak, tatbikatlar yapmak, kamu ve özel kuruluşlara ait itfaiye birimleri ile gönüllü itfaiye personelinin eğitim ve yetiştirilmesine yardım etmek gibi çeşitli görevleri mevcuttur (Belediye İtfaiye Yönetmeliği, 2006).

Ülkemizin bütün illerinde, ilçelerinde ve beldelerinde itfaiye birimleri bulunmaktadır. Kurum bünyesinde yer alan itfaiye personelleri yangın, sel, deprem, sıkışmalı trafik kazası, çökme, patlama gibi pek çok afet ve acil duruma müdahale etmektedir (Belediye İtfaiye Yönetmeliği, 2006). Olaylara hızlı müdahale etme kapasitesi, ekipman ve personel yeterliliği gibi niteliklere sahip olması sebebiyle afet ve acil durumlarda önemli bir yer tutmaktadır.

3. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

3.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik kavramının esasında tükenmek anlamı vardır. Tükenmek kelimesinin sözlük anlamı, “enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla bitmesi, yorulma, başarısız olma” şeklinde açıklanmaktadır (Otacıoğlu, 2008: 104). Tükenmişlik, iş ortamının değişmesi, rol belirsizliği, takım çalışmasının olmaması, sorumluluğun fazla olması, gelecek kaygısı gibi nedenlerle ortaya çıkan strese karşı gelişen bir tepkidir. Freudenberg tarafından ilk defa 1974 yılında ortaya atılmıştır. Tükenmişlik olgusuna ilk yaklaşım asıl olarak 1961 yılında Graham Greene tarafından yapılmıştır (Benli ve Cerev, 2017: 415). Greene’nin 1961’de yayımlamış olduğu “Bir Tükenmişlik Olayı” adlı kitabında ruhsal çöküntü yaşayan bir mimarın tüm iş ve sorumluluklarını bırakıp Afrika’daki ormanlara gitmesi anlatılmaktadır. Graham Greene tükenmişliği tanımlarken “Bir kuruluştaki sosyal ve politik ortamın çalışanlar arasındaki iş uyumunu etkilemesi ve kişisel öz yeterlilikte eksilme olduğunda tükenmişlik oluşur” ifadesini kullanmıştır (Sheffield vd. 2005: 179). Tükenmişlik kavramını açıklamaya yönelik ortaya çıkan bu çalışmalardan sonra konuya olan ilgi artış göstermiştir. Geçmişten günümüze kadar farklı yaklaşımlar ile birlikte farklı tanımlamalar da yapılmıştır.

Chernesis (1980)’e göre tükenmişlik, işle ilgili oluşan stres kaynaklarına karşı verilmiş bir tepkidir ve çalışanın tavırları üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır. Chernesis, tükenmişliğin stres kaynakları ortadan kaldırıldığında son bulmadığını, bireyde duygu, tutum ve davranış değişikliklerine sebep olduğunu belirtmiştir. Cumming ve Nall tükenmişliği, “psikolojik danışmanlık yetersizliği” olarak tanımlamışlardır (Cumming vd. 1983: 229). Cardinell (1981)’e göre ise tükenmişlik, “insanın hayatında ortaya çıkan ciddi bir rahatsızlık belirtisi, orta yaş krizi”dir (Polatçı, 2007: 5).

Storlie (1979)’e göre tükenmişlik, kişinin ters giden bir şeyler olduğunu fark etmesi ve bunu kabul etmemesi olarak tanımlanır. Kişi kendi iç dünyasında sürekli karamsar ve ümitsizdir. Enerji kaybı yaşamasıyla birlikte ayrıca zaman içerisinde tükenmektedir. Bu görüşe göre, tükenmişlik değişimi imkansız görünen durumların insan ruhuna çizdiklerinin birikimi ile oluşan bir durumdur (Çam, 1992).

Edelwich (1980: 14) tükenmişliği; “başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak; idealizm, enerji ve amaçta

görülen ve sürekli olarak artan bir kayıp” şeklinde tanımlamıştır. Tanımda yer alan çalışma koşulları arasında yetersiz eğitim, müşteri yoğunluğu, uzun mesai saatleri, düşük ücret, yapılan işten memnun olmayan müşterilerle uğraşma gibi faktörler yer almaktadır (Sürgevil, 2005: 2). Suran ve Sheridan (1985: 742) ise Edelwich’e benzer bir bakış açısı ile tükenmişliği, “kişisel idealler ve istekler ile çalışma koşullarındaki bozulmanın etkileşimi” olarak tanımlamışlardır.

Farber (2000) tükenmişliği başkalarının taleplerini karşılamaya yönelik hırs, rekabet, para kazanma arzusu, hak edilen şeylere ulaşamamaktan doğan his olarak tanımlamaktadır. Pines (2002)’e göre tükenmişlik, bireyin kendi yaptığı işten memnun olması, yürütmekte olduğu işin yararlı olduğuna inanma ihtiyacından doğmaktadır.

Tükenmişlik kavramının farklı bakış açılarıyla tanımlanmış olduğu görülmektedir. Warnath ve Shelton tükenmişliğin doğurduğu sonuçları göz önünde bulundurmışlardır ve tükenmişliği işe olan bağlılığın kaybolması olarak tanımlamışlardır (Polatçı, 2007). Berkeley Planning Associate ise tükenmişliği, bireyin işinden, iş arkadaşlarından, müşterilerinden uzaklaşma, mesafe koyma ve soğuma olarak ifade etmişlerdir (Perlman ve Hartman, 1982).

Tükenmişliğin ifade edilmesine yönelik yapılan çalışmalarda Perlman ve Hartman’ın yapmış olduğu tanımlama önemli bir yer edinmiştir. Pearlman ve Hartman 1982 yılına kadar yapılmış tükenmişlik tanımlamalarından yola çıkarak, bu konuda “çoklu kavramlaştırma” yapmışlardır (Polatçı, 2007: 7). Bu kavramsallaştırmaya göre tükenmişlik (Perlman ve Hartman, 1982):

- İşe olan bağlılığın azalması ve iş veriminin düşmesi,
- Fiziksel ve duygusal tükenme yaşama,
- Bireyin çalıştığı işteki arkadaşlarına, müşterilerine karşı kötü davranışlar sergilemesi,
- Yaratıcılığın kaybolması olarak tanımlanmıştır.

Günümüzde yaygın olarak Maslach’ın tükenmişlik tanımı kabul görmektedir. Christina Maslach tükenmişliği işi gereği sürekli insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde görülen halsizlik, bitkinlik, çaresizlik, süreklilik gösteren yorgunluk ve umutsuzluk duygularının, icra ettiği mesleğe, diğer insanlara ve bireyin kendi yaşamına yansıttığı olumsuz davranışlarla etki gösteren bir sendrom olarak ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Maslach ve arkadaşlarına (2001) göre tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç ayrı boyutu vardır ve her boyut farklı incelenmelidir.

Tükenmişlik, kişinin yaşamına, sahip olduğu değerlere, saygınlığına karşı olumsuz durumların yaşanmasına sebep olan bir olgudur (Günseli, 1995). Bireyin iç dünyasında çöküşe sebebiyet veren, yavaş gelişen ve kurtuluşu zor bir durumdur. Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler genel olarak kendilerini mutsuz ve çaresiz hissetmektedir. Aile, iş ve sosyal hayatlarında sorun yaşama, süreklilik gösteren hastalık şikayetleri, kendilerini yeterli görememe ve bu sebeple işinden soğuma, yabancılaşma, şüphe duyma gibi çeşitli belirtileri yaşamaktadırlar (Akten, 2007).

Günümüzde meslek alanlarının başlıca sorunları arasında gösterilen tükenmişlik sendromu zamanla toplum içinde yaygın bir duruma gelmiştir. Bazı meslek gruplarında, çalışanlardan fiziksel ve duygusal yönden yıpratıcı olacak biçimde fazla çalışmaları beklenmektedir. Bu isteklerin karşılanamaması durumunda çalışan kişiler kendilerini yetersiz hissetmekte ve bununla beraber stres seviyeleri artış göstermektedir (Nazlıoğlu, 2009). Bu gibi durumların yaşanması tükenmişlik sendromunun oluşmasını olanaklı hale getirmektedir.

Bireyler iş hayatına başlayarak toplum arasında belirli bir statü, rol ve mali güç kazanmaları ile birlikte zaman ve işten dolayı oluşan baskı, sağlığı tehdit edecek alanlarda çalışması, bireyler arası çatışmalar gibi faktörlerden dolayı ruhsal ve fiziksel olarak sağlık problemleri yaşamaktadırlar (Kehan, 2022: 7). Bu bağlamda, çalışanların kendilerini çalıştığı işte rahat, mutlu ve yeterli hissetmeleri meydana gelebilecek sorunların önüne geçmede önemli bir yer tutmaktadır.

3.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişlik sendromuna neden olan birçok etken mevcuttur. Bu etkenler ayrı ayrı veya birlikte etki edebilmektedir. Tükenmişlik sendromuna neden faktörler kişisel ve örgütsel nedenler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

3.3.1. Kişisel Nedenler

Şartların eşit olduğu bir ortamda çalışan kişilerde tükenmişlik durumu farklılık göstermektedir. Bazı çalışanlar az, bazıları fazla ve bazıları da hiç tükenme yaşamamaktadır. Bunun asıl sebebi tükenmişliğe neden olan kişisel nedenlerin farklılık göstermesi, kişilerin stres durumlarında vereceği tepkiler ve başa çıkma durumlarının aynı olmamasıdır.

Kişinin yaşı, medeni durumu, eğitim seviyesi gibi çeşitli demografik özellikler, empati yeteneği, iş doyumu, beklenti düzeyi, benlik algısı, öz yeterlilikler, kişilik yapısı gibi faktörler tükenmişliğe etki eden kişisel nedenler arasındadır.

3.3.1.1. Kişilik Yapısı

Kişilik, bireyin kendine özgü olan davranış ve yetenekleri olarak tanımlanabilmektedir. Kişilik bireyi iş ve özel yaşamında etkileyen bir unsurdur. Bireylerin sahip olduğu kişilik yapısı tükenmişlik yaşamada önemli etkindir. A tipi ve B tipi olmak üzere iki tip kişilik yapısı vardır. Bireyin sahip olduğu kişilik tipi, onun algılama ve çevresinde olup bitenleri yorumlama şeklini etkilemekte ve böylece bireyin çeşitli faaliyetlerde gösterdiği performans değişmektedir (Sökmen, 2010: 230).

A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin yaptıkları işe karşı sorumluluk duyguları yüksektir (Sürgevil, 2005). Sürekli olarak zamanla ve diğer kişilerle yarış halindedirler. Yarış içinde oldukları için sürekli eleştirirler. Bu sebeple kaygı düzeyleri ve beklentileri fazladır. Kaybetmeyi sevmeyen, mükemmeliyetçi, öfkeli, saldırgan, kişisel menfaatlerini her şeyin üzerinde tutan, aceleci kimselerdir.

B tipi kişilik yapısına sahip bireyler daha sakin ve kaygı düzeyleri A tipi kişiliğe sahip olan bireylere göre daha alt seviyededir (Kervancı, 2013). Kolay sinirlenmeyen bir yapıları vardır. Yaptıkları işten zevk almaya odaklanırlar, tedirgin bir yapıları yoktur. Kendilerine güvenleri tamdır, takdir edilmeye ihtiyaç duymazlar. Olaylara geniş bir açıdan bakan, aceleci olmayan sabırlı kimselerdir.

A tipi kişilerin daha fazla stres yaşadığı yapılan çalışmalarla ortaya çıkmıştır (Polatçı, 2007). Ayrıca A tipi kişiliği olan bireylerin kendi kendilerini yönetme durumunun B tipi kişiliğe sahip olan bireylere göre daha az olduğu yapılan çalışmalar neticesinde belirlenmiştir. Bütün bunlar A tipi kişilerin tükenmişlik sendromu yaşama durumlarının daha yüksek olduğunu göstermektedir.

3.3.1.2. Demografik Özellikler

Bireylerin işe başladıkları andan itibaren kendilerinden ve çalıştığı kurumdan beklentileri yüksek olabilmektedir. İşin çekiciliği, ödüller, amirlerin takdiri, mesleki gelişim konusundaki yüksek beklentilerin karşılanmaması ve bu şartların değişebileceğine ilişkin umutların gerçekleşmemesi bu bireylerde tükenmişliğe neden olmaktadır (Demir, 2010: 22).

Cinsiyetin tükenmişlik düzeylerini nasıl etkilediğini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarda ortak bir sonuca varılamamıştır. Maslach (2001)'a göre erkekler ve kadınlar arasında tükenmişliğin alt boyutlarına göre bir değişim yaşanmaktadır. Kadınlar duygusal tükenme boyutunu daha fazla yaşarken, erkekler duyarsızlaşma boyutunu daha fazla yaşamaktadır. Bunun sebebi, kadınların daha duygusal ve diğer

bireylerin duygularını daha fazla önemseyen bir yapısının olmasıdır. Erkeklerin ise duygularını kontrol altına almada kadınlara göre daha başarılı ve daha sert bir yapıya sahip olmasıdır (Maslach ve Jackson, 1981).

Yaş, tükenmişlik düzeylerini belirlemede önemli bir etkidir. Genç ve deneyimsiz olan çalışanların daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir (Çat, 2014). İşe yeni başlayan çalışanlara işi gereği çeşitli rol ve sorumluluklar verilmektedir. Bu durum da çalışan kişinin kaygılı ve tedirgin hissetmesine neden olmaktadır. Çalışanın böyle hissetmesi tükenmişlik durumu yaşamasını etkileyen bir unsurdur. Yaşın ilerlemesi bireylerin daha gerçekçi olmasını sağlamaktadır. Elde edilen tecrübeler ile birlikte kurumdan beklentileri azalmakta ve daha çok kendilerini geliştirmeye yönelik adımlar atmaktadırlar (Saçlı, 2011).

Maslach (2001)'a göre tükenmişlik ve eğitim durumu arasında bir ilişki vardır. Eğitim seviyesi arttıkça tükenmişlik düzeyi de artış göstermektedir. Eğitim seviyesi yüksek kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşamasına neden olanlar arasında, aldığı eğitimler neticesinde beklenti düzeylerinin yüksek olması, sorumluluklarının diğer çalışanlara göre fazla olması ve bu sebeple daha fazla stres yaşamaları gösterilmektedir (Çat, 2014). Araştırmalara göre tükenmişlik en fazla lisans eğitimini tamamlayan fakat lisansüstü eğitimi olmayan kişilerde görülmektedir. Lisans eğitimini alan kişilerde duyarsızlaşma puanları, kişisel başarı puanlarına göre daha yüksektir. Duygusal tükenme yaşamaları da diğer boyutlara göre daha fazladır. Lisansüstü eğitimleri olan çalışanların ise duygusal tükenme puanı yüksek, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma puanları ise düşüktür (Demir, 2010). Eğitim seviyesi arttıkça kişilerin hayattan ve çalıştığı kurumdan beklenti ve talepleri artmaktadır. Bu beklenti ve talepleri karşılanmadığı takdirde tükenmişlik yaşamaları olası hale gelmektedir.

Yapılan araştırmalar sonucunda medeni durum ile tükenmişlik arasında bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışmalar kişinin evli olup olmama, çocuk sahibi olup olmama ve çocuk sayısına göre tükenmişlik durumlarının değiştiğini göstermiştir (Polatçı, 2007: 60). Maslach ve Jackson (1981)'a göre bekâr bireyler evli bireylere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Ayrıca çocuk sahibi olanlar, olmayanlara göre daha az tükenmişlik yaşamaktadır. Boşanmış olanlar genellikle bu iki grup arasında yer almakla birlikte duygusal tükenmede bekârlara, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık puanlarında ise evlilerin sonuçlarına daha yakındırlar (Demir, 2010: 21). Evli bireylerin daha az tükenmişlik yaşamasında düzenli bir hayata sahip olması ve sorunlarla başa çıkmada daha fazla tecrübeye sahip olması etkili olabilmektedir. Samimi, sürekli ve

ulaşılabilir bir aile ve dost çevresi içerisinde bulunma, bireye hem güven kazandırıp hayatını olumlu yönde etkiler, hem de stres yapıcı bir olayla karşılaşıldığında daha etkili başa çıkma konusunda sosyal destek ortamı sağlar (Selçukoğlu, 2001: 160).

3.2.1.3. Bireysel İhtiyaçlar ve Beklentiler

Bireylerin yaşamları boyunca gerçekleştirmek istedikleri ve geleceğe yönelik beklentileri vardır. Bireyler bu istek ve beklentilere yönelik çalışmaya başlarlar. İsteklerin ve beklentilerin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu yapılan çalışmalarla ortaya çıkmıştır. Freudenberger (1974)'e göre tükenmişlik tamamen beklenti kaynaklıdır ve tükenmişliği “beklenenlerin elde edilememesinden kaynaklanan, kişide bağlanan yaşam tarzına karşı bir yorgunluk ve bir hayal kırıklığı oluşturan durum” olarak tanımlamıştır (Freudenberger vd. 1981: 13).

Maslow'a göre kişinin göstermiş olduğu davranışların tümü, bireyin belli başlı bazı ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir (Koçel, 2003). İhtiyaçların bir sınırı yoktur fakat ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olan kaynaklar yeterli olmamaktadır. Kaynakların yeterli olmaması ihtiyaçların karşılanmasına yönelik yapılan dağıtımların adil olmaması, birey üzerinde olumsuz bir etki yaratmaktadır (Eroğlu, 2006). Bireyin iş performansında düşüşler yaşanmasına, işe karşı yabancılaşmasına ve bunun sonucunda tükenmesine sebep olmaktadır.

Bireylerin meslekleri, çalıştıkları kurum ve yetenekleri ile ilgili gerçek olmayan düşüncelerin oluşması beklentilerinin artmasına sebep olmaktadır. Beklentilerinin yerine gelmemesi bireyin kendine olan güvenini azaltmasıyla birlikte kendilerinin yeterli olmadığı düşüncesini oluşturmaktadır. Bu gelişmeler bireyin tükenmesine yol açmaktadır (Cordes vd. 1993).

3.2.1.4. Benlik Duygusu ve z Yeterlilik

Kişinin negatif bir benlik imajı taşıması veya kendine yeterlilikten yoksun olması tükenmişlik yaşamasına neden olabilmektedir (Polatçı, 2007: 54). Argyris (1962), benlik kavramını "kişinin ihtiyaçlarını, değer yargılarını, yetenek ve psikolojik özelliklerini uyumlu bir şekilde birleştiren ve kişi için belirli bir anlam ifade eden bir bütün" şeklinde tanımlamıştır (Koçel, 2003: 517). Birey küçük yaşlardan itibaren kendine özgü bir değer yargısı oluşturur. Bu durum da kişinin benlik duygusunun oluşmasına olanak sağlar. Kişinin benlik duygusu zamanla gelişim ve değişim gösterebilir. Benlik duygusu iyi yönde gelişmiş olan bireyler çevresiyle uyumludur.

Kendisi için iyi tercihler yapmaya çalışır ve bunun için kendisinin yeterli düzeyde olduğuna inanır.

Öz yeterlilik, kişinin bir amacın gerçekleşmesine yönelik doğru bir planlama yapabilmesi ve bu amacı gerçekleştirebileceğine dair inançlarıyla ilişkilidir (Bandura, 1982). Öz yeterliliği yüksek bireyler amaçları doğrultusunda planlar, çalışmalar yapan ve bu amaçları gerçekleştirenlerdir (Çat, 2014). Öz yeterliliği yüksek olan bireylerin öz yeterliliği düşük olan bireylere göre amaçlarını gerçekleştirmek için daha çok çaba sarf ettiği belirlenmiştir (Scholz vd. 2002).

Bireylerin pozitif benlik duygusu ve yüksek öz yeterliliğe sahip olması tükenmişlik yaşamalarını azaltır. Tükenmişlik yaşamaları durumunda başa çıkması ve direnme gücü öz yeterliliği düşük, negatif benlik duygusuna sahip bireylere göre daha yüksek olacaktır.

3.2.1.5. Empati Yeteneği

Empati kavramı bireyin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak ruhsal yapısını ve düşüncelerini tam anlamıyla idrak ederek bunu karşısındaki bireye doğru yansıtabilmesidir (Fidan, 2022: 11).

Bireyler arasındaki iletişimin artmasında empati önemli etkenlerden biridir. İletişim gücünü ve kalitesini artırır. Bireyin kendini başkasının yerine koymasıyla birlikte farklı bakış açıları kazandırır ve sorunlarla mücadele etmede daha dirençli bir hale gelmesini sağlar. İnsanlarla sürekli yüz yüze çalışan kişilerin empati yeteneklerinin gelişmiş olması daha kolay iletişim kurmasına, kişilerin sorunlarını anlatıp daha etkili ve hızlı çözüme kavuşturmasına olanak sağlamaktadır. Bu durum kişinin kendi başarısını ve kurumun başarısını arttırmaktadır. Bu gibi durumlar birey üzerinde olumlu bir etki yaratacağından, empati yeteneği yüksek olan bireylerin tükenme durumlarının, empati yeteneği az olan kişilere göre daha düşük seviyede olacağını söylemek mümkündür.

Baxter (1992), hemşirelik üzerine yaptığı bir araştırmada empati yeteneğinin tükenmişliği önlediğini belirtmiştir. Yaptığı çalışmanın sonucunda empati yapan hemşirelerin duyarsızlaşma puanlarının düşük olduğu, kişisel başarı puanlarının ise yüksek olduğu belirtilmiştir.

