



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**DİSİPLİNLERARASI AFET EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
AFET EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI**

**AFET VE ACİL DURUMLARDA GÖREV ALAN PERSONELDE ÖZ
YETERLİLİK VE TÜKENMİŞLİĞİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BUSE AKSOY

TEZ DANIŞMANI

DR. ÖĞR. ÜYESİ ERSİN UZMAN

ÇANAKKALE – 2022



T.C.

ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

DİSİPLİNLERARASI AFET EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

AFET EĞİTİMİ VE YÖNETİMİ TEZLİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

**AFET VE ACİL DURUMLARDA GÖREV ALAN PERSONELDE ÖZ
YETERLİLİK VE TÜKENMİŞLİĞİN İNCELENMESİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BUSE AKSOY

TEZ DANIŞMANI
DR. ÖĞR. ÜYESİ ERSİN UZMAN

ÇANAKKALE – 2022



T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ



ETİK BEYAN

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kuralları'na uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi taahhüt ve beyan ederim.

Buse AKSOY
20/06/2022

TEŞEKKÜR

Bu tezin gerçekleştirilmesinde, çalışmam boyunca benden yardımlarını esirgemeyen, değerli fikir ve önerileri ile destek olan tanımdan onur duyduğum saygı değer danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Ersin UZMAN' a sonsuz teşekkür ederim. Tez çalışmama katkı sağlayan değerli jüri üyelerim Prof. Dr. İlknur MAYA ve Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ULUTAŞ'a teşekkür ederim.

Çalışmama katılarak destek olan bütün afet ve acil durum personeli, siz destek olmasaydınız bu çalışma gerçekleşmezdi. Verdiğiniz emekler, göstermiş olduğunuz gayretler için çok teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimi döneminde tanıştığımız farklı şehirlerde olmamıza rağmen birbirimize destek olduğumuz değerli dostlarım Öznur DOĞANAY ve Elif KALAY'a teşekkür ederim.

Hayatımın her evresinde olduğu gibi yüksek lisans eğitimim boyunca da desteklerini her an üzerimde hissettiğim anneannem Nermin ÇUKADAR, annem Kader ÇUKADAR ve teyzem Pınar ÇUKADAR'a sonsuz teşekkür ediyorum.

Çalışma süresince tüm zorlukları benimle birlikte göğüsleyen, her daim yanımda olarak desteklerini benden esirgemeyen canım eşim Selçuk AKSOY'a ne kadar teşekkür etsem azdır. Varlığıyla sonsuz sevginin huzurunu yaşatan, tez döneminde hayatımıza katılan biricik oğlumuz Utkan AKSOY verdiği mutluluk için teşekkür ederim.

Buse AKSOY
Çanakkale, Haziran 2022

ÖZET

AFET VE ACİL DURUMLARDA GÖREV ALAN PERSONELDE ÖZ YETERLİLİK VE TÜKENMİŞLİĞİN İNCELENMESİ

BUSE AKSOY

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Disiplinlerarası Afet Eğitimi ve Yönetimi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Ersin UZMAN

20/06/2022, 107

Bu çalışma afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişlik ve öz yeterliliği arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda öncelikli olarak tükenmişlik ve öz yeterlilik ile ilgili kavramsal çerçeve oluşturulmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamına gönüllü katılıma dayalı Tekirdağ ilinde görev yapmakta olan İl Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Sağlık Hizmetleri personeli (% 38.8), İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personeli (% 45.5) ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı itfaiye erlerinden (% 15.7) oluşan 178 personel dahil edilmiştir. Çalışmanın verileri araştırmacının hazırladığı “Sosyo-Demografik Bilgi Formu” ile Türkçe’ye uyarlanan “Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu” ve “Genel Özyeterlilik Ölçeği” ile toplanmıştır.

Sonuçlar afet ve acil durum çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin tehlikeye işaret ettiğini, öz yeterlilik düzeylerinin ise yüksek olduğunu göstermiştir. Çalışmanın diğer sonuçları bekâr, çocuk sahibi olmayan, kurumdan ve birimden ayrılmayı düşünmeyen, mesleği ve birimi isteyerek seçen, mesleği kendisine uygun bulan kişilerin öz yeterliliklerinin yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Çalışılan kurumun ise öz yeterlilikle ilişkili olmadığı belirlenmiştir. Çalışmanın tükenmişliğe ilişkin sonuçları afet ve acil durum personeline kadınların, kurumdan ve birimden ayrılma düşüncesi olanların, kurumları hizmet içi eğitim vermeyenlerin, hizmet içi eğitim almayanların, birimi isteyerek seçmeyenlerin, mesleği kendisine uygun bulmayanların tükenmişliklerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Çalışılan kurum açısından ise itfaiye çalışanlarının tükenmişlikleri 112 acil sağlık çalışanları ve AFAD çalışanlarının tükenmişliklerinden daha düşük bulunmuştur. Öz

yeterlik ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye ilişkin sonuçlar öz yeterliliğe ilişkin bir davranışı başlatma istekliliğinin ve zor durumlar karşısında ısrarcı olmanın tükenmişliğin azalmasına katkı sağladığını göstermiştir. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin etkin müdahale için tükenmişliğinin düşük seviyede ve kendi yeterliliklerinin farkındalıkları için çalışmalar yapılabilir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Öz Yeterlilik, Afet, Acil Durum, Afet ve Acil Durum Personeli



ABSTRACT

INVESTIGATION OF SELF-EFFICACY AND BURNOUT LEVELS OF PERSONNEL WORKING IN DISASTER AND EMERGENCY SITUATIONS

Buse AKSOY

Çanakkale Onsekiz Mart University

School of Graduate Studies

Master's Thesis - Interdisciplinary Department of Disaster Education and Management

Supervisor: Assist. Prof. Ersin UZMAN

20/06/2022, 107

This study aims to examine the relationship between burnout and self-efficacy of personnel working in disaster and emergency situations. With this in mind, the conceptual framework related to burnout and self-efficacy was set out to be established, as a priority. This study is based on the voluntary participation of 178 personnel from the 112 Emergency Medical Services in Tekirdag (38.8%), the provincial Disaster and Emergency Management Presidency of Tekirdag (45.5%) and Tekirdag Metropolitan Municipality Fire Department (15.7%). The database of the study was established using the “Socio-Demographic Information Form” prepared by the researcher and the “Burnout Scale Short Form” and the “General Self-Efficacy Scale”, both of which have been adapted to the Turkish language.

The results indicate that the burnout level of disaster and emergency personnel is at a dangerous level, whereas their self-efficacy level is at a high level. Other results of the study revealed that the self-efficacy is at a high level among personnel that are single, that do not have children, that do not think about leaving the institution and the unit, those who willingly chose the profession and the unit and those who find the profession fitting for themselves. It was determined that the institution where the personnel are employed did not impact the level of self-efficacy. The study also revealed that the burnout level is high amongst female disaster and emergency personnel, those who have the intention of leaving the institution and the unit, those who do not provide in-service training in institutions, those who do not receive in-service training, those who did not choose the unit willingly and those who do not find the profession fitting for themselves. In terms of the institution where the

personnel are employed, the burnout level of firefighters was found to be lower than the burnout level of 112 Emergency Medical Services personnel and the provincial Disaster and Emergency Management Presidency personnel. The results regarding the correlation between self-efficacy and burnout showed that the willingness to initiate a behavior related to self-efficacy and being persistent in the face of difficult situations contributed to the reduction in the level of burnout of the personnel. Efforts can be made to raise awareness of the low level of burnout of the personnel involved in disasters and emergencies and their own competencies for effective intervention.

Keywords: Burnout, Self-Efficacy, Disaster, Emergency, Disaster and Emergency Personnel

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

JÜRİ ONAY SAYFASI	i
ETİK BEYAN	ii
TEŞEKKÜR	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
SİMGELER VE KISALTMALAR	xi
TABLolar DİZİNİ.....	xii

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Problem Durumu	1
1.2. Araştırmanın Amacı	4
1.3. Araştırmanın Önemi	5
1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları	6
1.5. Varsayımlar	7
1.6. Tanımlar	7

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE/ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

2.1. Afet	8
2.2. Afet Sınıflandırılması	10
2.2.1. Doğal Afetler	11
2.2.2. Teknolojik Afetler	11
2.2.3. İnsan kaynaklı afetler	12
2.3. Acil Durum	12
2.4. Acil Yardım	12
2.5. İtfaiye.....	13
2.6. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)	14

2.7. 112 Acil Sağlık Hizmetleri	15
2.8. Genel Öz Yeterlilik.....	17
2.8.1. Öz Yeterliliğin Kaynakları	20
2.8.2. Öz Yeterlilik Algısının Etki Ettiği Süreçler	22
2.8.3. Öz Yeterlilik ile İlgili Çalışmalar	24
2.9. Tükenmişlik	26
2.9.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	29
2.9.2. Tükenmişliğin Belirtileri	37
2.9.3. Tükenmişlik Modelleri	39
2.9.4. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları	45
2.9.5. Tükenmişlik ile İlgili Çalışmalar.....	46
2.10. Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ve Yapılmış Çalışmalar.....	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ/MATERYAL VE YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli	54
3.2. Çalışma Grubu.....	54
3.3. Veri Toplama Araçları.....	56
3.4. Verilerin Toplanması.....	57
3.5. Verilerin Analizi	57

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular	59
4.2. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Öz Yeterlilik ve Tükenmişliklerine İlişkin Bulgular	60
4.3. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Tükenmişliğinin Yordamasına İlişkin Bulgular	69

BEŞİNCİ BÖLÜM
SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Sonuçlar	72
5.2. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Öz Yeterlilik ve Tükenmişliklerine İlişkin Sonuçlar.....	74
5.3. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Tükenmişliğinin Yordamasına İlişkin Sonuçlar.....	83
5.4. Öneriler.....	86
KAYNAKÇA	88
EKLER	I
EK 1 VERİ TOPLAMA ARAÇLARI.....	II
Ek 1a: Bilgilendirme Onam Formu	II
Ek 1b: Sosyodemografik Bilgi Formu.....	III
Ek 1c: Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu	IV
Ek 1d: Genel Özyeterlilik Ölçeği	V
EK 2 ÖLÇEK İZİNLERİ.....	VI
EK 3 KURUM İZİNLERİ	VII
Ek 3a: Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni	VII
EK 3b: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı Ölçek Uygulama İzni	VIII
EK 3c: Tekirdağ Valiliği İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü Anket İzni.....	IX
EK 4 ETİK KURUL ONAY FORMU	X
ÖZGEÇMİŞ.....	XI

SİMGELER VE KISALTMALAR

β	Regresyon Katsayısı
N	Hedef Kitlenin Sayısı
p	Olayın Gerçekleşme Olasılığı
r	Korelasyon Katsayısı
S	Standart Sapma
t	İki Bağımsız Grup Test İstatistikleri
U	Mann Whitney U testi değeri
\bar{X}	Ortalama Değer
SE	Standart Hata
VIF	Varyans Artış Faktörü
AFAD	Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı
JAK	Jandarma Arama Kurtarma Timleri
SPSS	Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi (Statistical Package for the Social Sciences)
UMKE	Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi
TAMP	Türkiye Afet Müdahale Planı

TABLULAR DİZİNİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 1	Katılımcıların özellikleri (N = 178)	55
Tablo 2	Katılımcıların genel öz yeterlilik ve tükenmişliklerine ilişkin bulgular	59
Tablo 3	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin t testi sonuçları	60
Tablo 4	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin Mann Whitney U testi sonuçları	62
Tablo 5	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları	63
Tablo 6	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin t testi sonuçları	65
Tablo 7	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin Mann Whitney U testi sonuçları	67
Tablo 8	Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları	68
Tablo 9	Değişkenlere ilişkin korelasyon katsayıları	70
Tablo 10	Tükenmişliğin yordanmasına ilişkin bulgular	70

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Bu bölümde afet ve acil durumlarda görev alan personelde incelenen tükenmişlik ve öz yeterliliğe ilişkin araştırmanın problem durumu, araştırmanın önemi, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın varsayımları ve tanımları ile ilgili açıklamalar verilmiştir.

1.1. Problem Durumu

Türkiye toprakları 780 bin kilometrelik alanda bulunan, büyük oranda Asya kıtasında yer alan ve Avrupa ile Asya kıtalarını birbirine bağlayan bir ülkedir. Türkiye'nin jeolojik, meteorolojik ve topoğrafik yapısı depremin başı çektiği heyelan, kaya düşmesi, çığ, su baskını vb. afetlerin yaşanmasına yol açmaktadır. Deprem açısından Türkiye ortalama beş yılda bir büyük oranda can ve mülk kayıplarına sebebiyet veren depremler ile Dünya'da "yüksek riskli" olarak sınıflandırılabilir coğrafya olarak değerlendirilmektedir (Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı [AFAD], 2018). Diğer yandan 2020 yılına ilişkin doğa kaynaklı istatistikler 11 çığ düşmesi, 321 deprem, 270 fırtına, dolu, aşırı kış koşulları vb. olaylar, 107 heyelan, 17 kaya düşmesi, 2 obruk ve 177 sel/su baskını şeklinde toplamda 905 afetin gerçekleştiğini göstermektedir (AFAD, 2021). Bu durum Türkiye açısından afetlerin kaçınılmaz olaylar olduğunu ve afetlere hazırlıklı olmanın ve sonuçlarıyla mücadele etmenin gereğini ortaya koymaktadır.

Afetlerin insan yaşamındaki etkileri büyüktür. Afetler insanların barınma, beslenme, gelir, eğitim ve sağlık bakımından pek çok sorunla karşı karşıya kalmalarına duygusal ve sosyal yaşamlarının dengesinin bozulmasına ve bu durumlarla baş etmek zorunda kalmalarına yol açmaktadır. Büyük çapta ve aniden yaşanan afetler sonucunda fiziksel bir hasar almasalar bile afetzedeler, afetzede yakınları, psikolojik ve duygusal yönden sorunlar yaşayabilmektedirler (Tercan, 2019). Aniden meydana gelen ve normal yaşamın akışını sekteye uğratan afetler insanların sosyal hayatlarını ve çevrelerini olumsuz olarak etkilemektedir (Varol ve Gültekin, 2016).

Afetler geçmişten günümüze insanlığın önemli problemi olmuştur. Problemlerle mücadelede nüfus artışı, iklim değişikliği, doğaya uygun olmayan yapılaşma gibi faktörlerin

etkisiyle müdahale eden profesyonel insana duyulan ihtiyaç artmıştır. Diğer yandan afete müdahale eden profesyoneller üstlendikleri roller ve görevler sonucu fiziksel ve ruhsal sağlıklarını kaybetme riski ile karşı karşıyadırlar. Doğal, insan kaynaklı veya teknolojik sebepli oluşan afetlerde doğrudan etkilenen bireyler olduğu gibi afet alanında çalışan bireyler de yaşanan afetlerden doğrudan veya dolaylı olarak etkilenmektedirler. Afete maruz bölgede çalışan meslek grupları deprem, yangın, sel ve günümüzde küresel bir sorun haline gelen pandemi gibi zorlu şartlar altında görevlerini idame ettirmeye çalışmaktadırlar. Bu zorlu çalışma koşulları altında çalışmak çalışanlarda hem bedensel hem de zihinsel yorgunluklara neden olmaktadır. Çalışanlar fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar geliştirebilmektedirler. Afetin sonuçlarının incelendiği bir çalışmada afette kurtarma görevi olan kişilerin afet öncesi durumlarıyla karşılaştırıldığında yaşadıkları psikolojik problemlerin yanında kas iskelet sistemi ve solunum problemlerinin arttığı buna bağlı olarak mesleki işlevselliklerinde sorunlar yaşadıkları bulunmuştur (Dirkzwager vd., 2004). Farklı afet türleri ile yaşanan zorluk durumu da değişmektedir.

Türü ne olursa olsun aniden meydana gelen insan ve çevresini zarara uğratan afetlerde maddi zarardan daha önemli olan insan hayatının kurtarılması olmaktadır. Bu durumda arama kurtarma çalışmaları ve acil yardım hizmetleri can kayıplarının azaltılması ve normal yaşama dönülmesine yardımcı hizmetlerdir. Bu hizmetleri gerçekleştiren afet ve acil durum personelinin yaşamı tehlikede olan ve acı çeken insanların hayatlarını kurtarma konusunda sorumlulukları vardır. Bu durumda afet ve acil durum personeli işlerinin doğası gereği stresli ve travmatik olaylara maruz kalmakta ve birtakım sağlık sorunları geliştirme riski altında bulunmaktadır. Maruz kalınan stresli olaylar çalışanların kişisel sağlıkları ve mesleki işlevselliklerinde kayıplar yaşamalarına yol açmaktadır (Dirkzwager vd., 2004). Yaşanan sorunların başında tükenmişlik gelmektedir.

Tükenmişlik insanlar ile yüz yüze iletişim zorunluluğu olan çalışanların, meslekleri gereğince kendilerini duygusal ve fiziksel olarak bitkin hissetmeleri, kendi yeterlilikleri ve kişisel başarıları ile ilgili algılarında azalmanın olması, hizmet sundukları bireylere karşı duyarsız davranışlarda bulunmaları ile karakterize bir durumdur (Altınsoy, 2019). Tükenmişlik iş ile alakalı olarak niyet, motivasyon ve iş ile ilgili deneyimler arasındaki anlaşmazlıkların neden olduğu devamlılığı olan psikolojik bir sendromdur. Tükenmişlik iş ile ilgili stresin yoğun olarak yaşanması sonucunda oluşan psikolojik ve fizyolojik

semptomlar ile kendini gösteren yoğun enerji kaybıdır. Enerji aşırı talepler sonucu yitirmekte ve stres artmaktadır (Oğuzberk ve Aydın, 2008). Eğer stres faktörü ortadan kalkmazsa tükenmişlik kaçınılmaz olmaktadır. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar kendi kaynaklarını verimli kullanamamakta ve çalıştıkları kurumda verimlilik azalmaktadır (Ereş, 2017).

Tükenmişlik sendromu iş hayatında aktif olarak görev yapan bireyin sürekli olarak iş ile ilgili baskı yaşaması ve bunun sonucunda ise kendini duygusal olarak bitkin hissetmesi durumudur. Tükenmişlik çalışanın yaşamış olduğu iş ile alakalı bir stres türüdür. Bu stres türü mesleki olarak insanlara yardım etmeyi gerektiren iş grupları veya yüksek düzeyde insanlar ile kişisel etkileşimde olunan meslek gruplarında daha fazla görülmektedir. Yapılan araştırmalara göre hemşirelik, doktorluk, yönetici pozisyonlarda çalışmak, öğretmenlik, avukatlık, polis memurluğu, itfaiyecilik gibi toplum ile yoğun ilişkiler kurulan meslek gruplarında tükenmişliğe sık rastlanmaktadır (Can vd., 2015). Günümüzde sanayileşmenin artması, yoğun kentleşme, rollerin artması, tüketimdeki değişimler, yoğun çalışma hayatı sonucu tükenmişlik giderek artmaktadır. Afet ve acil durumlarda çalışanların da uzun saatler veya günlerce dinlenmeden zor koşullar altında çalışmalarını ile tükenmişlik yaşadıkları gözlemlenmektedir (Vural, 2016).

Öz yeterlilik ise insanların yaşamlarının kontrolünü sağlama konusunda yeteneklerine ilişkin inançlarıdır. Yüksek öz yeterliliğe sahip bireylerin kendilerine olan inançları yüksektir, diğer insanlara bağımlılıkları azdır. Düşük öz yeterliliğe sahip bireyler ise kendi yeteneklerinin ve becerilerinin tam olarak farkında olmadıkları için yapacakları işlerde başarılı olacaklarına dair inançları bulunmamaktadır. Başarısız olma düşünceleri olan düşük öz yeterliliğe sahip kişiler neticede stres yaşamaktadırlar. Yaşanılan stres ile baş etmek için yeterince çaba sarf etmediklerinde de tükenmişlik ile karşı karşıya kalabilmektedirler (Umutlu, 2020).

Öz yeterlilik bir bireyin sahip olduğu yeteneklerinden daha çok bu yetenekler ile neler elde edebileceğine yönelik inancıdır. Öz yeterlilik açıklanırken "inanma ve inanç" kavramları önemlidir. Bireyin inanma algısı, hayata karşı bakışını ve duruşunu belirlemektedir. Bir bireyin yeteneklerinin farkında olması güç görevleri başarabilme inancı öz yeterliliğe yöneltir (Yavaş, 2012). Öz yeterlilik bireylerin hisleri, düşünceleri ve

davranışlarında farklılık oluşturduğu için (Bandura, 1997), aynı faktörlere maruz kalan bireylerin bazılarında tükenmişlik görülürken bazılarında tükenmişliğin görülmemesinin sebebi olarak önemli bir değişkendir (Doğan, 2020).

Türkiye’de afet ve acil durumlarda görev alan personele ilişkin çalışmaların son yıllarda artışına rağmen yapılan çalışmaların sayısının yeterli olmadığı söylenebilir. Afet ve acil durumlarda görev alan personelle ilgili çalışmalar incelendiğinde ise bu personelde tükenmişliğin çalışıldığı görülmekle birlikte öz yeterlilikle ilişkisinin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Tükenmişliğin işe bağlı gerginlik (Tunalıgil, 2013), iş doyumu (Sarıtaş, 2015; Pala, 2019), başa çıkma stratejileri (Vural, 2016), mobbing ve mesleki tehlike (Kırcı, 2019), eşduyum yorgunluğu ve eş duyum tatmini (Demirbilek, 2019), travmatik olayların etkisi ve yaşam doyumu (Eroğlu-Sarçoğlu ve Arıkan, 2019) ile çalışıldığı görülmektedir. Bununla birlikte yurt dışında yapılan çalışmalarda tükenmişliğin azaltılmasında öz yeterliliğin etkisinin olduğunu gösteren itfaiye çalışanları (Makara-Studzińska vd., 2019; Makara-Studzińska vd., 2020) ve kurtarma çalışanları (itfaiyeci, paramedik ve tıbbi teknisyen-rescue workers) (Prati vd., 2010) ile yürütülen çalışmalar bulunmaktadır.

Teorik olarak tükenmişlik ile ilişkisi incelenen öz yeterlik kavramının ampirik olarak da çalışılması yararlı olabilir. Literatür incelendiğinde öz yeterlilik kuramı temelinde tükenmişliğin açıklandığı ve bu kuram ile bağlantılı olduğu ileri sürülmektedir (Rahmati, 2015). Öz yeterlik inancı kişinin mesleğine dair tavrını belirlemekte, bu tavır kişinin mesleki kazanımlarını etkilemekte ve mesleki verimliliğini arttırmaktadır (Güneş, 2016). Öz yeterlilik yaşamda çeşitli stresli durumlarla başa çıkmada ki bu durumlar hemen müdahale edilmesi gereken zamana karşı yarışılan, zaman baskısı oluşturan, acı ve yaşam kayıplarına tanık olunan ve doğru müdahalenin hayat kurtaracağı baskısı altında çalışılan bir meslek olan afet ve acil durumlarda görev alan personelin yaşayabileceği tükenmişliğe kalkan olabilir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın konusu afet ve acil durumlarda görev alan personelde öz yeterlilik ve tükenmişliğin incelenmesidir. Afet ve acil durumlarda görev alan personelde kişisel

tükenmişlik yaşanabileceği gibi iş kaynaklı tükenmişlikte yaşanabilir. Yaşanan tükenmişlik kişilerin kişisel yaşamlarını ve işteki performanslarını olumsuz yönde etkileyebilir. Öz yeterlilik ise kişinin sahip olduğu becerilere bakmaksızın karşı karşıya kaldığı durumların üstesinden gelebileceğine inanmasıdır. Öz yeterliliğe sahip olmayan kişiler daha fazla tükenme riski ile karşı karşıyadırlar (Lee vd. 2003, aktaran Ardıç ve Polatçı, 2009).

Araştırmanın amacı afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterlilik ve tükenmişlik seviyelerinin sosyo-demografik değişkenlere (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, çocuk sahibi olma, çalıştığı kurum, ve hizmet süresi vb.) göre belirlemek ve aralarındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Stresli çalışma koşullarında görev alan afet ve acil durum personelinin öz yeterlilik inançlarının onların tükenmişlik durumlarını etkileyebileceği düşünülmüştür.

Araştırmada cevabı aranan sorular şunlardır:

1. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterlilik, öz yeterliliğin alt boyutları ve tükenmişlik düzeyleri nedir?
2. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin sosyo-demografik değişkenlere göre öz yeterlilik ve tükenmişlikleri değişmekte midir?
3. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterliliklerinin alt boyutları (başlama, yılmama ve sürdürme çabası/ısrar) tükenmişliklerini yordamakta mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Yüksek afet riski altında olan Türkiye’de afet ve acil yardım hizmetlerinin etkililiği görev alan personelin afet ve acil durumlarda müdahale ve iyileştirme aşamalarındaki başarılarına dayalıdır. Bu çalışmanın bulgularının afet ve acil yardım personelinin kişisel olarak yeterliliğini ve işten kaynaklanan tükenmişliğini kanıta dayalı ortaya koyarak hizmetin kalitesinin artırılmasına katkı sağlaması düşünülmüştür. Bu çalışmanın bulgularının afet ve acil durumlarda görevli olan personelin tükenmişliklerinin önlenmesi,

öz yeterliliklerinin geliştirilmesi için bulgulara dayalı müdahalelerin oluşturulmasına yardımcı olması umulmaktadır. Çalışmanın sonuçlarının kurum politikalarının belirlenmesine ve kurumların alabilecekleri önlemlerin neler olabileceği konusunda onlara yol gösterici olması beklenmektedir. Çalışmadan elde edilen bulgular çalışanların sağlığının geliştirilmesine ve acil durum veya afet yaşamış olan hastalarla daha sağlıklı ilişkiler kurmalarına katkıda bulunabilir. Çalışanların içinde buldukları şartların onları nasıl etkiliyor olduğunun anlaşılması, çalışma koşullarının iyileştirilmesine, çalışanların refahlarının ve performanslarının artırılmasına yardımcı olabilir. Çalışma sonucunda elde edilen veriler ile afet ve acil durumlarda çalışan personelin öz yeterliliğine ve tükenmişliğine ilişkin literatürdeki boşluğun doldurulmasına katkıda bulunabilir. Afet ve acil durum ile ilgili alanda çalışan personelin tükenmişlik düzeyleri ve genel öz yeterlilik inançları arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak tükenmişliğin düşürülmesi, öz yeterliliğin artırılmasını sağlayacak çalışmalara öncülük edebilir.

1.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Türkiye'de belediye bünyesinde görev alan itfaiye teşkilatları haricinde askeri birliklere bağlı itfaiye, özel sektörlere bağlı itfaiye ve organize sanayi bölgesinde yer alan itfaiye gibi farklı itfaiye teşkilatları bulunmaktadır (Yavuz ve Bozatay, 2015). Çalışmada pandemi nedeniyle uygulanan kısıtlamalar yüzünden sadece Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi'ne bağlı itfaiye teşkilatı çalışma grubuna alınmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçme araçları "Sosyo-Demografik Bilgi Formu", "Genel Öz Yeterlilik Ölçeği" ve "Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu" ile sınırlıdır.

Araştırma 2021 yılında Tekirdağ ilinde görev alan araştırmaya gönüllü katılan Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü, 112 Acil Sağlık Hizmetleri ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Eri personeli ile sınırlıdır.

1.5. Varsayımlar

Katılımcıların ölçme araçlarındaki maddelere içtenlik ile yanıt verdiği varsayılmıştır.

Ölçek sorularının doğru şekilde anlaşılıp, yanıtlandığı varsayılmıştır.

1.6. Tanımlar

Afet: “Toplumun tamamını ya da belli kesimleri için fiziksel, maddi ve sosyal kayıplar doğuran, normal hayatı ve insan faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olayları” kapsamaktadır (Resmi Gazete, 2018).

Acil Durum: Toplumun tamamını ya da belirli bölümlerinin olağan yaşamlarını ve faaliyetlerini durduran veya bozukluklara sebep olan, yaşanan acil durum sonrasında ise ivedi şekilde müdahale gerektiren olayları ve bu olayların meydana getirdiği kriz durumunu tanımlamaktadır (Resmi Gazete, 2018).

Öz Yeterlilik: Bir kişinin etrafında meydana gelen olaylar üzerinde etkili olabilecek şekilde bir fiili başlatıp ve bunun sonucunu alana kadar fiili devam ettirebileceğine dair görüşüdür (Bandura, 1994). Öz yeterlilik duygusu kişinin karşılaştığı zor durumlar ve önüne çıkan engeller ile etkin bir şekilde başa çıkabileceğine dair inancının öznel bir değerlendirmesidir (Makara-Studzinska vd., 2019).

Tükenmişlik: Tükenmişlik “iş talepleri ile işi yapan bireylerin ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan ve aşamalı olarak ilerleyen bir süreç” tir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 21).

İKİNCİ BÖLÜM

KURAMSAL ÇERÇEVE/ÖNCEKİ ÇALIŞMALAR

Bu bölümde yürütülen araştırma ile ilgili afet, acil durum, öz yeterlilik ve tükenmişlik konularında kuramsal açıklamalara yer verilmiştir.

2.1. Afet

Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre afet "çeşitli doğa olaylarının sebep olduğu yıkım" şeklinde tanımlanmıştır (Türk Dil Kurumu [TDK], 2021). Afet, 5902 sayılı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı'nın Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun'da yer aldığı şekliyle "toplumun tamamının veya belli kesimlerinin normal hayat ve faaliyetlerini durduran veya kesintiye uğratan doğal, teknolojik veya insan kaynaklı olaylar" olarak belirtilmektedir (AFAD, 2015: 8). Birleşmiş Milletler ise afet tanımında "insanlar için fiziksel, ekonomik ve sosyal kayıplara neden olan, normal yaşamı durdurarak ya da kesintiye uğratarak toplumlara etkileyen ve yerel imkanlar ile baş edilemeyen her türlü doğal, teknolojik veya insan kaynaklı tüm olaylar" olarak belirtmiştir (aktaran Kadioğlu, 2008: 2). Yapılan tanımlama incelenecek olursa yaşanan vakanın afet olarak nitelendirilmesi için insan yaşamını sekteye uğratması ve olağan yaşam faaliyetlerinin bozulması, toplum ve yerleşim birimlerinde hasarlar meydana getirmesi gerekmektedir. Afeti başka bir ifade ile belirtmek gerekir ise afet vakanın kendisi değil, vaka sonucu oluşan bazen beklenen bazen de aniden ortaya çıkan durumdur (Kadioğlu, 2008). Çeşitli tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere afetler can, mal kayıplarına sebep olan ve çoğunlukla kısa sürede belirerek insanlar tarafından durdurulamayan olaylardır (Sever ve Değirmenci, 2019). Yaşanılan bir olayın afet olabilmesi için toplumu olumsuz şekilde etkilemesi gerekmektedir. Bazı toplumlarda yaşanan olay afet iken aynı olay bazı toplumlarda afet olarak tanımlanmayabilir.

Afet en basit şekilde bir formül ile açıklanabilir (Dölek, 2020: 71).

$$\text{AFET} = \text{İHTİYAÇ} > \text{KAYNAKLAR}$$

$$\text{AFET} = \text{GEREKEN MÜDAHALE} > \text{YAPILAN MÜDAHALE}$$

Formül incelendiğinde afet durumunda ortaya çıkan ihtiyaçların elde var olan kaynakları aşması ve olması gereken müdahalenin üzerinde bir çaba istemesi olarak yorumlanabilir.

Çeşitli tehlikeler sonucunda afetler meydana gelebilir ve afetin neden olduğu olumsuz durumlardan birçok olgu etkilenebilir. Tercan (2018) afetlerin toplum ve çevreye olan olumsuz etkilerinin yanında sosyal ve kültürel çevreye de olumsuz etkilerinin bilinmekte olduğunu belirtmiştir.

Doğal ve teknolojik tehlikelerin risk ile birleşmesi sonucu yıkıcı afetler meydana gelmekte ve bu yıkıcı afetlerden toplum ve çevre olumsuz etkilenmektedir. Son dönemlere bakılacak olursa afetler sonucu can ve mülk kayıplarında ehemmiyetli oranda artma meydana gelmiştir. Bu artmaya ekonomik, sosyolojik, çevresel ve fiziksel kırılganlıkların artması neden olmaktadır (Derin ve Ercanoğlu, 2018).

İnsanlar yeryüzünün neredeyse her tarafında çeşitli afetlere yakalanmaktadır. Türkiye doğa kaynaklı ve insan kaynaklı afetlerin sıkça meydana geldiği can ve mülk kayıplarının fazla olduğu ülkelerdendir. Çalışmalar incelendiğinde afet sonrası hasarların fazlaca yaşanmasının en önemli sebeplerinden biri şehirleşmenin fay hattı üzeri ya da yakınında olması veya afete maruz kalan bölgelerde bulunması olduğu anlaşılmaktadır. Bir diğer sebep ise; toplumsal olarak afete duyarlı olmayıp, zarar azaltıcı faaliyetler ve önleyici afet politikaları benimsemeden sadece yara sarmacı politikaların benimsenmesidir (Tercan, 2018).

