

TÜKENMİŞLİK SENDROMU: MASLACH VE KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ÖLÇEKLERİNİN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Mehmet Halit YILDIRIM

Aksaray Üniversitesi İİBF AKSARAY

E-posta: yildirimmh@gmail.com

Leyla İÇERLİ

Aksaray Üniversitesi İİBF AKSARAY

E-posta: leyla.icerli@gmail.com

Özet

Çalışmanın amacı, çalışanların tükenmişlik düzeyini ölçen ve literatürde kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory) ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin eksikliklerini eleştiren bir bakış açısı sunan Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğini (Copenhagen Burnout Inventory) karşılaştırmalı olarak incelemektir. Çalışmanın amacı doğrultusunda, her iki ölçeğin de geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Çalışmada MBI ve CBI nin geçerlilik ve güvenilirliğini yapmak amacıyla 166 sağlık personeli üzerinde MBI, CBI ve İşten Ayrılma Niyeti arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği ise kişisel tükenme-işle ilgili tükenme ile müşteri (iş ortamında karşılaşılan diğer kişiler) ile ilgili tükenme olmak üzere iki boyutta incelenmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için çalışmada MBI ve CBI ile İşten Ayrılma Niyeti (İAN) arasındaki ilişkiler de incelenmiştir. Korelasyon değerleri incelendiğinde boyutlar arası ve İAN arasında orta düzey ilişkiler tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme ve Yönetim)

BURNOUT SYNDROME: COMPARATIVE ANALYZE OF THE MASLACH BURNOUT INVENTORY AND COPENHAGEN BURNOUT INVENTORY SCALES

Abstract

The aim of this study is to investigate comparatively Maslach Burnout Inventory(MBI) which measures employers' burnout level and used in the literature with Copenhagen Burnout Inventory (CBI) which submits a criticizing point of view and criticizes the defects of Maslach Burnout Inventory Scale. In accordance to the aim of study, both scales reliability and validity were analyzed by the data gathered form 166 health sector personnel. In this study leaving the job intention's (LJI) relation between MBI and CBI is also investigated. MBI scale is composed of three dimensions; emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. CBI scale is composed of two dimensions; personal burnout- work related burnout and client related burnout (others encountered at work). According to correlation values there is average level relation between the dimensions and LJI.

Key Words: Burnout, Maslach Burnout Inventory(MBI), Copenhagen Burnout Inventory (CBI)

JEL Classification : D23, M12, M54

1. GİRİŞ

Yabancı ve Türk yazını incelendiğinde tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmaların büyük bir bölümünde Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin (MTI) kullanıldığı görülmüştür. Fakat farklı kültürlerde uygunluğu ve sadece işle ilgili tükenmişliği ölçtüğüne dair eleştiriler alan MBI ne alternatif olabilecek Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğinin Türk kültürüne uygun bir ölçek olup olmadığı da bu çalışmayla birlikte incelenecektir.

2. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE BOYUTLARI

Modern çağın önemli bir fenomeni olarak uzun zamandır fark edilen tükenmişlik terimi Greene'nin 1961 yılında yayınlanan ruhsal açıdan çöküntüye uğramış bir mimarın işini bırakıp Afrika ormanlarına kaçışını anlatan "Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)" adlı romanında aşırı derecede bitkinlik ve bireyin işi için hissettiği öfke duygusu ile birlikte idealizmini kaybetmesi şeklinde tanımlanmıştır (Maslach vd., 2001: 398).

Tükenmişlik olgusu, sosyal bir problem olarak öneminin anlaşılmasıyla birlikte; araştırmacılar tarafından ilgi duyulan bir çalışma konusu olmuştur. En yalın haliyle "Ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenişi" olarak tanımlanan tükenmişliğin "Çalışma ortamıyla bireyin etkileşiminin bir sonucu olduğu" varsayımına yönelik gerçekleştirilen çalışmalar; olgunun hem birey hem de örgütler açısından önemini ortaya koymaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Tükenmişliğin "Mesleki bir tehlike" olarak ilk klinik tanımlamalarından biri, bir sağlık hizmetleri kuruluşunda psikolog olarak çalışan ve sağlık çalışanları arasında görülen yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakmayla karakterize bir durumu tanımlamak için Herbert Fredenberger (1974) tarafından yapılmıştır. Freudenberger (1974) tükenmişliği; "Başarısız olma, yıpranma enerjisi ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu" şeklinde ifade etmiştir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Kaçmaz, 2005: 29).

