

**TEKİRDAĞ İLİNDE ÇALIŞAN ECZACILARDA
İŞ DOYUMU VE ETKİ EDEN
FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ**

Meral OMUR

**Yüksek Lisans Tezi
Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı
Danışman: Doç. Dr. Gamze VAROL
2019**

T.C.
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEKİRDAĞ İLİNDE ÇALIŞAN ECZACILARDA İŞ DOYUMU VE ETKİ
EDEN FAKTÖRLERİN BELİRLENMESİ**

Meral OMUR

SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

DANIŞMAN:Doç.Dr.Gamze VAROL

TEKİRDAĞ-2019

Her Hakkı Saklıdır

BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ

Hazırladığım Yüksek Lisans Tezinin çalışmasının bütün aşamalarında bilimsel etiğe ve akademik kurallara riayet ettiğimi, çalışmada doğrudan veya dolaylı olarak kullandığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, yazımda enstitü yazım kılavuzuna uygun davranıldığını taahhüt ederim.

... / ... / 20...

Meral OMUR

T.C.
TEKİRDAĞ NAMIK KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

Meral OMUR tarafından hazırlanan Tekirdağ İlinde Çalışan Eczacılar da İş Doyumu ve Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi konulu YÜKSEK LİSANS/DOKTORA Tezinin Sınavı, Namık Kemal Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Öğretim Yönetmeliği uyarınca günü saat.....'da yapılmış olup, tezin OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

JüriBaşkanı:

İmza:

Üye:

İmza:

Üye:

İmza:

Üye:

İmza:

Üye:

İmza:

...../...../20.....

Doç. Dr. Emrah İsmailÇEVİK

Enstitü Müdürü

ÖZET

Ülkemiz sağlık sektöründe büyük çoğunlukla serbest eczane eczacısı olarak sağlık hizmeti veren eczacıların yanı sıra kamu ya da özel sektöre bağlı hastanelerde görevli sağlık hizmeti veren eczacılar da bulunmaktadır. Eczacıların eczacılık mesleğinin doğası gereği hasta, hasta yakını ve tedavi sürecine dahil kişilerle birebir iletişime dayalı iş yapış şekilleri nedeniyle çalışma hayatının olumsuz etkilerine maruz kalma olasılığı diğer mesleklere göre yüksektir. Bu araştırmanın amacı toplumsal sağlığın korunması ve iyileştirilmesi anlamında önemli görevler üstlenmiş eczacıların iş hayatının olumsuzluklarından İş Doyumu ve Tükenmişlik Ölçülerine göre nasıl etki aldığını ortaya koymaktır. Bu amaçla Tekirdağ İlinde çalışan eczacılar arasında Kişisel bilgileri içeren sorular, Minnesota İş Doyum Ölçeğine ait sorular ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait sorulardan oluşmuş bir anket çalışması uygulanarak, elde edilen veriler analiz edilmiştir.

Çalışmanın ilk bölümünde iş doyumunu kavramı tüm kapsamı ile ele alınarak iş doyumunun kavramsal çerçevesi ve iş doyumunu etkileyen faktörler başlığı altında da bireysel faktörler ve örgütsel faktörler açıklanacaktır. Çalışmanın ikinci bölümünde tükenmişlik kavramı incelenerek, kavram hakkında ki yaklaşımlar ele alınacaktır. Tükenmişlik kavramı belirtileri bireysel, duygusal, fiziksel, davranışsal ve örgütsel belirtiler olarak alt başlıklar halinde incelenecek ve tükenmişliğin evreleri, sonuçları ile başa çıkma yöntemleri ele alınacaktır.

Anahtar Kelimeler: Eczacı, iş doyumunu, kuramsal yaklaşımlar, tükenmişlik

ABSTRACT

In our country's health sector, there are pharmacists who provide health services as pharmacy owner pharmacists well as pharmacists who provide health services in public or private hospitals. Pharmacists due to the nature of the profession of Pharmacy, patients, relatives and people involved in the treatment process based on the way of contact with people due to the negative effects of working life is exposed to the negative effects of other occupations. The aim of this study was to examine the effects of the survey on questions related to Sociodemographic information, Minnesota Job Satisfaction Scale and Maslach Burnout Inventory.

In the first part of the study, the concept of job satisfaction and the factors affecting job satisfaction will be discussed with individual factors and organizational factors. In the second part of the study, the concept of burnout will be examined and approaches related to the concept will be discussed. The symptoms of burnout will be examined as sub-headings as individual, emotional, physical, behavioral and organizational symptoms and the stages of exhaustion, results and methods of struggle will be discussed

Keywords: Pharmacist, Jobsatisfaction, Theoretical Approaches, Burnout

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitiminin boyunca ve tez çalışmasının planlanması ve gerçekleştirilmesinde iyi niyetle rehberlik eden, her türlü destek ve yardımını esirgemeyen danışman hocam Sayın Doç. Dr. Gamze VAROL'a, yüksek lisans eğitiminin süresince desteğini hep yanımda hissettiğim hocam Sayın Dr. Müzehher YAMAÇ'a, katkılarından dolayı Sosyal Bilimler Enstitüsündeki hocalarıma, destek ve yardımlarından dolayı Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Uygulama ve Araştırma Merkez Müdürlüğü yöneticilerine ve çalışanlarına, destek ve yardımlarından dolayı T.C.Sağlık Bakanlığı Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü yöneticilerine ve çalışanlarına, destek ve yardımlarından dolayı T.E.B. 19.Bölge Tekirdağ Eczacı Odası yönetici ve çalışanlarına, katkılarından dolayı tüm eczacı meslektaşlarıma, her zaman yanımda olan değerli aileme sonsuz saygı ve şükranlarımı sunarım.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLOLAR LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR	vii
GİRİŞ	1
BÖLÜM I: İŞ DOYUMU	3
1.1. İŞ DOYUMU KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	3
1.1.1. İş Doyumunun Kavramı ve Tanımı	3
1.1.2. İş Doyumunun Önemi.....	5
1.2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	6
1.2.1. Bireysel (Kişisel) Faktörler.....	7
1.2.2. Örgütsel (Çevresel) Faktörler	9
1.2.3. Motivasyon (Güdüleme) ile İş Doyumu İlişkisi.....	11
BÖLÜM II: TÜKENMİŞLİK	12
2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI	12
2.2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI HAKKINDA YAKLAŞIMLAR.....	14
2.2.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli.....	14
2.3. TÜKENMİŞLİK NEDENLERİ VE BELİRTİLERİ	15
2.4 TÜKENMİŞLİK EVRELERİ VE SONUÇLARI	17
BÖLÜM III: YÖNTEM	19
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE HİPOTEZ.....	19

3.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ ÖRNEKLEMİ.....	20
3.3. GEREÇLER VE YÖNTEM.....	22
3.4.İSTATİSTİKSEL VE ANALİTİK YÖNTEMLER	25
3.5. BULGULAR.....	26
TARTIŞMA	37
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	41
KAYNAKÇA.....	43
EKLER.....	48

TABLolar LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin güvenilirlik düzeyine ilişkin bulgular	23
Tablo 2. Minnesota İş Doyum ölçeğinin güvenilirlik düzeyine ilişkin bulgular	25
Tablo 3. Çalışma grubunun temel özellikleri.....	26
Tablo 4. Mesleğe ilişkin tutum ve davranışlar	28
Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeği skorları.....	30
Tablo 6. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde puanların karşılaştırılması	30
Tablo 7. Çalışılan kuruma göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması.....	31
Tablo 8. Medeni Duruma göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması	32
Tablo 9. Çalışma sürelerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması	33
Tablo 10. Minnesota İş Doyum Ölçeği skorları.....	33
Tablo 11. Minnesota İş Doyum Ölçeği puanlarının karşılaştırılması	34
Tablo 12. Çalışılan kuruma göre Minnesota İş Doyum Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması	35
Tablo 13. Medeni duruma göre Minnesota İş Doyum Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması	35
Tablo 14. Çalışma sürelerine göre Minnesota İş Doyum Ölçeği puan ortalamalarının karşılaştırılması.....	36

KISALTMALAR LİSTESİ

- KBF : Kişisel Bilgi Formu
MTÖ: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
MİDÖ : Minnesota İş Doyum Ölçeği
DT:Duygusal Tükenmişlik
D:Duyarsızlaşma
KB:Kişisel Başarı

GİRİŞ

Sağlık kurumları bireylerin sağlığının korunması, gerektiği zaman ,gerektiği yerde ve yeterli şekilde tedavi hizmeti alması amacıyla toplumun sağlık düzeyinin geliştirilmesi yönünde hizmet veren sağlık sisteminin ayrılmaz bir parçasıdır.

Geçmişten günümüze teknolojik gelişime paralel olarak sağlık sektöründe kaydedilen teknolojik ilerleme ve teknolojik çeşitliliğe rağmen tüm tanı, tedavi ve rehabilitasyon süreçlerinin temel yetkili ve sorumlusu hala insandır ve hizmetin sunulmuş biçimini insan emeği oluşturmaktadır.Sağlık hizmetleri farklı eğitim seviyelerinde,çeşitli alanlarda ve farklı mesleki yetkinlik düzeylerine sahip, farklı meslek gruplarına ait sağlık mensupları tarafından üretilmekte ve yerine getirilmektedir.Bu anlamıyla örgütsel değerlerin yerini bulduğu bir sistemden söz etmek mümkündür.Tüm bu farklılıklar nitelikli ve yeterli sağlık hizmetinin verilebilmesi ortak amacında birleşmektedir. Bu ortak amacın sürekli, adaletli ve ulaşılabilen üst nitelikte gerçekleştirilebilmesi ancak paydaşların ortak amaca katkı verdikleri çalışma ortamlarında iş doyumuna ulaşmış olması ile sağlanabilmektedir.İş doyumunu bu anlamıyla çalışanların iş yapış şekillerini ve bunun sürdürülebilirliğini belirleyen başlıca etkenler arasındadır(Özkalp,Kırel 2013).

İş hayatı çalışanların ekonomik ihtiyaçlarının karşılandığı bir alan bir zaman dilimi olmanın ötesinde bireylerin toplumsal rollerinin oluştuğu ve bu rollerin etkileşimleriyle kişilerin kendilerini gerçekleştirdiği ve değerlediği bir sosyal alandır.Çalışma hayatında insan sosyal statü edinmekte, yeterliliklerini uzmanlıklarını iş yapış şekillerini geliştirerek bu statüye olumlu anlamda değer katabilmektedir.Çalışma ortamındaki verimliliği çalışanın topluma yararlı olma duygusunu olumlu yönde beslemekte, bu durum kişinin kendini yararlı insan olarak hissetmesini sağlamaktadır.Başarılı olma duygusu ile birlikte , topluma yararlı insan olma bilinci sosyal insanın kendini gerçekleştirme yolunda geçirdiği evreler için önemlidir(Maslow,1954).

Çalışanın iş yaşamında fiziksel olduğu gibi duygusal etkileşimlere de açık olması verimliliğini etkilemektedir. Bu etkiler İş Doyumu ve Tükenmişlik gibi kavramlarla açıklanabilmekte, bu kavramlara özgü yöntemlerle ölçülebilmekte ve sonuçları

analiz edilebilmektedir.İş doyumunun düşük seyrettiği meslek gruplarında bu eksikliğin çalışanın verimliliğinin yanı sıra toplumsal hayatını ve sosyal ilişkilerini de olumsuz etkilediği görülmektedir.Yine iş doyumunu eksikliğinin olumsuz bir sonucu olarak bireylerde Tükenmişlik Sendromuna aitbulgular görülebilmektedir. Çalışanlarda görülen iş doyumunu ve tükenmişlik sadece duyuşsal olarak değil bedensel olarak da sorunlara neden olabilmektedir.

BÖLÜM I:

İŞ DOYUMU

1.1. İŞ DOYUMU KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Büyük bir hızla gelişen bilime paralel olarak yaşamın tüm alanlarına giren teknoloji, gerek sosyal gerekse kültürel alanlarda sürekli halde seyreden değişimleri de beraberinde getirmektedir. Bu sürekli değişim durumu, insanların istek ve gereksinimlerinin doğrudan etkilemekte ve insanlar sonsuz sayıda ki istek ve gereksinimlerini doyurma yönünde davranışlar geliştirmektedirler. İnsanların istek ve gereksinimlerinin karşılanması ölçüsünde “doyum” duygusunu yaşayacağı ve yine karşılanmaması ölçüsünde de “doyumsuzluk” duygusu yaşayacakları öngörülmektedir. Ancak sürekli doyum halinde bir yaşam sürdürmek mümkün olmamaktadır. Günümüz yaklaşımında en önemli değeri insan olan örgütler, varlıklarını sürdürebilmeleri ve gelişmelere uyum sağlayabilmeleri amacıyla çalışanlarını motive ve mutlu etmenin yollarını aramaktadırlar. Motivasyonu yüksek ve mutlu çalışanların işgördüğü örgütlerde, örgütün veriminin artacağı öngörülmektedir (Koçel, 2015). Örgüt başarılı olmak, bu başarıyı sürdürerek örgüt hedeflerine ulaşmak için, çalışanlarının işlerinden hoşnut olarak, önem vermelerini sağlamalıdır. Örgütün çalışanlardan bu beklentisinin, iş doyumunu yüksek çalışanların varlığı ile gerçekleştirilebileceği düşünülmektedir. Görüldüğü üzere iş doyumunu, gerek çalışan gerek örgüt açısından önemli olan bir kavramdır (Koçel, 2015).

Sayılan bu gerekçelerle çalışmanın bu bölümünde; ilk olarak iş doyumunu kavram olarak açıklanacak, iş doyumunu kuramının süreç içinde gelişimine değinilecek, iş doyumunun önemi ile birlikte ve iş doyumuna ait boyutlar ele alınacaktır. Bu açıklamalar ışığında iş doyumunu ile ilişkili bireysel ve örgütsel değişkenler ele alınarak, iş doyumunun farklı neden ve sonuçları incelenecektir.

