



ANKARA
HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**ÖĞRETMENLERDE İŞ-AİLE VE AİLE – İŞ
ÇATIŞMASININ TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ:
ANKARA İLİ BALA İLÇESİ ÖRNEĞİ**

Fatma Filiz ALTINTOP

**Tez Danışmanı
Prof. Dr. Belgin AYDINTAN**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI**

ARALIK 2020



**ÖĞRETMENLERDE İŞ-AİLE VE AİLE – İŞ ÇATIŞMASININ
TÜKENMİŞLİK ÜZERİNE ETKİSİ:
ANKARA İLİ BALA İLÇESİ ÖRNEĞİ**

Fatma Filiz ALTINTOP

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

ARALIK 2020

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; 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 çalışmasında 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 beyan ederim.

Fatma Filiz ALTINTOP

16.12.2020

ÖĞRETMENLERDE İŞ-AİLE VE AİLE – İŞ ÇATIŞMASININ TÜKENMİŞLİK
ÜZERİNE ETKİSİ: ANKARA İLİ BALA İLÇESİ ÖRNEĞİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Fatma Filiz ALTINTOP

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

Aralık 2020

ÖZET

Bu araştırmada, öğretmenlerin eğitim-öğretimde yaşadıkları sıkıntılardan ve aile içi oluşan problemlerden kaynaklı faaliyetleri sırasında iş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik üzerine olan etkisi incelenmiştir. Araştırmanın evrenini, 2018-2019 eğitim öğretim döneminde, Ankara ilinin Bala ilçesinde görev yapmakta olan tüm kademelerdeki öğretmenler oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak; Maslach ve Jacson (1981) tarafından geliştirilip ve yine Maslach ve Jacson (1986) tarafından son halini alan 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Netemeyer, Boles, and Mcmurrian (1996) tarafından geliştirilip son halini alan 5 ifade ile iş-aile çatışması, 5 ifade ile aile-iş çatışması olarak 10 maddelik İş-Aile Çatışması Ölçeği ve demografik özellikler ile ilgili sorular oluşturmaktadır. 225 öğretmeninden toplanan veriler, SPSS 23.0 programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde Frekans Analizi, Korelasyon Analizi ve Doğrusal Regresyon Analizi, Bağımsız Örneklemde T Testi ve One Way ANOVA'dan faydalanılmıştır. Bu araştırmadaki analiz sonuçlarında; iş-aile çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma boyutları, aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma boyutları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin kişisel başarı ile duyarsızlaşma boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Aile-iş ve iş-aile çatışmalarının tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. En güçlü ilişki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif bir ilişki olarak görülmüştür. Bu çalışmanın sonucunda, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının birbirini beslediği ile birlikte aile-iş ve iş-aile çatışmasının genel olarak tükenmişliği etkilediği görülmektedir. Sadece, iş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutunu etkilemediği görülmüştür. Sebebi olarak ise araştırmaya katkıda bulunan öğretmenler; öğretmenlik mesleğinde öğrencilere verilen eğitim odaklı çalıştıkları için memnun olduklarını ve başarılarını etkilemediklerini belirtmişlerdir. Yeni bir şey öğretmenin ve tek kişi bile olsa olumlu dönüt alma karşılığının, onları daha azimli yaptıklarını belirtilmişlerdir.

Bilim Kodu : 114708
Anahtar Kelimeler : İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, Tükenmişlik, Öğretmen.
Sayfa Adedi : 111
Tez Danışmanı : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

THE EFFECT OF JOB-FAMILY AND FAMILY-JOB CONFLICT ON BURNOUT IN
TEACHERS: ANKARA PROVINCE BALA DISTRICT EXAMPLE
(M.Sc. Thesis)

Fatma Filiz ALTINTOP

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF GRADUATE STUDIES

December 2020

ABSTRACT

In this study, the effect of work-family and family-work conflict on burnout during activities caused by the difficulties experienced by teachers in education and domestic problems was examined. The universe of the research consists of teachers at all levels working in Bala district of Ankara, in the 2018-2019 academic year. As a data collection tool in research; The 22-item Maslach Burnout Scale, developed by Maslach and Jackson (1981) and again finalized by Maslach and Jackson (1986), was developed and finalized by Netemeyer, Boles, and Mcmurrin (1996), and work-family conflict, 5 statements. and the 10-item Work-Family Conflict Scale as family-work conflict and demographic characteristics. The data collected from 225 teachers were analyzed using the SPSS 23.0 program. Frequency Analysis, Correlation Analysis and Linear Regression Analysis, Independent Sample T Test and One Way ANOVA were used in the analyzes. In the analysis results of this study; A positive and significant relationship was found between work-family conflict and the emotional burnout and depersonalization dimensions of burnout, family-work conflict and the emotional burnout and depersonalization dimensions of burnout. A significant negative correlation was found between personal accomplishment and depersonalization dimension of burnout. There was no significant relationship between work-family conflict and personal success dimension of burnout. It was found that there is a significant negative correlation between family-work and work-family conflicts, and the personal success dimension of burnout. The strongest relationship was seen as a positive relationship between the emotional burnout dimension of burnout and the depersonalization dimension of burnout. As a result of this study, it is seen that work-family conflict and family-work conflict feed each other, and family-work and work-family conflict generally affect burnout. It was only observed that work-family and family-work conflict did not affect the personal success dimension of burnout. The reason is the teachers who contributed to the research; They stated that they are satisfied with the education given to students in the teaching profession and that they do not affect their success. It was stated that teaching something new and receiving positive feedback even if only one person made them more determined.

Science Code : 114708
Key Words : Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Burnout, Teacher.
Page Number : 111
Supervisor : Prof. Dr. Belgin AYDINTAN

TEŞEKKÜR

Bu araştırmada, öğretmenlerin yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları arasındaki ilişki incelenmiştir. Yeni nesillerin öğretmenler tarafından sağlıklı bir şekilde yönlendirilebilmesi için ilk olarak öğretmen sorunlarının giderilmesine inanılmış ve bu yöndeki araştırmalara katkı sağlanması amaçlanmıştır.

Araştırmanın her aşamasında ve yüksek lisansdaki eğitimim boyunca bana destek veren, inanan, sabır gösteren, disiplinli bir şekilde çalışmamı sağlayan, her zor koşulda yanımda olan, değerli bilgi ve birikimiyle yol gösteren sayın hocam ve tez danışmanım Prof. Dr. Belgin AYDINTAN' a sonsuz minnettarlıkla nacizane teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Yüksek lisans eğitimim ve tez çalışmam sırasında bana ders veren hocalarıma, bilgi alışverişi yapan sınıf arkadaşlarıma, araştırmada destek veren Neslihan hanıma, Mehmet beye, arkadaşlarım Zeynep ve Ali'ye anket çalışmamda değerli zamanlarını bana ayırıp özverili bir şekilde sorularımı yanıtlayan öğretmen arkadaşlarıma, özellikle Hatice ve Beyza hocama yardımlarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Bu zamana kadar yardımlarını esirgemeyen, emek ve sevgilerini veren, bana her zaman inanan canımdan çok sevdiğim ailem sevgili annem Güldane, babam Ertuğrul, kardeşlerim Hacer Yeliz, Rabia, Rukiye, Mehmet ve kuzenim Kübra Altıntop'a sevgilerimi ve teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER.....	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xii
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xiii
1. GİRİŞ	1
2. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI	3
2.1. İş- Aile ve Aile-İş Çatışması ve Neden Olan Faktörler	3
2.1.1. Stres.....	8
2.1.2. Kıt Kaynaklar.....	9
2.1.3. İş yükü ve Kariyer.....	9
2.1.4. Cinsiyet	10
2.1.5. Bağımlılık	12
2.1.6. Evlilik.....	12
2.1.7. Kısıtlı Vakit.....	13
2.1.8. Bakım.....	13
2.1.9. Çalışma Ortamı	14
2.1.10. Kararlar	14
2.1.11. Örgütsel Bağlılık ve Sadakat	15
2.1.12. İletişim ve Destek	16
2.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Türleri.....	20
2.2.1. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında Zaman Esaslı Çatışma	20

2.2.2. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında (Geçmiş Temelli) Duygusal Esaslı Çatışma.....	21
2.2.3. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında Davranış Esaslı Çatışma.....	21
3. TÜKENMİŞLİK	23
3.1. Tükenmişliğin Tanımı.....	23
3.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları	32
3.2.1. Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu	32
3.2.2. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu.....	33
3.2.3. Tükenmişliğin Düşük Kişisel Başarı Hissi Boyutu	34
3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	35
3.3.1. Tükenmişliği Etkileyen Bireysel Faktörler	35
3.3.2. Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler	36
3.4. Tükenmişlik Göstergeleri.....	38
3.4.1. Tükenmişlikte Bedensel Gösterge	39
3.4.2. Tükenmişlikte Duygusal Gösterge.....	39
3.5. Tükenmişliği Belirten Hareketler	39
3.6. Öğretmenlerin Türkiye’ deki Durumları ve Yaşadıkları Sorunlar.....	42
3.7. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkileri Gösteren Çalışmalar.....	46
4. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA.....	53
4.1. Araştırma Veri Toplama Yöntemi ve Amacı.....	53
4.2. Araştırmanın Hipotezleri	53
4.3. Veri Toplama Araçları	54
4.3.1. Anket Formu	54
4.3.2. İş – Aile Çatışma Ölçeği ve Aile – İş Çatışma Ölçeği.....	55
4.3.3. Tükenmişlik Ölçeği.....	55

	Sayfa
4.3.4. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri	56
4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi.....	56
4.5. Bulgular ve Yorumlar	57
4.5.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular	57
4.5.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişliğe Yönelik Bulgular....	58
5. SONUÇ VE ÖNERİLER	73
KAYNAKLAR	83
EKLER.....	105
EK-1. Demografik Bilgi Formu	106
EK-2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği	107
EK 3. İş-Aile Çatışması Ölçeği.....	108
EK-4. Bala İlçesi Milli Eğitim Müdürlüğünce Onaylanmış Bala Okullarıyla Çalışma İzin Yazısı	109
ÖZGEÇMİŞ	111

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.2. Ölçeklerin güvenirlik katsayıları	56
Çizelge 4.3. Boyutların güvenirlik katsayıları	56
Çizelge 4.1. Ankete katılanların demografik özellikleri	57
Çizelge 4.4. İş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları (Korelasyon analizi)	59
Çizelge 4.5. İş-aile çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları	59
Çizelge 4.6. Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları	59
Çizelge 4.7. Değişkenler arası korelasyon matrisi sonuçları	60
Çizelge 4.8. İş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları.....	63
Çizelge 4.9. İş-aile çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	63
Çizelge 4.10. Aile-iş çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	64
Çizelge 4.11. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	64
Çizelge 4.12. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	65
Çizelge 4.13. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları.....	65
Çizelge 4.14. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları.....	65
Çizelge 4.15. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	66
Çizelge 4.16. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları	66
Çizelge 4.17. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin cinsiyet değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları.....	67

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.18. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin okul dışında bir işte çalışma değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları	67
Çizelge 4.19. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin çocuk sahibi olma değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları	68
Çizelge 4.20. Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve tükenmişliğin yaşa göre ANOVA sonuçları.....	68
Çizelge 4.21. Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve tükenmişliğinin medeni durumuna göre ANOVA sonuçları	69
Çizelge 4.22. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliği çalışma süresi (Kıdem yılı) durumuna göre ANOVA sonuçları.....	69
Çizelge 4.23. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin haftada kaç saat derse girdiklerine göre ANOVA sonuçları.....	69
Çizelge 4.24. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin mesleğini nasıl seçtiğine göre ANOVA sonuçları	70

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasındaki etkinin modeli	6
Şekil 3.1. Maslach'ın tükenmişlik modeli.....	32
Şekil 3.2. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisinin modeli.....	49



SİMGELER VE KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış simgeler, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Simgeler

Açıklamalar

%

yüzde

<

küçüktür

>

büyüktür

f

dağılım

P

olasılık değeri

t

dağılım

β

kesişimi olmayan

Kısaltmalar

Açıklamalar

AİÇ

Aile-iş çatışması

D

Duyarsızlaşma

DR

Doktor

DT

Duygusal tükenmişlik

İAÇ

İş-aile çatışması

KB

Kişisel başarı

PROF

Profesör

VB

Ve benzeri

VD

Ve diğerleri

1. GİRİŞ

1980 ile başlayıp devamındaki yıllarda insan gücüne olan ihtiyacın artmasıyla birlikte, verimin, kalitenin ve memnuniyetin artarak devam etmesi gündemin önemli konuları haline gelmiştir. İş sektöründeki iyileşmelerin artması için neler yapılabileceğine yönelik araştırmalar önemli hale gelip hız kazanmıştır. Haliyle ana tema olan insanın aile ve işteki fiziken ve ruhen olumlu ve olumsuz durumları incelenmiş, iş ve aile rollerindeki çatışmalar, tükenmişlik, stres, örgüt gibi başlıklar altında problemlere çareler aranmıştır (Benli, Yenihan, Öner, 2016:416). Bu araştırmada kullanılan kaynaklardaki sorunlar, çatışmalara bağlanmıştır.

İnsanlar şu kısa hayatlarında iş ve aile üzerine kurulu bir yaşam sürerler. Bu iki durum arasında adaletli, uyumlu bir şekilde ilerlemek isteseler de koşullar buna izin vermez ve içlerinden biri baskın gelerek çatışma doğurur (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 71). Bireyler ailedeki yapmaları gereken işler ile iş yerindeki sorumluluklarını dengeleyemez ve bundan dolayı problemler açığa çıkar. Ailedeki bireylerin bakım ihtiyaçları ve iş yerindeki üretimin devam etmesi zorunluluğu çatışmaya sebep olur (Marchese, Bassham ve Ryan, 2002:145-146). Çatışmalar aileden işi ve işten aileyi olmak üzere birbirini iki durumda da etkiler (Aras ve Karakiraz,2013:2). Ailedeki ve işteki üstlenilen roller düzenli bir biçimde ilerlemez ise çatışma sebepli huzursuzluklar yaşanır (Yüksel, 2005:303). İş ortamındaki koşullar işteki problemleri, aile içindeki gereksinimler aileyi, bireysel özellikler ise kişiliği etkiler ama hangi ortamda daha fazla vakit geçiriliyor ve diğer sorumluklar yerine getirilmiyor ise ikinci plana atılan durumlarda sorunlar baş gösterir (Byron,2005:171).