Maslach'a göre tükenmişlik "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 tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom"dur (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Glicken ve Janka tükenmişliği düşük moral veya iş tatminsizliğine bir tepki olarak görmekten ziyade bunlardan farklı olarak tükenmişliğin klinik olarak gözlenebilen şartlarla ilgili olduğunu ayrıca işle ve diğer faktörlerle ilgili bir durumu anlattığını ifade etmişlerdir (Glicken ve Janka, 1982:67). Pines ve Aronson (1988)'a göre tükenmişlik; bir şevk enerjisi, idealizm perspektif ve amaç kaybidir ve sürekli strese, umutsuzluğa ve çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Çapri, 2006:63). Bakker vd., 2004:84) tükenmişliği; işle ilgili negatif deneyimlerin sonucu ortaya çıkan bir sendrom olarak kavramlaştırmışlardır.

Maslach ve Jackson tükenmişliği; duygusal tükenme, kişisel başarının azalması ve duyarsızlaşma olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Duygusal tükenme (emotional exhaustion); tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005:96). Duyarsızlaşma (depersonalizasyon); çalışanların hizmet verdikleri kişilere birer nesne gibi davranması, küçültücü sözler sarfetmesi, umursamaz alaycı bir tutum sergilemeleridir. Duygusal tükenmeyi yaşayan kişi, kendini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder. Başkalarının hislerine, duygularına soğuk ve kayıtsız kalırlar (Güllüce, 2006: 6). Kişisel başarının azalması (lack of personal

accomplishment); bireyin kendisi üzerindeki olumsuz değerlendirme eğilimi olarak ifade edilebilir(Budak ve Sürgevil, 2005:96).

Kristensen vd. (2005) tükenmişliği kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere üç boyutta tanımlamışlardır. Kişisel tükenmişlik, bireyin deneyimlerinden kaynaklanan fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak tanımlanırken, işle ilgili tükenmişlik, bireyin işi ile ilgili olarak algıladığı fiziksel ve psikolojik bitkinlik derecesi olarak ifade edilmektedir. Müşteri ile ilgili tükenmişlik ise bireyin işle ilgili müşterilerden kaynaklanan psikolojik ve fiziksel bitkinlik derecesi olarak tanımlanmaktadır. (Kristensen vd.,2005: 197).

3. MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ VE KOPENHAG TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİNE YAPILAN ELEŞTİRİLER

Kristensen vd. (2005:193-194) ne göre; Maslach Tükenmişlik Ölçeği, sadece hizmet sektöründeki çalışanlar ile sınırlandırılmaktadır. Aynı zamanda Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin cinsiyet, kültürel ve sosyo- ekonomik farklılıkları göz ardı ettiği gerekçesiyle bazı soru maddelerinin kabul edilemez tarzda olduğu vurgulanmaktadır. Özellikle Amerikan kültürüne uygun olduğu farklı kültürlerle uygun olmadığı belirtilmiştir.

Borritz vd. (2006: 50); Danimarka'da PUMA çalışmasında, MBI'nin Danimarka kültürüne uygun olmadığı, insanlarla yüz yüze ilişki içinde bulunan çalışanlar arasında kullanıldığı için sınırlandırıldığı ifade edilmiştir. Tükenmişlik kavramının temel unsuru tükenme olduğu için CBI'nde sadece işle ilgili değil kişisel tükenmişlik, işle ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olmak üzere tükenmenin üç farklı türüne odaklanılmıştır (Borritz vd., 2006: 50). Kopenhag tükenmişlik ölçeği, tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu ölçmediği için yazında eleştirilse de yabancı yazında çok yeni bir ölçek olması, tükenmişlik kavramına net bir tanım getirmesi, iş dışındaki tükenmişlik boyutunu dikkate alması, ölçekteki ifadelerin MBI ne göre daha net bir şekilde ifade edilmiş olması oldukça önemlidir. CBI'nın az soruyla farklı türdeki tükenmişlik durumunu tespit etmeyi olanaklı kılması, kullanım kolaylığı sağlaması, MTI ne göre daha etkin bir şekilde tükenmişliği ölçtüğünün tespit edilmiş olması geliştirilen diğer tükenmişlik ölçeklerine karşı önemini bir kat daha artırmıştır (Deliorman vd., 2009:79). CBI birçok ülkede kullanılmış ve sekiz dilde tercümesi bulunmaktadır Danimarka'da yapılan PUMA çalışmasında, Avusturya'da dişçiler arasında, Yeni Zelanda'daki öğretmenler üzerinde, Taiwan'da iki şirketin 384 çalışanı üzerinde CBI'nın Çin versiyonundan seçilen kişisel tükenmişlik ve işle ilgili tükenmişliğin psikometrik özellikleri incelenmiştir. Sonuçta; CBI'nin tatmin edici düzeyde geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu ortaya çıkmıştır (Kristensen vd., 2005; Winwood, 2004; Milfont, 2007, Yeh vd., 2007).