1.1.1. İş doyumunu kavramı ve tanımı

İş doyumunu kavramı ilk olarak 1920’li yıllarda araştırmacıların ilgisini çekmiştir. Araştırmacılar çalışanların bedensel ve ruhsal sağlığı, kendine güven yada içe kapanık olma durumlarını, çalışmaktan kaçma alışkanlığı, çalışanın verimliliğini ve yaşamdan keyif alma konularını iş doyumunu kavramı ile açıklamaya çalışmışlardır.

1940 yıllarda 2. Dünya Savaşı sürecinde iş doyumunu çalışmalarının örgütsel davranış çalışmaları ile ilintili bulunması, iş doyumunu konusuna akademik anlamda önem verilmesine dolayısıyla örgütsel psikolojide üzerinde en çok araştırma yapılan konulardan biri haline gelmesine neden olmuştur (Gülнар, 2007).

Elton Mayo kuram özelliğinde olmasa da iş doyumunu üzerine ilk çalışan bilim insanıdır. 2. Dünya savaşı sonrası Maslow, Locke, Adams gibi bilim insanlarının çalışmaları ile iş doyumunu kuramsal nitelik kazanmaya başlamıştır. Neoklasik (Davranışsal) yönetim teorisinin kurucusu sayılan Elton Mayo 1927-1932 yılları arasında Hawthorne deneyleri adı verilen ve örgütlerde verimliliğin artırılması amacıyla gerçekleştirdiği araştırmaları yürütmüştür. Söz konusu araştırmaları yürüttüğü ABD’ de Hawthorne bölgesindeki işletmede; ışık düzeni, çalışma ve mola saatleri, ücret değişimlerinin çalışma gruplarının verimliliği üzerinde ki etkilerini incelemiştir (Koçel, 2015). Söz konusu araştırmada , bireysel anlamda çalışanın istek, beklenti, duygu dünyasında ki değişimlerin verimliliğini etkilediği, örgütsel anlamda ise çalışanların istek, beklenti, duygu dünyasının buldukları çalışma gruplarından etkilenerek değişim gösterdiği sonucuna varmıştır. Bulgular o güne değin geçerli olan klasik yönetim modelinin çalışan verimliliğinde tek ve ana unsurun ücret olduğu varsayımının yanlış olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Bu anlamda araştırmaların odağı çalışan insan üzerinde yoğunlaşmaya başlamıştır. Çalışan verimliliğinin, çalışanın istek, beklenti, toplumsal ve duyuşsal gereksinimlerinin giderildiği ölçüde artış gösterdiği sonucundan hareketle, çalışan motivasyonunda moral değerlerin ücret artışından daha önemli olduğu sonucuna varılmıştır. Klasik yönetim ve organizasyon modelinde araştırmalar verimlilik konusunu temel alırken, davranışsal yönetim modelinde verimliliğin motivasyon, çalışan algısı ve iş doyumuyla ilişkileri gibi farklı etkenlerle ilişkileri üzerine araştırmalar önem kazanmıştır (Koçel, 2015).

İş doyumunu üzerinde görüş birliği sağlanmış genel bir tanıma sahip kavram değildir, aksine kavram etkenleriyle birlikte ele alınarak açıklanmıştır. İş doyumunu, sosyoloji , psikoloji gibi farklı bilim dallarınca yapılan çalışmalarla geliştirilmiş bir kavramdır. Edward Lawler ‘a göre iş doyumunu kişinin hak ettiğini düşündüğü ile kendisine verilen arasında ki farkın algısıdır (Lawler, 1973). Tanımdan anlaşılacağı

üzere çalışanın hak ettiğini düşündüğü değerleri elde edememesi durumunda doyumsuzluk yaşaması kaçınılmazdır. Bu durum iş doyumunun subjektif bir kavram olmasını açıklamaktadır.Edwin A. Locke tarafınca yapılmış iş doyumunu tanımı ; kişinin işini ya da iş yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi şeklindedir(Fidan,1996). Görüldüğü üzere bu tanımda çalışanın işine karşı geliştirdiği duygusal ilişkiye vurgu yapılmıştır.

Bhuiyan ve Mengue iş doyumunu çalışanın işine ait içsel ve dışsal durumlarına ilişkin pozitif ya da negatif duygularının ölçüsü, olarak tanımlamıştır(Bhuiyan, Menge, 2002).Vroom iş doyumunu, çalışanların iş rollerine karşı oluşturdukları duygusal tepkiler şeklinde tanımlarken, bu tepkilerin olumlu olmasının iş doyumunu olarak ortaya çıktığı görüşünü savunmuştur (Vroom,1967).

İş doyumunu tanımları, kavramın zaman içinde farklı görüşlere sahip araştırmacılar tarafından değerlendirildikçe yeni ve farklı yanlarının ortaya konacak şekilde ele alındığını göstermektedir.Her yönüyle iş doyumunu insanın deneyim ve duygularının işi ve iş yaşamında ki etkileşimlerinin sonuçlarını içermektedir. İş doyumunu kavramı, bireysel ve çevresel etkileşimlere açık olması yönüyle bireyin düşünce sistemi ile bu sistemin süreç içinde gelişmesini de kapsamaktadır. Sonuç olarak iş doyumunu tanımı; içsel bir süreci anlatan kavram olması bakımından çalışanın iş yaşamına ait deneyimlerine karşı hissettiği olumlu duygular bütünü şeklinde özetlenebilir (Eğinli,2009).

1.1.2. İş doyumunun önemi

Günümüz postmodern yaşamında çalışanlar iş yaşamlarını gerek ev hayatına gerekse sosyal ortamlarına taşımak zorunda kalmaktadırlar.Bu iç içe geçmiş yaşam düzeninde iş doyumunu düzeyleri çalışanların bireysel özelliklerine göre farklılık gösterebilmektedir(Luthans,1995).Çalışanın işine ve iş ortamına karşı memnuniyeti, birlikte iş yaptığı çevreyle olan ilişkilerinden hoşnutluğu , ücretinden duyacağı memnuniyet çalışanın iş yapış şekline doğrudan etki etmektedir.Çalışanın bu faktörlerden yeterlilik duygusunu hissetmediği durumlarda iş verimliliği düşecek , çalışanın işten ayrılmasına varabilecek bir süreç başlayacaktır. Örgüt açısından iş devrinin ortaya çıkması ve sürekli olması iş gücü kaybı, zaman kaybı ve yükselen

maliyet açısından zarar verici bir süreçtir. İş doyumuna ulaşmış çalışanlardan kurulu örgütlerde ise işten ayrılma hızı düşük seyretmektedir. Çalışma hayatında doyuma ulaşmış çalışandan verimli çalışma ve iş yapış şekillerini bu verimliliği destekleyecek yönde değiştirme güdüsüne sahip olma özelliği beklenmektedir. İş doyumuna sahip örgütlerde yaşanması olası sorunlar çözüme yönelik düşünce anlayışı ve işbirliğine dönük çabalarla kısa sürede çözüme kavuşabilmektedir. Çalışan iş doyumunu yönünden sorun yaşanmayan örgütlerde işyerine devamsızlık, işten ayrılma gibi iş gücü kaybı , çalışan bulma ve yetiştirme gibi zaman kaybı ve tüm bunların doğal sonucu olan maddi kayıpların yaşanması olasılığı öngörülmemektedir (Şahin,2007).

İş doyumuna ulaşmış çalışanın iş değiştirme düşüncesinden uzaklaşmış olması çalışanı stres yükünden kurtarmaktadır. Yüksek iş doyumuna hali çalışandanbirlikte iş gördüğü çevre ile olumlu ilişkiler kurması ve gerek aile gerekse sosyal ilişkilerinde başarılı, kendine güven duyan bir insan profili göstermesi beklenmektedir. İş yaşamında ki olumlu duyguların aile hayatına huzur olarak yansması öngörülmektedir.Çalışan stresli,mutsuz süren çalışma yaşamının etkilerinden uzakta bedensel ve ruhsal sağlığı bakımından da daha iyi durumda olacaktır.İşini severek yapan,iş öğrenme ve yapış becerilerini geliştirmeye yatkın çalışanların bu becerilerini paylaşma konusunda daha istekli olduğu düşünülmektedir.İş becerileri artmış çalışanın iş kazalarına uğrama olasılığının azalması beklenen bir sonuçtur(Budak,2006).

1.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

İş doyumunu etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki grupta toplanmaktadır. Kişinin doğuştan var olan özellikleri ve buna katılan yaşamda edindiği tecrübeler bireysel (kişisel) faktörleri belirlemektedir. Çalışanın bulunduğu örgütsel ortam ile genel anlamıyla çalışma şartları ve çalışanın bunları algılayış biçimi örgütsel (çevresel) faktörleri belirlemektedir.

1.2.1. Bireysel (Kişisel) Faktörler

Cinsiyet:Farklı cinsiyetlerde ki çalışanların iş ve iş ortamı algısında farklılıklar görülebileceği için iş doyumunun bu farklılıklardan etkilenmesi beklenebilir. Araştırmalar da bu savı destekleyen sonuçlar elde edildiği gibi ,cinsiyet ayrımının çalışma şartlarını etkilemediği çalışma ortamlarında iş doyumunu düzeyleri arasında fark görülmediğine ilişkin sonuçlar da elde edilebilmektedir.Cinsiyetler arası iş doyumunu farklarını incelendiği bir çalışmada erkeklerin iş doyumunun kadınlara kıyasla daha az seviyede olduğu sonucuna varılmıştır (Clark, 1997).Bir başka çalışmada erkek çalışanların toplumsal rolleri gereği işe verdikleri önemin kadın çalışanlardan daha fazla olması, kendilerini iş hayatlarında daha iyi ifade edecek ve geliştirecek daha fazla sayıda fırsatlara sahip olmaları nedeniyle iş doyumlarının kadınlara oranla yüksek seviyede olduğu sonucunu ortaya koymuştur (Okpara,2006) . Yapılmış bazı çalışmalar kadın ve erkek çalışan arasında iş doyumuna ilişkin farkların her iki cinsin iş yaşamından farklı beklentileri nedeniyle oluştuğu yönündedir. Kadın çalışanların ev ve aile hayatında daha aktif rol üstlenmeleri nedeniyle çalışma hayatından erkeklere oranla daha az beklenti içinde olmaları ve çalışma ortamında iletişim kurma konusunda erkeklere göre daha avantajlı olmaları nedeniyle iş doyumuna daha kolay ulaştıkları sonucunu ortaya koymaktadır (Kirel, 1999; Köroğlu, 2012; Tutar, 2014).

Yaş:Çalışanın yaşı kişinin işi hayata bakışı,davranışları,prensip ve beklentileri gibi konularda belirleyici bir unsurdur.Çalışanın yaşam süreci boyunca yaptığı işe karşı düşünce ve tutumunda değişim yaşaması beklenen bir sonuçtur.Yaşa bağlı olarak kazandığı deneyim ve beceriler nedeniyle çalışanın iş yapış şeklinde iş doyumunu artıracak yönde gelişme görülebilmektedir (Glenn, vd.,1977).Yaş artışına bağlı olarak çalışanın fiziki performansında düşme görülmesi hayatın doğal akışının bir sonucudur ve bu durumun iş doyumunu göreceli olarak olumsuz etkileyebileceği belirtilmektedir. Yanısıra yapılan araştırmalarda genç çalışanların yaşı daha büyük çalışanlara göre iş doyumunu seviyelerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bir araştırmaya göre eğitim düzeyi yüksek genç çalışanların iş yaşamından

beklentilerinin yüksek olması nedeniyle iş doyumu düzeylerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır (Glenn, vd.,1977).Yaş ve iş doyumu arasında ki ilişkiyi konu alan bir diğer araştırmada bu ilişkinin U şeklinde seyrettiği sonucunu vermektedir (Okpara,2006).Bu durum genç çalışanda düşük seyreden iş doyumu geçen çalışma yıllarına paralel olarak artış göstermekte ve gerek fiziksel gücün azalması gerekse teknolojik gelişmelere uyum sağlayamama gibi yaşa bağlı nedenlerden ötürü yine düşük seyreden iş doyumu olarak açıklanmaktadır.

Medeni durum:İş doyumu ve medeni durum ilişkisini ortaya koymak amaçlı yapılan çalışmalarda ilişkinin varlığına işaret eden sonuçlar yanı sıra ilişkinin olmadığına yönelik sonuçlar elde edilmiştir.Anlaşılabacağı üzere iki değişkenin birbirini etkilediği yönünde güçlü bulgular elde edilememiştir.Az sayıda ki çalışmalardan elde edilen en tutarlı sonuç, evli çalışanların bekar çalışanlara göre daha yüksek oranda iş doyumu yaşadığı şeklindedir.Bu durum evlilik hayatının getirdiği düzen ve istikrarlı yaşamının iş hayatını olumlu etkilemesi olarak açıklanabilmektedir (Austrom, vd.,1988).

Çalışma süresi :Çalışma süresi kavramı çalışanın iş deneyiminde ki artış ile açıklanabilmektedir. Çalışma süresinin sonucu çalışanlar arasında statü anlamında hiyerarşik yapılanmaya olanak veren kıdem kavramının ,işte yükselme fırsatlarına yol açması nedeniyle iş doyumu açısından önemi vardır. Kıdem gözeterek terfinin gerçekleştiği, kariyer olanaklarından çalışanların eşit ve adil olarak yararlandığı örgütlerde çalışan iş doyumu yüksektir (Özkalp,Kırel, 2013). Çalışma yaşamının ilk yıllarında ki çalışanın sahip olduğu iş doyum düzeyi ile yıllar içinde adil terfi ve ücret artışı beklentisi karşılanmayan aynı çalışanın iş doyum düzeyi arasında olumsuz yönde fark görülebilmektedir.Uzun süre ile belirli bir işyerinde çalışmış olma işgörenin iş ve işyeri hakkında ki bilgisinin artmasına ve iş yerinden beklentilerinin daha gerçekçi bir düzeyde olmasına yol açabilmektedir (Oshagbemi,2000) . Tersine görüşe ait sonuçlar elde eden araştırmalarda yine yaş faktöründe olduğu gibi çalışan deneyiminin artmasının, çalışanın sorunları çözme becerilerinin gelişmesine, örgüt bağlılığının artmasına ,çalışan ile örgüt arasında ilişkilerin karşılıklı faydaya dayalı bir zemine oturmuş olmasına yol açması

beklenmektedir. Bu çıkarımlardan hareketle hizmet süresi artan çalışanın iş doyumunda da artışın olacağına yönelik görüşler ortaya konmaktadır(Özkalp,Kirel, 2013).