Afetlerin ilk olarak yavaşça başlayan ani veya beklenmedik tesirleri olabilmektedir. Toplumsal yaşantının sekteye uğraması, insanların yaşadıkları alandan ayrılması, ekonomik kayıpların artması, mülke zarar vermesi, ölüm ve yaralanmaların olması, duygusal sorunlar gibi çeşitli problemler afetlerin ortak etkileri olarak söylenebilir (Kalaycıoğlu, 2018). Toplumun az gelişmişliği, işsizliğin fazla olması, nüfusun hızlı artışı, eğitim eksikliği, ormanlara ve çevreye zarar verme, başıboş şehirleşme, sanayi merkezlerinin hızla artması, yaşanan olayın bulunduğu bölge ve toplumun afet vakalarına karşı önlemleri afetin büyüklüğüne etki eden etmenlerdir (Ergünay, 2009). Afetin büyüklüğü ile ilişkili olan faktörler incelendiğinde, yaşanan afetin fiziksel büyüklüğü, vakanın gerçekleştiği yerin

yaşam alanlarına olan mesafesi, toplumun ekonomik durumu, gelişmişlik düzeyi, nüfustaki hızlı değişimler, tehlike arz eden bölgelerde denetimsiz şekilde kurulan yaşam alanları ve sanayileşme, ormanların ve doğal yaşamın tahribatı, eğitimsizlik ve bilgisizlik, toplumun afet yaşamadan önce yaşanabilecek afetlere karşı aldıkları önlemlerin seviyesi şeklinde özetlenebilir (Erkal ve Değerliyurt, 2011: 149).

Afetlerin ne zaman meydana geleceğine dair belirsizlikler olması nedeni ile afetlere karşı her zaman hazırlıklı olmak gerekir. Afetin meydana geldiği ve afetten sonraki süreçte insan hayatının olumsuz etkilenmemesi için iyi bir planlama yapılması gereklidir (Erkal ve Değerliyurt, 2009). Afet ve acil durumların neden olduğu olumsuz etkilerin en aza indirilmesi ve toplumun afetler konusunda her daim hazırlıklı olmasında afet yönetimi evrelerine göre hareket etmek önemli olmaktadır. Afet öncesi, sırası ve sonrasında yapılması gerekenlere ilişkin bilgilerin toplum tarafından etkin bir şekilde öğrenilmesi gerekmektedir.

Afetlerin insanlar üzerinde ve mülkiyetler üzerinde verdiği ağır tahribatları azaltmak veya ortadan kaldırmak için yapılan çalışmalar afet yönetimi olarak belirlenen dört aşamada gerçekleştirilmektedir. Afetler yaşanmadan önceki zamanda zarar azaltma ve hazırlık dönemleri, afet olduktan sonraki dönemde ise müdahale ve iyileştirme aşamaları birbirlerine bağlı olarak uygulanmaktadır. Afet yönetiminin etkili olarak gerçekleştirilmesi için bu aşamalar başarılı şekilde yapılmalıdır (Taştan ve Aydınoglu, 2015). Afet yönetimi ile herhangi bir afetin neden olabileceği can ve mülkiyet kaybının en aza indirgenmesi ve afetten etkilenenlerin kurtarılması hedeflenmekte olup doğal yaşamı, kültür varlıklarını korumak, sekteye uğrayan sosyal hayatı yeniden düzene sokmak ve daha önceki durumdan daha da iyi bir hale getirmek, toplumsal ihtiyaçların kamu ve kuruluşlarca hizmetlerinin sürdürülebilirliğini sağlamak gibi gayeleri bulunmaktadır (Şahin ve Üçgül, 2019).

2.2. Afet Sınıflandırılması

Afet, odak noktası insan olan sosyal, ekonomik, teknik ve siyasal boyutlardan oluşan vakalardır. Afetler genel olarak doğal, insan kaynaklı ve teknolojik olmak üzere üç kategoride sınıflandırılmaktadır (Kadıoğlu, 2008).

2.2.1. Doğal Afetler

Dünyanın oluşumundan itibaren olumsuz sonuçlar doğuran fırtına, deprem, heyelan, çığ gibi birçok doğal tehlikeler beşeri yaşam alanlarında meydana geldiğinde doğal afetlere sebep olmaktadır. Dünya nüfusundaki yoğun artış ile düzensiz yerleşim alanları artmıştır ve böylece doğal afetler de fazlaca can ve mülk kayıplarına neden olmuştur. Doğal afetler sonucunda afete maruz kalınan bölgelerde ekonomik, psikolojik ve sosyolojik problemlerle karşı karşıya kalınmıştır (Sözcü, 2019). Afetin doğal olması, can ve mal kaybına sebep olması, bazı afet türleri haricinde (erozyon, kuraklık, çölleşme vb.) kısa sürede ani olarak gelişmesi ve son olarak insan eli ile durdurulamaması doğal afetin özellikleridir. Bazı afet türlerinin yeryüzünde hangi bölgelerde hangi sıklıkta görüldüğü bilinmektedir. Örneğin volkanik patlama ve depremin levha hatları ve fay hatları üzerinde görüldüğü, heyelanın sarp ve yağışlı bölgelerde görüldüğü bilinmektedir (Sever ve Değirmenci, 2019).

Doğal afetler denildiğinde deprem, çığ, deniz ve göl sularında seviye değişimleri, orman yangınları, don, fırtına, sıcak ve soğuk hava dalgaları, tarımsal zararlıların istilası, tsunami, kaya düşmesi, toprak kayması, salgın vb. durumlar sayılabilmektedir (Kadıoğlu, 2008).

2.2.2. Teknolojik Afetler

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte fark edilmeyen riskler ya da yanlış önlemlerin alınması sonucunda kazalar yaşanabilmektedir. Teknoloji geliştikçe yeni tür afetler ve kazalar da yaşanmaktadır. Trenin icadı sonucunda tren kazaları yaşanması, atomun çekirdeğinin parçalanabilirliğinin keşfi ile nükleer kazaların yaşanması, otomobil üretilmesi ile trafik kazalarının meydana gelmesi, uçağın bulunması ile uçak kazaları, uzay mekiği ve uyduların üretimi sonucu uzay kazaları gibi örnekler verilebilir. İnsanoğlu teknoloji keşfi ile kendi konforunu arttırmayı hedeflemektedir fakat bunun beraberinde çeşitli afetlere de neden olmaktadır (Ünlü, 2019).

Nükleer santrallerde meydana gelen kazalar, endüstriyel kazalar, gemi kazaları, uçak kazaları, demiryollarında meydana gelen kazalar ve baraj yıkılması gibi vakalar teknolojik

afetler olarak sınıflandırılabilir. Teknolojik afetler kendiliğinden olabileceği gibi başka bir afet türü veya insan tarafından da oluşabilmektedir (Kadıoğlu, 2008).

2.2.3. İnsan kaynaklı afetler

İnsan kaynaklı afetler asit yağmurları, ateşli silahlar ile rahatsız etme; grev, boykot ayaklanma vb. sosyal olaylar: bina içinde yaşanan kimyasal olaylar; yapıların çökmesi (bina, tünel ve maden); biyolojik ajanlarla saldırı, bomba tehdidi; cephanelikte, madende, binalarda, boru hatlarında meydana gelen patlamalar; çöplerin toplanmaması, elektrik, su ve gaz kesintilerinden, dumandan, dikkatsizlikten kaynaklanan endüstriyel kazalar, yangınlar, salgın hastalıklar, pilotajdan kaynaklı kara, deniz ve hava yolu kazaları, siberetik saldırılar, savaş hali, sabotaj, radyasyon, radyolojik kazalar vb. insan unsurunun sebebiyet verdiği afetlerdir (Kadıoğlu, 2008).

2.3. Acil Durum

Acil durum insana, çevreye, mülke hasarlar veren ve normal insan faaliyetlerinin aksamasına sebep olan veya bu potansiyeli içinde barındıran vaka ve durumların oluşumuna neden olmakta ve normal faaliyetler dışında gelişmektedir (Özdikmen, 2017). AFAD'ın (2015) terimler sözlüğünde; acil durum toplumun genelinde ya da belirli bir kısmında normal hayatı sekteye uğratan veya sıkıntıya sokan, acil olarak müdahale edilmesi gereken olaylar ve bu olayların sebebiyet verdiği kriz durumu olarak belirtilmiştir.

Acil vakalar sonrasında hemen başlaması gereken, olaylardan etkilenen kesimin gereksinimlerini acil ve etkin şekilde karşılanmasını hedefleyen süreç ise acil durum yönetimi olarak belirtilmektedir (Dölek, 2020).

2.4. Acil Yardım

Acil yardım, afet bölgesinde acil ve ilk yardımı yapma, afetzedeleri belirleme, enkaz kaldırma ve enkaz altından afetzedeyi kurtarma, tahliye çalışmalarına destek olma, elzem olan malzemeleri tedarik etme sürecine katılma, kaos ve karmaşıklığa karşı güvenli ortamın

sağlanmasına destek olma, yönetsel sürece dahil olma gibi misyonların yerine getirilmesi gibi faaliyetleri içinde barındıran durumdur (Kadioğlu, 2008).

Türkiye’de bir afetin meydana gelmesi durumunda tıbbi yardım sağlama, olayın olduğu yerde 112 ambulans ekipleri, Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE), diğer kurum kuruluşlar ve sivil toplum kuruluşları tarafından sağlanmaktadır. Arama ve kurtarma çalışmalarına ise il içinde itfaiye, UMKE ekipleri, AFAD’a ait olan arama ve kurtarma ekipleri ile gönüllü olan dernekler ve Jandarma Arama Kurtarma Timleri (JAK) katılmaktadır (Baskak ve Büyüksaraç, 2021).

Ülkemizde farklı acil durumlara göre müdahale edecek ilgili kurumlar olan İtfaiye, Jandarma, Sağlık, Orman, Polis, AFAD ve Sahil Güvenlik kurumlarına gelecek ihbarlar tek numara altında toplanarak 112 Acil Çağrı Merkezi olarak, kurumların koordinasyonu ile tüm ekiplerin en kısa sürede olay yerine ulaşması amaçlanmıştır. (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2022). Ekipler yangın, arama-kurtarma ve acil tıbbi yardım hizmetlerini yerine getirmekle sorumludurlar. Bu sorumlulukları yerine getirmede İtfaiye, AFAD ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri önemli bir yer tutmaktadır.

2.5. İtfaiye

Dilimize Arapça'dan geçen itfa kelimesi, Türk Dil Kurumu Sözlüğü'ne göre “söndürme, sönüm” olarak belirtilmiştir (TDK, 2021). İtfaiye kelimesi ise söndürme işlemi ile ilgilenen kurum veya kuruluş, organize olmuş söndürme birliği, söndürme teşkilatı gibi anlamlar ifade etmektedir (Türker, 2009). İtfaiye kelimesi kullanıldığında ilk akla ateş, yangın ya da söndürme gelmektedir (Türker, 2009).

2006 tarih ve 26326 sayılı Belediye İtfaiye Yönetmeliği’ne göre itfaiye erinin görevleri yangını söndürmek, müdahale ve kurtarma amaçlı araçları kullanmak ve arama-kurtarma çalışmalarında bulunmak; itfaiyenin hizmet verdiği bina ve eklentilerinin güvenliğini sağlamak, temiz tutmak, kullanılan araç-gereçlerin bakım ve onarım faaliyetlerinde bulunmak ve iletişim ve yazışmaların yapılmasını içeren iş ve işlemleri yerine getirmek olarak belirtilmiştir. Yine bu yönetmelik kapsamında itfaiye teşkilatının görevlerinden bazıları yangına müdahale etme, söndürme, kaza sonucu, çökme ve patlamaya

bağlı durumlarda, mahsur kalma olaylarında kurtarma çalışmalarında bulunma, ilk yardım hizmeti sunma, yer üstünde, su üstünde ve altında arama ve kurtarma faaliyetlerine katılma, afetler ve olağandışı hallerde kurtarma faaliyetlerinde bulunma olarak ifade edilmiştir (Belediye İtfaiye Yönetmeliği, 2006).

2.6. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD)

2009 yılında çıkarılan 5902 sayılı Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı İle İlgili Bazı Düzenlemeler Hakkında Kanun ile afetlerde görev alan Bayındırlık ve İskân Bakanlığı bünyesinde bulunan Afet İşleri Genel Müdürlüğü, İçişleri Bakanlığı bünyesinde bulunan Sivil Savunma Genel Müdürlüğü ve Başbakanlık bünyesinde yer alan Türkiye Acil Durum Yönetimi Genel Müdürlüğü kaldırılmış Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı kurularak Başbakanlık'a bağlanmış, yetki ve sorumluluk açısından tek kurum haline gelmiştir. Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD) 2009 yılında kurulduğu zaman Başbakanlık kurumu altında çalışmalarını gerçekleştirmiş, daha sonra ise 15/7/2018 tarih ve 30479 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan '4 Numaralı Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi' ile İçişleri Bakanlığı'na bağlı bir kurum statüsü kazanmıştır (AFAD, 2018).

AFAD amaç ve kapsamına göre "afet ve acil durumlar ile sivil savunmaya ilişkin hizmetlerin ülke düzeyinde etkin bir şekilde gerçekleştirilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve olayların meydana gelmesinden önce hazırlık ve risk azaltma, olay sırasında yapılacak müdahale ve olay sonrasında gerçekleştirilecek iyileştirme çalışmalarını yürüten kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyonun sağlanması, yurt içinde ve yurt dışında insani yardım operasyonlarının yapılması ve koordine edilmesi ile bu konularda politika önerilerinin geliştirilmesi ve uygulanması hususlarını kapsar" ibaresi 15.07.2018 tarih ve 30479 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan 4 Nolu Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi'nin İkinci Bölümü'nde belirtilmiştir (AFAD, 2018).

Aynı kararnamede belirtildiği üzere İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri ise illerdeki "bütünleşik afet ve acil durum yönetiminin tüm unsurlarını" barındıracak biçimde valiye bağlı olarak kurulmuştur. İl Afet ve Acil Durum Müdürlükleri'nin misyonları arasında afet ve acil durumlara yönelik riski azaltmayı, müdahale etmeyi ve iyileştirmeyi amaçlayan il planlarını koordineli şekilde yürütmek, afet ve acil durumlarda oluşan kayıp ve hasarların

tespitini sağlamak, afet ve acil durumlar konusunda eğitim programlarının yapılmasını sağlamak, sivil toplum kuruluşları ve gönüllü kişiler için ilgili akreditasyonu yapmak, afet ve acil durumlarda ihtiyaç duyulan araç, gereç ve teçhizatları hazırda bulunmasını sağlamak, kimyasal, biyolojik, radyolojik, nükleer maddeler gibi maddeleri tespit etmek ve arındırma ile ilgili çalışmalar yürütmek gibi çeşitli sorumlulukları bulunmaktadır (AFAD, 2018).

AFAD sorumluluğunda olan Türkiye Afet Müdahale Planı (TAMP) afet ve acil durum ile ilgili iş ve işlemlerin koordinasyonunun sağlanması, eğitim politikalarının planlanması ve bu konulardaki mevzuat düzenlemeleri yapılmasını sağlamaktadır (AFAD, 2013).

TAMP olası afet ve acil durumlarda görev üstlenecek bakanlık, kurum ve kuruluşları, özel kuruluşları ve Sivil Toplum Kuruluşları (STK) ve gerçek kişileri kapsamaktadır (AFAD, 2021). TAMP'nın amacı; ülkede meydana gelebilecek her çeşit ve ölçekteki afet ve acil durumlara ilişkin vazife alacak bakanlık, kamu kurum ve kuruluşların, özel kuruluşlar, sivil toplum kuruluşlarının ve gerçek kişilerin afet öncesi, sırası ve sonrasındaki kendilerine ait rolleri ve mesullüklerini belirlemek ve müdahale planlamasını yapmaktır. TAMP taktik yaklaşım ile hazırlanmıştır. Ulusal ve yerel ölçüdeki afet ve acil durumlara ilişkin müdahalelerin nasıl ilerleyeceğini belirleyen bir üst plandır ve farklı afet türlerine göre uyarlanabilir, esnek ve modüler yapıdadır (AFAD, 2013).

2.7. 112 Acil Sağlık Hizmetleri

11 Mayıs 2000 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanan Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği'ne göre “Acil Sağlık Hizmetleri acil hastalık ve yaralanma hallerinde, konusunda özel eğitim almış ekipler tarafından, tıbbi araç ve gereç desteği ile olay yerinde, nakil sırasında, sağlık kurum ve kuruluşlarında sunulan tüm sağlık hizmetleri” olarak tanımlanmıştır. Acil çağrılara ilişkin olay yeri veya nakil esnasında sağlık hizmeti sunmak amacıyla ambulans ve ekiplerin yer aldığı birimlerin bulunduğu yere ise istasyon adı verilmektedir.

112 Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı'nın hastane öncesinde sağlık hizmetlerini planlamak, çalışma esaslarını belirlemek, iller ve bölgeler arası koordinasyonu

sağlamak, ambulans hizmetlerinin usul ve esaslarını belirlemek, uluslararası hizmet ve kalite standartlarına göre planlar geliştirmek, ambulans hizmeti veren kurum kuruluşların il sağlık müdürlükleri tarafından denetimini sağlamak gibi görevleri bulunmaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2022).

2 Kasım 2011 tarihinde Resmi Gazete’ de yayımlanan Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ile Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü'nün yapmakla yükümlü olduğu görevler arasında afetlerde ve acil durum hallerinde yurt çapında sağlık hizmetlerinin planlanması ve yürütülmesi, tıbbi müdahale ve acil sağlık hizmetleri kapsamındaki hizmetlerin koordinesi, yanında yurt dışında olası afet ve acil durum hallerinde ulusal ve uluslararası kuruluşlarla sivil toplum kuruluşları iş birliğinde ihtiyaç duyulan sağlık ve insani yardım hizmetlerinde yer almak gibi görevleri bulunmaktadır.

25 Mayıs 2021 tarihli 31491 sayılı Resmi Gazete ‘de yayınlanan Afetlerde ve Acil Durumlarda Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği’nin 4. Maddesine göre afet durumlarında verilecek sağlık alanındaki hizmetler; “Afetlere ve acil durumlara hazırlıklı olmak, afet ve acil durum oluştuktan sonra hızlı ve doğru müdahale ile ölüm, yaralanma ve sakatlıkların önlemek, hasta ve yaralıların tedavisi, ikincil hastalıkların önlenmesi, olağan halk sağlığı hizmetlerine en kısa sürede dönülmesi, bozulan sağlık hizmetleri alt yapısının düzeltilmesi ile ilgili tüm sağlık kurum ve kuruluşlarınca yapılan çalışmaları” kapsamaktadır.

Sağlık bakanlığına bağlı olan Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı’nın, Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi (UMKE), Kimyasal, Biyolojik, Radyoaktif ve Nükleer Tehlikeli Maddeler Birimi (KBRN), Sağlık Afet ve Koordinasyon Merkezi Birimi (SAKOM) ve Sağlık Afet Planları Birimi bulunmaktadır. UMKE ekibi normal zamanlarda kendi görevlerini devam ettiren ayrıca yurt içinde veya yurtdışında yaşanabilecek olası afet ve acil durumlarda acil sağlık hizmeti sunmak üzere eğitilmiş sağlık personeli ekibinden oluşmaktadır (Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2022).

Acil yardım ve afet yönetimi kapsamında verilmesi amaçlanan hizmetlerin başarısı bu hizmetleri yerine getirmekle yükümlü İtfaiye, AFAD ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri

bünyesinde görev alan çalışanların aldıkları eğitime ve fiziksel ve ruhsal açıdan sağlıklı olmalarına bağlıdır. Çalışanlar acı çeken, çaresiz insanlara yardımı içeren iş ve iş koşulları nedeniyle tükenmişlik yaşayabilirler.

2.8. Genel Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik ile ilgili çalışmalar Amerika Birleşik Devletleri'nde 1970'li yılların sonuna doğru Albert Bandura tarafından yapılmıştır. Bandura bireylerdeki köpek, yılan gibi hayvanların ısırılmaları konusunda oluşan fobilere karşı yapmış olduğu terapilerde kişilerin bu korkular ile baş etmek istediklerini fakat ne kadar isteseler de başarılı olamadıklarını görmüştür. Fobilere sahip olan bireylerin yaş, cinsiyet, gelişim özellikleri, hedef ve beklentileri ortak olsa dahi kişisel yeterlilik algılarındaki farklılaşma, kişilerin terapilerinde farklı sonuçlar doğurmuştur (Sakız, 2013).

Öz yeterlilik, kişinin zorlanacağı veya ilk kez karşılaşacağı durumların başarılı şekilde üstesinden gelebileceğine, görevleri yapabileceğine ve hedeflerine ulaşabileceğine yönelik kendi kaynaklarına, yeteneklerine olan inancını belirtmektedir. Buna göre öz yeterlilik kişinin karşılaştığı problemleri kendi kaynakları ile çözebileceğine inanma, kendisine gelecek ile ilgili zor hedefler koyma ve karşılaştığı problemler ile baş etme şeklindeki nitelikleri içermektedir (Luszczynska vd., 2005). Öz yeterlilik bireyin model almadan kendi bilgisi, becerisi ve kapasitesinin farkında olarak amaçlarını gerçekleştirme veya gerçekleştirilememesi algısıdır (Bozbaş, 2015). Bu algı davranışları etkilemesi, bireyi isteklendirmesi ve süreçlerin devamlılığını sağlaması gibi etkilerinden dolayı önemlidir (Çoban, 2019). Kişinin belirli bir performansı başarı ile sonuçlandıracağına dair kendine olan inancını yansıtır (Arseven, 2016). Bu inanç kişinin yapacağı görevin seçimini, göstereceği çabayı, sebatını ve başarısını etkilemesi açısından önemlidir (Schunk, 2003).

Öz yeterlilik bireylerin yetenek ve kapasiteleri ile ilişkili bir kavramdır. Bu kavram "bir bireyin sahip olduğu yeterlilikleri yürütmekte olduğu işe ne oranda yansıtılabileceğine yön veren, ilgili süreçlerde kendini tüm varlığıyla işe kanalize etmesine etki eden ve dolayısıyla tüm benliğiyle sergileyeceği duruşu belirleyen "becerilerine" dair geliştirdiği güven duygusudur" (Aydınay, 2019: 71). Bu duygu kişinin kendi yetkinliklerine dair yaptığı genel bir değerlendirme ve yargı ile gelişir. Kişi içinde bulunduğu çevrenin gereklilikleri ile

karşı karşıya kaldığında sahip olduğu becerilerini, yeteneklerini, şahsi özelliklerini, bilgi seviyesini, güdülemelerini yani kendi yetkinliklerini araştırmaktadır. Araştırma sonucunda birey sahip olduğu yetkinliklerin bir durum veya faaliyette yeterli olduğunu düşünürse harekete geçmektedir. Kişinin yetkinliklerine olan inancı önemli bir güdüleyicidir (Işık, 2001).

Mükemmeliyetçi ya da standartları yüksek bir birey rastgele bir faaliyette performansı yüksek dahi olsa, kendini yeterli görmeyebilir. Bu durumda, öz yeterlik inancını asıl olan değil algılanan gerçek olarak tanımlamak daha doğru olacaktır (Kandemir, 2020). Öz yeterlilik, bir bireyin karşılaştığı zor ve olumsuz durumlar ile baş etmede ne kadar başarılı olacağına dair kendine olan inancıdır (Kaleli, 2016). Öz yeterlilik inancı kişinin nasıl hissettiği, düşündüğü, kendini nasıl motive ettiği ve nasıl davrandığı ile belirlenmektedir (Bandura, 1994). Bireylerin görevleri veya davranışları yapabileceklerine dair inançları yüksek olduğu zaman yaşanabilecek problemleri ön görebildikleri ve bilinmezlik içinde karar vermede daha fazla risk aldıkları görülmüştür (Çetin, 2011). Bireylerin kendi yeterliliklerine dair almış oldukları kararlar onların yaşamı üzerinde algılarını etkilemektedir. Bireyler kendi yeteneklerinin üzerinde olduğunu düşündükleri bir eylem ile karşılaştıklarında kaçma fikri oluştururlarken, yapabileceklerine inandıkları eylemler ile karşılaştıklarında eylemi uygulamaya karar verirler (Akgündüz, 2012).

Örgütlerde bu durum öz yeterliliği yüksek bireylerin karşısına çıkan zorluklarda daha fazla motive bir şekilde sebat ile çaba göstermeleri, düşük öz yeterliliğe sahip bireylerin ise çaba göstermekten kaçınarak hem kendi hem de örgütün başarısını olumsuz şekilde etkilemeleri şeklinde gerçekleşmektedir (Tosunoğlu, 2021).

Öz yeterliliğin yetenekli olma ile ilgisi yoktur, kişinin kendi kaynaklarını verimli kullanması ile ilgisi vardır. Düşük öz yeterlilikteki kişi karşılaştığı durum ile baş ederken etkin becerilere sahip olmasına rağmen becerilerini etkin kullanamaz. Öz yeterlilik bir eylemin planlanması, becerilerin farkına varılması ve gerekli organizasyonun oluşturulması, yaşanacak zorlukların sonrasında elde edilen yararların gözden geçirilmesi sonucu olan motivasyonun düzeyi gibi unsurları içermektedir. Güçlü bir öz yeterliliğe sahip olunarak başarı, iyilik hali, bireyin kişisel gelişim ve yeteneklerinin artması gibi kazanımlar oluşabilir (Yıldırım ve İlhan, 2010).

Öz yeterlilik üç farklı kapsamda incelenmektedir. İlki göreve özel olduğu düşünülen kısıtlı oranda diğer işler ile genellenebilen göreve özel öz yeterliliktir. Göreve özel öz yeterlilik kişiler arası ilişkiler öz yeterliliği, akademik öz yeterlilik, diyabete özgü öz yeterlilik gibi hedef alınan davranışa yönelik çalışmaları kapsamaktadır (Yıldırım ve İlhan, 2010). İkincisi alana özgü öz yeterliliktir. Örneğin Hazır-Bıkmaz (2002), alana özgü öz yeterlilikte öğretmen adaylarının veya öğretmenlerin bir alana özgü olarak (fen, matematik vb.) öz yeterlilik ölçümleri olarak belirtmiştir. Üçüncüsü ise genel öz yeterlilik algısıdır. Genel öz yeterlilik bireyin karşısına çıkan bütün zorluklara karşı algıladığı yeterlilikle ilgilidir ve diğer tiplere göre bu öz yeterlilik algısının daha değişmez olduğu ileri sürülmektedir (Çetin, 2011).

Üç farklı kapsamda incelenen öz yeterlilik ölçülebilmektedir. Bandura (1997: 194) öz yeterliliğin düzeyi, gücü ve genellenebilirliği olmak üzere üç temel ölçüm ileri sürmüştür. Öz yeterliliğin düzeyi bir bireyin yapacağı işin zorluk durumunu kolay, orta veya zor gibi kendine göre seviyelendirmesidir. Öz yeterliliğin gücü ise kişinin zor koşullara karşı o işi yapabilme inancıdır. Öz yeterlilik duygusu ne kadar güçlü ise kişinin o işi başarabileceğine dair inancı o kadar yüksek olmakta ve o faaliyetin başarı ile sonuçlanma olasılığı artmaktadır. Öz yeterliliğin genellenebilirliği ise kişinin yeterlilik algılarını başka görevlerde de kullanabilmesini içermektedir.

Öz yeterlilikte bireysel farklılıklar söz konusudur. Yüksek öz yeterliliğe sahip kişi yaşadığı durum başarısızlık ile neticelendiği zaman problemi kendinde aramaz, olumsuz sonuç veren durumda kullanılan yöntem ve stratejileri irdeler (Yıldırım ve İlhan, 2010). Yüksek öz yeterliliğe sahip kişiler başarısızlıkla sonuçlanan eylemleri sonrasında hızlıca toparlanıp yılmadan eylemlerine devam ederler (Bandura, 1997). Bandura (1993: 144) düşük ve yüksek öz yeterliliğe sahibi kişilerin özellikleri ile ilgili açıklamaları şu şekildedir:

Öz yeterliliği düşük olan insanlar zor görevlerden kaçındıklarından dolayı kolay hedefler belirlerler ve hedeflerine yönelik bağlılıkları da zayıftır. Zor bir konuda odak noktaları konu değil, odak noktaları kendileridir. Başarılı olmak için nasıl performans göstereceklerine odaklanmak yerine kendi yetersizliklerini, çıkabilecek engelleri ve problemleri düşünürler ve böylece ilgilendikleri konudan uzaklaşırlar. Zorluklar karşısında

kolayca pes ederler. Yeteneklerine karşı olan inançlarını kaybetmeleri için çok fazla başarısızlık yaşamalarına gerek yoktur. Stres ve depresyona kolay yakalanırlar (Bandura, 1993).

Öz yeterliliği yüksek olan insanlar ise düşük öz yeterliliğe sahip bireylerin yaptıklarının hemen hemen tam tersini yaparlar. Zor görevlere kaçılması gereken tehditler şeklinde değil, üstesinden gelinmesi gereken zorluklar olarak bakarlar. Kendilerine koydukları hedefler zorlayıcıdır ve bu hedeflere sıkı bir şekilde bağlıdırlar. Başarısızlık yaşadıklarında çabalarını arttırır ve bu çabaları sürdürürler. Yaşanılan başarısızlığı çabalarının, bilgilerinin ve becerilerinin yetersizliğine bağlarlar. Böyle etkili bir bakış açısı ile kişisel başarı artar, stres ve depresyona karşı savunmasızlık azalır (Bandura, 1993).

2.8.1. Öz Yeterliliğin Kaynakları

Bandura (1977; Bandura, 2009) bireylerin öz yeterlilik inançlarının dört ana kaynaktan beslendiğini ileri sürmektedir:

Geçmiş Deneyimler

Kişilerin yaşamlarının erken gelişim dönemlerinde yaşadıkları güç durumlara karşı kazandıkları başarılar öz yeterlilik inançlarının şekillenmesine önemli katkılar sağlamaktadır. Başarılar, bireylerin öz yeterliliklerine sağlam bir inanç oluştururlar (Bandura, 2009). Başarılmış etkinlikler öz yeterliliğin önemli kaynaklarından ve sık tekrarlanan başarı ile güçlü bir yetkinlik algısı oluşmaktadır. Yaşanılan başarısızlıkların ise kararlı bir çaba ile üstesinden gelinebilir ve böylece karşılaşılan daha zorlu koşullarda bireyin sebat ederek zorlukların üstesinden gelme motivasyonu güçlenir. Kişinin geçmişte yaşamış olduğu başarılı deneyimler ile yetkinlik inancı artmaktadır (Bandura, 1977). Bireyler tekrarlanan başarıları sonrasında kendi yeteneklerinden emin olurlar ve karşılarına çıkan aksaklıklardan, başarısızlıklardan olumsuz olarak etkilenmeden durumu yönetebilirler (Wood ve Bandura, 1989).

Başarıların öz yeterliliği beslediği, tekrarlanan başarıların ise öz yeterlilik algısını azalttığına dair kanıya rağmen yaşanılan başarı veya başarısızlık durumunun öz yeterliliğe

nasıl etki ettiği yaşanılan deneyime bağlı olarak değişmektedir. Başarılı sonuçlanan durumların öz yeterliliğe etki etmesi için;

- Mevcut olan yeterliliklerin önceden kavranması,
- Harcanan çabanın düzeyi,
- Görevin algılanan zorluk düzeyi,
- Dıştan gelecek yardımların miktarı,
- Görev esnasında içinde bulunulan koşullar
- Yaşanılan deneyimleri bilişsel olarak hatırd tutma ve uygun durumlarda bu deneyimlerden yararlanma gibi durumlara bağlıdır (Bandura, 1997: 81).

Model Alma

Model aldığı veya kendine olan benzerliğinden dolayı örnek aldığı kişinin eylemleri sonucu istikrarlı bir çaba ile kazandığı başarı birey için güçlü bir motivasyon sağlar ve kendi yeteneklerine olan inancını artırır (Bandura, 2009). Fakat tek başına model alma yolu ile oluşturulan etkililik beklentileri daha zayıf ve değişimlere karşı daha savunmasız olacaktır (Bandura, 1977). Bireyler kendilerine benzettikleri model aldıkları kişilerin ısrarlı bir çaba sonucunda elde ettikleri başarılarını grdkce kendi yeteneklerine olan inançları artarken, model aldıkları kişilerin göstermiş oldukları çabaların sonucunda başarısız olduklarını grdkce kendi yeteneklerine olan inançları ve gösterecekleri çaba da azalmaktadır (Wood ve Bandura, 1989).

Sosyal İkna

Bireyin bir işi gerçekleştirebilmesine dair inancını diğer kişilerden gelen değerlendirmeler etkilemektedir. Yapacağı işi başaracağına inandırılan kişi o işe daha fazla gayret göstermektedir (Bandura, 1977). Bireylerin z yeterliliklerine karşı verilen gerçekçi dönütler ile kişiler daha çok çaba göstermekte ve bunun sonucunda ise başarı şansları artmaktadır (Bandura, 2009). Kişilerin gerçekçi teşvikler almalarıyla birlikte daha fazla çaba sarf ederek başarılı olma olasılıkları da daha yüksek olmaktadır (Wood ve Bandura, 1989).

Fiziksel ve Duygusal Durum

Kişi bir performansı yapmaya başlamadan önce yoğun kaygı, korku ve endişe gibi duygulara kapıldığında kendini yetersiz görebilir (Bandura, 1977). Yüksek düzeyde kaygı ve stres sonucunda kişinin başarısında düşmeler yaşanabilir (Bandura, 1977). Kişiler yeteneklerini değerlendirirken kısmen de olsa fizyolojik durumlarını göz önünde bulundurmaktadırlar. Duygusal gerginliklerini fiziksel aktivitelerine karşı savunmasızlık olarak görürler (Wood ve Bandura, 1989). Bireyler kişisel güç ve dayanıklılık isteyen faaliyetlerde hissettikleri depresif duygular ve somatik belirtiler ile kendi öz yeterlilik kapasitelerini değerlendirmektedirler (Bandura, 2009). Yatar (2020) bu duruma somut bir örnek olarak, ağır bir yükü kaldırmaya çalışan kişinin belinde ağrı hissetmesi ile yükü kaldırmaktan cayması olarak belirtmiştir.

