

İŞ YÜKÜ VE ROL BELİRSİZLİĞİNİN ÇALIŞANLARIN TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: AFAD ÖRNEĞİ

Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
kkaracaoglu@nevsehir.edu.tr

İdris ÇETİN

İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü KIRŞEHİR
idriscetin40@hotmail.com.tr

ÖZET

Tükenmişlik; bireyin fiziksel bitkinliğini, uzun süren yorgunluğunu, çaresizlik ve umutsuzluğunu, işine, yaşama ve diğer kişilere yönelik sergilediği olumsuz tutumlarını ve bireysel başarı duygusundaki azalmayı içeren bir sendromdur. İlgili alan yazında tükenmişliğin nedenleri arasında; çalışma koşulları, örgüt kültürü, iş güvenliği, işin kendisi, rol çatışması, rol belirsizliği ve iş yükü gibi faktörlerin sayıldığı görülmektedir. Bu çalışmada iş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın örneklemini İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğünde (AFAD) çalışan 130 kişidir. Çalışmanın verileri, online gerçekleştirilen anketler yoluyla toplanmıştır. İş yükü ve rol belirsizliği ile tükenmişlik arasındaki nedensellik ilişkisi korelasyon ve çoklu regresyon analizleri ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre, iş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İş yükü ve rol belirsizliği ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumlu yönde bir ilişkinin, rol belirsizliği ile kişisel başarı arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Yükü, Rol Belirsizliği, Tükenmişlik

THE EFFECT OF WORKLOAD AND ROLE AMBIGUITY ON WORKERS' LEVEL OF BURNOUT: THE CASE OF AFAD

ABSTRACT

Burnout has been described as a syndrome which includes the individual's physical and emotional exhaustion, desperation, negative attitudes towards his work, life and other people, and a decrease in the sense of his personal accomplishment. In the literature, it is seen that the factors like working conditions, organizational culture, job security, the work itself, role conflict, role ambiguity and workload are among the

causes of burnout. In this study, it has been tried to find out the effect of workload and role ambiguity on employee's level of burnout. The sample of the study consists of 130 people working at Provincial Disaster and Emergency Directorate. The data was gathered through online surveys. The causality relationship between workload-role ambiguity and burnout has been detected by correlation and multiple regression analysis. According to the findings, it has been concluded that workload and role ambiguity have a meaningful effect on the level of burnout. It has also been found out that while there is a positive relationship between workload, role ambiguity and emotional exhaustion, depersonalization, there is a negative relationship between role ambiguity and personal accomplishment.

Key Words: Workload, Role Ambiguity, Burnout

1. GİRİŞ

Görev tanımı en basit ifadesiyle hayat kurtarmak olan İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde çalışanlar, zorlu çalışma koşulları içinde sıklıkla gerek fiziksel ve gerekse zihinsel olarak enerjilerinin azalması anlamına gelen tükenmişlikle karşı karşıya kalabilmektedirler. Tükenmişliğin ortaya çıkmasında çalışanların görev tanımlarının net olmamasına bağlı olarak açıklanabilen rol belirsizliği ve kısa zamanda çok fazla iş çıkarmak zorunda olmalarından kaynaklanan iş yükünün önemli sebepler arasında yer aldığı çalışanlarca ileri sürülen bir husustur.

Tükenmişlik kavramı, alan yazına kazandırıldığından bu yana, birçok yerli ve yabancı araştırmacı tarafından incelenmiştir. Kavram Türkçe alan yazında da özellikle 2000'li yılların başından beri farklı kavramlarla ilişkilendirilerek çalışılmıştır (Budak ve Sürgevil, 2005; Sürgevil, 2006; Çapri, 2006). Alan yazında tükenmişlik konusunun çok fazla ele alınmasının arka planında özellikle hizmetler sektöründe çalışanların sürekli insanlarla etkileşim halinde olmaları ve fiziksel ve zihinsel enerji kaynaklarının azalması bir gerekçe olarak gösterilebilir.

Tükenmişlik işyerindeki koşullar ile kişinin etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Alan yazında yer alan çalışmalarda tükenmişliğin sebebi genellikle birey kaynaklı olmayıp, daha çok örgüt veya koşul bağımlı olup, bu nedenle tükenmişliğe yönelik çözümlerin de işyerindeki ortamda aranmasının doğru bir yaklaşım olacağı vurgulanmaktadır (Leiter ve Maslach,1988:298; Budak ve Sürgevil,2005,97-98). Çalışanlarda tükenmişliğe neden olan iş ve örgüt ile ilgili faktörler arasında birinci planda iş yükü, rol belirsizliği, denetim, ödüllendirmeler, aidiyet duygusu, adalet ve değerler sayılmaktadır (İzgar, 2001).Tükenmişliğin bireysel nedenleri arasında ise yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, bireysel beklentiler, motivasyon, kişilik, aile yapısı, performans, sosyal destek, kişisel yaşamda karşılaşılan stresler, iş doyumu, biçimsel olmayan ilişkiler, üstlerden görülen destek gibi unsurlardan söz edilebilir (Akbolat ve Işık, 2009).

Bu çalışmada gerek dönemsel olarak karşı karşıya kaldıkları iş yükü ve gerekse ifa ettikleri görevlerdeki rollerinin belirsizlikleri nedeniyle AFAD çalışanlarında gözlenme olasılığı yüksek olan tükenmişlik sendromu ele alınmıştır. Araştırmanın AFAD çalışanları özelinde yapılmasında daha önce bu örneklem kitlesi üzerinde herhangi bir araştırma yapıldığına rastlanmamış olması ve bu sayede ilgili alan yazının zenginlik kazanmasına katkı sağlanmaya çalışılması etkili olmuştur. Bu bakış açısından hareketle araştırmanın amacı, iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve onun boyutları üzerindeki etkilerinin ortaya konulmasından oluşmaktadır.

Çalışma, kavramlara ilişkin açıklamaların yer aldığı kuramsal çerçeveye ile AFAD çalışanları üzerindeki görgül araştırma bulgularının yer aldığı iki bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın sonuç ve tartışma kısmında ise araştırmanın bulgularına ilişkin yorum ve değerlendirmelere yer verilmiştir.

2.KURAMSAL ÇERÇEVE

İş Yükü

Çalışma yaşamının ana konularından biri olan iş yükü, çalışanın belirli bir niteliğe sahip olması koşuluyla ve belirli bir sürede yapılması icap eden iş miktarını ifade eder. İş yükü bireysel açıdan işi yapmak için geçen zamanı ve enerjiyi, örgüt açısından ise verimliliği ifade etmektedir. İş yükü çalışan için örgütsel bakımdan çok önemli bir değişkendir. Özellikle tükenmişlik incelendiğinde en temel nedenlerden biri olarak bireyin ağır iş yükü altında kalması üzerinde durulmaktadır. Başka bir deyişle iş yükü, işe ilişkin stres faktörleri içinde en sık karşılaşılan ve en önemli olanlardan biridir (Gümüştekin ve Öztekin, 2004).