3.2.1.6. İş Doyumu

Locke iş doyumunu, "kişilerin mesleklerinde kendilerini memnun eden olumlu duygular" şeklinde ifade etmiştir (Locke, 1976: 1299). İş doyumunu kişinin yaşı,

cinsiyeti, medeni durumu gibi bireysel faktörler ve iş yeri, yönetim şekli, çalışma arkadaşları gibi örgütsel faktörler etkilemektedir (Yeğin, 2009).

Smith ve arkadaşları (1969) da iş doyumunu terfi, ücret, denetim, işin yapısı ve çalışma arkadaşları olarak 5 temel başlıkta sınıflandırmışlardır. Bu başlıklar iş performansını ve iş performansının sonuçlarını da ortaya çıkarmaktadır. İş performansı ve iş doyumunu birbirlerini tamamlayıcı özelliklere sahiptir. Bu beklentilerin gerçekleşmediği durumlar bireyin iş doyumunu yaşamasına engel olmaktadır.

Yaptığı işten verim alamama, çalıştığı ortamdan memnun olmama, iş yükünün fazla olması gibi sorunları olan bireyler zaman içerisinde motivasyon kaybı yaşamaktadır. Bunun sonucunda birey işe gelmeme veya geç gelme, işe yabancılaşma ve işten ayrılma gibi çeşitli düşünceler içerisine girmektedir. Bireyin bu gibi sorunları zaman içerisinde tükenmişlik sendromu yaşamasına yol açmaktadır.

3.3.2. Örgütsel Nedenler

Örgütsel nedenler tükenmişlik sendromuna etki eden faktörler arasında önemli bir yer tutmaktadır. Geçmişte tükenmişlik sendromuna daha çok bireysel faktörlerin etki ettiği belirtilmiş fakat zamanla bu düşünce değişikliğe uğramıştır. Yapılan araştırmalar tükenmişlik sendromunun daha çok iş ortamlarından kaynaklanan nedenlerden ortaya çıktığını göstermiştir (Ganiyusufoğlu, 2011). Tükenmişlik sendromunun oluşmasında ve ilerlemesinde örgütün fiziksel ve yönetsel yapısının etkili olması bunun başlıca sebepleri arasında gösterilmektedir. Bireyler örgütün beklentilerini karşılamaya yönelik çalışmalar yaparken duygusal ve fiziksel yönden eksilmeler yaşayabilirler. Örgütün, çalışanlarının duygu ve düşüncelerini yok sayması, makine gibi görmesi sağlık, doyum ve güvenlik yönünden çeşitli sorunların doğmasına yol açmaktadır (Otacıoğlu, 2008). Bu durum ise kişinin verim ve motivasyonunu düşürmekte, yaptığı işler sonucunda oluşan mutluluğunu azaltmakta, işe bağlılığı ve işini sahiplenme duygusunu azaltmaktadır (Maslach ve Leither, 1997).

3.3.2.1. İş Yüğü

Örgütsel tükenmişlik nedenleri arasında iş yükü önemli bir yere sahiptir. İş yükü çalışma süresi içerisinde, belli bir kalitede yapılabilecek iş miktarıdır. İş yükü kişinin görevlerinin artması ve zorluk derecesi ile birlikte artabilmektedir. İş yükü denildiği zaman akıllara sadece kişinin kapasitesinden fazla işi yapması anlamına gelen ‘aşırı iş yükü’ kavramı gelmektedir. Fakat Maslach ve Leither (1997) sadece aşırı iş yükünün değil, gereğinden az olan iş yükünün de çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sebep

olduğunu belirtmiştir. Bu durumda iş yükünü ‘aşırı iş yükü’ ve ‘az iş yükü’ olmak üzere iki alt başlıkta incelemek mümkündür.

İş yükü niteliksel ve niceliksel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Aşırı iş yükü niteliksel ve niceliksel olarak incelendiğinde:

- **Niceliksel Olarak Aşırı İş Yükü:** Birden fazla işin, belirli bir zamanda bitirme zorunluluğunda ortaya çıkan durumdur. İşi yapabilecek kapasite ve beceri bireyde mevcut olsa bile zaman baskısı negatif yönde bir etki yapacaktır.
- **Niteliksel Olarak Aşırı İş Yükü:** Bireyin yapacağı iş için süre kısıtlaması yoktur. Fakat iş zor veya karmaşık yapıdadır. Bireyin işi yapabilecek becerisi, bilgisi ve kapasitesi yoktur. Bu durum birey üzerinde olumsuz etkiler bırakmakla birlikte, bilgi ve becerisine yönelik olan işleri yapmakta da zorluk çekecektir.

Az iş yükü niteliksel ve niceliksel olarak incelendiğinde:

- **Niceliksel Olarak Az İş Yükü:** Kısa sürede bitirilebilecek iş için fazla süre verilmesi ya da işin verilen süreden önce bitirilmesi gibi niteliklere sahip olma durumudur. Bu durumda bireyin çok boş zamanı olacak, kendi yeteneklerini, bilgisini kullanamamaktan ötürü iş tatminsizliği yaşayacaktır.
- **Niteliksel Olarak Az İş Yükü:** Birey sürekli tekrar eden, bilgi, beceri gerektirmeyen işlerden sorumludur. Bu gibi rutinler bireyin zaman içinde verimini kaybetmesine, monotonlaşmasına ve fiziksel bazı rahatsızlıklara yol açacaktır.

İş yükünün aşırı veya az olması bireyler üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. İş yükünün fazla olması bireyin yorulmasına, bitkin düşmesine ve motivasyon kaybı gibi sonuçlara yol açmaktadır. Bu durumları yaşayan çalışanlar kendilerini işlerinde yeterli görmeyerek, işe karşı tutumlarında değişikliğe gidebilmekte, işe karşı tatminleri azalmakta ve bu süreç çalışanın tükenmesine yol açmaktadır (Kılıç vd. 2012). Az iş yükü de çalışan zamanının çoğunu boş geçirdiğinden zamanla körelme yaşayabilecek, yeteneklerini, bilgilerini kullanmadığından işe olan bağlılığını ve isteğini kaybetmesine neden olacaktır. Bu durum da bireyin tükenmesine yol açacaktır.

Sonuç olarak, çalışanların sorumlu olduğu işleri yerine getirmesi ideal seviyenin altında veya üstünde olmamalıdır. Çünkü iş yükünün olması gerekenden ağır ya da hafif olması çalışanlarda fiziksel ve psikolojik birçok durumun yaşanmasına sebep olmaktadır (Çelik, 2016).

3.3.2.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği

Rol çatışması, aynı anda iki ya da daha fazla rol gönderiminden birisine uyulması ve diğerine uymanın güçleşmesi söz konusu olduğunda ortaya çıkmaktadır (Katz ve Kahn, 1977: 202). Başka bir ifadeyle rol çatışması; bireylerin kurum içerisinde sahip olduğu rol ile kurumun bireye belirlediği rolün farklı olmasıdır. Rol belirsizliği, çalışanın rolün getirmiş olduğu gerekliliklerin neler olduğunu ve kurumun kişiden ne beklediğini net olarak bilememe durumudur (Sager, 1994).

Kişinin anladığı rol ile kurumun kişiye belirlemiş olduğu rolün birbiriyle çelişmemesi gerekmektedir. Kişinin çalıştığı işte yapacağı işlere karşı tereddüt yaşaması zaman içerisinde iş doyumunun azalması, işten kaçınma, işten ayrılma düşüncesi konsantrasyon eksikliği, güvensizlik ve verimliliğin düşmesi gibi bazı olumsuz durumların yaşanmasını sağlayabilmektedir. Bu gibi olumsuz durumlar bireyin tükenmişlik yaşama riskini arttırmaktadır.

3.2.2.3. Kontrol

Kişinin çalıştığı işinde rolü gereği "seçim yapma, karar verme, sorun çözme ve sorumluluklarını yerine getirme olanağı" kontrol olarak ifade edilmektedir (Maslach vd. 2001).

İş yerinde kontrolü sağlamak her zaman mümkün olmamaktadır. Kurum içerisinde yapılacak olan tüm faaliyetler öncelikli olarak birlikte uyum içerisinde çalışmayı gerektirir. Kurumun çalışanlarına karşı aşırı kontrolcü olması, bireylerin yorgun düşmesine, kendilerini yetersiz görmesine ve işten soğumasına neden olmaktadır (Çelik, 2016). Üstlerin uygulamış olduğu aşırı kontrol, çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler bırakmakta ve tükenmişlik sendromu yaşamalarına da olanak sağlamaktadır (Bahar, 2006). Aşırı kontrolün neden olacağı bu tarz olumsuz etkiler kontrol yetersizliği sonucunda da meydana gelebilmektedir. Olumsuz etkilerin yaşanmaması için kontrol faktörünün dengeli olması ve gerekli durumlarda çalışanların ödüllendirilmesi gerekmektedir. Nitekim çalışanların yaptıkları iş üzerinde yoğun olarak kontrol eksikliği olduğunda özellikle duygusal tükenmişlik yaşadıkları belirtilmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011 :41). Diğer yandan, çalışanların karar alma durumlarında söz sahibi olması, özgüvenini, işine olan bağlılık ve saygısını arttırmakta, böylece kişisel başarı hissi de bu yönde artış göstermektedir (Uğurluoğlu Ok, 2002).

Kontrol kişiden kişiye, kurumdan kuruma değişiklik gösterebilecek bir kavramdır. Çalışanın, işin her alanında tek kontrol sahibi olması uygun değildir. Örgüt içerisinde yer alan tüm çalışanların işbirliği içerisinde, takım halinde çalışması gerekir.

3.2.2.4. Ödüller

Bireyin hizmet verdiği örgüte sağladığı katkılar, maddi veya manevi olarak ödüllendirilmesini sağlar. Çalışana maaş veya ikramiye, çalıştığı pozisyondan daha üst konumda görevlendirilmesi gibi örgüt tarafından kontrolü sağlanan somut ödüller maddidir (Byars, 1992). Manevi ödüller ise üstler tarafından takdir edilmek, saygı görmek, diğer çalışanlar tarafından tanınmak gibi örneklendirilebilir.

Uygun ve başarılı ödül mekanizması, çalışanın örgüte olan katkılarının anlaşıldığı ve bu katkılarının örgüt için önem arz ettiğini ifade etmektedir. Çalışanın veya çalışanın sunduğu katkılarının değeri az ise ödüllendirilmesi de o yönde düşük olacaktır (Leither ve Maslach, 2003).

Ödüllendirme açısından birey ve iş arasındaki uyum; çalışanın örgüte sunduğu katkılarının sonucunda, kişinin kendisini ödüllendirilmiş takdir edilmiş hissetmesini sağlayan bir çalışma ortamının olmasıdır. Çalışanlar almış oldukları, beklentilerine uygun ödüllerle birlikte kendilerini çalıştıkları örgüte uygun, yeterli ve önemli olduğuna inanırlar.

Ödüllendirme açısından birey ve iş arasındaki uyumsuzluk ise; çalışanın örgüte sunduğu katkılarının sonucunda takdir edilmemesi, bir ödül almaması veya aldığı ödülün yeterli olmaması gibi durumlarda oluşur. Çalışan alması gereken ödülleri alamadığında veya takdir edilmediğinde kendisini ve örgüte sağladığı katkılarının önemsiz olduğu hissine kapılır. Bu durumun gelişmesi çalışanın iş performansının ve isteğinin düşmesine olanak sağlar.

Çalışanların sunduğu katkılarının ödülle karşılık bulamaması uyumsuzluğa sebep olur. Ödül eksikliği çalışanın kendini başarısız ve değersiz hissetmesine sebep olmakla birlikte tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu da etkilediği belirtilmiştir (Maslach vd. 2001).

3.2.2.5. Adalet

Adalet kavramı “örgütün herkes için tutarlı ve eşit kurallara sahip olması” anlamına gelmektedir (Bilgin, 2003: 273). Örgütsel adalet kavramı ise, çalışanlarının tümünün uygulanan politikalar ve alınan kararların doğruluğu, uygunluğu konusundaki görüşlerini ifade eder.

Örgütsel adaletin temelini Adams'ın "Eşitlik Teorisi" yer almaktadır (Ölçüm Çetin, 2004). Bu teoriye göre birey, kendisinin örgüte sunduğu katkılar ile birlikte aldığı sonuçları, diğer çalışanlarının sunduğu katkılar ve almış oldukları sonuçlarla karşılaştırır. Örgüte sunulan katkıların karşılaştırılması sonucunda, bireyin sunmuş olduğu katkılar eşit olmasına rağmen diğer çalışanlardan eksik ödüllendirilirse veya sunduğu katkılar diğer çalışanlardan fazla olmasına rağmen eşit bir şekilde ödüllendirilirse örgüte karşı olan güveni zedeleneyecek, adaletsiz olduklarını düşünecektir. Örgütün adaletsiz olduğunu düşünmesi sonucu bireyin iş performansı ve verimliliği düşecek, stres ve tükenmişlik durumları yaşayacaktır.

Adalet açısından ortaya çıkan uyumsuzluk tükenmişlik sendromuna iki farklı şekilde etki etmektedir. Adaletsiz olan bir örgüt, çalışanın duygusal olarak tükenmesine ve çalıştığı işe ve örgüte karşı duyarsızlaşmasını sağlar. Örgütsel adalet algısına ilişkin negatif eğilimlerin derecesine bağlı olarak yaşanan stres, kızgınlık, kırgınlık, öfke gibi tepkiler çalışanların tükenmişlik eğilimlerini etkilemektedir (Kervancı, 2013: 30).

3.2.2.6. Aidiyet

Birey, doğası gereği bir topluluğa ait olmak ve diğer bireylerle sosyal ilişki kurmak isterler. Bireyin ait olma duygusu, toplum içinde değer görme, beğenilme, takdir edilme ve sosyal ilişkilerini geliştirme gibi duygusal ve toplumsal talepleriyle ilişkilidir. Bu yöndeki ihtiyaç ve taleplerini karşılayan bireyler mutlu ve üretken olmakla birlikte sosyal yönden doyum yaşamaktadırlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

Bireyler çalıştığı örgütte güvende hissetmek için takım halinde faaliyetlerini devam ettirmek isterler. Sosyal ve psikolojik olarak takım arkadaşlarının desteğine ihtiyaç duyarlar. Bireylerin takım halinde, güvenli ve uyumlu çalışmaları başarılarını arttırmalarına da olanak sağlar. Özetle; bireylerin ait oldukları gruplar ister yasal olsun ister yasal olmasın, üyelerinin güvenlik, sosyal saygınlık ve kendini gerçekleştirme gereksinimlerini karşılamaktadırlar (Özkalp vd. 2001: 227).

Çalışma hayatında bireylerin arasındaki uyuşmazlık ve anlaşmazlık hem çalışanlara hem örgüte zarar vermektedir (Maslach vd. 2001). Oluşan bu olumsuz durum çalışanların birbirlerine olan güvenini ve işe karşı isteğini yok eder. Bu gibi olumsuz düşünceler birey ve işi arasında, aidiyet açısından uyumsuzluk, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri ile ilişkilidir (Ross vd. 1989: 469).

3.3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yavaş yavaş ortaya çıkan, ani şekilde oluşmayan bir durumdur. Tükenmişlik sendromu birçok belirtiden oluşmaktadır. Genel anlamda işinden soğuma, zevk alamama, yorgunluk, huzursuzluk ve unutkanlık gibi daha birçok belirtiden bahsetmek mümkündür.

Tükenmişliğin belirtileri dikkate alınmalı, göz ardı edilmemelidir. Belirtilerin erken fark edilmesi kişinin hayatına sağlıklı şekilde devam etmesini sağlamaktadır. Aksi halde içinden çıkılmaz bir hal almakla birlikte hızlı bir ilerleme de gösterebilmektedir. Bu sebeple belirtilerinin iyi tanınması ve önlemlerin alınması önem arz etmektedir.

Tükenmişlik sendromunun belirtileri kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Genel olarak bu belirtiler fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç farklı başlıkta incelenmektedir.

3.3.1. Fiziksel Belirtiler

Freudenberger ve Richelson (1981)'a göre tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler çalışma hayatlarının ilk zamanlarında işe karşı istekli, işe bağlı, yorgun olsalar bile iş performansları yüksek, mutlu, özgüvenli kişilerdir. Ortaya çıkan bazı nedenler zamanla bireyin enerjisinin azalmasına sebep olmakta ve iş verimliliği üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. Meydana gelen bu olumsuzluklar bireyin fiziksel açıdan zorluklar yaşamasına sebep olmaktadır.

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireyler fiziksel açıdan ilk olarak hafif belirtiler yaşamaktadır. Fakat bu belirtiler zamanla artış gösterebilmekle birlikte kişiden kişiye de belirtiler farklılık göstermektedir. Yorgunluk, halsizlik, enerji kaybı, kasılmalar, mide spazmları, hızlı kilo kaybı veya artışı, kalp rahatsızlıkları, soğuk algınlıkları ve hastalıklara karşı direncin düşmesi gibi belirtiler mevcuttur (Akten, 2007). Bireyler bu belirtileri fark ettiğinde çoğu zaman tükenmişlik yaşadığına ihtimal vermezler. Bu belirtilerin soğuk algınlığı, grip veya yorgunluk gibi sebeplerden kaynaklandığını düşünürler. Bu belirtilerin sürekli hale gelmesi tükenmişlik sendromunun yaşandığına işaret edebilir, bu sebeple göz önünde bulundurulmalı ve önlem alınmalıdır.

3.3.2. Psikolojik/Duygusal Belirtiler

Tükenmişliğin psikolojik belirtileri kolay fark edilmemektedir. Belirtiler arasında, engellenmişlik hissi, korku, kaygı, alınganlık, öz saygı ve özgüvende azalma, sinirlilik, başarısızlık hissi, düşük kişisel başarı hissi, iç sıkıntısı, bıkkınlık, depresyon, endişe,

umutsuzluk, aile içi sorunlarda artış, üzüntü gibi belirtiler örnek verilebilir (Uysal, 2007: 13).

Bu belirtiler bireyin iş performansında düşüşler yaşamasına ve başarısız olmasına neden olmaktadır. Böyle bir durumda kalan birey belirlediği hedeflere yönelik adımlar atamayacak, kendini yetersiz görecektir ve böylece zaman içerisinde tükenmişlik yaşayacaktır. Aynı zamanda diğer bireylere karşı olumsuz davranışlar sergilemeye ve işine karşı da duyarsızlaşma yaşaması kaçınılmaz olacaktır.

3.3.3. Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler tükenmişlik sendromunun diğer belirtilerine göre daha kolay şekilde fark edilmektedir. Bu belirtiler; bireyin öfke kontrolünü kaybetmesi, işten kaçınma isteği, yaptığı işten zevk almaması, sürekli bir kaygı durumu yaşaması, anormal alınganlık yapması, yaptığı işin beğenilmediğini düşünme, işe zamanında gelmeme, alkol tütün kullan ya da miktarında artış görülmesi, aile sorunlarının daha sık yaşanıyor olması, odaklanma problemi, güven duygusunda azalma, çözüm odaklı olmama, verilen işleri zamanında yapmama, performans düşüklüğü şeklinde özetlenebilir (Acar Arasan, 2010: 72).

Bu belirtilerin yaşanması işe karşı yabancılaşma, soğuma, sıklıkla iş değiştirme gibi çeşitli durumların da yaşamasına sebep olduğu için bireyin farklı çözüm yolları aramasına neden olmaktadır. Bunlar arasında aşırı kafeinli içecek tüketme, hızlı kilo artışı, alkol alma gibi durumlar yer almaktadır. Bu belirtilerin hepsi bireyin sağlık, iş ve sosyal yaşamında tehditler oluşturmaktadır (Barutçu ve Serinkan, 2008).

3.4. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik sendromu olduğu andan itibaren bireyler üzerinde olumsuz durumlara sebep olmaktadır. Bu olumsuz durumlar bireyler üzerinde farklı olabilmekte ve zamana göre değişmektedir. Bu yüzden sonuçların netliğinden bahsetmek mümkün olmamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005).

Çalışmalar tükenmişliğin bireyler üzerinde kalıcı veya geçici zararlar bıraktığını kanıtlamıştır. Tükenmişlik bireyin sadece kendisini değil iş ve aile yaşamını da etkilemektedir. Bu sebeple tükenmişlik sendromunun sonuçlarını bireysel, örgütsel ve ailesel olarak üçe ayırmak mümkündür.

3.4.1. Tükenmişliğin Bireysel Sonuçları

Birey iş yaşamında karşılaşmış olduğu sorunlar onun yorgun ve bitkin hissetmesine neden olmaktadır. Bu sorunlar ile mücadele eden birey uyku sorunları

yaşamakta, kabuslar görmekte ve bitkin düşmesine neden olmaktadır. Uykusuzluk nedeniyle yorgun olan birey, bir şeylerin sürekli ters gideceğine inanmakta ve grip, soğuk algınlığı, baş ağrısı, karar vermede güçlük, psikolojik rahatsızlıklar gibi durumların yaşanma riskini de arttırmaktadır (Dinçererol, 2013).