1.2.2. Örgütsel (Çevresel) Faktörler

İş doyumuna etki eden örgütsel faktörler, iş ve iş ortamına ait farklı değişkenlerden oluşmaktadır. Birbirleriyle ilişkili bu faktörler çalışanların işe karşı tutumlarında değişiklik göstermesine yol açabilmektedirler.Çevresel faktörler işe ait özelliklerden işin çalışana sağladığı faydalara kadar uzanabilmektedir. İşin niteliği, işleyiş ve yönetimle ilgili olan örgütsel faktörler önem derecesine göre ücret,işin niteliği,kariyer olanakları,yönetim ilişkileri,iş arkadaşlıkları,çalışma ortamı şartları olarak sıralanabilmektedir(Smith,vd., 1969).

Ücret: Çalışan için ücretin gereksinimlerini karşılaması dışında daha farklı boyutlarda anlamı olabilmektedir. Çalışanlar ücretlerini örgütün kendilerine verdikleri önem hakkında geri bildirim olarak görme eğiliminde olabilmektedirler. Çalışan için ücret fiziksel gereksinimlerini karşılama yanında sosyal statüsünü belirleme ve işveren gözüyle değerini öğrenme açısından bir araçtır.Tüm bu yönleriyle ücret iş doyumunu üzerinde en baskın etkilerden biri sayılabilmektedir.

İşin niteliği: Çalışanın işi hakkında olumlu duygular hissetmesi, işin kendisinin çalışan tarafından çekici bulunması,çalışanın işi yapış şekliyle fark yaratabilmesi,iş hakkında kendi karar ve yöntemlerini uygulayabilmesi ve işin çalışana statü sağlayabilmesi iş görenin iş doyumunu arttırıcı etkiler olarak görülmektedir.Çalışanın işi yapış şekli hakkında takdir görmesi çalışan motivasyonunu arttırdığı düşünülmektedir.

Kariyer olanakları: Çalışanın yaptığı işin takdir edilmesi isteğinin sonucu terfi beklentisi içinde olması doğal bir durumdur. Çalışanın terfi etmesi iş doyumunu olumlu yönde etkilediği görülmektedir. İşte yükselmenin adil şartlar içinde gerçekleşmesi örgüt içinde huzurun devamı için önemli unsurdur. Haksız terfi sistemi çalışanın örgüte olan güvenini dolayısıyla bağlılığını zedeleyebilmektedir.

Kıdem gözetilmesi şeklinde uygulanan terfi sistemi çalışanları olumlu etkileyerek iş doyumlarını yükseltir. Çalışanın başarılı performansı nedeniyle terfi alması,kıdem nedeniyle terfi almasından daha yüksek iş doyumunu duygusu meydana getirebilmektedir.

Yönetim ilişkileri:Çalışanın yöneticileri ile kurduğu ilişkiler çalışan iş doyumunu etkileyen faktörler arasında görülür.Yönetim kademelerinde bulunanlar ile çalışanlar arasında kurulan olumlu ilişkiler; yöneticinin çalışan sorunlarının çözümüne yönelik, çalışanlar arası ilişkileri iyi yönde etkileyecek davranışlar göstermesi, çalışanların iş ortamında desteklendiğini hissetmesini sağlayabilmektedir.Yöneticilerin çalışanların iş hakkında düşüncelerine değer verdiğinin göstergesi olarak yönetsel kararlarda çalışanların görüş ve önerilerini de dikkate alması çalışanın değerli olduğunu hissetmesine yol açabilmektedir.Çalışanların yöneticilerle ilişkilerinde desteklendiğine ve değerli görüldüğüne ilişkin geri bildirimler alması iş doyumunu yükselten faktörler olarak sayılmaktadır.

İş arkadaşlıkları: Çalışanın birlikte iş yaptığı çalışma arkadaşları, çalışma grubu ile yardımlaşma, yönlendirme, destekleme gibi olumlu duyguları geliştiren ilişkiler kurabileceği iş ortamından duyacağı hoşnutluk işi hakkında ki olumsuz duygularının önüne geçebilmektedir. Olumlu arkadaşlıklar kurulabilen örgütlerde çalışanın iş doyumuna ulaşması kolay olabilmektedir.

Çalışma koşulları: Çalışma ortamının çalışanın iş yapış şekline olumlu etki edecek şekilde düzenlenmiş olması, çalışanın dinlenme zamanını geçireceği uygun alanların bulunması,çalışanın iş sağlığı ve güvenliğini sağlayacak çalışma ortamları çalışanın iş doyumunu üzerinde olumlu etkiler gösterebilmektedir. Çalışma koşulları iş görenin çalışması ya da dinlenmesi sırasında rahatsızlık veriyor ise tehlike yaratıyor ise çalışanın bu durumda işinde olumlu duygular hissetmesi mümkün olmamaktadır.

1.2.3. Motivasyon (Güdüleme) İle İş Doyumu Arasındaki İlişki

İngilizce "motive" kelimesinden türetilerek dilimizde geçen motivasyon kelimesi güncel kullanımda yerini güdüleme kelimesine bırakmaktadır. Güdüleme kavramı istek uyandırma, teşvik etme, harekete geçirme ifadelerini ifade etmek amacıyla kullanılmaktadır. Güdüleme " kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile davranışları " olarak tanımlanabilen kavramın kapsamında insanın istekleri, arzuları, ihtiyaçları, amaçları, tutum ve davranışları, dürtüleri ve ilgileri yer almaktadır (Özkalp, Kırel ,2013) İşletmelerde karşılaşılan temel sorunlardan biri olan çalışan ve örgüt bağının kurulmasıdır. Örgüt amaçları ile çalışan amaçlarının uyumlu olması işletme için arzu edilen bir durumdur. Güdüleme ve güdüleme yöntemlerinden bu uyumu gerçekleştirme yönünde etki sağlaması beklenmektedir.

Güdüleme bir ya da daha fazla insanı, belirli bir yöne bir amaca ve sürekli olacak şekilde harekete geçirmek için yapılan çabaların toplamı olarak tanımlarken güdülemenin; harekete geçirici, hareketi devam ettirici ve olumlu yöne sevk edici olmak üzere üç temel özelliği bulunduğu ortaya konulmuştur (Eren,2004).

Güdü çalışanın gereksinimlerinden oluşması bakımından bireysel ve içsel özelliktedir. Örneğin kişinin su içmesinde ki amaç susuzluk hissini gidermektir. Özendiriciler ise çalışanın belli bir konuya ilgisini çekmek, bu konuda belli bir yöne doğru yönlendirmek ve bu durumun devamı sağlamak için desteklemek şeklinde üç temel özelliği bulunan, bireyin dışında oluşturulan faktörlerdir. Çalışan istek ve gereksinimlerinin yönetim tarafından ödül olarak sağlanması yoluyla çalışanın doyuma ulaşması ve iş yapış şekline daha istekli daha yüksek performansla devam etmesi örgüt açısından arzu edilen durumdur. Özellikle örgütlerde satış ,pazarlama bölümü çalışanlarına örgüt tarafından yüksek satış hedefi karşılığı prim olarak adlandırılan ek gelir sunulması, ekonomik gereksiniminin karşılanması sonucu iş doyumu yükselen çalışanın yüksek performans göstermesi beklentisi esasına dayanmaktadır (Özkalp, Kırel ,2013).

BÖLÜM II:

TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik, kavramı ilk kullanan psikiyatrist Herbert J. Freudenberger tarafından ‘‘Başarısız olma,yıpranma,enerjinin azalması,potansiyelin aşırı zorlanması ve karşılanamayan beklentiler sonucu ortaya çıkan bireyin iç kaynaklarının tükendiğini hissetme durumu’’ olarak tanımlanmıştır (Freudenberger,1974). Sözkonusu klinik tanım madde bağımlılarına tedavi hizmeti veren bir sağlık kurumunda gönüllü olarak çalışan sağlık personeli arasında görülen olumsuz bir olgunun ifadesi olarak Freudenberger tarafından kullanılmıştır.

1976 yılında araştırmacı sosyal psikolog Christina Maslach bir grup sağlık hizmeti profesyonellerinin hastalarıyla geçirdikleri uzun süreçte hastalarına karşı duyarsızlaşmalarını konu alan araştırmalar yapmıştır (Ahola,Hakanen, 2007).

Maslach’a göre tükenmişlik, insanlarla birebir iletişim gerektiren meslekleri yapanlarda sıklıkla görülen yeterlilik ve kişisel başarı duygusunda azalma, duygusal tükenme ve çalışanların hizmet verdikleri insanlara karşı duyarsızlaşma şeklinde ortaya çıkan bir sendromdur. Çalışanların iş ortamında uzun süreler boyunca stres yaşamasının tükenmişliğe neden olduğu görüşünü savunan Maslach tükenmişliği profesyonel çalışanın mesleğinin kendine özgü amaç ve anlamından uzaklaşması, hizmet verdiği bireylerle gerçek anlamda ilgi kuramıyor olması şeklinde ortaya koymuştur (Maslach,1982). Maslach ve Jakson (1981) tarafından yapılan tükenmişlik kavramı tanımı genel kabul görmüş,yaygın kullanılan tanımdır; işi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar geliştirme, enerji kaybı, motivasyon eksikliği şeklinde yansması ile oluşan bir sendrom olarak tanımlamıştır (Maslach, Jackson, 1981).

Tükenmişliğin nedeni olarak üzerinde görüş birliğine varılmış kaynak stres yükleridir. Stres kavramı, bireylerin fiziksel ve sosyal çevresindeki koşulların uygunsuzluğuna bağlı olarak, uyumu sağlamak amacıyla bedensel ve psikolojik olarak normalin ötesinde çaba harcaması olarak tanımlanabilir (Cüceloğlu, 2006) .

Stres ve tükenmişlik birbirlerinden farklı kavramlar olmakla birlikte uzun süreli kronik hale gelmiş stres yüklerinin tükenmişliğe yol açabildiği kabul edilmektedir. Stres sadece iş hayatında değil yaşam boyu farklı bireylerde farklı zamanlarda farklı nedenlerle karşılaşılan bir durumdur. Çalışma hayatında çalışandan talep edilenlerin çalışan tarafından karşılanamayan noktaya çıkması ile birlikte çalışan iş stresi duymaya başlayabilir. Tükenmişlikten söz edildiği durumlarda çalışan ile iş arasında ki uyumsuzluktan kaynaklanan kronik bir stres tablosunun yaşanması sözkonusudur (Maslach, 2003). Stresin tükenmişliğin gelişimine zemin hazırlayan temel faktör olduğu düşünülmektedir. Günümüzde sürekli olarak ve büyük bir hızla gelişen, karmaşıklaşan örgütlerde yer alan bireyleri stressiz düşünmek mümkün değildir. Günlük yaşamlarının büyük bölümünü iş görmeye, iş düşünmeye kısaca çalışma hayatına ayıran insan için zorluk, karmaşıklık gibi yüklerinden dolayı stres etkisi altında olabilmektedir. Stres işgörenden yöneticilere değin her kademe çalışmanı etkileyebilmektedir. Çalışma yaşamındaki stres ile çalışanların verimliliği arasında yakın bir ilişki vardır (Güney, 2013). Stresli iş hayatı , çalışanlarda kararlara katılmama, sürekli eleştirme, yapıcı öneriler sunamama, uzun süre çalışmama, mutsuzluk, gibi davranışsal bozukluklar sergilemelerine neden olabilmektedir. Bir çalışanın strese bağlı davranışlarda bulunması örgütü etkileyebilmektedir. Stres faktörü örgüt açısından, işe ve kuruma ilgisizlik, işpaydaşları ile çatışmalar, iş yerine devam etme sorunları, verimin düşmesi, işten ayrılma şeklinde sosyal ve mesleki etkilere yol açabilmektedir. Stresin çalışan üzerindeki bedensel etkileri birey için oldukça önemlidir. Bu etkiler, tansiyon yüksekliği, sindirim bozuklukları, solunum rahatsızlıkları , yorgunluk gibi fizyolojik rahatsızlıklar yanında uyku bozuklukları, anksiyete, sürekli endişe hali , yetersizlik duygusu, depresyon ve tükenme gibi psikolojik rahatsızlıklara yol açabilmektedir (Güney, 2013).

2.2. Tükenmişlik Kavramı Hakkında Yaklaşımlar

Tükenmişlik kavramı, farklı zamanlarda farklı araştırmacılara ait yaklaşımlarla incelenmiş, açıklanmıştır. Başta Freudenberg'in Katkıları ve Maslach'ın Tükenmişlik Modeli olmak üzere, Perlman ve Hertman Tükenmişlik Yaklaşımı, Meier Tükenmişlik Yaklaşımı, Suran ve Sheriden Tükenmişlik Yaklaşımı, Cherniss Tükenmişlik Yaklaşımı, Edelwich Tükenmişlik Yaklaşımı, Gaines ve Sermier Tükenmişlik Yaklaşımı önde gelen yaklaşımlardan sayılabilir.

2.2.1. Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

1960 yıllarından itibaren araştırmacıların dikkatini çeken Tükenmişlik Kavramı Freudenberg'in bulgularına değin bir fenomen olarak görülüyordu. Freudenberg'in çalışma ve katkılarına takiben Maslach'ın kavram üzerindeki yoğun çalışmaları ve katkıları tükenmişlik kavramı konusunda Maslach'ın öne çıkmasını sağlamıştır. Maslach ve Jackson birlikte yaptıkları çalışmalar sonucunda günümüzde kullanımı yaygın olan ve akademik anlamda kabul görmüş Tükenmişlik Ölçeğini geliştirmişlerdir (Maslach, Jackson, 1981). Maslach ve Jackson tükenmeyi Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion), Duyarsızlaşma (Depersonalization) ve Kişisel Başarı Duygusunda Eksilme (Personal Accomplishments) olarak birleşik süreçte birbirlerini etkileyen "üç boyutlu psikolojik sendrom" şeklinde tanımlamışlardır (Maslach, Jackson, 1981).