2.8.2. Öz Yeterlilik Algısının Etki Ettiği Süreçler

Bandura (1994; Bandura, 2009) öz yeterlilik inançlarının insan işleyişini bilişsel, duyuşsal, motivasyonel ve seçim süreçleri olmak üzere dört temel boyutta etkilediğini ifade etmektedir.

Bilişsel Süreçler

Kişilerin yapmış oldukları davranışlar çoğunlukla bir amaca yöneliktir ve kişiler davranışlarına amaçlarına göre yön vermektedirler. Kişisel olarak amaçları belirlemek kişinin kendi kapasitesinden yani öz yeterlilik algısından etkilenmektedir (Kaleli, 2016).

Öz yeterlilik inancı bireylerin bilişsel süreçlerinde çeşitli şekillerde etkiler göstermektedir. Bireylerin belirli bir amaca yönelik davranışlarının çoğu bilişsel hedefleri somutlaştıran önsözler tarafından düzenlenmektedir. Kişi kendi yeteneklerini değerlendirir ve buna göre kendine hedefler belirler. Algılanan öz yeterlilik ne kadar güçlüyse kişilerin kendileri için belirledikleri hedefler de o kadar yüksektir ve bu hedeflere yönelik çabaları da daha fazladır. Birçok davranış başlangıçta düşünce ile düzenlenir. Bireylerin öz yeterlilik inançları düşüncelerini eyleme dökme konusunda etkilidir. Öz yeterliliği yüksek olan bireyler bu süreçte başarılı senaryolar planlarken, öz yeterliliği düşük olan bireyler kendi kişisel eksikliklerine ve işlerin nasıl ters gideceğine odaklanıp başarısız senaryolar üretirler

(Bandura, 1994: 4; Bandura, 2009). Birey kendisinden şüphe duyduğunda birçok şeyi başarması da zorlaşır (Bandura, 1993). Öz yeterlilik algısı yüksek olan kişiler yapacakları eylemlerde başarılı olmak için pozitif düşünceleri hayal ederken düşük öz yeterliliğe sahip bireyler başarılı olamayacaklarını düşünürler (Akgündüz, 2012).

Bireyler karşılaştıkları çoğu olay karşısında vermiş oldukları tepkileri bilişsel değerlendirme süzgeçlerinden geçirirler bu süreç onların öz yeterliliklerine yön verir (Güneş, 2016).

Motivasyon Süreçleri

Öz yeterlilik inancı kişinin kendi motivasyonunun düzenlemesinde etkin bir rol oynamaktadır. Bireylerin kendileri için belirleyecekleri hedefleri, belirledikleri hedefler doğrultusunda ne kadar emek verecekleri, karşılaştıkları zorluklarda devamlılık sağlamak için ne kadar ısrarcı bir çaba içinde olacakları ve başarısızlıklara karşı ne kadar direnç gösterecekleri konusunda katkıda bulunmaktadır. Öz yeterliliği düşük olan bireyler karşılarına çıkan engeller ve başarısızlıklarda kolayca pes ederek sarf ettikleri çabalarını azaltırlar (Bandura, 1994). Yüksek öz yeterliliğe sahip kişiler ise herhangi bir başarısızlık yaşadıklarında umutsuzluğa kapılmak yerine faaliyetlerini sürdürmeye devam ederler (Akgündüz, 2012). Yaşanılan başarısızlıklar, engeller, olumsuzluklar, aksilikler, hayal kırıklıkları gibi durumlara karşı bireylerin başarılı olmak amacıyla gereken ısrarcı bir çabayı devam ettirmesi için sağlam bir öz yeterliliğe sahip olmaları gerekir (Bandura, 2009).

Duyuşsal Süreçler

Öz yeterlilik inancı bireylerin motivasyon düzeylerini ve tehdit edici veya zor durumlara karşı yaşadıkları stres ve depresyona karşı başa çıkma yetenekleri gibi duyuşsal süreçlerini de etkilemektedir. Stresörler ve tehditler üzerinde kontrol uygulayabileceklerine inanan bireyler endişeli düşünce kalıpları oluşturmazlar. Ancak bu tehditleri yönetemeyeceğini düşünen bireyler yüksek endişe duyarlar. Bireylerin başarılı olma konusunda kendilerine duydukları güven, cesaretli davranışlar ile yaşanabilecek stres ve depresyon ile baş etmede etkin rol oynar. Bireylerin bu süreçteki cesaretsiz tavırları nedeniyle stres ve depresyon ile birlikte başarısızlık yaşanabilir. Öz yeterlilik algısı güçlü

olan kişiler duyuşsal süreçlerde başarılı senaryolar kurarken, öz yeterlilik algısı düşük olan bireyler başarısız senaryolar kurarlar. (Bandura, 1994: 5)

Seçimsel Süreçler

Kişilerin öz yeterlilik algısı seçtikleri çevre ve bu çevreye göre karşılaşılan faaliyetleri belirleyici şekilde etkilemektedir. Böylece kişiler tercihlerini kendi yeteneklerine ve kapasitelerine göre belirleyerek yapmaktadırlar (Aydınay, 2019). Bireylerdeki öz yeterlilik inancı kişilerin seçtikleri aktiviteleri ve ortam türlerini de etkileyerek hayatın gidişatını şekillendirebilir. Bireyler bu süreçte başa çıkma kapasitelerini aştığına inandıkları faaliyet ve durumlardan kaçınarak üstesinden geleceklerini düşündükleri faaliyetlere durumlara yönelirler. Bireyler tercih ettikleri seçimler ile yaşamları ile ilgili farklı yeterlilikler, ilgi alanları ve sosyal ağlar geliştirirler. Yapılan seçimler kişisel gelişimi de etkiler (Bandura, 1994: 7).

Bandura'ya (1994) göre bireyin öz yeterlilik inancının seçim yapma sürecine etkisi kariyer seçimi ve gelişimini de etkilemektedir. Bireylerin algılanan öz yeterlilikleri ne kadar yüksekse; kariyer seçimine dair geniş bir yelpazede düşünmesi ve bunlara karşı ilgisi fazladır. Seçtikleri mesleklere dair eğitimsel uğraşları da fazla olur ve böylece başarı daha fazla yaşanır.

2.8.3. Öz Yeterlilik ile İlgili Çalışmalar

Öz yeterlilik spor, sağlık, iş, tıp, medya, ahlak gelişimi, sosyal ve politik değişim, psikiyatri ve uluslararası ilişkiler gibi farklı çalışma gruplarında araştırma konusu olarak incelenmiştir (Arseven, 2016). Öz yeterliliğin incelendiği çeşitli ve farklı sektörlerle ait çalışmalar mevcuttur. Genel öz yeterliliğin incelendiği çalışmalar olduğu gibi alana özel öz yeterliliğin incelendiği çalışmalar da yapılmıştır. Öz yeterlilik akademik genel öz yeterlilik, öz yeterlilik, öğretmen öz yeterliliği gibi çeşitli şekillerde de ele alınabilmektedir. Aşağıda öz yeterliliğe ilişkin farklı sektörlerle ait çalışmalar verilmiştir.

Çetin (2011) bilişim sektöründe görev yapan personele gerçekleştirdiği çalışmasında öz yeterlilik ve kontrol odağının örgüt içi girişimcilik süreçleri üzerine etkisini araştırmıştır.

Çalışma sonucunda öz yeterliliği yüksek olan kişilerin önemi ortaya konmuştur. Çalışmada ortaya çıkan bulgu iç kontrol odaklı ve öz yeterliliği yüksek olan kişilerin girişimcilik süreçlerinde daha fazla başarı sağladıklarıydı.

Sınıf öğretmenlerinin öz yeterliklerinin incelendiği çalışmada ise sınıf öğretmenlerinin cinsiyet, hizmet yılı, okulun bulunduğu yerleşim yeri gibi değişkenler ile öz yeterlik inançlarının farklılaşma durumu araştırılmıştır (Korkut ve Babaoğlu, 2012) Araştırmada Öğretmen Öz Yeterlik Ölçeği kullanılmıştır. Çalışma sonucuna göre erkek öğretmenler kadın öğretmenlerden daha yüksek öz yeterlilik bildirmişlerdir. Öğretmenlerin görev yaptıkları yere göre ise il merkezinde çalışanların ilçeye ve köye göre, ilçede çalışanların ise köyde çalışanlara göre öz yeterlikleri daha yüksek olarak belirlenmiştir.

Akademisyenlerin genel öz yeterlilik inançlarının ele alındığı çalışmada ise akademik unvan, cinsiyet ve bölüm değişkenlerine göre genel öz yeterlilik incelenmiştir. Çalışmanın sonuçları akademisyenlerin öz yeterlilik inançlarının cinsiyet, bölüm, akademik unvan gibi değişkenler ile farklılaşmadığını göstermiştir (Uysal, 2013).

Ercan'ın (2014) otellerde çalışan iş görenlerle yapmış olduğu çalışmada ise iş görenlerin öz yeterliliklerinin örgütsel sessizlikleri üzerine etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucuna göre iş görenlerin öz yeterliliklerinin sessizlik davranışını etkilediği belirlenmiştir. Öz yeterliliği düşük olan çalışanlar sessizliği tercih ederken öz yeterlilikleri yüksek olan çalışanların fikir ve düşüncelerini paylaşmayı tercih ettikleri sonucuna varılmıştır.

Öz yeterliliğin sağlıklı yaşam biçimi davranışları ile arasındaki ilişki de araştırılmıştır (Özpulat, 2016). Araştırma üniversite öğrencileriyle yürütülmüş ve öğrencilere Genel Öz Yeterlilik Ölçeği uygulanmıştır. Öğrencilerin öz yeterlilikleri ile alkol tüketimleri, egzersiz yapmaları, sağlığı değerlendirmeleri ve akademik başarıları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Öz yeterliliğin öğrencilerin cinsiyetine göre değiştiği saptanmıştır.

Aslan (2017) futbolcuların genel öz yeterliliklerini inceleyip, farklı yaş grubundaki futbolcuların öz yeterliliklerini karşılaştırmıştır. Bu çalışma sonucunda Genel Öz Yeterlilik Ölçeği'nin inisiyatif, gayret ve ısrarcılık üç alt boyutundan, futbolcuların inisiyatif alt boyut puan ortalaması diğer boyutlardan daha yüksek bulunmuştur. Yaş gruplarına göre bulgulara

bakıldığında ise 26-43 yaş arasındaki katılımcıların ısrarcılık alt boyut puanlarının 17-25 yaş arası katılımcıların ısrarcılık puanlarından daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışma sonucuna göre futbolcuların genel öz yeterlilik düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Abu Sharour vd. (2021) COVID-19 hastalarına bakım veren hemşirelerin öz yeterlilikleri, öz güvenleri ve hasta-hemşire etkileşiminin değerlendirildiği çalışmada katılımcı hemşirelerin öz yeterliliklerinin orta düzeyde olduğu ayrıca öz yeterliliklerinde deneyime, akademik niteliklere ve pozisyona göre anlamlı farklılıklar olduğu bildirilmiştir.

Xiong vd. (2020) tarafından COVID-19 salgını döneminde çalışan hemşirelerin genel öz yeterlilikleri ve psikolojik durumlarının incelendiği çalışmada hemşirelerin öz yeterliliklerinin ortalama öz yeterlik puanı 25.90 ± 7.55 olup daha önceki çalışmalara göre düşük olduğu ve öz yeterliliklerinin kaygı ile negatif korelasyon gösterdiği, öz yeterlik ile depresyon arasında anlamlı korelasyon olmadığı belirtilmiştir.

Mevcut literatürün taranmasına dayalı sonuçlar farklı çalışma gruplarında incelenen öz yeterliliğin demografik özellikler ve grupların farklılıklarına göre düşük veya yüksek çıktığı sonucuna varılmıştır.

2.9. Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramını ilk kez 1970'li senelerde Freudenberg ele almış ve kavram ilerleyen dönemlerde Christina Maslach tarafından çalışılmıştır. Maslach çalışmalarına dayalı olarak tükenmişliği ölçmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni literatüre kazandırmıştır (Uler, 2020). Tükenmişlik kavramı TDK'ye (2021) göre “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” olarak belirtilmiştir. Kişinin sahip olduğu enerji, güç ve kaynaklarına yönelik gelen aşırı isteklerin olması ya da başarısızlık durumlarının yaşanması sonucu yıpranma ve bunun sonucunda tükenme görülmektedir. Tükenmişlik ilk ortaya atıldığı dönemlerde insani yardım sağlayan personelin yoğun talepler sonucunda bunaldığını belirtmek için kullanılan bir terim olmuştur. Zamanla yapılan çalışmalar sonucunda günümüzde tükenmişlik her meslek grubunda potansiyel bir tehlike olarak tanımlanmaktadır

(Freudenberger, 1977). Bu bakış açısı tükenmişliğin tükenme, sinizm ve düşük mesleki yeterlilik sendromu olarak tanımlanmasına yol açmıştır (Leiter, 2009).

Tükenmişliğin günümüzde yaygın olarak bilinen tanımlaması Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni alana kazandıran Christina Maslach'ındır (Tarakçı vd., 2012). Maslach'a (1997) göre tükenmişlik, mesleği gereğince insanlarla meşgul olunan işlerde çalışanlarda gözlenen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük başarı hissidir. Maslach ve Jackson'a (1981) göre duygusal tükenme; enerjide eksikliği, olumsuz ruh durumunu belirtirken, duyarsızlaşma işten uzaklaşma, işi yapmama gibi bireyin işine karşı gösterdiği farklı tavırları belirtmektedir. Kişisel başarı hissi ise öz güven eksikliğine bağlı olarak gelişen yetersizlik hissini barındırmaktadır. Tükenmişlik Pines ve Aranson'a (1988, aktaran Çapri, 2006) göre kişinin enerjisini, şevkini, idealizmini, perspektifini ve amacını kaybetmesi ile oluşan sürekli bir stres hali, umutsuzluk hissi, kendini kapana kısılmış hissetme, çaresizlik duyguları ile karakterize zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenme halidir. Bu tükenme durumu çalışanların sunduğu hizmetin kalitesinde azalma ve motivasyon kaybı gibi belirtiler ile baş gösteren psikolojik ve fiziksel kapsamları olan bir durumdur (Göktepe-Kaya, 2016). Tükenmişlik, düşük enerji ve kronik yorgunluk ile birlikte oluşan işten kaynaklı sorunlara karşı gösterilen olumsuz bir tepkidir (Rahmati, 2015).

Tükenmişlik durumu ile ilgili çok farklı tanımlamalar yapılmıştır. Yapılan bu tanımlamalar incelendiğinde, tanımlamaların ortak noktalarının olduğu görülmektedir. Bu ortak noktalar şu şekilde sıralanmaktadır (Arslan, 2019: 8).

1. Kişinin mesleğinde başarısız olması, kronik yorgunluk durumu, duygusal olarak çöküntü hali,
2. Kişinin kendine ve mesleğine olan inancını kaybetmesi,
3. Bireyin hizmet sunduğu insanlara, çalışma arkadaşlarına, iş yerine karşı kendini uzak hissetmesi,
4. Tükenmişliğin özünde kişinin mesleğini sürdürdüğü yerde hissettiği stres, yoğun iş temposu ve iş doyumunun yetersizliği,
5. Tükenmişliğin genelde iş ile ilgili durumlarda oluşması,
6. Yerine getirilmesi güç hedef ve gayelerin bulunması,

7. Genellikle kişinin etrafındaki insanları rahatsız edecek fiziksel ve duygusal belirtilerin ortaya çıkmasına neden olan durumdur.

Tükenmişlik hemen hemen her meslek grubunda ve bütün sektörlerde görülebilmektedir. Bu durum modern insanın meslek yaşamında artan tükenmişlik sendromunu ortaya koymaktadır (Okutan vd., 2013). Tükenmişlik, yüksek motivasyonlu çalışanların bu motivasyonu kaybetme sürecinin son aşamasıdır (Pines, 2003). Tükenme belirtileri genellikle çok yoğun programlar ile çok başarılı olmaya çalışan, sınırlarını tanımadan kendi görevi hariç daha fazlasını yapmaya uğraşan çalışanlarda görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2013). Tükenmişlik sendromu ile birlikte kronik stres durumu da vardır. Yaşanan bu durum mesleği icra eden personelde meslekten soğumaya, mesleğin amacından uzaklaşmaya, mesleğin gerektirdiği durumlara karşı ilgisizleşmeye ve iş ile ilgili konularda kendini geri çekmeye neden olabilmektedir. Strese bağlı yaşanan dikkat eksikliği, enerji düşüklüğü, olumsuz düşünce ve davranışlar gibi problemler de tükenmişliği tetiklemektedir (Karakale, 2017).

Tükenmişlik çoğunlukla insanlar ile iletişimleri yoğun olan mesleklerde görülmektedir. Acı ve sıkıntı içinde olan insanlara yardımcı içeren meslek gruplarında çalışan profesyonelin tükenmişlik durumu kaçınılmazdır. Bu meslek elemanları duygusal olarak aşırı yük altında çalışmaktadırlar. Çok fazla elektriğe bağlı olan kablo gibi, aşırı yük altında çalışan profesyonel de duygusal olarak bağlantısını kesmektedir (Maslach, 1976). Tükenmişlik yaşayan personel yoğun stres nedeniyle, psikolojik olarak mesleğini icra etmek istememekte, işinden uzaklaşmaktadır. Tükenmişlik semptomları ve dereceleri kişiden kişiye değişen ve birden fazla semptom gösterebilen bir durumdur (Freudenberger, 1974). Tükenmişliğin yüksek olduğu personelde idealizm seviyesi düşük, işi anlamsızlaştırma seviyesi yüksek olarak gözükmektedir. Bu çalışanlar iletişim halinde oldukları kişilere karşı duyarsız davranışlar sergilemekte ve mesleklerine isteksiz olarak yaklaşmaktadırlar (Özsoy ve Ardıç, 2020).

Kişiler mesleki yaşamlarına tükenmişlik hissederek başlamamakta, mesleklerine tamamen bağlı olduklarını hissederek başlamaktadırlar. Mesleki görevlerini yerine getirmek için çabalamakta, zamanlarını ayırmakta, kendilerini hazır ve enerjik hissetmektedirler. Mesleki faaliyetlerinden kazandıkları başarılar sonucunda ise kendilerini yetkin

hissetmektedirler. Tükenmişlik başladığı zaman bu enerjik durumun azalmasına, sinizm ve etkililik duygusunun yitirilmesine yol açmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Yaptıkları işten varoluşsal bir anlam çıkarma beklentileri olan bireyler, amaçladıkları kariyerlerine yüksek hedef ve beklentiler ile idealist ve motivasyonu yüksek şekilde başlarlar. Başarısızlık durumlarında, yaptıkları işin önemsiz olduğunu düşündüklerinde, dünyada bir fark yaratmadıklarını hissettiklerinde bu kişiler kendilerini çaresiz ve umutsuz hissetmektedirler. Böylece tükenmede bu kişiler için başlamış olmaktadır (Pines ve Keinan, 2005).

Maslach ve Leiter'in (1997) işe bağlılık ve tükenmişlik modelinde, işe bağlılık tükenmişliğin tam tersi olarak ifade edilirken tükenmişlik işe bağlılığın erozyonu olarak tanımlanmıştır.

Yerli ve yabancı araştırmacıların tükenmişlikle ilgili açıklamalarına göre tükenmişliğin iş yaşamı ile ilişkili olduğu, çalışma koşullarında yeni düzenlenmelere gidilmediği müddetçe kişide kalıcı olarak sıkıntılar oluşturabileceği ve bunların sonucunda bireyin iş gücünde azalmalar meydana gelebileceği belirtilmiştir (Yakın, 2014).

2.9.1. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişliğe etki eden etmenler, bireyin kendisinden kaynaklanan sebepler ve çalışma ortamına bağlı olan sebepler olarak iki grupta incelenebilmektedir. Çalışma ortamındaki; iş yükü fazlalığı, yetersiz maaş, denetleyen ve yöneten kişilerin eğitim eksiklikleri, görev tanımı ve yapılan iş arasındaki uyumsuzluk, uzun çalışma saatleri ve vardiyaya bağlı uykusuzlukların yaşanması, çalışan personel arası haksız rekabet, hizmet alan kişilerin kaba davranışları, yüksek sesli ortamda çalışmak, riskli bir alanda çalışmak, iş güvenliğine önem verilmemesi, hizmet içi eğitimlerin yetersizliği, takdir ve ödülün olmaması gibi sebepler sayılabilmektedir (Göktepe-Kaya, 2016).

Tükenmişliğe neden olan sebepler bireyden çok, iş yeri ile ilgili sebeplerdir. Aşırı iş yükü, kontrol eksikliği, yetersiz ödül, iş ortamında bozulmalar, adil olunmaması, çatışan değerlerin bulunması gibi faktörler etkili olmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Bu da gösteriyor ki tükenmişlik bireye özgü olmaktan daha çok sosyal bir fenomendir (Maslach vd., 2001).

Bireysel Faktörler

Her bireyin tükenmişlik yaşama ihtimali vardır fakat belirli özellikteki kişilerin bu duruma karşı daha çok riskli olduğu söylenebilmektedir. A tipi kişilik yapısına sahip olmak, dıştan denetimli olmak, kendini yeterli görmemesi, empati yapabilme durumu, beklenti düzeyi ve demografik faktörler gibi özellikler sayılabilmektedir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014). Bu özellikler karşılaşılan problemleri çözmede önemli rol oynamaktadır (Aksoy, 2009). Aynı koşullar altında çalışan kişilerin bazıları tükenmişliği yaşarken bazıları yaşamayabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009).

A Tipi Kişilik Yapısında Olma

Bu kişilik yapısında olan bireylerin tükenmişliğe daha meyilli olduğu düşünülmektedir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014). A tipi kişilik yapısı ile ilgili olarak Meyer Fredman ve Ray Rosenman 1960'lı yıllarda başlayıp on yıl süren araştırmalarında kalp rahatsızlıkları ve yaşam biçimi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir (aktaran Altıntaş, 2014). Araştırma 31 ve 59 yaşları arasındaki 3500'den fazla erkek üzerinde yapılmıştır. Bu araştırmada denekler gözlem ve görüşme yolu ile incelenmiştir. Araştırmada deneklerde farklı kişilik özellikleri saptanmış ve analizleri kolaylaştırmak için katılımcılar A tipi ve B tipi olarak kategorize edilmişlerdir (Altıntaş, 2014).

A tipi kişilik yapısına sahip kişiler belirli davranışlara sahiptirler. Bu kişilik yapısına ait özellikler her kişide aynı olarak bulunmayabilmektedir. Bu özellikler bazı insanlarda yoğunken bazı insanlarda daha az şekilde görülebilmektedir. A tipi kişilik yapısına sahip olan kişiler stresten daha fazla etkilenebilmektedir. Bu tip kişiler rekabetçilik, zaman baskısı, sabırsız olma, mükemmel olma gibi çeşitli şartları kendi üzerlerinde hissetmekte ve bu durumlar onların stresten daha fazla etkilenmelerine neden olmaktadır (Aksoy, 2009). Bu tipe sahip kişilerde fazla hareketlilik, hızlı yürüyüş, hızlı konuşma, hızlıca yemek yiyip kalkma, sabırsız davranışlar sergileme, çabuk sinirlenme, birden fazla işi aynı zamanda yapmaya çalışma, vakit kaybını sevmeme, rekabetçi tavırlar ve zaman baskısı hissetme gibi özellikler görülebilmektedir (Öktem, 2009). A tipi kişilik yapısına sahip olan bireyler genellikle kendileri ya da çevreleri ile rekabet halinde olup basit görülen uğraşlar için bile fazlaca çaba gösterebilirler (Altıntaş, 2014).

A tipi kişilik yapısına sahip bireyler aynı anda birden fazla şeyi düşünebilirler yani çok fazlı düşünme bu tipin bariz özelliklerinden biridir (Sarioğlu-Uğur, 2018). Aynı anda hem bir konuşmayı dinleyip hem de farklı bir iş ile ilgilenmeye çalışmaktadırlar. İşten ayrı geçirdikleri sosyal faaliyetler esnasında bedenlen işte olmadıkları halde zihnen iş ile ilgili düşünceleri devam edebilmektedir. Bu sebeple A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin tatillerde geçirdikleri vakitlerde gevşemeleri zor olmaktadır. Kısa zaman dilimlerine birden fazla iş sığdırmak için programlar yapmakta ve bu durum stres, gerginlik, huzursuzluk gibi bir takım sonuçlar doğurabilmektedir (Sarioğlu-Uğur, 2018).

Dış Kontrol (Denetim) Odaklı Olma

İç veya dış kontrol odaklı olma bireylerin önceki yaşantılarında deneyimledikleri ödül ve cezalar ile oluşan, zamanla bireyin karakteri ile özdeşleşen ve yaşantılarının her döneminde kişilerin yaptıkları eylemleri etkileyen kişilik özellikleridir. İç kontrol odaklı olan kişiler yaşadıkları olayların gidişatını değiştirebileceklerine dair kendilerine olan inançları vardır ve bu inanç ile çok çalışma, atılgan olma, sorumluluk sahibi olma, stresli durumların üstesinden gelmeye çalışma ve yaşadıkları depresif duygu durumlarından kendilerini ayırabilme yönlerinde pozitif yönde gelişmeler yaşarken; dış kontrol odağına sahip kimselerde çekingenlik, kendine güvenmeme, çevredeki yönlendirmelere karşı kayıtsız kalmama, kolay kabulleniş ve motivasyon problemlerini daha fazla yaşayan kadereci kişilerdir (Kara vd., 2016).

İç kontrol odaklı kişiler yaşamış oldukları durumların sonuçlarını kendi iç kaynaklarında ararken, dış kontrol odağına sahip kişiler yaşamış oldukları durumların sonuçlarını dışsal kaynaklarda aramaktadırlar (Bozdağ, 2016). İç kontrol odağına sahip olanlar kendi yaşamlarının kontrolünün kendilerinde olduğuna inanarak kazanmış oldukları maddi unsurları, sağlıklı olmalarını ya da yapmış oldukları işleri hep kendi içsel kontrollerine bağlı olduğunu düşünmektedirler. Yaşamış oldukları herhangi bir durumdaki mutsuzluğu yine kendi kaynakları ile düzeltebileceklerine dair inançları vardır. Dış kontrol odağına sahip bireyler ise yaşam akışında her zaman şans ve kader gibi faktörlerin etkili olduğunu düşünmekte ve başka insanların yönlendirmelerine itaat etmektedirler (Sürgevil-

Dalkılıç, 2014). Tükenmişlik iç kontrol odağına sahip olan kişilerden ziyade dış kontrol odaklı kişilerde daha çok gözlenmektedir (Maslach vd., 2001; 410).

Kendine Yeterlilikten Yoksun Olma

Kendine yeterlilik veya öz yeterlilik algısı olan bireyler yetkinliklerine güven duymakta, kendilerinden emin davranışlar sergilemektedirler. Yaşadıkları gerilimleri, problemleri bir deneyim olarak görüp üstesinden gelmek için çaba göstermektedirler. Bu nedenle yaşadıkları sıkıntıların sonucunda stres yaşamak yerine kendi kişisel gelişimlerine katkı sağlamak için uğraşmaktadırlar. Yeteneklerinin farkında olmayan, kendi kendine yetemeyen bireyler ise çoğu konuda başarısız olacaklarını düşünmekte ve strese daha yatkın hale gelmektedirler (Sürgevil-Dalkılıç, 2014).

Empati Yeteneği

İnsanlar hayatlarının her döneminde diğer kişiler ile ilişki içindedirler. Kurulan ilişkilerde başarılı olmak için kişinin kendisini ve diğer kişileri anlayıp kabul etmesi gerekmektedir (Yüksel, 2015). Empati, insanların iletişim esnasında kendini karşısındaki kişinin yerine koyarak o kişinin iç dünyası ile düşünebilme, duygularını hissedebilme ve olaylara onun bakış açısı ile bakarak anlama ve bunlara karşı duyarlı bir yaklaşım içerisinde olma kapasitesidir (Uyar, 2018).

Kişiler özel yaşamlarında olduğu gibi iş yaşamalarında da etkili iletişimi, anlamayı ve anlaşılmayı isterler. Empati kişilerin diğer insanlar ile sağlıklı ve etkin bir iletişim kurmasını sağlamakta ve bunun sonucunda kişinin iş yaşamındaki doyumunu ve verimini artırmaktadır (Karahana, 2020). Empati ile kişiler iletişimlerinde birbirlerini daha iyi anlamakta ve birçok iletişim probleminin oluşmasına engel olup, problemlerin kolay şekilde çözülmesine ayrıca bu problemlerin en az zarar ile atlatılmasına katkı sağlamaktadırlar (Ersoy ve Köşger, 2016). Fakat empati yeteneği ile başkalarının yaşadığı problemleri kendilerinin problemiymiş gibi hisseden kişilerde duygusal yüklenim artabilmekte daha kırılgan hale gelebilmekte ve tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Sürgevil-Dalkılıç, 2014).

Beklenti Düzeyi

Beklenti düzeyinin bireylerin yaşadıkları tükenmişlik üzerine etkisi vardır. Beklenti düzeyinin gerçekçi olabilmesi için birey öncelikle kendisini tanımalı ve yaşadığı çevrenin kendisine sunduğu fırsatları ve şartları bilmelidir. Bu algılamalarda yaşanan problemler ile gerçekçi olmayan beklentiler oluşabilmektedir. İş hayatına yeni atılmış genç bir bireyin işe yeni başlama heyecanı, kendi becerilerini olduğundan daha çok görmesi ve iş yaşamına karşı yüksek umut hissetmesi ile beklenti düzeyi artabilmektedir. Zaman içerisinde yaşanan beklentilerin gerçekleşmemesi ile hayal kırıklıkları olabilmekte ve bunun sonucu tükenmişlik yaşanabilmektedir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014).

Örgütsel Faktörler

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliğe neden olabilecek iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak altı faktör olduğunu belirtmişlerdir.

İş Yükü

İş yükü, "örgütte bireyin zaman ve yetkinlik ölçütünde yapmakla yükümlü olduğu işin miktarını" belirtmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018: 136). Örgütsel çalışma yaşamının önemli bir boyutunu iş yükü oluşturmaktadır. İş yükü kurum açısından bakıldığında verimliliği, üretkenliği belirtirken çalışan kişi açısından incelendiğinde iş yükü zaman ve enerjiyi belirtmektedir. Bu iki bakış açısı arasında uzlaşma sağlandığında iş yaşamında dengeli bir ilişki de kurulmuş olur. Aşırı iş yükü, çok az kaynakla, kısıtlı zamanda çok iş yapılmasıdır. Bireyler aynı anda birden fazla rol üstlendikleri durumlarda işleri de gittikçe karmaşık hale gelmektedir. İşteki tempo arttığı zaman iş yükü de artmakta ve böylece tükenmişlik oluşmaktadır. Aşırı iş yüküne maruz kalan çalışanlar yemeklerini bile genellikle bilgisayar başında yiyerek geçirmekte ve akşama kadar yoğun şekilde çalışmaktadırlar. Akşam eve gittiklerinde ise ertesi gün için bilgisayar başında çalışmaya devam etmektedirler. Fakat bu şekilde uzun ve yoğun çalışmak kişilerin enerjisinin tükenmesine neden olmaktadır. Bireyler örgütün daha üretken olması için kendi kişisel vakitlerinden vazgeçmektedirler. Tükenmişlik yaşayan bireyler sağlıkları ile ilgili kronik sorunlardan bahsedebilirler. Kişilerde uykusuzluk, gerginlik, baş ağrısı, yüksek tansiyon, ülser, soğuk

algınlığı ve nezleye karşı daha fazla duyarlılık yaşanabilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Bu şekilde aşırı bir iş yüküne maruz kalan çalışanlar gerginlik yaşamakta ve iş dışında kendilerine bir destek bulamadıklarında tükenmişlik ile başa çıkmaları da zor olmaktadır (Sürgevil-Dalkılıç, 2014). Yoğun iş yükünün olması, çalışan personelde iş kontrolünün azalmasına ve tükenmişliğe sebep olmaktadır (Faiz, 2019).

Kontrol

Bireylerin yapmış oldukları işler üzerine kontrol imkânlarının olmaması ya da az olması kişide önemli bir stres kaynağıdır. Kontrol yokluğu kişinin görevleri ile ilgili zamanlama yapması, görevi yerine getirmek için gerekli olan araç gereç ve yöntemlerini belirlemesi yani işin sonucuna etki eden bütün kararlarda kişinin bir etkisinin bulunmaması halidir. Özellikle mesleki olarak beklentilerin fazla olduğu durumlarda kişide kontrol az ise kişi stres ile karşı karşıya kalmaktadır (Can vd., 2015).