İnsan; fiziksel, zihinsel ve duyuşsal, sınırlılıklar içinde yaratılmış bir varlıktır. Bireylerin yetenekleri ile işi için kendisinden beklenenlerin uyumu kişinin işinde başarılı olabilmesinin adeta ön koşuludur. Bir işin bir kişiye verilmesinde kişinin özellikleri ile işin gerektirdiği özelliklerin karşılaştırılması gerekmektedir. Yani çalışma yaşamında çok önemli bir kural olan “işe göre adam seçimi” ergonomik çıkarlar bakımından da öncelikli olarak dikkate alınması gereken bir husustur. Öte yandan iş yükündeki uyumsuzluk, kişilerin becerilerinin yetersiz kaldığı yanlış iş seçimlerinden de kaynaklanabilmektedir. Leiter ve Maslach’a göre kişi ve iş arasındaki iş yükü açısından dengesizlik genellikle tükenmişliğin bir hazırlayıcısı olan bitkinliğe yol açmaktadır (Leiter ve Maslach, 2005).

Genellikle iş yükü denilince akla kişinin kaldırabileceğinden fazla işi üslenmesi anlamına gelen, aşırı iş yükü gelmektedir. Ancak Maslach ve

Leiter'in (1997) modelinde söz konusu olan iş yükü sadece aşırı iş yükü değildir. Modelde aşırı iş yükü kadar, gereğinden az iş yükünün de bireyler üzerinde baskı veya strese neden olduğu üzerinde durulmuştur. Bu durumda iş yükü ile ilgili iki farklı kavramdan; aşırı iş yükü ve az iş yükünden bahsetmek mümkündür.

Aşırı İş Yükü

Yapılan iş veya görevin, ağır veya fazla olması, göreceli bir durumdur. Organizasyonlarda ifa edilecek işlerin tespitinde, bireylerin yapabileceği en uygun işler belirlenmeye çalışılır. Çalışanların yerine getirmek durumunda oldukları iş yükü, bu optimal ve ideal olanın üzerinde olursa, o zaman bu durum; aşırı iş yükü şeklinde ifade edilebilmektedir. Aşırı iş yükünü, birincisi niceliksel, ikincisi ise niteliksel olmak üzere iki grupta incelemek mümkündür (Özkalp ve Kirel, 2005: 435).

Niceliksel Olarak İş Yükü

Niceliksel olarak iş yükü, yapılacak pek çok işin olması ve bunun için tanınan sürenin yetersiz olması halinde ortaya çıkan durumdur. Zaman baskısı, birey üzerinde negatif bir etki yapmakta, birey işi yapabilecek yetenek ve beceriye sahip olsa dahi işi yapış şekli bundan olumsuz etkilenmektedir.

Niceliksel olarak az iş yükü; işin yapılması için belirlenen zamanın gereğinden fazla olması veya belirli bir zaman içerisinde yapılması gereken işin çok kısa bir zamanda bitebilecek özelliğe sahip olması durumunu ifade etmektedir. Böyle bir durumda çalışan zamanının çoğunu boş geçirecek, can sıkıntısı ve sahip olduğu vasıfları kullanamamaktan kaynaklanan iş tatminsizliği ile karşı karşıya kalabilecektir.

Niteliksel Olarak İş Yükü

Niteliksel olarak iş yükünde, yapılacak işin gerektirdikleri ile işi yapacak kişinin sahip olduğu özellikler arasında, işgörenin aleyhine bir dengesizliğin olmasından söz edilmektedir. Bu durumda, işi yapacak kişi işin gerektirdiği bilgi, beceri ve bireysel niteliklere tam manası ile haiz değilse, bu durumda bahse konu iş çalışan için zor gelecektir (Eroğlu 2007: 455).

Niteliksel olarak az iş yükünde ise kişi, tekrar eden, zekâ, bilgi ve becerilerin kullanılmadığı rutin işlerle görevlidir. Kişide monotonlaşmaya neden olan böyle bir görevi yerine getirmek ise, sürekli aynı işi yapmaktan dolayı can sıkıntısına ve fiziksel rahatsızlıklara neden olacaktır.

Sonuç olarak çalışanların yerine getirmeye çalıştıkları iş yükü, ideal ölçülerin üzerinde veya altında ise iş yükünden kaynaklanan bir sorundan bahsetmek mümkündür. Birey ve iş arasındaki iş yükü açısından uyumun olmaması, çoğunlukla tükenmişliğin altında yatan bitkinliğe yol açmaktadır (Leiter ve Maslach 2005). Aşırı ve az iş yükü ya da kısaca “iş yükü uyumsuzluğu” bireyleri tükenmişliğe itebilir. Birey üzerinde olumsuzluk yaratan koşulların gözden geçirilmesi ya da iyileştirilmesi ise, bireyin tükenmişlik yaşama ihtimalini düşürebilir (Özkalp ve Kırel, 2005; Maslach vd. 2001).

Rol Belirsizliği

Hem yönetenler hem de yönetilenler, statüleri gereği organizasyon içinde ve dışında kendilerinden beklenen roller hakkında yeterli bilgi sahibi olmadıkları zaman rol belirsizliği ile karşı karşıya kalırlar. Rol belirsizliği, ‘işgörenin işinde yapacaklarının (rolünün) açık ve net olmamasıdır’ (Kim vd., 1996: 951). Rol belirsizliği, rol ile ilgili beklentilerin yerine getirilmesinde kullanılan yöntemlerin bilinmesinde ve rol başarımının nasıl değerlendirildiğinin bildirilmesindeki bilgi eksikliklerinin derecesidir (Menteşe, 2007). Bir başka tanımda ise rol belirsizliğinin, çalışanın yapacağı işlerle ilgili kendisinden belirsiz beklentilerde bulunulması şeklinde tanımlanmaktadır (Madera vd, 2013: 28). Başka bir ifadeyle, her hangi bir organizasyonda çalışan bireylerin organizasyon içerisindeki statüleri gereği organizasyon içi ve dışı beklentilerin neler olduğu hakkında bir bilgilerinin olmaması durumunda rol belirsizliği ortaya çıkar. Rol belirsizliği yaşayan bir birey, yetki ve sorumluluklarını tam olarak algılayamayabilir.

Araştırmalar rol çatışması ve rol belirsizliğinin yüksek düzeyde yaşanmasının; stres, huzursuzluk, korku ve düşmanlık ile tükenmişliği artırdığını, iş doyumunu ve kendine güveni azalttığını, işe yabancılaşma ve işten ayrılma eğilimini artırdığını göstermektedir (Topuz, 2006: 22; Rosse ve Rosse 1981:385; Wu ve Norman, 2006:304; Fatima' ve Wali ur Rehman; 2012:59).

Tükenmişlik

Çalışma yaşamında bireylerin olumsuz bir durum olarak tecrübe ettikleri tükenmişlik ilk kez 1974 yılında Freudenberg tarafından tanımlanmıştır. Freudenberg (1974: 159) tükenmişliği “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde ifade etmiştir.

Tükenmişlik ile ilgili en çok kabul gören tanım, Maslach tarafından yapılmış olan tanımdır. Bu tanıma göre “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen; fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar şeklinde yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak ifade edilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981). Daha yalın bir ifadeyle Maslach tükenmişliği “İş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi” olarak tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 3; Maslach, vd. 2001: 399).

Duygusal Tükenme

Maslach’a göre duygusal tükenme, tükenmişliğin en önemli bileşenidir. Tükenmişliğin bu boyutundaki belirtiler; kişide duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme, enerji eksikliği ve yorgunluk olarak sıralanabilir. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi engellenmişlik ve gerginlik duygularıyla yüklü olduğundan hizmet sunduğu insanlara geçmişteki kadar verimli ve sorumlu davranmadığı hissine kapılır ve hatta bir sonraki gün işe gitmekten imtina eder hale gelebilir (Arı ve Bal, 2008: 133). Yoğun insani ilişkilerin uzun süre devam ettirilmesini gerektiren işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenmişliğin, rutin işlerde çalışan kişilerde görülen duygusal tükenmişlikten daha fazla olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur (Demir, 2010: 194). Kişi duygusal tükenmişlik hissettiğinde, duygusal ve fiziksel olarak aşırı bir bitkinlik içindedir. Kişi kendisini; bitmiş ve yeniden kendine gelme şansı olmayan bir kişi olarak görmektedir. Bu durumdaki insanlar, sabah uyandıklarında, akşam yatağa girdikleri zaman ki gibi kendilerini hala yorgun hissederler. Kendilerinde insanlarla muhatap olacak ve yeni projeler içinde olacak enerji kalmadığını düşünürler (Maslach ve Leiter, 1997: 18).