Yapılan araştırmalarda tükenmişlik yaşayan bireylerin duygularının karmaşık olduğunu ve bunun sonucunda davranış bozukluğu sergilediğini tespit etmiştir (Siliğ, 2003, s. 30). Aynı zamanda uyuşturucu, alkol, sigara gibi bazı olumsuz durumların yaşandığı da yapılan araştırmalarla ispatlanmıştır (Stout ve Williams, 1983). Bu gibi durumları yaşayan bireyler genellikle öğün atlamakta, düzensiz beslenmekte ve bu durum sağlık sorunlarına yol açmaktadır. Bireyin bu davranışları çözüm yolu bulmasını güçleştireceği gibi zararlı alışkanlıklara olan bağlılığın artmasına ve sorunların büyümesine neden olacaktır.

Hastalıkların birçoğunun mikropların, virüslerin, zararlı maddelerin yarattığı etkilerden kaynaklandığı bilinse de daha çok bireyin yaşadığı stresten kaynaklanmaktadır (Tutar, 2000). Stres dolaşım sistemi ve kalp damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, deri hastalıkları, migren gibi çeşitli fizyolojik rahatsızlıklara sebep olmaktadır. Bu rahatsızlıkların tükenmişlik yaşayan bireylerde görülme durumu fazladır.

Birey tükenmişlik ile birlikte gelişen fizyolojik rahatsızlıklar duygusal yönden zarar görmesine neden olmaktadır. Depresyon, anksiyete, çaresiz hissetme, özgüven eksikliği gibi tükenmişlik belirtilerini yaşayan bireylerin psikolojik düzenleri bozulmakta ve bu bireyler psikolojik rahatsızlıklar yaşamaktadır. Yaşanan bu durumlar bireyin kişisel başarı duygusu ve benlik algısında değişimler yaşanmasını da sağlamaktadır. Bireyin empati duygusunda azalmalar, sosyal hayatını etkileyen davranışlarında değişimler ve iletişim eksikliği gibi çeşitli olumsuzlukların yaşanması olanaklı hale gelmektedir. Birey yaptığı her şeyden başkasını sorumlu tutan, memnun olmayıp sürekli şikayet eden, mutsuz, geçimsiz ve tepkileri kontrolsüz olan biri haline dönüşmektedir. Alaycı, acımasız, işlerini zamanında yapmama, çevresine karşı negatif davranışlar içinde olma da tükenmişliğin kişisel sonuçları arasında yer almaktadır (Nazlıoğlu, 2009: 9).

3.4.2. Tükenmişliğin Örgütsel Sonuçları

Tükenmişlik bireysel olarak etkilerini göstermeye başlar ve zaman içerisinde bu etkiler bireyin çalışma hayatında da etkili olur. İş yaşamında oluşan sorunlar bireyin

stres yaşamasına neden olmaktadır. Özellikle toplumsal rollerin farklılaşması, kişiler arasındaki ilişkilerde anlaşmazlıklar yaşanması, çalışma ortamlarında rekabetin ön plânda olması, bireylerin kendini kanıtlama savaşı, beklentilerin üst seviyelerde oluşu gibi koşullar da çalışanların ruh sağlığının olumsuz olarak etkilenmesine ve stres yaşamalarına neden olmaktadır (Cemaloğlu vd. 2007: 466). Strese sebep olan faktörler arttıkça bireyin tükenmişlik yaşama ihtimali de artmaktadır.

Tükenmişlik sadece bireyin kendisini değil çevresinde yer alan tüm bireylere de etki göstermektedir (Ardıç vd. 2008). Bireyin hizmet verdiği iş yerindeki diğer çalışanlar da oluşan bu olumsuzluklardan etkilenmektedir. Birey iş yaşamında karşılaştığı sorunları içselleştirip işine yabancılaşır, verimi düşer, işe olan bağlılığında azalmalar yaşar. Aynı zamanda başarısızlık hissine kapılır, diğer insanlara karşı sert bir tutum sergiler (Etyemez , 2013). İş tatmini azalır, örgütün hedef ve isteklerine kayıtsız kalır. Bu durumlar örgüt ve birey açısından maddi ve manevi kayıplara sebep olur.

Tükenmişlik sendromunun iş yaşamına etkileri arasında bireyin hizmet verdikleri kişilere yeterli ilgiyi göstermemesi de yer almaktadır. Birey böylece insanlara olan bakış açısını değiştirmekte ve karşısındaki kişiyi bir nesne olarak görmektedir. Birey hizmet sunduğu kişilerin fikirlerine önem vermeyen, saygısız ve ilgisiz davranışlar sergileme eğilimindedir (Izgar, 2001). Bireyin sergilemiş olduğu bu davranışlar hizmet sunduğu kişiler üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır. Bu durum tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkilemektedir.

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki önemli etkilerinden biri de iş doyumudur. Yaptığı işten memnun olmayan, istediği rahatlığa sahip olmayan bireyler, işe devamlılığını sağlamamakta, moral ve motivasyonunda kayıplar yaşamakta, kariyer hedefini yeniden düzenlemek adına işten ayrılma düşüncesine sahip olmaktadır. Bu durum örgütün çalışma kültürüne sahip, eğitilmiş olan çalışanlarından birini kaybetmesi anlamına gelmektedir.

Örgüt içerisinde tükenmişlik yaşayan bireyler işlerine karşı duyarlılığını kaybetmekte, performansında düşüşler yaşamakta ve örgüte olan bağlılığında azalmalar yaşamaktadır. Bu durum örgüt açısından olumsuz çıktılarının yaşanmasına sebep olmaktadır. Aynı zamanda tükenmişlik yaşayan bireylerin işten ayrılmak istemesi ve bunu gerçekleştirememesi de örgüte yansıyan olumsuz durumlar arasında yer almaktadır. İşe gönülsüzce devam eden bireyler gerçek olmayan hastalık şikayetleri, sürekli hale gelen devamsızlık ve iş kazaları da örgüte büyük ölçüde maddi zararlar vermektedir.

3.4.3. Tükenmişliğin Aile Hayatına İlişkin Sonuçları

Tükenmişliğin bireysel ve örgütsel etkilerinin yanında bireyin aile yaşamı üzerinde de olumsuz etkileri vardır (Işık, 2005). Duygusal olarak yorgun olan birey, iş yaşamında yaşadığı sıkıntı ve zorlukları ailesine yansıtabilmektedir. Bu tip konuların sürekli konuşulması tartışmaları da beraberinde getirmekte ve aile bireylerinin kişiden beklediği ilgi ve zamanın azalmasına sebep olmaktadır. Yaşanan bu gerilim ve huzursuzluğun sebebini bireyin iş yaşamından kaynaklandığını düşünmeyen aile bireyleri farklı düşünceler içerisine girebilmekte ve bu durum zamanla içinden çıkılmaz bir sorun haline gelmektedir (Örmen, 1993).

Bazı bireyler ise iş yaşamında yaşadığı problemleri ailesi ile paylaşmaktan kaçınmaktadır. Bireyin yaşadığı sıkıntıları konuşmaması davranışlarında değişikliklere sebep olabilmekte, bu da aile yaşamında ciddi tartışmalara, uzaklaşmalara ve boşanmalara sebep olmaktadır.

Kadın çalışanlar iş yaşamının yanı sıra ev yaşamında da aynı şekilde çalışmaktadır. İş dönüşü eve geldiğinde sorumlu olduğu eş, çocuk, aile büyükleri ve ev işleri durumlarının olması kadın çalışanları zorlamaktadır. İş içerisindeki başarılarında zaman içinde düşüşler yaşamakta, kendine zaman ayıramamakta ve bu durum çatışmalara neden olmaktadır. Bu durumu yaşayan kadınların tükenmişlik yaşamaları erkeklere göre daha fazla olmaktadır (Polatçı, 2007).

3.5. Tükenmişlik Evreleri

Tükenmişlik, değişimi imkansız görünen durumların insanın duygusal yaşamında bıraktığı izler ile oluşan bir olgudur (Nazlıoğlu, 2009: 11). Bu olgu bireyin ruhsal olarak çökmesine, olayları olduğu gibi kabul etmesine, hayal gücünü kullanamamasına yol açmaktadır.

Tükenmişlik aniden ortaya çıkmayan, zaman içerisinde gelişim gösteren bir olgudur. Gelişmesi için uzun bir zaman dilimi gerektiren tükenmişlik kendini farklı düzey ve şekillerde göstermektedir. Edelwich (1980: 14) tükenmişlik evrelerini şevk ve coşku, durgunluk, engellenme ve umursamazlık olarak dörde ayırmıştır.

3.5.1. Birinci Aşama: Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm)

Birey bu aşamada aşırı mutludur ve enerjisi yüksek seviyededir. Mesleği kişi için her şeyin ötesindedir ve bu sebeple beklentilerini yüksek tutmaktadır. İş yaşamında yaşadığı yorgunluk, sinir, stres ve sorunlarla başa çıkmaya yönelik üstün bir çaba sarf etmektedir. İşinin gerektirdiği sorumlulukları yapmaya yönelik çalışmakta ve

motivasyonunu yüksek tutmaktadır (Kervancı, 2013). Kişi sergilediği performansın takdir edilmesini bekler. Beklediği ilgi ve övgünün yerine sorunlarla, önyargılı düşüncelerle karşılaşması kişinin durgunluk dönemine girmesini sağlar.

3.5.2. İkinci Aşama: Durağanlaşma Evresi (Stagnation)

Bu aşamada bireyin ilgi ve isteğinde azalmalar yaşanır. Birey enerji düşüklüğü yaşar ve işin gerektirdiği sorumlulukları yapmamaya başlar. Beklentilerinin karşılanmadığı durumda hayal kırıklığı yaşar, iş doyumunda azalmalar yaşanır ve ilgisini spor, arkadaşlıklar, hobiler gibi iş dışındaki alanlara verir. Göz ardı ettiği sorunlar ve zorluklar bireyi rahatsız etmeye başlar. Tüm ilgisini, zamanını işine verdiğini ve işten başka bir şey yapmadığını düşünür.

3.5.3. Üçüncü Aşama: Engellenme Evresi (Frustration)

Zaman ilerledikçe bireyin sorgulaması artmaya başlar. Amaçlarının gerçekleşmesinin ve başarı sağlamasının önünde engeller olduğunu düşünme eğilimindedir. Engellenme düşüncesi iki farklı sebepten ortaya çıkmaktadır. Bireyin başkalarına yardım ederken kendi istek ve ihtiyaçlarını ön planda tutmaması birinci sebeptir. İkinci sebep ise bireyin kimseye yardım edememesidir.

Birey başkalarına yardım etme düşüncesi ile hareket ederken zamanla sistemin, insanların ve olumsuz durumların değiştirilmesinin zor olduğunu anlar. Birey engellenmişlik duygusunu ağır bir şekilde hissetmeye başlar. Birey bu durumda mevcut olan üç yoldan birini seçmelidir. Bunlar; uyarlanmış savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirme, uyarlanmamış savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği iletme, durumdan kendini çekme veya kaçınmadır (Dinçerol, 2013: 46).

3.5.4. Dördüncü Aşama: Umursamazlık Evresi (Apathy)

Bu aşamayı yaşayan bireyde duygusal olarak kopma, uzaklaşma, inancını yitirme ve umutsuzluk duygusu hakimdir (Edelwich vd. 1980). Birey işini hayatını idame ettirecek bir ekonomik güvence sağlamak için devam ettirmekte, işinden keyif almamaktadır. Bu durum birey için stres kaynağı oluşturmakta ve mutsuz olmasını sağlamaktadır. Birey ilgisiz, duyarsız davranışlar sergilemektedir. İş önemsememekte, aksatmakta ve bu gibi durumlar sürekli hale gelmektedir.

3.6. Tükenmişlik İle Baş Etme Yöntemleri

Tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılmış olan birçok çalışma vardır. Bu çalışmaların çoğundaki ortak amaç, tükenmişliğin yaşanmasının önüne geçecek plan ve politikalar geliştirmek aynı zamanda tükenmişliği azaltmaktır.

Tükenmişlik ile başa çıkmak için ilk olarak tükenmişliğin gelişim sürecini bilmek, kişi ve örgüt üzerinde bıraktığı etkilerin neler olduğunu kavramak gerekmektedir. Tükenmişlik kişisel, örgütsel ve bazen sistemden kaynaklı ortaya çıkmaktadır. Kişisel ve örgütsel olarak ciddi sorunlara yol açması muhtemel olan tükenmişliğin önlenmesi gerekmektedir. Bu sebeple başa çıkma yöntemleri bireysel ve örgütsel olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

3.6.1. Bireysel Düzeyde Yöntemler

Tükenmişlik ile başa çıkmada bireyin önemli rolleri bulunmaktadır. Başa çıkmaya yönelik yapılmış olan plan ve programların düzenli olarak ilerlemesi kişinin iradesine ve kontrol yeteneğine bağlıdır (Sürgevil, 2005).

Bireyin işi ile ilgili beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanabilir seviyede olması gerekmektedir. Mesleğine başlamadan önce işin gerektirdiği sorumlulukları iyi tanımalı, zorluklar ile karşılaşması durumunda yapılacakları planlamalıdır (Pepe, 2008). Zamanını verimli şekilde değerlendirmeli, verilen mola ve izinleri kullanmalıdır. İş yoğunluğundan ve stresinden uzaklaşacağı alanlar yaratmalı ve hobiler edinmelidir. Hislerini, duygularını ve fikirlerini özgürce ifade edebileceği bir ortama ve rahatlığa sahip olmalıdır. Gerektiğinde hayır demeyi bilmeli ve ara vermelidir. Kapasitesini aşan ağır sorumluluklar verilmemeli, sınırları olduğu bilinmelidir. Tükenmişlik konusunda bilgi sahibi olmalı, belirtilerini öğrenmelidir. Kendinde bu belirtileri gördüğü takdirde uzmanlardan yardım almalı ve gerekli hallerde iş değişikliği yapmalıdır (Selçukoğlu, 2001: 186-187).

Sportif faaliyetlerle uğraşmak, bireyin kendiyle barışık olması, yaptığı işi ve kendisini başkalarıyla karşılaştırmamak, sağlıklı beslenmek, zararlı alışkanlıklardan uzak durmak gibi çeşitli yöntemler bireyin tükenmişlik yaşamasına engel olan diğer faktörler arasındadır.

3.6.2. Örgütsel Düzeyde Yöntemler

Tükenmişlik ile mücadelede örgütün yapmış olduğu tüm iyileştirici ve önleyici çalışmalar önemli bir yer tutmaktadır. Örgütsel olarak yapılmış olan çalışmalar uygun bir planlama ile yürütüldüğünde bireysel düzeyde alınmış olan önlemlere göre daha

kalıcı olmaktadır (Polatçı, 2007). Bunun başlıca sebebi herkese hitap etmesi ve tükenmişliğin bir sorun olarak kabul edildiği düşüncesinin kabul edildiğini göstermesidir.

Örgütsel başa çıkma yöntemlerinde öncelikli olarak eğitim çalışmaları yer almalıdır. İşe başlamadan önce mesleğin gerektirdiği zorluklar ile ilgili bilgi verilmeli, tükenmişlik yaşaması halinde yapacakları hakkında detaylı anlatımlar gerçekleştirilmelidir. İşin yoğunluğuna göre destek sağlayacak personeller alınmalı, çalışanların iş yükü azaltılmalıdır. Örgütün çalışanların başarısını gerek maddi gerek manevi olarak takdir etmesi birey üzerinde olumlu etkiler bırakmaktadır. Örgüt tüm çalışanlara adil muamele göstermeli, yanlış anlaşılabilir durumların önüne geçmelidir. Kişisel gelişime, bireyin dinlenme zamanlarına, kariyer gelişimlerine, takım çalışmalarına ve gerektiğinde çalışanların söz sahibi olmasına önem vermelidir (Öner, 2011).

3.7.Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik sendromunun nedenlerini, gelişimini, sonuçlarını anlamaya ve değerlendirmeye yönelik birçok yaklaşım modeli ortaya çıkmış, birçok bilim adamı bu konu üzerinde çalışmıştır.

3.7.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss tükenmişlik konusunda yaptığı araştırmalar sonucunda stresin tükenmişlik üzerinde etkileri olduğunu savunan bir model geliştirmiştir (Chernesis, 1980). Cherniss oluşturduğu modelde tükenmişliği bireyin işinde yaşadığı strese karşı oluşturduğu bir tepki ve bu tepkilerin sonucunda işiyle olan bağlılığın kaybolması olarak ifade etmiştir.

Geliştirdiği bu model bireyin stres sebebiyle tükenmişlik yaşamasına ve yaşadığı bu durumla baş etmede yetersiz kalmasına sebep olduğunu savunmaktadır (Chernesis, 1980). Bu durumu yaşayan bireylerin işle ilgili tutumlarında bazı değişiklikler yaşanmaktadır. Bu değişiklikler arasında bireyin güven ihtiyacının azalması, işten kaçınması ve idealist düşünceden uzaklaşması olarak üçe ayrılmaktadır (Stout ve Williams, 1983).

Cherniss tükenmişliğe neden olan stres faktörleri arasında bireyin iş yükü, belli olmayan hedefler, düzen eksikliği gibi örgütsel nedenler ve bireyin kişilik yapısı, işten aldığı verim, bireyin özel yaşamında yaşadığı zorluklar ve gelecek planları gibi bireysel faktörler etkili olmaktadır (Işık, 2005). Bireyin çalışma süresince yaşadığı olumsuz

durumlar ve çalışılan ortamdaki rol belirsizliği ve rol çatışması gibi bazı durumlarda stres kaynağı oluşturmaktadır. Bireysel ve örgütsel nedenler sebebiyle oluşan stresi yönetmeye çalışan birey başarısız olması durumunda işiyle olan bağlılığını yitirmektedir.

3.7.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman tükenmişliğin tanımını yaparken daha öncesinde yapılmış olan tüm çalışmaları detaylı şekilde incelemiş, değerlendirmiş ve buna yönelik bir tanım ortaya koymuşlardır. Tanıma göre tükenmişlik, “kronik duygusal strese maruz kalanlarca verilen ve üç bileşenli bir yanıttır ve bu bileşenler duygusal ve / veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranışlar boyutundaki reaksiyonlardır” (Perlman ve Hartman, 1982: 293).

Perlman ve Hartman bireyin kişisel ve örgütsel değişkenlerini bilişsel ve algısal yönden inceleyen bir tükenmişlik modeli oluşturmuşlardır. Bu modelde bireyin kişiliği, iş yaşamı, iş çevresi, gibi çeşitli faktörler tükenmişlik ile başa çıkılmasında önemli bir yer tutmaktadır (Perlman & Hartman, 1982). Perlman ve Hartman stres düzeyi ve tükenmişlik ilişkisini bireyin özellikleri ve sosyal çevresi arasındaki uyumla bağdaştırmıştır. Bu yaklaşım dört aşamaya ayrılmıştır;

1. Aşama: Durumun strese götürme derecesini göstermek: Bireyin stres yaşamasına sebep olan etmenlerin oluşmaya başladığı evredir. Stresin yaşanmasına neden olan iki faktör vardır. Bunların birincisi bireyin yetenekleridir. Bireyin yetenekleri mevcut olan işindeki beklentileri karşılamayabilir. İkinci olarak bireyin işi gösterilmektedir. İş bireyin kendi isteklerine, ihtiyaçlarına yönelik tatmin edici bir düzeyde olmayabilir. Bu sebeple birey ve işin uyumsuz olması stresi arttırıcı bir etken olarak gösterilmektedir.

2. Aşama: Bireyin algıladığı stres düzeyini içermek: Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçişte bireyin iş yaşamında üstlendiği rol ile birlikte geçmiş de stres düzeyinde etkili olmaktadır.

3. Aşama: Strese verilen tepki: Bu aşamada birey yaşadığı strese karşı fiziksel, bilişsel ve davranışsal tepkilerden birini vermeye başlar. Bu belirtilerin hangisinin ortaya çıkacağı bireyin yaşadığı kişisel ve örgütsel farklılıklara göre değişmektedir.

4. Aşama: Stresin sonuçlarını temsil etmek: Stresin ortaya çıkması birey üzerinde olumsuz sonuçların doğmasına neden olmaktadır. Birey işinden atılabilir, iş

değiştirebilir. Psikolojik ve fiziksel olarak sağlık sorunları ile mücadele etmek zorunda kalabilir. Sürecin ilerlemesi ile birlikte tükenmişlik de yaşayabilir.

3.7.3. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines'e göre tükenmişlik bireyin yaşadığı fiziksel, duygusal ve zihinsel yorgunluktur (Pines, 2002). Bu modele göre bireyin tükenmişlik yaşamasının temel nedeni çalışma ortamından kaynaklanmaktadır. Sürekli olarak başarı duygusuna, takdir edilmeye, ödüllendirilmeye alışmış olan birey iş ortamında yaşadığı stres ve zorluklarla baş etmede güçlük yaşayabilmektedir (Kervancı, 2013). Bu güçlüklerle başa çıkması için gösterdiği çabanın olumlu olmaması tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

Pines, gerçek hayatta örgüt ortamının tümüyle destek vermesi veya tümüyle engellemesi durumunun söz konusu olmadığını belirterek, tükenmişliğin oluşmasının örgüt ortamındaki destekleyici ve engelleyici olgular arasında bir denge oluşturulup oluşturulmamasının etki ettiğini ifade eder (Dinç, 2008: 21). Pines'e göre tükenmişlik durumunda kişi şu şekilde belirti gösterir (Bahar, 2006: 12-13).

- Kronik yorgunluk, enerjinin düşmesi, zayıflıklar gibi fizyolojik tükenişin belirtileri gösterir.
- Çaresiz hissetme, ümitsizlik ve aldatılmışlık hissi gibi psikolojik tükenişin belirtileri gösterir.
- Diğer bireylere, örgüte, hayata ve kendisine karşı negatif davranışlar göstermesi Zihinsel tükenişin belirtileridir.