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Çalışmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğinin (Copenhagen Burnout Inventory- CBI) ayrıca Ölçekler ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin analiz edilmesi amaçlanmıştır.

4.2.Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada daha önce Türk kültürüne uygunluğu açısından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmış olan ve Türk yazınında çok farklı örneklerde sıklıkla kullanılan MBI ve Türk

yazınında akademisyenler üzerinde Deliorman vd. (2008) ve Deliorman vd (2009)'nin çalışmalarında kullanılmış olan CBI'nin Türk kültürüne uygunluğunun farklı bir örneklem olan sağlık personeli üzerinde uygulanarak geçerlilik ve güvenilirliği incelenmektedir. Çalışmanın bu amacı doğrultusunda araştırmanın hipotezleri de şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: MBI alt boyutları ve İAN arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂: CBI alt boyutları ve İAN arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃: MBI ve CBI alt boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

4.3. Analiz Yöntemi

Soru formunda Tükenmişlik düzeyini ölçmek için, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) ve Kristensen vd. (2005) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Deliorman vd. (2009) tarafından yapılan Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği (Copenhagen Burnout Inventory-CBI) ayrıca MBI ve CBI nin geçerliliğini test edebilmek amacıyla Blau ve Boal (1989) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Deliorman vd. (2009) tarafından yapılan İşten Ayrılma Niyeti (İAN)ölçeği kullanılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 ifadeden oluşan ve 0- Hiçbir Zaman, 4- Her Zaman seçeneklerinden oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı 8 maddeden oluşan üç alt ölçeği bulunmaktadır. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği, toplam 19 ifadeden oluşan ve Hiç Neredeyse Hiç/ Çok Düşük Düzeyde -0, Daima/ Oldukça Yüksek Düzeyde -100 arasında 25 puanlık değerler alan 5 li Likert tipi bir ölçektir. Kopenhag tükenmişlik ölçeği; kişisel tükenmişlik boyutu 6 ifade, işle ilgili tükenmişlik boyutu 7 ifade ve müşteriler ile ilgili tükenmişlik boyutu 6 ifadeden oluşan 3 boyuttan meydana gelmektedir. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği (İAN), toplam 4 ifadeden oluşan 1- Hiç Katılmıyorum, 5- Tamamen Katılıyorum seçeneklerinden oluşan 5 li Likert tipi bir ölçektir.

4.4. Örneklem

Araştırmanın örneklemini Aksaray ilinde faaliyet gösteren özel ve kamu hastanelerinde çalışan sağlık personelidir. Araştırmaya katılan sağlık personelinin toplam 172 adet soru formu toplanmıştır. Ancak 6 soru formu hatalı ve/veya eksik doldurulduğu için araştırmaya dâhil edilmemiştir. Kullanılabilir durumda olan 166 adet soru formu, araştırma kapsamına alınmıştır.

5. ARAŞTIRMAYA İLİŞKİN BULGULAR

5.1. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizleri

Ölçeklerin faktör yapısını belirlemek amacıyla elde edilen verilere varimax rotasyonu temel bileşenler faktör analizi uygulanmıştır. Temel bileşenler faktör analizinde verilerin faktör analizi için yeterli olup olmadığını test etmek için uygulanan Kaiser –Mayer-Olkin (KMO) değeri kabul edilebilir sınırdan 0,70'in üzerinde yüksek değerler bulunmuştur. Bu değerler Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo1: Ölçeklere ait KMO ve Bartlett Test Değerleri

	MBI	CBI	İAN
KMO	0,860	0,908	0,718
Bartlett's Değeri	1,380E3	1,858E3	287,691
Bartlett's Sig. Değeri	0,000	0,000	0,000
Açıklanan Toplam Varyans	58,695	60,008	63,112

5.2. Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğine uygulanan faktör analizine göre faktörlerin açıklama düzeyinin %60,008 olduğu ve toplam 3 faktörde toplandığı görülmüştür. Belirlenen 3 faktörün güvenilirlikleri Cronbach alfa değeri ile değerlendirilmiştir.