Çalışanın işi üzerindeki kontrol eksikliği, kişi ile işi arasındaki uyumsuzluğu göstermektedir. Bireyler seçim yapma, düşünme ve problem çözme becerilerini kullanmak gibi başarı sürecindeki bazı girdilere sahip olmak istemektedirler. İş yerindeki bu kapasiteye müdahale eden politikalar ile kişinin bireysel özerkliği ve işe katılımı azalmaktadır. Çalışanlar yaptıkları işlerin önemli boyutları üzerinde kontrol sahibi olamadıklarında iş üzerinde hiç bir etkilerinin bulunmadığını düşünmektedirler. Kontrol göreceli bir durumdur. Çalışanların hiç biri bir kuruluştaki tam kontrole sahip değildir. Diğer personele göre yöneticiler örgütte daha fazla kontrol sahibidir. Örgüt içinde personelin performansının yakından takip edildiği yaklaşım personelin uyum sağlama ve inisiyatif alma kapasitesini azaltmaktadır. Bu durum takip eden denetçinin de zamanını ve enerjisini tüketmektedir. (Maslach ve Leiter, 1997).

Ödüller

Ödül sistemleri yöneticilerin çalışan motivasyonunu istenilen şekilde oluşturmak için kullandığı araçlardır (Ceylan, 1998). Ödül her bireyde motivasyon artırıcı bir unsurdur ve örgütteki ödül sistemi ile çalışanın motivasyonu artırılmaktadır. Ödül ekonomik (maddi)

veya sosyal (manevi) temelli olarak iki farklı şekilde olabilmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018).

Kişinin çalıştığı kuruma yapmış olduğu katkılar sonucunda aldığı ödülün yetersizliği kişi ile işi arasındaki uyumsuzluğun göstergelerinden biridir (Maslach ve Leiter, 1997). Çalışanlar işlerinin para, saygınlık ve güvenlik gibi ihtiyaçlarını karşılamalarını beklerler fakat son zamanlarda çalışanların çok çalıştıkları halde bu ihtiyaçlarının karşılandığı söylenemez. Kişilerin yaptıkları işin karşılığında daha az ödüllendirilmeleri tükenmişliğe neden olmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997). Ödül eksikliği sadece düşük ücret anlamına gelmemektedir. Çalışanlar yaptıkları işi değerlendirdiklerinde bunun karşılığı olan ücretin az olduğunu düşünmeleri çalışanların ödüle verdikleri değeri arttırmaktadır. Bunun sonucunda ise hem kurumun hem de çalışanların bir bütün halinde materyalist bir bakış açısına sahip olmalarına neden olmaktadır. Bu materyalist yaklaşım doğru değildir. Yüksek performansa odaklanan kuruluşlarda görev alan personel maddi kazanca değil yaptıkları işe odaklanmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997).

Aidiyet-Birlik Duygusu

Aidiyet-birlik duygusunun eksikliği bireylerin iş yerindeki diğer çalışanlar ile olan ilişkilerinde olumlu bağlantılarını kaybetmeleri sonucunda meydana gelmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Kişiler topluluklar içerisinde gelişmektedirler. Bireyler yaşamış oldukları övgü, rahatlık, mutlulukları ve keyiflerini sevdikleri ve saygı duydukları diğer insanlar ile paylaştıklarında daha işlevsel olmaktadır. İş yerlerinde bazı dönemlerde çalışanlar zamanlarının büyük bir bölümünü bilgisayar başında geçirebilmekte, birlikte vakit geçiremeyecek kadar meşgul olabilmektedirler. Aidiyet-birlik duygusunun yitirilmesine sebep olan en yıkıcı sebep kronikleşmiş ve çözümlenemeyen çatışmalardır. İş yerinde yaşanan çatışmalar sonucunda hayal kırıklığı, öfke, korku, endişe, saygısızlık ve şüphe duygularının beslenmesine neden olmaktadır. Örgütte yaşanan çatışmalar sonucunda sosyal destek dokusu parçalanmakta ve çalışanlar zor durumlarda birbirlerine yardım etmekten sakınmaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1997).

Bireylerin örgüt içerisinde yaşamış oldukları çatışma ve anlaşmazlıklar iş arkadaşları ile olan ilişkilerinde hissettikleri pozitif duyguların yitirilmesine sebep olmaktadır. İş

arkadaşları ve işe karşı duyulan olumsuz düşünceler neticesinde kişi ile işi arasında uyumsuzluk hissedilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Birlik duygusundan yoksun olan örgütler, çalışanlar arasında oluşan çatışmalara karşı savunmasızdırlar. Bireylerin yaşamış oldukları çatışmaları çözememeleri durumunda çıkmaza girmekte ve çalıştıkları kuruluşun çalışma kapasitesi bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

Adalet

Örgütte adalet önemli bir unsurdur. Örgüt içerisinde çalışanların adaletin olmadığı şeklindeki algılamaları onların moral ve motivasyonunu düşürdüğü gibi strese de neden olmaktadır. Örgüt içinde dağıtım, ücret, değerlendirme ve terfi gibi adaletsizlikler yaşanabilmektedir (Zencirkıran ve Keser, 2018). İş ortamındaki adaletsizlik çalışanlar ile işleri arasında önemli bir uyumsuzluktur. İş yerindeki adalet kişilere karşı saygı duyulduğunun ve öz değerlerinin onaylandığının göstergesidir. Adaletsizliklerin olduğu örgütlerde çalışanlar kuruluşa karşı güvenlerini yitirirler. Çünkü bu durum çalışanlara dürüst olunmadığı ve çalışanlara karşı saygı duyulmadığı anlamına gelmektedir (Maslach ve Leiter, 1997).

Değerler

Değer, herhangi bir kişiye, nesneye, inanca, düşüncelere, hedefe ya da herhangi bir başka şeylere karşı duyulan sahiplenme hissinin sonucu olarak meydana gelen düşünce yapısıdır. Birey hayatı boyunca birden fazla değeri kabullenmektedir. Kişilerin kabullendikleri bu değerler, bireylerin tutumlarını oluşturmakta ve oluşan bu tutumlar neticesinde kişinin davranışları doğrudan etkilenmektedir (Bozkurt, 2019).

Değerler iş ile alakalı olan her şeyi etkilemektedir. İş ortamında yaşanan mevcut kriz birçok yönü ile bir değer çatışmasıdır. Kuruluşun kısa vadeli hayatta kalma ve kar sağlamaya yönelik değer sistemi, kendini işine adanmış olan çalışanların değerleri ile ters düşebilir (Maslach ve Leiter, 1997).

2.9.2. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik birdenbire meydana gelen bir olgu değil ağır bir şekilde sinsiçe oluşan belirtiler yumağıdır. Tükenmişlik belirtileri bireylerde farklı şekillerde kendini gösterebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008). Tükenme yaşayan kişilerde yorgunluk hali, ilgisizlik hali mevcuttur (Leiter, 2009). Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre tükenmişlik yaşayan bireylerde birden fazla olumsuz durum yaşanabilmektedir. Tükenmişlik ile bireyler karmaşık duygular yaşayabilmektedir ve bununla birlikte davranış bozuklukları da görülebilmektedir (Izgar, 2003). Tükenmişliğin sonuçları fiziksel ya da psikolojik olabilir. Kişiler psikolojik sorunlara bağlı olarak fiziksel belirtiler gösterebilirler. Tükenmişlikte grip, baş ağrısı, mide bulantısı, ishal, sırt ağrısı, nörolojik bir nedene bağlı olmayan el-ayak uyuşması, zona, kurdeşen gibi çeşitli durumlar fiziksel bir hastalık olmadan sadece psikolojik durum sonucu ortaya çıkabilir (Göktepe-Kaya, 2016). Tükenmişlik yaşayan birey kendini yetersiz hissedebilir. Enerji kaybı, dikkat dağınıklığı gibi belirti gösteren bireyler işlerinde hatalar yapabilirler. Ayrıca duygusal bitkinliğin neden olduğu tahammülsüzlük duyguları sonucu öfke patlamaları, aşırı tepkiler verme, ani sinirlenme gibi durumlar yaşanabilir (Göktepe-Kaya, 2016). Tükenmiş bireyler kendi sıkıntıları ile baş etmek için alkol, sigara, sakinleştirici gibi maddeleri kullanarak bağımlılık yaşayabilirler (Izgar, 2003).

Tükenmişlik aile ortamını da etkilemektedir. Tükenmişlikte aile sorunları olarak; sebepsiz yere evde bulunmama, eş ve çocuklara karşı ihmalkâr davranışlar, aile bireyleri tarafından dışlanmış olarak hissetme gibi belirtiler söylenebilir (Izgar, 2012).

Tükenmişlik yaşayan bireyde iş kalitesinde azalma, işine odaklanma sorunu, dikkat dağınıklığı, mesai arkadaşının motivasyonunu düşürme, sık sık rapor alıp işe gelmeme vb. durumlar görülebilir ve bu durumlar kurumsal olarak aksamalara neden olmaktadır (Göktepe-Kaya, 2016). Yoğun ilişkilerin ve stresin çok olduğu iş ortamında tükenmişlik yaşayan kişi işte düşük performans sergilemekte, işine odaklanmada problemler yaşamakta ve uygun olmayan davranışlarda bulunmaktadır (Naktiyok ve Kaygın, 2012). Çalışanların hizmet sundukları kişileri nesne olarak görmeye başlamasıyla insanlara olan ilgilerinde değişimler meydana gelmektedir. Sundukları hizmette bozulmalar olmasının yanı sıra karşısındaki kişilerin gereksinimlerini de göz ardı etmeye başlamaktadırlar. Bunun sonucunda çalışanlar hizmet verdikleri kişilere karşı saygıdan yoksun, nezaketsiz,

karşısındaki kişilerin duygularını önemsemez bir tavır ile görevlerini yerine getirmeye devam etmektedirler (Izgar, 2012). Tükenmişlik yaşayan kişiler görevlerini yapmak için gerekli enerjiyi kendilerinde bulamadıklarında ve kendi kaynakları ile tecrübelerine karşı güvenlerini yitirdiklerinde yaptıkları mesleği bırakmaya yönelmektedirler. Tükenmişlik belirtilerinin önemsenmemesi ile durum daha da ilerlemekte ve baş edilemez duruma gelmektedir. Bu sebeple tükenmişlik belirtilerinin iyi bir şekilde gözlenmesi ve geç kalınmadan gereken tedbirlerin alınması önem arz eder (Ardıç ve Polatçı, 2009).

Tükenmişliğin belirtileri, tükenmişliğin sonuçları olarak da düşünülebilir. Fiziksel, psikolojik-ruhsal ve davranışsal üç şekilde incelenebilmektedir (Sürgevil-Dalkılıç, 2014). Fiziksel bulgular kronik yorgunluk hali, güçsüzlük, enerji kaybı, baş ağrıları, bulantı, kas spazmları, uyku bozuklukları gibi çeşitli belirtilerden oluşabilir (Gümüş, 2006). Kişiler genel olarak tükenmişlik sonucu yaşadıkları fiziksel belirtileri daha çabuk fark ederler ve gerekli önlemleri almak için çaba sarf ederler. Fakat psikolojik belirtiler daha geç farkına varıldığı için daha geç yardım talebinde bulunulur. Tükenmişlik yaşayan kişideki psikolojik belirtileri kişinin ailesi, iş ve yakın çevresi fark etmektedir (Doğan, 2020).

Tükenmişlik ilk etapta kişinin duygu ve düşünce yapısını etkilemektedir. Mesleki yaşantı sonucunda meydana gelen tükenmişlik kişide huzursuzluğa yol açmaktadır. Kişi bu huzursuzluğu bastırmaya çalışmakta fakat zamanla tükenmişliğin seviyesi artmaya başlamakta ve bu durum kişinin davranışlarını etkileyerek kendini göstermektedir (Şahin ve Bedük, 2020).

Davranışsal belirtilerden dolayı kişi yaptığı işten zevk almayan, sorumluluğu olan işleri yapmayan, işten işe atlayan ve karşısına çıkan problemleri unutmak için farklı işlere yoğunlaşan bir hale gelmektedir. Gereğinden fazla yemek yeme, aşırı derecede çay veya kahve tüketme, alkolik olma dozuna gelinceye kadar alkol kullanma gibi davranışlarda bulunabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Kişide uykusuzluk da meydana gelebilmekte ve bu onu fazlasıyla rahatsız etmektedir. Birey yaşadığı bunalımı azaltmak için sakinleştirici ilaç ya da uyuşturucu ilaç kullanmaya başlayabilmektedir. Yaşanan bu davranışsal belirtiler sonucunda kişide sağlık problemleri başlayabilmekte ve böylece kişinin işteki verimi de azalmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009).

2.9.3. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik ile ilgili literatür gözden geçirildiğinde çok sayıda tükenmişlik modelinin olduğu görülmektedir. Bu modellerden bazıları bu başlık altında açıklanmıştır.

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişlikte dört evre olduğunu ve tükenmişliğin bu evreler sonucu oluştuğunu belirtmişlerdir. Tükenmişlik idealist coşku, durgunluk, hayal kırıklığı ve duygusuzlaşma evrelerinin birbirini izlemesi ile oluşmaktadır. İlk aşama olan idealist coşkuda iş ile alakalı gerçekçi olmayan beklentiler ve beklentilerin karşılanmaması gibi durumlar sonucunda diğer evreler oluşmakta ve akabinde tükenmişlik yaşanmaktadır.

Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman'ın (1982) tükenmişlik modelinde tükenmişlik fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Fizyolojik boyutta fiziksel olarak tükenme, duyuşsal/bilişsel boyutta duygusal olarak tükenme ve davranışsal boyutta ise duyarsızlaşma ve işteki verimin azalması söz konusudur.

Bu modele göre tükenmişliğin algısı ve etkilerinde kişisel özellikler ile çalışma ve sosyal ortam özellikleri etkili olmaktadır. Bu modelde dört aşama vardır. Birinci aşamada yaşanan bir durumun ne derece strese elverişli olduğu ile ilgilidir. Stresin oluşumunda iki temel durum söz konusudur. İlkinde kişinin kendi beceri ve yetenekleri, gerçek veya algılanan örgütsel talepleri yerine getirmek için yeterli olmayabilir. İkincisinde kişinin kendi ihtiyaçlarını, beklentilerini veya değerlerini çalıştığı işi karşılayamayabilir. Kişi ve çalışma ortamı arasında uyumsuzluk olduğu zaman stres kaçınılmaz olmaktadır. Modeldeki ikinci aşama ise kişinin stresi algılama düzeyi ile ilgilidir. Strese neden olan pekçok durumda kişiler kendilerini stres altında olarak algılamazlar. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçmek kişinin geçmişine ve kişisel özelliklerine olduğu kadar rol ve organizasyon değişkenlerine de bağlıdır. Üçüncü aşamada strese verilen tepkiler fizyolojik, duyuşsal/bilişsel ve davranışsal boyutları kapsamaktadır. Dördüncü aşama ise stresin sonuçlarını göstermektedir (Perlman ve Hartman, 1982: 297-298).

Pines Tükenmişlik Modeli

Pines tükenmişlik modelinde tükenmişliği bedensel, zihinsel ve duygusal olarak incelenmektedir. Devam eden yorgunluk hali, enerji düşmesi, çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklıkları tükenmişliğin sebepleri arasındadır (Pehlevan, 2017). Bu modele göre tükenmişliğin temelindeki durum kişinin iş ortamı tarafından devamlı olarak baskı altında olmasıdır. Duygusal baskının sürekli devam ettiği durumlarda kişilerde stres, yabancılaşma, depresyon, yorgunluk gibi semptomlar fazlaca yaşanmaktadır. Modelde kişisel özelliklerin bireyin tükenmişlik yaşaması ile ilişkili olabileceği vurgulanmaktadır (Pines, 1993, aktaran Pehlevan, 2017).

Tükenmişlikte görülen fiziksel yorgunluk belirtilerinde kişi kendinde kronik şekilde yorgunluk hisseder, enerjisi düşüktür ve bıkkınlık hali mevcuttur. Sık sık hastalanma, sıklıkla baş ağrıları, mide-bağırsak problemleri, vücudun çeşitli yerlerinde ağrılar hissedilmesi, kilo kayıpları, beslenme düzeninde bozulmalar meydana gelebilmektedir. Duygusal yorgunlukta kişide çoğunlukla her gün görülebilen ağır bir depresyon hali, umutsuzluk, çaresizlik, kırgınlık ve intihar gibi düşünceler oluşabilmektedir. Zihinsel yorgunluk durumunda ise birey kendisine, işine ve genel olarak hayatına karşı bir takım olumsuz düşünceler oluşturabilmektedir (Çapri, 2008).

Pines (1996)' a göre çalıştıkları iş ile ilgili yüksek beklentilere sahip kişiler kariyerlerine başladıklarında beklentileri ve çalışma koşulları arasındaki etkileşime bağlı olarak ya yüksek performans sergilerler ya da tükenmişlik yaşayabilirler. Yaşanılan her iki durum da kişiler ile algıladıkları çevre arasındaki dinamik bir ilişki sonucu olarak çıkmaktadır.

Gaines ve Jermier Modeli

Bu modele göre duygusal tükenmişlik, yaşanan tükenmişlik sürecinin merkezindedir. Duygusal tükenmişlik, yorgunluk ile benzerlik göstermektedir. Gösterdiği süreklilikten dolayı da süregelen yorgunluk olarak ifade edilebilir. Kişiler bu durumu normal olarak algılayabilirler. Çalışan kişi kendini yaptığı iş konusunda bireysel olarak yeterli görmemektedir (Pehlevan, 2017).

Maslach Tükenmişlik Modeli

İnsani hizmet ile ilgili çalışılan kurumlardaki personelde çoğunlukla diğer insanlar ile yoğun bir iletişim halinde olmaları sonucunda yaşadıkları sorunlar nedeniyle öfke, utanç, korku veya umutsuzluk gibi hisler meydana gelebilmektedir. Yaşanılan sorunlara yönelik çözümlere ulaşamadığında kişide belirsizlikler, hayal kırıklıkları görülebilmektedir. Bu koşullar altında çalışan kişideki kronik stres durumu duygusal olarak yıpratıcı olabilmekte ve kişiyi tükenmişlik riski ile karşı karşıya bırakabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981).

Tükenmişlik Maslach ve Jackson'a (1981) göre üç alt boyuttan oluşmaktadır.

Duygusal Tükenme

Duygusal olarak yoğun bir tempo altında çalışan birey diğer kişilerin duygusal istekleri karşısında ezilme hissi ile karşı karşıya kalabilir. Duygusal tükenme bu hislere karşı tepki olarak oluşmaktadır (Yıldırım, 1996).

Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, tükenmişlik ile karşı karşıya kalan kişilerin etrafındaki insanlar ile olan ilişkilerinde karşılarındaki insanın duygu ve düşüncelerine karşı kayıtsız kalarak aralarındaki iletişimin gerekliliklerini en az düzeyde tutarak sürdürmesi anlamındadır (Şahin ve Bedük, 2020). Duygusal tükenme yaşayan birey insanların problemlerine karşı çözüm üretmede yetersiz hisseder ve kaçış yolu olarak duyarsızlaşmayı tercih eder (Yıldırım, 1996). İnsanlar ile olan ilişkisini en az düzeyde tutmaya çalışır, soğuk ve katı bir şekilde tavır sergiler. Kişi mesleği gereğince karşılaştığı insanlara kaba davranabilir, isteklerini karşılamayabilir ve insan olarak değil de karşısındaki bir nesneymiş gibi davranışlarda bulunabilir (Yıldırım, 1996). Duyarsızlaşma çalışanların hizmet sunduğu kişileri nesne gibi algılamaları ile kendini gösterebilir. Duyarsızlaşma bireyin hizmet verdiği kişi ile arasındaki ilişkinin mesafesi ile alakalıdır (Yakın, 2014).

Düşük Kişisel Başarı Hissi

Bu boyut duygusal tükenme, duyarsızlaşma veya her ikisinin de oluşumu sonucunda meydana gelebilmektedir. Kişiler kendilerini başarısız hissettiklerinde yetersizlik duygularında artma görülebilmektedir (Yakın, 2014). Başarısızlık sonucu yetersizlik hissi ile birlikte yapılan işe karşı motivasyonda düşebilmektedir. Ayrıca kişi işine karşı verdiği emeğin karşılığını alamadığını ve bir ilerleme kaydedemediğini düşünür (Alanoğlu, 2019). Verimsizlik hissi ile kişiler kendilerinde gittikçe artan yetersizlik duygusu ile karşı karşıya kalırlar. Kişiler kendilerine olan güvenlerini yitirdikçe etraflarındaki kişiler de onlara olan güvenlerini yitirmektedirler (Maslach ve Leiter, 1997).

Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1985) tükenmişlik modeli Eric Erikson'un kişilik gelişimi teorisi üzerine temellendirilmiştir. Gözleme ve deneyime dayanan modelde erken ve orta yetişkinlik dönemleri boyunca mesleki gelişime elverişli olan psikolojik adımlar detaylandırılmaktadır. Modele göre tükenmişlikte dört aşama bulunmaktadır.

Rol Belirginliği (Kimlik)-Rol Karmaşası Aşaması

Mesleki girişimler ile ilgili konuları kişiler genellikle lise son sınıfta veya üniversitenin ilk yıllarında aktif şekilde değerlendirmeye başlamakta ve bu noktada eğitim ve öğretim konuları oldukça önem arz etmektedir. Bu dönemdeki kişinin psikolojik olarak gelişiminde hem kendi hem de mesleki kimliğine ait rolleri önemli rol oynamaktadır. Kişi kendine uygun meslek arayış sorularını bu dönemde sorgulamaya başlamaktadır. Mesleki gelişim sürecindeki bu aşamanın tam olarak algılanmaması çalışan kişinin meslek hayatındaki rol karmaşasını çözümleyememesi ile birlikte seçtiği meslek ya da mesleğine karşı bağlarına yönelik kendisini birçok soru içinde bulmasına yol açacaktır (Suran ve Sheridan, 1985: 744).

Yeterlilik-Yetersizlik Aşaması

Kimlik süreci bir bireyin mesleğinde yetkinlik algısı kazanması ve bireyin kişisel-sosyal hayatını etkin bir şekilde yönetmesi ile bütünleşmektedir. Bu aşama kişinin kendi yeteneklerini iyileştirmesi ve kendi bağımsızlığı için fırsat oluşturabileceği çıraklık olarak da tanımlanabilir. Nitekim birçok mesleğin resmi bir eğitim süreci vardır. Bu aşamada kişi başkalarının gözünde mesleki bir kimlik oluşturur ve bu kimliği geliştirmek için hissettiği endişelerin çoğu azalır. Kişilerin artık seviyesi ve unvanları belirlenmiş olur. Birey kendisini mesleği ile ifade eder. Bu noktadan sonra kişi mesleğine dair ne kadar başarılı olduğunu kendi içinde sorgulamaya başlar. Kişinin kendine eşit statüde gördüğü diğer bireyler ile karşılaştırması sonucunda "Yaptığım meslekte diğer meslektaşlarım kadar iyi ya da onlardan daha iyi nasıl olabilirim ?" sorusunu sorgular. Bu karşılaştırma hissini olduğu dönem genellikle yirmili yaşların ortalarında ya da otuzlu yaşların başında meydana gelir. Kıyaslamalar sonucunda birey yetersizlik hissine kapılabilir (Suran ve Sheridan, 1985: 745).

Verimlilik-Durgunluk

Kişinin kariyerini düzenlediği bu aşama özgün olarak otuzlu yaşlarda başlar ve otuzlu yaşların ortalarına doğru süreklilik gösterir. Bu aşamada tercih edilen kararlar çalışma yeri ve tarzı hakkında tercihler barındırır. Bu süreçte finansal ve kişisel anlamda istikrarlı durumlar ortaya çıkar. Kişi evlenme, çocuk sahibi olma, ev sahibi olma gibi konularda kararlar alır. Anlamlı şekilde ilk terfiler yaşanır, tanınmışlık da artar. Bireyin sosyal çevresi de kendi yetenekleri veya mesleği doğrultusundaki kişilerden oluşmaya başlar. Bu dönem bireyin mesleğine yoğunlaştığı ve verimli olduğu dönemdir. Fakat kişi kendi yeteneklerini aktif şekilde kullanacağı ortamı bulamazsa, önceden yaşamış olduğu başarıları önemsiz görür. Yıllar herhangi bir başarı olmadan veya ilerleme kaydetmeden geçer. Birey artık ne yapacağını bilemez halde kendine "Hepsi bu muymuş?" sorusunu sorar. Bu gibi yaşanan duyguların tükenmişlik ile ilişkisi bulunmaktadır (Suran ve Sheridan, 1985: 747).

Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı

Bireyler genellikle kariyerlerinde buldukları noktalara gelirken tercih ettikleri seçimleri otuzlu ve kırklı yaşların ortalarından sonlarına kadar olan süreçlerde sorgulamaya

başlarlar. Bu sorgulamalar sonucunda kişi mesleğine dair seçtiği tercihlerden memnuniyetsizlik duymaya başlayabilir. Kişi yıllarca kendi yetenekleri doğrultusunda çalışır ve bunun sonucunda tükenmişlik ve can sıkıntıları yaşayabilir. Yapılan işlerin tekrar tekrar değişmeden yapıldığı, mesleğin gerekliliklerini yerine getirirken herhangi bir değişiklik veya farklılık yaşanmadığı şeklinde hisler oluşabilir. Bireyin yaşamına stres, gerginlik ve huzursuzluk hâkim olabilir. Bu aşama aslında bireyin orta yaş krizi yaşadığı dönemdir. Kişi kırılmalıklar ve ölüm duyguları hissedebileceği gibi kendi çalışmaları ve çabalarının onu istediği mükemmel noktaya ulaştırmadığını fark ederek hayal kırıklığı yaşayabilir. Yaşanılan bu hayal kırıklıklarının düzelmesi için kişi mesleği ile olan yoğun ilişkisinden ziyade eşi, ailesi, hobileri, eğlenceleri vb. durumlar ile daha fazla vakit geçirebilir. Bu aşama ile baş edemeyen kişi hem mesleki hem de kişisel rollerine dair hayal kırıklıkları yaşayıp kendini işe yaramaz olarak algılayabilir. Bununla beraber yeniden oluşturma bireyin olmak istediği kişisel veya mesleki anlamdaki durumlara ulaşmak için yeni neden keşfetme aşamasıdır (Suran ve Sheridan, 1985: 748).

Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier tükenmişlik modelini Bandura'nın 'öz yeterlilik' çalışmasına dayandırarak geliştirmiştir. Meier (1983) tükenmişliği bireylerin tekrarlanan iş ile ilgili deneyimlerinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır. Mesleki olarak olumlu pekiştirici beklentilerin düşük, çalışma ortamına bağlı ceza varlığına ilişkin beklentilerin yüksek olduğu, mevcut olan olumlu pekiştiricilerin kontrollerinin veya kişisel yeterlilik için beklentilerin az olmasıdır.

Meier'in bu tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin bir döngü ve stres süreci olduğu, ilerleyen psikolojik süreçleri içerdiği ve zaman içinde meydana geldiği belirtilmektedir (Baysal, 1995).

Meier (1983)' in tükenmişlik modeli pekiştirme beklentileri, sonuç beklentileri, yeterli olma beklentileri ve bağlamsal işleme süreci olarak dört kategoriden oluşmaktadır.

Pekiştirme Beklentileri; Bireylerin iş yaşantıları sonucunda açık veya örtük hedeflerini karşılayıp karşılamayacağı ile alakalı olan pekiştirme beklentilerini bir şekilde

gerçekleştiremediklerinde bu durum işlerinden memnun olmamalarına ve bunun sonucunda da tükenmişlik yaşamalarına neden olabilir. İş yaşantılarının sonuçları, verilen değer ve anlamlar nedeniyle kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Örneğin bir öğretmen dersinde sık sık soru soran aktif öğrenciyi yeğlerken, başka bir öğretmen dersi sessizce dinleyen öğrenci isteyebilir. Her iki öğretmen de istediği tarzda öğrenci olduğunda memnuniyet duymaktadır ve aksi olduğunda memnuniyetsizlik oluşup tükenmişliğe zemin hazırlamaktadır (Meier, 1983).

Sonuç Beklentileri; Bu beklentiler belirli sonuçlara neden olan davranışların betimlenmesi yani istenilen sonuçların ortaya konulması için gerekli davranışlar ile alakalı betimlemelerdir (Meier, 1983). Örneğin bir öğretmen 'öğrenciler konuyu öğrenemezler' beklentisine neden olan durumlarda bezginlik yaşayabilir. Oluşan bu bezginlik hissi tükenmişliğin başka bir işaretidir (Baysal, 1995).

Yeterli Olma Beklentileri; Bandura (1977) sonuç beklentileri ile yeterlilik beklentileri arasındaki ayrımın önemini vurgular. Basitçe bu fark tanımlanacak olunursa 'bilmek' ve 'yapmak' arasındaki ayrımdır. Örneğin öğrenciler konuyu öğrenemedikleri için ya da öğretmenler öğretebilmek için gerekli yeterliliği kendilerinde göremediklerinde tükenmişlik yaşayabilirler (akt: Meier, 1983). İstedikleri bir işi yapabilecek kapasiteyi kendilerinde yeterli olarak bulmayan kişiler tükenmişlik ile karşılaşabilirler (Sürgevil-Dalkılıç, 2014).

Bağlamsal İşleme Süreci; Tükenmişlik modelinin en geniş kategorisi olarak kabul edilir çünkü bu süreç kişinin nasıl öğrendiğini, öğrendiğini nasıl sürdürdüğünü ve bunun doğrultusunda beklentilerini nasıl değiştirdiğini açıklamaya çalışır (Meier, 1983).

2.9.4. Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları

Tükenmişliği azaltmak için çalışmalar birincil olarak bireylerin başa çıkma kapasitelerini arttırmaya yönelik iş yerinde eğitim uygulamalarını içermektedir. Bu eğitim çalışmalarının amacı tükenmişliği azaltmaktır (Maslach vd., 2001).

Tükenmişlik ile baş edebilme yöntemlerini belirleyebilmek ve uygulayabilmek için kişisel kontrol olanakları önemlidir. İş ortamlarının kontrol edilmesi zor olduğunda bireysel olarak baş etme yöntemleri tercih edilmelidir. Tükenmişliği engellemek veya tedavi etmek için takım çalışması oluşturmak faydalı bir yöntemdir. Aynı iş yerinde çalışan personelin birbirlerine sosyal destek sağlamak için toplantılar yapması, işyerindeki zorlu koşullar ve stres ile nasıl baş edecekleri konusunda karşılıklı konuşmaları fayda sağlayabilir (Ersoy vd., 2001). Tükenmişlik oluşmaması için bireysel ve iş ortamı ile ilgili önleyici tedbirler haricinde çalışma arkadaşları ve aile içi iletişimlerini kapsayan yöntemler uygulanmalıdır (Tunalıgil, 2013).

Araştırma literatüründen elde edilen bulgular incelendiğinde tükenmişlik ile mücadele etmek için iş ortamı ve bu ortamda çalışan bireye odaklanmak gerekir. Yapılan bu araştırmalar doğrultusunda en etkin müdahale tarzı örgütsel faktörlerden olan iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet-birlik duygusu, adalet ve değerlere dair değişimler ve eğitimsel müdahaleler ile birleştirmektir. İş hayatındaki bu altı faktörlerin değişimi önemlidir fakat çalışanların bireysel beceri ve tutumları değişmedikçe yetersiz kalmaktadır. Hem iş ortamı ile ilgili değişimler hem de bireysel olarak değişim bütünleşmiş şekilde olmalıdır. Örneğin tükenmişliğe müdahalede sadece iş yüküne odaklanmak yeterli değildir. Bunun yerine bireylerin bu iş yükü ile nasıl baş edebileceklerini, işi nasıl azaltabileceklerini veya nasıl rahatlayabileceklerini öğretmek gibi farklı yöntemlere başvurulmalıdır. Bireyler yaptıkları işe değer verirlerse, önemli bir şey yaptıklarını düşünürlerse ve gösterdikleri çabaların karşılığını aldıklarını düşünürlerse iş yüklerini daha tolere edebilir hale gelirler (Maslach vd., 2001).

2.9.5. Tükenmişlik ile İlgili Çalışmalar

Tükenmişlik ile ilgili literatür incelendiğinde tükenmişlik olgusunun çeşitli sektörler ve kişiler üzerinde araştırıldığı belirlenmiştir. Çalışmalarda tükenmişliğin değerlendirilmesinde genel olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Aşağıda farklı sektörlerde yapılan tükenmişlik çalışmalarının bazıları verilmiştir.

Ardıç ve Polatçı (2008) akademisyenler üzerinde tükenmişliği inceledikleri çalışmalarında Maslach Tükenmişlik Envanteri'ni kullanmışlardır. Çalışma sonucunda

akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarından aldıkları puan ortalamalarının orta düzeyde olduğu belirlenirken, kişisel başarı alt boyutu puan ortalamalarının yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin kullanıldığı muhasebecilerle yürütülen çalışmanın tükenmişlik toplam puanına göre bulguları incelendiğinde ise muhasebecilerin tükenmişliklerinin çok yüksek olmadığı gözlenmiştir (Boyar, 2011). Araştırmada aşırı iş yükünün tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma ile aralarında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu da tespit edilmiştir. Kişisel başarısızlığı ise rol belirsizliğinin önemli bir faktör olarak etkilediği belirlenmiştir.

Naktiyok ve Kaygın (2012) araştırmalarında akademik personelin tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini belirlemeye çalışmışlar, tükenmişliği belirlemede Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden yararlanmışlardır. Araştırmanın sonuçları akademisyenlerdeki tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme alt boyutu ve duyarsızlaşma alt boyutu olarak değerlendirildiğinde iki boyutta da düzeyinin düşük olduğunu göstermiş, tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutu düzeyinin ise yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca tükenmişlik ile iş tatmini arasında yönü negatif bir ilişki belirlenmiştir. İş tatmin düzeyi artarken tükenmişlik düzeyinin azalmakta olduğu sonucuna varılmıştır.