3.7.4. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky geliştirdikleri tükenmişlik modeli ile tükenmişliği başka bireylere hizmet veren işletmelerdeki çalışanlarda, örgüt ortamının oluşturduğu bir sonuç olarak, hedeflerinin, performanslarının ve beklentilerindeki sürekliliğindeki düşüş olarak ifade etmişlerdir (Edelwich ve Brodsky, 1980: 338).

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişlik modelinde tükenmişliğin bazı dönemleri olduğunu belirtmişlerdir. Bu dönemler idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşma olarak dörde ayrılmaktadır. Bu dönemler bazı yazarlar tarafından tükenmişliğin gelişim süreci olarak da adlandırılmaktadır (Sürgevil, 2005: 22).

1. İdealistik Coşku (Enthusiasm) Dönemi: Bu dönem bireyin mesleğe olan bağlılık ve isteğini ifade eder. Birey hedeflerine yüksek tutmakta ve buna yönelik çalışmalarını arttırma eğilimindedir. Yaptığı çalışmalar neticesinde çevresinde takdir

görme, ödüllendirme ve övgü beklemektedir. Bireyin beklentileri karşılanmadığında uğradığı hayal kırıklığı ile durgunlaşma dönemine geçmektedir.

2. Durgunluk (Stagnation) Dönemi: İdealistik çosku döneminden durgunluk dönemine geçen birey ilk dönemdeki gayreti ve isteğini azaltmaya yönelir (Baysal, 1995). Birey enerji ve motivasyon kaybı yaşamakta, birinci dönemde yaşadığı hayal kırıklıkları neticesinde işinden uzaklaşmaktadır. Belirlediği hedeflere yönelik çalışmayı bırakıp, daha çok para kazanmak, sosyal çevresini genişletmek gibi düşüncelere yönelmektedir.

3. Engellenme (Frustration) Dönemi: Bu dönem bireyin işini devam ettirip ettirmeme konusunda kararsız kaldığı, sorguladığı dönemdir. Birey örgüt içerisindeki yöneticilerin beklentilerini karşılamaya yönelik adımlar atmamasından ve isteklerinin gerçekleşmesine yönelik koşulların sağlanamamasından dolayı zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu zorluklarla mücadele eden birey zamanla engellenmişlik duygusunu yaşamakta ve bu durum dördüncü dönem olan duygusuzlaşmayı yaşamaya olanak sağlamaktadır.

4. Duygusuzlaşma, İlgisizleşme (Apathy) Dönemi: Duygusuzlaşma, engellenme duygusunu yaşayan bireyin geliştirmiş olduğu doğal bir savunma olarak adlandırılmaktadır. Birey bu dönemde işine karşı yabancılaşmakta, işini aksatmakta ve hedeflerine yönelik bir çaba sarf etmemektedir. Bu dönemde bireyin en önemli ihtiyacı güvende hissetmektir, bu sebeple işinde ayrılmamaktadır. Diğer insanları aşağılayıcı bir tutum sergilemekte ve bunu hak ettiklerine inanmaktadır. Sosyal çevresinde soğuk, sinirli, hor gören biri olarak görülen birey zaman içerisinde yalnız kalmayı tercih etmektedir.

3.7.5. Meier Tükenmişlik Modeli

Meier Bandura'nın öz yeterlilik yaklaşımına göre bir model geliştirmiştir. Bandura (1993) öz yeterlilik yaklaşımı bireyin hedeflerini gerçekleştirmeye yönelik atılacak adımlarda söz sahibi olduklarını ve buna yönelik çalışmaları gerektiğini belirtmiştir.

Meier tükenmişliği, çalışanların işlerinde anlamlı pekiştirici, kontrol altına alınabilir hayat ya da bireysel olarak yeterliliğinin azlığı nedeniyle, küçük ödül ve büyük ceza beklentilerinden doğan bir durum biçiminde tanımlamaktadır (Şeker, 2019: 19). Çalışma koşullarının sürekli aynı olması bu modele göre tükenmişlik yaşanmasının ana sebebidir.

Meier, tükenmişlik modeli pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal bilgi işleme şeklinde dört farklı başlığa ayrılmaktadır (Meier, 1983):

1. Pekiştirme Beklentileri (Reinforcement Expectancies): Pekiştirme beklentileri bireyin beklenti ve isteklerinin karşılanma durumuyla alakalıdır. Bireyin beklenti ve istekleri karşılanmadığında bu durum onu mutlu etmemekte ve işine karşı bir soğuma yaşamasına neden olmaktadır. Bu durum zamanla bireyin tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır.

2. Sonuç Beklentileri (Outcome Expectancies): Sonuç beklentileri, bireyin belirlediği hedef ve isteklere yönelik yapacağı çalışmaların hangisinin sonuca ulaşmada etkili olduğu ile ilgilidir.

3. Yeterli Olma Beklentileri (Self-Efficacy Expectancies): Belirlenmiş hedeflerin gerçekleşmesine yönelik yapılacak davranışlardaki bireysel yeterliliği ifade etmektedir. Bandura (1977) burada önemli olanın sonuç ve yeterli olma beklentisi arasındaki farkın bilinmesi gerektiği olduğunu söylemiştir. İkisi arasındaki fark ‘bilmek’ ve ‘yapmak’ arasındaki fark ile eşdeğerdir. Arzu edilen hedeflere yönelik birey kendinde o yeterliliği görmediği takdirde tükenmişlik yaşaması olanaklı hale gelmektedir.

4. Bağlamsal Bilgi İşleme/ Davranışları Anlamlandırma Süreci (Contextual Processing): Bu bölüm Meier’in tükenmişlik yaklaşımının en geniş alanını kapsamaktadır. Bireyin beklentilerini nasıl öğrendiği, öğrendiklerini nasıl sürdürdüğü ve geliştirdiği üzerinde durulmaktadır. Meier’e göre bireyler çalışma hayatında tepkisel olarak düşündükleri, duyumsadıkları ve nasıl davrandıklarıyla kişinin tükenmişlik sendromu yaşamasına sebep olan öğrenme tarzı ve bireysel inanış gibi bilişsel faktörlerin rolünün ne olduğu bu modelin üstünde durduğu sorular arasındadır (Şeker, 2019, s. 20).

3.7.6. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan’a göre tükenmişlik ileri yaşlarda da görülebilen bir olgu olmakla birlikte dört aşamadan oluşmakta ve her aşama tükenmişlik yaşanmasında etkili olan yaşam tarzını içermektedir. Bu model Ericson’un kişisel gelişim ile ilgili çalışmasını temel olarak almakta, deney ve gözleme dayanmaktadır (İbrahimağaoğlu, 2013).

Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren dört basamağın detaylı olarak incelenmesi konusunda girişimde bulunan modeldeki birinci

basamak; kimlik ve rol, ikinci basamak; yeterlilik, yetersizlik, üçüncü basamak; verimlilik, durgunluk ve dördüncü basamak ise yeniden oluşturma, hayal kırıklığıdır (Güven ve Sezici, 2016).

1. Kimlik/Rol Karmaşası Aşaması: Bireyin eğitim hayatı süresince özellikle lise son sınıfta ve üniversitenin ilk yıllarını içerisine alan zaman diliminde profesyonel gelişim ile ilgili konular üzerinde dikkatle durulmalıdır. Bunun sebebi kişisel ve mesleki açıdan bireyin rolleri bu zamanda oluşmaktadır. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır (Etyemez , 2013: 25). Birey mesleki açıdan yeterliliğini doğru şekilde tamamlayamadığı zaman gelecekte yaşayacağı rol belirsizliği, iş tatminsizliği gibi pek çok sorunun oluşmasına olanak sağlamakta ve bu durum tükenmişlik yaşamasına da zemin hazırlamaktadır.

2. Yeterlilik/Yetersizlik Aşaması: Bu dönem yirmili yaşların başında başlamaktadır. Bu aşama bireyin kimliğini oluşturmasıyla başlamaktadır. Birey kimliğini geliştirmeye başlamış, kaygı düzeyini yönetebilmeyi öğrenmiştir. Birey yaptığı işte ne kadar iyi olduğunu sorgulamaya başlamakta ve kendini diğer çalışanlarla kıyaslamaktadır. Kendini kıyaslaması sonucunda yetersiz olduğunu görürse davranış ve tutumlarında olumsuz bir değişim yaşanmaktadır. Kendini aşağı ve yetersiz göre birey tükenme riski ile karşı karşıya kalmaktadır

3. Verimlilik/Durgunluk Aşaması: Otuzlu yaşların başında başlayan ve bu yaşların sonuna kadar devam eden aşamadır. Birey bu aşamada ilk kez kariyer hayatını sorgulamaya başlar. Bu aşama üretkenliğin daha belirgin olduğu ve amacına yönelik adımların atıldığı bir evredir. Birey amacına yönelik atacağı adımların yetersiz olduğunu düşündüğü takdirde daha öncelerinde elde ettiği başarıların da önemsiz olduğu hissine kapılacak ve bu durumun gelişmesi tükenmişlik yaşanmasına neden olacaktır.

4. Yeniden Oluşturma/Hayal Kırıklığı Aşaması: Bu dönem otuzlu yaşların sonunda başlamakta ve kırklı yaşların sonuna kadar devam etmektedir. Birey geldiği durumu sorgulamakta ve yaptığı seçimler, aldığı kararlar üzerinde düşünmektedir. İşin bireye getirileri ona yeterli gelmemeye başlamakta ve bu iş doyumsuzluğu yaşamasına neden olmaktadır. Birey uzun yıllar çalışmasından sonra işinin ona iyi bir yaşam getiremediğini düşünüp hayal kırıklığı yaşamakta ve işine karşı soğuma, bıkkınlık, tükenmişlik durumlarını yaşamaktadır. Bu durumda birey hedeflerini gözden geçirip kendine yeni bir neden aramaya başlamaktadır.

3.7.7. Gaines ve Jermier Modeli

Gaines ve Jermier tükenmişlik modelinde duygusal tükenmişlik sürecin en önemli parçası olarak belirtilmiştir (Gaines ve Jermier, 1983). Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği boyutları ile birbirini takip eden bir süreci oluşturmaktadır. Duygusal tükenmişlik bireyin sürekli yorgun olmasına neden olmaktadır. Bu yorgunluk hali birey için olağan hale gelmekte ve meslek hayatında olumsuz durumların yaşanmasına neden olmaktadır. İşten ayrılma, soğuma, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalmalar yaşanmaktadır (Sevim, 2011: 79). Duygusal tükenmişlik, bitkinlik, kaygı düzeyinde yaşanan artışlar, uyku problemleri, alkol ve ilaç kullanma, sosyal ilişkilerden kaçma, aile bireyleriyle yaşanan iletişim sorunları gibi durumlarla da ilgilidir (Gaines ve Jermier, 1983).

3.7.8. Maslach Tükenmişlik Modeli

Tükenmişlik sendromunun yaygın olarak bilinen tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Christina Maslach ayrıca 1981 yılında Maslach Tükenmişlik Ölçeğini de geliştirmiştir. Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik kavramı, çalışanlarda oluşan yılgınlık, sürekli yorgunluk hissi, çaresizlik, umutsuzluk hisleriyle mesleğine, yaşamına ve diğer bireylere karşı sergilediği olumsuz tavırları içine alan fiziksel ve zihinsel boyutları olan bir sendromdur (Izgar, 2001: 1).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği ‘Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli’ veya ‘Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli’ olarak da bilinmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Bahsedilen boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğidir (Koç, 2019). Birçok araştırmacı tükenmişlik kavramını farklı şekillerde tanımlamışlardır fakat Maslach’ın öne sürmüş olduğu ve bireylerin yaşamları üzerindeki değişiklikleri ifade eden üç boyut üzerinde fikir birliğine varmışlardır (Maslach ve Jackson, 1981).

3.7.8.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Bireyin iş ve özel yaşamında karşılaştığı çeşitli zorluklar duygusal tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır. Bireyin yaşadığı aşırı duygusal ve psikolojik yüklenme bu duruma sebep olmakta, birey kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal istekleri altında ezilmektedir (Işıksan, 2004: 51). Duygusal tükenme daha çok insanlarla yüz yüze çalışma gerektiren meslek gruplarında gözlenmektedir (Yıldırım , 1996: 9). Duygusal tükenmişlik iş ortamının rahat olmaması, iş yükünün bireyin kaldırabileceğinden fazla olması, işverenin adil bir tutum sergilememesi gibi pek çok

sebepten ötürü yaşanmaktadır (Kaya, 2010). Bu durumlarla karşı karşıya kalan birey yetersizlik hissine kapılmakta ve sunduğu hizmetin karşılığını alamadığını düşünmektedir. Enerji ve motivasyon kaybı yaşamasıyla birlikte engellenmişlik duygusu da bireyin üzerinde olumsuz etkiler bırakmaktadır.

3.7.8.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Bireyin hizmet sunduğu diğer kişilere karşı gösterdiği olumsuz davranışlar tükenmişlik sendromunun duyarsızlaşma boyutunu oluşturmaktadır (Ardıç vd. 2008). Bireyin sergilemiş olduğu olumsuz davranışlar zaman içerisinde artmakta ve farklı şekillerde ortaya çıkmaktadır. İletişim halinde olduğu diğer bireylere karşı aşağılayıcı davranır, istek ve ihtiyaçlarını göz ardı eder (Pepe, 2008). Duyarsızlaşan bireyin, idealizm kaybıyla birlikte müşterilerine veya iş arkadaşlarına karşı olumsuz, katı ve aşırı derecedeki ilgisiz tutumlarını ve bu şekilde davranan bireyin diğerlerinden giderek uzaklaştığını açıklamaktadır (Karadal vd. 2010: 874).

Tükenmişliğin birinci boyutu olan duygusal tükenmeyi yoğun şekilde yaşayan bireyler çevresine karşı gösterdiği ilgisiz ve kaba davranışları bir kaçış yolu olarak seçer ve bu durum bireyin duyarsızlaşma boyutunu yaşadığını gösterir (Korkmaz, 2023). İş gereği iletişim sağladığı bireylerle arasına mesafe koyar ve onları sınıflandırır. Diğer bireylerin sorunlarını çözmeden kendini yetersiz hisseder, kendini duygusal açıdan yoksun hissetmeye başlar ve insanlarda kötülük göreceğine inanmaktadır (Pepe, 2008). Gelişen bu durumlar kendisinden yardım bekleyen kişilere ya da hizmet verdiği kuruma karşı inanç ve isteğini kaybetmesine neden olmaktadır. Birey iletişim sorunları yaşamaya başlamakta, iş ve özel yaşamını parçalara ayırmakta ve işinden uzaklaşma, mesleki argo kullanma eğiliminde olmaktadır (Üresin, 2009).

Duyarsızlaşma yaşayan bireyler duygularını saklayabilen, yetenekli kişiler olduklarından dolayı ilk zamanlarda yaşadıklarını anlam verememektedirler (İbrahimağaoğlu, 2013). Bu duyguların zamanla artarak devam etmesi bireyin sağlığı açısından olumsuz sonuçlar doğmasına neden olmaktadır. Duyarsızlaşma boyutu ilk başta bireyin kendini koruma içgüdüleriyle ortaya çıkan bir durumdur ve Maslach'a göre tükenmişliğin boyutları arasındaki en sorun teşkil eden boyuttur.

3.7.8.3. Kişisel Başarı Eksikliği

Tükenmişliğin son boyutu olan kişisel başarı eksikliğinden birey sürekli olarak kendini yetersiz görmekte ve olumsuz değerlendirmeler yapmaktadır (Maslach vd.

1981). Belirtileri arasında, başarısızlık hissi, enerji kaybı, özgüven eksikliği, verimliliğin düşmesi ve soruları çözmede yetersiz kalma gibi çeşitli durumlar vardır.

Kişisel başarı eksikliği bazen tükenmişliğin diğer iki boyutunun etkisiyle bazen de boyutların ayrı ayrı etkisiyle ortaya çıkan bir durumdur (Maslach ve Jackson, 1981). Kişisel başarı eksikliği yaşayan bireyler gelişim gösteremediklerini düşünüp elde ettikleri başarılarının da önemsiz olduğu hissine kapılmaktadırlar. Etrafta kimsenin onu sevmediğini, değer vermediğini düşünerek benlik saygısında azalmalar yaşanmaktadır. Profesyonel yaşamında ileri adım atmakta tereddüt yaşamakta, her çalışma onlar için bunaltıcı bir hal almaya başlamaktadır (Karadal vd. 2010). Yaptıkları işlerde engellenmişlik duygusu yaşadıklarına inanmakta ve çevresine karşı olan güvenini kaybetmektedirler. Bu gibi durumları yaşayan bireyler kendilerini suçlu olarak nitelendirmeye başlamaktadır.

Birey yaptığı işten doyum bekler. İş ortamına yaşanan olumsuz davranışlar bireyi ilk olarak duygusal açıdan tüketir daha sonrasında onun duyarsızlaşmasına neden olur. (Özmen, 2016). Birey kendisi ile ilgili yapmış olduğu olumsuz değerlendirmeler depresyon ve motivasyon kaybı yaşamasına neden olmakta ve tükenmişlik yaşamasını sağlar.

4. İTFAİYENİN TARİHÇESİ VE HATAY İTFAİYESİNİN GÜNCEL DURUMU

4.1. İtfaiyenin Tarihçesi

4.1.1. Dünyada İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi

Ateşin keşfi yaşamda birçok olumlu gelişmenin yaşanmasına sebep olmuştur. Toplumun yaşamını daha rahat devam ettirebilmesine olanak sağlamasıyla birlikte bilimsel ve teknolojik gelişmelerin yaşanmasını da sağlamıştır. Ateşin insan yaşamına sunduğu olumlu gelişmelerin yanı sıra kontrol dışına çıkması durumunda insan yaşamına olumsuz etkileyebilecek yangınların çıkmasına da sebep olmaktadır (Aydemir, 2023). Yangınların geniş alanlara yayılması, yerleşim yerlerinde tahribata yol açması ve kayıplara sebebiyet vermesi insanların yangından korunmaya yönelik önlemler almasına yol açmıştır.

Eski Mısır'da Romalılarda ve Sümerler döneminde yangın söndürme çalışmaları askeri birlikler tarafından yapılmıştır. Tarihte bilinen ilk düzenli itfaiye birliği İmparator Sezar Augustus tarafından kurulmuştur (Aydemir, 2023). Birlik 7000 kişiden oluşmakta ve gece bekçileri (vigiles) adı ile bilinmektedir. Aquarius adı verilen ve şehrin önemli noktalarında nöbet tutan görevliler ile birlikte halkın kullanımına yönelik balta, kova, merdiven gibi ekipmanlar ile çalışmalar yapılmıştır (Karatutlu, 2021). M.S. 19 Temmuz 64 tarihinde gerçekleşen Büyük Roma Yangını şehrin büyük bir bölümünü zarara uğratmıştır. Meydana gelen yangından sonra daha etkili bir müdahale için çalışmalar yapılmış ve su taşımayı sağlayan tulumba ortaya çıkmıştır (Karatutlu, 2021: 7).

İtfaiye ve İtfaiyecilik üzerine İngiltere de önemli adımlar atmıştır. Londra çeşitli yıllarda yangınlarla mücadele etmiştir. Bu sebeple 1089 yılında Londra Meclisi tarafından her bina önüne yangında kullanılmaya yönelik su deposu yapılması gerektiğine dair karar alınmıştır (Yavuz vd. 2015). Ancak alınmış olan bu önlem 1666 yılında meydana gelen ve geniş bir alana yayılan Büyük Londra Yangınına karşı yeterli olmamıştır. Ortaya çıkan yıkımın boyutu özel sigorta şirketlerinin 1680 yılında kendi itfaiye teşkilatlarını kurmasını sağlamıştır. Fakat kurulmuş olan bu teşkilat sadece sigortası yapılmış binalarda çıkan yangınlara müdahale etmiştir. Sigorta şirketlerinin itfaiye birimleri yangınlara müdahalede yetersiz kaldığından dolayı mevcut sigorta firmaları ve itfaiye birimleri işbirliği yapmıştır (Aydemir, 2023: 25). İtfaiye birimlerine ihtiyacın artmasıyla birlikte sigorta şirketleri ortak hareket etme kararı almış ve 1 Ocak

1833 tarihinde Londra İtfaiye Motorlu Araç Teşkilatı kurulmuştur (Karatutlu, 2021). Bu teşkilatın başına Edinburg yangın şefi James Braidwood getirilmiştir. Braidwood'un yapmış olduğu faaliyetler ile birlikte 13 itfaiye merkezinden oluşan, çalışmalarını tam zamanlı sürdüren itfaiye erleri ile birlikte güçlü ve dinamik bir itfaiye teşkilatı oluşturulmuştur (Aydemir, 2023). 1861 yılında çıkan Tooley Street yangını Londra Hükümeti üzerinde olumsuz etkiler bırakmıştır. Yangından sonra sigorta şirketleri ile hükümet arasında gerçekleştirilen müzakereler sonucunda ilk önce bir Büyükşehir Eylem Kurulu'nun kurulmasına (Metropolitan Board of Works) ve hemen ardında da Belediye İtfaiye Teşkilatı'nın oluşturulmasına karar verilmiştir (Tural, 2004: 81). 1904 yılında Londra İtfaiye Teşkilatı olarak ismi değiştirilmiştir.