Bu araştırmada çatışma ve tükenmişliğin yaşandığı gözlemlenen meslek gruplarından öğretmenlik mesleğini icra eden kişiler incelenmiştir. Öğretmenlik, bir insanın tam donanımlı yetişmesini sağlayan önemli bir alandır. Geleceğe ve ülkeye, sağlıklı, yetenekli, çalışkan vb. özelliklere sahip bireyler kazandırmak öğretmenlerden beklenen en kutsal vazifedir. Tabii ki bir öğretmenin görevini layıkıyla yerine getirebilmesi için ilk olarak kendi ruh halinin, beden sağlığının ve bulunduğu ortamın huzurlu olması gerekir. Bir başkasına yardımcı olabilmesi için kendi ortamının düzenini sağlaması önemlidir. Öncelikle öğretmenlerin işteki ve ailedeki problemlerinin saptanması gerekmektedir. Bunlar kişisel özellikler, işte

geçirdiği vakit ve istekler, ailedeki sorumlulukları, işe ve evine ulaşım zorluğu, yaşadığı olaylar gibi etkilerden biri ya da hepsi olabilir. Yaşanan bu durumların etkisi olarak tükenmişlik düzeyinin ne derece olduğuna bakılır. Tükenmişlik ise dışarıdan hemen görülebilecek bir sorun değildir. Tükenmişlik, zamana yayılarak ve çeşitli problemler ile birleşerek gün yüzüne çıkmaktadır.

Bu araştırmanın amacı öğretmenlerin yaşadıkları çeşitli sorunların çatışmalara neden olması ve sonuçlarının tükenmişlikle ilişkilendirilmesidir. İlk bölümde iş-aile ve aile-iş çatışması ele alınmış, ikinci bölümde tükenmişlik açıklanmış, üçüncü bölümde ise konumuzun işlendiği Bala ilçesindeki öğretmenler ile yapılan anketlerden elde edilen verilerin analizleri ve sonuçları açıklanmıştır.



2. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASI

Her insan doğumundan ölümüne kadar çeşitli rollere girer. Yaşamı boyunca devam eden rolleri de vardır kısa dönemlik rolleri de. Önemli olan bu rolleri yerine getirmektir. Ama insanlara verilen kaynaklar ve zaman yeterli gelmediğinde sorumluluklar sekteye uğrar ve yerine getirilemez (Çelik ve Turunç,2009: 116). Rollerdeki bu düzensizlik sonucu problemler görülmeye başlar ve aile üzerinden işi ya da iş üzerinden aileyi etkileyerek çatışmalara sebebiyet verir (Zincirkıran ve Tiftik, 2014:125). Daha ayrıntılı incelersek, cinsiyet, yaş, yoğun iş yükü gibi birçok etken rol üzerinde çatışma oluşturmaktadır. Bu bölümde çatışmalara neden olan, iş-aile ve aile-iş çatışmalarının etkenleri ayrı ayrı incelenerek, etken olan durumların nasıl çatışma doğurduğu ve çatışmanın tanımı yer almaktadır.

2.1. İş- Aile ve Aile-İş Çatışması ve Neden Olan Faktörler

Birçok araştırma bireylerin ruhsal sorunlarını araştırmak için yapılmış ve üstlendikleri roller ile bağdaştırılmıştır (Aktaş ve Gürkan, 2015; Aras ve Karakiraz,2013; Bakker ve Geurts, 2004; Bragger, Rodriguez-Srednicki, Kutcher, Indovino ve Rosner, 2005; Byron, K., 2005; Casper, Christopher, Taylor-Bianco ve Wayne, 2011; Cheung ve Wong, 2013; Clark, 2000:748; Çelik ve Turunç, 2009; Frone,2003; Greenhaus ve Beutell,1985; Kahn, Wolfe, Quinn, Parasuman ve Simmers,2001; Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005; Netemeyer, Boles, ve Mcmurrian, 1996; Pala, Tepeci ve Timur, 2018; Selvarajan, Cloninger, ve Singh, 2013; Snoek ve Rosenthal, 1964; Taslak,2007; Turliuc ve Daniela, 2014). Güç dengesi, anlaşılmazlık, sorumsuzluk gibi kavramlar rol ile birlikte incelenmiştir. Bireylerin rollerden kaynaklı yaşadıkları sorunlar, zincirleme bir etki gösterip gerginlik, iş verimi düşüklüğü, iş memnuniyetsizliği, işten ayrılma, ailenin işsizlikten etkilenmesi, ihtiyaçların giderilememesi, iletişimsizlik gibi iş ve aile çatışmalarına yol açtığı bulunmuştur (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal, 1964: 125-126). Erkek ve kadınların çalışma koşulları, kişisel durumları ve aile yaşantıları işlerini ve ailelerini pozitif ya da negatif yönde etkilemektedir (Bakker ve Geurts, 2004:346).

Çatışmanın ana teması olarak görülen rol kavramı kıt kaynaklardan dolayı yerine getirilemediğinde insan yaşamına olumsuz yön vermektedir (Selvarajan, Cloninger, and Singh 2013:486). Bireyin insan ilişkilerinden doğan davranışları iki durumu da etkilemektedir. Çünkü arada bir bağ vardır ve kişi yaşam akışında hem

ailede hem de işte bir düzen tutturmak ister ve bekler (Clark, 2000:748). Rollerde ağırlık verilen taraf diğer unsuru kötü etkiler. Örneğin işteki rolü benimseyip ailedeki rolleri ikinci plana atmak çatışma unsurudur (Aras ve Karakiraz, 2013:2)

Rollerin bulunduğu ortamdan taşıp diğer rolün içine girip etkilemesi, diğer boyutların birleşmesiyle birey role odaklanamaz ve görevini yerine getiremez. Örneğin; kişinin bitiremediği işi eve götürmesi ve orda devam etmesi ya da ailedeki sorunu işte huzursuzluk yaratarak veya tembellikle göstermesidir (Greenhaus ve Beutell,1985: 77). Roller, bireyin üstlenmesi gereken istekler ve görevlerdir. Eğer bu istek ve görevler zamanında ve yerinde yapılmaz ise sorunlar ortaya çıkar (Taslak,2007,68). Buradaki ikili rol sorunları arttıkça stres de artmakta, işteki ve ailedeki çatışmalardan dolayı ekonomik ve ruhsal zararlar yaşanmaktadır (Parasuman ve Simmers, 2001). Birçok araştırmada iş ve ailedeki rollerin yapılmasındaki zorlukların hayat koşullarıyla ilişkili olduğu bulunmuştur (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005: 216). İnsanları zorlayan bu koşullar, rolleri yerine getirmede güçlük yaratarak çatışmaları doğurmaktadır (Çelik ve Turunç, 2009: 218).

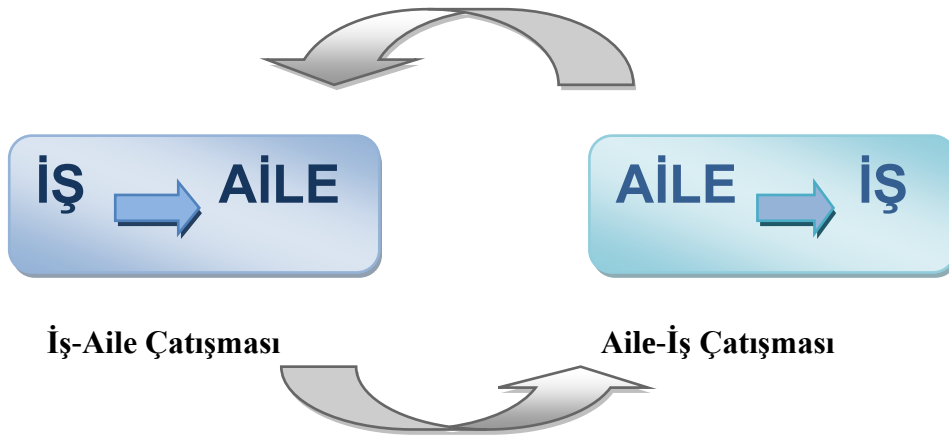
Aile ve iş ortamındaki rollerin birbirlerini engellemesiyle oluşan süresiz huzursuzluk, iş-aile ve aile-iş çatışması doğurmaktadır (Pala, Tepeci ve Timur, 2018: 10). Kişinin, ailesindeki her birey için ayrı bir role girmesi (baba, anne, eş, damat, gelin vb.), işte başarıma ve yükselme isteği, duygusal bağ ve ilişkiler vb. durumların birbirleriyle uyum içerisinde ilerlememeleri halinde iş ve aile çatışması ortaya çıkmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001:555). Araştırmalarda, çatışmaları etkileyen inanç, istek, enerji, ilişkiler, sağlık, kişisel özellik gibi bir sürü unsur göz önünde bulundurulması gerektiği ve iş, aile çatışmalarının iki ayrı yaşam rolü olduğu belirtilmiştir (Turliuc ve Daniela, 2014: 106). Çatışma alanları iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olarak birbirine benzeseler de farklı araştırma konusu alanlarıdır (Netemeyer, Boles and Mcmurrian, 1996: 401) ve bulundukları yerin özel koşullarından ortaya çıkarmaktadır. Genel olarak işin aile üzerine olan olumsuz etkisi konusu iş-aile çatışması şeklinde incelenmektedir, ama ailenin iş ortamındaki sorumlulukları engellemesi olan aile-iş çatışması da göz ardı edilmemelidir. Ayrıca ortamın koşulları, kişilik özellikleri, üstlerine düşen vazife ve sorumluluklar da iş-aile çatışması üzerinde etkili olan boyutlardır (Byron, 2005: 171). Bireyin yaşam ölçütleri, iş ve aileye karşı sorumluluklarını yerine getirmesinden dolayı verilen geri

dönütler çatışmalar hakkında ayrıntılı bilgi vermektedir (Netemeyer vd., 1996:400). Roller ve yaşam tarzlarıyla ilgili her çeşit bilgi çatışmada farklı nedenlere ve sonuçlara ulaşılmasını sağlamaktadır (Casper, vd., 2011:642). Genel olarak bakıldığında çatışmaların, bireylerin üstlendikleri rollerin yerine getirilememesi ya da iş ve ailedeki rollerin birbirleriyle çakışmasından doğan yani bir rolün diğer rolü engellemesiyle ortaya çıkan problemler bütünü olduğu sonucu çıkarılmaktadır. Kişilerin iş ve aile arasındaki rollere sıkışıp kalmaları onları bunalıma sürüklemekte ve çatışma olarak gün yüzüne çıkmaktadır (Pleck, Staines and Lang, 1980: 29). Çatışmalardaki bireylerin, yönetici, işçi ya da müşteri olarak her birinin rol farklılığının farkında olunarak incelenmesi, çatışmayı çıkaran sebeplerde daha net ve sağlıklı sonuçların bulunmasına etki etmektedir (Ross ve Boles,1994:159).

Ailedeki rollerin ve işteki rollerin, birbirleriyle çelişmesi veya birbirlerini olumsuz etkilemesi, aile-iş ya da iş-aile çatışması yaşanmasına sebep olmaktadır (Cheung ve Wong, 2013: 333). İş-aile ve aile-iş çatışması, bireyin iş ve ailesi arasında düzeni sağlayamamasıyla kendi içerisinde yaşadığı sorunlar bütünüdür (Aktaş ve Gürkan, 2015: 140). Kişinin birçok sorumluluk altında kalıp, aileyi seçmesi halinde işteki aksamaların yaşanmasına aile-iş çatışması ya da işi tercih edip ailedeki görevlerini yerine getirmemesi durumunda ortaya çıkan problemler bütününe iş-aile çatışması denir (Çelik ve Turunç, 2009: 219). Günümüzde yaşanan geçim sıkıntısından doğan anlaşmazlık temelli olan problemlerin sonucu çatışmayla son bulur (Taslak,2007,68). Diğer aile-iş ve iş-aile çatışmalarıyla ilgili açıklamalara bakıldığında ana tema kişinin işteki ve iş dışındaki yaşamının bir müdahale ile aynı anda uğradığı baskı sonucu oluşan kargaşadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 77). Çalışılan ortamda birden fazla rolün örgüt bağlılığı ile birleşmesiyle birlikte ortaya çıkan yetersiz zaman ve oluşan depresyon çatışmanın temel taşlarıdır (Bragger, vd., 2005: 304). İnsanların birbiriyle olan etkileşimleri sonucunda oluşan ailedeki sorunların halledilemeyip işi engellemesiyle aile-iş çatışması, işteki rollerin aile içi sorumlulukları olumsuz etkilemesi ile iş-aile çatışması oluşmaktadır (Frone,2003). Çatışmalarda, çalışan, çalışmayan, ailesi olan, bir aileye sahip olmayan, yalnız ya da ikiden fazla kişiyle yaşayan, farklı duygu, düşünce ve davranışa sahip olan bireylerin durumları dikkate alınarak incelenmektedir. Çünkü her bireyin yönelimleri farklıdır, bazı kişiler aile odaklı çatışma yaşarken, bazı bireyler aile yaşantısına yönelip ikinci planda bıraktıkları iş odaklı çatışmalar yaşamaktadırlar (Rantanen, 2008,10-11).

İş-aile ve aile-iş çatışmasında, bireyde fizik ve ruh sağlığını incelenmek öncelikli olmalıdır. Bir role başlamadan önce bireyin o sorumluluklar için hazır mı değil mi diye kendisini sorgulaması gerekmektedir. Bireyin, yapacağı işe katılım gösterebilmesi için vazifesinden memnuniyet duyması gerekir, aksi takdirde görevini istenilen bir biçimde yerine getiremediği ve çatışmalara neden olduğu gözlemlenmiştir (Perrewe, Hochwarter and Kiewitz, 1999: 319). Çatışmaların ana teması, işin ve ailenin karşılıklı olarak gösterdikleri davranışlardır. İş ve aile birbirlerine her konudan ve yönden ne kadar fayda sağlarsa çatışma durumu o kadar azalmaktadır. Yani iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması, birbirlerini etkilemektedir (Thompson, Beauvais and Lyness, 1999: 393). İş ve aile yaşamındaki değişkenler ile yaşanan problemler arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır, şekil 2. 1' de de görülmektedir (Bacharach, Bamberger and Conley, 1991:40). Örneğin, bireyin iş ortamında ne yapacağını bilememesi, çevresinden yardım görememek ve işsiz kalma korkusu gibi etkenler iş ağırlıklı çatışmaları göstermektedir (Bragger, vd., 2005:307).