Duyarsızlaşma

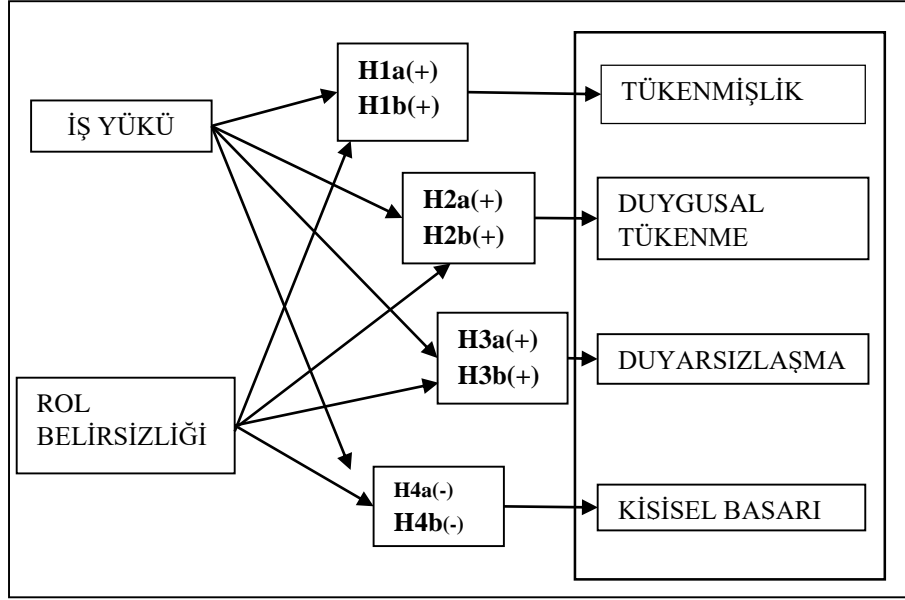
Duyarsızlaşma yaşayan kişi, çalışma ortamındaki diğer kişilere (müşteri veya iş arkadaşları gibi) insan gibi davranma yerine onlara bir obje gibi davranışlarda bulunma durumundadır (Cooper vd., 2001: 83). Duyarsızlaşma yaşayan kişi, duygusuz, küçümseyen, alaycı, insancılıktan uzaklaşmış ve katı bir tutum sergiler. Bu durumdaki kişiler, çalıştıkları kuruma ve hizmet sundukları kişilere karşı mesafeli, umursamaz bir tutum sergileyip bundan da rahatsızlık duymayabilirler. Kısaca kişi duyarsızlaşma yaşadığında, işine ve iş arkadaşlarına karşı uzak ve soğuk bir tutum içine girmektedir.

Kişisel Başarı Hissi

Tükenmişlik durumunda kişinin kendi performansını ve davranışını yetersiz ve olumsuz görme eğilimi ön plana çıkmakta ve bu durum düşük kişisel başarı hissi biçiminde ifade edilmektedir. Kişinin kendini işinde yetersiz görmesi ve performans hedeflerine ulaşmada kendisini aciz hissetmesi durumudur. Kişinin kendi başarısı ile ilgili olumsuz bir eğilime sahip olması, üretkenliğinin azalması, başarısızlık duygusu, düşük moral, depresyon, insan ilişkilerinde geri çekilme, stres ile baş etmede yetersizlik, kişisel başarısızlık hissinin karakteristik özelliklerindedir (Cooper vd., 2001: 83; Ertürk ve Keçecioğlu, 2012;42). Bu durumdaki bir insan, kendisinin yetersiz olduğu duygusuna kapıldığından, büyük bir eksiklik duygusu geliştirme eğilimi içine girmektedir. Bu tarz insanlar yaptıkları işleri çok anlamsız ve başarısız bulmakta, bireylerin kendilerine olan güvenleri artık kalmadığından, başkaları da bu kişilere olan güvenlerini yitirmektedirler (Maslach ve Leiter, 1997: 18; Sürgevil, 2006,46).

3. İŞ YÜKÜ VE ROL BELİRSİZLİĞİNİN TÜKENMİŞLİK İLE İLİŞKİSİ VE ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Şekil 1'deki araştırma modelinde; genel olarak tükenmişlik ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdan oluşan tükenmişliğe ilişkin boyutlar bağımlı değişken olarak kabul edilmiş, iş yükü ile rol belirsizliği ise bağımsız değişken olarak tanımlanmıştır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

İlgili alan yazına bakıldığında iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ile ilişkisini ele alan bir dizi çalışmaya rastlanmaktadır. Greenglass vd. (2001) tarafından yapılan çalışmada iş yükü ve duygusal tükenme arasındaki ilişkiye hemşireler üzerinde bakılmış ve iki değişken arasında orta seviyeli ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir (Greenglass vd. 2001: 213). Ayrıca Male ve May (1998) da iş kaynaklı stres unsurları arasında gösterilen iş yükünün, yol açtığı sonuçlar arasında duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinden söz etmektedir (Male ve May, 1998: 138).

Garrosa vd. (2010) tarafından yine hemşireler üzerinde yapılan bir başka çalışmada da duygusal tükenmenin iş yükü ile kişisel başarının da rol belirsizliği ile ilişkili olduğu belirtilmektedir. Yine hemşireler üzerinde Duquette vd. (1995) tarafından yapılan çalışmada da tükenmişliğe neden olan faktörler arasında, iş yükü ve rol belirsizliğinin altı çizilmektedir.

Satış elemanlarının tükenmişlikleri üzerine araştırma yapan Low vd. (2001), yaptıkları çalışmada, tükenmişlik ile bazı tutum ve davranışlar arasındaki ilişki, yol (path) analizi kullanılarak tahmin edilmeye çalışılmıştır. Tükenmişliğin muhtemel öncülleri ve ardılları belirlenirken alan yazındaki çalışmalardan faydalanılmış ve içsel motivasyonun, rollerin belirsiz oluşunun ve rol çatışmalarının tükenmişlikten önce ortaya çıkan önemli öncüller olduğu tespit edilmiştir.

Maslach, vd. (2001) tarafından; iş yükü, kontrol yetersizliği, ödüllerin adil dağıtılmaması, aidiyet eksikliği ve adalet algısındaki noksanlıklar iş yerinde tükenmişliği arttıran temel etkenler olarak vurgulanmıştır. Öte yandan işle ilgili olarak, özellikle iş yükünün ağır, günlük çalışma süresinin uzun olup, çalışma koşullarının olumsuz olarak algılanması tükenmeyi etkilemektedir (Berns, 1984: 134).

Reetz (1988) ise 307 eğitimci üzerinde yaptığı araştırmada, rol çatışması ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ile pozitif yönlü bir ilişkili sergilediğini ortaya koymuştur.