Hollanda yangınlara karşı Osmanlı İmparatorluğuna benzer önlemler almıştır. Yasaknameler yayınlanmış ve bu yasaklara uymayan kişilere ağır cezai yaptırımlar uygulanmıştır. Yangın gözetleme işi gönüllülük esasına dayanmıştır. 1421 ve 1452 yılında çıkan yangınlar ülkede ciddi yıkımlara sebep olmuştur (Tural, 2004). Bu yangınlar sonucunda konut mimarisinde değişime gidilme zorunluluğu ortaya çıkmıştır. Oluşturulan yönetmeliklerle evlerin sazdan ve ahşap malzemeden yapılması yasaklanmış, bunun yerine taş malzeme kullanılmasının zorunlu olduğu belirtilmiştir (Tural, 2004). Aynı zamanda bu yönetmeliklerde her evde merdiven ve kova bulundurmanın mecburi olduğu da söylenmiştir. Ülkenin hızlı büyümesi ile birlikte yangın olayları da artış göstermiş ve etkili bir mücadelenin gerekliliğini ortaya koymuştur. 1652 yılında çıkan küçük çaplı bir yangın dahi kısa süre içerisinde kent merkezini ve bu arada belediye binasını yakıp kül etmesi ile ilk el tulumbarı Nuernberg'ten ithal edilmiştir (Tural, 2004: 78). İthal edilen 54 tulumba 15 metre su basabilme özelliğine sahipti. Ünlü ressam ve bilim adamı Jan Ver Heiden'in yapmış olduğu çalışmalar sonucunda tulumbarlar daha da gelişmiş ve ilk defa hortum kullanımına başlanmıştır (Karatutlu, 2021). Heiden tarafından 1685 yılında ilk itfaiye teşkilatı kurulmuştur. Hollanda İtfaiye Teşkilatı zaman içerisinde gelişimlerini sürdürmeye devam etmiş ve 1900 de ilk elektrikli tulumbarlarını yapmış ve tek başına çalışan buharlı tulumbarları geliştirmiştir (Tural, 2004).

New York ilk itfaiye teşkilatını 1731 yılında kurmuştur (Yavuz vd. 2015). İlk zamanlarda çalışmalarını Londra'dan ithal edilen iki el tulumbası ile sürdürmüşlerdir. Yangın sıklığının artması ve mevcut ekipmanların yetersiz kalması üzerine New York yangın departmanı kurulmuştur. Bu bölüm gönüllü çalışan insanların desteği ile çalışmalarına devam etmiştir. 1866 yılında çıkan yangınlar sonucunda mevcut olan

sistem gözden geçirilmiş ve teşkilat daha askeri bir yapı kazanmıştır. New York İtfaiye Departmanı 1887 yılında kurulan ve “The Borough of Queens” olarak bilinen yönetsel düzenlemeler ile daha da profesyonel bir çizgiye ulaşmıştır (Tural, 2004: 84).

Boston’ da yangın ile ilgili ilk düzenleme 1631 yılında yapılmıştır ve bu düzenleme ile sazdan çatı ve ahşaptan baca yapımı yasaklanmıştır (Yavuz vd. 2015). 1678 yılında imar yasası kabul edilmiştir ve Boston’ da ilk itfaiye teşkilatı kurulmuştur. Boston İtfaiye Teşkilatı 1851 yılında ilk telgrafli yangın alarm sistemini geliştirmiştir. Zaman içerisinde hortum boyları uzatılmış, hortum enjektörleri hizmete girmiş ve elektrikli yangın alarm sistemleri kurulmuştur.

İtfaiye teşkilatı dünyada çeşitli ülkelerde zaman içerisinde değişim ve gelişim göstermiştir. Her ülke kendi ihtiyaçlarına yönelik düzenlemeler yapmış ve sistemlerini geliştirmeye yönelik buluşlar geliştirmiştir. İtfaiye teşkilatının göstermiş olduğu bu gelişim yangın ve diğer afet ve acil durumların yönetilmesi için önem arz etmektedir.

Dünyada yer alan diğer itfaiye teşkilatlarının kuruluş yılları Tablo 1’de gösterilmiştir. Bu tabloya göre 1685 yılında kurulan Avusturya İtfaiye Teşkilatı diğer ülkelerdeki itfaiye teşkilatlarına göre daha erken faaliyete başlamıştır. Miami–Dade Florida ABD İtfaiye teşkilatı ise 1935 yılında kurulmuştur ve diğer ülkelerdeki itfaiye teşkilatlarına göre daha geç faaliyete başlamıştır.

Tablo 1. Dünyadaki diğer itfaiye teşkilatları ve kuruluş yılları (Ergün, 2012: 4-5)

İtfaiye Teşkilatı	Kuruluş Yılı
Avusturya	1685
Paris Fransa (Garda Pompa Teşkilatı)	1714
Philedelphia (ABD)	1736
Virginia Avustralya	1782
Otawa Kanada	1838
Queensland Avustralya	1848
California ABD	1850
Berlin Almanya	1851
Honolulu Hawaii	1851
Stuttgart Almanya	1852
Atlanta ABD	1860
Quebec Kanada	1866
Hong Kong	1868
StandtMunster Almanya	1871
Hamburg Almanya	1872
Calgary Kanada	1885
Mesa – Arizona ABD	1888
Colorada ABD	1902
Luxemburg	1922
Ulan Bator Moğolistan	1922
Miami–Dade Florida ABD	1935

4.1.2. Türkiye’de İtfaiye Teşkilatının Tarihsel Gelişimi

Tarih boyunca meydana gelen yangınlardan bazıları yaşamı tehdit edecek seviyeye ulaşmıştır. İhmal, tedbirsizlik, sabotaj, doğa olayları gibi sebeplerle ortaya çıkan yangınlara karşı bazı önlemler alınmıştır. Alınmış olan bu önlemlerin en etkili ve gelişmiş olanı itfaiye teşkilatıdır (Yavuz vd. 2015). İtfaiye kelimesi “itfa” kelimesinden türemiştir. İtfa kelimesi Arapça kökenlidir ve söndürme anlamına gelmektedir. İtfaiye ise yangın söndürmeden sorumlu teşkilat anlamına gelmektedir. Bu teşkilatın ülkemizde kuruluşu 16. yüzyıla dayanmaktadır (Sarıtaş, 2015: 31).

Ülkemizde yangınla mücadele çalışmaları 1572 yılında III. Murat’ın İstanbul kadısına gönderdiği bir fermanla başlamıştır (Özgür vd. 2001). Bu fermanda her evde çatıya uzanabilecek yükseklikte bir merdiven ve su bulundurmanın zorunlu olduğu belirtilmiştir. İstanbul’da 1714 yıllarında çıkan yangınlara Yeniçeriler tarafından müdahale edilmiştir. 1718 yılında çıkan Tophane ve Tüfekhanede çıkan yangınlara ise daha sonraki yıllarda Davut adını alacak olan Fransız mühendis David tarafından müdahale edilmiştir (Özgür vd. 2001). David tulumbayı getiren ve kullanan ilk kişi olarak bilinmektedir. Çıkan yangınlardan sonra Sadrazam İbrahim Paşa tarafından Askeri Tulumbacılar Ocağı kurulmuştur. 50 kişiden oluşan bu ocağın başına yangınlara mücadele konusunda büyük bir çaba sarf eden David geçmiştir. David’in emrine 60 akçeli bir kethüda, 20 akçeli bir kâtip, 26 akçeli bir çavuş, 24 akçeli bir çavuş yamağı ve 30 akçeli bir de odabaşı tayin edilmiştir (Tural, 2004: 71).

Tulumbacı Ocağı, Yeniçeri Ocağının kaldırıldığı 1826 yılına kadar faaliyetlerini sürdürmeye devam etmiştir. Zaman içerisinde tulumbalar yaygınlaştırılmış, her devlet dairesinde Tulumbacı Ocağı bulundurulmaya başlamıştır. Tulumbaların ülke geneline dağılımında Yeniçeri karakolları örnek alınmıştır. Bu dağılımla birlikte oluşan birime kolluk adı verilmiştir (Karatutlu, 2021). Çıkan bir yangında en başta kolluklar müdahale etmiş, yangının kontrol altına alınamadığı durumlarda Tulumbacı Ocağı tarafından müdahale sağlanmıştır. Bu dönemde gönüllülük esaslı çalışmalar hız kazanmış ve bölge gençlerinden gönüllü tulumbacılar oluşturulmuştur (Yavuz vd. 2015). Yeniçeri Ocağının kaldırılması Tulumbacı Ocağının da kaldırılmasına sebep olmuştur. Bu zamanda çıkan yangınlara müdahale sadece gönüllü tulumbacılar tarafından sağlanmıştır. Büyük Hoca Paşa yangınında gönüllü tulumbacıların yetersiz olduğu görülmüş ve yeni bir teşkilat kurma fikri ortaya çıkmıştır (Sarıtaş, 2015). Yeniçeri Ocağı yerine kurulan Asakir-i Mansure-i Muhammediye Ordusu içerisinde Yangıncı Taburu oluşturulmuştur (Özgür ve Azaklı, 2001). 1871 yılında çıkan Beyoğlu

yangınında oluşturulan yangıncı taburu müdahalede yetersiz kalmıştır. Sultan Abdülaziz Macaristan'dan Kont Szechenyi'yi (Seçini) getirtmiş ve Kont Szechenyi Osmanlı Devleti'nin himayesinde dört tane kara, bir tane deniz itfaiye taburu kurulmasını sağlamıştır (Karatutlu, 2021: 8). Oluşturulmuş olan itfaiye teşkilatı 1923 yılına kadar orduya bağlı olarak çalışmalarını sürdürmüştür. Büyükşehirlerin büyük bir kısmı 21.yüzyıl başlarına kadar kendi itfaiye teşkilatlanmalarını oluşturmuştur. O zamanki adıyla Milli Müdafaa Vekaleti, bugünkü adıyla Milli Savunma Bakanlığının Silahlı Kuvvetlerin itfaiye işleri ile uğraşamayacağını bildirmesi üzerine 25 Eylül 1923'ten itibaren itfaiye teşkilatı yerel yönetimlere devredilmiştir (Ergün, 2012: 6). Günümüz modern itfaiye teşkilatının oluşumu bu şekilde başlamıştır.

4.2. Hatay İtfaiye Daire Başkanlığı

Hatay İtfaiyesinden alınan bilgilere göre; Hatay Büyükşehir Belediyesi (HBB) 2014 yılında kurulmuştur. Hatay Belediyesi İtfaiye Teşkilatı ise ilin büyükşehir belediyesi haline gelmesiyle yerini itfaiye daire başkanlığına bırakmıştır. Hatay İtfaiyesi, İtfaiye Daire Başkanlığı olarak 10 yıllık bir geçmişe sahiptir.

Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı iki bölgeye ayrılmıştır. Antakya Grup Amirliği birinci bölge, İskenderun Grup Amirliği ikinci bölge olarak adlandırılmıştır. Birinci bölge Antakya, Defne, Samandağ, Hassa, Reyhanlı, Yayladağı, Kumlu, Kırıkhan, Altınözü olmak üzere 9 ilçeyi kapsamaktadır. İkinci bölgede ise İskenderun, Belen, Payas, Arsuz, Dörtyol, Erzin olmak üzere 6 ilçe yer almaktadır. HBB İtfaiye Daire Başkanlığı Birinci Bölge Şube Müdürlüğü, İkinci Bölge Şube Müdürlüğü, Eğitim ve Planlama Şube Müdürlüğü, İdari Mali İşler Şube Müdürlüğü, Müdahale ve Afet Koordinasyon Şube Müdürlüğü, Koruma ve Önleme Şube Müdürlüğü olmak üzere altı müdürlükten oluşmaktadır. Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı, ilçelerde ve kırsal kesimlerde hizmet verdiği 15 amirliği ile birlikte vakalara müdahale süresini en az seviyede tutmayı amaç edinmiştir. İtfaiye teşkilatının eğitim birimi okullarda, kamu kurum ve kuruluşlarında, fabrikalarda gerçekleştirdikleri eğitimlerle yangın ve diğer afet etkilerini azaltmaya yönelik binlerce kişiye farkındalık eğitimi vermektedir. İdari Mali İşler Şube Müdürlüğü diğer kurum ve kuruluşlardan gelen yazılara cevap vermek, afet ve acil durum raporlarını düzenlemek ve arşivlemek ile görevlidir. Müdahale ve Afet Koordinasyon Şube Müdürlüğü, gelen ihbarlar doğrultusunda afet ve acil durumlara etkin ve hızlı müdahaleyi sağlamak gibi görevlerin yerine getirilmesinden sorumludur. Koruma ve Önleme Şube Müdürlüğü ise

iş yerlerinde ve konutlarda yangın önlemlerinin alınmasını sağlamak ve çalışma ruhsatı vermek gibi temel bazı görevleri vardır.

Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığı 15 amirlik ve 6 müfreze ile faaliyetlerini sürdürmektedir. Ülkemizin güçlü itfaiye teşkilatlarından biri olmayı hedefleyen Hatay İtfaiyesi 24-48 esasına göre çalışmaktadır. Her sabah 08.00’da nöbet değişimleri gerçekleşmektedir. Ekipler mesailerine araçların bakım ve kontrollerini yaparak başlamaktadır. Günün belirli saatlerinde vardiya eğitmenleri koordinesinde eğitim çalışmaları gerçekleştirilmektedir. Afet ve acil durumlarda sürenin önemini iyi kavramış olan itfaiyeciler gündüz en geç 20, gece en geç 40 saniye içinde olay mahalline varmak üzere harekete geçmektedir. İtfaiye daire başkanlığına bağlı olan kentsel arama kurtarma ekibi, su altı su üstü arama kurtarma ekibi, cankurtaran ekibi ve müdahale ekipleri mevcuttur.

Hatay itfaiyesi bünyesinde bulunan Hatay İtfaiye Su Altı ve Su Üstü Arama Kurtarma (HİSAK) ekibi 2020 yılında faaliyete başlamıştır. Ekip gerekli eğitimlerden geçmiş 10 profesyonel kişiden oluşmaktadır. Hatay ilinde boğulma vakaları ve su altı arama kurtarma çalışmaları bu ekip ile yürütülmektedir. Hatay ilinin 15 ilçesine hizmet vermek üzere Antakya Amirliğinde konuşlandırılmıştır.

Kentsel Arama Kurtarma Ekibi birinci bölge ve ikinci bölge şube müdürlüklerine bağlı olarak çalışmaktadır. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) tarafından gerekli eğitimleri almış 72 kişiden oluşmaktadır.

Hatay ilinin yerleşim yerine uzak olan 26 mahallesinde kişisel koruyucu ekipmanlar ve bir arazöze sahip, 3 kişiden oluşan ‘‘gönüllü itfaiyeciler’’ konuşlandırılmıştır. Yerleşim yerine yakın olan itfaiye grubu olay mahalline varana kadar olayın en az kayıpla atlatılması amaçlanmıştır. Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığının il genelinde 104 aracı mevcuttur ve kurum bünyesinde 706 personel vardır.

5. GEREÇ VE YÖNTEM

5.1. Problemin Durumu

Geçmişten bu yana insanlar pek çok afet ve acil duruma tanıklık etmiştir. Meydana gelen bu afetlerin etkilerinin azaltılabilmesi için çeşitli yöntemler geliştirilmiş, birçok kurum ve kuruluş koordineli şekilde çalışmıştır. Bu kurumlar arasında yer alan itfaiye teşkilatı sahip olduğu donanım, bilgi, beceri, personel sayısından dolayı afet ve acil durumlarda sürecin önemli bir paydaşı olmuştur. İtfaiye teşkilatı bünyesinde bulunan personeller, afet ve acil durumların psikolojik etkilerini yaşayabilmektedir. Zorlu şartlar altında çalışmalarını sürdürmeleri ile birlikte iş yüklerinin ağır olması, kurum içi iletişimlerinin yetersiz olabilmesi, beklentilerin karşılanmaması gibi çeşitli nedenlerin etkileriyle personeller tükenmişlik sorunu ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu gibi durumlarla baş edebilmeleri için personellerin kendilerini fiziksel ve psikolojik olarak hazır hissetmeleri gerekmektedir.

5.2. Araştırmanın Tipi ve Amacı

Bu araştırmanın amacı; Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığında görevli itfaiye personellerinin, tükenmişlik durumlarının belirlenmek amacıyla yapılmış tanımlayıcı bir araştırmadır.

5.3. Araştırmanın Önemi

Afet ve acil durumların travmatik boyutu personeller üzerinde çeşitli etkiler bırakabilmekte ve zaman içerisinde tükenmişlik sendromu gibi birtakım olumsuz durumun gelişmesine neden olmaktadır. İtfaiye teşkilatının da afet ve acil durumlarda etkin bir rolünün olduğu düşünüldüğünde maruz kaldıkları olumsuz durumların yanı sıra iş yükleri, kurum içindeki iletişim eksikliği gibi çeşitli etmenler zaman içerisinde işlerini verimli bir şekilde sürdürememe, tatminsiz olma, içe kapanma, gibi daha pek çok sorunu beraberinde getirebilmekte ve personellerin tükenmişlik durumlarını arttırabilmektedir. Bu sebeple afet ve acil durumlarda özellikle müdahale aşamasında etkin faaliyet gösteren itfaiye teşkilatının tükenmişlik durumlarının analizinin yapılması ile tespit edilen sorunlara yönelik çözümler üretmek afet yönetiminde önemli bir yer tutmaktadır.

5.4. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem

Çalışma kapsamında Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığında görevli itfaiye personellerine ulaşılarak tükenmişlik düzeylerinin seviyesini belirlemeye yönelik anket çalışması yapılmıştır. Ankette yer alan yaş, cinsiyet, eğitim durumu vb.

değişkenlerin tükenmişlik sendromu üzerine etkisi değerlendirilmiştir. Herhangi bir örneklem yöntemi seçilmeyip evrenin tamamına ulaşılması planlanmıştır. Anket formu 01.08.2022-10.09.2022 tarihleri arasında 247 çalışana uygulanmıştır. 500 personel üzerindeki evrende güven %95 aralığının sağlanabilmesi için örneklem sayısının 217'den fazla olması gerekmektedir (Can, 2014: 28).

5.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Zaman ve maliyet kısıtlılığından ötürü araştırma evreni Hatay ilindeki itfaiye personelleri ile sınırlandırılmış olup Türkiye genelini kapsayacak şekilde ele alınmamıştır. Bu sebeple genelleme yapılamamaktadır.

5.6. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma nicel araştırma yöntemi ile yapılmıştır. Bu doğrultuda Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığında görevli personellere Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak anket çalışması gerçekleştirilmiştir(Şekil 2).



Şekil 2. Araştırmanın modeli

5.7. Araştırmanın Hipotezleri

H1. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları yüksek seviyededir. ”

H2. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H3. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H4. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H5. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çocuk sahibi olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H6. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile öğrenim durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H7. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma süreleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H8. “Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma ortamından memnun olma durumları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H9. “Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma ortamından memnun olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H10. “Katılımcıların duyarsızlaşma düzeyi puan ortalamaları ile çalışma ortamından memnun olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

H11. “Katılımcıların kişisel başarı eksikliği düzeyi puan ortalamaları ile çocuk sahibi olma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. ”

5.8. Veri Toplama Araçları

Çalışma kapsamında Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Daire Başkanlığında görevli personellere yüz yüze görüşmeyle anket yapılmıştır.

Araştırma verileri Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilen, Canan Ergin’in 1992 yılında “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması” isimli çalışmasında Türkçeye uyarlanan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılarak elde edilmiştir. Maslach Tükenmişlik ölçeği 22 sorudan ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20. soruları duygusal tükenme, 5, 10, 11, 15 ve 22. soruları duyarsızlaşma ve 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. soruları kişisel başarı eksikliği alt boyutunu oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde; 1=Hiçbir Zaman, 2= Çok Nadir, 3= Bazen, 4=Çoğu Zaman, 5= Her Zaman şeklinde kodlanarak soruların ortalamaları hesaplanmıştır. Bu hesaplama ile 1,00’a yaklaştıkça tükenmişlik düzeyi azalmakta, 5,00’a yaklaştıkça tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Aynı zamanda ölçek içerisinde yer alan 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21.sorular ters kodlanmıştır. Çalışmada anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm yaş, cinsiyet vb. demografik bilgileri içerirken, ikinci bölümde ise 22 sorudan oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği bulunmaktadır.

Anket verileri SPSS 26.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın analizinde tanımlayıcı istatistiksel metotlar (ortalama, standart sapma vb.) kullanılmıştır. Normal dağılım testleri uygulanmış, verilerin normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Çalışmada veriler normal dağılım göstermektedir, bu sebeple parametrik testlerden bağımsız örneklem t-testi ve Oneway Anova testi

uygulanmıştır. Bağımsız örneklem t-testi iki bağımsız grup arasındaki ortalamaların istatistiksel anlamda farklı olup olmadığını incelemeye yönelik kullanılan bir yöntemdir. Oneway Anova testi ise iki veya ikiden fazla bağımsız grupların olması durumunda ortalamaların karşılaştırılması için yapılmaktadır. Farklılığa neden olan grupların tespiti için Tukey HSD Tamhane's T2 testi uygulanmıştır. Bu test, parametrik testlerde varyans eşitliğinin olmadığı durumlarda kullanılmaktadır (Konca, 2020).

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla korelasyon testlerinden Pearson korelasyon uygulanmıştır. Güvenilirlik testi için Reliability Analysis, anlamlılık değeri olarak $p < 0,05$ kullanılmıştır.