Tükenmişliğin ele alındığı bir başka çalışmada tükenmişliğin aşırı iş yükü ile birlikte işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi farklı sektörlerde görev alan personelde araştırılmıştır (Faiz, 2019). Çalışma sonucuna göre personelin işten ayrılma niyetlerinin ve tükenmişliklerinin düşük seviyede olduğu belirlenmiştir. Tükenmişliğin alt boyutları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma işten ayrılma niyeti ile anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkiye sahip bulunmuştur. Aşırı iş yükünün ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişlikle ilgili araştırmaların farklı meslek elemanlarıyla yürütüldüğü görülmekle birlikte sağlık alanında çalışan personelin çalışma grubunu oluşturduğu araştırmalarda yapılmıştır. Yakın (2014) bir araştırma hastanesinde görev yapan sağlık personeline (hemşire, ebe, sağlık memuru, acil tıp teknisyeni) tükenmişlik ve depresyon ilişkisini incelemiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak gerçekleştirilen

araştırmanın sonuçlarına göre cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, çocuk durumu gibi sosyo-demografik değişkenlere göre tükenmişlikte farklılaşmanın bulunmadığı görülmüştür.

Sağlık çalışanlarının araştırmanın katılımcılarını oluşturduğu bir başka çalışmada çocuk hemşireleri tükenmişlik ve tıbbi hata yapma eğilimi açısından incelenmişlerdir (Öncan, 2020). Araştırmada katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin artışına bağlı olarak tıbbi hata yapma eğilimlerinin arttığı sonucuna varılmıştır.

Sağlık alanında yapılan diğer çalışmaların afet ve acil durum çalışanlarıyla yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalardan Yerlikaya'nın (2015) çalışması Edirne ili 112 acil sağlık çalışanları ile yapılmış, katılımcılara Kişisel Bilgiler Anket Formu ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Çalışmanın sonuçları çalışma koşulları farklı olan bölümler arasında tükenmişlik düzeyinde farklılık olduğunu göstermiştir. Meslek seçimi, kıdem ve beklentilere göre çalışanların tükenmişlik düzeyinde farklılıklar olduğu ayrıca yaşın artmasıyla tükenmişliğin arttığı sonucuna varılmıştır.

Altınsoy'un (2019) acil tıp asistan hekimleri ile gerçekleştirdiği çalışmanın sonuçları hekimlerin tükenmişlik durumlarının yüksek olduğunu göstermiştir. Acil tıp asistan hekimlerinin tükenmişlik düzeylerinin sosyo-demografik durum, mesleki ve akademik faktörler ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Demirbilek (2019) tarafından Kayseri ilinde 112 acil sağlık çalışanları ile yapılan çalışmada eşduyum tatmini, eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. 112 personelinin büyük kısmının eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik açısından yüksek ve orta riskte oldukları tespit edilmiştir. Çalışmada eşduyum yorgunluğu ve tükenmişlik arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Eşduyum tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişki ise negatif yönde bulunmuştur. Farklı sosyo-demografik özellikler ile eş duyum yorgunluğu, eşduyum tatmini ve tükenmişliğin anlamlı olarak farklılaştığı saptanmıştır.

Eroğlu-Saraçoğlu ve Arıkan (2016) tarafından acil yardım çalışanları üzerine yapılmış olan bir başka çalışmada ambulans çalışanlarının tanık oldukları travmatik olayların tükenmişlik ve yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkileri ve çalışanların kullandıkları

başa çıkma stratejileri ve bu ilişkileri biçimleyici rolü incelenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin kullanıldığı araştırmada, travmanın etkisinin alt boyutlarından olan aşırı uyarılmışlığın tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmeyi yüksek oranda yordadığı sonucuna varılmıştır. Çalışmadan elde edilen sonuçlar ambulans görev alan personelin travmatik vakalar ile karşı karşıya kaldıklarını ve bu durumun tükenmişlik sendromu ile ilişkili olduğunu göstermiştir.

112 acil sağlık hizmetlerinde çalışan personelde tükenmişlik ile ilişkisi incelenen bir diğer değişken iş doyumudur. Araştırmanın bulgularından tükenmişlik ve iş doyumunda anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Pehlevan, 2017). İş doyumunun duygusal tükenmede belirleyici olduğu görülmüştür. Tükenmişliği medeni durum, cinsiyet, çalışılan istasyon tipi, nöbet sayısı vb. değişkenlerin önemli derecede etkilemediği belirlenmiştir.

Tükenmişlikle iş doyumunun araştırıldığı bir başka çalışmada itfaiye çalışanları ile yapılmış sonuçlar itfaiye çalışanlarının içsel ve dışsal doyumlarının yüksek olduğunu, tükenmişliğin alt boyutlarında ise yüksek tükenmişlik yaşamadıklarını göstermiştir (Sarıtaş, 2015). Yaş değişkenine göre tükenmişliğin 35 yaş ve altı olan personelde daha fazla yaşandığı saptanmıştır. Öğrenim durumuna bakıldığında doktora, yüksek lisans ve üniversite mezunu personelde diğer çalışanlara göre düşük iş doyumuna ve yüksek tükenmişliğe olduğu sonucuna varılmıştır.

İş doyumuna ve tükenmişlik arasındaki ilişki AFAD çalışanları ile çalışılmıştır. Pala (2019) tarafından yapılan çalışmada çalışanların iş doyumlarının tükenmişlik ile ilişkisinde örgütsel sessizliğin aracılık rolünün belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonuçlarından biri iş doyumunun tükenmişliğe anlamlı ve negatif yönde etkisinin olduğudur. Bu sonuca göre çalışanın iş doyumunu düzeyi artarsa tükenmişliği azalmaktadır. Tükenmişlik ile örgütsel sessizlik arasında ise yönü pozitif olan bir ilişki saptanmıştır.

Tükenmişlikle ilişkisi incelenen değişkenlerden biri de işe bağlı gerginliktir. Tunalıgil'in (2013) yapmış olduğu araştırmada resmi ve özel kurum ambulanslarında çalışan acil tıp teknisyenlerinin işe bağlı gerginlikleri ve tükenmişlik durumları karşılaştırılmıştır. Kamuda çalışan personelin işe bağlı gerginlik arttıkça tükenmişliğin alt boyutlarından

duygusal tükenmenin arttığı, kişisel başarının azaldığı, tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutu arttıkça kişisel başarının da azaldığı saptanmıştır. Özelde çalışanlarda ise duygusal tükenmenin arttığı durumlarda duyarsızlaşmanın da arttığı görülmüştür.

Vural (2016) tarafından yapılan çalışmada ise AFAD Ankara Birlik Müdürlüğü'nde çalışan arama ve kurtarma personelinde tükenmişlikle birlikte başa çıkma stratejileri incelenmiş, arama ve kurtarma personelinin duygusal tükenmişliklerinin orta düzeyde olduğu, düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıkları, yüksek düzeyde kişisel başarıya sahip oldukları saptanmıştır.

Mobing ve mesleki tehlike seviyeleri de tükenmişlikle ilişkisi incelenen değişkenler arasındadır. Acil yardım ve müdahale personelinin (hemşire, UMKE sağlık çalışanları, itfaiye ve AFAD) meslek grupları dikkate alındığında tükenmişlik en çok UMKE sağlık çalışanlarında görülmüştür (Kırcı, 2019). Nöbet ile çalışan personelin, mesai ile çalışanlarına göre fiziksel ve duygusal bitkinlik oranlarının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve iş stresi ilişkisinin pozitif yönde olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik yaşayan kişilerin iş stresi de yaşadığı belirtilmiştir. Çalışmada ayrıca motivasyon eksikliği ve tükenmişlik sendromu ölçeği arasında pozitif bir ilişki olduğu, motivasyonu eksik olan kişilerin tükenmişlik yaşadıkları söylenebilmektedir. Çalışmada bitkinlik ve tükenmişlik ölçeği arasında ise pozitif bir ilişki saptanmıştır.

Acil yardım, kurtarma ve müdahale çalışanlarının katılımcıları olduğu araştırmada tükenmişliğin duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarından elde ettikleri puanların düşük olduğu bulunmuştur (Çat, 2014). Koç (2019) ise acil yardım, kurtarma ve müdahale çalışanları ile yürüttüğü çalışmada çalışanların orta düzeyde duygusal tükenme, duyarsızlaşma yaşadıklarını ve kişisel başarıya sahip olduklarını tespit etmiştir.

Shaikh vd. (2019) doktorlar üzerine yapmış oldukları tükenmişlik çalışmasında Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmışlardır. Sonuçlara göre genel olarak katılımcı hekimlerin % 33.8' inde orta ile yüksek düzeyde tükenmişlik görüldüğü ve tükenmişliklerinin medeni durum, haftalık çalışma saatleri, ortalama nöbet gün sayısı ile istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu bildirilmiştir.

Torrente vd. (2021) tarafından İspanya’da Covid-19 pandemisinde ön saflarda görev alan sağlık çalışanları üzerine yapılan araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır ve katılımcıların tükenmişliğinin yüksek olduğu bildirilmiştir. Yapılan analizlere göre ön saflarda görev almak, 30 yaş altında kadın olmak ve hekim olmak yüksek düzeyde tükenmişlik ile ilişkilidir.

Sağlık çalışanları ile tükenmişlik konusunda yürütölen çalışmalar farklı unvanlara sahip personelle gerçekleştirilmiş olup az sayıda çalışmanın çalışma gurubunu afet ve acil sağlık personelinin (itfaiye, 112 acil sağlık ve AFAD) oluşturduğu görölmüştür. Çalışmalarda tükenmişliğin demografik değişkenler açısından incelendiği görölmekle birlikte iş tatmini, iş yükü, işten ayrılma niyeti, depresyon, tıbbi hata yapma, travmatik olay, yaşam doyumu, iş doyumu ve başa çıkma stratejileri gibi değişkenlerle ilişkileri de araştırılmıştır.

2.10. Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki ve Yapılmış Çalışmalar

Literatür taraması sonucunda ölkemizde öz yeterlilik ve tükenmişlik değişkenlerinin birlikte ele alındığı araştırmalarda genelde çalışma grubu olarak eğitimci kişilerin alındığı ve öz yeterliliğin genel öz yeterlilik olarak çalışıldığı görölmektedir.

Tükenmişlik ve öz yeterlilikle ilgili olarak Bolat (2011) beş yıldızlı bir otel işletmesi çalışanlarını araştırmıştır. Çalışmanın sonuçları öz yeterlilik algısı yüksek çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu göstermiştir. Çalışmada öz yeterlilik algısı yüksek çalışanların, öz yeterlilik algısı düşük olan çalışanlardan daha düşük tükenmişlik durumu yaşadıkları sonucuna varılmıştır.

Şenel (2013) ise beden eğitimi ve spor öğretmenliği programında okuyan öğrenciler ile diğer öğretmenlik bölümündeki öğrenciler üzerine çalışmasını yapmıştır. Öz yeterlik inançlarını etkileyen bazı faktörlerin değerlendirildiği çalışmada öğrencilerin genel öz yeterliliğinin ve akademik öz yeterliliğinin artmasına karşın akademik tükenmişliklerinin azaldığı sonucuna varılmıştır.

Bir başka çalışma okul öncesi öğretmenler üzerine yapılmıştır (Erkal-Çil, 2016). Öz yeterlik inancı, örgütsel adalet, destek algısı, öğrenilmiş güçlülük ve tükenmişliğin incelendiği çalışmada öz yeterliliği ölçmede Genel Öz Yeterlik Ölçeği, tükenmişliği değerlendirmede ise Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyon'u uygulanmıştır. Ölçeklerler arası ilişki incelendiğinde öz yeterlik inancı ile tükenmişlik toplam ortalama puanları arasında anlamlı negatif yönde bir ilişki belirlenmiştir. Yapılan araştırmanın sonucu öz yeterlik inancı arttıkça tükenmişliğin azaldığını göstermiştir.

Başerer, Z. ve Başerer, D. (2019) ise akademisyenler üzerine yapmış oldukları çalışmada tükenmişlik ve öz yeterlik arasında düşük düzeyde anlamlı yönü negatif bir ilişki saptamışlardır. Çalışmada ayrıca akademisyenlerde cinsiyet, unvan ve çalışma yılına göre tükenmişliklerinin anlamlı olarak farklı olduğu, cinsiyet, unvan ve çalışma yılına göre ise öz yeterliklerinin anlamlı olarak farklı olmadığı belirlenmiştir.

Özsoy ve Ardiç (2020) özel sektör çalışanlarında karanlık kişilik özellikleri yani narsisizm, makyavelizm ve psikopatinin tükenmişliğe olan etkisinde genel öz yeterliliğin düzenleyici rolünü test etmişlerdir. Çalışma sonuçları yalnızca narsisizmin tükenmişliğe ve duygusal tükenmeye olan etkisinde, genel öz yeterliliğin anlamlı olarak düzenleyici etkisinin varlığını göstermiştir.

Lim vd. (2022) COVID-19 salgınının olduğu süreçte psikiyatri hastanesinde çalışan ve hastalara bakım veren hemşireler üzerine yapılan çalışmada iş performansının öz yeterlilik ile pozitif ilişkisi olduğu fakat tükenmişlik ile anlamlı korelasyon olmadığı ve öz yeterlilik ile tükenmişlik arasında negatif korelasyon olduğu belirtilmiştir.

Liu ve Aunguroch (2019) Çinli hemşirelerin algıladıkları sosyal destek, öz yeterlilik, iş stresi ve tükenmişlik arasındaki yapısal ilişkileri belirlemek ve bir model oluşturmak amacı ile yapmış oldukları çalışma sonucuna göre iş stresinin tükenmişlik üzerindeki toplam etkisinin büyük olduğu, iş stresi ve algılanan sosyal desteğin tükenmişliği orta düzeyde ve doğrudan etkilemiş olduğu, iş stresinin algılanan sosyal desteği ve öz yeterliliği doğrudan etkilediği ve öz yeterliliğin tükenmişliği doğrudan etkilemediği sonuçlarına varılmıştır.

Załoski ve Makara-Studzinska (2022) Polonya’ da görev yapan acil çağrı karşılayan ve sevk eden memurlar ile yapılan çalışmada katılımcıların orta ve yüksek öz yeterliliğe sahip oldukları, orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları ve mesleki tükenmişliğe iş deneyimi, haftalık çalışma saatleri, algılanan stresin yoğunluğu ve öz yeterliliğin etkilediği belirlenmiştir.

Afet ve acil durumlar gibi zorlu koşullarda çalışan personelin öz yeterliliğinin yüksek olması onları zorlu görevler karşısında kolayca pes etmeyecek ve çabalarında ısrarcı olmalarını sağlayacaktır. Görevlerinin gerekliliklerini başarı ile yerine getiren çalışanlarda tükenmişlik görülme ihtimali de azalabilir. Literatürde incelenmiş olan farklı çalışma gruplarına ait tükenmişlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkilere göre tükenmişlikle öz yeterlilik arasında ilişkinin olduğu, öz yeterliliğin artmasına bağlı olarak tükenmişliğin azaldığı fakat bazı çalışmalarda öz yeterliliğin tükenmişliği anlamlı olarak etkilemediği görülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ/MATERYAL VE YÖNTEM

Bu bölümün kapsamını araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplamada kullanılan araçlar, verilerin toplanmasında izlenen yol ve verilerin analizinde kullanılan istatistikî teknikler ile ilgili konularda bilgiler oluşturmuştur.

3.1. Araştırmanın Modeli

Yapılan bu araştırmada Tekirdağ ilinde görev yapmakta olan İl Sağlık Müdürlüğü 112 Acil Sağlık Hizmetleri personeli, İl Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personeli ve Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı itfaiye eri personelinde tükenmişlik ve genel öz yeterlilik arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve sosyo demografik özellikler ile olan ilişkilerinin ortaya konulması amaçlandığı için ilişkisel tarama modeli benimsenmiştir. Bu tür araştırma modellerinde değişkenler arasındaki ilişkiler irdelenebilmekte veya ilişkiler yordayıcı ve keşfedici olabilmektedir (Sönmez ve Alacapınar, 2019).

3.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın katılımcılarını gönüllü olarak araştırmaya katılmaya onay veren Tekirdağ ilinde görev yapmakta olan afet ve acil durumda görev alan personel oluşturmuştur. Katılımcılara ait özellikler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1

Katılımcıların özellikleri (N=178)

Özellikler	n(%)	
Cinsiyet	Kadın	40 (22.5)
	Erkek	138 (77.5)
Yaş	18-25 yaş	30 (16.8)
	26-33 yaş	52 (29.2)
	34-41 yaş	53 (29.8)
	42 yaş üstü	43 (24.2)
Çalışma süresi (yıl)	3 yıldan az	34 (19.1)
	4-9 yıl	59 (33.1)
	10-15 yıl	48 (27.0)
	16 yıldan fazla	36 (20.2)
Medeni durum	Belirtilmemiş	1 (.6)
	Evli	108 (60.7)
Çocuk sahibi olma	Bekar	70 (39.3)
	Evet	109 (61.2)
Eğitim durumu	Hayır	69 (38.8)
	İlkokul	18 (10.1)
	Ortaokul	4 (2.2)
	Lise	35 (19.7)
	Ön lisans	54 (30.3)
Çalışılan kurum	Lisans	58 (32.6)
	Lisansüstü	9 (5.1)
	112 Acil Sağlık Hizmetleri	69 (38.8)
	İtfaiye	81 (45.5)
	AFAD	28 (15.7)

Araştırmanın katılımcılarını oluşturan afet ve acil durumlarda görev alan personelin % 22.5’u kadın, % 77.5 erkektir. Personelin % 16.8’u 18-25 yaş, % 29.2’si 26-33 yaş, % 29.8’i 34-41 yaş ve %24.2’si 42 yaş ve üzeri yaş aralığında bulunmaktadır. Çalışma sürelerine göre personelin dağılımı incelendiğinde % 19.1’inin 3 yıldan az, % 33.1’inin 4-9 yıl, % 27’sinin 10-15 yıl ve % 20.2’sinin 16 yıl ve üstü çalışmış olduklarını ifade etmiştir. 1

(% .6) kişi çalıştığı süreyi belirtmemiştir. Katılımcıların % 60.7'si evli iken % 39.3 bekârdır. Çocuk sahibi olanların yüzdesi % 61.2 ve çocuk sahibi olmayanların yüzdesi %38.2'dir. Eğitim durumları açısından ise katılımcıların % 10.1 ilkokul, %2.2'si ortaokul, %19.7'si lise, % 30.3'ü ön lisans, %32.6'sı lisans ve % 5.1 gibi küçük bir oranı lisansüstü düzeyde eğitim almıştır. Katılımcılar çalıştıkları kuruma göre % 38.8'i 112 Acil Sağlık Hizmetleri, % 45.5'i İtfaiye ve % 15.7'si AFAD çalışanıdır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmadaki verileri toplamak amacıyla üç adet veri toplama aracı kullanılmıştır. Veri toplama araçlarından ilki araştırmacı tarafından belirlenen sorulardan oluşan Sosyo-Demografik Bilgi Formu, ikinci form Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu ve üçüncü form ise Genel Öz Yeterlilik Ölçeği'dir.

Sosyo-Demografik Bilgi Formu. Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durumları, kurum ile ilgili bilgiler vb. değişkenlerin bulunduğu formdur.

Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu (TÖ-KF). Pines ve Aronson (1988) tarafından geliştirilen 21 maddelik Tükenmişlik Ölçeği (TÖ) Pines (2005) tarafından kullanımı rahat bir ölçme aracı olması için 10 maddeye indirgenmiştir. Tükenmişlik ölçeğinin kısa formunun Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Çapri (2013) tarafından gerçekleştirilmiştir. TÖ-KF 21 maddelik TÖ'den seçilen 10 maddeden oluşturulmuştur. TÖ-KF bireylerin mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemeyi amaçlamaktadır. Özbildirime dayalı yedi dereceli (1 Hiçbir zaman ve 7 Her zaman) likert tipi puanlama şeklinde dir. Etnik kökeni, mesleği farklı olan kişiler ve farklı öğrenci gruplarından toplanan verilerden ölçeğin iç tutarlık katsayıları .85 ile .92 aralığında bulunmuştur.

TÖ-KF'dan alınan puanların yorumlanmasında puan aralıkları dikkate alınmaktadır. Ölçekten alınan 2.4 ve altında olan puan düşük tükenmişliğe, 2.5 ile 3.4 arasında olan puan tükenmişlik için tehlike sinyaline, 3.5 ile 4.4 arasında olan puan tükenmişliğe, 4.5 ile 5.4 arasında olan puan ciddi bir tükenmişlik problemine ve 5.5'ten yüksek olan puan profesyonel yardıma duyulan ihtiyaca işaret etmektedir (Çapri, 2013).

Genel Öz Yeterlilik Ölçeği. Ölçeğin orijinal formu Sherer ve arkadaşlarının (1982) çalışmalarıyla 23 madde olarak oluşturulmuştur. Formun Türkçe'ye uyarlama çalışmaları Yıldırım ve İlhan (2010) tarafından gerçekleştirilmiştir. Uyarlanan ölçek beşli Likert tipindedir ve 17 madde 3 alt boyuttan meydana gelmektedir. Bu alt boyutlar “Başlama”, “Yılmama” ve “Sürdürme Çabası-Israr” şeklinde isimlendirilmiştir. Genel Öz Yeterlilik Ölçeği “Sizi ne kadar tanımlıyor?” sorusuna “hiç” ve “çok iyi” seçenekleri arasında değişen beş dereceli olarak cevapların verilebileceği likert formundadır. Her bir sorunun puan değeri 1 ile 5 aralığında değişmektedir. Ölçekte ters puanlanan maddeler bulunmaktadır (2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 16 ve 17. maddeler). Ölçeğin toplam puanı 17-85 aralığında değerler almakta ve kişilerin ölçekten aldıkları puanın yüksek olması öz yeterlilik inancının yüksek olduğunu belirtmektedir. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,80 olarak belirtilmiştir.

3.4. Verilerin Toplanması

Ölçeklerin uygulanması için ilgili kurumlardan izinler alınmıştır. İzinler alındıktan sonraki aşamada İtfaiye erleri, Afet ve Acil Durum İl Müdürlüğü personeli ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri personeline Google formlar aracılığıyla online olarak veya araştırmacı tarafından elden veri toplama araçları dağıtılarak veriler toplanmıştır. Veri toplama araçları çalışmaya katılımı kabul eden personel tarafından doldurulmuştur. Çalışma Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Etik Kurulu tarafından onaylanmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce analize hazırlıkları yapılmış ve elde edilen bulgular doğrultusunda verileri analiz etmede kullanılacak istatistiksel teknikler belirlenmiştir. Bu süreçler IBM SPSS 21 istatistik programı ile gerçekleştirilmiştir. Verilerin öncelikle hatasız girilip girilmediği incelenmiş, frekans tabloları ve aşırı uç değerlerin varlığı araştırılmıştır. Araştırma sonucunda herhangi bir hatalı veri girişi saptanmamıştır. Bununla birlikte istatistiklerin sonucunu bozması muhtemel sapkın verilerin varlığını belirlemede z değerleri ($z < 3.29$) hesaplanmıştır (Tabachnick ve Fidell, 2015). Hesaplanan z değerleri incelendiğinde herhangi bir sapkın veri tespit edilmemiştir. Daha sonraki aşamada verilerin analizinde kullanılacak teknikleri belirlemede verilerin normal dağılıma uygunlukları

incelenmiştir. Normal dağılıma uygunluğu değerlendirmede ise verilerin basıklık ve çarpıklık değerleri temel alınmıştır. Verilerin basıklık ve çarpıklık için kabul edilen değerler arasında olup olmadığı gözden geçirilmiştir. Verilerin basıklık ve çarpıklıklarına ilişkin değerler ayrıca Tablo 2’de gösterilmiştir. Basıklık ve çarpıklığa ilişkin değerlerin kabul edilen sınırları karşıladığı görülmüş ve normal dağılım koşulunu sağladığına karar verilmiştir. Araştırmanın amaçlarını gerçekleştirmek için normal dağılımın sağlandığı koşullarda uygulanan istatistiksel teknikler gözden geçirilmiş ikili karşılaştırmalarda t testinin, ikiden fazla grup olduğu durumlarda tek yönlü varyans analizinin uygulanmasına karar verilmiştir. Verileri analiz etmede sağlanması gereken koşullardan bir diğeri gruplardaki katılımcı sayısınının 30’dan az olmaması şeklindedir. Bu durumlarda da ikili karşılaştırmalarda Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Araştırmada çeşitli değişkenlere göre katılımcıların öz yeterlilikleri ve tükenmişlikleri incelenmiştir. Bununla birlikte bu değişkenlerin katılımcıların tükenmişliklerine olan katkılarını belirlemede çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Regresyon analizinin gerçekleştirilmesi için birtakım varsayımların karşılanması (doğrusal ilişki, çoklu bağlantılılık ve otokorelasyon) gerekmektedir. Otokorelasyon için Durbin Watson değerinin 1.5-2.5 arasında olması önerilmektedir. Çoklu bağlantılılığın ise değişkenler arasındaki ilişkiler, varyans artış faktörleri (VIF) ve Tolerans değeri ile belirlenmesi gerekmektedir. VIF değerinin 1’den büyük 5 ve beşten küçük olması, aksi takdirde çoklu bağlantının söz konusu olacağı ileri sürülmektedir. Tolerans değeri ise 0 ile 1 arasında olmalıdır. Analizler sonucu bu varsayımların karşılandığı görülmüş, sonuçlar Bulgular kısmında ve Tablo 10’da verilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmanın bu bölümünde istatistiksel analizlerin sonuçları araştırmanın belirlenen alt problemlerinin sırasına göre sunulmuştur.

4.1. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterlilik ve öz yeterliliğin alt boyutları ile tükenmişlik düzeylerinin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları, Cronbach alpha katsayıları ile basıklık ve çarpıklık değerleri hesaplanarak Tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2

Katılımcıların genel öz yeterlilik ve tükenmişliklerine ilişkin bulgular

Değişkenler	\bar{X}	s	En düşük-en yüksek puan	Cronbach α	Basıklık	Çarpıklık
Öz yeterlilik	67.719	10.570	17-85	.870	-.396	-.680
Başlama	36.067	6.702	9-45	.820	-1.030	1.912
Yılmama	20.051	3.670	5-25	.676	-.460	-.680
Sürdürme çabası/ısrar	11.601	2.236	3-15	.510	-.299	-.448
Tükenmişlik	2.979	1.560	1-7	.856	.725	-.344

Bulgular afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterlilik puan ortalamalarının $\bar{X} = 67.719$, tükenmişlik puan ortalamalarının $\bar{X} = 2.979$ olduğunu göstermiştir. Öz yeterliliğin alt boyutlarına göre personelin puan ortalamaları incelendiğinde başlama puan ortalaması $\bar{X} = 36.067$, yılmama puan ortalaması $\bar{X} = 20.051$ ve sürdürme çabası/ısrar puan ortalaması $\bar{X} = 11.601$ olarak bulunmuştur.

4.2. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Öz Yeterlilik ve Tükenmişliklerine İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin sosyo demografik özelliklerine göre öz yeterlilikleri analiz edilmiş ve bulgular Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin t testi sonuçları

Değişkenler		n	\bar{X}	s	t	sd	p
Cinsiyet	Kadın	40	68.150	10.322	.292	176	.771
	Erkek	138	67.594	10.675			
Medeni durum	Evli	108	65.491	10.700	-3.610	176	.000**
	Bekar	70	71.157	9.450			
Çocuk sahibi olma	Evet	109	65.917	10.565	-2.918	176	.004*
	Hayır	69	70.565	10.007			
Kurumdan ayrılma düşüncesi	Evet	51	63.196	10.534	-3.749	176	.000**
	Hayır	127	69.535	10.066			
Birimden ayrılma düşüncesi	Evet	47	63.766	10.663	-3.058	176	.003*
	Hayır	131	69.137	10.208			
Kurumun hizmet içi eğitim vermesi	Evet	132	67.796	10.658	.163	176	.871
	Hayır	46	67.500	10.426			
Hizmet içi eğitim alma	Evet	147	68.340	10.417	1.923	175	.056
	Hayır	30	64.300	10.825			

* $p < .01$, ** $p < .001$

Katılımcıların cinsiyetlerine göre öz yeterlilikleri incelendiğinde t test sonuçları anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermiştir ($t_{176} = .292$, $p > .05$). Kadınların öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 68.150$) erkeklerin öz yeterliliklerinden ($\bar{X} = 67.594$) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ama bu farklılık istatistiksel açıdan anlamlı değildir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında bekâr bireylerin öz yeterlilik puanları ($\bar{X} = 71.157$) evli bireylerden ($\bar{X} = 65.491$) daha yüksek bulunmuştur ve t testi sonuçları bu farkın anlamlı olduğunu göstermiştir ($t_{176} = -3.610$, $p < .001$).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çocuk sahibi olma durumlarına göre öz yeterlilik puanları incelendiğinde ise çocuk sahibi olmayanların öz yeterliliklerinin ($\bar{X} = 70.565$) çocuk sahibi olanlardan ($\bar{X} = 65.917$) daha yüksek olduğu görülmüştür. Bulunan farkın istatistiksel açıdan anlamlı olmadığı belirlenmiştir ($t_{176} = -2.918, p < .01$).

Kurumdan ayrılma düşüncesi olan katılımcıların öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 63.196$) ayrılma düşüncesi olmayanlardan ($\bar{X} = 69.535$) daha düşük olarak belirlenmiştir. Bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür ($t = -3.749, p < .05$). Birimden ayrılmayı düşünenlerinde öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 63.766$) ayrılmayı düşünmeyenlerden ($\bar{X} = 69.137$) anlamlı olarak düşük bulunmuştur ($t_{176} = -3.058, p < .01$).

Katılımcıların yanıtları kurumlarının hizmet içi eğitim vermelerine göre incelendiğinde kurumlarının eğitim verdiğini bildirenlerin öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 67.796$) iken kurumlarının herhangi bir eğitimin vermediğini ifade edenlerin öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 67.500$) olarak belirlenmiştir. İki puan arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmüştür ($t_{176} = .163, p > .05$).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelden elde edilen hizmet içi eğitim alma durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde ise eğitim aldığını rapor edenlerin öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 68.340$) iken herhangi bir eğitim almadığını bildirenlerin öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 64,300$) olarak belirlenmiştir. İki puan arasındaki farkın anlamlı olmadığı görülmüştür ($t_{175} = 1.923, p > .05$).

Araştırmaya katılan afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterliliklerini analiz etmede bazı değişkenlerde grup sayılarının 30'dan az olması durumunda parametrik olmayan istatistik Mann Whitney U testinden yararlanılmış ve sonuçlar Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin Mann Whitney U testi sonuçları

Değişkenler		n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	Z	p
Mesleği isteyerek seçme	Evet	159	92.63	14728	1013	-2.345	.019*
	Hayır	19	63.32	1203			
Birimi isteyerek seçme	Evet	151	94.19	14223	1330	-2.875	.004**
	Hayır	27	63.26	1708			
Mesleği kendisine uygun bulma	Evet	149	93.73	13966.5	1529.5	-2.487	.013*
	Hayır	29	67.74	1964.5			

* $p < .05$, ** $p < .01$

Araştırmada katılımcılara mesleklerini isteyerek seçip seçmedikleri sorulmuştur. Mann Whitney U testi sonuçlarına göre mesleğini isteyerek seçenlerin öz yeterlilik sıra ortalamaları isteyerek seçmeyenlerin öz yeterlilik sıra ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Mesleği isteyerek seçme konusunda gruplar arasındaki farka ilişkin sonuç anlamlıdır ($U = 1013$, $p < .05$). Keza katılımcıların çalıştıkları birimi isteyerek seçmeleri açısından öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında anlamlı farklılık göstermişlerdir ($U = 1330$, $p < .01$). Birimi isteyerek seçenlerin isteyerek seçmeyenlerden öz yeterlilikleri daha yüksektir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personel “Mesleğinizi kendinize uygun buluyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplar açısından incelendiğinde mesleği kendisine uygun bulanların öz yeterlilikleri bulmayanlardan anlamlı olarak daha yüksek sıra ortalamalarına sahip bulunmuşlardır ($U = 1529.5$, $p < .05$).

Araştırmada katılımcıların öz yeterliliklerinin sosyo-demografik değişkenler açısından farklılaşmasına ilişkin analizleri gerçekleştirirken ikiden fazla grubu karşılaştırmada tek yönlü varyans analizinden faydalanılmıştır. Tek yönlü varyans analizi ile ulaşılan bulgular Tablo 5’de verilmiştir.