Belirlenen 3. faktörün alfa değeri (-) bir değeri gösterdiği için ölçekteki 3. faktör ölçekten çıkarılmıştır. Faktörler için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda toplam 3 olarak belirlenen faktör sayısı 10. ve 15. soru ifadelerinin ölçekten çıkarılmasıyla 2'ye düşürülmüştür. 2 sorunun ölçekten çıkarılmasıyla faktörlerin açıklama düzeyinin %60,008'den %63,221' yükseldiği görülmüştür. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktör yapısı incelendiğinde Deliorman vd.(2009)'nin çalışmalarında olduğu gibi 1. faktör içerisinde toplanan kişisel tükenme ve işle ilgili tükenmeyle ilgili soru ifadelerinin sağlık personelinde oluşan örneklem üzerinde iç içe geçtiği görülmüştür. Yapılan faktör analizi, her bir faktörün alfa değerleri, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo:2 Kopenhag Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları

Faktörler	Ort.	S. Sap.	K. İş.	M.T.	At.Soru
Faktör 1: Kişisel- İşle İlgili Tükenme (Alfa Değeri: 0.89)					
CB1 Aldığından fazla verme	63,10	28,164	,262	,247	-,645
CB2 İş nedeniyle tükenme	46,08	28,064	,543	,535	,218
CB8 Çalışılan her saatin yorucu olması	43,52	25,216	,603	,457	,107
CB9 Kendini yıpranmış hissetme	49,40	23,509	,613	,397	,032
CB11 Çalışmanın ne kadar daha sürdürüleceği	45,93	26,870	,658	,040	-,132
CB12 Bir iş günü daha düşüncesiyle bitkinlik	42,77	27,670	,723	,331	,232
CB13 Fiziksel bitkinlik	48,04	23,027	,723	,303	,275
CB14 Duygusal bitkinlik	46,69	25,157	,656	,305	,394
CB16 İş günü sonunda tükenmiş hissetme	47,29	27,389	,729	,322	,005
CB17 Daha fazla dayanamayacağım düşüncesi	37,50	25,930	,800	,242	,129
CB18 Hastalarla çalışmaktan bıkmak	33,73	26,808	,552	,507	,006
CB19 Yorgun hissetme	50,30	24,770	,598	,377	,372
Faktör 2: Müşteriler (Hastalar) ile ilgili Tükenmişlik (Alfa Değeri: 0.86)					
CB3 Hastalarla çalışmanın enerjini tüketmesi	46,84	27,271	,358	,672	,018
CB4 İşin duygusal anlamda yorucu olması	58,28	30,821	,114	,691	,100
CB5 Hastalarla çalışmanın zor olması	46,08	28,064	,183	,810	,156
CB6 İşin bunaltıcı olması	40,36	27,478	,480	,597	,191
CB7 Hastalarla çalışmanın yıpratıcı olması	51,20	30,872	,351	,732	,018
Atılan Sorular					
CB10 Aile ve arkadaşlar için vakit ayırma	54,97	28,633	-,182	-,220	-,486
CB15 Hastalıklara karşı dirençsiz hissetme	38,40	24,563	,410	,309	,626

5.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Faktörlerin açıklama düzeyinin % 58,695 olduğu ve toplam 5 faktörde toplandığı görülmüştür. Belirlenen dördüncü faktörün alfa değeri 0.60, beşinci faktörün alfa değeri ise 0,63 olarak hesaplanmış ve bu faktörlerin ölçeğin güvenilirliğini düşürdüğü gerekçesiyle 6,16,17,18,19. soru ifadeleri ölçekten çıkarılmıştır. Yapılan faktör analizi, Tablo 3’de gösterilmiştir.

Maslach tükenmişlik ölçeğinin faktör yapısının bu şekilde ortaya çıkması aslında Deliorman vd. (2009:89)’nin de çalışmalarında belirttiği gibi MBI ne sıkça yapılan “sorulardaki ifadelerin kabul edilemezliği ve Amerikan kültürü dışında kullanımının zorluğu” eleştirilerinin MTT’nin Türkçe versiyonu Türk kültürü için de geçerli olduğunun bir göstergesi olarak belirtilebilir.