Üniversite hastanelerindeki doktorlar ve hemşireler üzerinde Türkiye’de Tunç ve Kutanis (2009) tarafından yapılan rol çatışması ve rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmada, rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında güçlü ve pozitif yönde bir ilişki olduğu ve rol belirsizliğinin tükenmişliği açıklamada güçlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Aynı çalışmada rol belirsizliğinin tükenmişliğin boyutlarından; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile güçlü ve pozitif yönlü ilişkiye sahip olduğu görülmüştür (Tunç ve Kutanis, 2009: 413).

Buna göre yukarıda belirtilen, iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlikle bağlantısı üzerine oluşan alan yazındaki ilişkilerden hareketle bu araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi geliştirilmiştir;

Hipotez 1a: İş yükü tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 1b: Rol belirsizliği tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 2a: İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 2b: Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 3a: İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 3b: Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.

Hipotez 4a: İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir.

Hipotez 4b: Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir.

4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Örneklem

Araştırmanın örnekleme yargısal örnekleme yöntemi ile belirlenen 130 AFAD çalışanıdır. Yargısal örnekleme yönteminde araştırmacı, ilgisine, birikimine ve belirleyeceği örneğin ana kütleyle benzerliğine yönelik kanaatine bağlı olarak, evrenin parçası olan daha temsili bir örnek seçmektedir (Bernard 2000; Robson 2002). Burada, seçilen örneklemin çalışmanın amacına uygun olacağı ve araştırmacının ulaşmak istediği veriyi temin edeceği öngörülmektedir (Churchil 1996). Ana kütle ne kadar homojen ise ve araştırmacı ana kütleyle ne kadar iyi tanırıyorsa, bu yöntemle belirlenen örneklem o kadar iyi sonuç verecektir. Fakat yargısal örnekleme yöntemi ile seçilen örneklemin evreni ne kadar temsil gücüne sahip olduğu bilinmediğinden, ana kütle hakkında genelleme yapılamaması o kadar güç hale gelmektedir (Malhotra 1996).

Araştırmada yargısal örnekleme yöntemi ile ancak 130 AFAD çalışana ulaşılabilmektedir. Örneklemin sınırlı kalmasının nedenleri arasında; anketin uygulandığı dönemde çalışanlarının bir kısmının yerel olaylara müdahale amaçlı çeşitli yerlerde görevli olmaları, bir kısmının ülkemize komşu ülkelerden gelen ve halen devam etmekte olan toplu göç olaylarıyla ilgili olarak başka illerde görevde olmaları, izinde olmaları ve anket için vakit ayırmamaları gibi faktörlerden söz edilebilir.

4.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan ölçüm aracı demografik sorular dışında toplam üç bölümden oluşan ankettir. Tükenmişliği ölçmek için Maslach tarafından geliştirilen 22 maddeden oluşan ölçekten yararlanılmıştır. Maslach (1981) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçeye uyarlanması ile geçerlilik ve güvenilirliği Çapri (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçeğin alfa güvenilirlik katsayısı 0,75'tir. Tükenmişlik, 1= Hiçbir zaman, 2=çok nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu zaman, 5=Her zaman şeklindeki beşli Likert tipi ölçekle ölçülmüştür. Çalışanların rol belirsizliğini ölçmek için Kim vd. (1996) tarafından geliştirilen ve Price (2001) tarafından önerilen dört maddelik ölçek kullanılmıştır. Daha önce Kuşluvan ve Kuşluvan (2005) tarafından yapılan çalışmada da olduğu gibi söz konusu ölçeğin güvenilirlik katsayısı düşük çıktığından 3. ve 4. maddeler ölçekten çıkarılmak durumunda kalmıştır. Bunun sonucunda ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,64 olarak kabul edilebilir olan değere yakın bir sonuç olarak hesaplanmıştır. İş yükünü ölçmek için ise Kim vd. (1996) tarafından geliştirilen ve Price (2001) tarafından önerilen altı maddelik ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğin alfa

güvenilirlik katsayısı ise 0,60'tır. İş yükü ve rol belirsizliği ile ilgili sorular ise 1= Kesinlikle katılmıyorumdan 5= Kesinlikle katılıyorumda doğru belirlenmiş olan klasik Likert tipi ölçektir.

5. ANALİZ VE BULGULAR

5.1. Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizleri

Araştırmaya katılan yanıtlayıcılara ilişkin demografik veriler Tablo 1 'deki gibidir.

Tablo 1: Yanıtlayıcılara İlişkin Demografik Değişkenler

DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLER	Frekans	Yüzde	
CİNSİYET	Erkek	110	84,6
	Kadın	20	15,4
YAŞ	21-29	36	27,7
	30-39	62	47,7
	40-49	29	22,3
	50 ve üzeri	3	2,3
	MEDENİ HAL	Bekâr	36
	Evli	94	72,3
ÖĞRENİM DURUMU	İlköğretim	1	0,8
	Lise	9	6,9
	Ön Lisans	23	17,7
	Lisans	76	58,5
	Lisansüstü	21	16,2
İŞ DENEYİMİNİZ	0-12 Ay	8	6,2
	13-36Ay	31	23,8
	37-60 Ay	48	36,9
	61-120 Ay	11	8,5
	121 Ay ve üzeri	32	24,6
TOPLAM	130	100	

Tablo 1'e göre yanıtlayıcıların büyük çoğunluğu (%84,6) erkek, çoğunluğu (%47,7) 30-39 yaş aralığında, %72,3 oranıyla çoğunluğu evlidir. Öğrenim durumuna bakıldığında AFAD çalışanlarının yaklaşık % 75'inin lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Yanıtlayıcıların yaklaşık üçte birinin iş tecrübesi olarak 4-5 yıllık çalışan olduğu tespit edilmiştir.

5.2. Faktör Analizi

Tablo 2’de tükenmişlik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2: Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Faktör/Değişken	Faktör Yükleri	Açıklanan Varyans
Faktör 1: Duygusal Tükenme		
1 Duygusal Tükenme	,837	32,94
2 Duygusal Tükenme	,788	
3 Duygusal Tükenme	,774	
6 Duygusal Tükenme	,771	
8 Duygusal Tükenme	,751	
13 Duygusal Tükenme	,713	
16 Duygusal Tükenme	,666	
20 Duygusal Tükenme	,603	
Faktör 2: Duyarsızlaşma		
5 Duyarsızlaşma	,608	12,39
10 Duyarsızlaşma	,590	
11 Duyarsızlaşma	,570	
15 Duyarsızlaşma	,538	
21 Duyarsızlaşma	,515	
22 Duyarsızlaşma	,509	
Faktör 3: Kişisel Başarı		
4 Kişisel Başarı	,677	15,62
7 Kişisel Başarı	,666	
9 Kişisel Başarı	,644	
12 Kişisel Başarı	,584	
14 Kişisel Başarı	,573	
17 Kişisel Başarı	,561	
18 Kişisel Başarı	,524	
19 Kişisel Başarı	,506	
KMO 0,79 - Top. Varyansı Açıklama Oranı % 60,95		

Açıklayıcı faktör analizinde faktörler altında yer alan değişkenler açısından faktör yüklerinin 0,50 ve üzerinde olması arzu edilmektedir (Nunnally, 1978). Tablo 2’deki toplam üç boyuta ilişkin 22 değişkene ait faktör yüklerinin 0,506 ile 0,837 aralığında değiştiği, dolayısıyla arzu edilen koşulu sağladığı tespit edilmiştir. Örneklem yeterlik katsayısı olan KMO ise 0,79’dur. Dolayısıyla araştırmanın veri yapısının faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Varimax rotasyonu ile yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin orijinal formundakine uygun olarak üç faktör altında toplandığı Tablo 2’de görülmektedir. Faktör isimleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere orijinal ölçekteki gibi belirlenmiştir. Ölçekte, özdeğeri birden büyük olan bu üç faktörden, duygusal tükenme adlı faktörün toplam

varyansı açıklama oranı %32,94, kişisel başarı adlı faktörün toplam varyansı açıklama oranı %15,62 ve duyarsızlaşma adlı faktörün toplam varyansı açıklama oranı ise % 12,39'dır. Her üç faktörün kümülatif olarak toplam varyansı açıklama oranı %60,95 ile kabul edilebilir değer olan %60'ın üzerindedir. Sonuç olarak bu çalışmanın verileriyle yapılan faktör analizi sonucu oluşan boyutlandırmanın Maslach'ın ölçeğinin orijinal ölçekteki boyutlandırmasıyla örtüştüğü görülmüştür.

Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Ortalamalar ve Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	\bar{X}	1	2	3	4	5
1. Tükenmişlik	2.97	-				
2. Duygusal Tükenmişlik	2.69	.859	-			
3. Duyarsızlık	2.45	.738	,564	-		
4. Kişisel Başarı	3.65	,274	-,145	-,099	-	
5. Rol Belirsizliği	2.06	,176	,324	,167	-,414	-
6. İş Yükü	3,17	,402	,197	,257	,342	-,138

Tablo 3'de araştırmanın değişkenlerine ilişkin ortalama değerlerine bakıldığında, AFAD çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ortalaması 2.97 ile orta değer olan 'bazen' seçeneğine oldukça yakın olduğu görülmektedir. Bu sonuç çalışanların tükenmişlik yaşamadıkları ya da tükenmişlik düzeylerinin çok yüksek ve de belirgin derecede hissedilir bir durum olmadığını göstermektedir. Bir başka ifadeyle çalışanların tükenmişliği kısmen hissettikleri yorumu yapılabilir. Öte yandan tükenmişliğin düzeylerinden duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın 2,69 ile 2,45 değerlerini aldığı bu değerlerin de 'bazen' ile 'çok nadir' seçeneğine daha yakın değerler olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle çalışanların tükenmişliğe maruz kalmadıkları söylenemese de yapmış oldukları işin insan hayatını birebir ilgilendiren bir iş olması ve bu anlamda vicdani sorumluluklarının bulunması yüzünden çalışanların tükenmişliğe karşı dirençli bir yaklaşımla hareket ettiklerinden söz edilebilir. Tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarı değişkeninin 3,65 ile 'çoğu zaman' değerine yaklaştığı tespit edilmiştir. Bu sonuç çalışanların yapmış oldukları işe yönelik olarak kişisel başarı algılarının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu durumun ortaya çıkmasında örnekleme dâhil çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olmasının ve yapmış oldukları işe yönelik başarı güdüsüyle hareket ettikleri düşüncesinin etkili olduğu kanaati öne çıkmaktadır. AFAD çalışanlarının rol belirsizliğine ilişkin sorulara verdikleri yanıtların ortalaması 2.06 ile 'katılmıyorum' ifadesine daha yakın bir noktadadır. Bu ortalama değeri beklenen sonuçlarla çelişen bir sonucu yansıtmaktadır. Zira yapılan görüşme ve değerlendirmelerde çalışanların görev tanımlarının dahi belirgin olmadığı, görevin ani olarak

bildirildiği ve görev yerine varıncaya kadar hiçbir ön hazırlık mahiyetinde çalışmanın yapılmadığı görev yerinde ise fiili durumun gerektirdiği işlerin ivedilikle yapılabilmesi için çalışıldığı ve çaba sarf edildiği ifade edilmektedir. Yanıtlayıcıların buna rağmen öznel değerlendirmelerinde bu başlık altındaki sorulara aksi yönde yanıt vermelerinin bir nedeni olarak sosyal beğenilirlik etkisinin sebep teşkil edebileceği düşünülmektedir. Son olarak iş yükü değişkeninin ortalamasının 3,17 ile 'kararsızım' seçeneği etrafında şekillendiği bulgusuna ulaşılmıştır. AFAD çalışanlarının özellikle afet ve acil durum değerlendirmesinin yapıldığı; deprem, göçük ve toplu göç gibi olağanüstü dönemlerde iş yüklerinin arttığı ve araştırmanın yapıldığı dönemde de komşu ülkelerden gelen toplu göçler yüzünden artan iş yükünün fazlalığının bu sonucun ortaya çıkmasında etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3'teki korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlik ve onun boyutları ile gösterdiği korelasyon ilişkisi zayıf ve orta dereceli ve genellikle pozitif yönlü bir ilişkidir. Tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişlik ile rol belirsizliği arasında da yine pozitif yönlü ve orta derecede bir ilişkinin varlığı dikkatleri çekmektedir. Duyarsızlaşma boyutu ile iş yükü arasında da zayıf ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Kişisel başarı değişkeni açısından da rol belirsizliği değişkeni ile negatif yönlü iş yükü değişkeni açısından ise pozitif yönlü ve orta dereceli bir ilişkinin olduğu Tablo 3'te görülmektedir.

5.2. Regresyon Analizleri ve Hipotez Testlerine İlişkin Bulgular

Çalışmada iş yükü ve rol belirsizliği ile tükenmişlik ve onun boyutları arasındaki ilişkileri analiz etmek amacıyla çoklu regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Çoklu regresyon analizi yapılırken örnekleme belirlemek için tahmin ve bağımlı değişkenlerin sayısının toplamının beş veya 10 ile çarpılması gerekmektedir (Akgül ve Çevik, 2003, 331). Bu çalışmada toplanan veri sayısının 130 olduğu, bağımlı ve bağımsız değişkenlerin toplamı 6 ve bunun 10 ile çarpımdan çıkan sonucun 60 olduğu göz önünde bulundurulduğunda, çoklu regresyon analizi yapmanın uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 4: İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerini Gösteren Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmemiş B	Stn. Hata	β	Sig.	R ²	Düz. R ²	DW	Tolerans	VIF
Model $F =$ 13,307				,00	,173	,160	1,745		
Sabit	2,162	,261							

1. İşyükü	,214	,043	,402	,000				,981	1,0 2
2. Rol Belirsizliği	,066	,031	,176	,033				,981	1,0 2

p.<0.01

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

Çoklu regresyon analizi ile araştırmanın modeli ve hipotezleri test edilmiş ve ulaşılan sonuçlar yorumlanmaya çalışılmıştır. Tablo 4'deki, katsayı (Düz. R²) bağımlı değişkendeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Buradan hareketle, tükenmişliğe ilişkin değişimin 0.160'ı araştırma modelinde yer alan rol belirsizliği ve iş yükü tahmin değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle tükenmişliğin ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden ikisi olan iş yükü ve rol belirsizliğinin sadece 0,160 gibi düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada kullanılan Durbin Watson (DW) testi, değişkenler arasında otokorelasyon olup olmadığını gösteren bir testtir. İlgili test değerinin 1,5 ile 2,5 arasında olması istenen durumdur. Tablo 4'teki analiz sonucuna göre DW değeri 1.745 ile arzulanan aralıkta yer almaktadır. Ayrıca, Tablo 4'teki varyans analizi sonuçlarına göre F değeri 13.307'nin Sig. 0.000 anlamlılık düzeyinde geçerli olması modelin bütün olarak geçerli olduğunu ve AFAD çalışanlarının, tükenmişliklerinin 0.160'ının modelde yer alan iş yükü ve rol belirsizliği değişkenleri tarafından açıklandığını göstermektedir.