Çatışmayla ilgili araştırmalarda, birbirinden farklı sonuçlar elde edilse de aile-iş ve iş-aile çatışması olarak ikisi bir arada işlenildiğinde daha sağlıklı sonuçlar vermektedir. Çünkü çatışma durumları birbirlerini destekler bir biçimde ilerlemektedirler (Büyükşahin, Ok ve Keskin, 2016:145).



Şekil 2.1. İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasındaki etkinin modeli

Geçmişten günümüze kadar gelen ve hala devam etmekte olan iş-aile ve aile iş çatışması; iş yerlerinin bireyi idare etmek ile yönlendirmekte zorlanması, aile ortamında ise kişiler arası ilişkiler, iletişim ile istek ve ihtiyaçların karşılanılamaması

olarak büyük bir sorun haline gelmiştir. Bu sorunun giderilmesi için bireye, iş yeri yönetimine (insan kaynakları, örgütsel davranış), aile içi bağlılığa ve dayanışmaya ihtiyaç vardır (Kossek ve Ozeki,1998: 139). İş-aile ve aile-iş çatışmasında, iş yerinden verilen destek ile iş-aile çatışması, aileden gelen destek ile aile-iş çatışma seviyesinin değiştiği gözlemlenmiştir (Mesmer-Magnus ve Viswesvaran, 2005: 218). Çatışma analizlerinde, iş memnuniyeti artarken, aile memnuniyeti düşüş göstermiş ya da aile memnuniyeti göstergesi yüksek bir sonuç verdiğinde, iş memnuniyetinin sayısal değeri azalmış, iki durum arasında doğrusal bir artış bulunamamıştır ve sonuçların stres, baskı, iş ile ailedeki müdahaleler, kendisiyle birlikte çevresinin ekonomik durumu, istekler ve ihtiyaçlar ile aralarında anlamlı bir ilişki olduğu kanısına varılmıştır (Rahman, Tabassum ve Jahan, 2015: 90-91). Ayrıca iş ortamındaki görev belirsizliği, yoğun çalışma saatleri, iş ve aile ortamında istek ve ihtiyaçlara ulaşılamamak ya da tatminsizlik ve en önemlisi işten aile rollerine veya aileden iş rollerine gerçekleşen baskılar çatışmanın zeminini sağlamlaştırmaktadır (Greenhaus, Bedeian ve Mossholder, 1987: 201). İş-aile ve aile-iş çatışması arasında bireysel, örgütsel ve iletişim konularında birbirlerini destekler nitelikte bir bağ bulunmaktadır ve çatışma başladığında sadece bir konuya değil çatışmaya sebep olan diğer etkenler de birlikte incelenmeye alınmaktadır. Örneğin bir çatışmanın ortaya çıkma nedeninin, işteki yoğun çalışma saatinden kaynaklı olduğu düşünülüyor ise sadece çalışma saatleri incelenmekle kalmaz, iş temposu, bireyin deneyimi, cinsiyeti, ailedeki birey sayısı vb. etkenlerin çatışma içerisinde birbirlerini ne derece etkilediklerine de bakılmaktadır (Greenhaus, 1988: 23).

İş-aile ve aile-iş çatışmasının, memnuniyet, bağlılık, stres, cinsiyet, sadakat, zaman vb. gibi birçok alt nedeni bulunmaktadır. Bu alt nedenler, çatışmanın ortaya çıkmasındaki asıl etkenlerdir. Bu kısımda çatışmaya sebebiyet veren alt nedenlerden bazılarına ve her bir etken içerisinde çatışmanın nasıl oluştuğuna değinilmiştir. İş-aile ve aile-iş çatışmasının ortaya çıkmasına neden olan alt etkenler; stres, kıt kaynaklar, işyükü ve kariyer, cinsiyet, bağımlılık, evlilik, kısıtlı vakit, bakım, çalışma ortamı, kararlar, örgütsel bağlılık ve sadakat, iletişim ve destek üzerinden incelenmiştir (Aycan ve Eskin, 2005: 468; Boyar, Maertz Jr. ve Pearson, 2005: 919,923; Byron,2005:183; Chu ve Murmann,2006:1189; Frone,Russel ve Cooper.,1997: 326; Frone, Yardley and Markel, 1997:148; Hammer, Allen ve Grigsby, 1997:186; Higgins, 2000:1219; Karatepe ve Baddar, 2006: 1018; Karatepe

ve Bekteshi, 2008: 519; Marks, 1998:5; Thompson, vd., 1999: 394; Weisfeld vd., 2011:1166; Zhao, Qu and Liu, 2014: 10).

2.1.1. Stres

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının temelini oluşturan unsur strestir. İş yerindeki hiyerarşik sistemin her kademesindeki ya da sadece bir kademesindeki sorunlu kısım, örgütsel politikada bir problem yaşandığını göstermektedir. İşteki bu sorun, bireyde strese sebep olmakla birlikte işte ve ailede çatışmaya yol açmaktadır. Aynı şekilde ailedeki duygusal temelli ruhsal bunalımlar da çatışmanın nedenlerindendir (Karatepe ve Baddar, 2006: 1018). Bireylerin aile de ya da işteki rollerinin verdiği sorumlulukları yerine getirme çabasında, onları engelleyen baskılar, emirler, yetersiz zaman, kıt kaynaklar, sağlık sorunları ve ek olarak zamansız ortaya çıkan problemler gibi durumlar bir araya geldiğinde stres oluşmaktadır. İlk olarak beyni meşgul eden bu duygusal ağırlıklı sorun, bulaşıcı olarak çevresindeki insanları da etkilemeye başlamakta, huzursuz bir ortam yaratarak çatışmaları uyandırmakla, daha sonra biyolojik olarak bireyi olumsuz etkilemektedir (Ivancevich ve Matteson, 1982:373). Stres, iş temelli meydana gelip, aile ve iş hayatını olumsuz etkileyen (Yılmaz, Sözcü ve Kışioğlu, 2019:27), demografik özelliklerle birlikte (Karakule, Karademir ve Armağan, 2019:224), çevresinin kendisi hakkındaki olumsuz düşünceleri korkusu (Lim, and Teo, 1999: 283), kendini vasıfsız hissetmesi (Manjula, and Srinivasan, 2015: 6364), gibi bireyin duygu, düşünce ve davranışında meydana getirdiği olumsuzlukların tümü olarak belirtilmektedir (Aydın, 2004: 57). Stresin güçlü etkileri çatışma ortamı oluştururken, çatışma içerisinde stresin başladığı da görülmektedir. Çatışmaların strese bağlı olarak, zayıf kişiliğe sahip (Bacharach, Bamberger and Conley, 1991:51), özellikle ailede çatışma yaşayan kadınlarda (Nelson, Quick, Hitt ve Moesel, 1990:172), ağır iş yükü altında çalışan (Bolino ve Turnley, 2005:745), kişilik bunalımı yaşayan (Cooper ve Payne, 1991), psikolojik veya bedensel rahatsızlığı olan (Kinnunen, Vermulst, Gerris, and Mäkikangas, 2003:1670), çevresine huzursuzluk yayan (Allen, Herst, Burck and Sutton, 2000: 301), bireylerde daha fazla gözlemlendiği belirtilmiştir. Çatışma ve stres arasında olan pozitif uyumlu ilişki, verimsizlik, işi bırakma ve ailenin dağılması (Khan, vd. 2014: 96), iş-aile ve aile-iş çatışmasını gösteren etkiler (Steinmetz, Frese ve Schmidt, 2008: 5), bireyin özellikleri (Eby,

Casper, Lockwood, Bordeaux ve Brinley, 2005:129), aile ve işteki hissedilen sorun farklılığı (Westman and Etzion, 2005:1948), hayal kırıklığı (Frone, ve McFarlin, 1989:878), sağlık sorunları (Leiter ve Durup, 1996: 45), gibi etkiler üzerinde görülmektedir ve bireyin yaşadığı çatışmayı erken teşhis etmek ya da çatışmalara önlem almak bireyin sağlıklı ve kaliteli bir yaşam sürmesi için önemlidir.

2.1.2. Kıt Kaynaklar

Ayrıntılı olarak çatışma sebeplerine bakıldığında, kişinin geçmişi, yaşam doyumuna ulaşip ulaşmadığı, hayat ve iş memnuniyeti, sahip olduğu ya da olamadıkları, gösterdiği performans ve bu etkenler içerisindeyken yaşanan rol belirsizliği iş-aile ve aile-iş çatışması unsurudur (Netemeyer, vd., 1996:403). İş bulmama, rekabet ortamının artması, hayat şartlarının ve çalışma koşullarının zorlaşması ile birlikte insanların iletişimi azalmış, birbirlerine yardımcı olma konusunda zayıflık göstermeye başlamışlardır. Bu ise bireylerin kendilerini yalnız hissetmelerine ve yaşamdan uzaklaşmalarına etki etmiştir. Kaynaklar da değişime uğramış, her geçen gün azalmış ve insanlar bu kıt kaynakla yaşamayı öğrenmeye çalışmışlardır. Bireylerin yalnızlık çekmeleri ve kıt kaynaklar ile rollerini yerine getirme zorunlulukları çatışmaları doğurmaktadır (Karatepe ve Bekteshi, 2008: 519). Kıt kaynaklar, çevreden gelen destek, baskılar, aile ve işte yüklenilen sorumluluklar, yetersiz zaman, memnuniyet ve doyum gibi boyutlar, olumsuzlukların artmasına neden olan doğrudan etkileme, dolaylı etkilemeye göre çatışmaları daha fazla beslemektedir (Michel vd. 2009: 204-205).

2.1.3. İş yükü ve Kariyer

Çatışmaların bir nedeni de, iş ortamındaki hedeflenen kar miktarına ulaşmak için bireylere yüklenen aşırı görev ve aile yaşantısında istekler ile ihtiyaçların maddi olarak karşılanamamasıdır (Karatepe ve Kılıç, 2007:241). Kadın ve erkek üstlendikleri farklı rollerden dolayı aynı çatışma nedenlerini yaşamamaktadırlar. Örneğin, kariyer sahibi olma ya da yükselme isteği, işte üst veya alt pozisyonlarda çalışma, maaş farklılığı, ailede daha fazla sorumluluk sahibi olmak gibi durumlar çatışmayı etkilemektedir ve bu durumların eşler arasında yaşanan önemli çatışmalara sebep oldukları da görülmektedir (Beutell ve Berman, 1999: 895). İyi bir karar vermek ya da geçmişteki kararları değerlendirmek, bireyin hep istediği hedeflere ulaşması için yaptığı zorlu seçimlerdir ve bu kararlar yaptıkları hareketleri endişeye

çevirmekle birlikte, ilerledikleri yolu zorlaştırır ya da daha azimli olmalarını sağlar. Bu süreç ilerledikçe kaygılara ve strese dönüşerek huzursuz bir ortam oluşturmaktadır (Higgins, 2000:1219).

Bireyin çalıştığı yer ve mevki, ailesine ve işine verdiği önem, bireydeki fiziksel ve ruhsal sorunlar, sosyallik durumu, kişilik özellikleri, yaşam tarzı, iletişimi ve zaman ilerledikçe çevresinde ve kendisinde meydana gelen değişiklikler gibi daha bir çok etken çatışmalara yön vermekle birlikte çatışmaların nedenlerini de değiştirmektedir (Kopelman, Greenhaus ve Connolly, 1983:213). İnsanların her birinin doğup, yaşadığı, devam ettirmek istediği ya da yaşamak istediği bir hayat standardı vardır. Bazı insanlar bu standardın altında yaşamaya çalışırlar, bazıları ise bu seviyeyi yükseltmek, kendileri ve aileleri için daha iyi yaşam koşulları sağlamak için uğraşırlar. Bireyler iş sahibi olsun ya da olmasın, iş ve ailede rahat bir hayat sürmeleri için amaçladıkları hedefler, bulundukları ortam, yaşadıkları sıkıntılar, çevrenin katkısı ve koşulların istedikleri nitelikte olup olmaması durumu çatışmalara yön vermektedir (Rice, Frone ve McFarlin,1992:156).

2.1.4. Cinsiyet

Hayat şartlarının zorlaşması ve kadın çalışan istihdamının araştırılmasıyla birlikte, kadın çalışan sayısı artmıştır. Haliyle aileden iş ortamında bulunan birey sayısının fazlaşması iş gücünü kolaylaştırır da, ailedeki rolleri erkek ve kadın için zorlaştırmıştır. Kadının ailede üstlendiği görevlerin yanı sıra iş hayatındaki roller de eklenmiş, erkeklerde ise sadece iş yoğunluklu roller varken artık ailesinde üstlendiği rollerin yanı sıra eşinin çalışmasından dolayı yerine getiremediği görevlerin bir kısmını kendisi olarak fazladan sorumluluk altına girmiş, sonuç olarak iki bireyde de olumsuz durumlar oluşmuştur (Minnotte, Minnotte ve Pedersen, 2013: 686). Aile içindeki güven eksikliği, zaman ayıramama, bitkinlik, bakılan kişi ve çocuk sayısı, rollerden kaynaklanan eksiklikler ya da yerine getirilememesi ciddi problemlere yol açmakta, hatta boşanmalar ile son bulmaktadır (Byron,2005:183).