(i) **Duygusal Tükenme (DT)**; tükenmişliğin başlangıcı ve en belirgin, en önemli unsuru olarak iş stresi ile doğrudan ilgili olduğu düşünülen bileşenidir. Bireylerin tükenme kavramını kullanırken ifade etmek istedikleri boyuttur (Torun, 2006). İş yerinde kendisinden beklenen talepleri karşılamakta zorlanan çalışan duygusal yorgunluk, engellenmişlik, gerginlik, mutsuzluk yaşamaya başlar ve çalışanların işe devamı zorlaşır. Fazla çalışma ve işyeri çatışmaları bu durumun ortaya çıkmasında ana unsurlardır (Maslach, Goldberg, 1998).

(ii) **Duyarsızlaşma (D);** bireylerarası ilişkilere yansıyan tükenmişlik boyutudur. Çalışanın iş arkadaşlarına, hizmet verdiği kişilere olan tutumu olumsuz yöne kayar, duyarsızlaşma, umursamazlık, kayıtsız kalma , bilinçli olarak mesafe koyma gibi tepkilerle işine ve iş ortamına yabancılaştığını gösteren davranışlar sergiler.Mesafe koyma duygusal tükenmeye karşı ani gelişen tepki olması bakımından iki boyut arasında ki güçlü ilişkiyi ortaya koyar (Torun,2006). Çalışanın işe yönelik hevesinin, ideallerinin yitirildiğinin gözlemlendiği boyuttur (Maslach, Goldberg ,1998).

(iii) **Kişisel Başarı Duygusunda Eksilme (KB);** bireyin iş yapışıyla ilgili kendinden eminlik duygusunu kaybetmesi, başarısızlık duygusunun giderek hakim olması ve çalışanın etkililik duygusunu yitirme eğilimine girmesiyle birlikte işiyle ilgili olaylarda kendini yetersiz hissetmeye başlaması olarak kendini gösteren dönem(Maslach,Goldberg ,1998). Çalışan işinde ilerleme yerine gerileme yaşadığını düşünerek suçluluk hissetmek gibi çalışanı depresyona sürükleyebilecek olumsuz duygular hissetmeye başlar (Maslach, vd.,2001).

2.3. Tükenmişlik Nedenleri Ve Belirtileri

Tükenmişliğin nasıl meydana geldiğini ve kimlerin daha fazla risk altında olduğunu görmek açısından tükenmişlik ile ilgili etkenler önemli olabilir. Bu etkenler farklı çalışmalarda farklı gruplara ayrılmış olsa da işe ait etkenler (çevresel ve örgütsel faktörler) ve bireysel etkenler olarak sıralamak mümkündür.

İşe ait etkenler : Bu etkenler örgütsel olarak tanımlananlar iş yükü, kontrol, aidiyet, adalet, ödül ve değerler (Budak,Sürgevil,2005) olarak belirtilmektedir.Maslach ve Leiter'in birey-iş uyumunu içeren modellemesinde tükenmişliğin iş yüküne bir tepki olarak geliştiği belirtilmektedir (Maslach, vd.,2001). Çalışan ile işin uyumu çalışanın güdülenmesi ve performansı açısından gereklidir.Çalışan beklentisini karşılamayan ödül sistemi, adil yönetim duygusunun zarar görmesi ortak değerlere sahip olma uyumunu yakalayamama, aidiyet hissini eksilmesi çalışanın iş ile uyumunu bozan etkenlerdir. İşe ait nedenler içerisinde

sayılan çevresel faktörler; işin türü, ücretler ,işin yapılışına ait özellikler, çalışma saatleri, çalışma alanının fiziksel koşulları, çalışma ortamı, çalışan ve yönetim arasında iletişim sorunları,yönetim kaynaklı sorunlar, iş sürekliliği güvencesinin olmaması şeklinde sıralanabilmektedir (Aydemir,İçelli, 2013) .Çalışanın ücretlerden tatmin olmaması, yaptığı işin zorluk derecesi, iş yapış şekli gibi konularda yöneticilerinden bilgi akışında sorun yaşaması, beklediği destekleri görememesi, iş ortamının gerilimli olması, yoğun çalışma saatleri gibi olumsuz etkiler işgörenin çalışmasını doğrudan ve olumsuz olarak etkileyerek yorucu,yıpratıcı bir döngüye girmesine neden olabilmektedir.

Bireysel etkenler: Demografik etkenler ve kişisel özellikler altında toplanmaktadır.

Demografik faktörler arasında yaş,cinsiyet,medeni durum,eğitim,çalışma yılı sıralanmaktadır. Tükenmişlik ile en belirgin ilgi yaş arasında bulunmuştur (Maslach,vd., 2001) Genç çalışanlar 35-40 yaş grubuna göre daha yaygın ve daha hızlı tükenmişlik belirtileri göstermektedirler.Yüksek beklenti ile çalışma yaşamına giren deneyimi düşük genç çalışanın sorunlarla baş edecek becerileri geliştirememesi öte yandan iş doyumunu oluşturamaması nedeniyle iş değişikliği yoluna gittiği gözlenmiştir.Bekar çalışanların evli çalışanlara göre tükenmişlik yaşamasının daha olası olduğu düşünülmektedir (Maslach, vd.,2001). Evli çalışanların iş sorunlarına karşı aile desteği bulabilmesi buna etken olabilmektedir(Ergin,1992)

Kişilik özellikleri kaynaklı nedenleri belirlemek amaçlı yapılan çalışmalarda, aktif mücadele düzeyi yeterli olmayan, özdeğerlilik sorunları yaşayan, dış denetim baskısı yüksek kişiler iş yaşamında stresle başa çıkma konusunda sorunlar yaşama sıklığı fazla olan çalışanlardandır. Bu özellikteki çalışanların ve ek olarak nevroitik kişilik bulgularına sahip kişilerin tükenmişlik yaşama olasılığı diğerlerine göre fazla olabilmektedir (Semmer,1996).

Tükenmişlik zihinsel,duygusal ve fiziksel yorgunluğu içeren ve zaman içinde ilerleyen bir süreçtir.Tükenmişliğe ait belirtiler fiziksel,psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç grupta incelenmektedir;

- (i) Fiziksel Belirtiler; Yorgunluk, baş ağrısı,uyku bozuklukları gibi hafif

etkilerle başlayan süreç mide-bağırsak hastalıkları,kalp-tansiyon hastalıkları,cilt hastalıkları gibi ciddi rahatsızlıklara varabilmektedir (Ardıç,Polatçı,2008).

(ii) Psikolojik Belirtiler; Endişe, huzursuzluk, engellenmişlik duygusu, umutsuzluk ,çaresizlik, eleştiricilik, kayıtsızlık, sosyal ilişkilerde saygı yitimi, sinirlilik, suçluluk hissi, depresyon gibi olgular sıralanabilir (Ardıç,Polatçı,2008).

(iii) Davranışsal Belirtiler ;Tükenmişliğin ileri boyuta varması sonucunu gösteren belirtilerdir. İşten uzaklaşma, nitelikli hizmet verememe, iş yerinde ve aile içinde çatışmaların başlaması, ani duygusal patlamalar, iş görme sorunları, işten ayrılma isteği gibi belirtiler sıralanabilir (Ardıç,Polatçı,2008).

2.4. Tükenmişliğin Evreleri Ve Sonuçları

Kesintisiz bir süreç olan tükenmişlikte süreklilik durumu olmasına rağmen kavranabilir hale getirmek amacıyla evrelere ayrılarak açıklanmaya çalışılmaktadır. Bu evreler dört bölüm halinde incelenmektedir (Düzyürek ,Ünlüoğlu, 1992)

(i) Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm): Çalışan bu evrede gerçekçi olmayan düzeyde mesleki beklenti içindedir.Bunun yansıması olarak çalışma yaşamına ait tüm zor şartlara uyum göstermeye çalışır

(ii) Durağanlaşma Evresi (Stagnation):Çalışan bu evrede farkında olma halini yaşamaya başlar.İşiyile ilgili yaşadığı zorlukların farkına varır ve rahatsızlık hissetmeye başlar.İşi hakkında beklentisi azalmaya, enerjisini yitirmeye başlar.

(iii) Engellenme Evresi (Frustration):Çalışan sistemi değiştiremeyeceği düşüncesiyle engellenmiş olduğu hissini çok yoğun yaşamaya başlamıştır. Çoğunlukla mücadeleden kaçınma türünde davranışlar göstermeye başlar.

(iv) Umursamazlık Evresi (Apathy):Çalışan zorunluluklar nedeniyle işini sürdürdüğü dönemdir. İşine karşı ümidini inancını yitirmiş olarak çalışmaktadır ve derin mutsuzluk yaşamaktadır.

Tükenmişliğin örgütle ilgili ve bireyle ilgili olmak üzere iki başlık altında olumsuz sonuçları sıralanabilir.

Örgütle ilgili; işe devamsızlık,işten ayrılma,verimsiz çalışma, aidiyetin zayıflaması, memnuniyetsiz çalışma

Bireyle ilgili; bedensel ve ruhsal sağlıkta sorunlar, ekonomik ve sosyal sorunlar,aile ve çevre ile ilişkilerde sorunlar.

BÖLÜM III:

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı Ve Hipotez

Bu araştırma, Tekirdağ ilinde görev yapan çalışan eczacıların , iş doyum düzeylerini ölçmek ve iş doyumunu etkileyen nedenleri belirlemek amacıyla yapılmıştır.Literatürde düşük iş doyumunun olası olumsuz sonuçlarından biri olarak düşünülen, tükenmişlik olgusuna ait ölçümler de araştırmada yer almıştır. Araştırmadan elde edilecek sonuçlar ile her iki kavramın birbiri ile ilişkisinin ortaya konması ve literatüre dayanılarak önleyici veya iyileştirici önerileri içeren raporun ilgili paydaşlara sunulması öngörülmüştür.

Araştırmanın hipotezleri;

Bu araştırmada aşağıda sıralanan bağımlı değişkenler,bağımsız değişkenler ile test edilecektir.

Bağımlı değişkenler:

1. Minnesota İş Doyum Ölçeği toplam ve alt boyut ortalama değerleri
2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği toplam ve alt boyut ortalama değerleri

Bağımsız değişkenler:

- a. Sosyodemografik bilgiler (cinsiyet, medeni durum,eğitim durumu, çalıştığı kurum)
- b. Mesleki bilgiler (çalışma süresi,aynı yerde çalışma süresi,mesleği sürdürme isteği,mesleği seçme durumu,günlük çalışma süresi,nöbet tutma,aylık nöbet sayısı,aynı mesleği tekrar seçme isteği)
- c. Sağlık ile ilgili verileri (sigara kullanımı, alkol kullanma, madde kullanma, bilinen hastalık,)

Araştırmanın hipotezleri;

(i) Eczacılar iş doyumunu yönünden;

1. Eczacılar da çalışma süresine göre iş doyumunu değışmemektedir
2. Eczacılar da medeni duruma göre iş doyumunu değışmemektedir.
3. Eczacıların görev yerlerine göre iş doyumunu değışmemektedir.
4. İş doyum ölçeği alt boyutları olan içsel doyum, dışsal doyum ve genel doyum ortalama puanları bağımsız değışkenlerden çalışma süresi, cinsiyet, meslekteki süre farklılık göstermemektedir.

(ii) Eczacılar tükenmişlik yönünden

1. Eczacılar da çalışma süresine göre tükenmişlik düzeyi değışmemektedir.
2. Eczacılar da medeni duruma göre tükenmişlik düzeyi değışmemektedir.
3. Eczacılar da görev yerlerine göre tükenmişlik düzeyi değışmemektedir
4. Tükenmişlik ölçeği alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ortalama puanları bağımsız değışkenlerden çalışma süresi, cinsiyet, meslekteki süre farklılık göstermemektedir

3.2. Araştırmanın Evreni Ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Tekirdağ İlinde aktif olarak eczacılık mesleğini yürüten eczacılardan oluşturmaktadır. Araştırma için örneklem oluşturulmadan Haziran 2018 ve Ağustos 2018 tarihleri arasında araştırmacı tarafından tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Türk Eczacılar Birliği 19. Bölge Tekirdağ Eczacı Odasına kayıtlı 300 eczacı bulunmakla birlikte bu eczacıların bir kısmı eczacılık mesleğinden emekli olmuş ve yine bir kısmı ise aktif olarak eczacılık mesleğini sürdürmemektedir. Kurum tarafından aktif çalışan eczacı sayısının 280 olduğu bilgisi verilmiştir. Ulaşılan eczacılar arasından 173 eczacı araştırmaya gönüllü olarak

katılmaya karar vermiştir. Araştırmaya dahil olan 173 eczacıdan araştırma ölçeklerini belirlenmiş tarihe kadar eksiksiz ve tam olarak yanıtlamış ve toplam eczacı sayısının %59.28' i olan ,166 eczacı araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmaya konu veri toplama araçlarının elde edilmesi şu aşamalarla gerçekleşmiştir;

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Tıp Fakültesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kuruluna , kişisel bilgi formu,Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği anketlerine ait soruları içeren belgeler ile birlikte ilgili kurumun istediği belgeler hazırlanıp bir dosya halinde Etik Kurul onayı için sunulmuş ve 2018/46/03/19 numaralı onay belgesi ile etik kurul onayı alınmıştır (nisan 2018).

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalına etik kurul onayı yanında hazırlanması istenen diğer belgeleri de içeren tez öneri dosyası hazırlanarak onaya sunulmuştur (mayıs 2018).

Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Araştırma Uygulama Merkez Müdürü ziyaret edilerek, kurumda çalışan eczacılar arasında ölçek uygulama iznine istinaden ilgili hazırlanması istenen dosya onaya sunulmuştur (mayıs 2018).Merkez Müdürlüğünce araştırma onayı verilmesi üzerine, kurum bünyesinde ki eczacılara araştırma hakkında birebir bilgilendirme yapılarak ölçeklere ait formlar kimlik bilgisi istenmediği uyarısıyla birlikte dağıtılmış ve anket formlarının doldurulmasını takiben tüm formlar toplanmıştır.(Haziran 2018)

Türk Eczacılar Birliği Merkez Heyeti (Ankara) ile görüşülerek araştırma hakkında bilgi verilerek, 19.Bölge Tekirdağ Eczacı Odası'na kayıtlı eczacılar arasında yapılacak çalışma için şifaen onay alınmıştır.

Türk Eczacılar Birliği 19. Bölge Tekirdağ Eczacı Odası ziyaret edilerek, eczacı odasına kayıtlı eczacılar arasında ölçek uygulama iznine istinaden hazırlanması istenen belgeleri içeren dosya onaya sunulmuştur (mayıs 2018).Onayı takiben il ve ilçelerde ki tüm eczacılara Eczacı Odasının internet sayfası ve bölge sorumluları aracılığıyla çalışma hakkında bilgilendirme yapılmıştır ve kimlik bilgisi istenmediği uyarısıyla birlikte ölçek formları dağıtımı yapılmıştır. Süreç içinde

Eczacı Odası ile iletişime devam edilerek anketlerin doldurulmasını takiben ölçek formları eczanelerden toplanmıştır.

Tekirdağ Kamu Hastaneler Birliği bünyesinde bulunan kamu hastanelerinde çalışan eczacılar arasında ölçek uygulama izini için Tekirdağ İl Sağlık Müdürü ziyaret edilerek konu aktarımını takiben sözel izin alınmış ve ilgili prosedürler hazırlanmaya başlanmıştır. Bu aşamada kamuya bağlı il ve ilçelerde ki tüm devlet hastaneleri başhekimleri ile görüşülmüş ve ön onay formları onaya sunulmuştur . İlgili devlet hastanelerinden ön onay formlarının toplanmasını takiben hazırlanması istenen belgeleri içeren dosya komisyon oluru almak üzere Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü tekrar ziyaret edilerek onaya sunulmuştur (mayıs 2018). Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü'nce araştırma onayı verilmesi üzerine,il ve ilçelerde ki tüm eczacılar ile birebir görüşme yapılarak çalışma ve ölçekler hakkında bilgilendirme yapılmış ve kimlik bilgisi istenmediği uyarısıyla birlikte ölçek formları dağıtılmıştır.Süreç içinde eczacılarla iletişime devam edilerek anketlerin doldurulmasını takiben ölçek formları kurumlardan toplanmıştır.(Temmuz 2018)

3.3. Gereç Ve Yöntemler

Araştırma kesitsel olup,çalışan eczacıların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla veri toplama aracı olarak şu ölçekler seçilmiştir;

Kişisel Bilgi Formu (KBF)

Araştırmacı tarafından geliştirilen 23 soruluk formda eczacılara yaş, cinsiyet ,medeni durum, gibi temel bilgilerin yanı sıra günlük çalışma süresi,nöbet , hizmet süresi gibi mesleğin özelliğine ait sorular ile mesleğin olumlu,olumsuz ve memnuniyet kriterini belirlemek amacıyla üç adet açık uçlu soru da yer almaktadır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Çalışan eczacıların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla eczacılara ,Ergin(1992) tarafından Türkçemize kazandırılmış Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır.Ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin tarafından hekim ve hemşireler arasında yapılan çalışmalarda sınanmıştır. Türkçe uyarlamasına ait faktör yapısının özgün formu ile aynı faktör yapısında olduğu sonucu bulunmuştur. Özgün

olarak yedi seçeneği olan Likert türü bir ölçek olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkçe'ye çevirisi yapılırken;

(0)Hiçbir Zaman, (1)Çok Nadir , (2) Bazen, (3) Çoğu Zaman , (4)Her Zaman olacak şekilde beş seçeneğe indirilmiştir.Ölçek tükenmişlik düzeyini belirlemek üzere yirmiiki sorudan oluşmaktadır.Maslach ve Jackson ölçeği tükenmişliğin üç alt bileşeni olan;

Duygusal Tükenme (DT)

Duyarsızlaşma (D)

Kişisel Başarı (KB)

seviyelerini ölçmeyi amaçlayarak geliştirmişlerdir.DT alt ölçeği dokuz,D alt ölçeği beş ve KB alt ölçeği sekiz yanıtta oluşmaktadır.Tükenmişlik ölçeğinin üç alt ölçeğine ait puanlar ayrı olarak hesaplanır.DT ve D puanlarının yüksek ve KB puanının düşük olması tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğunu göstermektedir. DT ,D ve KB puanlarının orta seviyede olması tükenmişlik seviyesinin orta seviyede gerçekleştiğini gösterirken düşük DT ve D ile yüksek KB puanı seviyesi tükenmişliğin düşük seviyede gerçekleştiğini göstermektedir. (Demirbaş,2006)

Çalışmada uygulanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenilirliği sınanmış ve ölçeğin üç alt boyutu Cronbach Alfa katsayıları için Tablo 1'de sunulmuştur.Tabloda belirtildiği gibi;

Duygusal Tükenme: 0.91, Duyarsızlaşma: 0.87, Kişisel Başarı: 0.83 olarak hesaplanmıştır. Bu verilerle ölçek yüksek derecede güvenilir ve kullanıma uygun olduğu sonucunu vermektedir.

Tablo 1:Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Güvenirlik Düzeyine Ait Bulgular

n =166	Cronbach Alfa Katsayısı
DuygusalTükenme(n=9)	0.91
Duyarsızlaşma (n=5)	0.87
Kişisel Başarı (n=8)	0.83

Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Minnesota İş Doyum Ölçeği 1967 yılında Weiss, Davis ,England ve Lofquits tarafından geliştirilmiş bir ölçektir. Ölçeğin uzun formu yüz sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin yaygın olarak yirmi sorudan oluşan kısa formu kullanılmaktadır. Bu kısa form ölçeğin bileşenleri olan içsel doyum ve dışsal doyum ile genel doyum boyutlarını kapsayan maddelerden oluşmaktadır. Genel doyum puanı iki alt boyut maddelerinden elde edilen puanın yirmiye bölünmesi yoluyla hesaplanır. Minnesota İş Doyum Ölçeği beş seçeneği bulunan Likert türü bir ölçektir. Seçenekler ve puanları;

(1) Hiç memnun değilim, (2) Memnun değilim, (3) Kararsızım , (4) Memnunum, (5) Çok memnunum şeklinde sıralanmaktadır. Ölçek 1988 yılında Telman tarafından Türkçe'ye çevrilmiş ve Telman Cronbach Alfa Katsayısını 0.92 olarak hesaplamıştır (Yılmaz, Murat, 2008).

Ölçeğin içerdiği iki alt boyut;

İçsel doyum: Başarı, takdir görme, tanınma, işin kendisi ve sorumluluğu, terfi ve terfi sonucu görev değişikliği şeklindeki işin içsel niteliğine bağlı doyumla ilgili öğelerden meydana gelmektedir. İçsel doyum maddelerinden elde edilen puan toplamının 12'ye bölünmesi sonucu içsel doyum puanı hesaplanmış olur (Weiss v.d., 1967).

Dışsal doyum: İşletme politikası, yönetim, denetim mekanizmaları, yönetim kadrosu arası ilişkiler, çalışma şartları, ücret şeklindeki işin örgütsel yanına ilişkin öğelerden oluşmaktadır. Dışsal doyum maddelerinden elde edilen puan toplamının 8'e bölünmesi sonucu içsel doyum puanı hesaplanmış olur (Weiss v.d., 1967).

Çalışmada uygulanan Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin güvenilirliği sınanmış ve ölçeğin üç alt boyutu Cronbach Alfa katsayıları için Tablo 2'de sunulmuştur. Tabloda belirtildiği gibi ;

İçsel Doyum: 0.94, Dışsal Doyum: 0.86, Genel Doyum: 0.91 olarak hesaplanmıştır. Bu verilerle ölçek yüksek derecede güvenilir ve kullanıma uygun olduğu sonucunu vermektedir.

Tablo 2:Minnesota İş Doyum ölçeğinin Güvenilirlik Düzeyine İlişkin Bulgular

n=166	Cronbach Alfa Katsayısı
İçsel doyum (n=12)	0.94
Dışsal doyum (n=8)	0.86
Genel İş doyum (n=20)	0.91

3.4. İstatistiksel Ve Analitik Yöntemler

Çalışmada veriler bilgisayar ortamına aktarılarak analizler için istatistik paket programı (IBM SPSS 22) kullanılmıştır. Tüm analizler %95 güven aralığında ve $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde ve iki yönlü olarak değerlendirilmiştir.Verilerin programa girilmesini takiben;

Çalışmada öncelikle verilerin doğru girilip girilmediği incelenmiş,veri kontrolü yapılmıştır.

1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği puanları üzerine demografik değişkenlerin etkileri incelenmiştir.Ölçeklere güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Çalışmada eczacıların MTÖ ve MİDÖ puanlarını değerlendirmek amacı ile yüz yüze görüşme tekniğinden yararlanılarak eczacıların görüşleri hakkında ayrıntılı bilgilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

2. Tanımlayıcı istatistikler, ortalama, standart sapma, yüzdelik değerler ve sıklık olarak her ölçek için ayrı ayrı ölçek puanları hesaplanmıştır.

3. Eczacıların sosyodemografik özellikleri ve çalışma koşulları gibi değişkenler ile ölçek puanlarının değişimi analitik istatistiksel yöntemlerle karşılaştırılmıştır.

Bağımsız iki grubun ölçüm değişkenlerin karşılaştırılmasında, parametrik test varsayımlarının gerçekleştirildiği durumlarda t testi; kategorik değişkenlerin kıyaslanmasında ki-kare testi uygulanmıştır. Bağımlı gruplar için ölçüm değişkenlerinin karşılaştırılmasında bağımlı gruplarda t testi ve bağımlı iki grupta kategorik değişkenlerin kıyaslanmasında McNemar ki kare testi kullanılmıştır.

Sonuçlar metin içinde tablolar halinde Bulgular bölümünde sunulmuş, Tartışma bölümünde yorumlanmıştır

3.5. Bulgular

Kişisel Bilgilere Ait Özellikler

Çalışma grubunun yaş ortalaması 42.46 ± 13.69 olarak hesaplanmış, temel özellikler Tablo 3’de sunulmuştur.

Katılımcıların 111’i (%66.9) kadın, 55’i (%33.1) erkektir.

Eczacıların medeni durumları incelendiğinde; 124 kişinin (%74.7) evli olduğu, 42 kişinin (%25.3) bekâr olduğu görülmüştür.

Eczacıların eğitim durumları incelendiğinde; 146’sının (%88.0) Lisans mezunu, 16’sının (%9.6) Yüksek lisans mezunu ve 4’ünün (%2.4) Doktora mezunu olduğu belirlenmiştir.

Eczacıların çalıştığı kurumlar incelendiğinde; 30’unun (%18.1) Hastane Eczacısı, ve 136’sının (%81,9) Serbest Eczacı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Çalışma Grubunun Temel Özellikleri

	Özellikler	Sıklık	%
Cinsiyet	Kadın	111	66.9
	Erkek	55	33.1
MedeniDurum	Evli	124	74.7
	Bekâr	42	25.3
Eğitim Durumu	Lisans	146	88.0
	Yüksek Lisans	16	9.6
	Doktora	4	2.4
Çalıştığı Kurum	Serbest Eczacı	136	81,9
	Hastane Eczacısı	30	18.1

Kişisel özellikler:

Çalışma grubundaki eczacıların meslekteki yıllarına bakıldığında 36'sı 0-5 yıl (%21.7), 24'ü 6-10 yıl (%14.5), 19'u 11-15 yıl (%11.4), ve 87'si ise 16 yıl ve üstü (%52.4) deneyime sahiptir. Aynı yerde çalışma sürelerine bakıldığında 12'si 1 yıldan az süredir (%7.2) aynı yerde çalışmakta, 21'i (%12.7) 1-2 yıl arası, 28'i (%16.9) 3-5 yıl arası, 34'ü (%20.5) 6-10 yıl arası, 22'si (%13.3) 11-15 yıl arası, 17'si (%10.2) 16-20 yıl arası ve 32'si (%19.3) 21 yıldan fazla süredir aynı yerde çalışmaktadır. Eczacıların 9'u (%5.4) ilk fırsatta işini değiştirmek istemekte, 19'u (%11.4) 5 yıl içinde mesleğini değiştirmeyi düşünmekte, 118'i (%71.4) bu işten emekli olacağını düşünmekte ve 20'si ise (%12.0) bir an önce emekli olmak istemektedir.

Araştırmaya katılan eczacıların 138'i (%83.1) mesleğini isteyerek seçmiş ve diğer yandan 28'i ise (%16.9) istemeyerek seçmiştir. Eczacıların günlük çalışma sürelerine bakıldığında 90'ı (%54.2) 8 saatten az çalışmakta fakat 75'i (%45.2) ise 9 saatten fazla çalışmaktadır. Eczacıların nöbet tutma durumlarına bakıldığında 148'i (%89.2) nöbet tutmakta, 16'sı (%9.6) nöbet tutmamaktadır. Nöbet tutanların 131'i (78.9) ayda 1-3 nöbet tutmakta diğer yandan 18'i (%10.8) ise 4 ve üstü nöbet tutmaktadır.

Eczacılara aynı mesleği tekrar seçer misiniz? Sorusu yöneltilmiş ve eczacıların 86'sı (%51.8) evet, 36'sı (%21.7) hayır ve 44'ü ise (26.5) emin değilim yanıtını vermiştir. Diğer yandan eczacıların sigara içme durumlarına bakıldığında 33'ü (%19.9) sigara içmekte, 21'i (%72.9) içmemekte ve 8'i (%4.8) ise sigarayı bırakmıştır. Sigara kullananların ise sigaraya başlama yaşı ortalama 21 yaş olup günde ortalama 13 adet sigara içmektedir ve sigara içenler ortalama 22 yıldır sigara içmektedirler.