6. BULGULAR

Anket verilerinden elde edilen sonuçlara göre demografik bilgiler Tablo 2’de gösterilmiştir. Elde edilen tabloya göre katılımcıların 239’unun (%96.8) erkek, 8’inin (%3.2) kadın çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Yaş gruplarına göre dağılımları değerlendirildiğinde ise; 18-30 yaş aralığında 34 (%13.8), 31-40 yaş aralığında 93 (%37.7), 41 ve üzeri yaş aralığında 120 (%48.6) çalışan olduğu görülmüştür.

Araştırmaya katılanların medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; 196’sının (%79.4) evli, 51’nin (%20.6) bekâr çalışanlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; çocuk sahibi olan 178 (%72.1), çocuk sahibi olmayan 69 (%27.9) kişi olduğu görülmüştür. Çocuk sayılarına göre dağılımları incelendiğinde ise; 1 çocuk sahibi olanların 39 (%15.8), 2 çocuk sahibi olanların 54 (%37.7), 3 çocuk sahibi olanların 47 (%56.7), 4 çocuk sahibi olanların 29 (%68.4), 5 ve üzeri çocuk sahibi olanların 9 (%72.1) olduğu, 69 (%27.9) kişinin çocuk sahibi olmadığı görülmüştür.

Katılımcıların öğrenim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; ortaokul ve altı 84 (%34.0) çalışan olduğu, lise düzeyinde 108 (%43.7) çalışan olduğu, ön lisans düzeyinde 35 (%14.2) çalışan olduğu, lisans düzeyinde 20 (%8.9) çalışan olduğu görülmüştür. Yüksek lisans/doktora düzeyinde çalışan olmadığı görülmüştür. Çalışma sürelerine göre değerlendirme yapıldığında; 1-5 yıl aralığında 39 (%15.8), 6-10 yıl aralığında 131 (%53.0), 11-15 yıl aralığında 22 (%8.9), çalışma süreleri 16 yıl ve üzeri olanların ise 55 (%22.3) olduğu görülmüştür. Çalışma şekillerine göre değerlendirme yapıldığında ise; 187 (%75.7) nöbet, 60 (%24.3) mesai olduğu görülmüştür.

Katılımcıların görevlerine göre dağılımları incelendiğinde; 130’unun (%52.6) er, 68’inin (%27.5) şoför, 4’ünün (%1.6) santral memuru, 21’inin (%8.5) çavuş, 7’sinin (%2.8) amir, 1’inin (%0.4) müdür, 16’sının (%6.5) diğer grubunda olduğu görülmüştür. Katılımcılar arasında onbaşı görevinde kimse olmadığı görülmüştür.

Katılımcıların çalışma memnuniyet durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; 181’inin (%73.3) memnun olduğu, 14’ünün (%5.7) memnun olmadığı, 52’sinin (%21.1) kısmen cevabını verdiği görülmüştür.

Tablo 2. Demografik Bilgilere Ait Frekans Tablosu

Özellik	Dağılım	Sayı (N)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	239	96.8
	Kadın	8	3.2
Yaş	18-30	34	13.8
	31-40	93	37.7
	41 ve üzeri	120	48.6
	Evli	196	79.4
	Bekar	51	20.6
	Evet	178	72.1
	Hayır	69	27.9
	0	69	27.9
	1	39	15.8
	2	54	37.7
Çocuk Sayısı	3	47	56.7
	4	29	68.4
	5 ve üzeri	9	72.1
Öğrenim Durumu	Ortaokul ve altı	84	34.0
	Lise	108	43.7
	Ön lisans	35	14.2
	Lisans	20	8.9
	Yüksek Lisans/Doktora	0	0
Çalışma süresi	1-5 yıl	39	15.8
	6-10 yıl	131	53.0
	11-15 yıl	22	8.9
	16 yıl ve üzeri	55	22.3
Çalışma Şekli	Nöbet	187	75.7
	Mesai	60	24.3
Göreviniz	Er	130	52.6
	Şoför	68	27.5
	Santral Memuru	4	1.6
	Onbaşı	0	0
	Çavuş	21	8.5
	Amir	7	2.8
	Müdür	1	0.4
	Diğer	16	6.5
Çalışma ortamından memnun musunuz?	Evet	181	73.3
	Kısmen	52	21.1
	Hayır	14	5.7

Bu çalışmada, ölçeğin 22 sorusu dikkate alınarak güvenilirlik analizi yapılmıştır (Tablo 3). Cronbach's Alfa değeri 0.832 olarak bulunmuş olup, aşağıda belirtilen skalaya göre çalışmanın yüksek güvenilirlikte olduğu tespit edilmiştir.

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değil
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek düşük güvenilirlikte
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek güvenilirlikte (Nunnally, 1967)

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
0.832	22

Tablo 4'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutlarının güvenilirlik analizi yapılmıştır. Duygusal tükenme alt boyutunu içeren sorulara verilen yanıtlar 0.809 ile yüksek güvenilirlikte, duyarsızlaşma ve kişisel başarı sorularına verilen cevaplar sırasıyla 0.717 ve 0.788 ile oldukça güvenilir olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi

Tükenmişlik Boyutları	Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
Duygusal Tükenme	0.809	9
Duyarsızlaşma	0.717	5
Kişisel Başarı	0.788	8

Katılımcıların “Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 154’ü (%62.3)hiçbir zaman, 38’i (%15.4) çok nadir, 40’ı (%16.2) bazen, 14’ü (%5.7) çoğu zaman, 1’i (%0.4) her zaman yanıtını vermiştir. Katılımcıların “İşgününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 89’u (%36.0) hiçbir zaman, 62’si (%25.1) çok nadir, 79’u (%32.0) bazen, 15’i (%6.1) çoğu zaman, 2’si (%0.8) her zaman yanıtını vermiştir. Katılımcıların “Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 142’si (%57.5) hiçbir zaman, 53’ü (%21.5) çok nadir, 42’si (%17.0) bazen, 8’i (%3.2) çoğu zaman, 2’si (%0.8) her zaman cevabını vermiştir.

Katılımcıların “İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 2’si (%0.8) hiçbir zaman, 6’sı (%2.4) çok nadir, 48’i (%19.4) bazen, 145’i (%58.7) çoğu zaman, 46’sı (%18.6) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “Bazı insanlara onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum” sorusuna; 188 kişi (%76.1) hiçbir zaman, 26 kişi (%10.5) çok nadir, 29 kişi (%11.7) bazen, 2 kişi (%0.8) çoğu zaman, 2 kişi (%0.8) her zaman yanıtını vermiştir. Katılımcıların “Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir” sorusuna; 160 kişi (%64.8) hiçbir zaman, 47 kişi (%19.0) çok nadir, 31 kişi (%12.6) bazen, 7 kişi (%2.8) çoğu zaman, 2 kişi (%0.8) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim” sorusuna; 2 kişi (%0.8) hiçbir zaman, 1 kişi (%0.4) çok nadir, 35 kişi (%14.2) çok nadir, 132 kişi (%53.4) çoğu zaman, 77 kişi (%31.2) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcılar “İşimin beni tükettiğini hissediyorum” sorusuna; 164 kişi (%66.4) hiçbir zaman, 36 kişi (%14.6) çok nadir, 32 kişi (%13.0) bazen, 12 kişi (%4.9) çoğu zaman, 3 kişi (%1.2) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcılar “İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum” sorusuna; 2 kişi (%0.8) hiçbir zaman, 3 kişi (%1.2) çok nadir, 29 kişi (%11.7) bazen, 119 kişi (%48.2) çoğu zaman, 94 kişi (%38.1) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcılar “Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara karşı katılaştığımı hissediyorum” sorusuna; 172 kişi (%69.6) hiçbir zaman, 35 kişi (%14.2) çok nadir, 25 kişi (%10.1) bazen, 10 kişi (%4.0) çoğu zaman, 5 kişi (%2.0) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcılar “Bu iş beni giderek katılaştırdığı ötürü sıkıntı duyuyorum” sorusuna; 184 kişi (%74.5) hiçbir zaman, 32 kişi (%13.0) çok nadir, 23 kişi (%9.3) bazen, 6 kişi (%2.4) çoğu zaman, 2 kişi (%0.8) her zaman cevabını vermiştir.

Katılımcılar “Kendimi çok enerjik hissediyorum” sorusuna; 4 kişi (%1.6) hiçbir zaman, 6 kişi (%2.4) çok nadir, 49 kişi (%19.8)bazen, 126 kişi (%51.0) çoğu zaman, 62 kişi (%25.1) her zaman cevabını vermiştir.

Katılımcılar “İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum” sorusuna; 180 kişi (%72.9) hiçbir zaman, 34 kişi (%13.8) çok nadir, 21 kişi (%8.5) bazen, 9 kişi (%3.6) çoğu zaman, 3 kişi (%1.2) her zaman cevabını vermiştir.

Katılımcılar “İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum” sorusuna; 34 kişi (%13.8) hiçbir zaman, 44 kişi (%17.8) çok nadir, 72 kişi (%29.1) bazen, 63 kişi (%25.5) çoğu zaman, 34 kişi (%13.8) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcılar “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umrumda değil” sorusuna; 220 kişi (%89.1) hiçbir zaman, 12 kişi (%4.9) çok nadir, 10 kişi (%4.0) bazen, 2 kişi (%0.8) çoğu zaman, 3 kişi (%1.2) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor” sorusuna; 136 kişi (%55.1) hiçbir zaman, 55 kişi (%22.3) çok nadir, 43 kişi (%17.4) bazen, 11 kişi (%4.5) çoğu zaman, 2 kişi (%0.8) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “İşim gereği karşılaştığım insanlara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim” sorusuna; 1 kişi (%0.4) hiçbir zaman, 7 kişi (%2.8) çok nadir, 26 kişi (%10.5) bazen, 145 kişi (%58.7) çoğu zaman, 68 kişi (%27.5) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “İnsanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum” sorusuna; 4 kişi (%1.6) hiçbir zaman, 4 kişi (%1.6) çok nadir, 43 kişi (%17.4) bazen, 115 kişi (%46.6) çoğu zaman, 81 kişi (%32.8) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “Bu meslekte pek çok değerli işler başardım” sorusuna; 1 kişi (%0.4) hiçbir zaman, 3 kişi (%1.2) çok nadir, 21 kişi (%8.5) bazen, 142 kişi (%57.5) çoğu zaman, 80 kişi (%32.4) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “Kendimi çok çaresiz hissediyorum” sorusuna; 182 kişi (%73.7) hiçbir zaman, 40 kişi (%16.2) çok nadir, 21 kişi (%8.5) bazen, 2 kişi (%0.8) çoğu zaman, 2 kişi (%0.8) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “İşimdeki duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 4 kişi (%1.6) hiçbir zaman, 9 kişi (%3.6) çok nadir, 36 kişi (%14.6) bazen, 123 kişi (%49.8) çoğu zaman, 75 kişi (%30.4) her zaman yanıtını vermiştir.

Katılımcıların “İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum” sorusuna verdikleri yanıt incelendiğinde; 130 kişi (%52.6) hiçbir zaman, 48 kişi (%19.4) çok nadir, 54 kişi (%21.9) bazen, 10 kişi (%4.0) çoğu zaman, 5 kişi (%2.0) yanıtını vermiştir.

Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Frekans Dağılımı

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.	154	62.3	38	15.4	40	16.2	14	5.7	1	0.4
İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.	89	36.0	62	25.1	79	32.0	15	6.1	2	0.8
Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.	142	57.5	53	21.5	42	17.0	8	3.2	2	0.8
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	2	0.8	6	2.4	48	19.4	145	58.7	46	18.6
Bazı insanlara onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.	188	76.1	26	10.5	29	11.7	2	0.8	2	0.8
Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.	160	64.8	47	19.0	31	12.6	7	2.8	2	0.8
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.	2	0.8	1	0.4	35	14.2	132	53.4	77	31.2
İşimin beni tükettiğini hissediyorum.	164	66.4	36	14.6	32	13.0	12	4.9	3	1.2
İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	2	0.8	3	1.2	29	11.7	119	48.2	94	38.1
Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara katılaştığımı hissediyorum.	172	69.6	35	14.2	25	10.1	10	4.0	5	2.0
Bu iş beni giderek katılaştırdığından ötürü sıkıntı duyuyorum.	184	74.5	32	13.0	23	9.3	6	2.4	2	0.8
Kendimi çok enerjik hissediyorum.	4	1.6	6	2.4	49	19.8	126	51.0	62	25.1
İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	180	72.9	34	13.8	21	8.5	9	3.6	3	1.2
İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.	34	13.8	44	17.8	72	29.1	63	25.5	34	13.8
Bazı insanların başına gelenler gerçekten umurunda değil.	220	89.1	12	4.9	10	4.0	2	0.8	3	1.2
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.	136	55.1	55	22.3	43	17.4	11	4.5	2	0.8
İşim gereği karşılaştığım insanlara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.	1	0.4	7	2.8	26	10.5	145	58.7	68	27.5
İnsanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.	4	1.6	4	1.6	43	17.4	115	46.6	81	32.8
Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.	1	0.4	3	1.2	21	8.5	142	57.5	80	32.4
Kendimi çok çaresiz hissediyorum.	182	73.7	40	16.2	21	8.5	2	0.8	2	0.8
İşimdeki duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.	4	1.6	9	3.6	36	14.6	123	49.8	75	30.4
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	130	52.6	48	19.4	54	21.9	10	4.0	5	2.0

Araştırma kapsamında kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde; 1=Hiçbir Zaman, 2= Çok Nadir, 3= Bazen, 4=Çoğu Zaman, 5= Her Zaman şeklinde kodlanarak soruların ortalamaları hesaplanmıştır. Bu hesaplama sonucunda 1,00'a yaklaştıkça

tükenmişlik düzeyi azalmakta, 5,00'a yaklaştıkça tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Aynı zamanda ölçek içerisinde yer alan 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21. sorular ters kodlanmıştır.

Tablo 6'ya göre tükenmişlik düzeyi puan aralığı 1.00-1.80 aralığında olanlar “çok düşük”, 1.81-2.60 aralığında olanlar “düşük”, 2.61-3.40 aralığında olanlar “orta”, 3.41-4.20 aralığında olanlar “yüksek”, 4.21-5.00 aralığında olanlar “çok yüksek” olarak ele alınmıştır (Tablo 6).

Tablo 6. Tükenmişlik Düzeyi Puan Aralığı

Seçenekler	Puan	Puan Aralığı	Ölçek Değerlendirme
Hiçbir Zaman	1	1.00-1.80	Çok Düşük
Çok Nadir	2	1.81-2.60	Düşük
Bazen	3	2.61-3.40	Orta
Çoğu Zaman	4	3.41-4.20	Yüksek
Her Zaman	5	4.21-5.00	Çok Yüksek

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları 1.87 ± 0.418 hesaplanmıştır. Tablo 6'ya göre 1.87 olarak bulunan puan ortalaması düşük seviye olarak kabul görmektedir (Tablo 28).

Tablo 7. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamaları

	N	Ort.
SS		
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamaları	247	1.87 ± 0.418

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının alt boyutlarına dağılımı incelendiğinde; duygusal tükenme puan ortalaması 1.80 ± 0.603 olarak bulunmuştur (Tablo 8). Tablo 6.'daki puan aralığına göre “çok düşük” düzeydedir. Duyarsızlaşma düzeyi puan ortalaması 1.48 ± 0.592 bulunmuştur. Tablo 6.'daki puan aralığına göre “çok düşük” düzeydedir. Kişisel başarı düzeyi puan ortalaması ise; 1.92 ± 0.489 olarak bulunmuştur. Tablo 6.'daki puan aralığına göre “düşük” düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 8. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Alt Boyutlara Göre Dağılımı

Alt Boyutlar	Ort.-SS.
Duygusal Tükenme	1.80 ± 0.603
Duyarsızlaşma	1.48 ± 0.592
Kişisel Başarı Eksikliği	1.92 ± 0.489

Katılımcıların cinsiyete göre tükenmişlik toplam puanları anlamlı farklılık göstermektedir (Tablo 9). Bağımsız örneklem t testi sonucuna göre kadınların (2.26 ± 0.546) tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları erkeklere (1.85 ± 0.40) göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. ($p < 0,05$) Oluşturulan puan aralığına göre kadın katılımcıların tükenmişlik düzeyi düşük seviyede iken erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyi çok düşük seviyededir.

Tablo 9. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Cinsiyete Göre Dağılımı

			Cinsiyet	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Ortalaması	Düzeyi	Puan	Erkek	239	1.85	0.408	0.026	0.006
			Kadın	8	2.26	0.546	0.193	

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile medeni durumları arasında (Tablo 10); istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 10. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Medeni Duruma Göre Dağılımı

			Medeni Durum	N	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Puan Ortalaması	Düzeyi		Evli	196	1.86	0.424	0.03	0.615
			Bekâr	51	1.89	0.396	0.05	

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çocuk sahibi olma durumları arasında (Tablo 11), istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 11. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Dağılımı

			Çocuk Sahibi Olma Durumu	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması			Evet	178	1.84	0.418	0.031	0.099
			Hayır	69	1.94	0.412	0.049	

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının çalışma şekline dağılımı incelendiğinde (Tablo 12) istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p > 0,05$).

Tablo 12. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Şekline Göre Dağılımı

			Çalışma Şekli	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Ortalaması	Düzeyi	Puan	Nöbet	187	1.85	0.407	0.029	0.304
			Mesai	60	1.92	0.448	0.057	

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının yaşa göre dağılımı değerlendirildiğinde (Tablo 13) istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 13. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Yaşa Göre Dağılımı

			Yaş	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Ortalaması	Düzeyi	Puan	18-30	34	2	0.427	0.073	
			31-40	93	1.83	0.410	0.042	0.14
			41 ve üzeri	120	1.86	0.418	0.038	

Yapılmış olan analiz sonuçlarına göre anket çalışmasına katılan personellerin tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma süreleri arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p<0,05$) (Tablo 14). Farklılığın tespitine yönelik yapılan Tukey analizi sonucuna göre çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan katılımcıların (2.01 ± 0.462) tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları 1-5 yıl (1.98 ± 0.469), 6-10 yıl (1.77 ± 0.338) ve 16 yıl ve üzeri (1.98 ± 0.477) arası katılımcılara göre daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Bulunan ortalama Tablo 6.'daki puan aralığına göre düşük seviye olarak bulunmuştur.

Tablo 14. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Süresine Göre Dağılımı

		Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması		1-5 yıl	39	1.98	0.469	0.075	
		6-10 yıl	131	1.77	0.338	0.029	
		11-15 yıl	22	2.01	0.462	0.098	0.001
		16 yıl ve üzeri	55	1.98	0.477	0.064	

Yapılan analiz sonucuna göre çalışmaya katılan personellerin tükenmişlik durumu puan ortalamaları ile öğrenim durumu arasında (Tablo 15) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 15. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Öğrenim Durumuna Göre Dağılımı

	Öğrenim Durumu	N	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Ortaokul ve altı	84	1.85	0.389	0.042	0.306
	Lise	108	1.84	0.415	0.039	
	Önlisans	35	1.9	0.472	0.079	
	Lisans	20	2.02	0.443	0.099	
	Yüksek Lisans/Doktora	0	0	0	0	

Yapılan analiz sonucuna göre anket çalışmasına katılan personellerin tükenmişlik durumu ortalamalarının görevlerine göre dağılımı incelendiğinde (Tablo 16) istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$).

Tablo 16. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Göreve Göre Dağılımı

	Görev	N	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Er	130	1.89	0.423	0.037	0.486
	Şoför	68	1.81	0.371	0.045	
	Santral Memuru	4	2.01	0.69	0.345	
	Çavuş	21	1.91	0.457	0.099	
	Amir	7	1.61	0.36	0.136	
	Müdür	1	2.13			
	Diğer	16	1.94	0.468	0.117	

Araştırmaya katılan personellerin tükenmişlik durumu puan ortalamalarının çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 17) aralarında anlamlı bir fark tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bu farklılığı tespit etmek amacıyla yapılan Tukey analizi sonucuna göre çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna hayır cevabı veren katılımcıların (2.46 ± 0.350) tükenmişlik ortalaması, soruya evet (1.73 ± 0.329) ve kısmen (2.17 ± 0.420) cevabını veren katılımcılara göre daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Bu tükenmişlik düzeyi puan ortalaması belirlenmiş olan puan aralığına göre düşük seviyede kabul edilmektedir.