Çatışmalara cinsiyet açısından bakıldığında, kadınların yaşadıkları çatışmalar, çalışma hayatında yer almaya başlamalarıyla hız kazanmıştır. Kadınların çalışma hayatına atılma süreçleri, ekonomik durum, sektörde kendilerini kabul ettirme ve yaşadıkları yerin konumuna göre zamanla farklılık göstermiştir (Berber ve Yılmaz,2008:3-4). Evdeki izinsiz, dinlenmesiz, ücretsiz ve yoğun çalışmaları çevresi

tarafından görülmeyen kadınların, iş sektörüne atılmaları, orada tutunmaları ve aşırı rol altından kalkmaları da kolay olmamıştır (Toksöz, Dedeoğlu, Parmaksız ve Bahçe, 2014: 19). Genel kabul görünen analiz, çalışan kadınların çalışan erkeklerden daha fazla role sahip oldukları, ev ve işteki görevlerini hem akılda tutup, tasarımıladıklarından dolayı hem zihnen hem de iş ve evdeki görevlerini yerine getirdiklerinden bedenlen daha çok yoruldukları sonucuna ulaşılmıştır (Bu ve Mckeen, 2000:534). Çalışan kadının istediği ya da zorunlu tutulduğu, gelenek haline getirilmiş aile ve evin tüm sorumluluklarına karşı vakti, esnekliği, dayanma gücü olmadığından erkeklerden daha fazla çatışma ve tükenmişlik yaşadığı görülmektedir (Noor, 2002: 647). Kadınların çalışma hayatında görülmesinin istenmesinden çok aileyi oluşturan, sadece ailenin ihtiyaçlarını karşılaması gerektiği düşünülen ve ev işlerini yapmada temel bir parça olarak benimsenmesi, kadının kendisini sorgulaması ile evde eşler arasında kavgaların başlamasına ve işe kadar uzanan çatışmalara sebep olmaktadır (Liff ve Ward, 2001: 22). Kadınların ailedeki rollerini bir alt nesle aktarması, annelik iç güdüsü, işteki üstlendikleri görevler, iş ve ailedeki kısıtlı zaman çatışmalarına nedendir (Armstrong, Riemenschneider, Allen and Reid, 2007:149). Kadınların ve erkeklerin çalışmasında, kalitenin artırımı, müşteri memnuniyeti, sağlıklı bireyler yetiştirme, sosyalleşme ve diğer etkinlikler, sağlam ilişkiler, gelenek ile inançların rahat devam ettirilebilmesi gibi boyutlar çatışmanın içerisinde önemli yer tutmaktadır. Kişilerdeki olumsuzlukların başlıca nedenleri olan kıt kaynaklar, kısıtlı vakit, stres dolu bir ortam, kendileri için vakit ayıramama, ruhsal, sosyal ve beden açısından rahatsız olmak vb. gibi problemlerin işten aileye çatışma ile zarar gelmesi ya da çatışmanın aileden işe huzursuzluk getirmesi olarak son bulduğu belirtilmektedir (Poelmans, 2001:5). Çalışan çiftlerin çatışma yaşamalarının sebebinin kadınların çalışma hayatına atılmalarıyla daha fazla görüldüğü ve bu çatışmaların aile ağırlıklı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Majekodunmi, 2017: 59). Kadınların, çalışma hayatına erken atılması, geç katılması ya da hiç çalışamaması, istekleri ve ihtiyaçları için çevresinden yardım beklemesi gibi durumlar da çatışma nedenidir (Ahmad, 1996: 663).

Başka bir araştırmada ise erkeklerin daha fazla çatışma yaşadıkları belirtilmiştir. Kadınların çalışmaya başlaması ile birlikte evde yerine getiremedikleri sorumlulukların, erkekler tarafından üstlenildiği ve iki kişinin rolünü üstlenen erkeğin çatışmayı daha fazla yaşadığı bulunmuştur (Barling 1986:5). Bireyin aile

hayatındaki çatışmaları yaşamasının nedeni olarak evlilik durumunu benimseyememesi, bu yüzden rollerini de gerektiği gibi yerine getirememesi ile birlikte sorunlar oluşmaktadır. Aynı şekilde bireyin, iş yaşantısında da iş memnuniyetsizliği yaşaması çatışmaları başlatmaktadır (Bedeian, Burke ve Moffett,1988:486).

2.1.5. Bağımlılık

İş-aile ve aile-iş çatışmasının, birbirlerini destekleyen ve besleyen, bireyin hem ruh sağlığını hem beden sağlığını kötü etkileyip, bağımlılık nedeni olan ve diğer etkenlerin katkısıyla gelişen çok yönlü bir yapı olduğu belirtilmektedir (Frone, Russel ve Cooper, 1997:326). Kadınların yaşadığı çatışma nedenleriyle ilgili bir incelemeden örneğe bakıldığında, çalışan kadınlar ev işleri, çocuk bakımı ve aile bireylerine ilginin yanı sıra, iş ortamındaki yoğun tempo, baskı, ulaşılması gereken zor hedefler ve rekabeti kaldıramadıklarından stresten uzaklaşıp rahatlamanın yollarını sigara, alkol ve uyuşturucu gibi bağımlılık yapan maddelerde aramaktadırlar. Ama en masum gibi görünen sigaraya bile bağımlılık başladığında bırakılması güçleşir ve sağlık sorunları ortaya çıkar. Çalışan kadınların bu maddeleri kullanması sonucunda fiziken ve ruhen bitmişlik başlar, sosyal dışlanma görülür, en kolay işleri bile yerine getiremez hale gelir ve son nokta olarak depresyonla başlayıp faydadan çok zarar görerek çatışma ve tükenmişliğe sebep olur (Frone, Barnes ve Farrell,1994:1020).

2.1.6. Evlilik

Bireyin başarısı ya da başarısızlığı, kariyer planı veya hedeflerine ilerlerken yürüdüğü yolda olumlu ya da olumsuz şartlardan her zaman bireyle birlikte ailesi de etkilenmektedir. Aile içi çatışmalarda, eşlerden birinin iş ya da aile nedenli sıkıntı çekmesi, diğer eşi ve tüm aile bireylerini de strese sürüklerken, çatışma durumu tüm aile bireyleri arasında yayılmakta ve kısır döngü olarak ilerlemektedir (Hammer, Allen ve Grigsby, 1997:186). Evlilik ile birlikte bireylerin ve çocuklarının yaşları, paylaşılan sorumlulukların artması ve rol belirsizliği gibi etkenler çatışmaların ilerlemesine neden olmaktadır (Allen ve Finkelstein 2014: 382). Evli kişilerin, birbirleriyle rol paylaşımı yapmadıklarından, bir düzensizlik söz konusu olmakta, iş ortamlarındaki verim ve kalite üzerine kurulu sistemin baskısından oluşan olumsuz duygular ve davranışlar aile içinde iş-aile ve aile-iş çatışması doğurmaktadır.

Boşanma sürecine girmiş ailelerdeki yapı zedelenmesinden dolayı aile bireylerinin huzuru kaçır, sancılı bir süreç başlar, psikolojik sorunlarda artış yaşanır ve çatışma durumları her bireyde artarak problemlerin daha kötüye gitmesine sebep olur (Wortel, Kluver ve Steenbergen, 2009:5; Matthews, Conger ve Wickrama, 1996: 63). Eşlerin birbirlerinden beklentileri ve bu konuyu dile getirmemeleri, iç dünyaları ile hayallerin farklı olması, iş ve iş dışı yaşanan zorluklara birlikte duyarsız kalınması, duygu ve düşüncelerin ortama olumsuz dalgalar yayması gibi sorunlar kişiler arasında sevgi, saygı, anlayış ve iletişim eksikliğe neden olur. Duygusal temelli aile yapısı, bu problemlerden yola çıkarak başlayan çatışmalar ile zarar görmektedir (Judge, Ilies ve Scott, 2006:780-781).

2.1.7. Kısıtlı Vakit

Çatışmalarda iş ve aile ortamlarındaki olumsuz sonuçlara sebep olan rollere yeterli zaman bulunamaması, aile içinde çözülmemiş problemler ve bir aileyi oluşturma yüklediği sorumluluklar vb. etkenler ayrı ayrı incelendiğinde her birinin farklı bir yol ile çatışmaya sebebiyet verdiği görülmektedir. Ama iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasındaki en temel sorunun bireylerin kısıtlı vakitte üstlendikleri zorlu ve birden fazla görevin aynı anda yerine getirilemeyip zihinsel hatta ilerleyen zamanla fiziksel sorunlara yol açtığı bir gerçektir (Frone, Yardley ve Markel, 1997:148). İş yerine ya da eve ulaşmada geçirilen vaktin kısaltılması için yapılan, bakıma muhtaç birisi ya da bebeği olan biri için evde çalışma yöntemi, zamandan tasarruf yapılarak çatışmanın ana teması olan kısıtlı vakit bir nebze olsun artırmış ve çatışmanın azaldığı görülmüştür (Madsen, 2005: 9; Sakamoto, ve Spinks, 2008).

2.1.8. Bakım

Çatışmalardaki bir diğer etken ise, bireylerin üstlendikleri bir ya daha fazla kişiye karşı koruma ve destekte bulunmalarıdır. Bireylerin koruma ve her türlü ihtiyaçlarını karşılamak için himaye altına aldıkları bu kişiler, çocuk, yaşlı, yetişkin, engelli gibi fiziksel ve zihinsel olarak farklı özelliklere sahip olmalarından dolayı, bireyin yaşam kalitesini, enerjisini, ekonomik durumunu, iş ile aileye ayırdığı zamanı, psikolojik ve beden sağlığı gibi daha birçok durumu olumlu ya da olumsuz etkileyip, çatışmaya da zemin hazırlayabilmektedir (Marks, 1998:5). Bireyler yaşadıkları sorunları çalıştıkları yerde disiplin anlayışından, mecburiyetten,

hiyerarşik sistemden ve emir altı çalışmaktan dolayı gösteremediğinde, bu negatif birikim aile içinde ortaya çıkmaktadır. Aile bakımı, ekonomik ve zaman yetersizliği, duygusal ihtiyaçlar gibi durumlar karşılanamadığında ise çalışmakta olduğu hizmet sektöründeki müşteri memnuniyeti sağlanamamakta ve iş yönetimi bu duruma karşılık sorun çözme yönetimini gerçekleştirememekle birlikte bireyi çatışmalara sevk etmektedir (Thompson, vd., 1999:395).

2.1.9. Çalışma Ortamı

Kendi ayakları üzerinde durmak ve iş hayatında yer edinmek isteyen birey, yeni işlere girişim yapmaktadır (Aycan ve Eskin, 2005: 468). Yaşam şartları, geçim sıkıntısı, hırs, kendi ayakları üzerinde durma isteği vb. koşullar gerekçesiyle özellikle de kadın girişimciler çoğunlukta olarak çalışma hayatına atılmakta (Dirik, 2016: 30; Kızılgöl, 2012: 90-91), özel iş yerleri sayısında artış yaşanmaktadır. İnsanların kendi imkânları ve devlet destekleriyle açtıkları iş yerlerinin ayakta tutulması, desteklenmesi, rekabet içerisinde olması gibi sıkıntılar nedeniyle bireyin baskı altında olmasının yanısıra iş ve ailede çatışmalar ortaya çıkmaktadır (Soysal,2010: 90). Bireyin çalışma hayatında tutunma sürecinin sancılı olması, iş ortamında iletişimin azalması ile müşteri memnuniyetine, satışa ve aile geçimine darbe vurmaktadır (Gümüştekin ve Gültekin, 2015: 148). Bireyin yaşadığı iş çatışması sadece kendini değil, eşlerinin iş motivasyonunu da olumsuz etkilemektedir. Çalışma hayatlarının sağlıklı olabilmesi ve işte ilerleyebilmeleri için ilk önce iş ve aile ile aile ve iş arasındaki uyumun sağlanması gerekmektedir. Çatışmaların nedenleri araştırılıp çözüm bulunmalıdır, aksi takdirde çatışma sorunları büyüyüp hem iş hayatını hem de aile hayatını uzun vadede hatta geri dönüşümü zor bir şekilde etkilemektedir (Parasuraman, Purohit, Godshalk ve Beutell, 1996: 277).

2.1.10. Kararlar

İş yaşantısındaki kararlarımız gibi ailedeki kararlarımızda yaşantımızı şekillendirmektedir. Alınan kararların olumsuz sonuçlar doğurması, bireyleri uzun vadede olumsuz etkileyebilmektedir (Weisfeld vd., 2011:1166). Kararlar ile birlikte, çevresel boyutlarda ki değişim de, yaşam alanını, ülkenin ekonomik durumunu, çalışma koşullarını etkilemektedir. Koşullar olumsuz şekilde ilerlediğinde bireylerde stres, huzursuzluk, paranoya ya da panik atak gibi psikolojik sorunlar görülürken ilerleyen aşamalarda bedeni etkileyerek sağlığın bozulmasına da neden olmaktadır

(Lo and Fryxell, 2003: 46). Olumsuz koşullardan biri olan, bireyin yapmayı istemediği davranışların, çevresi tarafından ona zorla yaptırılması ya da zorunlu tutulması da, bireyi çatışmaya sevk etmektedir (Voydanoff, 2005:711).

2.1.11. Örgütsel Bağlılık ve Sadakat

İş-aile ve aile- iş çatışmalarına neden olan bir diğer etken ise örgütsel sadakattir. İnsanlar, geçmişten beri yaşama bir sebepten bağlı olmak için yaşamışlardır. Genellikle hayata tutundukları bu amaçlar, çalıştıkları iş ya da kendilerini adadıkları aileleridir. İş açısından bakıldığında zaman, bireyin temel ihtiyaçlarını gidermenin yanı sıra, o işi sevmeleri ve bağlılık göstermeleri gerekmektedir. Örgütsel bağlılık, örgütsel sadakatin ilk aşamasıdır. Örgütsel sadakatte, işe katılım, sınırlı kaynakları kullanabilme, genel memnuniyet, motivasyon, performans, işe devam etme, çalışma alanı gibi boyutlar esas alınmaktadır (Mowday, Steers ve Porter, 1979,10-15). Bireyin kendini geliştirmesi, sorumluluklarını eksiksiz yerine getirmesi, diğer örgüt üyeleri ile uyumlu bir şekilde çalışması ve aşırı iş yükü altına girmesi, örgüte olan sadakatini göstermenin yollarıdır (Podsakof, Mackenzie, Paine and Bachrach, 2000: 526). İşine kendini vermek ve bir amaç için çabalamak, kişideki bunalımı engellemektedir. Bu durumun karşıt hali ise örgüt sadakatsizliğinden oluşan etkilerin iş ve ailede negatif tepkilere dönüşmesidir (Koç, 2009:203). Bireyin örgütsel sadakatte göstermiş olduğu çaba, kendisinde aşırı yorgunluğa, sinire ve sorumlulukları zamanında yerine getirememekten tedirginliğe yol açarak, iş-aile çatışmalarını tetiklemektedir. Kişinin iş yerinde fazla vakit geçirmesi, ailesinin bireye karşı olumsuz tutumlar sergilemesine ve huzursuz aile yaşantısının da işi etkileyerek aile-iş çatışmasına neden olmaktadır (Boyar, vd. 2005:919,923, Thompson, vd., 1999: 394). Örgütsel sadakat, duygusal bağlılıkla ilgilidir. Bireyi tamamen psikolojik yönden etkilemektedir. Aşırı bir iş bağlılığı, aile ve iş yaşamını birbirinden uzaklaştırarak, ailedeki kültür ve ahlaki değerleri olumsuz bir şekilde etki etmektedir (Li, Jiafang ve Yinying, 2013:1650). Araştırmalardan örnekle, kadınların erkeklere göre daha fazla bağlılık geliştirdikleri ve çatışmalardan etkilendikleri (Casper, vd., 2011:641), bağlılığın kişisel performansı olumsuz etkileyerek çatışmalara neden olduğu bulunmuştur (Aktaş ve Gürkan, 2015:149). İletişim, zaman, iş miktarı, aileye karşı olan sorumlulukların yerine getirilme güçlüğü gibi etkenler eşliğinde örgütsel

sadakat yaşanması, çatışmaların artmasını sağlamaktadır. Bağlılık düzeyi arttıkça çatışma da artmakta, bağlılık düzeyi azaldıkça çatışma yaşanma durumunda azalma gözlenmektedir (Day ve Chamberlain, 2006:125). Her zaman olumsuz düşünen ve çevresine de bu negatif enerjiyi dağıtan, tembelleşen ve çalışma azmini kaybeden kişi, diğer örgüt üyelerine bu durumu bulaştırarak, çalışma verimini düşürmekte ve iş yerini mali açıdan zayıflatmaktadır (Jehn,1995: 258; Jehn ve Mannix, 2001). Her bir birey örgütün kendisini oluşturduğundan, örgüt psikolojisi ve memnuniyeti iş yeri için önemlidir. Örgütün verimli ve birbirine bağlı bir şekilde ilerlemesi (Yüksel, 2005: 312), bireyi desteklemesi, ona arka çıkması ve çalışmalarını ödüllendirmesi, bireyin örgüte ve iş yerine pozitif geri dönüş sağlaması ile birlikte bireyin çatışma yaşamasını da azaltmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010:214; Karatepe ve Kılıç, 2007:248).