İş yükü ve rol belirsizliği değişkenlerinin, tükenmişlik üzerindeki etkisini görebilmek için yapılan regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 4'e bakıldığında, iş yükü (sig. .000) ve rol belirsizliği (sig. .033) boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Yine Tablo 4'teki Beta değerlerine de bakıldığında iş yükü ile tükenmişlik arasında (0,40) düzeyinde orta derecede pozitif yönlü bir ilişkinin, rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında ise (0,17) düzeyinde zayıf ve pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Bağımsız değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı bulunup bulunmadığını görebilmek için Tolerans ve VIF değerlerine bakılmaktadır. Gujarati söz konusu değer 10'dan büyük olması, Tarı ise beşten büyük olması durumunda çoklu doğrusal bağlantıdan söz edilebileceğini ileri sürmektedir (Gujarati; 1999: 338-339; Tarı, 2008: 167). Buna göre Tablo 4'teki araştırma bulgularına bakıldığında, değişkenlere ilişkin değerlerin Gujarati ve Tarı tarafından belirtilen sınır değerlerinin altında olması nedeniyle her hangi bir doğrusal bağlantının bulunmadığı tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre “İş yükü tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez1a ve “Rol belirsizliği tükenmişliği pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez1b desteklenmektedir.

Tablo 5. İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerini Gösteren Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmemiş B	Stn. Hata	β	Sig.	R ²	Düz. R ²	DW	Tolerans	VIF
Model									
$F = 12,474$,00	,164	,151	1,738		
Sabit	1,352	,316							
1. İşyükü	,253	,084	,246	,003				,981	1,02
2. Rol Belirsizliği	,260	,060	,358	,000				,981	1,02

p.<0.01

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenmişlik

Tablo 5'teki regresyon modeli özetinden hareketle tükenmişliğin boyutlarından duygusal tükenmişliğe ilişkin değişimin 0.151'i araştırma modelinde yer alan rol belirsizliği ve iş yükü bağımsız değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duygusal tükenmişliğin ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden biri olan iş yükü ve rol belirsizliğinin sadece 0,151 gibi oldukça düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada değişkenler arasındaki oto korelasyonu gösteren DW test değeri,1.738 ile arzulanan aralıkta yer almaktadır. Ayrıca, Tablo 5'teki varyans analizi sonuçlarına göre F değeri 12.474'nin 0.000 anlamlılık düzeyinde geçerli olması modelin bütün olarak geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 5'e bakıldığında, iş yükü (sig. .003) ve rol belirsizliği (sig..000) boyutlarının duygusal tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Tablo 5'teki Beta değerlerine de bakıldığında iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasında (0,25) düzeyinde zayıf ve pozitif yönlü bir ilişkinin, rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında ise (0,35) düzeyinde orta derecede ve pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığını gösteren Tolerans ve VIF değerlerine bakıldığında, değişkenlerin tolerans değerlerinin çok düşük ve VIF değerlerinin ise çok yüksek olmadığı ve buna göre bağımsız değişkenler arasında her hangi bir doğrusal bağlantının bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre “İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 2a ve “Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal

tükenmeyi pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 2b desteklenmektedir.

Tablo 6. İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkilerini Gösteren Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmemiş B	Stn. Hata	β	Sig.	R ²	Düz. R ²	DW	Tolerans	VIF
Model $F = 7,657$,001	,108	,094	1,627		
Sabit	1,556	,237							
1. İşyükü	,253	,063	,285	,001				,981	1,02
2. Rol Belirsizliği	,109	,045	,206	,016				,981	1,02

p.<0.01

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma

Tablo 6'daki regresyon modeli özetinden hareketle tükenmişliğin boyutlarından duyarsızlaşmaya ilişkin değişimin 0.094'i araştırma modelinde yer alan rol belirsizliği ve iş yükü bağımsız değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle duyarsızlaşmanın ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici unsurdan biri olan iş yükü ve rol belirsizliğinin sadece 0,094 gibi oldukça düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada değişkenler arasındaki oto korelasyonu gösteren DW test değeri,1.627 ile arzulanan aralıkta yer almaktadır. Ayrıca Tablo 6'daki varyans analizi sonuçlarına göre F değeri 7,657'nin 0.001 anlamlılık düzeyinde geçerli olması modelin bütün olarak geçerli olduğunu göstermektedir.

Tablo 6'da görüldüğü gibi, iş yükü (sig. .001) ve rol belirsizliği (sig..016) boyutlarının duyarsızlaşma üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Tablo 6'daki Beta değerlerine de bakıldığında iş yükü ile duyarsızlaşma arasında (0,29) düzeyinde zayıf ve pozitif yönlü bir ilişkinin, rol belirsizliği ile duyarsızlaşma arasında ise (0,21) düzeyinde zayıf ve pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığını gösteren Tolerans ve VIF değerlerine bakıldığında da değişkenler arasında her hangi bir doğrusal bağlantının bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre “İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 3a ve “Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 3b desteklenmektedir.

Tablo 7: İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerini Gösteren Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Stn. Edilmemiş B	Stn. Hata	β	Si g.	R ²	Düz. R ²	DW	Tolerans	VIF
Model $F = 21,683$,00	,255	,243	1,816		
Sabit	3.426	,176							
1. İşyükü	,176	,047	,291	,00				,981	1,02
2. Rol Belirsizliği	-,160	,033	-,374	,00				,981	1,02

p.<0.01

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarı

Tablo 7'deki regresyon modeli özetinden hareketle tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarıya ilişkin değişimin 0.243'ü araştırma modelinde yer alan rol belirsizliği ve iş yükü bağımsız değişkenleri tarafından açıklanmaktadır. Bir başka deyişle kişisel başarının ortaya çıkmasında, çok sayıda etkileyici faktörden biri olan iş yükü ve rol belirsizliğinin sadece 0,243 gibi düşük düzeyde bir istatistiksel etkiye sahip olduğundan bahsedilebilir. Araştırmada değişkenler arasındaki oto korelasyonu gösteren DW test değeri,1.738 ile arzulanan aralıkta yer almaktadır. Ayrıca Tablo 7'deki varyans analizi sonuçlarına göre F değeri 21.683'nin 0.000 anlamlılık düzeyinde geçerli olması modelin bütün olarak geçerli olduğunu göstermektedir.

İş Yükü ve Rol belirsizliği bağımsız değişkenlerinin, bağımlı değişken olan kişisel başarı üzerindeki etkisini görebilmek için standart çoklu regresyon analizi sonuçlarının yer aldığı Tablo 7'ye bakıldığında, iş yükü (sig. .000) ve rol belirsizliği (sig.000) boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Ancak Tablo 7'deki Beta değerlerine de bakıldığında iş yükü ile kişisel başarı arasında (0,29) düzeyinde zayıf ve pozitif yönlü bir ilişkinin, rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında ise (-0,37) düzeyinde orta derecede ve negatif yönlü bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Değişkenler arasında çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığını gösteren Tolerans ve VIF değerlerine bakıldığında, değişkenlerin tolerans değerlerinin çok düşük ve VIF değerlerinin ise çok yüksek olmadığı ve buna göre bağımsız değişkenler arasında her hangi bir doğrusal bağlantının bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre “İş yükü tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 4a reddedilmekte ve “Rol belirsizliği tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir.” şeklindeki Hipotez 4b desteklenmektedir.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

AFAD çalışanları meslekleri gereği çoğu zaman olağandışı durumlarla karşı karşıya kaldıklarından, bedensel olduğu kadar, ruhsal olarak da iyi olmalıdırlar. Bireylerde fizyolojik, psikolojik ve davranışsal bazı etkilerle kendini belli eden tükenmişlik sendromu kişinin hayat kalitesini düşürdüğü gibi sağlığını da tehdit edebilmektedir. Yaptıkları işin önemi düşünüldüğünde AFAD çalışanlarının tükenmişlik sendromuna kapılmaması ve bu süreçte çalışanlara yüklenen iş yükü ve rol belirsizliği düzeylerinin makul bir seviyede olması da ayrıca önem taşımaktadır.