Tablo 5

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre öz yeterliliklerine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları

Değişkenler	n	\bar{X}	s	F	sd	p	Anlamlı fark	
Yaş	18-25 yaş	30	71.633	8.294	4.952	3	.003**	18-25 yaş-42 yaş üstü
	26-33 yaş	52	69.404	10.867				26-33 yaş-42 yaş üstü
	34-41 yaş	53	67.660	11.211				
	42 yaş üstü	43	63.023	9.344				
Çalışma süresi (yıl)	3 yıldan az	34	72.029	9.288	2.956	3	.034*	3 yıldan az-16 yıldan fazla
	4-9 yıl	59	68.000	10.950				
	10-15 yıl	48	66.292	10.952				
	16 yıldan fazla	36	65.194	9.797				
Eğitim durumu	Lise	35	67.429	10.353	8.458	2	.000***	Lisans-önlisans
	Ön lisans	54	72.333	8.931				
	Lisans	58	64.638	10.611				
Çalışılan kurum	112 Acil Sağlık Hizmetleri	69	66.928	10.831	2.383	2	.095	
	İtfaiye	81	69.420	9.497				
	AFAD	28	64.750	12.261				
Çalışma ortamından memnun olma	Evet	98	69.888	10.169	7.891	2	.001**	Evet-kısmen
	Kısmen	40	62.300	9.962				Kısmen-Hayır
	Hayır	40	67.825	10.427				

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Katılımcıların yaş gruplarına göre öz yeterliliklerinde farkın olup olmadığının belirlenmesinde uygulanan tek yönlü varyans analizi sonuçları yaş grupları arasındaki farkın anlamlı olduğunu göstermiştir ($F_{(3,174)} = 4.952$, $p < .01$). Aralarında farklılık olan grupları belirlemede kullanılan Bonferroni testi sonuçları 42 yaş üstü yaş grubunun öz yeterliliğinin ($\bar{X} = 63.023$) 18-25 yaş grubundan ($\bar{X} = 71.633$) ve 26-33 yaş grubundan ($\bar{X} = 69.404$) anlamlı olarak düşük olduğunu göstermiştir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çalışma sürelerine göre öz yeterlilikleri incelendiğinde çalışma süresine göre gruplar arasında anlamlı farkın olduğu gözlenmiştir ($F_{(3, 173)} = 2.956, p < .05$). Farkın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesinde Bonferroni testi kullanılmıştır. Farklılık çalışma süresi 3 yıldan az olanlar ve çalışma süresi 16 yıldan fazla olanlar arasında gerçekleşmiştir. Çalışma süresi 3 yıldan az olanların öz yeterlilikleri ($\bar{X} = 72.029$) çalışma süresi 16 yıldan fazla olanlardan ($\bar{X} = 65.194$) yüksek bulunmuştur.

Katılımcıların eğitim durumları açısından öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($F_{(2,144)} = 8.458, p < .001$). Gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemede Bonferroni testi kullanılmıştır. Sonuçlar lisans eğitimi alanların öz yeterliliklerinin ($\bar{X} = 64.638$) ön lisans eğitimi alanlardan ($\bar{X} = 72.333$) daha düşük olduğunu göstermiştir.

Çalışılan kuruma göre katılımcıların öz yeterlilikleri incelendiğinde ise kurumun bir fark yaratmadığı görülmüştür ($F_{(2,175)} = 2.383, p > .05$). 112 Acil Sağlık Hizmetleri, AFAD veya itfaiyede çalışıyor olmanın öz yeterlilikle ilişkili olmadığı söylenebilir.

Çalışma ortamından memnun olma açısından kısmen memnun olanların öz yeterlilik puanları ($\bar{X} = 62.300$) memnun olanların öz yeterlilik puanlarından ($\bar{X} = 69.888$) ve memnun olmayanların öz yeterlilik puanlarından ($\bar{X} = 67.825$) anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur ($F_{(2,175)} = 7.891, p < .01$).

Araştırmada katılımcıların tükenmişlikleri bazı sosyo-demografik değişkenler açısından incelenmiştir. Sonuçlar tablolar halinde gösterilmiştir. İkili karşılaştırmalara ilişkin t testi sonuçları Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin t testi sonuçları

Değişkenler		n	\bar{X}	s	t	sd	p
Cinsiyet	Kadın	40	4.095	1.238	5.555	176	.000**
	Erkek	138	2.655	1.497			
Medeni durum	Evli	108	3.120	1.652	1.567	164	.119
	Bekar	70	2.760	1.392			
Çocuk sahibi olma	Evet	109	3.084	1.533	1.137	176	.257
	Hayır	69	2.812	1.600			
Kurumdan ayrılma düşüncesi	Evet	51	4.586	1.400	11.490	176	.000**
	Hayır	127	2.333	1.085			
Birimden ayrılma düşüncesi	Evet	47	4.555	1.398	10.131	176	.000**
	Hayır	131	2.413	1.184			
Kurumun hizmet içi eğitim vermesi	Evet	132	2.697	1.491	-4.274	176	.000**
	Hayır	46	3.787	1.486			
Hizmet içi eğitim alma	Evet	147	2.805	1.495	-3.058	175	.003*
	Hayır	30	3.733	1.609			

* $p < .01$, ** $p < .001$

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişlikleri incelendiğinde cinsiyete göre tükenmişliğin farklılaştığı görülmüştür ($t_{176} = 5.555$, $p < .001$). Kadınların tükenmişlik puanları ($\bar{X} = 4.095$) erkeklerden ($\bar{X} = 2.655$) daha yüksektir.

Medeni durum açısından ise afet ve acil durumlarda görev yapan evli personelin tükenmişlikleri ($\bar{X} = 3.120$) bekar olan personelden ($\bar{X} = 2.760$) yüksek bulunmuş, fakat bu fark anlamlı bulunmamıştır ($t_{176} = 1.567$, $p > .05$).

Katılımcılar çocuk sahibi olma açısından karşılaştırıldığında da çocuk sahibi olanların tükenmişlikleri ($\bar{X} = 3.084$) çocuk sahibi olmayanlardan ($\bar{X} = 2.812$) yüksek olduğu görülmüş, fakat bu fark anlamlı bulunmamıştır ($t_{176} = 1.137$, $p > .05$).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin kurumdan ayrılma düşüncelerine göre tükenmişlikleri incelendiğinde kurumdan ayrılmayı düşünmeyenlerin tükenmişlikleri ($\bar{X} =$

2.333) kurumdan ayrılmayı düşünenlerin tükenmişliklerinden ($\bar{X} = 4.586$) daha düşük bulunmuştur ($t_{176} = 11.490, p < .001$).

Katılımcılar birimden ayrılma düşüncelerine göre incelendiğinde de birimden ayrılmak istemeyenlerin tükenmişliklerinin ($\bar{X} = 2.413$) ayrılmak isteyenlerden ($\bar{X} = 4.555$) düşük olduğu gözlenmiştir ($t_{176} = 10.131, p < .001$).

Araştırmaya katılan personelin kurumlarının hizmet içi eğitim vermelerine göre tükenmişlikleri analiz edildiğinde kurumları hizmet içi eğitim verenlerin tükenmişlikleri ($\bar{X} = 2.697$) kurumları hizmet içi eğitim vermeyenlerden ($\bar{X} = 3.787$) daha düşük bulunmuştur ($t_{176} = -4.274, p < .001$).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelden elde edilen hizmet içi eğitim alma durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde ise eğitim aldığını bildirenlerin tükenmişlikleri ($\bar{X} = 2.805$) herhangi bir eğitim almadığını bildirenlerin tükenmişliklerinden ($\bar{X} = 3.733$) düşük olduğu belirlenmiştir ($t_{175} = -3.058, p < .01$).

Araştırmaya katılan afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişliklerinin bazı değişkenlere göre incelenmesinde grup sayılarının 30'dan az olması durumunda parametrik olmayan istatistik Mann Whitney U testi kullanılmış ve sonuçlar Tablo 7'te verilmiştir.

Tablo 7

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin Mann Whitney U testi sonuçları

Değişkenler		n	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	U	Z	p
Mesleği isteyerek seçme	Evet	159	86.73	13789.5	1069.5	-2.078	.038*
	Hayır	19	112.71	2141.5			
Birimi isteyerek seçme	Evet	151	84.17	12709.5	1233.5	-3.266	.001**
	Hayır	27	119.31	3221.5			
Mesleği kendisine uygun bulma	Evet	149	82.03	12222	1047	-4.388	.000***
	Hayır	29	127.90	3709			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin mesleklerini isteyerek seçip seçmediklerine ilişkin cevapları incelendiğinde mesleğini isteyerek seçen personelin tükenmişlik sıra ortalamaları isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlik sıra ortalamalarından anlamlı olarak düşük bulunmuştur ($U = 1069.5$, $p < .05$).

Katılımcılar çalıştıkları birimi isteyerek seçme durumlarına göre analiz edildiklerinde çalıştığı birimi isteyerek seçenlerin tükenmişlikleri çalıştığı birimi isteyerek seçmeyenlerden anlamlı olarak düşük bulunmuştur ($U = 1233.5$, $p < .01$).

Araştırmanın katılımcılarının mesleklerini kendilerine uygun bulma durumlarına göre tükenmişlikleri karşılaştırıldığında mesleğini kendisine uygun bulan katılımcıların tükenmişlik sıra ortalamaları mesleğini kendisine uygun bulmayanlardan düşük bulunmuştur. Bu farkın anlamlı olduğu görülmüştür ($U = 1047$, $p < .001$).

Araştırmada katılımcıların sosyo-demografik değişkenler açısından tükenmişliklerinin farklılaşmasına ilişkin analizleri gerçekleştirirken ikiden fazla grubu karşılaştırmada tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır. Tek yönlü varyans analizinden elde edilen bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8

Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre tükenmişliklerine ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçları

Değişkenler	n	\bar{X}	s	F	sd	p	Anlamli fark
Yaş	18-25 yaş	30	2.670	1.525	1.123	3	.341
	26-33 yaş	52	3.242	1.702			
	34-41 yaş	53	3.045	1.421			
	42 yaş üstü	43	2.793	1.563			
Çalışma süresi (yıl)	3 yıldan az	34	2.327	1.214	6.713	3	.000
	4-9 yıl	59	2.810	1.653			
	10-15 yıl	48	3.746	1.408			
	16 yıldan fazla	36	2.897	1.538			
Eğitim durumu	Lise	35	2.543	1.339	9.357	2	.000
	Ön lisans	54	2.809	1.545			
	Lisans	58	3.785	1.563			
	112 Acil Sağlık Hizmetleri	69	3.910	1.355			
Çalışılan kurum	İtfaiye	81	1.951	.983	50.826	2	.000
	AFAD	28	3.657	1.617			
Çalışma ortamından memnun olma	Evet	98	2.182	1.096	57.994	2	.000
	Kısmen	40	3.310	1.359			
	Hayır	40	4.600	1.347			

* $p < .001$

Katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik puanlarında anlamlı farkın olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan tek yönlü varyans analizi sonuçları yaş grupları arasındaki farkın anlamlı olmadığını göstermiştir ($F_{(3, 174)} = 1.123, p > .05$).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çalışma sürelerine göre tükenmişlikleri incelendiğinde tükenmişliklerinin çalışma sürelerine göre anlamlı olarak farklılaştığı belirlenmiştir ($F_{(3, 173)} = 6.713, p < .001$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunun

belirlenmesinde Bonferroni testi kullanılmıştır. Test sonuçları çalışma süresi 10-15 yıl olanların tükenmişliklerinin ($\bar{X} = 3.746$) çalışma süresi 3 yıldan az olanlardan ($\bar{X} = 2.327$) ve çalışma süresi 4-9 yıl olanlardan ($\bar{X} = 2.810$) daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Katılımcıların eğitim durumları açısından tükenmişlikleri karşılaştırıldığında gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır ($F_{(2,144)} = 9.357, p < .001$). Gruplar arasındaki farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemede Bonferroni testi kullanılmıştır. Sonuçlar lisans eğitimi alanların tükenmişliklerinin ($\bar{X} = 3.785$) lise eğitimi alanlardan ($\bar{X} = 2.543$) ve ön lisans eğitimi alanlardan ($\bar{X} = 2.809$) daha yüksek olduğunu göstermiştir.

Çalışılan kuruma göre katılımcıların tükenmişlikleri incelendiğinde, çalışanların tükenmişliklerinin çalıştıkları kuruma bağlı olarak anlamlı bir şekilde değiştiği görülmüştür ($F_{(2,175)} = 50.826, p < .001$). Çalışılan kurumlar arası farkın hangi kurumdan kaynaklandığının belirlenmesinde Bonferroni testinden yararlanılmıştır. Sonuçlar itfaiyede çalışanların tükenmişliklerinin ($\bar{X} = 1.951$) 112 Acil Sağlık Hizmetleri'nde çalışanlardan ($\bar{X} = 3.910$) ve AFAD'da çalışanlardan ($\bar{X} = 3.657$) daha düşük olduğunu göstermiştir.

Çalışma ortamından memnun olma açısından katılımcıların tükenmişlikleri incelendiğinde gruplar arasında farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F_{(2,175)} = 57.994, p > .001$). Çalışma ortamından memnun olma bakımından farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemede Bonferroni testi sonuçları memnun olan, kısmen memnun olan ve memnun olmayanların birbirlerinden anlamlı olarak farklı olduklarını göstermiştir. Memnun olanlar en düşük tükenmişlik puan ortalamasına ($\bar{X} = 2.182$) sahip iken onu kısmen memnun olanlar ($\bar{X} = 3.310$) izlemiş ve en yüksek tükenmişlik puan ortalaması memnun olmayanların ($\bar{X} = 4.600$) olmuştur.

4.3. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Tükenmişliğinin Yordamasına İlişkin Bulgular

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişliğini yordayan değişkenlerin belirlenmesinde araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişki Pearson korelasyon analizi ile incelenmiş ve ulaşılan bulgular Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9

Değişkenlere ilişkin korelasyon katsayıları

	Tükenmişlik	Başlama	Yılmama	Sürdürme Çabası/Israr
Tükenmişlik				
Başlama	-.315**			
Yılmama	-.289**	.585**		
Sürdürme çabası/ısrar	-.326**	.380**	.489**	
Toplam öz yeterlilik	-.370**	.919**	.820**	.617**

** $p < .01$

Korelasyon analizi sonuçları tükenmişliğin öz yeterliliğin alt boyutları ve toplam öz yeterlilik ile arasında negatif yönde düşük düzeyde anlamlı ilişkilerin olduğunu göstermiştir. Tükenmişlikle ilgili en güçlü ilişki toplam öz yeterlilikle ($r = -.370$) saptanırken ilişkinin gücüne göre öz yeterliliğin alt boyutları ile ilişkileri sırasıyla sürdürme çabası/ısrar ($r = -.326$), başlama ($r = -.315$) ve yılmama ($r = -.289$) şeklinde olduğu görülmüştür.

Tükenmişliğin öz yeterliliğin alt boyutları tarafından yordanmasına ilişkin verilere çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon modeline tükenmişlik bağımlı değişken olarak girilmiştir. Öz yeterliliğin alt boyutları ise bağımsız değişkenler olarak modele eklenmiştir. Sonuçlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10

Tükenmişliğin yordanmasına ilişkin bulgular

	B	SE	Beta	t	p	Tolerans	VIF
Sabit	69.696	7.282		9.571	.000		
Başlama	-.435	.203	-.187	-2.145	.033	.644	1.553
Yılmama	-.328	.384	-.078	-.853	.395	.587	1.703
Sürdürme çabası/ısrar	-1.523	.558	-.218	-2.730	.007	.763	1.311

 $F_{(3,174)} = 10.417$ $p = .000$ $R = .390$ $R^2 = .152$ Uyumlu $R^2 = .138$ Durbin Watson = .925

Öz yeterliliğin başlama, yılmama ve sürdürme çabası/ısrar alt boyutlarının tükenmişliği yordamasına ilişkin çoklu regresyon analizi sonuçları incelendiğinde öz

yeterliliğinin alt boyutlarının birlikte afet ve acil durum personelinin tükenmişliğini anlamlı olarak yordadığı bulunmuştur ($F_{(3,174)} = 10.417$ $p < .001$). Başlama, yılmama ve sürdürme çabası/ısrar birlikte tükenmişlikteki varyansın % 14'ünü açıklamıştır.

Yordayıcı değişkenlerin standardize edilmiş regresyon katsayıları dikkate alındığında önem sıralarına göre sürdürme çabası/ısrar ($\beta = -.218$), başlama ($\beta = -.187$) ve yılmama ($\beta = -.078$) şeklinde sıralandıkları görülmüştür. Sonuçlar regresyon katsayılarının anlamlılığı açısından uygulanan t testi sonuçlarına göre yılmamanın tükenmişliğin anlamlı yordayıcısı olmadığını göstermiştir ($t = -.853$ $p > .05$). Öz yeterliliğin sürdürme çabası/ısrar ($t = -2.730$ $p < .01$) ve başlama ($t = -2.145$ $p < .05$) alt boyutlarının ise t testi sonuçlarına göre tükenmişliği anlamlı olarak yordadıkları görülmüştür. Afet ve acil durumlarda görev alan profesyonellerin yaşadıkları tükenmişlikte öz yeterliliğin sürdürme çabası/ısrar ve başlama alt boyutlarının önemli bir etkisinin olduğu ifade edilebilir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde yapılan araştırmanın analizlerinden elde edilen bulgular ilgili araştırmalara dayanılarak varılan sonuçlar ve öneriler şeklinde sunulmuştur. Araştırma sonucu elde edilen bulguların literatür ile uyumluluğu veya uyumsuzluğu belirtilmiş gerekli yorumlamalar literatür ile desteklenerek yapılmıştır.

5.1. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Öz Yeterlilik ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Sonuçlar

Katılımcıların öz yeterliliklerine ilişkin bulgular ele alındığında, katılımcıların öz yeterlilikleri ölçekten elde edilen en düşük ve en yüksek puanlara göre değerlendirilmiştir. Öz yeterlilik ölçeğinden elde edilen en düşük puan 17 iken en yüksek puan 85'tir. Ölçeğin alt boyutu olan başlama boyutundan elde edilen en düşük puan 9 iken en yüksek puan 45; ölçeğin yılmama alt boyutundan elde edilen en düşük puan 5 iken en yüksek puan 25 ve ölçeğin sürdürme çabası-ısrar alt boyutundan elde edilen en düşük puan 3 iken en yüksek puan 15'tir.

Genel öz yeterlilik ölçeğinde başlama boyutu kişilerin yapılmasını güç veya karmaşık buldukları işlere uygun zamanda başlayıp başlamayacağını, yılmama boyutu yapılan işin planlandığı şekilde gitmediğinde kişilerin yaşadıkları engellere rağmen işin üstesinden gelme inançlarını ve son olarak sürdürme çabası boyutu ise kişilerin hedeflerine ulaşmalarına yönelik bağlılıklarını ifade etmektedir (Tekin, 2018).

Yapılan çalışma sonucunda afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterlilik toplam puan ortalamaları $\bar{X} = 67,719$ (85), öz yeterliliğin alt boyutlarından başlama puan ortalaması $\bar{X} = 36.067$ (45), yılmama puan ortalaması $\bar{X} = 20.051$ (25) ve sürdürme çabası/ısrar puan ortalaması $\bar{X} = 11.601$ (15) olarak belirlenmiştir. Genel olarak puan ortalamaları incelendiğinde afet ve acil durumlarda görev alan personelin genel öz yeterliliklerinin yüksek olduğu söylenebilir. Benzer çalışmalar incelendiğinde Tekin (2018) 112 Acil Sağlık Hizmetleri çalışanlarının Genel Öz Yeterlilik Ölçeği'ne ilişkin başlama boyutu ortalama puanını 34.76, yılmama boyutu ortalama puanını 18.27, sürdürme çabası

ortalama puanını 10.44 olarak bulmuştur. Adar-Uyaniker (2014) ise yönetici hemşirelerin genel öz yeterlilik puan ortalamasını $68,29 \pm 7,23$, başlama alt boyutuna ilişkin puan ortalamasını $37,29 \pm 4,67$; yılmama alt boyutuna ait puan ortalamasını $19,58 \pm 2,49$ ve sürdürme çabası/ısrar alt boyutuna ilişkin puan ortalamasını $11,43 \pm 1,81$ olarak belirtmiştir. Bakır (2014) hemşirelerin öz yeterlilik alt boyut puanlarının başlama boyutu için 18,78 olduğunu, yılmama boyutu için 15,15 olduğunu ve son olarak sürdürme çabası-ısrar alt boyutu için 10,15 olduğunu bildirmiştir. Sağlık çalışanları ile yürütülen çalışmaların öz yeterliliğe ilişkin sonuçları mevcut çalışmanın bulgularıyla karşılaştırıldığında oldukça benzer olduğu görülmektedir. Bulgular mesleki görevlerindeki en temel amaç insan hayatı olan stresli meslek gruplarında zor durumlarda kendine güvenen ve yeterli gören kişilerin çalıştığını düşündürmektedir. Çalışanların genel öz yeterliliklerinin yüksek olması kriz durumlarında çalışmalarına destek sağlayabilir.

Katılımcıların tükenmişliklerine ilişkin bulgular ölçek için belirlenen puan aralıklarına göre değerlendirilmiştir. Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu'ndan "2.5 ile 3.4" aralığında alınan puanlar karşılığı tükenmişliğin kişi için tehlike sinyalleri olarak değerlendirilmektedir (Çapri, 2013). Bu çalışmanın bulguları afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişlik puan ortalamalarının ($\bar{X} = 2.98$) tükenmişlik için tehlike sinyallerinin olduğunu göstermiştir. Bu bulgu Karacaoğlu ve Çetin'in (2015) AFAD personeli ($\bar{X} = 2.97$) ve Urgancı'nın (2018) 112 acil sağlık hizmetleri çalışanları ($\bar{X} = 3,46$) ile yürütmüş oldukları çalışmalarda elde edilen bulgularla paraleldir. Çalışmaların bulguları tükenmişlik puan ortalamalarının çalışanların tükenmişliğin eşliğinde olduğunu göstermektedir.

Demirbilek (2019) ise tükenmişlikte 112 acil sağlık çalışanlarının önemli bir kısmının (%73) orta ve yüksek risk grubunda olduklarını tespit etmiştir. Keleş ve Yıldırım (2021) çalışmalarında pediatri hemşire ve doktorlarının tükenmişlik yaşadıklarını belirtmiştir. Karaca-Sivrikaya ve Erişen'in (2019) sağlık çalışanlarında tükenmişliği inceledikleri çalışmaları sonucunda, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutlarında ortalamasının üzerinde puan aldıklarını bulmuşlardır. Bu sonuçlar afet ve acil durumlarda görev alan personelin yardıma duyduğu ihtiyacı göstermektedir.

5.2. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Öz Yeterlilik ve Tükenmişliklerine İlişkin Sonuçlar

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz yeterliliklerinde cinsiyete, kurumlarının hizmet içi eğitim verme durumuna, hizmet içi eğitimlere katılım sağlama durumlarına ve çalıştıkları kuruma göre anlamlı farklılıkların olmadığı belirlenmiştir. Diğer yandan medeni durum, çocuk sahibi olma, kurumdan ve birimden ayrılma düşüncesi, mesleği ve birimi isteyerek seçme durumları, mesleği kendine uygun bulma, yaş, çalışma süresi, eğitim durumu ve çalışma ortamından memnun olma açısından öz yeterliliğin farklılaştığı görülmüştür.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre öz yeterlilikleri incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılığın olmadığı belirlenmiştir. Aynı sonuç hemşireler üzerine yapılan çalışmalarda da bildirilmiştir (Akdeniz-Uysal, 2016; Bakır, 2014; Doğan, 2015; Yılmaz-Koçak, 2017). Benzer sonuç Samancı'nın (2019) aile hekimleri üzerine yapmış olduğu çalışmada da bulunmuştur. Aile hekimlerinin cinsiyete göre öz yeterlilik algı puanları anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Sağlık çalışanları ile ilgili çalışmaların sonuçları öz yeterliliğin cinsiyete göre farklılık göstermediğini kadın ve erkek çalışanların öz yeterlilik algılarında farklılığın olmadığını göstermiştir. Bu çalışmanın bulguları da kadın ve erkeklerin yeni ve zor durumlarla başa çıkma yeterliliklerine ilişkin inançlarında bir farklılık bulunmadığını ortaya koymuştur. Fakat literatürde öz yeterliliğin cinsiyete göre farklılaştığına ilişkin çalışma bulguları da bulunmakta sonuçların tutarsız olduğu ifade edilmektedir (Löve vd, 2012). Çalışma sonuçlarındaki tutarsızlık kültür ve cinsiyet rolleri ile açıklanmaya çalışılmaktadır. Çalışmanın katılımcısı olan kadınların bağımsız olmaya teşvik edilmiş olabilecekleri, zor durumlarla karşılaştıklarında bu durumları aşmaları için özerklik geliştirmiş olabilecekleri ileri sürülebilir. Öz yeterliliğin gelişmesi Bandura'ya (1997) göre dört kaynaktan beslenmekte ve yeterliliğe ilişkin inanç yaşantısının ürünü olmaktadır. Kadınların bir meslek sahibi olabilmeleri ve meslekte varlıklarını sürdürebilmeleri ailelerinin ve toplumun desteğini almaları ve özerkliklerine saygı gösterilmesi ile mümkündür. Bu yaklaşım kadın ve erkek arasında öz yeterlilik konusundaki farklılığın olmayışına etki etmiş olabilir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında bekar bireylerin öz yeterlilik puanları evli bireylerden daha yüksek bulunmuştur ve yapılan analiz sonuçları bu farkın anlamlı olduğunu göstermiştir. Çobadak (2015) toplum ruh sağlığı merkezi çalışanlarının medeni durumlarına göre Öz-etkililik-yeterlilik Ölçeği'nden aldıkları puanların farklı olduğunu bulmuş ve bekârların öz-etkililik-yeterlilik ortalama ölçek puanının evlilere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı düzeyde daha yüksek olduğunu bildirmiştir. Adar-Uyaniker (2014) ise yönetici hemşirelerin genel öz yeterlilik puan ortalamalarının medeni duruma göre farklılaşmadığını ifade etmiştir. Medeni durumdaki farklılık kişilerin bekar ve evli olmalarına bağlı yaşam koşullarından kaynaklanabilir. Bekar bireylerin yalnız yaşıyor olmaları, özerk birey olmaları zorlukların üstesinden gelme konusunda yeteneklerini geliştirmelerine ve kendilerini daha yetkin hissetmelerine neden olmuş olabilir. Çalışma sonuçlarındaki farklılık seçilen örneklemin diğer özelliklerinden kaynaklanıyor olabilir. Yönetici hemşirelerde medeni duruma göre öz yeterliliklerinde farklılığın olması yönetici pozisyonunda olmalarına bağlanabilir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çocuk sahibi olma durumlarına göre öz yeterlilik puanları incelendiğinde bulunan fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. Çocuk sahibi olmayan personelin öz yeterliliklerinin çocuk sahibi olanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Çocuk sahibi olan bireylerin daha fazla sorumluluk ve çatışma yaşamaları, ebeveynlikte zorlanıyor olmaları öz yeterliliklerinin daha düşük olmasına neden olabilir. Ebeveyn öz yeterliliği ile yapılan bir çalışmada ebeveyn öz yeterliliği çocuk problem davranışları ve ebeveyn stresi ile ilişkili bulunmuştur (Meunier ve Roskam, 2009). Ebeveynlik kendine özgü bilgi ve beceriler gerektiren rol ve sorumluluklarla kişilerin mevcut yeteneklerini değerlendirdikleri ve öz yeterliliklerini sorguladıkları bir süreç olarak ebeveynlerin daha önceki başarılı performansları ile karşılaştırdıklarında öz yeterliliklerinde bir azalma olabilir.

Kurumdan ayrılma düşüncesi olan katılımcıların öz yeterlilikleri ayrılma düşüncesi olmayanlardan daha düşük bulunmuştur. İki grup arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlılık göstermiştir. Birimden ayrılmayı düşünenlerin de öz yeterlilikleri ayrılmayı düşünmeyenlerden anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Öz yeterlilikleri düşük olan kişiler kendi güçlerine ve yeteneklerine inanan, şüphe duyan kişilerdir ve bu nedenle çalıştıkları kurumdan ve birimden ayrılmayı düşünebilirler. Bandura'ya (1997) göre zor

görevler karşısında öz yeterliliği düşük olan kişiler eksikliklerini ve her türlü olumsuzluğu düşünerek başarılı olmaktan çok başarılı olamayacaklarına odaklanırlar. Bandura'ya (1997) göre yüksek öz yeterliliğe sahip kişiler ise zor görevleri kaçınılması gereken tehditler olmaktan çok başa çıkılabilecek zorluklar olarak görmektedirler. Dolayısıyla işlerine ilgi göstermekte ve işlerine bağlılıklarını sürdürmektedirler.

Katılımcıların yanıtları kurumlarının hizmet içi eğitim vermelerine ve hizmet içi eğitim almalarına göre incelendiğinde öz yeterlilik puanlarının istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Kurumların yapmış oldukları eğitim programlarının ve katılımcıların eğitim programlarına katılmalarının öz yeterliliklerine etkisi olmadığı belirlenmiştir. Benzer sonuç Baysal'ın (2010) hemşireler ile yürüttüğü çalışmada bulunmuştur. Hizmet içi eğitimlerin içeriğinin öz yeterliliğin gelişimine katkı sağlamadığı ileri sürülebilir.

Araştırmanın katılımcılarından mesleğini isteyerek seçenlerin öz yeterlilik sıra ortalamaları mesleğini isteyerek seçmeyenlerin öz yeterlilik sıra ortalamalarından daha yüksek bulunmuştur. Mesleği isteyerek seçme konusunda gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu saptanmıştır. Ayrıca katılımcıların çalıştıkları birimi isteyerek seçmeleri açısından öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında birimi isteyerek seçenlerin öz yeterlilikleri isteyerek seçmeyenlerden daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Baysal (2010) hemşireler üzerine yapmış olduğu çalışmasında hemşirelik mesleğini isteyerek seçenlerin öz yeterlilik puan ortalamasının istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde yüksek olduğunu belirtmiştir. Öz yeterlilikleri yüksek olan insanlar hedef belirleyip, hedefe ulaşmak için çabalarlar, zorluklarla karşılaştıklarında sebat ederler ve başarısızlıklara karşı dayanıklıdırlar (Bandura, 1997). Dolayısıyla meslek ve çalışılan birimin isteyerek seçimi hedef belirleme, çaba ve sebat gösterme ve başarısızlıklar karşısında yılmama ile yakından ilişkilidir. İnsanlar başa çıkamayacaklarına inandıkları etkinlik ve durumlardan kaçınmaktadırlar (Bandura, 1997). Kişinin işiyle ilgili becerilere sahip olduğunu düşünmesi başarılı performans için daha fazla motive olmasına ve işini sevmesine yol açmaktadır (Paggi ve Jopp, 2015).

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin mesleklerini kendilerine uygun bulma durumuna göre öz yeterlilikleri incelendiğinde mesleği kendisine uygun bulanların öz yeterlilikleri bulmayanlardan anlamlı olarak daha yüksek olarak belirlenmiştir. Bandura'ya (1997) göre insanlar başa çıkabilecekleri durumları seçmektedir. Mesleğini kendilerine

uygun bulan insanlar mesleklerinin gerekliliklerini yerine getirebileceklerine inanırlar. Öz yeterlilik düzeyi yükseldikçe kişilerin seçtikleri alana ilgileri artmaktadır.

Araştırma bulguları katılımcıların öz yeterliliklerinin yaş gruplarına göre farklılaştığını göstermiştir. 42 yaş ve üstü yaş grubunun öz yeterliliğinin 18-25 yaş grubu ve 26-33 yaş grubundan anlamlı olarak düşük olduğu görülmüştür. Güler (2021) ise özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenler üzerine yaptığı tükenmişlik ve öz yeterlilik araştırmasında özel eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin yaşlarının genel öz yeterlilik düzeylerini etkilemediği sonucuna varmıştır. Samancı (2019) da araştırmasının kapsamındaki aile hekimlerinin öz yeterlilik puan ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı farklılık oluşturmadığı sonucuna ulaşmıştır. Lim vd. (2022) ise Covid-19 sürecinde psikiyatri hemşirelerinde yapmış olduğu çalışmasında 50 yaş ve üzeri olan hemşirelerin öz yeterlilik puanlarının 30-39 yaş arası olan hemşirelerden yüksek olduğunu belirtmiştir. Kişilerin yaşlanmalarına ilişkin olumsuz düşünceleri yaşın ilerlemesiyle birlikte becerilerine olan güvenlerini azaltabilir. Katılımcıların yaşlı işçilerin oluşturduğu bir çalışmada katılımcıların yaşlanmayla ilgili olumsuz kendilik algılarının daha düşük mesleki öz yeterlilikle ilişkili olduğu bulunmuştur (Paggi ve Jopp, 2015). Yaşla öz yeterlilik arasındaki ilişkiye ilişkin sonuçlardaki tutarsızlıklar mesleğin doğasına ve seçilen örnekleme bağlanabilir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çalışma sürelerine göre öz yeterlilikleri incelendiğinde çalışma süresi 3 yıldan az olanların öz yeterlilikleri çalışma süresi 16 yıldan fazla olanlardan yüksek bulunmuştur. Sağ (2019), 11-15 yıl tecrübeye sahip hemşirelerin öz yeterliliklerinin, tecrübeleri 1-5 yıl olan hemşirelere göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Bazı çalışmalarda ise çalışma süresine göre öz yeterliliğin anlamlı bir farklılık göstermediği saptanmıştır (Adar Uyaniker, 2014, Amiri vd., 2019). Çalışma süresine göre öz yeterliliğe ilişkin sonuçlar tutarsızlık göstermektedir. Meslekte 16 yıldan fazla çalışanların öz yeterliliklerinin daha düşük olması 16 yıldan fazla meslek yaşamını sürdürenlerin kendi yeteneklerine ilişkin algılarını gözden geçirmelerine neden olacak çalışma ortamında yeniliklerin olmasına ve yeni görevlerle karşılaşmalarına bağlanabilir (Amiri vd., 2019).