2.1.12. İletişim ve Destek

Sağlıklı bir iletişim, insan ilişkilerinde öneme sahiptir. Karşılıklı gösterilen duygusal ve fiziksel emek, kişiler arası yaşanan ilişkinin kalitesini ve ömrünü göstermektedir (Chu ve Murmann,2006:1189). İlişki kalitesinin artırılması ve devam ettirilmesi ise çalışanların boş vakitlerini iyi değerlendirmelerinden geçtiği belirtilmektedir. Sosyal aktivitelerin arttırılmasıyla, bireylerin işte ve ailede daha az gerilim yaşayacakları saptanmıştır (Zhao, Qu and Liu, 2014: 10). İş yerinin, çalışanına eğitim vermesi (Magnini, 2009:125) ve onu sosyal aktivitelerle desteklemesinin temel nedeni, bireyin çatışma içerisinde yaşadığı psikolojik sıkıntının iş performansını olumsuz etkilemesini önlemektir (Yavaş, Babakuş ve Karatepe, 2008: 14). Ailedeki sorumlulukların ağırlığı tespit edilerek iş yönetimi tarafından ücretli doğum izni, çocuk bakımı, çalışma saatlerinde uygunluk gibi destek uygulamaları yapılmaktadır (Goff ve Mount, 1991:793). Çalışanlarının yönetime olan bağlılığı ile güvenini arttırmak, aradaki iletişimi sağlamak ve olumsuz ortamları engellemek için insan kaynakları bölümüne görev düşmektedir (Aydıntan, 2007: 92). İnsan kaynakları bölümü ile birlikte bireyin yaşadığı çatışmaları azaltmak ya da engellemek için çalışmalarda bulunan iş yerleri gibi, bireyin ailesinin de bireye destek vermesi, çatışmaları engellemektedir. Ancak aksi durumda, iş yerinin çalışana zaman ve yapılan işin eksikliği ile ilgili baskı yapması (Boyar, vd., 2005: 922), kişinin iş yerinde geçirdiği sürenin uzaması ve bu kişi bir de kadın çalışan ise evdeki

sorumluluklarından çok iş yerindeki sorumluluklarla ilgilenmesi, daha fazla çatışmalara yol açmaktadır (Byron, 2005:183). Kişinin ruh hali, cinsiyet farklılığı, sorumluluk, çalışılan ortamda isteklerin yerine getirilmesi ya da getirilmemesi (Grandey, Bryanne ve Ann, 2005), iş yerinde yaşanan problemler, işteki görevlerin daha baskın gelerek sadece işe yoğunlaşılması da çatışma nedenlerindendir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 90).

İş-aile ve aile-iş çatışmasına etki eden diğer durumlara bakıldığında ise:

İş yerinde çalışanlar düşünülmeden kalite ve satış artırımı gibi sadece ürün ya da kaliteli hizmet odaklı yapılan geliştirme çalışmaları, kısa süreli istenilen verimi verse de, işletmenin gelişmesi ve büyümesinin sağlanması için çalışanların iş yeri memnuniyetinin artırılması gerektiği görülmüştür. Çalışılan ortamın rahat olması, bireyin sorunlarının dinlenmesi, iş yükünün hafifletilmesi bireyi rahatlatmakla birlikte, çatışmaları da engellemektedir. Her iş yeri (okul yönetimi, fabrika, temizlik sektörü, hastane vb.) çalışma koşulları dâhilinde, bireylerin yaşadıkları çatışmaları azaltmak için bazı çözümler üretmektedirler. Örneğin, kadın çalışanlarda ev yükünü azaltmak için yapılan uygulamalar, çalışanlar arasında eşitlik uygulamaları, dinlenme saatleri, izin verme ya da tatil gibi uygulamalar çatışmalara engel olmak veya giderilmek amacıyla yerine getirilmektedir. En önemlisi çalışanların evli, bekâr, çocuk sahibi olması, bedensel ve psikolojik açıdan araştırılması, yaşları, çalışma süreleri, işte ve ailedeki durumlarına bakılıp, yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmaları incelenmiştir (Parker ve Allen, 2001:455). Bununla birlikte ülkenin gelişmişliği, halkına sağladığı olanaklar ve haklar, kaliteli bir yaşam, bireylerin iş-yaşam tatminini ve memnuniyetini etkilemektedir. Kişilerin desteklenmesi farklı işlere, sosyal ve ekonomik duruma sahip olmaları, iş-aile ve aile-iş çatışmalarının seyrini değiştirmektedir. Mesela iş yerlerinde ya da başka insanların evlerinde çalışan bireyler ile evini homeoffice olarak kullanan ya da işlerini evden yürüten kişilerin yaşadıkları çatışmaların aynı olmadıkları görülmektedir.

Başka bir etki olan arkadaş çevrelerinin fazlalığı, çeşitliliği veya kazandıkları para miktarlarının ve ek kazançlarının (eşlerin çalışması, ek iş vb.) olmasının çatışma durumlarını atlatmadaki ya da çatışmayı artırmadaki etkenler olarak ortaya çıktığı görülmüştür (Spell, Chester, Haar ve O'Driscoll, 2009:202). Bireyin, ailesinin ve iş yerinin isteklerinin birbiriyle uyumsuz olması ve bir konuyu farklı değerlendirmeleri,

ortak noktada buluşamamaları da (aile, bireyin evde tüm sorumluluklarını yerine getirmesinden memnunken, iş yerinin çalışanını tembel olarak göstermesi), çatışmalara sebep olmaktadır (Reynold, 2005:1313). Çok çalışmadaki çatışma ise yoğun tempo ile geçirilen bir gün, çalışanları hem psikolojik olarak hem de beden olarak yormaktadır.

Deneyim, profesyonellik, elindekileri değerlendirebilme, sorunlardan olumlu sonuç çıkarma ve yetenek gibi özellikler de çalışanın yaşadığı iş çatışması ve aile çatışmasında yer almaktadır. Örneğin, yeni işe başlayan biri iş yerinde olan bir problemi nasıl çözeceğini bilemez ve bunalıma girerken, senelerdir aynı işte çalışıp deneyim sahibi olan biri sakinliğini koruyarak, birden çok çözüm yolu üretebilmektedir (Burke ve Greenglass, 1999:333).

Aile bireylerinin aynı ortamda çalışmasında ise iş arkadaşlığı ya da yönetici konumunun dışında aralarında duygusal bir bağ olması nedeniyle çatışmalara aile ve iş içinde normal koşullardan daha sık rastlanır (Caputo, Marzi ve Pellegrini, 2018:524). Kişinin çalışma anlayışı, aile değerleri, aile-iş içi ile dışarıdaki tutumu, kültürü ve gelenekleri çatışmada işin aile üzerine ya da ailenin iş üzerine olan baskısını değiştirmektedir (Kim ve Ling, 2001: 205).

Bireyin iş ve ailede rutin olan günlük işlerini kontrol edememesi ve bireyin aile ve işteki çevresinin kontrolsüzlüğü hoş karşılamaması, çatışmaların doğmasındaki bir başka nedendir (Day ve Chamberlain, 2006:126). Ayrıca çatışmaların seviyesini bireyin ailesi ve iş yerindeki kişilerin bireye karşı tutumları ile karşılıklı davranışları belirlemektedir. Bireyin iş yerindeki yönetimi, iş arkadaşları ve ailesi, bireyin durumuna ya da rollerine karşı duyarlı ve yardımcı olduklarında bireyin yaşadığı çatışma düzeyi azalmaktadır. Bu durumun tersi yaşandığında ise bireyin yaşadığı çatışma düzeyi artmaktadır (Bruck, Allen ve Spector, 2002: 339,350). İş-aile ve aile-iş çatışmalarında, iş ya da aile sorununun daha baskın gelmesinde, cinsiyet, çalışma süresi ve aile kültürünün etkisi görülmektedir. Örneğin kadın çalışanların iş yaşamlarının aile yaşamlarını daha fazla olumsuz etkilemesi, ailedeki çocuk sayısının veya anneye olan ihtiyaç seviyesinin artması ya da işe yeni başlayan birinin çatışmalara dayanamayıp işi terk etmesi çatışmalardaki etkenlerdir (Cinamona ve Rich, 2005: 374).

Bireylerin çalışkanlık, tembellik, yardımseverlik, bencillik, sosyal olma, alınganlık gibi kişilik özellikleri çatışmaları etkilemekle birlikte bireyin çevresinin bu davranışlara destek vermesi ya da destek vermemesi de çatışmalara katkı sağlamaktadır (Selvarajan, Singh and Cloninger, 2016: 52). Çatışmaların temeli olan duygusal tepkiler ise uzun süre ekilerini devam ettirerek bireyin kişilik özelliklerini değiştirmekte ve çatışmalara zemin hazırlamaktadırlar (Eby, Maher ve Butts, 2010: 95). Çatışmadan dolayı kişilik özellikleri değişen bireyde, ailesine önem vermeme, azmini kaybetme, yaşam doyumsuzluğu, iş yerini sevmeme, işte tahammülsüzlük, başarısızlık korkusu, işten ayrılma gibi kişisel ve iş ortamı ile ilgili bazı sonuçlara yol açmaktadır (Taslak, 2007: 69).

Ayrıca iş ve aile çatışmalarının sadece çatışmadan ibaret olmadığı, stres, iş-yaşam memnuniyetsizliği, motivasyon düşüklüğü, kontrol eksikliği, rol belirsizliği, performans kaybı, iş doyumsuzluğu ve problemlerde kadın ile erkek arasındaki etkilenme farklılığı ile ortak bir yol izlediği ve bu olumsuzlukların birbirleriyle beslenerek büyüdükları ortaya çıkmaktadır (Babin ve Boles, 1998: 88). Başka bir araştırma da ise çatışmaların ana nedeni olan rol, üzerindeki rol stresi, rol çatışması, rol baskısı gibi etkenler değişse de çatışma ile rol arasında hep anlamlı bir ilişki çıkmıştır (Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark ve Baltes, 2010: 20). Birbirleriyle bağlantılı olan bu çatışma sebepleri bireyin iş yerindeki sürecini de olumsuz etkilemekte, bireyin mevki yükselmesi, satış ya da hizmet artırımı, müşteri ve meslektaş memnuniyetini de olumsuz yönde etkilemektedir (Ragins, 1989: 73). Devam etmekte olan bu çatışmaları en çok ilgilendiği ve önem verdiği alanda veya yaptığı işte yaşayan (Carlson ve Kacmar, 2000:1034) bireyde, umutsuzluk, huzursuzluk ve bir madde ya da bir varlığa bağımlı olma ihtiyacını artırdığı, sonuç olarak ise yaşam ve işinde gerilemesine sebep olduğu gözlemlenmiştir (Frone, vd., 1994:1025). İş-aile ve aile-iş çatışmalarının neden olduğu memnuniyetsizlik, kişinin hayattan soğumasına, isteksizliğinin artmasına ve yaşama amacını sorgulamasına yol açmaktadır (Ahmad,1996:664). Yaşanan çatışmalar, iş ve aile ortamındaki rollerin sağlıklı sonuçlar vermesini engellemektedir (Frone, Yardley and Markel, 1997: 164). Sorunlar küçük gibi görünüp üstleri örtüldüğü zaman, gün geçtikçe bir çığ gibi büyüüp hem aile bağlarının yıpranmasına hem de çatışmayı yaşayan bireyin ve iş yerinin maddi zarara uğramasına neden olmaktadır (Karatepe ve Kılıç, 2007: 250). Birbirleriyle ilişkili olan iş-aile ve aile-iş çatışmalarının azaltılması ya da son verilmesi

için ya işten ya da ailedeki sorun kaynağından uzaklaşma çaresi bulunmuştur (Hammer vd., 2003:420). Sonuç olarak ya iş terk edilmekte ya da aile içi sorunlar çözüme kavuşturulmak için profesyonel destek alınmaktadır (Nohe vd., 2014: 2). Çatışmalar ilerleyip kişilerin enerjilerini ve yaşam kalitelerini düşürdüğü zaman bireyler bu duruma son çare olarak işten ayrılma yolunu tercih edip, çatışma seviyesinin bir nebze azalmasını sağlamaktadırlar (Hammer vd., 2003: 431).