Tablo:3 Maslach Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi ve Güvenilirlik Sonuçları

Faktörler	Ort.	S. Sp.	D.T	DYS	K.B.	A. 4.F	A.5. F
Faktör 1: Duygusal Tükenme (Alfa Değeri: 0.85)							
MT1 İşten soğuma	1,73	1,156	,713	,353	-,143	,122	-,161
MT2 İş dönüşü ruhen tükenme	1,96	1,255	,680	,087	-,102	,358	-,039
MT3 Bir gün daha bu işi kaldıramama	1,42	1,242	,672	,406	-,073	,172	-,103
MT8 İşten yılma	1,52	1,210	,730	,293	-,146	,246	-,104
MT13 İşin bireyi kısıtlaması	1,86	1,237	,716	,084	-,146	,028	-,256
MT14 İşte çok fazla çalışma	2,24	1,280	,700	-,073	,278	,064	,019
Faktör 2: Duyarsızlaşma (Alfa Değeri: 0.76)							
MT5 Hastalara insan değiller gibi dav.	0,55	0,918	,121	,759	-,075	,066	-,129
MT10 Hatalara karşı sertleşme	1,28	1,100	,392	,477	,035	,356	-,279
MT11 İşin katılaştırmasından korkma	1,31	1,215	,358	,488	,127	,238	-,459
MT15 Hast. ne olduğunu umursamama	0,68	1,112	,129	,683	-,235	-,125	,132
MT20 Yolun son. geldiğini hissetme	0,80	1,080	,405	,471	-,255	,269	-,095
MT22 Problem yaratıcısı görülme	1,41	1,112	,141	,478	-,082	,406	,111
Faktör 3: Kişisel Başarı (Alfa Değeri: 0.67, 4. soru atılırsa alfa değeri: 0.71)							
MT4 Hastaların ne hissettiğini anlama	2,64	0,998	-,078	,215	,507	,397	-,119
MT7 Hastaların sorunlarına çözüm	2,94	0,814	-,073	-,089	,610	-,027	,273
MT9 Hast. yaşamına katkıda bulunma	3,14	0,955	,124	-,198	,628	-,232	,213
MT12 Birçok şeyi başarma gücü	3,11	0,908	-,019	-,196	,721	,163	,029
MT21 Sorunları başarılı şekilde çözme	3,00	0,838	-,163	-,077	,670	-,230	,253
Atılan Sorular							
MT6 Hastalarla uğraşmak yıpratıcı	1,90	1,184	,357	-,064	,089	,729	,107
MT16 Hast. uğraş. gerginlik yaratması	1,57	1,070	,320	,243	-,173	,641	-,025
MT17 Hast. rahat ortam yaratma	2,77	0,932	-,048	,048	,171	,113	,754
MT18 Hast. çalışma canlandırıcı	2,48	0,989	-,232	,071	,363	-,345	,515
MT19 İşte başarı elde etme	2,45	1,152	-,170	-,121	,238	,052	,642

5.4. İşten Ayrılma Niyeti (İAN) Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

İşten Ayrılma Niyeti’ne ilişkin faktör analizinde ölçekteki dört ifadenin tek bir faktör altında toplandığı görülmüştür. Soru ifadelerinin açıklayıcılık düzeyinin %63,112 olduğu görülmüştür. Yapılan faktör analizi, faktörün alfa değeri, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 4’te gösterilmiştir.

Tablo: 4 İşten Ayrılma Niyeti (İAN) Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Faktörler	Ort.	S.Sap.	İAN
Faktör 1: İAN (Alfa Değeri: 0.79, 4. soru çıkarılırsa alfa değeri: 0.87)			
İAN1 Diğer bireylerin işten ayrılmayı düşünmesi	3,18	1,482	,830
İAN2 Olanaklı olsa işten ayrılmayı isteme	2,61	1,484	,891
İAN3 Daha iyi bir alternatif olsa işten ayrılmayı isteme	2,98	1,584	,919
İAN4 Başka bir sağlık kuruluşunda iş arama	1,51	1,143	,444

İşten ayrılma niyetine ilişkin faktör analizi sonuçları Deliorman vd. (2009:91) nin yaptığı çalışmayla örtüşmektedir.