Katılımcıların eğitim durumları açısından öz yeterlilikleri karşılaştırıldığında gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır. Sonuçlar lisans eğitimi alanların öz

yeterliliklerinin ön lisans eğitimi alanlardan daha düşük olduğunu göstermiştir. Ateş (2021) lise, ön lisans, lisans, lisansüstü ve diğer seçeneğinin olduğu çalışmada diğer seçeneğini işaretleyen hastane çalışanlarının genel öz yeterlilik puan ortalamalarının lisans mezunu olduğunu belirten katılımcılardan yüksek olduğunu belirtmiştir.

Çalışılan kuruma göre katılımcıların öz yeterlilikleri incelendiğinde ise kurumun bir fark yaratmadığı görülmüştür. Çalışma koşulları hemen hemen aynı olan çalışma katılımcılarının 112 Acil Sağlık Hizmetleri, AFAD veya İtfaiye çalışanı olmaları ile öz yeterlilikleri arasında ilişki olmadığı söylenebilir.

Araştırma sonucuna göre çalışma ortamından memnun olma açısından kısmen memnun olanların öz yeterlilik puanları memnun olanların öz yeterlilik puanlarından ve memnun olmayanların öz yeterlilik puanlarından anlamlı olarak daha düşük bulunmuştur. Bu durumda çalışma ortamından memnun olma ile ilgili düşüncelerinden emin olmayan personelin öz yeterliliğinin daha düşük olduğu düşünülebilir. Samancı (2019) ise aile hekimleri üzerine yapmış olduğu çalışmada kurumunu seven aile hekimlerinin öz yeterlilik düzeylerinin, kurumunu kısmen seven ve kurumunu sevmeyen aile hekimlerinin öz yeterlilik düzeylerinden daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır.

Katılımcıların tükenmişliklerine ilişkin bulguları incelendiğinde medeni durum, çocuk sahibi olma durumu ve yaş değişkenlerine göre tükenmişliklerinde anlamlı bir farklılık olmadığı sonuçlarına varılmıştır. Afet ve acil durum personelinin cinsiyet, kurumdan ve birimden ayrılma, kurumun hizmet içi eğitim vermesi, hizmet içi eğitim alma, mesleği ve birimi isteyerek seçme, mesleği kendine uygun bulma, eğitim durumu, çalışılan kurum ve çalışma ortamından memnun olma değişkenlerine göre ise tükenmişliklerinin farklılaştığı görülmüştür.

Katılımcıların tükenmişlikleri cinsiyete göre incelendiğinde, kadınların tükenmişlik puanlarının erkeklerden daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Çeşitli çalışmalar incelendiğinde kimi çalışmalarda erkeklerin kimi çalışmalarda kadınların daha fazla tükenmişlik yaşadıkları veya tükenmişliğin cinsiyet değişkenine göre farklılaşmadığı belirtilmiştir. Afet ve acil durum personeli ile yapılan bir çalışmada Pala (2019) cinsiyet açısından AFAD personelinin tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı fark bulunmadığını belirtmiştir. Demirbilek (2019)

ise 112 acil sağlık hizmetleri personeline yapmış olduğu çalışmasında erkek personelin tükenmişliğinin kadın personelin tükenmişliğinden daha yüksek olduğunu bulmuştur. Keleş ve Yıldırım (2021) ise pediatri hemşireleri ve doktorlarına yapmış olduğu çalışma sonucuna göre kadın doktorların tükenmişliklerinin erkek doktorlardan ve kadın hemşirelerin tükenmişliklerinin erkek hemşirelerden yüksek olduğunu belirtmiştir. Benzer şekilde Çetin-Aydın vd. (2021) hemşirelerin tükenmişlik durumlarında kadın ve erkekler arasında tükenmişlik düzeyinde farklılık olduğunu ve sonuçlara göre kadınların daha fazla etkilendiğini bildirmişlerdir. Çalışma yaşamında çalışana olumsuz etkileyen tükenmişliğin cinsiyete göre sonuçlarının tutarsız olduğu görülmektedir. 183 çalışmanın meta analizine dayalı sonuçları da kadınların erkeklerden daha yüksek tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir (Purvanova ve Muros, 2010). Fakat çalışmada tükenmişlik genel olarak değil alt boyutları dikkate alınarak incelendiğinde tükenmişliğin bileşeni duygusal tükenmişliği kadınların, duyarsızlaşmayı ise erkeklerin daha fazla bildirdikleri belirlenmiştir. Kadın ve erkeklerin yaşadıkları tükenmişliğin farklı olabileceği ileri sürülmüştür. Genel tükenmişlik puanına göre değerlendirilen mevcut çalışmanın bulgusu kadınlar için çalışma ortamının daha stresli olduğunu düşündürmektedir. Kadın cinsiyet rolü açısından kadınların hasta ve yaralılara ve onların sorunlarına duygusal yaklaşımı ve verdikleri duygusal yanıtlar onları duygusal tükenmeye korunmasız hale getirebilir.

Medeni durum açısından afet ve acil durumlarda görev yapan personelin tükenmişliklerinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Araştırmanın bu bulgusu sağlık çalışanları ile yürütölen çalışmaları desteklemektedir. Vural (2016) AFAD çalışanlarında yaptığı araştırmasında medeni durum ve tükenmişlik düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna varmıştır. Demirbilek'in (2019) 112 çalışanları ile yaptığı araştırmanın sonuçları da tükenmişlikte medeni durumun bir farklılık yaratmadığını göstermiştir. Acil yardım, kurtarma ve müdahale personeli ile Çat (2014) tarafından yürütölen çalışmada medeni durum değişkeniyle tükenmişlik sendromu boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olmadığı belirtilmiştir. Köylü'nün (2020) hekimlerle Pehlevan'ın (2017) 112 acil sağlık personeli ile Azizoğlu'nun (2021) huzurevi ve yaşlı bakım rehabilitasyon merkezlerinde çalışan sağlık çalışanları ile Başkaya'nın (2018) ebelerle yürüttükleri çalışmalarda medeni durumun tükenmişlik ölçek puanları arasında anlamlı bir farklılık yaratmadığı belirlenmiştir. Çelebi (2016) de diğer çalışma sonuçları gibi

112 acil sağlık hizmetlerinde çalışan personelin medeni durumu ile tükenmişlik arasında anlamlı fark saptamadığını belirtmiştir.

Katılımcılar ocuk sahibi olma açısından karşılaştırıldığında da ocuk sahibi olanların tükenmişlikleri ocuk sahibi olmayanlardan yüksek olduğu görülmüş, fakat bu fark anlamlı bulunmamıştır. Dizer vd. (2008) yoğun bakımlarda çalışan hemşirelerin tükenmişliklerini Maslach Tükenmişlik leği ile incelediği çalışmasında ocuk sahibi olma ile tükenmişlik puan ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığını belirtmiştir. alışmalarında Maslach Tükenmişlik leği'ni kullanan Budak ve Sürgevil (2016) de akademik personelin tükenmişliklerinde ocuk sahibi olma veya olmama durumunun anlamlı bir farklılaşma yaratmadığını bulmuşlardır. Erol vd. (2012) ise acil servis alışanlarında tükenmişliği incelemişler ve ocuk sahibi olanlarda duyarsızlaşmanın ve duygusal tükenmişliğin daha düşük düzeyde olduğu sonucuna varmışlardır. Kavlu'da (2008) aynı leği kullanarak acil servislerde çalışan hemşireler arasında ocuk sahibi olanların olmayanlara göre daha düşük duygusal tükenmişlik yaşadıklarını saptamıştır. Tükenmişliğin ocuk sahibi olma durumu ile ilişkisinde ulaşılan sonuçların farklılık göstermesi ölçeklerin farklı olması, katılımcıların kişisel özellikleri, ocuk bakımı konusunda aldıkları desteğe dair farklılıklar, ocuk veya çocukların yaşları ve ocuk sayısı gibi çeşitli faktörlere göre değişiklik göstermiş olabilir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin kurumdan ayrılma düşüncelerine göre tükenmişlikleri incelendiğinde kurumdan ayrılmayı düşünmeyenlerin tükenmişlikleri kurumdan ayrılmayı düşünenlerin tükenmişliklerinden daha düşük bulunmuştur. Ayrıca katılımcılar birimden ayrılma düşüncelerine göre incelendiğinde de birimden ayrılmak istemeyenlerin tükenmişliklerinin ayrılmak isteyenlerden düşük olduğu gözlenmiştir. Aşırı zorlanan, yorgunluk ve bitkinlik duyguları yaşayan çalışanların kurumdan ve birimden ayrılmayı bir çözüm olarak düşündükleri söylenbilir.

Araştırmaya katılan personelin kurumlarının hizmet içi eğitim vermelerine göre tükenmişlikleri analiz edildiğinde kurumları hizmet içi eğitim verenlerin tükenmişlikleri kurumları hizmet içi eğitim vermeyenlerden daha düşük bulunmuştur. Afet ve acil durumlarda görev alan personelden elde edilen hizmet içi eğitim alma durumlarına ilişkin veriler incelendiğinde ise eğitim aldığını bildirenlerin tükenmişlikleri herhangi bir eğitim

almadığını bildirenlerin tükenmişliklerinden düşük olduğu belirlenmiştir. Eğitimin çalışanların tükenmişliği ile ilişkili olduğu ve tükenmişlikle ilgili müdahalelerde eğitimden yararlanılabileceği ileri sürülebilir. Görevlerini başarılı bir şekilde sürdürmek isteyen personel hizmet içi eğitimlere katılarak daha donanımlı hale gelebilir ve bunun sonucunda ise kendini daha etkin hissederek daha az tükenmişlik yaşayabilir.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin mesleklerini isteyerek seçip seçmediklerine ilişkin cevapları incelendiğinde mesleğini isteyerek seçen personelin tükenmişlik sıra ortalamaları isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlik sıra ortalamalarından anlamlı olarak düşük bulunmuştur. Benzer şekilde çalışmalar işlerini sevmeyen meslek elemanlarının mesleksel stres düzeylerinin yüksek olduğunu ve sonuçta tükenmişlik yaşadıklarını göstermiştir (Maslach, 2003).

Katılımcılar çalıştıkları birimi isteyerek seçme durumlarına göre analiz edildiklerinde çalıştıkları birimi isteyerek seçmeyenlerin tükenmişlikleri çalıştıkları birimi isteyerek seçenlerden anlamlı olarak yüksek bulunmuştur. Çalıştıkları birim konusunda çalışanların isteklerinin dikkate alınmaması onların tükenmişlik düzeyleri için risk faktörü olabilir.

Araştırmanın katılımcılarının mesleklerini kendilerine uygun bulma durumlarına göre tükenmişlikleri karşılaştırıldığında mesleğini kendisine uygun bulan katılımcıların tükenmişlik sıra ortalamaları mesleğini kendisine uygun bulmayanlardan düşük bulunmuştur. Bu farkın anlamlı olduğu görülmüştür. Mesleğini kendisine uygun bulan kişinin mesleğine dair olumlu düşünceler içerisinde mesleğini devam ettirdiği, tükenmişlik durumu ile yeterli baş etme kapasitesine sahip olduğu düşünülebilir. Yerlikaya (2015) 112 de çalışan personelin tükenmişliğini incelediği çalışmasında mesleği kendisine uygun bulan katılımcıların mesleği kendisine uygun bulmayanlardan genel tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu sonucuna varmıştır. Bu farklılığın nedeni farklı ölçek kullanımı veya katılımcıların farklı gruplar olmasından kaynaklanmış olabilir.

Katılımcıların yaş gruplarına göre tükenmişlik puanları arasındaki farkın anlamlı olmadığı sonucuna varılmıştır. Pala (2019) yapmış olduğu çalışmada yaş değişkeni açısından AFAD personelinin tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı

farkın bulunmadığını belirtmiştir. Yine benzer bir sonuç olarak Vural (2016) AFAD çalışanları olan katılımcıların yaşları ile tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olmadığını bildirmiştir. Sarıtaş (2015) ise Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni kullanarak gerçekleştirdiği araştırmasında itfaiyecilerin iş doyumlarını ve tükenmişliklerini incelemiştir. Araştırmada itfaiyede çalışan personelin tükenmişliğin duyarsızlaşma, kişisel başarı ve duygusal tükenme alt boyutlarının puan ortalamalarının 35 yaş ve altı yaş grubunda yer alan personelde diğer yaş gruplarından daha yüksek olduğu saptanmıştır.

Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çalışma sürelerine göre tükenmişlikleri incelendiğinde tükenmişliklerinin çalışma sürelerine göre anlamlı olarak farklılaştığı belirlenmiştir. Analiz sonuçları katılımcıların çalışma süresi 10-15 yıl olanların tükenmişliklerinin çalışma süresi 3 yıldan az olanlardan ve çalışma süresi 4-9 yıl olanlardan daha yüksek olduğunu göstermiştir. Koç'un (2019) acil yardım, kurtarma ve müdahale personeline ilişkin yapmış olduğu çalışmasında benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmaya göre çalıştığı kurumda 6-10 yıl arasında görev yapan personelin tükenmişlik düzeyi puan ortalamalarının diğer katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. Kırıcı (2019) acil yardım ve müdahale personelinin çalışma yılına göre tükenmişliklerinin anlamlı olarak farklı olduğunu bulmuştur. Araştırmada çalışma süresi 5-10 yıl arası olanlar tükenmişliği en çok yaşayan grup olurken 6 aydan az çalışan bireyler en az tükenmişlik yaşayan grup olarak belirlenmiştir. Makara-Studzínska, vd.'nin (2020) Polonya'da itfaiyeciler üzerine yaptıkları çalışmada hizmet yılının mesleki tükenmişliğin şiddetini arttırdığı görülmüştür.

Zorlu çalışma koşulları altında çalışan afet ve acil durum personeli sürekli maruz kaldıkları afet ve acil durumlara hazır bir şekilde hayatlarını devam ettirdiklerinden dolayı mesleğe başladıklarındaki idealist yaklaşımları zamanla azalabilir ve bu durum tükenmişliğe zemin hazırlayabilir.

Katılımcıların eğitim durumları açısından tükenmişlikleri karşılaştırıldığında gruplar arasında anlamlı farklılığın olduğu saptanmıştır. Yapılan analiz sonuçları lisans eğitimi alanların tükenmişliklerinin lise eğitimi alanlardan ve ön lisans eğitimi alanlardan daha yüksek olduğunu göstermiştir. Lisans eğitimi almış olan afet ve acil durum personelinin daha yüksek tükenmişlik yaşamaları, lisans eğitimi almış olan personele daha fazla sorumluluk

verilmesine ve buna bağlı aşırı iş yükü ve iş talepleri ile daha fazla strese girmelerine ve tükenmişlik riski ile karşı karşıya kalmalarına yol açmış olabilir. Lisans eğitimi almış olanların tükenmişliklerinin lise ve ön lisans eğitimi alanların tükenmişliklerinden daha yüksek olmasının olası bir başka açıklaması, daha yüksek eğitim alanların ücret, prestij ve güç konularında daha büyük beklentiler oluşturmaları ve bu beklentilerini işlerinin karşılamaması durumunda da işleriyle ilgili yaşadıkları memnuniyetsizlik ve mutsuzluk sonucu tükenmişlik yaşayabilecekleri şeklindedir (Maslach ve Jackson, 1985).

Çalışılan kuruma göre katılımcıların tükenmişlikleri incelendiğinde, çalışanların tükenmişliklerinin çalıştıkları kuruma bağlı olarak anlamlı bir şekilde değiştii görülmüştür. Sonuçlar itfaiyede çalışanların tükenmişliklerinin 112 acil sağlık hizmetlerinde çalışanlardan ve AFAD'da çalışanlardan daha düşük olduğunu göstermiştir. Katılımcıların normal zamanlardaki mesailerini geçirdikleri yerin farklılığı, çalışma koşullarının farklılaşması gibi kuruma bağlı sebepler doğrultusunda bu üç kurum arasında çalışanlarının tükenmişlik durumunda farklılıklar oluşmuş olabilir.

Çalışma ortamından memnun olma açısından katılımcıların tükenmişlikleri incelendiğinde memnun olanlar en düşük tükenmişlik puan ortalamasına sahip iken onu kısmen memnun olanlar izlemiş ve en yüksek tükenmişlik puan ortalaması memnun olmayanların olmuştur. Personelin çalışma ortamından memnun olmaması sonucunda bulunduğu ortama dair stres yaşaması ve bunun sonucunda kaçınılmaz olarak tükenmişlik yaşaması olağandır denilebilir. Yerlikaya'da (2015) 112 çalışanlarının tükenmişliklerini incelediği çalışmasında çalışma ortamından memnun olduğunu belirten katılımcıların genel tükenmişlik düzeylerini kısmen memnun olanlara göre daha düşük bulmuştur.

5.3. Afet ve Acil Durumlarda Görev Alan Personelin Tükenmişliğinin Yordamasına İlişkin Sonuçlar

Afet ve acil durumlarda görev alan personel günlük olarak çalışma ortamlarında fiziksel ve psikolojik sağlıklarını etkileyecek şekilde risk faktörleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Yaşadıkları zorlu ve travmatik çalışma koşulları nedeniyle yüksek strese maruz kalmaları sonucunda da tükenmişlik kaçınılmaz bir durum olmaktadır.

Afet ve Acil Durum Müdürlüğü personeli, itfaiye eri ve 112 Acil Sağlık Hizmetleri personeli gibi afet ve acil durumlarda etkin rol alan, emek yoğun bir sektörde çalışanlar meslekleri gereği insanlar ile yoğun bir ilişki kurmaktadır. İnsanlar ile kurulan bu yoğun ilişkinin sağlıklı bir şekilde sürdürülmesinde öz yeterlilik, tükenmişlik riskinde olan çalışanları güçlendirebilir. Motivasyonla yakından ilgili olan öz yeterlilik afet ve acil durum çalışanlarını aşırı stresli ve talepkâr çalışma koşulları ile mücadelelerinde zor görevlerin üstesinden gelmede yaşayabilecekleri tükenmişlikten koruyabilir. Çalışmada tükenmişlikle öz yeterlilik arasındaki ilişkinin varlığı araştırılmıştır.

Analiz sonuçlarına göre afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişliklerinin öz yeterliliğin alt boyutları ve toplam öz yeterlilik ile aralarında negatif yönde anlamlı ilişkilerin olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlikle toplam öz yeterlilik arasında orta düzeyde bir ilişki saptanırken ilişkinin gücüne göre tükenmişliğin öz yeterliliğin alt boyutları ile ilişkileri sırasıyla sürdürme çabası/ısrar, başlama ve yılmama şeklinde olduğu sonucuna varılmıştır. Afet ve acil durum personelinin zorluklar karşısında ısrarcı olma, bir davranışı başlatma istekliliği ve başlatmış olduğu davranışı tamamlamak için çaba harcamaya istekliliği arttıkça tükenmişliğin azaldığı görülmüştür. Yüksek öz yeterliliğe sahip olan bireyler yeni davranışları denerler, davranışlarında sebat ederler dolayısıyla başarılı olma olasılıkları yüksektir (Sherer vd., 1982). Çalışmanın sonuçları bu görüşü desteklemektedir. İşte karşılaştıkları zorlukların üstesinden gelebileceğine inanan çalışanlar işteki streslerle daha etkili başa çıkabilirler, daha az tükenmişlik yaşarlar ve işlerine bağlılıklarını sürdürürler (Fida vd. 2018). Tükenmişlik öz yeterliliğe ilişkin inancın zayıf olması ile nitelendirilmektedir (Leiter, 1992).

Çalışmada öz yeterlilikle tükenmişlik arasındaki ilişkiye ilişkin regresyon modeli ile öz yeterliliğin alt boyutlarının tükenmişliğe katkıları araştırılmıştır. Regresyon analizi sonucu personelin sahip olduğu öz yeterlilik kaynağının yaşanabilecek tükenmişlik üzerine etkin bir rol oynayacağını düşündürmektedir. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin yaşadıkları tükenmişlikte öz yeterliliğin sürdürme çabası/ısrar ve başlama alt boyutlarının önemli bir etkisinin olduğu söylenebilir.

Makara-Studzínska vd. (2020) Polonya’da itfaiyeciler üzerine yaptıkları çalışmada öz yeterliliğin hem stres duygusunun azaltılmasında hem de tükenmişlik üzerinde etkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Samancı (2019) aile hekimleri üzerine yapmış olduğu çalışmada katılımcıların öz yeterliliğinin artmasının Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları olan duyarsızlaşmayı, duygusal tükenmeyi, düşük kişisel başarı duygusunu ve genel tükenmişliği azaltmakta olduğunu belirlemiştir. Çalışmada aile hekimlerinin öz yeterlilik algılarının tükenmişliklerini etkilemekte olduğu sonucuna varılmıştır.

Bolat (2011) beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan personelle yapmış olduğu çalışmada öz yeterlilik algısı ile tükenmişlik arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Acil yardım çalışanları ile gerçekleştirilen bir çalışmada öz yeterlilik tükenmişlikle güçlü ilişkiye sahip bulunmuş ve tükenmişliğin anlamlı yordayıcısı olduğu belirlenmiştir (Prati vd., 2010). Çalışmada yüksek öz yeterliliğe sahip olan acil yardım çalışanlarının düşük öz yeterliliğe sahip olanlardan yüksek stres koşullarından daha az etkilenme eğiliminde oldukları görülmüştür.

Bu çalışmanın bulgularının yurt dışında ve yurt içinde farklı meslek grupları ile yapılmış çalışmaların sonuçlarını desteklediği ifade edilebilir. Çalışmanın önemli bulgusu öz yeterliliğin zor ve yeni bir görevi başlatma ve zorluklar karşısında ısrarcı olma boyutlarının tükenmişliğin yordayıcıları olarak bulunmasıdır. Afet ve acil durumlarda görev alan personelin çalışma koşulları gereği karşılaştığı zorluk ve güçlüklerle rağmen bir görevi başlatmada kendine, yeteneklerine olan inancı onun görevi başarıyla yerine getirmesinde motivasyon ve enerjisini yüksek tutmasına ve tükenmişlik riskinin azalmasına katkı sağlayabilir. Kişinin mücadele gücüne inanması ise karşılaştığı beklenmedik ve zor durumlarda mücadeleyi sürdürmesine ve durumun üstesinden gelmesine, kendini güçlü hissetmesine ve tükenmişliğin azalmasına yardımcı olabilir.

5.4. Öneriler

- Çalışmanın bulgularına göre tükenmişlik puan ortalamaları çalışanların tükenmişliğin eşiğinde olduklarını göstermektedir. Yaşanabilecek tükenmişliğin önceden önlenmesi için kurumlar hizmet içi eğitimlerine yön verebilir, bu konular üzerinde yoğunlaşarak personelin bedensel ve psikolojik sağlığı için çeşitli etkinlik ve çalışmalarda bulunabilirler.
- Afet ve acil durumlarda görev alan personelin karşılaşmış oldukları zorlu görev koşullarında etkin ve iyi bir müdahale için tükenmişliğin düşük seviyede olması ve kendi yeterliliklerinin farkında olmaları için çalışmalar yapılabilir.
- Çalışanların kurum içinde çalışmak istedikleri, kendilerini daha yeterli gördükleri birimlerde çalışmalarını için desteklenip, çalışanların maddi ve manevi ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması konusunda çalışmalar yapılabilir.
- Tükenmişlik belirtileri göstermeye başlayan personelin kurumdan ve birimden ayrılma isteğinin önüne geçilmesi ve çalıştığı meslekte daha verimli olabilmesi için psikolojik destek ihtiyacı görev alınan kurum tarafından karşılanabilir.
- Çalışmadan elde edilen veriler araştırma kapsamındaki kurumlarla paylaşılarak afet ve acil durumlarda görev alan personelin tükenmişlik ve genel öz yeterlilik durumları hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanabilir. Kurumlar hizmet içi veya hizmet öncesinde tükenmişliğin etkilerinin azalması, öz yeterlilik inançlarının artırılması açısından çeşitli eğitim programları düzenleyerek personeline destek olabilirler.
- Çalışma Tekirdağ ili sınırları içinde yapılmıştır. Diğer illerde afet ve acil durumlarda görev alan personelle benzer çalışmaların yapılması araştırmanın genellenebilirliğini arttırabilir.

- Kurumlarda personelin tükenmişlik yaşamasını önlemek için öncelikle var olan durumun tespiti önemlidir. Belli zaman aralıkları ile çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarıyla ilgili tarama çalışmaları yapılabilir.
- Çalışanlar mesleğe dair hazırlık programlarında afet ve acil durum hallerinde neler ile karşılaşabilecekleri, hangi koşullar altında çalışacakları, mesleğin sorumlulukları vb. konularda çeşitli tatbikatlar ve hizmet içi eğitimlere katılmaları konusunda desteklenebilir.
- Kurumların kendi personeli ile ilgili yapılan bilimsel çalışmaları göz önünde bulundurarak tükenmişliğin azaltılması, öz yeterliliğin artırılması için çalışmalar başlatılabilir. Sağlıklı stratejiler belirlenerek çalışanın ve kurumun verimliliği konusunda destek olunabilir.
- İnsan ile ilişkileri yoğun olan sektörlerde tükenmişlik yaşanmasının kaçılmaz olduğu bu çalışma ile de desteklenmiştir. Tükenmişliğin bir problem gibi görülmemesi, yok sayılması sonucu hem kişiler hem de örgütler zarar görebilir. Tükenmişliği sorun olarak kabul ederek araştırma ve incelemeler neticesinde nasıl ortadan kaldırılması gerektiği, etkisinin nasıl azaltılacağı gibi konular irdelenebilir.

KAYNAKÇA

- Abu Sharour, L., Bani Salameh, A., Suleiman, K., Subih, M., El-Hneiti, M., Al-Husaami, M., Al Dameery, K., & Al Omari, O. (2021). Nurses' Self-Efficacy, Confidence and Interaction with patients with COVID-19: A Cross-Sectional Study. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*. <https://doi.org/10.1017/dmp.2021.1>
- Acil Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (2000, 11 Mayıs). Resmi Gazete (Sayı: 24046). Erişim adresi:
<https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=4798&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>
- Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Afet ve Acil Durum Yönetimi Daire Başkanlığı (2022, 19 Mayıs). *Ulusal Medikal Kurtarma Ekibi Birimi (UMKE)*. Erişim adresi:
<https://ashgmafetacildb.saglik.gov.tr/TR-80255/ulusal-medikal-kurtarma-ekibi-birimi-umke.html>
- Adar-Uyanıker, E. (2014). Yönetici Hemşirelerin Genel Öz Yeterlilik İnancı ile Zaman Yönetimi Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2013). *Türkiye Afet Müdahale Planı*. Erişim adresi:
https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/2419/files/Afet_Mud_Pl_ResmiG_20122013.pdf
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (AFAD). (2022, 19 Mayıs). AFAD ve tarihçesi. *afad.gov.tr içinde*. Erişim adresi: <https://www.afad.gov.tr/afad-hakkinda>
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (2015). *Afet ve Acil Durumlara İlişkin Temel Mevzuat*. AFAD, Ankara.
- Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı (2018). *Türkiye'de Afet Yönetimi ve Doğa Kaynaklı Afet İstatistikleri*. [afad.gov.tr](https://www.afad.gov.tr) içinde. Erişim adresi:
https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/35429/xfiles/turkiye_de_afetler.pdf

Afetlerde ve Acil Durumlarda Sağlık Hizmetleri Yönetmeliği (2021, 25 Mayıs), Resmi Gazete (31491). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2021/05/20210525-3.htm>

Akdeniz-Uysal, D. (2016). Hemşirelerin Öz Yeterlilik Düzeyleri ile Ebeveynleri Bakıma Katmaları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Mersin.

Akgündüz, Y. (2012). Konaklama İşletmelerinde Otantik Liderlik ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Aksoy, Ö. (2009). Öğretmen ve Okul Yöneticilerinde A Tipi Kişilik Özellikleri ile Tükenmişlik İlişkileri ve Bayrampaşa İlçesi İlköğretim Okullarında Yapılan Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Alanoğlu, M. (2019). Algılanan Okul Müdürü Yönetim Tarzları ile Öğretmenlerin Karara Katılma, Örgütsel Adalet, İş Doyumunu ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin Analizi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

Altınsoy, N. (2019). İzmir İli Acil Tıp Asistan Hekimlerinin Tükenmişlik Sendromu Yönünden Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Tıp Fakültesi, Acil Tıp Anabilim Dalı, İzmir.

Altıntaş, E. (2014). *Stres Yönetimi*. Anı Yayıncılık: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/stres-yonetimi-9786055213633>

Amiri, M., Vahedi, H., Mirhoseini, S. R., Eghtesadi, A. R. and Khosravi, A. (2019). “Study of the relationship between self-efficacy, general health and burnout among Iranian health workers”. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 10 (6), 359–367. <https://doi.org/10.24171/j.phrp.2019.10.6.06>

Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (GOÜ örneği)”. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.

- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arseven, A. (2016). “Öz-yeterlilik: Bir kavram analizi”. *Electronic Turkish Studies*, 11 (19), 63-80.
- Arslan, E. (2019). Tükenmişlik İle Öz Yeterlilik İnancı Arasındaki İlişkide Sosyal Destek Algısının Aracı Rolü: Akademik Personel Örneğinde Kuşaklar Arası Farklılık. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çankaya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Aslan, Ş. (2017). “Futbolcuların genel öz yeterlik düzeylerinin incelenmesi”. *İnönü Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi (İÜBESBD)*, 4(1), 28-37.
- Ateş, F. (2021). Yetişkin Bağlanma Kuramı ve Hastane Çalışanlarının Çalıştıkları Kuruma Bağlanma Biçimlerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Aydınay, M. (2019). Yıkıcı Liderliğin Çalışanların Öz-Yeterlilik Algısı Ve Üretim Karşıtı Davranış Geliştirme Eğilimleri Üzerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Azizoğlu, F. (2021). Huzurevi ve Yaşlı Bakım Rehabilitasyon Merkezleri Sağlık Çalışanlarının İş Yükü ve Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Medipol Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bakanlıklara Bağlı, İlgili, İlişkili Kurum ve Kuruluşlar ile Diğer Kurum ve Kuruluşların Teşkilatı Hakkında Cumhurbaşkanlığı Kararnamesi (2018, 15 Temmuz). Resmi Gazete (Kararname Numarası 4). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/07/20180715-1.pdf>
- Bakır, H. (2014). Selçuk Üniversitesi Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Egzersize İlişkin Yarar ve Engel Algıları ve Öz Yeterlilikle İlişkinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (2013). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Remzi Kitapevi: İstanbul.

- Bandura, A. (1977). "Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change". *Psychological Review*, 84 (2), 191-215.
- Bandura, A. (1993). "Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning". *Educational Psychologist*, 28 (2), 117-148.
- Bandura, A. (1994). "Self-efficacy". V. S. Ramachaudran (ed.). in: *Encyclopedia of Human Behavior*. (pp.71-81). Academic Press: New York.
<https://tr.tr1lib.org/book/5156390/00b03f>
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. Freeman: New York.
<https://tr.tr1lib.org/book/2708361/d4ef2e>
- Bandura, A. (2009). "Self-efficacy". I. B. Weiner and W. E. Craighead (eds.), *The Corsini Encyclopedia of Psychology*. John Wiley & Sons, Inc.: Hoboken, New Jersey.
<https://tr.tr1lib.org/book/2362130/557477>
- Baskak, D ve Büyüksaraç, A. (2021). "Dünya'da ve Türkiye'de afetlerde acil yardım uygulamaları: Batman ili örneği". *Paramedik ve Acil Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2 (2), 68-83. <https://doi.org/10.54862/pashid.927089>
- Başerer, Z. ve Başerer, D. (2019). "Akademisyenlerin tükenmişlik ve öz-yeterlik düzeyleri". *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 17 (1), 1-19.
- Başkaya, Y. (2018). Türkiye'deki Ebelerin Mesleki Aidiyeti ve Tükenmişlik Düzeyleriyle İlişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Baysal, E. (2010). Hemşirelerde Öz Yeterlilik İnancı Ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Belediye İtfaiye Yönetmeliği. (2006, 21 Ekim). Resmi Gazete (Sayı: 26326)
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2006/10/20061021-6.htm>.

- Bolat-İnci, O. (2011). “Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11 (2), 255-266.
- Boyar, E. (2011). Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Bozbaş, Y. (2015). Sınıf Öğretmenlerinin Öz Yeterlilik İnançları ve Sınıf Yönetimi Beceri Algıları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bozdağ, G. (2016). Üniversite Öğrencilerinde Sağlık Kontrol Odağı ve Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Üsküdar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bozkurt, E. (2019). “Karakter Eğitimi ve Değerler Eğitimi ile İlgili Temel Kavramlar” B. Özer (ed). içinde *Karakter ve Değerler Eğitimi* (2-23). Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/karakter-ve-degerler-egitimi-9786052419939>
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2016). “Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama”. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108 <https://dergipark.org.tr/en/pub/deuibfd/issue/22753/242878>
- Can, H., Azizoğlu, Ö. ve Aydın, E. (2015). *Örgütsel Davranış*. Siyasal Kitapevi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/orgutsel-davranis-9786059221030>
- Ceylan, A. (1998). “Organizasyonlarda ödül sistemleri ve yönetimi”. *Öneri Dergisi*, 2 (9),123-127.
- Çapri, B. (2006). “Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe’ye uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması”. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 62-77.
- Çapri, B. (2008). Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çapri, B. (2013). “Tükenmişlik ölçeği-kısa formu ile eş tükenmişlik ölçeği-kısa formu’nun Türkçe uyarlaması ve psikoanalitik-varoluşçu bakış açısından mesleki ve eş tükenmişlik ilişkisi”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13 (3), 1393-1418.