Bireyin aile-iş veya iş-aile çatışması yaşaması bireyin karakterine, ahlak anlayışına bağlı olup doğrudan bireyin kişiliği ile ilişkilidir. Bireyin, çevresi tarafından onay verilmeyen ve hoş karşılanmayan bütün davranışlarının, çatışmalara sebep olduğu bulunmuştur (Frone, vd., 1994: 1026). İş-aile ve aile-iş çatışmasının nedenleri farklı olsa da, çalışma süresi, deneyim (Cinamona, 2005: 202), rol, kısıtlı kaynak ve zaman, sağlık, duygusal baskı, iş yükü, iş esnekliği ve yorgunluk (Ahuja, Chudoba, Kacmar, McKnight ve George, 2006: 9), cinsiyet, bireyin iş ya da aileden beklediği desteğin gelmemesi, çocuk sahibi olma gibi etkenler çatışmaların ana nedenleridir (Frone, Yardley ve Markel, 1997:150; Madsen, 2003). Çatışmalar bir anda ortaya çıkmamaktadır. Çatışmalar, zamanla biriken tüm sorunların dışa vurmasıyla kendini göstermektedir. Bu yüzden çatışmalara sebebiyet veren durumların çözüme ulaşması için daha ayrıntılı incelenmesi gerekmektedir (Frone vd., 1992: 76).

2.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Türleri

Literatürde; çatışmalarda rollere yeterli zaman ayıramamak, devam eden ruhsal bunalımdan kaynaklı duygusal olumsuzluklar ve rollerde davranış bozukluğu olarak, iş-aile ve aile-iş çatışması, zaman, geçmiş (duygusal) ve davranış esaslı çatışmalar olarak 3 türde incelenmektedir (Aktaş ve Gürkan, 2015:140; Carlson, Kacmar ve Williams, 2000: 250; Greenhaus ve Beutel, 1985: 81; Özdevecioğlu ve Çakmak Doruk, 2009: 72; Turunç ve Afacan Fındıklı, 2015:117).

2.2.1. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında Zaman Esaslı Çatışma

Kişinin sahip olduğu birden çok rolü yerine getirmesi için gereken zamanın yetmemesi, zaman temelli çatışma doğurmaktadır. İş ortamındaki sıkı çalışma saatleri ya da evdeki çocuk bakımı veya ev işleri gibi durumlarda diğer sorumluluklara vakit ayıramamak çatışma nedenidir (Barling, Kelloway ve Frone, 2005:125; Greenhaus ve Beutell, 1985: 78). Kısıtlı zamanın, bireyin rollerini

engellemesi durumuna zaman esaslı çatışma denir (Pala, Tepeci ve Timur, 2018: 3). Zaman esaslı çatışma, bireyin ailedeki rolünü işteki rolden dolayı ya da işteki rolünü ailedeki rolden dolayı zaman yetmezliğinden gerçekleştirememesi olarak açıklanmaktadır (Büyüksahin, Ok ve Keskin, 2016: 145).

2.2.2. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında (Geçmiş Temelli) Duygusal Esaslı Çatışma

Duygusal esaslı çatışma, herhangi bir rolde çekilen zorluğun, yeni bir role katılımını olumsuz etkilemesidir. Bir rolde yaşanan sıkıntı diğer rolde yorgunluk, sinir, gerginlik ve performans düşüklüğü olarak kendini göstermektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81). Yaşanan kötü bir deneyimin, sonraki sorumluluklarda olumsuz etkisinin devam etmesi geçmiş temelli çatışma olarak adlandırılmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001: 556). Bireyin çatışma içerisinde yaşadığı psikolojik ağırlıklı problemler, duygusal esaslı çatışmadır ve işten aileyi veya aileden işi olumsuz etkileyerek zincirleme reaksiyon oluşturarak ilerlemektedir.

2.2.3. İş- Aile ve Aile-İş Çatışmasında Davranış Esaslı Çatışma

Kişinin bir rolde uygulaması gerekli olan davranışlarını, başka bir rolde uygulamasından doğan çatışma durumuna davranış esaslı çatışma denir. Örneğin bireyin iş ortamında hırslı ve atak olması gerekirken bunu aile ortamında göstermesi, aile yaşantısında sevecen ve merhametli olması gerekirken bu durumu işte uygulaması roller arası çatışmaya neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 82). Davranış temelli çatışma, kişinin rol çokluğundan veya rol belirsizliğinden dolayı hangi rolde nasıl davranacağını bilememesi, unutması ya da karıştırması sonucu rolünü sağlıklı şekilde gerçekleştirememesiyle roller arası oluşan çatışmadır.

Genel olarak çatışma konusu; iş kaynaklı yaşanan bir çatışma ya da aile kaynaklı bir çatışma, bireyin devamlı huzursuz, mutsuz ve düşünceli olmasına neden olmaktadır şeklinde açıklanabilir. Çatışmalar ve bireyin yaşadığı diğer olumsuz durumların bitmeyip bir bütün haline gelmesi sonucu ise bireyin bir çıkış yolu bulamayıp pes etmesine yani tükenmişlik yaşamasına neden olmaktadır (Taslak, 2007: 71). Tükenmişlik, bireyin duygusal ve bedenen yaşadığı sorunların bir bütün halidir.



3. TÜKENMİŞLİK

İş-aile ve aile-iş çatışmasında, evlilik, kişilik, iş ortamı, ruh hali, sorumlulukları yerine getirme azmi gibi etkenler her ne kadar çatışmalar ile bağdaştırılsa da tükenmişliğin etkisi de bu etkenlerde azımsanmayacak derecede fazladır (Leiter ve Durup, 1996: 43). Bir araştırmada ise bireyde gözlemlenen psikolojik ve bedensel rahatsızlıkların birçoğunun, çatışma ve tükenmişlik kaynaklı ortaya çıktığı saptanmıştır (Allen, Herst, Burck and Sutton, 2000:301). İş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliği karşılaştırmadan önce tükenmişlik konusu ayrıntılı bir şekilde incelenmelidir.

3.1. Tükenmişliğin Tanımı

Varoluştan bu yana yaşam mücadelesinin içerisinde bulunan insanlar, türlü türlü sıkıntılar yaşamışlardır ve yaşamaya devam etmektedirler. Bazı insanlar bu sıkıntılar ile mücadelede galip gelirken, bazıları ise hayatta kalma, yemek bulma, barınma, ısınma, ihtiyaçları ve istekleri için diğer insanlarla mücadele etme gibi yaşadıkları bu sıkıntıları kolay bir şekilde atlatamamaktadırlar. Kendisinin ve ailesinin temel ihtiyaçlarını karşılamak için çalışan bireyin, daha fazla strese ve baskıya dayanamaması; kişinin çevresine karşı agresif olmasına, beden, düşünce ve duygusal olarak kötü hissetmesine, içine kapanmasına, hayattan soğumasına, maddi ve manevi olarak artık çöküş aşamasına geçmesine sebep olmaktadır. Hayat koşuşturması içindeki insanın aktifliğinin durağanlaşması ve çevresinden izole olmasına neden olan insanların yaşadıkları bu olumsuz ve hastalık derecesindeki davranışlar hem o kişinin çalışma hayatını hem de ailesini olumsuz etkilediğinden, çalışma yaşamının hızlandığı 1970’li yıllarda daha fazla dikkat çekmeye başlamıştır. Yaşamdan kopukluğu temsil eden bu olumsuz davranışların tümü bir isim altında birleştirilip tükenmişlik adı konulmuş ve çareler aranmıştır.

Bireylerde aynı sorun şeklinde gözlemlenen hastalık belirtilerinin adı tükenmişlik konularak, tükenmişlik yaşayan bireylerin nasıl tedavi edileceği araştırılmıştır. Çünkü tükenmişlik, şehirlerde çalışan sayısının artması ve rekabet koşullarının kızışmasıyla birlikte toplumun kapanmayan yarası haline gelmiştir. Tükenmişliğin iyileştirilmesi aşamalarında ise, zihinsel ve fiziksel sorunu olan kişinin, rahatsızlığının ilk olarak tükenmişlik kaynaklı olup olmadığına bakılmakta

ve sonra tükenmişlik temelli bir sorun ise ilk olarak tükenmişliğin giderilmesi için tedavi sürecine başlanmaktadır (Schaufeli, Leiter ve Maslach, 2009: 205).

Tükenmişlik konusuna ilk değinen, Graham Greene olsa da, tükenmişliğin tanımını ilk yapan Freudenberger (1974), bireylerdeki yorgunluk, mutsuzluk ve isteksizlik gibi belirtileri tükenmişlik ile bağdaştırmıştır. Tükenmişlik, bireyin, çalıştığı ortamda müşteri ve yönetimin memnuniyetini kazanamaması, verimsizlik, yorgunluk, devam eden negatif düşünce, duyarsızlık, bedenen ve ruhen bitkinlik gibi etkilerin bir araya gelmesiyle oluşan bir semptomdur (Freudenberger, 1974: 49), şeklinde açıklamıştır. Tükenmişlik konusunu üç başlıkta ayrıntılı işleyen ve ileren Maslach olmuştur (Maslach ve Jacson, 1981, 1986). Maslach ve meslekdaşlarının yapmış oldukları tanımlar ise şu şekildedir:

Tükenmişlik yaşayan bireyin tespit edilmesi, bireyin ailesinin bireydeki alışılmamış davranışları fark etmesiyle, arkadaşlarına ya da müşterilere karşı ya huzursuz ya sinirli ya da umursamaz tavırlar sergilemesiyle mümkün olmaktadır. Çünkü tükenmişlik yaşayan bireyler bu sendromu yaşadıklarını bilmemekte hatta kabul etmemektedirler (Maslach ve Jackson, 1981: 109).

Tükenmişlik, bir ateşin yanmaya başlaması, yanmaya devam etmesi ve sönmemesi için ateşin içine atılan yakacakların bitmesine benzer. İnsanlar da, aile ve işleri için yaşamlarındaki mücadeleyi aynı azim ve enerjiyle devam ettirirken, bir yandan da kendi sağlık, dinlenme, istek ve arzular gibi kişisel durumlarını feda etmektedirler. Ateşin yanmasını devam ettirme örneğindeki gibi insanların yaşam sürecinde devamlı kendilerinden bir şey kaybetmesi ve sonunda kendilerini motive edecek herhangi bir sebebin kalmaması tükenmişliğe neden olmaktadır. Her tükenmişlik yaşayan birey önceden hayat dolu, enerjik ve başarıların peşinden koşan biri iken iş ve aileden kaynaklı olan bir etkiden dolayı duygusuz ve pasif hale gelmiştir. Bireylerin yaşadığı tükenmişlik, sağlam bir zırh gibi görünen bedenin içinde bitmiş bir ruh barındırmak şeklinde tarif edilmiştir (Maslach and Zimbardo, 1982: 22, 26).

Tükenmişlik yaşayan kişi, çevresine karşı sinirli ve mesafeli olan, uyuma problemi yaşayan, ruhsal ve bedenen zayıflayan, ulaşmak istediği hedeflerini artık önemsemeyen, saygı ve seviye çerçevesini aşan, anlaşılması güç bir bireye dönüşmektedir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1986: 2014).

Tükenmişlik konusunun temeli olarak, ilk önce insanların farklı olaylara karşı ne hissettikleri, duygularına göre nasıl davrandıkları, hangi etkilerin kişileri harekete geçirdiği ve nasıl soğukkanlı kalabildikleri incelenmiştir. Örneğin, hastası ölmek üzere olan bir doktorun, uykusuz bir bekçinin, kaza durumunda sakın kalan birinin ya da yoğun çalışan bir öğretmenin yaşadığı duygular, tükenmişliğe yakalanma sebepleri ve tükenmişlik seviyeleri aynı değildir (Schaufeli, Maslach ve Marek, 1993: 20). İnsan hayatının rutin bir şekilde devam etmesi gerekirken yaşanan aksilikler, kişiler arasındaki iletişim kopukluğu ya da anlaşılmazlık, çalışma ortamında gösterilen gereğinden fazla gayret ve hırs, iş koşulları, rol çatışması, kısıtlı zaman, yaş, deneyim, karakter gibi durumlar tükenmişliğin oluşmasında önemli bir role sahiptir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bireyin, kendine olan saygısını yitirmesi, ahlak dışı davranmasını gerektiren bir ortamda bulunması, kazancın ön planda tutulup, çalışanın önemsenmediği, iletişim kurulmayan ve çalışma ağırlıklı bir iş yerine sahip olması tükenmişliğe uygun koşulları sağlamaktadır (Maslach ve Leiter, 2007). Kişinin iş yerinde, yönetim ve müşteriler ile iletişim sorunları yaşaması, duygusal açıdan sınanmasına neden olmaktadır. Duygusal olarak yıpranamaya dayanamayan birey ise çalışma yaşantısında verimini yitirir, iş yerinin beklediği standart çalışma seviyesinin gerisinde kalır, maddi ve manevi açıdan rakiplerinden daha iyi olma çabasını yitirir ve yenilgi olarak kabul edilen tükenmişliği yaşamaya başlar (Maslach, Leiter ve Schaufeli, 2008: 90). Maslach ile birlikte, tükenmişlik araştırmaları hız kazanmış, yapılan araştırmalar ile birlikte geniş bir alana yayılmıştır. Tükenmişlik ile ilgili diğer araştırmacıların söz sahibi oldukları yapıtlardaki açıklamalara bakıldığında geniş bir literatüre yayıldığı görülmüştür. Bu araştırmalara örnek olarak tükenmişlik tanımları şu şekildedir. Tükenmişlik daha çok kendini kötü hissetme ve başkalarının kendileri hakkındaki düşüncelerinden etkilenererek oluşmaktadır (Schorn ve Buchwald, 2007:157). Tükenmişlik, kişinin çevresindeki insanlar ile işine karşı sevgisini yitirmesi ve duyarsızlaşması, yaşam mücadelesinin önemini kaybetmesi durumudur (Tümkiye, Çam ve Çavuşoğlu, 2009:389). Kaynak eksikliği ile başlayan sıkıntılar, olumsuz düşünce ve duyguların bir araya gelmesi ile birlikte sinir sisteminin altüst olması durumu tükenmişliği doğurmaktadır. (Wright ve Cropanzo, 1998:487). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve uzaklaşmanın bir araya gelmesi ile kişinin yaşadığı duygusal patlamanın ardındaki kalıcı ve uzun süreli sessizlik tükenmişliği göstermektedir (Bakker vd., 2000: 248).

Bireyin aile içindeki rollerini ve iş yerindeki rollerini artık yapamayacağını düşünmeye başlaması, kendinde sorumluluklarını yerine getirebilecek enerjiyi bulamaması, kimsenin kendine yardım edemeyeceğini düşünmesi ve istek ile arzularının peşini bırakıp pes etmesi, tükenmişlik belirtileridir (Lee ve Ashforth, 1996: 745). Her araştırma, tükenmişliği etkileyen ve tükenmişliğin etkilediği olayları, insanları, meslekleri ayrı ayrı incelemiş ve farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Tükenmişliği etkileyen, yön veren, artıran ve azaltan; cinsiyet, baskı, stres, çalışma süresi vb. birçok faktör vardır. Bunlardan biri de hizmet sektörüdür.