Bu çalışmada, iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi AFAD çalışanları özelinde ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Genel olarak araştırma sonuçlarına bakıldığında, AFAD çalışanlarının bazen veya kısmen tükenmişlik yaşadıkları, rol belirsizliği konusunda düşük bir rol belirsizliği içinde oldukları, iş yükü konusunda ise orta düzeyde bir iş yükü altında çalıştıkları şeklinde bir geri dönüşte buldukları görülmüştür.

AFAD çalışanlarının iş yükü ve rol belirsizliklerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığına dair 130 çalışan özelinde yapılan araştırmanın bulguları neticesinde iş yükü ve rol belirsizliğinin genel olarak tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuç ile Maslach vd. (2001) tarafından yapılan ve iş yükü ile tükenmişlik arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ileri süren araştırma bulguları örtüşmektedir. Bu araştırma ile ulaşılan bir diğer sonuç ise rol belirsizliği ile tükenmişlik arasında yine pozitif yönde bir ilişki bulunduğu şeklindedir. Bu sonuç ile Reetz (1988) tarafından eğitimciler üzerinde yapılan çalışmanın bulguları paralellik göstermektedir. Rol belirsizliği ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyan Low vd. (2001) tarafından yapılan araştırmanın bulguları da yapılan bu çalışmanın sonuçları ile benzer bir özellik göstermektedir. Rol belirsizliği ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin Türkiye örneğinde incelendiği bir diğer araştırma olan Tunç ve Kutanis'in (2009) araştırmasının bulguları da bu araştırma ile paralel sonuçlara ulaşmıştır. Ayrıca bu iki sonuç, alan yazındaki Duquette vd. (1995) tarafından yapılan çalışmanın sonuçlarını da destekler niteliktedir.

Ayrıca iş yükü ve rol belirsizliğinin tükenmişliğin boyutlarından; duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. İş yükünün ve duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu ileri süren Greenglass vd. (2001) tarafından yapılan çalışmanın bulguları ile bu araştırmanın sonuçları bağdaşmaktadır. Male ve May (1998) tarafından yapılan çalışmada da iş yükünün duygusal tükenme ve duyarsızlaşmaya yol açtığı vurgulanmış bu durum bu araştırmanın sonuçlarını desteklemiştir. Yine Tunç ve Kutanis'in (2009) rol belirsizliği ile duygusal

tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğunu ortaya koyan çalışmasının sonuçları ile bu çalışmanın sonuçları örtüşmektedir. Araştırmada rol belirsizliğinin tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir şeklindeki araştırma hipotezi kabul edilirken, iş yükünün tükenmişliğin boyutlarından kişisel başarıyı negatif yönde etkilemektedir şeklindeki araştırma hipotezi reddedilmiştir. Bu sonuçlardan rol belirsizliği ve kişisel başarı arasındaki elde edilen negatif yönlü ilişkiye dair sonuçlar Male ve May'ın (1998), Garrosa vd. (2010) tarafından yapılan çalışmalarının bulgularını desteklemektedir. Ancak iş yükü ile kişisel başarı arasında bu çalışmada negatif yerine pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmış fakat bu durum Male ve May'ın (1998) tarafından yapıldığı çalışmanın bulguları ile çelişmiştir. Ancak AFAD çalışanlarının sürekli iş yükü altında çalışmamaları yani dönemsel olarak ortaya çıkan doğal afet ve acil durum arz eden hallerde ortaya çıkan arızeli iş yükü nedeniyle böyle bir sonucun ortaya çıktığı yani bu sonucun bu anlamda AFAD çalışanları bakımından normal karşılanabileceği düşünülmektedir. AFAD çalışanlarında tükenmişliğin etkili olmasında, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüklerinde niceliksel iş yükünün fazla olması, mesai sürelerinin belirsiz olması, işin yapımı sırasındaki zaman baskısı gibi nedenlerin önemli etkiye sahip olduğu düşünülmektedir.

Bunların dışında AFAD çalışanlarının tükenmişlikle karşı karşıya kalmalarında; kurumun özellikleri, yapılan işin gerilimli bir iş olması, afet olaylarına müdahalenin doğası gereği fazla sorumluluk alma, görev tanımlarında olmayan işlerde yer alma ve rol belirsizliği gibi nedenlerin etkili olduğu düşünülmektedir.

AFAD yönetim sistemi içerisindeki herkes, afet olumsuzluk taşıyan bir terim olduğu için bu olumsuz durumlara bir şekilde müdahil olmaktadır. Ancak en kritik ve önemli işi, acil yardım, kurtarma ve müdahale ekipleri yapmaktadır. Tüm olumsuzluklara acilen müdahale etmek zorunda olan ve her zaman bir afet durumu için hazırlıklı olması gereken AFAD çalışanları zorlu çalışma koşulları nedeniyle fiziksel ve ruhsal bir tükenmişlikle doğal olarak karşı karşıya kalabilmektedirler. Dolayısıyla AFAD çalışanlarının birçoğunda mesleğin başlangıcında var olan idealizm ilerleyen zamanda yavaş yavaş kaybolmaya başlamakta ve sonuç olarak özellikle duygusal tükenmişliğe adeta kapı aralanmaktadır. Afet çalışanları sadece görevleri sebebiyle ortaya çıkan mağduriyetlerden değil, kişisel kayıpları, değer verdiklerinin ölümü veya yaralanması gibi pek çok sebepten mağdur haline gelebilmektedir. Afet kurumlarının sahip olduğu hayat kurtarmak misyonu nedeniyle çalışanlarda ilk yıllarda oluşan kahramanlık duygusu, bir müddet sonra mesleğin gerçekleri ile yüzleşmek sonucu tükenmişliğe zemin hazırlayabilmektedir.

Örgütlerdeki en önemli problemlerden biri olan tükenmişlikle başa çıkmak için ilk olarak tükenmişliğin tespitinin yapılması gerekmektedir. Bunun için özellikle önemli görevleri olan kurum çalışanlarına psikiyatrik destek sağlanması önerilmektedir. Zira gelişmiş ülkelerin birçoğunda bu iş alanında çalışanlara yönelik psikiyatrik destek verilmesine ilişkin örneklerle rastlamak mümkündür. Türkiye’de de bu tür desteklerin hayata geçirilmesi ve bu konuya yönelik farkındalık yaratma amaçlı eğitimlerin verilmesi çözüm için bir adım teşkil edebilir. Çünkü problemin farkında olan çalışanlar, tükenmişlikle mücadelede daha kolay gayret sarf edebilir hale gelebileceklerdir.