- Çat, S. (2014). Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Çalışanlarının Ruhsal Zeka ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma: Gümüşhane İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Celebi, İ. (2016). “Çanakkale 112 acil sağlık hizmetleri istasyonlarında görev yapan sağlık çalışanlarının şiddetle karşılaşma durumu ve bu durumun tükenmişlik sendromu üzerine etkisi”. *Hastane Öncesi Dergisi*, 1 (2), 1-13.
- Çetin, F. (2011). “Örgüt içi girişimcilikte öz yeterlilik algısı ve kontrol odağının rolü”. *Business and Economics Research Journal*, 2 (3), 69-85.
- Çetin Aydın, G., Aytaç, S. ve Şanlı, Y. (2021). “İşe ilişkin duygular, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Hemşireler üzerinde bir araştırma”. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*. 80, 1-35. <https://doi.org/10.26650/jspc.2021.80.000011>
- Çobadak, A. (2015). Toplum Ruh Sağlığı Merkezlerinde Çalışan Personelin Empatik Eğilim, Psikolojik Dayanıklılık, Öz Yeterlilik ve Problem Çözme Becerisi Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çoban, H. (2020). Afet Çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılık ve Stresle Başa Çıkma Düzeyi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bezmialem Vakıf Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çoban, Ü. (2019). Üniversite Öğrencilerinin Spora Yönelik Tutumlarının Benlik Saygısı, Yaşam Kalitesi, Öz Yeterlilik ve Akademik Başarı Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi (Doğu Marmara Bölgesi Üniversiteleri Örneği). Yayınlanmamış Doktora Tezi. Kocaeli Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- Demirbilek, Ö. (2019). 112 Acil Sağlık Çalışanları Arasında Eşduyum Yorgunluğu, Eşduyum Tatmini ve Tükenmişlik - Kayseri İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Çanakkale.

- Derin, L. ve Ercanoğlu, M. (2018). "Heyelan duyarlılığı, tehlikesi ve riski ile ilgili çalışmalarda Türkiye ve Avrupa birliği ülkelerinin karşılaştırılması". *Afet ve Risk Dergisi* 1 (1), 26-38.
- Dirkzwager, A. J. E., Yzermans, C. J. and Kessels, F. J. M. (2004). "Psychological, musculoskeletal, and respiratory problems and sicness absence before and after involvement in a disaster: A longitudinal study among resue workers". *Occup Environ Med*, 61, 870-872.
- Dizer, B., İyigün, E. ve Kılıç, S. (2008). "Yoğun bakım hemşirelerinin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi". *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 12 (1), 1-11. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ybhd/issue/26483/278734>
- Doğan, A. (2020). Mesleki Özdeşleşme ile Tükenmişlik İlişkisinde İş Yükü Algısı ve Psikolojik Dayanıklılığın Aracı Rolü. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Doğan, R. (2015). Hemşirelerin Egzersiz Davranışları, Öz Yeterlilik Düzeyleri ve Etkileyen Faktörler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dölek, İ. (2020). *Afetler ve Afet Yönetimi*. Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/afetler-ve-afet-yonetimi-9786052417300>
- Edelwich, J. and Brodsky, A. (1980). Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Profession. *Human Sciences Press*: New York.
- Ercan, A. (2014). Sessizleşen Örgütlerde Öz Yeterlilik Algısının Rolü: Alanya'daki Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Ereş, F. (2017). "Mesleki Tükenmişlik". S. Özdemir ve N. Cemaloğlu (ed.). içinde *Örgütsel Davranış ve Yönetimi*. (s.527-551). Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/orgutsel-davranis-ve-yonetimi-9786052410196>
- Ergünay, O. (2009). "Doğal afetler ve sürdürülebilir kalkınma", *Deprem Sempozyumu*. 11-12 Kasım 2009, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu. 1-11.

- Erkal-Çil, Ö. (2016). Okulöncesi Öğretmenlerinin Özyeterlik İnançları, Örgütsel Adalet ve Destek Algıları, Öğrenilmiş Güçlülük ve Tükenmişliklerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Burdur.
- Erkal, T. ve Değerliyurt, M. (2011). “Türkiye’de afet yönetimi”. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 14 (22), 147-164.
- Eroğlu- Saraçoğlu, B. ve Arıkan, S. (2016). “Acil yardım çalışanlarında travma, tükenmişlik ve yaşam doyumu ilişkilerinde stresle başa çıkmanın moderatörlük rolü”. *Türk Psikoloji Dergisi*.31 (78), 45-57.
- Erol, A., Akarca, F., Değerli, V., Sert, E., Delibaş, H., Gülpek, D., ve Mete, L. (2012). “Acil servis çalışanlarında tükenmişlik ve iş doyumu”. *Klinik Psikiyatri*, 15 (2), 103-110.
- Ersoy, E. ve Köşger, F. (2016). “Empati: tanımı ve önemi”. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 38 (2), 9-17
- Ersoy, F. Yıldırım, C. ve Edirne, T. (2001). “Tükenmişlik (staff burnout) sendromu”. *Sürekli Tıp Eğitimi Dergisi*, 46-47.
- Faiz, E. (2019). “Aşırı iş yükü ve tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: satış personelleri üzerinde bir araştırma”. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10 (1), 26-38.
- Fida, R., Laschinger H. K. S. and Leiter, M. P. (2018). “The protective role of self-efficacy against workplace incivility and burnout in nursing: A time-lagged study”. *Health Care Manage Rev.* 43 (1), 21-29. <https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000126>.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff burn-out”. *Journal of Social Issues* , 30 (1), 159-160.
- Freudenberger, H. J. (1977) “Burn-out: occupational hazard of the child care worker” *Child Care Quarterly*, 6 (2), 90- 98.
- Göktepe-Kaya, A. (2016). *Tükenmişlik Sendromu: Tüketmeyin, Tükenmeyin*, Nesil Yayınları: İstanbul. <https://www.hiperkitap.com/tukenmislik-sendromu-tuketmeyin-tukenmeyin>

- Güler, B. (2021). Özel Eğitim Okulunda Çalışan Öğretmenlerin Genel Öz Yeterlik ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Gümüş, H. (2006). Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Güneş, A. (2016). Sınıf Öğretmenlerinin Sınıf Yönetim Becerileri, Teknoloji Kullanımları ve Öz Yeterlilik İnançları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hazır-Bıkmaz, F., (2002). "Fen öğretiminde öz-yeterlik inancı ölçeği". *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 1 (2), 197-210.
- Işık, İ. (2001). Öz-Yeterlilik İnançları: Yönetici Rollerini Açısından Bir İnceleme. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.
- Izgar, H. (2012). "Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik". H. Izgar (ed.). içinde *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. (s.129-131). Eğitim Kitabevi. Konya/Meram. <https://www.hiperkitap.com/endustri-ve-orgut-psikolojisi>
- Kadioğlu, M., (2008). "Modern, Bütünleşik Afet Yönetiminin Temel İlkeleri". M. Kadioğlu ve E. Özdamar (ed.). içinde *Afet Zararlarını Azaltmanın Temel İlkeleri*. (s. 2-7). JICA Türkiye Ofisi Yayınları: Ankara.
- Kalaycıoğlu, S. (2018). "Afet Sosyolojisi, Sosyal Riskler ve Sosyal Kırılganlık":H. Şengün, S. Yıldız, B. Tercan (ed.). *Türkiye'nin Afet Yönetimi Sosyal, Siyasal ve Yönetim Boyutuyla*. Palme Yayınevi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/turkiye-nin-afet-yonetimi-sosyal-siyasal-ve-yonetim-boyutuyla-9786052821480>
- Kaleli, F. (2016). Özyeterlilik ile Akademik Başarıya GÜdülenme Arasındaki İlişki Ortaokul Öğrencileri Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Kandemir, M. (2020). *Psikolojik Yardım Sürecinde Terapötik İttifak Bağlanma Stilleri ve Öz Yeterlik*. Pegem Akademi: Ankara.
<https://www.turcademy.com/tr/kitap/psikolojik-yardim-surecinde-terapotik-ittifak-baglanma-stilleri-ve-oz-yeterlik-9786257052696>
- Kara, F., Güzel, A. ve Uçan, S. (2016). “Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin kontrol odağı algısı ve ilişkili bazı faktörlerin belirlenmesi”. *Sağlık Bilimleri ve Meslekleri Dergisi*, 3 (3), 148-159.
- Karaca-Sivrikaya, S. ve Erişen, M. (2019). “Sağlık çalışanlarının tükenmişlik ve işe bağlı gerginlik düzeylerinin incelenmesi”. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 22 (2), 121-129.
- Karacaoğlu, K ve Çetin, İ. (2015). “İş yükü ve rol belirsizliğinin çalışanların tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: AFAD örneği”. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi* 5, 46-69.
- Karahan, G. (2020). "Empati" G. Akduman. (ed.). içinde *21. Yüzyılda Örgütsel Davranışta 21 Güncel Yaklaşım*. (s.89-109) Gazi Kitapevi: Ankara.
<https://www.turcademy.com/tr/kitap/21-yuzyilda-orgutsel-davranista-21-guncel-yaklasim-9786257855006>
- Karakale, B. (2017). “Tükenmişlik Sendromu”. E. Kavi (ed.). içinde *Çalışma Yaşamında Güncel Psikolojik Konular* (s. 15-27). Dora Yayıncılık: Bursa.
<https://www.turcademy.com/tr/kitap/calisma-yasaminda-guncel-psikolojik-konular-9786059666978>
- Kavlu, İ. (2008). Acil Servislerde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyumlarının Yaşam Kalitesine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Keleş, C. ve Yıldırım, F. (2021). “Pediatri doktor ve hemşirelerinde öfke, problem çözme ve tükenmişlik (Sivas il örneği)”. *Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6 (3), 215-228. doi.org/10.51754/cusbed.1008367.
- Kırcı, E. (2019). Acil Yardım ve Müdahale Personellerinin Karşılaştığı Mobbing, Tükenmişlik ve Mesleki Tehlike Seviyelerinin Belirlenmesi: Gümüşhane İli Örneği.

- Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Koç, M. (2019). Acil Yardım, Kurtarma ve Müdahale Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Trabzon İli Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.
- Korkut, K. ve Babaoğlu, E. (2012). “Sınıf öğretmenlerinin öz yeterlik inançları”. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 8(16), 269-281. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/ijmeh/issue/54820/750393>
- Köylü, E. (2020). Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi Tıp Fakültesindeki Son Sınıf Öğrencileri ve Hekimlerde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Faktörler. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. Kütahya Sağlık Bilimleri Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Kütahya
- Leiter, M. P. (1992). “Burn-out as a crisis in self-efficacy: conceptual and practical implications”. *Work & Stress*, 6 (2), 107-115, <https://doi.org/10.1080/02678379208260345>
- Leiter, M. P. (2009). “Burnout”. I. B. Weiner and W. E. Craighead (eds.). in: *The Corsini Encyclopedia of Psychology*. (pp. 1-3) John Wiley & Sons, Inc.: Hoboken, New Jersey. <https://tr.tr1lib.org/book/2362130/557477>
- Lim, S., Song, Y., Nam, Y., Lee, Y. and Kim, D. (2022). “Moderating effect of burnout on the relationship between self-efficacy and job performance” *Psychiatric Nurses for COVID-19 in National Hospitals*. *Medicina*, 58 (2), 171. <https://doi.org/10.3390/medicina58020171>
- Liu, Y. and Aunguroch, Y., (2019). “Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses”. *Journal of Nursing Management*, 27 (7), 1445-1453. <https://doi.org/10.1111/jonm.12828>
- Löve, J., Moore, C. D. and Hensing, G. (2012). “Validation of the Swedish translation of the general self-efficacy scale”. *Qual Life Res.* 21 (7), 1249-1253. <https://doi.org/10.1007/s11136-011-0030-5>

- Luszczynska, A., Gutierrez-Dona, B. and Schwarzer, R. (2005). "General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries". *International Journal of Psychology*, 40, 80-89.
- Makara-Studzinska, M., Golonka, K. and Izydorczyk, B. (2019). "Self-efficacy as a moderator between stress and professional burnout in firefighters". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16 (2), 183, 1-16 <https://doi.org/10.3390/ijerph16020183>.
- Makara-Studzińska, M., Wajda Z. and Lizińczyk, S. (2020). "Years of service, self-efficacy, stress and burnout among Polish firefighters". *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 33 (3), 283–297. <https://doi.org/10.13075/ijom.eh.1896.01483>.
- Maslach, C. (1976). "Burned-out". *Human Relations*. 9 (5), 16-22.
- Maslach, C. (2003). "Job burnout: New directions in research and intervention". *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189–192.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). "The measurement of experienced burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. John Wiley & Sons: San Francisco. Erişim adresi: <https://tr.b-ok.org/book/540250/d01e25>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter M. P. (2001). "Job burnout" *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meier, S. (1983). "Toward a theory of burnout". *Human Relations*, 36 (10), 899-910.
- Meunier, J. C. and Roskam, I. (2009). Self-efficacy beliefs amongst parents of young children: Validation of a self-report measure. *Journal of Child and Family Studies*, 18 (5), 495–511. <https://doi.org/10.1007/s10826-008-9252-8>.
- Naktiyok, A. ve Kaygın, E. (2012). "Tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini belirlemeye yönelik akademik personel üzerinde bir uygulama". *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4 (1), 23-32.

- Oğuzberk, M. ve Aydın, A. (2008).” Ruh sağlığı çalışanlarında tükenmişlik”. *Klinik Psikiyatr*, 11, 167-179.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). “İş hayatında tükenmişlik sendromu: finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma”. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 1-17.
- Öktem, U. (2009). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin A Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Öncan, N. (2020). İzmir’de Görev Yapan Çocuk Hemşirelerinin Tükenmişlik Düzeyleri ile Tıbbi Hata Yapma Eğilimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Manisa.
- Özdikmen, T. (2017). *Afet ve Acil Durum Yönetimi Saha Uygulamalı Afet Yönetimi ve Acil Durum Metodolojileri*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
<https://www.turcademy.com/tr/kitap/afet-ve-acil-durum-yonetimi-saha-uygulamali-afet-yonetimi-ve-acil-durum-metodolojileri-9789750251917>
- Özpuolat, F. (2016). “Öz yeterlilik düzeyi ile sağlıklı yaşam biçimi arasındaki ilişki”. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5 (3), 37-44.
- Özsoy, E ve Ardiç, K. (2020). “Çalışanların karanlık kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisinde genel öz-yeterliliğin düzenleyici rolü”. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (1), 144-154.
- Paggi, M. E. and Jopp, D. S. (2015). “Outcomes of occupational self-efficacy in older workers”. *International Journal of Aging & Human Development*, 80 (4), 357–378.
<https://doi.org/10.1177/0091415015607640>
- Pala, İ. T. (2019). İş Doyumunun Tükenmişlik Düzeyine Etkisinde Örgütsel Sessizliğin Aracılık Rolü: TRC1 AFAD Çalışanları Örneği. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gümüşhane Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gümüşhane.

- Pehlevan, O. (2017). 112 Acil Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Perlman, B. and Hartman, A. E. (1982). "Burnout: summary and future". *Research Human Relations*, 35 (4), 283-305.
- Pines, A. M. (1996). *Couple Burnout: Causes and Cures*. Routledge: New York/London.
- Pines, A.M. (2003). "Occupational burnout: a cross-cultural Israeli Jewish-Arab perspective and its implications for career counselling". *Career Development International*, 8 (2), 97-106.
- Pines, A.M. (2005). "The Burnout Measure, Short Version". *International Journal of Stress Management*, 12 (1), 78-88. DOI: 10.1037/1072-5245.12.1.78
- Pines, A.M. and Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pines, A. M. and Keinan, G. (2005). "Stress and burnout: the significant difference". *Personality and Individual Differences*, 39, 625–635.
- Prati, G., Pietrantonio, L. and Cicognani, E. (2010). "Self-efficacy moderates the relationship between stress appraisal and quality of life among rescue workers". *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 23 (4), 463-470.
- Purvanova, R. K. and Muros, J. P. (2010). "Gender differences in burnout: A meta-analysis". *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168–185.
- Rahmati, Z. (2015). "The study of academic burnout in students with high and low level of self-efficacy". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 171, 49-55.
- Sağ, Y. (2019). Özel Hastanede Çalışan Hemşirelerin Özyeterlilikleri ve Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sağlık Bakanlığı ve Bağlı Kuruluşlarının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname. (2011, 2 Kasım). Resmi Gazete (Sayı: 28103-Mükerrer). Erişim adresi: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2011/11/20111102M1-3.htm>

- Sakız, G. (2013). “Başarıda anahtar kelime: öz-yeterlik”. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26 (1), 185-209.
- Samancı, M. (2019). Aile Hekimlerinin Öz Yeterlilik Algılarının Tükenmişlikleri Üzerindeki Etkisi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Sarıoğlu-Uğur, S. (2018). *Örgütsel Sessizlik ile Kişilik Tipolojileri Arasındaki İlişki*. Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/orgutsel-sessizlik-ile-kisilik-tipolojileri-arasindaki-iliski-9786052415115>
- Sarıtaş, Z. (2015). İzmir Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Analizi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Schunk, D. H. (2003). “Self-efficacy for reading and writing: influence of modeling, goal setting, and selfevaluation”. *Reading & Writing Quarterly: Overcoming Learning Difficulties*, 19 (2), 159-172.
- Sever, R. ve Değirmenci, Y. (2019). "Temel Kavramlar". R. Sever (ed.). içinde *Afetler ve Afet Yönetimi* (s.2-11). Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/afetler-ve-afet-yonetimi-9786050370300>
- Shaikh, A. A., Anam, S., Kumar, R., and Tahir, A. (2019). “Assessment of burnout and its factors among doctors using the Abbreviated Maslach Burnout Inventory”. *Cureus*, 11 (2), 1-9. <http://dx.doi.org/10.7759/cureus.4101>
- Sherer, M., Maddux J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacops, B. and Rogers, R. (1982). “The Selfefficacy Scale: Construction and validation”. *Psychol Reports*, 51, 663-671.
- Sönmez, V. ve Alacapınar, F. (2019). *Örneklendirilmiş Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Anı Yayıncılık: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/orneklendirilmis-bilimsel-arastirma-yontemleri-9786051703176>
- Sözcü, U. (2019). *Doğal Afetler ve Doğal Afet Okuryazarlığı*. Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/dogal-afetler-ve-dogal-afet-okuryazarligi-9786052417294>

- Suran, B. and Sheridan, E. (1985). "Management of burnout: training psychologists in professional life span perspectives". *Professional Psychology: Research and Practice*. 16 (6), 741-752.
- Sürgevil-Dalkılıç, O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık: Ankara.
- Şahin, M. ve Bedük, A. (2020). "İş Stresi ve Tükenmişlik" A. Bedük ve M. Öztürk (ed.) içinde *Farklı Boyutlarıyla Örgütsel Davranış* (s. 249-272). Gazi Kitapevi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/farkli-boyutlariyla-orgutsel-davranis-9786257045155>
- Şahin, Ş. ve Üçgöl, İ. (2019). "Türkiye’de afet yönetimi ve iş sağlığı güvenliği". *Afet ve Risk Dergisi*, 2 (1), 43-63. <https://doi.org/10.35341/afet.498594>
- Şenel, E. (2013). *Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü ile Diğer Alanların Öğretmenlik Bölümlerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Öz Yeterlik İnançlarını Etkileyen Bazı Faktörlerin Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı*. Mustafa Baloğlu (çev.). Nobel Yayın: Ankara.
- T. C. Başbakanlık Afet ve Acil Durum Yönetimi Başkanlığı. (2021). *Türkiye Afet Müdahale Planı*. https://www.afad.gov.tr/kurumlar/afad.gov.tr/2419/files/Afet_Mud_Pl_ResmiG_20122013.pdf.
- T. C. İçişleri Bakanlığı (2022, 19 Mayıs). *Yeni Nesil 112 Acil Çağrı Merkezi*. Erişim adresi: <https://www.icisleri.gov.tr/>
- T. C. Sağlık Bakanlığı, Acil Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü. (2022, 19 Mayıs). *112 Acil Sağlık Hizmetleri Daire Başkanlığı'nın görevleri*. Erişim adresi: <https://acilafet.saglik.gov.tr>.
- Tarakçı, E., Tütüncüoğlu, F. ve Tarakçı, D. (2012). "Özel eğitim ve rehabilitasyon alanında çalışan meslek elemanlarının öz-yeterlilik ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi". *Fizyoterapi Rehabilitasyon*, 23 (1), 26-35.

- Taştan, B. ve Aydınöğlu, A. (2015). "Çoklu afet risk yönetiminde tehlike ve zarar görübilirlik belirlenmesi için gereksinim analizi". *Marmara Coğrafya Dergisi*, 31, 366-397.
- Tekin, Z. (2018). Muş İli 112 Acil Sağlık Hizmetleri Personelinin Afet Hazırlılığının Genel Öz Yeterlilik İnancı ile İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bitlis Eren Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bitlis.
- Tercan, B. (2018). "Türkiye'de afet politikaları ve kentsel dönüşüm". *Abant Kültürel Araştırmalar Dergisi*, 3 (5), 102-120.
- Tercan, B. (2019). *Türkiye'de Afet ve Yeniden Yerleştirme (İskan) Politikaları: Doğubeyazıt Depremi Örneği*. Palme Yayınevi: Ankara.
<https://www.turcademy.com/tr/kitap/turkiye-de-afet-ve-yeniden-yerlestirme-iskan-politikalari-dogubeyazit-depremi-orneđi-9786052823132>
- Torrente, M., Sousa, P. A., Sánchez-Ramos, A., Pimentao, J., Royuela, A., Franco, F. and Provencio, M. (2021). "To burn-out or not to burn-out: A cross-sectional study in healthcare professionals in Spain during COVID-19 pandemic" . *BMJ Open*, 11 (2), 1-12. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2020-044945>.
- Tosunoğlu, H. (2021). İş-Aile Çatışmasının Duygusal Tükenmişlik Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermaye ve İşkolikliğin Düzenleyici Rolü: Bir Alan Çalışması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tunalığil, V. (2013). Kamu ve Özel Ambulanslarda Görev Yapan Acil Tıp Teknisyenlerinde İşe Bağlı Gerginlik ve Tükenmişlik Göstergelerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Türk Dil Kurumu (2021, 1 Mayıs). Afet tanımı. *sozluk.gov.tr içinde*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Türk Dil Kurumu. (2021, 2 Ocak). Tükenmişlik. *sozluk.gov.tr içinde*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>
- Türk Dil Kurumu. (2021, 3 Şubat). İtfa. *sozluk.gov.tr içinde*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>

- Türker, S. (2009). *Temel İtfaiyecilik ve Yangından Korunma*. Altınkoza Yayınları: Adana.
- Uler, E. (2020). "Tükenmişlik ve örgütsel tükenmişlik üzerine literatür taraması". *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 36-43.
- Umutlu, S. (2020). Çalışan Kadınların İş-Yaşam ve İş-Aile Yaşam Dengesinin Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kadın Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama Yayınlanmamış Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Urgancı, Ç. (2018). İstanbul 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri, Algılanan Stres Düzeyi ve Stresle Başa Çıkma Stilllerinin Evlilik Doyumunu Yordama Gücü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uyar, A. (2018). Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Görevlileri Empati Düzeylerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik İle İlişkisi. Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi. Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı, Edirne.
- Uysal, İ. (2013). "Akademisyenlerin genel öz-yeterlik inançları: AİBÜ Eğitim Fakültesi örneği". *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 144-15.
- Ünlü, M. (2019). "Beşeri Afetler". R. Sever (ed.). içinde *Afetler ve Afet Yönetimi*. (s.80-140). Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/afetler-ve-afet-yonetimi-9786050370300>
- Varol, N. ve Gültekin, T. (2016). "Afet antropolojisi". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (59), 1431-1436.
- Vural, C. (2016). Tükenmişlik Sendromu ve Başa Çıkma Stratejileri: AFAD Ankara Birlik Müdürlüğünde Görev Yapan Sivil Savunma Arama ve Kurtarma Personeli Üzerine Bir Analiz. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Wood, R. and Bandura, A. (1989). "Social cognitive theory of organizational management". *The Academy of Management Review*, 14 (3), 361-384.
- Yakın, G. (2014). İstanbul Dr Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personellerinin (Hemşire, Ebe, Sağlık Memuru ve Acil Tıp Teknisyeni) Depresyon

ve Tükenmişlik Düzeyinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yatar-Doğan, M. (2020). Üniversite Öğrencilerinde Somatizasyon Eğiliminin Yordanmasında Stresle Başa Çıkma Yöntemleri, Genel Öz Yeterlik İnancı ve Bilişsel Esnekliğin Rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Yavaş, T. (2012). Ortaöğretim Okul Yöneticileri ve Öğretmenlerinin Öğrenilmiş Çaresizlik, Tükenmişlik ve Öz-Yeterlik Algılarının Örgütsel Öğrenme Düzeylerine Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

Yavuz, Ö. ve Bozatay-Anbarlı, Ş. (2015). "Türkiye’de itfaiye hizmetlerinin örgütlenmesi ve etkinliği sorunu". *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (2), 785-804.

Yerlikaya, Ö. (2015). Çalışma Hayatında Tükenmişlik (Edirne 112 Acil Sağlık Çalışanları Örneği). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yıldırım, F. (1996). Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yıldırım, F. ve Özgür-İlhan, İ. (2010). "Genel Özyeterlilik Ölçeği Türkçe formunun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması". *Türk Psikiyatri Dergisi*, 21 (4), 301-308.

Yılmaz-Koçak, M. (2017). Hemşirelerin Öz-Yeterlilik Algıları ile Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yüksel, A. (2015). "Kavram, Kapsam ve Tarihsel Gelişim Bağlamında Empati". Y. Kabapınar (ed.). içinde *Empatiyle Gelişmek Empatiyi Geliştirmek: Çocuk ve Empati*. (s.2-20). Pegem Akademi: Ankara. <https://www.turcademy.com/tr/kitap/empatiyle-gelistirmek-empatiyi-gelistirmek-cocuk-ve-empati-9786053647348>

Zaluski, M. and Makara-Studzińska, M. (2022). "Profiles of burnout, job demands and personal resources among emergency call-takers and dispatchers". *Healthcare*, 10 (2), 281. <http://dx.doi.org/10.3390/healthcare10020281>

Zencirkıran, M. ve Keser, A. (2018). *Örgütsel Davranış*. Dora Yayıncılık: Bursa.

Xiong, H., Yi, S. and Lin, Y. (2020). "The psychological status and self-efficacy of nurses during COVID-19 outbreak: A cross-sectional survey. *Inquiry*". *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 57, 1-6.
<https://doi.org/10.1177/0046958020957114>



EKLER

Ek 1: Veri Toplama Araçları

Ek 1a: Bilgilendirme Onam Formu

Ek 1b: Sosyodemografik Bilgi Formu

Ek 1c: Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu

Ek 1d: Genel Özyeterlilik Ölçeği

Ek 2: Ölçek İzinleri

Ek 3a: Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni

Ek 3b: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı Ölçek Uygulama İzni

Ek 3c: Tekirdağ Valiliği İl Afet Ve Acil Durum Müdürlüğü Anket İzni

Ek3: Kurum İzinleri

Ek 4: Etik Kurul Onay Formu

EK 1
VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Ek 1a: Bilgilendirme Onam Formu

Sayın Katılımcı

Afet ve acil durumlarda görev alan personelde tükenmişlik ve öz-yeterliliğin incelenmesi konusunda bir araştırma yapmaktayım. Bu araştırmanın amacı afet ve acil durumlarda görev alan personelin öz-yeterlilik düzeylerini ve tükenmişlik düzeylerini sosyo-demografik değişkenlere göre belirlemek ve aralarındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Çalışmaya katılım gönüllülük esasına dayalıdır. Çalışma sonunda elde edilen bilgiler bilimsel nitelikteki tez çalışmamda yer alacaktır. Sorulara verdiğiniz yanıtlar tamamen gizli tutulacak, herhangi bir kişi ya da kurumla paylaşılmayacaktır.

Bu çalışmaya katılmanız durumunda sizden herhangi bir ücret talep edilmeyecektir veya size bir ücret ödenmeyecektir. Bu çalışmaya gönüllü olarak katılmanız, bu alanda yapılan bilimsel çalışmaların geliştirilebilmesi için önemli katkı sağlayacaktır.

Bu araştırma ile ilgili merak ettiğiniz tüm soruları çalışmayı yürüten ben Buse Aksoy'a yüz yüze uygulama sırasında veya sonrasında e-posta (.....) yoluyla veya telefonla (.....) sorabilirsiniz.

Vereceğiniz samimi yanıtlarınız, çalışmaya olan katkılarınız ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Çalışmaya katılımınız konusundaki kararınızı aşağıda size uygun olan seçeneği seçerek işaretleyiniz.

Katılıyorum

Katılmıyorum

Ek 1b: Sosyodemografik Bilgi Formu

1. Yaşınız: ...
2. Cinsiyetiniz:
Kadın Erkek
3. Kaç yıldır çalışıyorsunuz? ...
4. Eğitim durumunuz nedir?
5. Medeni durumunuz?
Evli Bekar
6. Çocuğunuz var mı ?
 Evet Hayır
7. Hangi kurumda görev yapmaktasınız?
 112 AFAD İtfaiye
8. Mesleğınızı isteyerek mi seçtiniz?
 Evet Hayır
9. Çalıştığınız birimi isteyerek mi seçtiniz?
 Evet Hayır
10. Mesleğınızı kendinize uygun buluyor musunuz ?
 Evet Hayır
11. Kurumunuzdan ayrılmayı düşünüyor musunuz?
 Evet Hayır
12. Çalıştığınız birimden ayrılmayı düşünüyor musunuz?
 Evet Hayır
13. Çalışma ortamından memnun musunuz?
 Evet Kısmen Hayır
14. Çalıştığınız kurum sık sık hizmet içi eğitimler veriyor mu?
 Evet Hayır
15. Mesleğiniz ile ilgili kurs, seminer, kongre gibi bilimsel programlara katılırmısınız?
 Evet Hayır

Ek 1c: Tükenmişlik Ölçeği Kısa Formu

Bu bir kendini değerlendirme ölçeğidir. **İş ortamınız ve mesleğinizle** ilgili aşağıdaki durumları ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmeniz istenmektedir. Lütfen aşağıdaki her ifadeyi okuduktan sonra 7 dereceli ölçeği kullanarak her bir maddenin yanındaki boşluğa size en uygun olan rakamı yazın.

ÖRNEK: 5 1- Yorgun

1	2	3	4	5	6	7
Hiçbir Zaman	Sadece Bir Defa	Nadiren	Bazen	Sık sık	Çoğunlukla	Her Zaman

- ___ 1- Yorgun
___ 2- İnsanlar İle İlgili Hayal Kırıklığına Uğramış
___ 3- Umutsuz
___ 4- Kapana Kısılmış
___ 5- Çaresiz
___ 6- Çökmüş
___ 7- Zayıf
___ 8- Güvensiz
___ 9- Uyuma Güçlüğü

Ek 1d: Genel Özyeterlilik Ölçeği

Aşağıda çeşitli durum veya olaylarla karşılaştığınızda kişilerin neler yapabileceğini anlatan ifadeler vardır. Lütfen her maddeyi dikkatle okuyarak o maddede yer alan ifadenin size ne derece uygun olduğuna karar veriniz. Verdiğiniz karara göre aşağıdaki ölçeği dikkate alarak yandaki sayılardan uygun olanın üzerine (X) işareti koyunuz.

Sizi ne kadar tanımlıyor?	Hiç					Çok iyi				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Planlar yaparken, onları hayata geçirebileceğimden eminimdir.	1	2	3	4	5					
2. Sorunlarımdan biri, bir işe zamanında başlayamamamdır.	1	2	3	4	5					
3. Eğer bir işi ilk denemede yapamazsam, başarana kadar uğraşırım.	1	2	3	4	5					
4. Belirlediğim önemli hedeflere ulaşmada, pek başarılı olamam.	1	2	3	4	5					
5. Her şeyi yarım bırakırım.	1	2	3	4	5					
6. Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5					
7. Eğer bir iş çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile girişmem.	1	2	3	4	5					
8. Hoşuma gitmeyen bir şey yapmak zorunda kaldığımda onu bitirinceye kadar kendimi zorlarım.	1	2	3	4	5					
9. Bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işe girişirim.	1	2	3	4	5					
10. Yeni bir şey denerken başlangıçta başarılı olamazsam çabucak vazgeçerim.	1	2	3	4	5					
11. Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.	1	2	3	4	5					
12. Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.	1	2	3	4	5					
13. Başarısızlık benim azmimi arttırır.	1	2	3	4	5					
14. Yeteneklerime her zaman çok güvenmem.	1	2	3	4	5					
15. Kendine güvenen biriyim	1	2	3	4	5					
16. Kolayca pes ederim.	1	2	3	4	5					
17. Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğuyla başedebileceğimi sanmıyorum.	1	2	3	4	5					

EK 2
ÖLÇEK İZİNLERİ



EK 3
KURUM İZİNLERİ

Ek 3a: Tekirdağ İl Sağlık Müdürlüğü Araştırma İzni



**EK 3b: Tekirdağ Büyükşehir Belediyesi İtfaiye Dairesi Başkanlığı Ölçek Uygulama
İzni**



EK 3c: Tekirdağ Valiliği İl Afet ve Acil Durum M¼d¼rl¼đ¼ Anket İzni



EK 4
ETİK KURUL ONAY FORMU



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

İsim SOYİSİM : Buse AKSOY

EĞİTİM DURUMU

Lise Öğrenimi :

Önlisans Öğrenimi :

Lisans Öğrenimi :

Yüksek Lisans Öğrenimi :

İLETİŞİM

ORCID :

E-POSTA :