Geçmişten günümüze kadar öneminin artarak devam ettiği hizmet sektörü, araştırma konumuz olan öğretmenler gibi daha birçok meslekte önemli bir yer tutmaktadır. Hizmet sektöründe çalışan kişiler duygularını nasıl yönetecekleri konusunda eğitilirler (Pugh, 2001:1019). Çünkü bireyin davranışları ve çevresine karşı gösterdiği duygu, iş arkadaşlarını ve müşteriyi etkilemektedir. Bireyin olumlu duyguları hizmet verdiği kişiyi olumlu, olumsuz duyguları ise hizmet verdiği kişiyi olumsuz etkilemektedir (Tsai, 2001:498). İş yerinin amacı müşteri memnuniyetini sağlamak olduğundan, çalışanlarının da müşterilere karşı devamlı pozitif tavır sergilemelerini beklemektedir. İş yerinin çalışanlarından müşterilere karşı sergilemeleri beklenen mutlu, enerjik ve alakadar tavırlar her zaman mümkün olmamaktadır (Mattila ve Enz, 2002:5). Çünkü çalışan bireylerin ruh halleri sabit değildir ve bir gün mutlu ise diğer gün üzüntülü olabilirler. Bu yüzden müşteri memnuniyetini sağlamak için daima duygularını maskelemek zorunda kalmaktadırlar. Çalışanların duygularını baskılayarak müşterilere karşı gösterdikleri olumlu davranışlar bir süre sonra bireylerde tükenmişliğin baş göstermesine neden olmaktadır (Morris ve Feldman, 1996:1002). Çalışan kişilerdeki duygusal yorgunluk, müşteriye karşı yapılan duygusal oyunculuk (Shani, Uriely, Reichel ve Ginsburg, 2014:151), tükenmişliğe sebep olmaktadır (Pugliesi, 1999:130). Çalışanın iş yerindeki duygularının kuklalaştırılması tükenmişliğe sebep olurken, duyguların negatif ilerlemesi sonucunda oluşan tükenmişlik ise aile içi kavga'nın sebebini doğurmak, iş davranışlarını olumsuz etkileme, şiddete yatkınlığın artması gibi sonuçlara imza atmaktadır. Çalışanlar ise bütün bu olumsuz olayların üstesinden gelebilmek için maddi, manevi; ihtiyaç, istek ve arzularından güç alıp, onlara ulaşmak için ellerinden gelenin en iyisini yapmaya kendilerini zorlamaktadırlar.

Bireyin karşı tarafa duygularını göstermemenin yanı sıra zor müşteri ve ücret azlığının da tükenmişlik seviyesini artırdığı bulunmuştur (Hochschild, 1983:202). Hizmet sırasında duyguları ifade etme biçimi de tükenmişliği tetikleyebilmektedir (Wong ve Wang, 2009:8).

Tükenmişlik, en çok hizmet sektöründe görülmekle birlikte, rol çatışmalarından, çalışan ve yönetim arasındaki kopukluktan, deneyimsizlikten dolayı gerçekleşmektedir. Sonucunda ise ruhsal ve bedensel hastalıklar, birey ile iş arkadaşları, müşteriler ve ailesi arasındaki bağın kopması, çalışmanın bırakılması, kötü alışkanlıklar ve çevresine karşı saygısız hareketler sergileme gibi sorunlu davranışlar gözlemlenmiştir (Stalker ve Harvey, 2002: 47).

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte her geçen gün müşterilerin istekleri ve talepleri de değişmektedir. Özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyler ise müşterilerin her zaman en iyi ve kaliteli istedikleri hizmeti verebilmek için de daha fazla ruhen ve fiziken emek harcamaktadır. Bunun sonucun da kontrolü artık elinde tutamayan ve özgürlüklerinin kısıtlandığını hisseden çalışanların artan sıkıntıları, tükenmişliğe dönüşür (Mengenci ve Cengiz, 2015: 129). Tükenmişliğin, daha çok insan ilişkilerinin fazla olduğu iş yerlerindeki çalışanlarda olduğu, kişinin yaşamındaki insanlara ve rollerine karşı olan bütün olumsuz davranışlar sergiledikleri ve bu olumsuz davranışların bir anda değil zamanla birikerek ortaya çıktığı saptanmıştır (Güldiken ve Saldamlı, 2018: 311). Yoğun iş, sorumluluk fazlalığı, duygu baskılama vb. etkenlerin bir araya gelmesiyle birey tükenmişlik yaşamaktadır. Tükenmişlik yaşayıp sorumluluklarını yerine getiremeyen birey duygusal ve bedensel olarak hem kendine zarar vermekte hem de çalıştığı yeri maddi ve manevi olarak zarara uğratmaktadır (Kocaman, 2015: 30).

İş yerlerindeki rekabet, çalışanların daha enerjik daha güler yüzlü ve daha sosyal bir yapıya sahip olmalarını gerektirmiştir. Çalışanların bu şekilde devamlı pozitif ve iş bağlayıcı rolde olmaları iş yerleri için önemli hale gelmiştir. Bu yüzden çalışanlarının verimsiz, suskun, asosyal, kırılgan ve tembel bir şekilde olmasını istemeyen iş yeri yönetimi tükenmişliğe çareler aramıştır ve çalışılan ortamın farklılığı, disiplin anlayışı, üst idarenin çalışanlara uyguladığı yönetim anlayışı, iş yeri kültürü, çalışma hiyerarşisi, görev bilinci ve memnuniyet gibi etkenlerin tükenmişliği önemli derecede etkilediği görülmüştür (Kim,Ra, Park, Jong and Kwon,

2017:640). Kısacası işteki baskı ve yıldırma politikası, tükenmişliği beslemektedir (Dikmetaş, Top ve Ergin, 2011: 10).

Tükenmişlik de, iş ortamının da etkisi vardır. Çalışma ortamının ve çalışma koşullarının farklı olması tükenmişliği etkilemektedir. Çalışma süresi, iş yeri (Tuğrul ve Çelik, 2002: 10), stres, talepler, iş yükü, çevrenin bireye sağlayabildiği destek ve roller (Iverson, Olekalns ve Erwin, 1998: 4), çalışan bireyin iş yerinin sonsuz isteklerine maruz kalması, iş yerinin çalışandan beklentisi ile çalışanına verdiklerinin eşitsizliği de, birer tükenmişlik nedenidir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64). Örnek olarak, az kişi ile çalışan geliri arttırmak isteyen bir şirket, çalışanına birden fazla çalışanın yapabileceği bir iş yükü yüklemiş olur ya da vardiyası belli olmayan bir işte çalışan kişiye hak ettiği ücretin veya dinlenme süresinin verilmemesi, çalışan bireylerde psikolojik ve fiziksel çöküntülere sebep olmaktadır. Tükenmişlik yaşayan bireyin, ilk psikolojik olarak etkilenmesi sonra bu durumun bedenini olumsuz etkilemesi ve en son olarak bireyin işi terk etmesi durumu hep yaşanmaktadır (Boles, Uriely, Reichel ve Ginsburg, 2000: 31). İş sahiplerinin rutin işlerini devam ettirmekte olan çalışanlarına, mevkilerini yükseltmek için fırsat verme, ödüllendirme, iş yükünü hafifletme ve dinlenme zamanını artırma gibi avantajlar vermesi ise tükenmişliğin azalmasına ya da oluşmasını engellemesine yarar sağlamaktadır (Wu, Hu ve Zheng, 2019:3).

Tükenmişlik yaşanmasındaki sorunlar birbirlerinden farklıdır ve tükenmişlik yaşanmasına asıl etken olan durum bulunup onun üzerine yoğunlaşılması gerekmektedir. Örneğin tükenmişlikte asıl etken kabul edilen bir durum müşteriler ile yakınlık derecesi ve ilişki kurulma sıklığıdır. Kişi karşısındaki kişi ile ne kadar çok iletişim halinde ise tükenmişlik yaşama olasılığı bir o kadar artmaktadır. Aynı şekilde müşterilerin karakter yapısı, yaşı, hal ve hareketleri de bireyin tükenmişlik yaşamasını etkilemektedir. Örneğin gençler ile ilgilenmek diğer yaş grupları ile ilgilenmekten daha zordur. Çünkü zor beğenirler ve kurallara yatkınlıkları azdır. Bu yüzden gençler ile ilgilenen meslek gruplarında tükenmişlik seviyesinin arttığı belirtilmiştir (Jackson, Schwab, ve Schuler, 1986: 638).

Bir diğer etken, kişinin pes etmesidir. Tükenmişliğin oluşmasında, bireyin hayattan imkânsız olan beklentileri, amacına ulaşmak için sarf ettiği çabasının önündeki engelleri fark etmesi, beklentilerine ulaşamayacağını anlayıp pes etmesi,

son olarak isteklerinden, hedeflerinden ve insanlardan uzaklaşması olarak bir süreç vardır. Bu süreçte kızgınlık, bitkinlik, tembellik, umursamazlık gibi işaretler tükenmişliği göstermektedir (Kaçmaz, 2005: 30). Yardım etmeyi, insanı ve çalışmayı sevme duygusunu baltalayan tükenmişlik, kişinin işe gitmesini engelleyerek çalışmasını da suiistimal etmektedir. Tükenmişlik yaşayan bireyler, işyerlerinden ve ailelerinden uzaklaşarak yalnız yaşamayı tercih etmektedirler. Genellikle, İşi bırakıp, bir sahil kasabasına yerleşeceğim. rutinleşmiş sözü, çalışmaktan yorulmuş, şehrin gürültüsünden bıkmış ve sorumluluklarından uzaklaşmak isteyen kişiler tarafından söylenmektedir.

Cinsiyet, yaş (Bryne ve Hall, 1989: 20), aile ve sosyal destek, karakter, asosyallik, çalışma koşulları, beklentiler, iş ve aile arasında rol belirsizliği ile sorumlulukların yerine getirilmemesi gibi etkenler de tükenmişliği artırmaktadır. Tükenmişliğe neden olan etkenlerin yanı sıra bireyin yaşadığı olumsuzlukların örgüte de nüksetmesi, birey ve örgüt arasında devir daim eden bir problem yumağına oluşmasını sağlamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:140). Tükenmişlik, birey ile birlikte yaşadığı çevredeki insanları da negatif etkileyen bir hastalıktır (Çetin, 2018: 21). Başka bir tanım da ise tükenmişlik, çalışma verimini ve bireyin çevresindeki insanları da kötü etkileyerek yayılan bir salgın olarak tanımlanmıştır (Gülova, İspirli ve Eyılmaz, 2014: 37).

Tükenmişliğe, deneyimsizlik, negatif düşünce, destek eksikliği, zaman kıtlığından rollere yetişememe ya da sosyal aktivitelere zaman kalmaması, iş baskısı, yanlış yönlendirme, görev fazlalığı, hasta bir bedene sahip olma, standartların altında bir ücret verilmesi, işin azami yaşama koşullarını sağlamaması sebep iken; bireyin kendini kronik olarak yorgun, isteksiz, hasta hissetmesi, iş beğenmemesi, hiçbir şeyin yolunda gitmediğini düşünmesi, bağımlılık geliştirmesi ve umursamaz tavır takınması ise tükenmişlik yaşadığının göstergelerindendir (Özsoylu, Akyıldız ve Dursun, 2017: 108; Puhan, vd., 2015: 2613).

Tükenmişlik sadece belirlenen hassaslık, baskı ve çok çalışmak gibi durumlarda ortaya çıkmamaktadır. Bir kişi zor koşullarda nasıl davranacağını iyi bilse de zayıf yanını etkileyen bir durumun muhakkak çıkabileceği ya da değişen çalışma koşullarıyla birlikte sıkıntılarında değişebileceği göz önünde bulundurulmalıdır (Frisinger, 2006:8).

Tükenmişliğin tedavi edilmesi ya da önlemesi çalışmalarının önemli hale gelmesinin amacı, gelecek nesillerin psikolojik açıdan sağlıklı büyümeleri için şarttır. Çünkü tükenmişlik sadece bir kişiyi etkilemek ile kalmaz, kişinin en yakını olan ailesine de bulaşır (Westman ve Etzion, 2005:1952). Tükenmişlik yaşayan birey, aile yaşantısına da bunu akseder. Tükenmiş olan birey, mutsuz, sinirli, umursamaz ve hatta bağımlılık yapan maddelere düşkün yapısıyla ailesine kötü bir örnek olmasının yanı sıra aile bireylerine zarar da verebilmektedir. Çocuklar da bu olumsuz yaşam koşullarını hayatları boyunca taşımakta ve üzerlerine yapışmış durumdaki negatif düşünceleri çevrelerine yansıtmaktadırlar (Stalker ve Harvey, 2002: 3).

Her bireyin yaşadığı tükenmişlik nedeni, kişisel özelliklerden ve olaylara karşı gösterdikleri farklı tutumlardan dolayı birbirlerine benzememektedir. Eğitim, meslek, dini inanca sahip olmak (Apaydın ve Eker, 2015:218), yoksulluk, evli çiftlerin arasındaki huzursuzluk, kendini kontrol edememek, zayıf bir psikolojiye sahip olmak, sorunlu bir geçmişi olup ve geçmişte yaşayıp günümüze adapte olamamak gibi etkenler tükenmişliği etkilemektedir (Perlman ve Hartman, 1982: 14). Kişinin çalışırken diğer insanlarla muhatap olması üzerine karşılaştığı yoğun duygusal baskı neticesinde, kendisini duygusal yönden yorgun, bitkin, duygusuz ve başarısız olarak hissetmesi tükenmişliği göstermekle birlikte; roller, yapılan iş, iş ve aile arasındaki uyum, iletişim, sorumluluklar, çalışmanın verdiği pozitif ya da negatif sonuçlar, karakter, sahip olunan özellik ve ayrıcalıklar, çevre, istekler, hedefler, kariyer, sosyallik, yardım ve ödül beklentisi durumları, tükenmişliğin seviyesini artırabilir ya da azaltabilir (Cordes ve Dougherty, 1993). Olgun, evli ve aile içi düzenini oturtmuş kişiler tükenmişliği daha az yaşarken, üst mevkilerde çalışan bir kişinin sorumluluklarından dolayı sahip olduğu başarı, özgüven gibi özelliklerinin küçük bir sarsıntısında tükenmişlik yaşayabildiği gözlemlenmiştir (Ensari ve Tuzcuoğlu, 1995: 52).