Tükenmişlikle mücadelede bireysel ve örgütsel yollar izlenmelidir. AFAD çalışanlarının ulaşılabilir beklentilerinin olması, kurumdaki vazifesinin kesin olarak belirtilmesi, yapacağı işi farklı yöntemlerle sergilemesi, kendine ve ailesine zaman ayırabilmesi, paylaşımcı olması gibi yöntemler, bu mücadelenin bireysel kısmı için önemlidir. Yetki devri, alt kademelerde çalışanların güç ve bağımsızlık ihtiyaçlarını karşılayan üst düzey yöneticilerin iş yükünü azaltan bir uygulama olarak tükenmişlikle mücadelede etkili olabilecek uygulamalardan bir diğeridir. Kurum, tükenmişlikle baş etmek için, çalışanların kararlara katılımını sağlamalı, işini iyi yapan personeli takdir etmeli, adaletli davranmalı, ekip çalışmalarını desteklemeli, mesai ve izin sürelerini iyi belirlemeli, personelin gelişimine olanak sağlamalı, kişiler arası iletişime değer vermeli ve pozitif geri bildirimlerde bulunmalıdır. Benzeri uygulamalar çok zor şartlarda çalışan afet personelinin, hem ruhsal olarak gelişmelerine katkıda bulunacak, hem de kuruma olan bağlılıklarını arttıracaktır.

Bu araştırma ile AFAD çalışanlarının iş yükü ve rol belirsizliği ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki, sınırlı bir örneklem grubu üzerinde yapılan çalışma ile ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışanların öznel görüşlerine dayalı olarak elde edilen verilerden hareketle ulaşılan sonuçların nesnellığı sorgulanabilir ve bu nedenle araştırma sonuçlarının temkinli değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

Bundan sonra yapılacak çalışmalarda tükenmişliğe neden olan iş yükü ve rol belirsizliği dışındaki diğer örgütsel ve kişisel faktörler araştırılabilecektir. Yine tükenmişliğin neden olduğu birçok sonuç da görgül araştırmalarla incelenebilecektir. Ayrıca bu çalışmada incelenen kavramlar ve konu, kapsayıcı genellemelere varabilmek ve daha güçlü sonuçlara ulaşabilmek bakımından, farklı metodolojik yaklaşımlarla ve daha büyük örneklem grupları ile ele çalışılabilecek ve böylece ilgili alan yazının zenginlik kazanmasına da çok değerli katkılarda bulunulabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akbolat, M. ve O. Işık (2009). Sağlık çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 11(2): 230-254.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri "SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.
- Arı, G.S. ve Bal, E.Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. 15/1, 131-148.
- Bernard, H. R. (2000). *Social Research Methods*. Londra: Sage Publications.
- Berns, S.S., (1984). *Job Satisfaction and Conflict Management*. Third Edition, Toronto: The Mosby Company.
- Budak, G. ve Sürgevil (2005). Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, 20(2): 95-108.
- Churchill, G. A. (1996). *Basic Marketing Research*, Fort Wort: The Dryden Press.
- Çapri B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, Haziran, ss. 62-77.
- Cooper, C. L., Dewe, P., and O'Driscoll, M. (2001). *Organizational Stress: A review and critique of theory, research, and applications*, Thousand Oaks: Sage.
- Demir N. (2010). Küçülmeye giden işletmelerde geri kalanların yaşadıkları tükenme sendromunun örgüte bağlılık üzerindeki etkisi. *Öneri*. C.9.S.33. 185-198.
- Duquette, A., Keruac, S., Sandhu, B.K. and Ducharme, F., (1995). Psychosocial determinants of burnout in geriatric nursing. *International Journal of Nursing Studies*. 32 (5), 443-456.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri*, 7. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- Ertürk E. ve Keçecioğlu T. (2012). Çalışanların iş doyumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler: öğretmenler üzerine örnek bir uygulama. *Ege Akademik Bakış*, 12(1), 39-52.
- Fatima' G, and Rehman Wali ur, (2012). impact of role (ambiguity and conflict) on teaching assistants' satisfaction and intention to leave: pakistani heis. *Intemational Journal of Business and Management*, 7(16), 51-61.
- Freudenberger N. J. (1974). Staff burnout. *Journal of SocialIssues*, 30, 159-165.
- Garrosa E, Moreno-Jimenez B, Liang Y and González JL (2010). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*. 45 (3), 418-427
- Gümüştekin G. Öztemiz A. B. (2004), Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 23, Temmuz-Aralık, ss. 61-85.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., and Fiksenbaum, L. (2001). Workload and burnout in nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11(3), 211-215.
- Gujarati, D. N. (1999). *Temel Ekonometri*, 1. Baskı, (Çev), Ümit Şenesen ve Gülay G. Şenesen, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Kim, S., Price, J. L. Mueller, C. W. and Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a u.s. air force hospital. *Human Relations*, 49(7):947-976.
- Kuşluvan, Z.ve Kuşluvan,S, (2005). Otel işletmelerinde iş ve işletme ile ilgili faktörlerin işgören tatmini üzerindeki görece etkisi: nevşehir örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 83-203.
- Leiter, M.P. and Maslach, C., 1988. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297–308.
- Leiter, M. P., and Maslach, C. (2005). A mediation model of job burnout. In A. S. G. Antoniou & C. L. Cooper (Eds.), *Research companion to organizational health psychology* (p. 544 –564), Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Low, G.S., D. W. Cravens, K. Grant and W. C. Moncrief, (2001). Antecedents and consequences of sales person burnout, *European Journal of Marketing*, Vol.35 No. 5/6: 587-611.
- Madera, J.M.,Dawson, M. and Neal J.A, (2013). Hotel managers' perceive ddiversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28–34.
- Male, D. and May, D. (1998). Stress and health, workload and burnout in learning support coordinators in colleges of further education. *Support for Learning*, 13(3).134-138.
- Malhotra, N. K. (1996). *Marketing Research: An Applied Orientation*, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Maslach, C. and Jackson S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2):99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (1997). *The Truth about Burnout*, Jossey-Bass, New York, NY.
- Maslach, C. and M.P. Leiter (2005). Stress and burnout: the critical research. in Cooper, C.L. (Ed.). *Handbook of Stress Medicine and Health*, CRC Press, Lancaster, Pp. 155-72.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology*, (52) : 397-422.
- Maslach, C. and Zimbardo P. G. (1982). *Burnout – The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Menteşe M. (2007). İş Doyumu, Rol Çatışması Ve Rol Belirsizliği İle Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*, New York: McGraw-Hill.
- Özkalp, E ve Kirel, Ç. (2005). *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Yayın No: 149. Etam Matbaa, Eskişehir,
- Price, J. L. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22(7):600-624.
- Reetz, L.J. (1988). Conflict and stress among rural special educators. *Rural Special Education Quarterly*, 8(3), 22-26.
- Robson, C. (2002). *Real Wold Research*, Oxford: Blackwell.

- Rosse J.G. and Rosse P.H. (1981). Role conflict and ambiguity: an empirical investigation of nursing personnel. *Evaluation & the Health Professions*, 4 (4), 385–405.
- Arı, Sağlam G. ve Bal Çına E. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), Manisa.
- Sürgevil O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tarı, R. (2008). *Ekonometri*, Gözden Geçirilmiş 5. Baskı, İzmit: Kocaeli Üniversitesi Yayınları No: 172.
- Tunç, T., ve Özen Kutanis, R. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing and Health Sciences*, 11 (4), 410-416.
- Topuz A. (2006). Hemşirelerde rol çatışması ve rol belirsizliği, iş stresi ve aralarındaki ilişkinin belirlenmesi, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- Wu L. and Norman I.J. (2006). An investigation of jobsatisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of Chinese undergraduate nursing students. *Nurse Education Today*, 26, 304–314.