5.5. MBI, CBI, İAN Arasındaki İlişkiler

Korelasyon değerleri, 0,01 düzeyinde anlamlıdır. Bundan dolayı $p=0,000$ olduğu için ifade edilen ilişkilerin anlamlı olduğu görülmektedir.

Tablo 5: MBI, CBI ve İAN Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi

	D.T.	Duyarsız.	K.B.	K. İ.Tük.	Müş. T.	İAN
Duygusal Tükenme	1					
Duyarsızlaşma	,625** ,000	1				
Kişisel Başarı	-,152 ,050	-,257** ,001	1			
Kişisel-İşle ilgili Tük.	,774** ,000	,537** ,000	-,139 ,074	1		
Müşteriler(hastalar) ile ilgili T	,596** ,000	,463** ,000	-,135 ,083	,755** ,000	1	
İAN	,553** ,000	,375** ,000	-,142 ,068	,520** ,000	,462** ,000	1
N	166	166	166	166	166	166

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-yönlü).

Belirlenen araştırma hipotezlerine göre; korelasyon analizi sonucunda, belirlenen boyutların birbirleriyle anlamlı şekilde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır. Maslach tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında; duygusal tükenme ile İAN arasında ($r = 0,553$) orta düzeyde bir ilişki, duyarsızlaşma boyutu ile İAN arasında ($r = 0,375$) düşük düzeyde bir ilişki ve kişisel başarı boyutuyla İAN arasında ise ($r = -0,142$) negatif yönlü düşük düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. Kopenhag tükenmişlik ölçeği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilere bakıldığında; kişisel ve işle ilgili tükenmişlik ile İAN arasında ($r = 0,520$) pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki, müşteriler(hastalar) ile ilgili tükenmişlik ile İAN arasında ise ($r = 0,462$) pozitif yönlü düşük bir ilişki olduğu görülmüştür.

Karşılaştırılan boyutlar arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon değerlerine bakıldığında; Maslach tükenmişlik ölçeği ve Kopenhag tükenmişlik ölçeği boyutlarından duygusal tükenme boyutu ile

kişisel-işle ilgili tükenmişlik boyutu arasında ($r=0,774$) pozitif yönlü yüksek bir ilişki, duyarsızlaşma ve kişisel-işle ilgili tükenmişlik arasında ($r=0,537$) pozitif yönlü orta düzey bir ilişki, kişisel başarı ile kişisel-işle ilgili tükenmişlik arasında ($r=-0,139$) ise negatif yönlü düşük bir ilişki görülmektedir. Duygusal Tükenmeyle hastalarla ilgili tükenmişlik arasında ($r=0,596$) orta düzey bir ilişki, duyarsızlaşma ile hastalarla ilgili tükenmişlik arasında ($r=0,463$) düşük düzeyde bir ilişki, kişisel başarı ile hastalarla ilgili tükenmişlik arasında ($r=-0,135$) ise negatif yönlü düşük bir ilişki görülmektedir. Tükenmişliği ölçen iki ölçek arasında ve İAN arasında anlamlı ilişkilerin olması akademik örnekleme yapılan Deliorman vd. (2009)'nin çalışmalarında olduğu gibi Kopenhag tükenmişlik ölçeğinin sağlık personeli örnekleminde de geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada MBI ve CBI'nin geçerliliğini test etmek için uygulanan faktör analizi sonuçlarına göre hem CBI hem de MBI boyutlarının sağlık personeli örnekleminde geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğu görülmüştür. Çalışmada CBI'de, Deliorman vd. (2009)'nin çalışmalarında olduğu gibi kişisel ve işle ilgili tükenmişlik boyutunun iç içe geçtiği görülmüştür. Bu çalışmada 3 faktörlü olan yapı 3. faktörün ölçekten çıkarılmasıyla 2 faktörlü bir yapıya indirilmiştir. MBI'de 2 faktörün ölçekten çıkarılmasıyla ölçeğin 3 faktörlü bir yapıya indirildiği görülmüştür. Deliorman vd. (2009)'nin çalışmalarında; MBI 4 faktör olarak belirlenmiştir. Aslında faktörlerin bu şekilde oluşmasında hem örneklem sayısının azlığı hem de özelden ziyade kamuda çalışan sağlık personelinde katılımın sağlanmış olması etkili olmuş olabilir. Ayrıca yazından farklı olarak sonuçların bu şekilde çıkması Deliorman vd. (2009)'nin belirttiği gibi kültürel farklılıklardan kaynaklanabilir. Çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucunda MBI, CBI ve İAN arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda da belirlenen hipotezler kabul edilmiştir. Bu değerlendirmeler ışığında; kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu ifade edilebilir. Türk yazınında akademisyenler üzerinde yapılan çalışmadan farklı olarak, sağlık personeli üzerinde yapılan bu çalışmayla birlikte Türk yazını açısından bu konunun daha çok incelenmesi gerektiği düşünülmektedir. Ayrıca farklı örneklemlerde de bu tarz çalışmaların artırılması gerektiği ifade edilebilir. Örneklem sayısı artırılarak farklı meslek gruplarında yapılacak çalışmalarla CBI ölçeği Türk yazınında kullanılabilir. Konuya ilgi duyan araştırmacılar farklı çalışmalarda, demografik değişkenlerle ölçeklerin ilişkilerine bakabilirler. Sonuç olarak, çalışmada yazında sıklıkla kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeği analiz edildiğinden dolayı bu çalışmanın, tükenmişlik konusunda gelecekte araştırma yapacak olan araştırmacılara yol gösterici nitelikte olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