Eczacıların alkol kullanma alışkanlıklarına bakıldığında, 67'si (%40.4)ü alkol kullanmamakta, 99'u (%59.6) ara sıra içtiğini belirtmiştir ve eczacıların tamamı(%100.0) madde kullanmamaktadır. Ayrıca 127'sinin (%76.5) bilinen bir rahatsızlığı bulunmamakta, 32'sinin (%19.3) organik vb. rahatsızlığı bulunmakta, 3'ünün (%1.8) bedensel ve 4'ünün (%2.4) ruhsal rahatsızlığı bulunmaktadır. (Tablo 4)

Tablo 4: Mesleğe İlişkin Tutum ve Davranışlar

	Özellikler	Sıklık	%
Meslekteki Yıl	0-5 yıl	36	21.7
	6-10 yıl	24	14.5
	11-15 yıl	19	11.4
	16 ve üstü	87	52.4
Aynı Yerde Çalışma Süresi	1 yıldan az	12	7.2
	1-2 yıl arası	21	12.7
	3-5 yıl arası	28	16.9
	6-10 yıl arası	34	20.5
	11-15 yıl arası	22	13.3
	16-20 yıl arası	17	10.2
	21 yıldan fazla	32	19.3
Mesleği Sürdürme İsteği	İlk fırsatta değiştirmek	9	5.4
	5yıl içinde değiştirme	19	11.4
	Bu işten emekli olurum	118	71.1
	Bir an önce emekli olmak istiyorum	20	12.0
Mesleği Seçme Durumu	İsteyerek	138	83.1
	İstemeyerek	28	16.9
Günlük Çalışma Süresi	8 saatten az	90	54.2
	9 saatten fazla	75	45.2
	Yanıt yok	1	0.6
	Evet	148	89.2

Nöbet Tutma	Hayır	16	9.6
	Yanıt yok	2	1.2
Aylık Nöbet Sayısı	Nöbet yok	16	9.6
	1-3	131	78.9
	4 ve üstü	18	10.8
	Yanıt yok	1	0.6
Aynı Mesleği Tekrar Seçme	Evet	86	51.8
	Hayır	36	21.7
	Emin değilim	44	26.5
Sigara Kullanma	Evet	33	19.9
	Hayır	21	72.9
	Bıraktım	8	4.8
	Yanıt yok	4	2.4
Alkol Kullanma	Hayır	67	40.4
	Ara sıra	99	59.6
Madde Kullanma	Hayır	166	100.0
Bildiğiniz Rahatsızlığınız	Yok	127	76.5
	Organik vb.	32	19.3
	Bedensel	3	1.8
	Ruhsal	4	2.4

Açık uçlu sorular incelendiğinde eczacıların %78'i mesleğin en olumlu yönü olarak “insanlara faydalı olduklarını hissetmek “, en olumsuz yönü olarak eczacıların %71'i “gereksiz evrak yükü ve anlayışsız hasta yakınları” cevabını vermiştir ve mesleki memnuniyetinizi artıracak en önemli faktör olarak ise %67'si “çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve maddi olanakların artırılması” cevabını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan eczacıların Maslach Tükenmişlik Ölçeği skorları hesaplanmış ve Tablo 5’de sunulmuştur. Ölçeğin alt boyutları, Duygusal Tükenme skoru ortalaması 17.6±9.3, Duyarsızlaşma skoru ortalaması 6.7±4.8 ve Kişisel Başarı skor ortalaması 18.1±5.6 olarak bulunmuştur.

Tablo 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Skorları

Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Ortalama±Standart sapma
Duygusal Tükenme	17.6±9.3
Duyarsızlaşma	4.7±4.8
Kişisel Başarı	18.1±5.6

Tükenmişlik ölçeğinden elde edilen puan ortalamaları, değerlendirildiğinde; örneklemin orta düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile düşük düzeyde kişisel başarıya sahip olduğu görülmektedir. Bu da örneklemin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığını göstermektedir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği puanlarının yorumlama tablosunda, örneklemin alt boyutlardaki puan ortalamalarının denk geldiği aralıklar koyu renkte gösterilmiştir. Araştırmaya katılan eczacıların tükenmişlikle ilgili sorulara verdikleri yanıtlar örneklemin tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından aldıkları puanları oluşturmaktadır. Tablo 6 ‘da katılımcıların alt ölçeklere ait puan ortalamaların gösterilmektedir.

Tablo 6: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

TükenmişlikDüzeyleri			
Alt Boyut	Düşük	Normal	Yüksek
DuygusalTükenme	0-16	17-26	27 veüzeri
Duyarsızlaşma	0-6	7-12	13 veüzeri
KişiselBaşarı	39 veüzeri	32-38	0-31

Eczacıların çalıştıkları yere göre MTÖ alt boyutlarındaki değişim incelenmiştir.(Tablo 7)

Buna göre Duygusal Tükenme boyutu skor ortalamaları serbest eczacı olarak çalışanlarında: 16.4±9.6, hastane eczacısı olarak çalışanlarında: 14.2±7.1 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin Duygusal Tükenme alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.002).

Ölçeğin Duyarsızlaşma boyutu skor ortalamaları serbest eczacı olarak çalışanlarında: 6.2±4.6, hastane eczacısı olarak çalışanlarında: 7.7±4.8 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Duyarsızlaşma alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.001).

Ölçeğin Kişisel Başarı boyutu skor ortalamaları serbest eczacı olarak çalışanlarında: 18.4±3.8, hastane eczacısı olarak çalışanlarında: 17.1±3.0 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Kişisel Başarı alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.001).

Tablo 7:Çalışılan Kuruma Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

MTÖ	Serbest Eczacı	Hastane Eczacısı	p
Duygusal Tükenme	16.4±9.6	14.2±7.1	0.002
Duyarsızlaşma	6.2±4.6	7.7±4.8	0.001
Kişisel Başarı	18.4±3.8	17.1±3.0	0.01

Eczacıların medeni durumlarına göre MTÖ alt boyutlarındaki değişim incelenmiştir.(Tablo 8)

Buna göre Duygusal Tükenme boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 14.4±5.6, bekar eczacılarda: 13.2±6.1 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin Duygusal Tükenme alt boyutunda evli ve bekar eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.002).

Ölçeğin Duyarsızlaşma boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 4.2 ± 6.6 , bekar eczacılarda: 8.7 ± 5.0 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Duyarsızlaşma alt boyutunda evli ve bekar eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.001$).

Ölçeğin Kişisel Başarı boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 16.4 ± 4.8 , bekar eczacılarda: 16.1 ± 4.0 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Kişisel Başarı alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.001$).

Tablo 8: Medeni Duruma Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

MTÖ	Evli Eczacılar	Bekar Eczacılar	p
Duygusal Tükenme	14.4 ± 5.6	13.2 ± 6.1	0.002
Duyarsızlaşma	4.2 ± 6.6	8.7 ± 5.8	0.001
Kişisel Başarı	16.4 ± 4.8	16.1 ± 4.0	0.01

Eczacıların çalışma sürelerine göre MTÖ alt boyutlarındaki değişim incelenmiştir (Tablo 9).

Buna göre Duygusal Tükenme boyutu skor ortalamaları 16 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan eczacılarda : 14.9 ± 9.2 , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 16.3 ± 6.9 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin Duygusal Tükenme alt boyutunda sayılan iki farklı süresi için çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.002$).

Ölçeğin Duyarsızlaşma boyutu skor ortalamaları 16 yıl ve üzeri hizmet süresi bulunan eczacılarda : 4.3 ± 3.0 , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 7.9 ± 4.8 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin Duyarsızlaşma alt boyutunda sayılan iki farklı hizmet süresi için çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.001$).

Ölçeğin Kişisel Başarı boyutu 16 yıl ve üzeri hizmet yılı bulunan eczacılarda: 16.9 ± 3.9 , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 18.1 ± 3.1 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin Kişisel Başarı alt boyutunda sayılan iki

farklı hizmet süresi için çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.01).

Tablo 9: Çalışma Sürelerine Göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

MTÖ	16 Yıl ve Üzeri Çalışma Süresi	0-5 Yıl Arası Çalışma Süresi	p
Duygusal Tükenme	14.9±9.2	16.3±6.9	0.002
Duyarsızlaşma	4.3±3.0	7,9±4.8	0.001
Kişisel Başarı	16.9±3.9	18.1±3.1	0.01

Araştırmaya katılan eczacıların Minnesota İş Doyum skorları incelenmiştir. Ölçeği oluşturan iki boyuttan İçsel Doyum skoru ortalaması 47.8±10.1, Dışsal Doyum skoru ortalaması 29.6±8.3 ve Genel İş Doyumu skoru ortalaması 73.1±15.4 olarak hesaplanmıştır. Sonuçlar bir tablo ile gösterilmiştir (Tablo 10).

Tablo 10: Minnesota İş Doyum Ölçeği Skorları

Minnesota İş Doyum Ölçeği	Ortalama±Standart Sapma
İçsel Doyum	47.8±10.1
Dışsal Doyum	29.6±8.3
Genel İş Doyum	73.1±15.4

Minnesota iş doyum ölçeği puanları düşük doyum, orta doyum ve yüksek doyum olmak üzere 3 kategoride değerlendirilmektedir. Minnesota iş doyum değerlendirme puanları genel anlamıyla aşağıda ki şekilde yorumlanmaktadır;

Puan ortalaması 25 ve altında seyreden grup için düşük iş doyumunu

Puan ortalaması 25 ve 74 arasında seyreden grup için orta iş doyumunu

Puan ortalaması 75 ve üzerinden seyreden grup için yüksek iş doyumunu

seviyeleri geçerlidir denilebilir.

Çalışmaya konu eczacıların çalıştıkları yere göre MİDÖ seviyeleri karşılaştırılmıştır(Tablo 11);

Serbest eczacılar için düşük doyum oranı %1,8, orta doyum oranı %79,2 ve yüksek doyum oranı ise %10 olarak bulunmuştur.

Hastane eczacıları için düşük doyum oranı %4,4, orta doyum oranı %76,6 ve yüksek doyum oranı ise %19 olarak bulunmuştur.

Tablo 11: Minnesota İş Doyum Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Minnesota İş Doyum Ölçeği	<%25 Düşük Doyum	%25-%75 Orta Doyum	%75> Yüksek Doyum
Serbest Eczacı	1,8	79,2	10,0
Hastane Eczacıları	4,4	76,6	19,0

Eczacıların çalıştıkları yere göre MİDÖ alt boyutlarındaki değişim incelenmiştir.(Tablo12)

Buna göre İçsel Doyum boyutu skor ortalamaları Serbest eczacı olarak çalışanlarında: 43.8 ± 11.0 , Hastane Eczacısı olarak çalışanlarında: 42.2 ± 8.6 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin İçsel Doyum alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.032$).

Ölçeğin Dışsal Doyum boyutu skor ortalamaları Serbest eczacı olarak çalışanlarında: 25.5 ± 7.5 , Hastane Eczacısı olarak çalışanlarında: 24.2 ± 6.3 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Dışsal Doyum alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.003$).

Ölçeğin Genel İş Doyumu boyutu skor ortalamaları Serbest eczacı olarak çalışanlarında: 66.3 ± 17.9 , Hastane Eczacısı olarak çalışanlarında: 70.4 ± 14.3 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Genel İş Doyumu alt boyutunda sayılan iki farklı kurumda çalışan eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.009$).

Tablo12: Çalışılan Kuruma Göre Minnesota İş Doyum Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Minnesota İş Doyum Ölçeği	Serbest Eczacılar	Hastane Eczacıları	p
İçsel Doyum	43.8±11.0	42.2±8.6	0.032
Dışsal Doyum	25.5±7.5	24.2±6.3	0.003
Genel İş Doyum	66.3±17.9	70.4±14.3	0.009

Eczacıların medeni durumlarına göre MİDÖ alt boyutlarındaki değişim incelenmiştir.(Tablo 13)

Buna göre İçsel Doyum boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 41.8±10.0, bekar eczacılarda: 41.2±7.6olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin İçsel Doyum alt boyutunda evli ve bekar eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.032).

Ölçeğin Dışsal Doyum boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 24.5±8.5 bekar eczacılarda: 23.2±5.3olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Dışsal Doyum alt boyutunda evli ve bekar eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.003).

Ölçeğin Genel İş Doyumu boyutu skor ortalamaları evli eczacılarda: 63.3±16.9, bekar eczacılarda: 71.4±13.3olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Genel İş Doyumu alt boyutunda evli ve bekar eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir (p=0.009).

Tablo13:Medeni Duruma Göre Minnesota İş Doyum Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Minnesota İş Doyum Ölçeği	Evli Eczacılar	Bekar Eczacılar	p
İçsel Doyum	41.8±10.0	41.2±7.6	0.032
Dışsal Doyum	24.5±8.5	23.2±5.3	0.003
Genel İş Doyum	63.3±16.9	71.4±13.3	0.009

Eczacıların çalışma sürelerine göre en yüksek çalışma süresi ve en düşük çalışma süresine sahip eczacı grupları için MİDÖ alt boyutlarındaki değişim

incelenmiştir.(Tablo 14)

Buna göre İçsel Doyum boyutu skor ortalamaları 16 yıl ve üzeri hizmet yılı bulunan eczacılarda: 43.0 ± 9.8 , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 41.0 ± 7.4 olarak bulunmuştur. Diğer yandan ölçeğin İçsel Doyum alt boyutunda sayılan iki farklı hizmet süresi için eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.032$).

Ölçeğin Dışsal Doyum boyutu skor ortalamaları 16 yıl ve üzeri hizmet yılı bulunan eczacılarda: 25.2 ± 7.8 , , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 24.1 ± 5.1 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Dışsal Doyum alt boyutunda sayılan iki farklı hizmet süresi için eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.029$).