Tablo 17. Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Çalışma ortamından memnun musunuz?	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Evet	181	1.73	0.329	0.024	0.000
	Kısmen	52	2.17	0.420	0.058	
	Hayır	14	2.46	0.350	0.093	

Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma ortamından memnun olma durumları arasında (Tablo 18), istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur. ($p<0,05$). Bu farklılığı tespit etmek amacıyla yapılan Tamhane's T2 analizinin sonucuna göre çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna hayır cevabını veren katılımcıların (2.55 ± 0.558) soruya evet (1.61 ± 0.480) ve kısmen (2.29 ± 0.574) cevabını veren katılımcıların duygusal tükenmişlik ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 18. Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Çalışma ortamından memnun musunuz?	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Duygusal Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Evet	181	1.61	0.480	0.035	0.000
	Kısmen	52	2.29	0.574	0.079	
	Hayır	14	2.55	0.558	0.149	

Katılımcıların duyarsızlaşma tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çalışma ortamından memnun olma durumları arasında (Tablo 19) anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu farklılığı tespit etmek amacıyla yapılan Tamhane's T2 analizinin sonucuna göre çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna hayır cevabını veren katılımcıların (2.14 ± 0.809) soruya evet (1.35 ± 0.485) ve kısmen (1.74 ± 0.666) cevabını veren katılımcıların duyarsızlaşma tükenmişlik ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 19. Duyarsızlaşma Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalamalarının Çalışma Ortamından Memnun Olma Durumuna Göre Dağılımı

	Çalışma ortamından memnun musunuz?	n	Ort.	SS	Std Hata	P
Duyarsızlaşma Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Evet	181	1.35	0.485	0.036	0.000
	Kısmen	52	1.74	0.666	0.092	
	Hayır	14	2.14	0.809	0.216	

Katılımcıların kişisel başarı eksikliği tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile çocuk sahibi olma durumları arasında (Tablo 20) anlamlı bir fark bulunmuştur($p<0,05$). Çocuk sahibi olmayan katılımcıların (2.06 ± 0.486) çocuk sahibi olan katılımcılara (1.86 ± 0.480) göre kişisel başarı eksikliği puan ortalamasının daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür.

Tablo 20. Kişisel Başarı Eksikliği Düzeyi Puan Ortalamalarının Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Dağılımı

Çocuk Sahibi Olma Durumu			n	Ort.	SS	Std Hata	P
Kişisel Başarı Eksikliği Tükenmişlik Düzeyi Puan Ortalaması	Evet		178	1.86	0.480	0.036	0.003
	Hayır		69	2.06	0.486	0.058	

Pearson korelasyon Maslach Tükenmişlik ölçeği alt boyutları arasındaki ilişkinin saptanması için kullanılmıştır (Tablo 21). Korelasyon sonucuna göre, r değeri 0.10- 0.29 arasında ise zayıf, 0.30-0.50 arasında ise orta 0.50 ve üzerinde ise güçlü ilişki olarak yorumlanmıştır (Cohen, 2013).

Duygusal tükenme alt boyutu ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında güçlü ve pozitif yönlü korelasyon vardır ($r:0,613$, $p<0,000$). Duygusal tükenme alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutu arasında orta ve pozitif yönlü korelasyon vardır ($r:0,396$, $p<0,000$). Duyarsızlaşma alt boyutu ile kişisel başarı alt boyutu arasında orta ve pozitif yönlü bir korelasyon vardır ($r:0,414$, $p<0,000$). Kişisel başarı alt boyutu ile duyarsızlaşma alt boyutu arasında güçlü ve pozitif yönlü korelasyon vardır ($r:0,613$, $p<0,000$).

Tablo 21. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Dağılımı

Değişkenler	M	SD	1	2	3
1.Duygusal Tükenme	1.80	0.603	—	0.613**	0.396**
2.Duyarsızlaşma	1.48	0.592		—	0.414**
3.Kişisel Başarı	1.92	0.489			—

** : Korelasyon anlamlılık düzeyi 0.

7. TARTIŞMA

Sürekli gelişen teknoloji ve yaşam koşulları bireylerin daha fazla çalışmasına neden olmaktadır. İş dünyasının zorluğu ve bireyin gelişen durumlara yönelik yaptığı çalışmalar tükenmişlik sendromunun yaşanmasını olanaklı hale getirmiştir. Tükenmişlik kavramının literatürde pek çok tanımı mevcuttur. Genel anlamda tükenmişliği işin gerektirdiği sorumlulukları duygusal ve fiziksel yönden yerine getirmede zorlanma olarak tanımlamak mümkündür. İş gereği diğer insanlarla sürekli yüz yüze çalışanların tükenmişlik yaşamasının daha yüksek olduğu yapılan bazı çalışmalar sonucunda ortaya çıkmıştır (Ardıç & Polatçı, 2008).

Afet ve acil durumlarda etkin müdahaleyi sağlamakla görevli çalışanlar olumsuz durumlarla karşılaşmakta ve bu durumlar onların yaşamının bir parçası haline gelmektedir. Bu durumlarda görev alan itfaiye teşkilatı da afet öncesi, sırası ve sonrasında da birçok görevi üstlenmektedir. Afet ve acil durumların yaşanma ihtimaline karşı sürekli hazırda bekleyen itfaiye çalışanları aynı zamanda mesleğin getirdiği sorumluluklar sebebiyle psikolojik açıdan zor durumda kalmaktadırlar. Yaşadıkları olumsuz durumlarla baş etme konusunda diğer bireylere göre daha zorlanmakta ve bu süreç onlar için yıpratıcı olabilmektedir. İş ve sosyal hayatlarında sağlıklı ve verimli iletişim kurmaları karşılaştıkları olumsuz durumların etkisi sebebiyle diğer bireylere göre daha zor olmaktadır. Bu durumları yaşayan çalışanların psikolojik ve fiziksel yönden zorlanma olarak nitelendirilen tükenmişlik sendromunu yaşamaları olanaklı hale gelmektedir.

Koç (2019) acil yardım, müdahale ve kurtarma çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, çalışma süresi 6-10 yıl arasında olan bireylerin tükenmişliği daha yüksek yaşadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Karlıdağ vd. (2000) hekimlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini belirleme yönelik yürüttükleri çalışmada, çalışma süresinin artmasının tükenmişlik düzeyini azalttığını bulmuşlardır. Şeker (2019) “Avukatlarda Tükenmişlik Sendromu: Sivas İli Merkez İlçe Örneği” adlı çalışmasında meslekteki iş süresi ile kişisel başarı alt boyutu arasında ilişki olmadığını bulmuştur. Duygusal tükenme alt boyutu ile çalışma yılı arasındaki ilişkiye göre incelendiğinde ise 0-5 yıl, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 21-25 yıl arasında çalışan avukatların duygusal tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kılıç ve Seymen (2012) ise tükenmişlik ve çalışma süresi arasında bir ilişki tespit edememiştir. Çalışmamızda ise çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan bireylerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu sonuca göre çalışma

süreleri arttıkça, çalışanların tahammül seviyesinin azalması ile birlikte meslekten aldığı doyumun ve beklentilerin azalması bu duruma sebep olarak gösterilebilir.

Koç (2019)'un çalışmasında tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Friedman (1995) öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yürüttüğü çalışmada ve Girgin (1995) ilkököl öğretmenlerinin tükenmişlik düzeylerini etkileyen değişkenleri incelediği çalışmada erkeklerin kadınlara göre tükenmişlik seviyelerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Schwab ve Iwanicki (1982) tükenmişliğin erkeklerde daha sık görüldüğünü bulmuşlardır. Çalışmamızda bu durum aksi yöndedir. Kadınların tükenmişlik düzeyi puan ortalamasının, erkeklerin tükenmişlik düzeyi puan ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmamızda tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Kadın katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları, erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarından daha yüksek olarak bulunmuştur. Kadınların erkeklere göre daha duygusal olması ve işi dışında da üstlendiği sorumlulukların fazla olmasının bu duruma sebep olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte, Koç (2019) yaptığı çalışmada katılımcıların öğrenim durumları ile tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark olduğunu bulmuştur. Sarıtaş (2015), itfaiye personellerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada yüksek lisans ve doktora eğitimi alan kişilerin daha fazla tükenmişlik yaşadığını görmüştür. Çalışmamızda öğrenim durumu ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

Barutçu ve Serinkan (2008) Denizli Sosyal Sigortalar Hastanesi'ndeki hemşirelerin tükenmişlik durumlarını inceledikleri bir çalışmada yaşın artması ile birlikte hemşirelerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma seviyesinin azaldığını ortaya çıkarmıştır. Aynı zamanda çalışma süresinin artmasının duyarsızlaşma ve duygusal tükenmenin azalmasında etkili bir faktör olduğu ve bir çocuğa sahip olanların duyarsızlaşma alt boyutunu daha fazla yaşadıklarını bulmuştur. Nazlıoğlu (2009) yaptığı çalışmada çocuğu olanların tükenmişlik düzeyleri “orta veya düşük” iken, çocuğu olmayanların kişisel başarı düzeyi daha yüksek olduğunu bulmuştur. Çalışmamızda yaş ile tükenmişliğin alt boyutları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Kişisel başarı eksikliği ile çocuk sahibi olma durumları arasından anlamlı bir fark bulunmuştur. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların çocuk sahibi olan katılımcılara göre kişisel başarı eksikliği puan ortalamasının daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Bu verilere bakıldığında yaş ile tükenmişlik sendromu ve alt

boyutları arasındaki ilişkinin tespit edilmesine yönelik daha fazla çalışmanın olması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Gaines ve Jermier (1983) polislerin duygusal tükenmişlik düzeylerini incelediği bir çalışmada, medeni durumun tükenmişliğe etki etmediğini bulmuştur. Kaya (2010), Ankara’da iş yaşamına devam eden polislerin tükenmişlik düzeylerini bazı değişkenlere göre incelediği çalışmasında evli polislerin, bekar polislere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığını bulmuştur. Torun (1998) sağlık çalışanlarında iş doyumu ve tükenmişlik durumlarını incelediği çalışmasında medeni durum ile tükenmişlik arasında ilişki tespit edememiştir. Çalışmamızda da medeni durum ve tükenmişlik arasındaki bir ilişki olduğu saptanmamıştır. Bu durum bireyler arası etkileşimin azalması, evlilik yaşının uzaması gibi etmenler sebebiyle bireyin yalnız yaşamaya alışması olarak yorumlanabilir.

Çam (1992) yaptığı araştırmada meslekten ve ortamdan memnun olma durumunun tükenmişlikte etkili olduğunu bulmuştur. Işık (2005), diğer sağlık personelinin tükenmişlik seviyesini belirlemeye yönelik yaptığı çalışmada, çalışma ortamından memnun olanların ve üstlerinden takdir görenlerin tükenmişlik durumlarının düşük olduğunu bulmuştur. Çalışmamızda, çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna hayır cevabı veren katılımcıların tükenmişlik ortalaması, soruya evet ve kısmen cevabını veren katılımcılara göre daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Kurumun sunmuş olduğu hizmetlerin yetersizliği, personel ve amir ilişkisinin olmaması ve çalışma saatleri gibi pek çok sebep bireyin çalışma ortamından memnun olmamasına sebep olmaktadır.

Korkmaz (2023) yaptığı çalışmada vardiya şeklinde çalışan hemşirelerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları gündüz/gece olarak çalışan hemşirelere göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yüksek bulmuştur. Temel (2022), yaptığı çalışmada çalışma şekli ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır. Çalışmamızda, çalışma şekli ile tükenmişlik arasında istatistiksel anlamda bir farklılık bulunamamıştır.

8. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Meslekleri gereği afet ve acil durumlarla sıklıkla karşılaşan çalışanlar fiziksel ve psikolojik yönden zor durumlar yaşamaktadır. Kişinin işlerini ve normal yaşamını devam ettiremeyecek kadar yorgun ve bitkin hissetmesi olarak da tanımlanan tükenmişlik sendromu bu zorlu durumlarda çalışan meslek gruplarında risk oluşturmaktadır. Bu gruplar arasında yer alan itfaiye teşkilatı ekipman, personel, bilgi ve deneyimlerinden ötürü bu durumları sıklıkla yaşamaktadır. Tükenmişlik yaşanmadan önce yapılması gereken çalışmalar ve tükenmişlik yaşandığı takdirde destekleyici çalışmaların yapılması bu durumu yönetilebilir bir hale getirebilmektedir.

Bu çalışmadaki amaç, son zamanlarda yaygın hale gelen tükenmişlik sendromunun afet ve acil durumlarda önemli görevleri olan itfaiye personelleri üzerinde etkilerini incelemek ve sonuçlara göre etkilerini azaltacak öneriler sunmaktır. Bu çalışmada, Hatay İtfaiye personellerinin tükenmişlik durumlarını belirlemek amacıyla yüz yüze görüşülerek anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında yer alan katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları düşük seviye bulunmuştur. Tükenmişliğin alt boyutlarına göre değerlendirildiğinde, duyarsızlaşma alt boyutunun puan ortalaması, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı eksikliği alt boyutlarına göre daha yüksek seviyede bulunmuştur. Çalışanların zaman geçtikçe sabırlarının azalması ve anlayışlı olmamaları aynı zamanda enerji düşüklüğü, motivasyon kaybı gibi durumların yaşanmasının duyarsızlaşma boyutunu etkilediği düşünülmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları cinsiyete göre incelendiğinde; istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Kadınların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları erkeklere göre anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Oluşturulan puan aralığına göre kadın katılımcıların tükenmişlik düzeyi düşük düzeyde iken erkek katılımcıların tükenmişlik düzeyi çok düşük seviyededir. Kadınlar erkeklere göre daha duygusal bir yapıya sahiptir. İş yaşamı dışında özel yaşamında da aile ve çocuklarının istek ve ihtiyaçlarını karşılamak için pek çok sorumluluk üstlenmekte ve bu durum kadınların daha fazla stres yaşamasına neden olmaktadır. Yaşanan bu durumların kadınlarda tükenmişlik yaşamasına neden olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının çalışma sürelerine göre dağılımı incelendiğinde; bir fark ortaya çıkmıştır. Çalışma süresi 11-15 yıl arasında olan katılımcıların tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 16 yıl ve üzeri arası katılımcılara göre daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. İtfaiye çalışanları

hayat kurtarmakla görevli kurumlar arasındadır. Pek çok olumsuz durumlarla karşılaşmakta ve bu durumlarla baş etmek zorunda kalmaktadır. Bu durum psikolojik sıkıntılar yaşamasında neden olmakta ve zamanla tükenmesine sebep olmaktadır. Aynı zamanda kurum içerisinde ast üst ilişkisinin olmaması, iletişim sorunları, terfi alamama, ödüllendirilmeme gibi sorunların da çalışanın tükenmişlik yaşamasına neden olduğu sanılmaktadır.

Katılımcıların tükenmişlik durumu puan ortalamalarının çalışma ortamından memnun olma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde; bir fark ortaya çıkmıştır. Soruya hayır cevabı veren katılımcıların tükenmişlik ortalaması, soruya evet ve kısmen cevabını veren katılımcılara göre daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. İtfaiye çalışanları 24/48 esasına göre çalıştığı için zamanlarının çoğu itfaiyede geçmektedir. Birey çalıştığı ortamda üstleri ve çalışma arkadaşları tarafından yaptığı işlere yönelik eleştirildiği takdirde bu durumdan olumsuz etkilenecektir. Bu durum çalışılan ortamda sürekli huzursuzluk yaşanmasına neden olacaktır. Ayrıca iş yüklerinin ağır olması, bireyin çalışma ortamında kendini baskı altında hissetmesi ve beklentilerinin karşılanmadığı düşüncesine kapılan bireyin tükenmişlik yaşadığı sanılmaktadır.

Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları çalışma ortamından memnun olma durumuna göre incelendiğinde; bir fark ortaya çıkmıştır. Soruya hayır cevabını veren katılımcıların soruya evet ve kısmen cevabını veren katılımcıların duygusal tükenmişlik ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür. Bireyin çalışma ortamında sürekli olarak gördüğü baskılar işini iyi yapamadığını düşündürecektir. Bu düşünceler bireyde enerji ve motivasyon kaybının oluşmasını sağlayacak ve üretkenliğinde azalmalar yaşanacaktır. Çalışma ortamındaki ekip arkadaşlarından destek görmemesi, haksız muamele, aidiyet duygusunun olmaması gibi çeşitli durumların sebep olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların duyarsızlaşma tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları çalışma ortamından memnun olma durumuna göre incelendiğinde; bir fark ortaya çıkmıştır. Çalışma ortamından memnun musunuz sorusuna hayır cevabını veren katılımcıların soruya evet ve kısmen cevabını veren katılımcıların duyarsızlaşma tükenmişlik ortalamasından daha yüksek olduğu görülmüştür. İşine ve çevresine karşı kaba ve sert tutum sergileyen bireylerin tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu yaşadığını söylemek mümkündür. Bunun sebepleri arasında bireyin işten aldığı doyumun azalması, çalışma ortamındaki rol belirsizlikleri ve rol çatışması olabilir.

Katılımcıların kişisel başarı eksikliği tükenmişlik düzeyi puan ortalamaları çocuk sahibi olma durumuna göre incelendiğinde; bir fark ortaya çıkmıştır. Çocuk sahibi olmayan katılımcıların çocuk sahibi olan katılımcılara göre kişisel başarı eksikliği puan ortalamasının daha yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Çocuk sahibi olan çalışanların düzenli hayatı ve sosyal çevresinin olması kendilerine olan güvenlerinde artış sağlamaktadır. Bu çalışanlar olayları çözmede daha hızlı ve pratiktir. Hayata karşı olumlu bakış açıları mevcut olduğundan tükenmişlik yaşama durumu daha azdır. Çocuk sahibi olmayan bireylerin düzenli hayat şartlarının olmaması, sosyal çevresinin çocuk sahibi bireylere göre daha dar olmasının bu duruma sebep olduğu düşünülmektedir.

Günümüzde giderek artan ve yaşamı olumsuz etkileyen tükenmişlik sendromu çalışanların hayatını etkilemektedir. İtfaiye çalışanları bu risk grubunda yer alan önemli bir kurumdur. Mesleklerinin vermiş olduğu sorumluluklar, iş yüklerinin ağır olması ve çoğu kişinin kaldıramayacağı şeylere şahit olmaları tükenmişlik yaşamalarını olanaklı hale getirmektedir. Tükenmeyi önleme veya etkilerini azaltma konusunda bireyin kendisine ve kuruma önemli görevler düşmektedir.

Birey işe başlamadan önce işin zorlukları, işin getirdiği sorumluluklar, sağladığı imkanlar, kısıtlılıklar, mesleğin getirdiği riskler hakkında bilgi sahibi olmalıdır. İşin beklentilerini karşılama konusunda yeterliliğini sorgulamalıdır.

Mesleğe başlamadan önce çalışanlara tükenmişlik hakkında eğitimler verilmeli ve bu eğitimler belli periyotlarla tekrar edilmelidir. Aynı zamanda çalışanlara belli sıklıklarla işten memnun olma durumların yönelik anketler düzenlenmeli ve kurum içi iyileştirme çalışmaları bun sonuçlara göre şekillenmelidir.

Rol çatışması ve rol belirsizliği yaşanmaması için herkesin görev ve sorumlulukları net olmalıdır. Kurum tükenmişlikle baş etme konusunda kendini geliştirmeli ve önlemler almalıdır. İşini iyi yapan personeli ödüllendirmeli, takdir etmeli ve güvendiğini hissettirmelidir. Haksız muamele yapılmamalı herkese eşit davranılmalıdır. Personelin mesai ve izin saatleri tutarlılık göstermeli, iş arasında dinlenmeleri için uygun bir ortam sağlanmalıdır.

İşin yoğun olduğu durumlarda kurum personele de söz hakkı tanınmalı ve gerekli durumlarda karar verme yetkisini personele bırakmalıdır. Yeterli ekipman ve donanım sağlanmalı, personele taşıyabileceği kadar iş verilmelidir.

Personel verdiği hizmetin karşılığını maddi ve manevi yönden almak isterler bu yüzden görevde yükselme sınavları belli aralıklarla yapılmalı, personel bu yönden desteklenmelidir.

Tükenmişlik yaşayan bireyler bunu yaşadıklarını kabul etmez ve bazı durumlarda gizleme ihtiyacı hissederler. Sorunların ciddi boyutta artmaması için çalışan ve kurum arasında iletişimin iyi olmalı, birbirlerini tanımalı ve çözüm yollarını birlikte aramalıdır. Kurum, çalışanlarına psikolojik destek sağlamalıdır.



KAYNAKÇA

- Acar Arasan Başak Nur; (2010). *Akademisyenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Uşak Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Uşak.
- Adıgüzel, S. (2007). *İlköğretim Okul Müdürlerinin Deprem ile İlgili Kriz Yönetimine İlişkin Yeterlikleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi.
- Akten Serkan; (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. T.C. Trakya Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Goü Örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 10 (2) , 69-96
- Aydemir, H. (2023). *Afet ve Acil Durum Yönetiminde İtfaiye Teşkilatlarının Çalışmaları Ve Uygulamaları: Elazığ İli Örneği*. T.C. Fırat Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Elazığ.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu ve Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarında Bir Uygulama*. T.C. Adnan Menderes Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi. Aydın
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1993). Perceived Self-Efficacy in Cognitive Development and Functioning. *Educational Psychologist*, 117-148.
- Barutçu, E., & Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olan Tükenmişlik ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561.
- Baxter D. E. Empathy: Its Role in Nursing Burnout. Peabody College for Teachers of Vanderbilt University, 1992.
- Baysal, A. (1995), *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Benli, A., ve Cerev, G. (2017). Örgütsel Sessizlik ve Tükenmişlik İlişkisi: Turizm Çalışanları Örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), 411-433.