BAKKER Arnold B., Evangelia Demerouti, Willem Verbeke. (2004); "Using the Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance", Human Resource Management, Spring, 43(1), 83-104.

BLAU Gary ve Kimberly Boal. (1989); "Using Job Involvement Organizational Commitment Interactively to Predict Turnover", Journal of Management Vol:15, No:1, 115-127.

BORRITZ Marianne Reiner Rugulies, Jakob B. Bjorner, Ebbe Villadsen, Ole A. Mikkelsen & Tage S. Kristensen. (2006); "Burnout Among Employees in Human Service Work: Design and Baseline Findings of the PUMA Study", Scandinavian Journal of Public Health, 34, 49-58.

BUDAK, Gülay, Olca Sürgevil. (2005); “Tükenmişlik ve Tükenmişliği etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.

ÇAPRI Burhan. (2006); “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:2, Sayı:1, Haziran, 62-77.

DELİORMAN Refika Bakoğlu, İlknur Taştan Boz, İhsan Yiğit, Selahattin Yıldız. (2009); “Tükenmişliği Ölçmede Alternatif bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlanması”, İ.Ü. Yönetim Dergisi, Yıl:20, Sayı:63, 77-98.

DELİORMAN Refika Bakoğlu, Selahattin Yıldız, İlknur Taştan Boz, İhsan Yiğit. (2008); “Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyi: Marmara Üniversitesi Örneği”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:XXV, Sayı:2, 465-497.

ERGİN Canan. (1992); “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 143-154.

GLICKEN Morley D., Katherine Janka. (1982); “ Executives Under Fire: The Burnout Syndrome”, California Management Review, Spring, Vol: 24, No:3, 67-73.

GÜLLÜCE Ali Çağlar. (2006); Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 6.

KAÇMAZ, Nazmiye. (2005); “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, İst. Tıp Fak. Dergisi, Cilt: 68, 29-32.

KRISTENSEN, Tage.S., Marianne Borritz, Ebbe Villadsen, & Karl B. Christensen. (2005); “The Copenhagen Burnout Inventory: A New Tool for the Assessment of Burnout”, Work Stress, July-September 19(3), 192-207.

MASLACH, Christina, Susan E. Jackson. (1981); “The Measurement of Experienced Burnout”, Journal of Occupational Behaviour, Vol: 2, 99-113.

MASLACH, Christina, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter. (2001); “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, Volume: 52, 397-422.

MILFONT, Taciano L., Simon Denny, Shanthi Ameratunga, Elizabeth Robinson, Sally Merry. (2008); “Burnout and Wellbeing: Testing the Copenhagen Burnout Inventory in New Zealand Teachers”, Social Indicators Research, Volume: 89, Number: 1, October, 169-177.

WINWOOD Peter C. Ve Anthony H. Winefield. (2004); “Comparing Two Measures of Burnout Among Dentists in Australia”, International Journal of Stress Management, Vol:XI, No:3, 282-289.

YEH Wan-yu, Yawen Cheng, Chiou-Jong Chen, Pie-Yi Hu ve Tage S. Kristensen. (2007); “Psikometric Properties of the Chinese Version of Copenhagen Burnout Inventory Among Employess in Two Companies In Taiwan”, International Journal of Behavioral Medicine, Vol:14, No:3, 126-133.