Ölçeğin Genel İş Doyumu boyutu skor ortalamaları 16 yıl ve üzeri hizmet yılı bulunan eczacılarda: 65.1 ± 16.4 , 0-5 yıl arası hizmet süresi bulunan eczacılarda: 70.4 ± 14.2 olarak bulunmuştur, diğer yandan ölçeğin Genel İş Doyumu alt boyutunda sayılan iki farklı hizmet süresi için eczacılardan elde edilen skorlar arasında anlamlı fark olduğu belirlenmiştir ($p=0.009$).

Tablo14: Çalışma Sürelerine Göre Minnesota İş Doyum Ölçeği Puan Ortalamalarının Karşılaştırılması

Minnesota İş Doyum Ölçeği	16 Yıl ve Üzeri Çalışma Süresi	0-5 Yıl Arası Çalışma Süresi	p
İçsel Doyum	43.0 ± 9.8	41.0 ± 7.4	0.032
Dışsal Doyum	25.2 ± 7.8	24.1 ± 5.1	0.029
Genel İş Doyum	65.1 ± 16.4	70.4 ± 14.2	0.009

TARTIŞMA

Çalışmaya katılan Tekirdağ İli çalışan eczacılarının Minnesota İş Doyum Ölçeğine göre puan değerleri incelendiğinde, eczacıların içsel doyum puanı 47.8 , dışsal doyum puanı 29.6 ve genel iş doyum puanı 73.1 ortalamalarında hesaplanmaktadır.Tekirdağ ilinde çalışan eczacıların İş doyumunun orta seviyede seyrettiği görülmektedir.Elde edilen veriler 2016 yılında Türk Eczacılar Birliği tarafından Türkiye genelinde eczacılar arasında yapılan iş doyumunu çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir (Usta,v.d.2017)

Çalışma grubunun demografik özellikleri göz önüne alındığında;

Eczacıların 42.9 yaş ortalaması ile çoğunluk gruplarını orta ve ileri yaştaki eczacıların oluşturması, evli eczacı oranının %74.1 ile çoğunluğu oluşturması ve çalışma yılı bakımından 16 yıl ve üzeri hizmet yılına sahip eczacıların %52.4 oranı ile çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir.Yoğunluk gruplarını oluşturan bu değişkenler ile eczacıların iş doyumunu alt boyut puan ortalamaları karşılaştırıldığında çalışma grubunun genelinden farklı bir sonuca ulaştıracak anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Çalışma yerine göre iş doyum puanlarının incelenmesi sonucunda, serbest eczacıların iç doyum puan ortalamalarının hastane eczacılarından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Hastane eczacılarının dışsal doyum puan ortalamaları serbest eczacılara göre yüksek tespit edilmiştir.Bu durum örgütsel etkenlerden oluşan dışsal doyum etkilerinin kurum çalışanı olan hastane eczacılarında yüksek doyuma neden olduğu şeklinde düşünülebilir (Tablo 12).Elde edilen veriler 2016 yılında Türk Eczacılar Birliği tarafından Türkiye genelinde eczacılar arasında yapılan iş doyumunu çalışma sonuçlarında saptanan alt boyut puan oranları ile benzerlik göstermektedir (Usta,v.d.2017)

Çalışma grubunda medeni duruma iş doyum puanları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Evli ve bekar eczacılara ait iş doyumunu alt boyutu puan ortalamalarının birbirine yakın ve orta iş doyum seviyesinde olduğu görülmektedir (Tablo 13).Evli eczacıların iş doyum alt puan ortalamaları bekar eczacılara göre

farklılık göstermekte ancak bu fark $p < 0.05$ sonucunu vermesi açısından istatistiksel açıdan anlamlı değerlendirilmektedir (Nal, v.d., 2018).

Çalışma grubunun demografik özelliklerde yer alan hizmet süresi açısından iş doyum düzeyleri incelenmiştir. Çalışma grubunda 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip eczacı oranı %52.4 ve 0-5 yıl aralığında yani mesleğe yeni başlamış ilk yıllarında olan eczacı oranı ise %21.7 dir (Tablo 4). Çalışma süresine göre karşılaştırmada 16 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip eczacılar ile 0-5 yıl arası hizmet süresine sahip eczacıların iş doyum puanlarının birbirine yakın ve orta iş doyum seviyesinde olduğu görülmektedir (Tablo 14). Genel iş doyum puanı 16 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip eczacılarda ile 0-5 yıl arası hizmet süresine sahip eczacılara göre daha yüksek saptanmakla birlikte $p < 0.05$ sonucunu vermesi, istatistiksel açıdan anlamlı değerlendirilmektedir (Nal, v.d., 2018)

Tekirdağ İli çalışan eczacıları arasında uygulanan Maslach Tükenmişlik Ölçeğine göre elde edilen veriler ışığında;

Çalışma grubunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta düzeyde kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmaktadır (Tablo 7)

Çalışma yerine göre serbest eczacılar ile hastane eczacılarının tükenmişlik alt boyut puan ortalamaları incelenmesi sonucunda, her iki grubun alt boyut puan ortalamaları birbirine yakın ve orta seviyede ancak kişisel başarı alt boyut puan ortalaması yine her iki grupta birbirine yakın yüksek düzeyde başarısızlık hissetme olarak saptanmıştır. (Tablo 10). Çalışma yerine göre eczacılarda tükenmişlik düzeylerini ortaya koyan bir araştırma yapılmaması nedeniyle kıyaslama yapılacak bir örnek bulunmamaktadır.

Çalışma grubunda medeni duruma göre evli ve bekar eczacıların tükenmişlik alt doyum puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Evli eczacıların duyarsızlaşma alt puanı ortalaması bekar eczacılara göre daha düşük olmakla birlikte $p < 0.05$ sonucunu vermesi, istatistiksel açıdan anlamlı değerlendirilmektedir (Tablo 11). Akbolat tarafından 2009 yılında bir kamu hastanesi sağlık çalışanları arasında yapılmış araştırmada medeni durum ve

tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmediği sonucuna varılmıştır (Akbolat v.d. 2009)

Çalışma grubunun demografik özelliklerde yer alan hizmet süresi açısından tükenmişlik alt boyut düzeyleri incelenmiştir. Çalışma süresine göre karşılaştırmada 16 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip eczacıların ile 0-5 yıl arası hizmet süresine sahip eczacılardan daha düşük duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyut puan seviyesine sahip olduğu sonucu bulunmuştur. Kişisel başarı alt boyut puanı açısından ise hastane eczacılarının serbest eczacılardan daha yüksek puan seviyesinde olduğu görülmüştür. (Tablo 12). Ölçülen alt boyut puan ortalamaları $p < 0.05$ değerini vermesi istatistiksel açıdan anlamlı değerlendirilmiştir. 16 Yıl ve üzeri hizmet süresi olan eczacılarda tükenmişlik alt boyut seviyelerinin daha olumlu çıkması, yıllar içinde eczacıların ekonomik hedeflerine daha doyurucu bir seviyede varmış olmaları, çalışma ortamının negatif etkilerine karşı tutum geliştirebilmiş olabileceklerini düşündürebilir. Akbolat tarafından 2009 yılında bir kamu hastanesi sağlık çalışanları arasında yapılmış araştırmada çalışma süresi ve tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmediği sonucuna varılmıştır (Akbolat v.d. 2009)

Eczacılık, öncelikli olarak sağlığını kaybetmiş tedavi ihtiyacı içinde olan ve sonrasında sağlığını koruma talebiyle sağlık kurumlarına başvurmuş bireylerle eczacı arasında ki iletişime dayalı bir meslek türüdür. Eczacıdan hasta ,hasta yakını ve sağlık organizasyonu içinde birlikte çalıştığı paydaşları ile birlikte eczacılık mesleğinin gerektirdiği tüm görev, yetki ve sorumlulukları taşıyarak ‘Sağlık Sosyal Bir Haktır’ ilkesi bilincinde sağlık hizmeti vermesi beklenmektedir.

Yapılan çalışmalarda görüldüğü üzere, sağlık çalışanlarının çalışma biçim ve çalışma ortamlarını diğer çalışma ortamlarından özellikli olarak ayıran bir olgu bulunmaktadır ki bu bireylerin dolayısıyla toplumun sağlığıdır. İnsan sağlığı genel anlamıyla da toplum sağlığı çalışma alanları olarak ve oluşan muhataplıklar açısından stres faktörünün yoğun yaşandığı çalışma alanlarıdır. İşin ve iş ortamının yüklediği fiziksel yükler yanında hasta sağlığı ve güvenliğine ait sorumlulukların getirdiği duygusal gerginlikler, iş yapış şekillerinin gereği olan aciliyetlerin ve

hatasız çalışma beklentisinin hakim olduğu bir çalışma düzeni tüm sağlık çalışanlarında olduğu gibi eczacılarda da duygusal anlamda olumsuz etkiler bırakabilmektedir .Araştırmamızın KBV formu (Tablo 5-6) nun açık uçlu sorularına verilen yanıtlarda da görüldüğü gibi eczacılar çok yüksek oranda hasta ve hasta yakınları ile iletişimlerinde yaşadıkları zorlukları eczacılık mesleğine ait olumsuz etkenlerden görmektedirler. Mesleğin getirdiği bu olumsuz etkiler yanında çalışma şartları da eczacıların iş doyumunu etkilemekte ve tükenmişlik gibi fiziksel ve duygusal zararlara yol açabilmektedir. Yine açık uçlu sorulara verilen ve yüksek oranda aynı ifadeyi içeren yanıtlardan, maddi kaygıların eczacıların iş doyumunu üzerinde etkili olduğu sonucuna varılmaktadır. Özellikle serbest eczacılar ile geri ödeme kurumları arasında olmak üzere geri ödeme sistemlerinin zaman içinde hızla değişiyor olması yanı sıra eczacılar tarafından gerekliliği tartışılan evrak yükünün azalmıyor olması gibi sisteme ait zorunlulukların eczacıların iş doyumunu olumsuz etkilediği açık uçlu sorulara verilmiş yanıtlardan çıkan ve eczacıların iş doyumunu etkileyen bir başka olumsuz faktör olarak görülmektedir. İş doyumunun azaldığı iş yeri ya da kurumlarda çalışanların bir süre sonra tükenmişliğe ait semptomlardan şikayet ediyor olmasına sıklıkla rastlanmaktadır. Tükenmişliğin çalışanın ruhsal ve bedensel sağlığını olumsuz etkilemesi, çalışanın hem bireysel çalışma alanında hem ortak iş yaptığı çalışma alanlarında ,çalışma örgütünde ortak performansın düşmesi sonucunu doğurmaktadır.Anket sorulan ‘Yine aynı mesleği seçer miydiniz ?’ sorusunu evet olarak yanıtlama oranının %51,8 olarak çıkması hissedilen olumsuz faktörlerin ,bir süre sonra eczacılık mesleğine karşı olumlu duyguların değişmesi, meslekten kaçış gibi sorunları da beraberinde getireceği olasılığını düşündürmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Tekirdağ ilindeki Eczacıların iş doyum ve tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçladık. Eczacıların iş doyumunu orta seviyede çıkarken tükenmişlik düzeyleri, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutu orta düzeyde çıkarken, kişisel başarısızlık hissi daha yüksektir. Özellikle serbest eczacılarda kişisel başarısızlık hissi daha yüksek saptanmıştır.

Eczacılık ünvanına sahip olmak için üst seviyede bir lisans eğitimini tamamlamış olmak gerekmektedir. Bir sağlık hizmeti üreticisi olarak eczacının, eczacılık mesleğinin gereklerini en iyi şekilde yerine getirmek için mesleki ve kişisel gelişimini ön plana alan bakış açısına sahip olması gerekmektedir. Bu anlamda özellikli hizmet beklentisini karşılayabilmenin yolu eczacının yaptığı işten doyumuna ulaşması ve bu doyumun yüksek düzeyde olmasını sağlamaktan geçmektedir. Eczacılar, çalışma hayatının getirdiği olumsuz yüklerin farkında olmaları açısından lisans eğitimleri döneminde bilinçlendirilmelidir. Mesleki stajlar daha işlevsel hale getirilmelidir. Şartları olumlu yönde iyileştirme çabalarında eczacı yalnız bırakılmamalı meslek örgütleri, eczacının hizmet verdiği kamu ya da özel sektöre bağlı kurumlar tarafından desteklenmelidir. Bu destekler meslek içi eğitimler, kişisel gelişime katkı sağlayacak eğitimler yoluyla eczacının var olan sorunlarını çözmeye yönelik yetkinlikler kazanmasını sağlamak şeklinde olduğu gibi, eczacının özellikle ekonomik alanda ki kaygılarının giderilmesine yönelik iyileştirmelerin sağlanması yoluyla da gerçekleşmelidir.

Eczacılar sağlık hizmetinin önemli paydaşlarındandır. Özellikle serbest eczacı olarak adlandırdığımız eczane sahibi eczacılar, yurt genelinde gerek merkezi noktalarda gerekse periferik yerlerde sağlık hizmeti vermeleri açısından geniş bir alanda hasta ve hasta yakınları ile birebir iletişime sahip en yaygın sağlık hizmeti sunucusu olduğu görülmektedir. Kişilerin en yakınında bulunan ve yine en rahat iletişim kurabildikleri eczacılar sağlık danışmanı olarak görev yapmaktadırlar. Bu denli yaygın bir sağlık hizmeti veren eczacılar arasında gerek iş doyumunu gerekse tükenmişlik gibi günümüz çalışma sahalarında sıkça yapılan araştırmaların az sayıda olduğu saptanmıştır. Gerek farkındalık sağlanması gerekse sorunların ve nedenlerinin

doğru olarak saptanması için akademinin önderliğinde meslek örgütleri, kurumlar ve bilim insanları tarafından bu alanla ilgili araştırmaların daha geniş kapsamlı olarak ve farklı boyutlarıyla ele alınarak yapılmasının desteklenmesi ve yaygınlaştırılması önemlidir.