- Bilgin, N. (2003). Sosyal Psikoloji Sözlüğü, İstanbul. Bağlam Yayıncılık.
- Byars, L. (1992). Concepts of Strategic Management: Formulation and Implementation. (Third Edition b.). New York: HarperCollins Publishers Inc.
- Can, H. (1998). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Can, A. (2014). SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi (10.Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Cardinell, C. F. (1981). Mid-life professional crises: Two hypotheses, the annual meeting of the national Conference of professors of educational Administration, Seattle.
- Cemaloğlu, N., & Şahin, D. E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 465-484.
- Chernesis, C. (1980). Professional Burnout İn Human Service Organizations. Pragear, NewYork.
- Cohen, J. (2013). Statistcal power analysis for the behavioral sciences. Academic Press.
- Coppola, D. P. (2007). Introduction to international disaster management. Elsevier. ISBN 13: 978-0-7506-7982-4.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A Review And An Integration of Research On Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cumming, O. W., ve Nall, R. L. (1983). Relationships Style and Burnout To Counselors Perceptions Of Their Jobs. Themselves and Their Clients, Counselor, 22, 227-234.
- Çam, O. (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması, *7.Ulusal Psikoloji Kongresi Verimsel Çalışmaları El Kitabı*, s.155-166, Ankara.
- Çat S. (2014). *Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Çalışanlarının Ruhsal Zeka ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma: Gümüşhane İli Örneği*. T.C. Gümüşhane Üniversitesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane.
- Çelik, M. (2016). Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli’de Faaliyet Gösteren Muhasebe Muhasebe Mensupları Üzerinde Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1139 - 1152.
- Demir, N. (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geride Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (12), 89-97.

- Demir, S. (2010). *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. T.C. Atılım Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Dinç, K. (2008). *Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu*. T.C. Ankara Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Dinçerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. T.C. Gazi Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek lisans tezi, Ankara
- Edelwich, J. ve A. Brodsky (1980), Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions, New York, *Human Sciences Press*.
- Ergin, C. (1992), Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Ankara.
- Ergün, O.F. (2012). *Türkiye’de Büyük ve Küçük İtfaiye Örneklerinde Müdahale Biriminde Çalışan İtfaiyecilerin İş Kazası Geçirme Durumları, Çalışma Şartları ve Mesleki Memnuniyetleri*. T.C. Gazi Üniveristesi Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Ergünay, O. (2009). Afet Yönetimi: Genel İlkeler, Tanımlar, Kavramlar, 3-31 Erişim: 10.05.2023.
- Erkal, T., ve Değerliyurt, M. (2009). Türkiye’de Afet Yönetimi. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14(22), 147-164.
- Eroğlu, F. (2006), Davranış Bilimleri, 7. Baskı, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Etyemez, S. (2013). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay’daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Nevşehir.
- Farber, B. A. (2000). Introduction: Understanding and Treating Burnout in a Changing Culture. *Psychotherapy in Practice*, 56(5), 589-594.
- Fidan, T. (2023). *Sosyal Bilgiler Öğretmen Adaylarının Tarihsel Empati Algısı ve Tarihsel Empatinin Öğretimde Kullanılmasına İlişkin Görüş ve Değerlendirmeleri*. T.C. Cumhuriyet Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Freudenberger, N.D. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- Freudenberger, H. J. ve G. Richelson (1981), Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.
- Friedman, I. A. (1995). High and Lav Burnout Schools School Culture Aspects of Teacher Bunauti. *The Journal of Educations Rescoch*, 84(6), 325- 333.

- Gaines, J., & Jermier, J. (1983). Emotional Exhaustion In A High Stress Organization. *Academy Of Management Journal* (26), 567-586.
- Ganiyusufoğlu, Ali; (2011). *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*. T.C. Selçuk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Gökçe, O., ve Tetik, Ç. (2012). Teoride ve Pratikte Afet Sonrası İyileştirme Çalışmaları. Ankara: AFAD.
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Güven, Ö., ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Journal of Management and Economics Research*, 14(2), 111-132.
- Greenhaus, J. H., Parasuraman S., Granrose C.S., Rabinowitz, S. Ve Beutell N.J. (1989) Sources of Work- Family Conflict Among Two Career Couples. *J. Vocational Behaviour*, 34, 133-153
- Işık, U. (2005). *Ankara Onkoloji Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Yardımcı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Durumu Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, T.C. Ankara Üniversitesi, Halk Sağlığı Anabilim Dalı, Ankara.
- Işıkhanoğlu, V. (2004). Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, H. (2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- İbrahimağaoğlu, Ö. (2013). Örgütsel Tükenmişlik İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma. T.C. Marmara Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- İçişleri Bakanlığı Belediye İtfaiye Yönetmeliği. (2006). T.C. Resmi Gazete (26326, 21 Ekim 2006).
- Kadıoğlu, M. (2008). Modern, Bütünleşik Afet Yönetimin Temel İlkeleri. M Kadıoğlu., E Özdamar. (Ed), Afet Zararlarının Azaltmanın Temel İlkeleri içinde(1 -34), Japonya Uluslararası İşbirliği Ajansı (JICA) Türkiye Ofisi, Yayın No: 2, Ankara.
- Kadıoğlu, M. ve Bek, Ö. (2009). Sağlık Kuruluşları İçin Afet Acil Yardım Planlama Rehberi, İstanbul Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü, 2009.
- Karadal, H., Demirel, Y., Güner, E.(2010). Tükenmişlik Sendromu İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. 18. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Kongre Bildiriler Kitabı, 20-22 Mayıs 2010, Çukurova Üniversitesi, İşletme Bölümü.

- Karatutlu, C. (2021). *Türkiye'deki itfaiyelerin afete hazırlıklarının değerlendirilmesi*. T.C. Hacettepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara.
- Karlıdağ, R., Ünal, S., ve Yoloğlu, S. (2000). Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 11(1), 49-57.
- Katz, D. ve Kahn, R.L. (1977). *Örgütlerin Toplumsal Psikolojisi* (Çev. Halil Can ve Yavuz Bayar), Doğan Basımevi, Ankara.
- Kaya, Ş. O., (2010), *Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*. T.C. Çukurova Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, , Adana.
- Kehan, K. (2022). *COVID-19 Pandemi Döneminde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve İlişkili Faktörleri Belirlenmesi*. T.C. İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Kervancı, F. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. T.C. Niğde Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Kılıç, A., Ateşi Tutan Eller Ateş Kahramanları, 1. Baskı, Teknik Yayıncılık Tanıtım A.Ş., İstanbul, 262-268, 2010.
- Kılıç, A., Ateşi Tutan Eller Ateş Kahramanları, 1. Baskı, Teknik Yayıncılık Tanıtım A.Ş., İstanbul, 233-240, 2010.
- Kılıç, A., Ateşi Tutan Eller Ateş Kahramanları, 1. Baskı, Teknik Yayıncılık Tanıtım A.Ş., İstanbul, 241-262, 2010.
- Kılıç, T. ve Seymen, O. A., (2012). Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 9(16), 47-67.
- Koçel, T. (2003), İşletme Yöneticiliği, 9. Baskı, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Koç Mesut (2019). *Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Trabzon İli Örneği*. T.C. Gümüşhane Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane.
- Konakay, G. (2010). *Duygusal Zekanın Akademisyenlerde Tükenmişlik İle İlişkisinin İncelenmesi*. T.C. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Kocaeli.
- Konca, S. (2020). Sağlık Hizmetlerine İlişkin Hasta Memnuniyetinin Bir Analizi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Mühendislik Ve Doğa Bilimleri Dergisi*, 2(1), 18-30.

- Korkmaz, H, (2023). *COVID-19 Pandemi Sürecinde Hemşirelerde Tükenmişlik ve Psikolojik Dayanıklılık Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Biruni Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.
- Köksal, H. (2009). *Hemşirelerin empatik eğilim ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. İzmir.
- Leither, Michael P. (2003), *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)*, Centre for Organizational Research and Development, Wolfville, NS, Canada.
- Locke, E. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. Ed.Dunnette, Marvin, *Hand-Book of Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349.
- Maslach, C., ve Jackson, E. S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour* (2), 99-113.
- Maslach, C., ve Leither, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, (52), 397-422.
- Mayer, B. (2019). A review of the literature on community resilience and disaster recovery. *Current Environmental Health Reports*, 6(3), 167-173.
- McIntyre David A.; (2010), *Disaster Response and Recovery: Strategies and Tactics for Resilience: Second Edition*, John Wiley & Sons, United States of America.
- Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Mojtahedi, M., ve Oo, B. (2017). Critical attributes for proactive engagement of stakeholders in disaster risk management. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 21, 35-43.
- Nazlıoğlu, H. Elif (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*. T.C. Niğde Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Niğde.
- Noriss, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J., Byrne, C. M., Diaz, E., ve Kaniasty, K. (2002). 60,000 Disaster Victims Speak: Part I. An Empirical Review of The Empirica, 1981-2001. *Psychiatry: Interpersonal and biological*, 65(3), 207-239.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*.
- Otacıoğlu, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), 103-116.
- Ölçüm Çetin, M. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Öner, S. (2011). *Psikiyatri Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Hasta Agresyonuna Gösterilen Tepkiler İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. T.C. Düzce Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Düzce.
- Örmen, U.(1993). *Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özerkan, E. (2007). *Öğretmenlerin öz-yeterlik algıları ile öğrencilerin sosyal bilgiler benlik kavramları arasındaki ilişki*. T.C.Trakya Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Özgür, H. ve Azaklı, S. (2001), Osmanlı'da Yangınlar ve İtfaiye Hizmetleri, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(1), 153-172.
- Özkalp, E. ve Ç. Kirel (2001), Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi, Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayın No: 149, Eskişehir.
- Özmen, Z. (2016). *Maslach Tükenmişlik Ölçeği Açısından Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Bursa Şevket Yılmaz Eğitim Ve Araştırma Hastanesi Hemşireleri Örneği*. T.C. Beykent Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Pepe, Ş. (2008). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*. T.C. Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Perlman, B., ve Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. Human Relations, 35(4), 283-305.
- Pines, A. ve E. Aronson (1988), Career Burnout, Causes&Cures, The Free Press, A Division of Macmillan, Inc., New York.
- Pines, A. M. (2002). A Psychoanalytic-Existential Approach to Burnout:Demonstrated in the Cases of a Nurse, a Teacher, and a Manager. Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 39(1), 103-113.
- Polatçı, S. (2007). *Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)*. T.C. Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., ve Russell, D. W. (1989). Job Stress, Social Support, and Burnout among Counseling Center Staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464-470.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M. (2005). Örgütsel Psikoloji. Bursa, Alfa Aktüel Basım Yayın.

- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde tükenmişlik sendromu: Konya ili örneği*. T.C. Selçuk Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Sager, J. K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 74-84.
- Sarıtaş, Z. (2015). *İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Analizi*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Scholz, U., Doña, B. G., Sud, S., ve Schwarzer, R. (2002). Is General Self-Efficacy a Universal Construct?. *European Journal of Psychological Assessment*, 18(3), 242-251.
- Schwab, R., & Iwanicki, E. (1982). Perceived Role Conflict, Role Ambiguity, and Teacher Burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18(1), 60-74.
- Selçukoğlu, Z. (2001). *Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi*. T.C. Şelçuk Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Sevim, L. (2011). *Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma*. T.C. Hacettepe Üniversitesi, Doktora Tezi, Ankara.
- Sheffield, D. S., ve Baker, S. B. (2005). Themes From Retrospective Interviews of Scholl Counselors who Experienced Burnout.H.U. *Journal Of Education*(29), 177-186.
- Silah, M. (2005), *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Eskişehir.
- Siliğ, Aylin (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri,Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., ve Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.
- Soravia, L., Schwab, S., Walther, S., ve Müller, T. (2021). Rescuers at Risk: Posttraumatic Stress Symptoms Among, Police Officers, Fire Fighters,Ambulance Personnel, and Emergency and Psychiatric Nurses. *Frontiers in Psychiatry*.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Storlie, F. J. (1979). Burnout: The elaboration of a concept. *AJN The American Journal of Nursing*, 79(12), 2108-2111.
- Stout, K. J., & Williams, J. M. (1983). Comparison of Two Measures of Burnout. *Psychological Reports*, 53, 283-289.
- Suran, B. G., & Sheridan, E. P. (1985). Management of burnout: Training psychologists in professional life span perspectives. *Professional Psychology: Research and Practice*, 16(6), 741-752.
- Sürgevil, O. (2005), *Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Şahan, C. (2021). İtfaiyelerin Afet ve Acil Durum Yönetimi Açısından Yerinin ve Öneminin Değerlendirilmesi; Samsun Örneği. *Resilience Journal*, 5(2), 93-117.
- Şeker, M. (2019). Avukatlarda tükenmişlik (burnout) sendromu: Sivas ili merkez ilçe örneği. T.C. Cumhuriyet Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi Sivas.
- Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP). (2013). Ankara: T.C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı.
- TDK. (2022). 12 05, 2022 tarihinde <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı
- Temel, B. (2022). *Covid-19 Pandemisi Döneminde Hemşirelerde Tükenmişlik ve Yaşam Kalitesi*. T.C. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Torun, P. (1998). *Türkiye’de ve İngiltere’de Farklı Pozisyonlarda Görev Yapan Hekimlerin İş Doyumuna İlişkin Karşılaştırmalı Bir Çalışma*. T.C. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Uzmanlık Tezi, Trabzon.
- Tural, E. (2004). Türkiye, Hollanda, İngiltere ve Amerika’da Modern İtfaiye Teşkilatının Kuruluşu ve Harik (Yangın) Nizamnameleri. 13(1), 67-91. Çağdaş Yerel Yönetimler.
- Tutar, H. (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Uğurluoğlu Ok, S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. T.C. Hacettepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Um, M. ve D. F. Harrison (1998). Role Stressors, Burnout, Mediators and Job Satisfaciton: A Stress-Strain-Outcome Model and an Empirical Test. *Social Work Research*, 22: 100.

- Uygun, M., & İnal, E. (2019). Türkiye'nin İtfaiye Hizmetlerinin Acil Durum ve Afet Yönetimi Süreçlerine Göre Değerlendirilmesi. *Hastane Öncesi Dergisi*, 4(1), 13-22.
- Uysal, A. A. (2007). *Öğretmenlerde gözlenen duygusal yaşantı örüntülerinin ve duygusal işçiliğin iş doyumu ve tükenmişlik üzerine etkisi*. T.C. Muğla Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla.
- Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki ilişki*. T.C. Marmara Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yahmed, S. (1994). Population Growth and Disasters. *World Health*, 26-27.
- Yeğin, M. (2009). *İdari personelin iş doyumu üzerine bir araştırma: Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışmalarında iş doyumu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki*. T.C. Hacettepe Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Yılmaz, A. (2012). Türkiye'de Afetlerde Karşılaşılan Sorunlar. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(1), 61-81.
- Yüksel Gülsüm; (2011). *Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle ilişkisi*. T.C. Ege Üniversitesi, Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Bornova.

EKLER

EK 1. Çalışmada Kullanılan Anket Formu

SOSYODEMOGRAFİK VERİ FORMU
Değerli Katılımcı; Aşağıda yer alan anket formundaki bilgilerden Prof. Dr. Serkan ÖZTÜRK danışmanlığında gerçekleştirilecek olan Yüksek Lisans proje çalışmasında yararlanılacaktır. Bu çalışmanın amacı, Hatay Büyükşehir Belediyesi İtfaiye personellerinin tükenmişlik sendromlarına etki eden faktörlerin araştırılarak tükenmişlik durumlarını belirlemektir. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve isminiz istenmeyecektir. Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için sorulara samimi ve doğru yanıtlar vermeniz önem arz etmektedir. İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz. İrem BUĞDAY Gümüşhane Üniversitesi Afet Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER	
1) Cinsiyetiniz:	☐ Kadın ☐ Erkek
2) Yaşınız:	☐ 18-30 ☐ 31-40 ☐ 41 ve üzeri
3) Medeni Durumunuz:	☐ Evli ☐ Bekar ☐ Diğer
4)Çocuk Sahibi Olma Durumunuz:	☐ Evet ise sayı belirtiniz ____ ☐ Hayır
5)Öğrenim Durumunuz :	☐ Ortaokul ve altı ☐ Lisans ☐ Lise ☐ Yüksek Lisans/Doktora ☐ Önlisans
6) Çalışma Süreniz:	☐ 1-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 11-15 yıl ☐ 16 yıl ve üzeri
7) Çalışma Şekliniz:	☐ Nöbet ☐ Mesai
8) Göreviniz:	☐ Er ☐ Amir Yrd. ☐ Şoför ☐ Amir ☐ Santral Memuru ☐ Müdür ☐ Onbaşı ☐ Diğer(belirtiniz)____ ☐ Çavuş
9) Çalışma ortamından memnun musunuz?	☐ Evet ☐ Kısmen ☐ Hayır

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıda gördüğünüz ifadeleri okuyup size en uygun seçeneği "X" işareti koyarak işaretleyiniz.

		Hiçbir zaman	Çok Nadir	Bazen	Çoğu Zaman	Her Zaman
1	Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaştığımı hissediyorum.					
2	İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3	Sabah kalkıp yeni bir iş günü ile karşılaşmak zorunda kaldığımda kendimi yorgun hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	Bazı insanlara onlar sanki kişilikten yoksun bir objeymiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla çalışmak benim için gerçekten bir gerginliktir.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarını etkili bir şekilde hallederim.					
8	İşimin beni tükettiğini hissediyorum.					
9	İşimle diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.					
10	Bu mesleğe başladığımdan beri insanlara katılaştığımı hissediyorum.					
11	Bu iş beni giderek katılaştırdığından ötürü sıkıntı duyuyorum.					
12	Kendimi çok enerjik hissediyorum.					
13	İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.					
14	İşimde gücümün üstünde çalıştığımı hissediyorum.					
15	Bazı insanların başına gelenler gerçekten umrumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla strese neden oluyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlara rahat bir atmosferi kolayca sağlayabilirim.					
18	İnsanlarla yakın ilişki içinde çalıştıktan sonra kendimi ferahlamış hissediyorum.					
19	Bu meslekte pek çok değerli işler başardım.					
20	Kendimi çok çaresiz hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunları bir hayli soğukkanlılıkla hallederim.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.					

Ek 2. Çalışmanın Yapıldığı Kurumdan Alınan İzin



T.C.
HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYE BAŞKANLIĞI
İtfaiye Dairesi Başkanlığı

Hatay Büyükşehir Belediyesi
İtfaiye Dairesi Başkanlığı
Sayı: E-52243158-000-2022-2002
Tarih: 25.07.2022
Dosya Numarası: 2022-103734

Sayı : E-52243158-000-2022-2002
Konu : Anket Çalışma İzni (İrem
BUĞDAY)

25.07.2022

DAĞITIMLI

İlgi : Başkanlık Makamının 25.07.2022 tarih ve E-52243158-020-2022-1999 sayılı Olur'u.

İlgi sayılı Başkanlık Olur'u ile Gümüşhane Üniversitesi Rektörlüğü öğrencilerinden İrem BUĞDAY'ın yüksek lisans tez çalışmasında kullanılmak üzere, itfaiye personellerine yönelik anket çalışması uygun görülmüştür.

Söz konusu öğrenci İrem BUĞDAY'a yapacağı anket çalışmasında her türlü kolaylığın sağlanması hususunda;

Bilgi ve gereğini rica ederim.

Sabriye Filiz BİÇİL
Şube Müdürü

Dağıtım :
İdari ve Mali İşler Şb. Müd.
Müdahale ve Afet Koor. Şb.Müd.
Eğitim Ve Planlama Şb.Müd.
Koruma ve Önleme Şb. Müd.
1.Bölge İtf. Şb. Müd.
2. Bölge İtf.Şb. Müd.

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Doğrulama Kodu: ACBAE784

Doğrulama Adresi: <https://www.turkiye.gov.tr/hatay-buyuksehir-belediyesi-ebys>

Adres: Hatay Büyükşehir Belediyesi Merkez Binası Cumhuriyet alanı No:4
Antakya-HATAY
Telefon No: (0326) 214 91 90 Fax No: (0326) 214 91 99
İnternet Adresi: www.hatay.bel.tr
Kep Adresi: hataybsb@hs01.kep.tr

Bilgi için: MUHAMMED SÜLEYMAN
YÜZGÜLEC
TEKNİKER
Telefon No:



ETİK KURUL KARARI



T.C.
GÜMÜŞHANE ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU

Sayı : E-95674917-108.99-101710

Konu : Etik Onay

Sayın Prof. Dr. Serkan ÖZTÜRK

"HATAY BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİ İTFAİYE ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA"

konulu etik kurul başvurunuz, Üniversitemiz Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun **22/06/2022 tarih 2022/4 sayılı** toplantısında görüşülmüş olup; projenin yürürlükteki mevzuata uygun olduğuna oy birliği ile karar verilmiştir.

Bilgilerinize rica ederim.

Prof. Dr. Günay ÇAKIR
Kurul Başkanı

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : 0S72 9G3K 00U0

Belge Doğrulama Adresi : <https://ebysorgu.gumushane.edu.tr/>

Adres:
Telefon No : Fax No :
e-Posta : Internet Adresi : <http://www.gumushane.edu.tr/>
Kep Adresi : gumushaneuniversitesi@hs01.kep.tr

Bdgi İçin : Fatma AYDIN
İşçi
Dahili No: 5350617360



ÖZGEÇMİŞ

İREM BUĞDAY, lise öğrenimini Hatay Bedii Sabuncu Anadolu Lisesinde 2011-2015 yılları arasında tamamlamıştır. Üniversite öğrenimi lisans derecesini Gümüşhane Üniversitesi- Sağlık Bilimleri Fakültesi Acil Yardım ve Afet Yönetimi (%30 İngilizce) 2016-2021 yılları arasında tamamlamıştır. 2021 yılında, Gümüşhane Üniversitesi Acil Yardım ve Afet Yönetimi Anabilim dalında yüksek lisans eğitime başlamıştır. 2023 yılından itibaren Gençlik ve Spor İl Müdürlüğünde çalışmaya devam etmektedir.