KAYNAKÇA

- Ahola,K.,Hakanen, J.2007, *Job Strain,Burnout, and Depressive Symptoms: A Prospective Study Among Dentists* , Journal Of Affective Disorders
- Akbolat,M.,Işık,O.2009,Sağlık ÇalışanlarınınTükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği,Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi,Cilt 11,Sayı 2,230-251
- Akıncı,V., Beril Z.,Coşkun, G. 2007Örgüt Kültürü. Nobel Yayınları No:1238, Ankara,
- Ardıç,K.,Polatçı,S. 2008,*Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama*(GOÜ Örneği) GÜİİBF Dergisi, 10(2),69-96
- Aydemir,Ö.,İçelli,İ.2013, *Burnout:Risk Factors*, in S.BahrerKohler (Ed.),Burnout for Experts:Prevention in the Context of Living and Working,pp119-143,NY,Springer Science,Business Media
- Ayyıldız, H.,Turunç Ö.2013, *Çalışma Psikolojisi*, Alter Yayıncılık, Ankara.
- Austrom,D.R., Baldwin,T.T.,Macy,G.J. 1988, *The Single Worker:An Empirical Exploration Of Attitudes,Behavior and Well-Being*
- Başaran, İ.E. 2008, *Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü*, Siyasal Kitapevi, Ankara.
- .
- Bhuiyan ,S.N.,Menge,B.2002,*An Extension and Evaluation of Job Characteristics, Organizational commitment and Job Satisfaction in an Expatriate,Guest Worker,Sales Setting, Journal of Personal Selling & Sales Management*,22 (1), 1-11,95
- Budak,A. 2007, *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi*,Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol. Tesislerinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Budak,G., Sürgevil, O. 2005 *Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama* D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi,20(2),95-108
- .
- Çetinkanat, C.2000 , *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Çimen,M. ,Şahin İ. 2000, *Bir Kurumda Çalışan Sağlık Personelinin İş Doyum Düzeyinin Belirlenmesi*, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:5, Sayı:4, 53-67.
- Clark , A.E. 1997,*Job Satisfaction and Gender: Why Are Women So Happy At Work?*
- Cüceloğlu, D. 2006, *İnsan ve Davranışı*, Remzi Kitabevi, İstanbul.196
- Demir, N. 2007, *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Demirbaş,A.R.2006, *Üç Farklı Hastanenin Yöneticilerinin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumları*,Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Düzyürek,S.,Ünlüoğlu,G. 1992, *Hekimlerde Tükenmişlik Sendromu*,Psikiyatri Bülteni 1;108-112
- .
- Eğimli, A.T. 2009, *Çalışanlarda İş Doyumu*, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3, s. 35-52
- Eren, E.2004, *Örgütlerde Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul,490
- Ergin, C. 1992,*Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması*, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.143-154.
- Fidan, Y. 1996,*Örgüt Kültürünün Verimlilik Artışına Etkisi*,Verimlilik Dergisi 2, 55
- Freudenberger, H.J.1974, *StaffBurnout*, *Journal of SocialIssues*, 30, p.159-165.

- Glenn, N.D., Taylor R.D., Weaver C.N. 1977, *Age And Job Satisfaction Among Males And Females :Among Males And Females :A Multivariate Multi-Study*, Journal Of Applied Psychology, Vol.62, Pp.190-193
- Gülnar B. 2007, *Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu*, Literatürk Academia, 121
- Güney, S. 2013 *Davranış Bilimleri*. 8. Baskı, Nobel Yayınları, Ankara.
- Gülpınar, B. 2007, *Örgütlerde İletişim ve İş Doyumu*, Literatürk:3 Nüve Kültür Merkezi, İstanbul.
- Işıkkhan, V. 2011, *Sosyal Hizmet ve Tükenmişlikle Başa Çıkma*, Vizyon Ofset Matbaa, Ankara.
- Kırel, Ç. 1999, *Esnek Çalışma Saatleri Uygulamalarında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 28 (2), s. 115-136, İstanbul.
- Koçel, T. 2015, *İşletme Yöneticiliği; Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*, Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Köroğlu, Ö. 2012, *İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri ile Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*, Turist Rehberleri Üzerinde Bir Araştırma, Doğu Üniversitesi Dergisi, 13 (2), s. 275 – 289, İstanbul.
- Lawler, E.E. 1973, *Motivation in Work Organizations*, Brooks/Cole Publishing Company: Monterrey, CA. 107
- Luthans, F. 1995, *Organizational Behavior (7th. Ed.)*. McGraw Hill, New York, 170-172
- Martins, H., Proença, T. 2012 *Minnesota Satisfaction Questionnaire-Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers*, FEB Working Paper, 1-20
- Maslach, C., S. E. Jackson, S.E. 1981, *The Measurement of Experienced Burnout*, *Journal of Occupational Behavior*, Volume 2.

- Maslach,C.1982, *Job Burnout :The Cost of Caring* , Englewood Cliffs,Prentice-Hall, NJ
- Maslach,C.,Goldberg, J. 1998,*Prevention of Burnout : New Perspectives*, Applied & Preventive Psychology,7, 63-64
- Maslach,C., Wilmar B., Schaufeli , Leiter .2001, *Job Burnout, Annual Review of Psychology*, Volume 52.
- Maslach,C.2003,*Job Burnout :New Directions in Research and Intervention:* American Psychological Society,
- Maslow ,Abraham H. 1954, *Motivation and Personality* Harper and Row Publishers NewYork,Evanston and London
- Nal,M.,Nal,B. 2018,*Sağlık Çalışanlarının İş Doyumunun İncelenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği*,Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi,131-140
- Okpara, J.O. 2006*The Relationship Of Personal Characteristics And Job Satisfaction:A Study Of Nigerian Managers In Oil Industry*, The Journal Of American Academy Of Business ,Vol.10,No.1,P507
- Oshagbemi,T. 2000, *Is Length Of Service Related To The Level Of Job Satisfaction?* International Journal Of Social Economics, 27 (3) ,Pp.213-226
- Özkalp, E., Kirel Ç. 2013, *Örgütsel Davranış*, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Semmer,N.1996, *Individual Differences , Work Stress and Health* ,Schabracq,M.J. (Ed.), Handbook of Work and Health Psychology Jam Winnubst,CI Cooper,Chichester,Wiley, UK
- Smith,P.C.,Kendall,L.M.,Hulin,C.L.1969,*The Measure Of Job Satisfaction In Work And Retirement*, Rand Mc Nally, Chicago
- Şahin,İ. 2007, *İşe Devamsızlığın Nedenleri,Sonuçları ve Örgütler İçin Önemi*,Niğde Ömer Halis Demir Üniversitesi Yayınları, İ.İ.B.F Dergisi Cilt,4,Sayı,1

- Torun,A. 2006 ,*Stres ve Tükenmişlik , Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* ,Türk Psikologlar Derneği, Ankara
- Tutar, H. 2014, *Örgütsel Psikoloji Endüstri ve Örgüt Psikolojisinde Yeni Yaklaşımlar*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Usta S.vd.,2017, *Eczacılıkta İş Doyumu Araştırması Sonuç Raporu*, Araştırma Raporları Dizisi,Ankara: Türk Eczacıları Birliği
- Weiss,D.J.,Dawis,R.W.,England,G.W.,Lofquist,L.H.1967,*Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire* ,Sonerişim 27.11.2018
- http://vpr.psych.umn.edu/sites/g/files/pua2236/f/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf
- Vroom ,V.H. 1967, *Work And Motivation*, Jhon Wiley and Sons Inc. ,99
- Yılmaz,Z.,Murat,M.2008, *İlköğretim Okulu Yöneticilerinin İş doyumları İle Örgütsel Stres Kaynakları arasındaki İlişki*, F.Ü Sosyal Bilimler Dergisi18:203-22

EKLER

SOSYODEMOGRAFİK VERİ FORMU

Namık Kemal Üniversitesi, Sağlık Yönetimi Bölümü Yüksek Lisans Tezinde kullanılmak üzere “Tekirdağ İlinde Çalışan Eczacılar da İş Doyumu ve Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesi” başlıklı bir araştırma yapılması planlanmaktadır. Bu araştırmada, veri toplamak amacı ile aşağıdaki anket formu ve ölçekler uygulanacaktır. Sizin mesleğiniz ile ilgili sorular bulunan bu bölümü lütfen dikkatle okuyup durumunuza en uygun biçimde cevaplayınız. Görüş ve değerlendirmeleriniz bu araştırma için büyük önem taşımaktadır. Yanıtlarınız, yalnızca araştırma amacına yönelik olarak kullanılacak ve gizli tutulacaktır. Lütfen hiçbir soruyu boş bırakmayınız. Kimlik bilgileriniz istenmemektedir. Ayırdığınız zaman için teşekkür ederiz.

Kişisel ve Mesleki Bilgi/Turum Formu	
Cinsiyet:	1. Kadın 2. Erkek
1. Yaşınız:	
2. Medeni Durum	1. Evli 2. Bekar
3. Eğitim durumunuz:	1. Lisans 2. Yüksek lisans 3. Doktora
4. Çalıştığınız Kurum/ Biriminiz:	1. Serbest Eczacı 2. Hastane Eczacısı 3. Kamu’da Eczacı 4. Sanayi Eczacısı 5. Mesul Müdür (Ecza Deposu/Eczane)
5. Meslekteki yılınız:	1. 0-5 yıl 2. 6-10 yıl 3. 11-15 yıl 4. 16 ve üstü
6. Kaç yıldır aynı yerde çalışıyorsunuz?	1. 1 yıldan az 2. 1-2 yıl arası 3. 3-5 yıl arası 4. 6-10 yıl arası 5. 11-15 yıl arası 6. 16- 20 yıl arası 7. 21 yıldan fazla
7. Çalışmakta olduğunuz işinizden önce eczacı olarak farklı bir alanda çalıştıysanız süresini yıl olarak yazınız	0. Hayır çalışmadım 1. yıl
8. Mesleğe devam etme isteği	1. İlk fırsatta değiştirmek istiyorum 2. 5 yıl içinde değiştirmeyi planlıyorum 3. Bu işten emekli olurum 4. Bir an önce emekli olmak istiyorum
9. Mesleği seçme durumunuz	1. İsteyerek 2. İstemeyerek
10. Günlük çalışma süreniz	1. ≤8 2. ≥9

11. Nöbet tutuyor musunuz?	1. Evet	2. Hayır
12. Aylık nöbet sayısı	1. Nöbet yok 2. 1-3 3. 4 ve üstü	
13. Aynı mesleği tekrar seçer miydiniz?	1. Evet 2. Hayır 3. Emin Değilim	
14. Sigara kullanıyor musunuz?	1. Evet 2. Hayır 3. Bıraktım	
15. Sigara kullanıyorsanız, kaç yaşında başladınız? yaşında	
16. Sigara kullanıyorsanız ne kadar miktarda içiyorsunuz?	1. Her gün içerim (miktarını belirtiniz:.....adet/gün) 2. Günde birden az içerim	
17. Sigara kullanıyorsanız kaç yıldır içiyorsunuz? yıldır.	
18. Alkol kullanıyor musunuz?	1. Hayır (asla kullanmam) 2. Ara sıra (sosyal içiciyim) 3. Hemen her gün (içmeden duramam)	
19. Madde kullanıyor musunuz? (esrar, ekstazi, kokain veya yeşil reçeteye tabi ve doktor onayı olmadan kullanılan diğer ilaçlar) kullanıyorsanız düzeyini belirtiniz:	1. Hayır 2. Ara sıra 3. Kullanmadan duramam	
20. Bildiğiniz tanı almış, ilaç kullanmanızı gerektiren bir hastalığınız var mı?	1. Yok 2. Organik vb. (Şeker, Tansiyon vb.) 3. Bedensel (güç kaybı, uzuv kaybı vb.) 4. Ruhsal (stres, depresyon)	
21. Sizce mesleğinizin en olumlu yönü nedir? Yazınız		
22. Sizce mesleğinizin en olumsuz yönü nedir? Yazınız		
23. Sizce mesleki memnuniyetinizi artıracak en önemli faktör nedir? Yazınız		

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Ankette, insanların işleri ile ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her bir ifadenin örneklediği durumu ne kadar sıklıkla yaşadığınızı uygun yanıt aralığına çarpı (X) işareti koyarak belirtmenizdir. Bu ankette kimliğiniz gizli tutulacaktır. Lütfen hiç bir soruyu boş bırakmayınız. Teşekkür ederiz.

KONULAR		(0) Hiçbir zaman	(1) Çok Nadir	(2) Bazen	(3) Çoğu Zaman	(4) Her Zaman
1.	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3.	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4.	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım					
5.	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6.	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7.	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.	Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
9.	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10.	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11.	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12.	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					

13.	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14.	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15.	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
16.	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor					
17.	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
18.	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.					
19.	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20.	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum					
21.	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22.	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ

Aşağıda mesleğinizin çeşitli yönleriyle ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyunuz.

Mesleğinizden, o cümlede belirtilen şekilde ne derece memnun olduğunuzu karşınıza (X) işareti ile belirtiniz. Her cümleye cevap verirken, "**Bu yönden işimden ne derece memnunuz?**" diye kendinize sorunuz. Lütfen hiç bir soruyu boş bırakmayınız. Katılımınız için teşekkür ederiz.

DUYGULARI YAŞAMA SIKLIĞI VE SAYISI		(1)İşimden hiç memnun değilim	(2)İşimden memnun değilim	(3)İşimle ilgili kararsızım	(4)İşimden memnunuz	(5)İşimden çok memnunuz
1.	Beni her zaman meşgul etmesi bakımından					
2.	Bağımsız çalışma olanaklarının olması bakımından					
3.	Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı sağlaması bakımından					
4.	Bana toplumda "saygın bir kişi" olma şansını vermesi bakımından					
5.	Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından					
6.	Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından					
7.	Vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından					
8.	Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden					
9.	Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden					
10.	Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden					
11.	Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden					

12.	İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden					
13.	Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden					
14.	Terfi imkânının olması yönünden					
15.	Kendi fikir kanaatlerimi rahatça kullanma olanağı vermesi yönünden					
16.	Çalışma şartları yönünden					
17.	Çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları yönünden					
18.	Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden					
19.	Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden					
20.	Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme olanağı vermesi açısından					