Her şeyin önemsiz gelmesi, devam eden negatif düşünce, yalnız hissetme, bunalım, herhangi bir şeyi takıntı haline getirme, süresiz tembellik, asosyallik, işi başkasına yükleme, sık hastalanmaya başlamak, konuşma ile anlama problemleri yaşamak ve hayata karşı küsmek gibi tükenmişliğin uyarıcı etkilerine karşı; yöneticilerin ve çalışanların eğitim almalarının yanı sıra fiziki ve zihinsel olarak

kendilerini zorluklara karşı iyi beslenme, ruhsal zindelik vb. önlemler ile sağlıklı halde tutmaları gerekmektedir (Mehrad, 2019:18).

İnsanlar yoğun stres altında çalıştıklarını bildikleri halde, çalışma mecburiyetlerinden ve sorumluluklarından dolayı bu sürece katlanmak zorunda kalmaktadırlar (Ritacco ve Jankome, 2013: 809). Tükenmişlik yaşayan kişiler, yaşadıkları sıkıntıları, psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklarını çevrelerine göstermemektedirler. Yaşanan tükenmişlik, sağlık problemlerini ilerleterek, kişinin hayati riskini artırmakta hatta kişi kendi hayatına dahi son verebilmektedir. Çalışan kişilerin daha çok tükenmişlik yaşama olasılığı fazla olduğundan dolayı, iş yeri yönetimlerinin çalışanlarının tükenmişlik yaşayıp yaşamadığı konusunda ayrıntılı inceleme yapması ve önlemler alması gerekmektedir (Riethof ve Bob, 2019).

Yavaş gelişip kendini gösteren tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel uyum azalması aşamaları olup, bu aşamaların belirtileri incelendiğinde tükenmişlik seviyesi bulunmaktadır. Erken teşhisi halinde tedavisi mümkünken, geç görülmesi halinde hem zihinsel hem de bedensel hastalıkların başlamasından dolayı bireyde kalıcı hasarlara sebep olmaktadır (Bianchi, Schonfeld ve Laurent, 2018: 188,191). Tükenmişlik, kendini sinir, paranoya gibi ruhsal ve midede yara, migren gibi de bedensel hastalık olarak göstermektedir (Naktiyok ve Karabey, 2005:183).

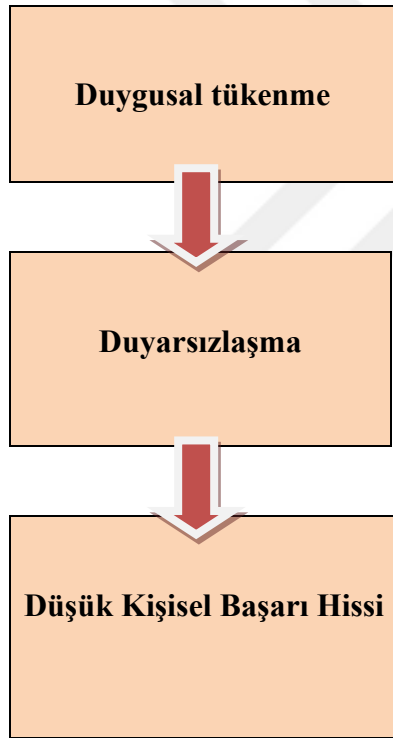
Tükenmişliği bir şok etkisinin ortaya çıkarabildiği gibi zamanla bireyde negatif durumların bir birikinti oluşturması sonucunda da ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Mesela bireyin bir kaza yaşaması şok etkisine ya da normal hayatına devam ederken yaşadığı sıkıntılar, zorluklar ve baskıların son haddine gelip bireyi depresyona sokarak tükenmişliğe sebep olması zamanla biriken negatifliğe örnektir. Bireyde zamanla birikip ve sonunda kendini tükenmişlik olarak gösteren sorunlar bütünü incelendiğinde, tükenmişlikle ilgili daha ayrıntılı bilgilere ulaşılmış, araştırmalarda tükenmişliğin üç boyutu olan duygusal tükenmenin ve duyarsızlaşmanın yüksek, kişisel başarı hissini düşük olduğu bulunmuştur (Taris, Blanc, Schaufeli ve Schreurs, 2005: 253).

Tükenmişliğe etki eden özellikler bazen birlikte incelendiğinde de daha net sonuçlar ortaya çıkmıştır. Örneğin yaş ve çalışma süresi ayrı incelendiğinde ve bir arada incelendiğinde araştırmanın farklı sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır (Aslan, vd,

2005: 54). Bireyin kişisel özelliklerinin her biri, tükenmişliğin üç boyutu ile incelenmesi gerekmektedir. Çünkü incelenen bir durumda duygusal tükenme yüksek çıktığı gibi düşük kişisel başarı hissi etkisiz çıkabilir. Bu yüzden araştırmalarda daha sağlıklı sonuçların elde edilmesi için tükenmişliğin üç boyutunun etkisi ayrı ayrı ele alınmaktadır (Tükel, Kaplan, Sipahi, Atılgan ve Aktaş, 2018: 61).

3.2. Tükenmişliğin Alt Boyutları

Maslach ve birlikte çalıştığı kişiler, tükenmişliği bireyin çevresi ile ilişkilerinde birbirlerini, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ile düşük kişisel başarı hissine sokarak tükettiğini belirtmişler ve tükenmişliği şekil 3. 1'den görüleceği üzere bu üç boyut altında incelemişlerdir (Maslach ve Jackson,1981:100, Maslach ve Zimbardo, 1982:3; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:399).



Şekil 3.1. Maslach'ın tükenmişlik modeli

3.2.1. Tükenmişliğin Duygusal Tükenme Boyutu

Duygusal tükenme, bireyin ilk zihinde başlar. Bireyin duygusal yapısını, düşüncelerini, davranışlarını ve tavırlarını olumsuz yönde değiştirir. İnsanlar ile iletişimi kapatıp daha çok iç dünyası ile meşgul olur. Tükenmişliğin ana sebebi olan duygusal tükenme, bireyin çevresiyle olan olumsuz ilişkileri, iş ve ailedeki aşırı

üstlenilen roller ile rolleri yerine getirememek, kendini yalnız hissetmek, ailesi ve iş yerindeki arkadaşları ile yöneticisi tarafından sevilmemek ve yardım ihtiyacı duymak ya da insanlardan uzak yaşama isteği olarak kendini göstermektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982:22). Duygusal tükenme, bireyin öz güven eksikliği yaşaması, kendini günlük işlerden ve toplumdan soyutlamasıdır (Cordes ve Dougherty, 1993:624). Kişinin, duygusal ve düşünce yönünden yorgunluk yaşayıp, sorumluluklarından doğan problemleri çözüme kavuşturamadığında tükenme yaşadığı anlamına gelmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403). Bireyin yaşadığı yoğun stres nedeniyle işlerini yapabilmesi için gerekli olan enerjiyi kendisinde bulamama durumuna duygusal tükenme denir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23). Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi, insanlardan uzaklaşmakla kalmayıp, çalışma isteğinin kaybolmasıyla kaliteli bir ürün veya hizmet üretimindeki emeğinde de düşüş yaşamaktadır (Maslach,2006: 38). Kişinin, bir rolü ya da yapılması gereken bir işi başaramayacağını ve kimsenin ona yardım edemeyeceğini düşünmek, kendini beceriksiz hissetmek, kendini herkesle kıyaslayıp devamlı durumunu kötüye yormak, her zaman yorgun olmak duygusal tükenmedir (Lee ve Ashford, 1990:746). Duygusal tükenmede esas olan, bireyin günlük yaşamının zorlaşması, rutin işlerin artık yerine getirilememesi, insanlara karşı tahammülsüzlük, düşünme eylemi dahil hareketlerini gerçekleştirmeye enerji bulamama, başarısız ve çaresiz hissetmedir. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel düşük başarı hissi; tükenmişliğin başladığını, bireydeki olumsuzlukların gözle görülür hale geldiğinin göstergeleridir.

3.2.2. Tükenmişliğin Duyarsızlaşma Boyutu

Duyarsızlaşma yaşayan birey, başarısızlık ve işe yaramama hissi ile birlikte, ailesinden ve iş yerinden uzaklaşmaya başlar. Hayatta aktif olarak görev alırken artık aile içinde ve iş yerinde her türlü etkiye tepkisiz kalır. Duyarsızlaşma, kişinin çevresiyle arasına ördüğü bir duvar ve insanlara karşı mesafeli davranmasıdır. Karşılıklı ilişkilerin bitmesi ve etkileşim halinde olduğu kişinin isteği ile fikrinin önemsiz hale gelmesi, çevresindekileri görmemezlikten gelmesidir (Maslach ve Zimbardo, 1982:5). Kişinin yaşadığı duyarsızlaşma da, insanlara karşı hiçbir şey hissetmemek, yerine getirmediği ya da getiremediği işleri önemsememiş gibi davranmak gibi belirtiler gözlemlenmektedir. Ayrıca duyarsızlaşma, bireyin işteki rollerinden uzaklaşmasıyla ile verilen hizmet ve ürünün kalitesinin düşmesine,

müşteri memnuniyetinin azalmasıyla, iş yerini maddi ve manevi zarara uğratmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403). Duygusal çöküntünün tedavi süreci olarak, diğer kişilerden yardım ummadan ve uzaklaşarak yalnız kalınması, duyarsızlığı açıklamaktadır (Lee ve Ashforth, 1990: 744). Duyarsızlaşma, ruhsal sorunlardan çok, bireyin insan ilişkileriyle alakalı bir durumdur (Karayel ve Karayel, 2019:5). Kişinin yaşadığı yoğun stresin sebep olduğu çatışmalarla; kişinin kendini, yorgun, beceriksiz, yetersiz olarak görmesi duygusal tükenmeye neden olurken, duygusal yıpranmışlık çalıştığı yer, ailesi ve insanlardan uzaklaşıp düşünce ile eylemlerinde duyarsızlaşma yaşatmaktadır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu yaşayan kişi sorumluluklardan uzaklaşarak, bireyin kendi kendine güven sorunu yaşamasına da etki etmektedir.

3.2.3. Tükenmişliğin Düşük Kişisel Başarı Hissi Boyutu

Bireyin kendini tembel, işe yaramayan ve ihtiyaç duyulmayan biri olarak tanımlaması, düşük kişisel başarı hissi olarak belirtilmektedir (Karayel ve Karayel, 2019:4). Düşük kişisel başarı hissi yaşayan bireyler, en kolay işlerde bile kendilerinde yeterli enerjiyi bulamazlar. Bir işin üstesinden gelebilecekleri inancını yitirmişlerdir. Kendilerini değersiz hissetmenin yanı sıra bu depresyon olayını çevrelerine de inandırmakla birlikte bireyin başarısız olduğu inancını kalıcı hale getirmektedir (Karacaoğlu ve Çetin,2015: 52). İşte ve ailede devam eden huzursuzluklar, bireyin tükenmesine neden olur. Zihinsel ve bedensel gücünü yitiren birey, öz güven eksikliğinden dolayı, aile ve işteki rollerini yerine getirmede çekingen davranır. Düşük kişisel başarı hissi her ne kadar düşünce yönünden bireyi etkilese de, yaş, cinsiyet, çalışma ortamı, çalışma süresi gibi etkenler de bireyin tükenmişlikteki başarısızlık durumunu artırmaktadır (Tuna, 2010:8). Bireyin zor hayat koşullarında, kendisinden istenen sınırsız isteklere cevap vermesi ve bunun beğenilmemesi, bireyde başarısızlığın artmasına neden olmaktadır (Sürgevil, 2006: 45). Düşük kişisel başarı hisseden kişi, işteki görevi, ailedeki rolleri ya da fazladan olan bir görev gibi en ufak bir mücadele de dahi kaçma eylemi gerçekleştirir. İşten ve insanlardan uzaklaşan kişilerde başarısızlık hissi hem beyinde hem de icratta olumsuzluk yaratmaktadır (Berber,2011: 14). Bireyin düşük kişisel başarı hissetmesi, kendisini başarısız, pasif, vasıfsız olarak inanmasına, çevresinden, sosyal hayatından ve iş yerindeki sorumluluklarından kaçmasına neden olmaktadır. Tükenmişliğin üç

boyutundan biri olan düşük kişisel başarı hissi tükenmişlik ile doğru oranda artmaktadır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi bir araya geldiğinde tükenmişliği gün yüzüne çıkarıp, birbirlerinden beslenmelerine ve bireyde kalıcı duygusal ve fiziksel rahatsızlıklara yol açmaktadır.

3.3. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olan pek çok faktör bulunmaktadır. Bunlar bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki başlıkta incelenmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

3.3.1. Tükenmişliği Etkileyen Bireysel Faktörler

Bireyin kişisel özelliklerinin davranışlarını etkilemesi onu diğer kişilerden farklı kılmaktadır. Her birey iyi veya kötü, kendi düşüncesi ve kararlarıyla oluşturduğu yolda ilerlemekte ve yaşamaktadır. Kişi, yalnızlığı, sosyal olma durumu, hırsı, çok çalışması, bireylerle ilişkisi gibi tercihlerinin sonuçlarına katlanmaktadır (Freudenberger, 1974: 49). Teknolojinin ve çalışma koşullarının gelişip yenilenmesi, çalışan bireylerin kişisel davranışlarını ve sorunlarını değiştirmiştir. Bireyler başka bir insanın problemleriyle ilgilenmezken sadece kendi sorunlarıyla alakadar olmaya başlamıştır. Kişinin kendisini, çevresindeki insanların isteklerine ve ihtiyaçlarına adayıp, kendi istek ve ihtiyaçlarını karşılayamamasından dolayı sıkıntılarını içine atıp yaşadığı tükenmişliği bireyselleştirmiştir (Lee, vd., 2003: 535). Bireysel tükenmişliğin ana sebebi, kişinin kendisini herkesten üstün görmesi, her işin üstesinden gelebileceği inancı, verilen sorumlulukların her birini yerine getirme hırsıdır ve bu istek ve temennilerin gerçekleşmemesi durumunda kişi ağır bir strese ile tükenmişliğe girer (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Bireyin kendine olan güveni, kişisel tutumları, duygu ve düşünceleri de tükenmişliğe etki etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Çalışmak istediği yer, kaliteli veya üst düzey yaşam koşulları, ilişkiler, iş ve ailesinde memnuniyet seviyesi gibi kişinin hayattan istedikleri ve beklentileri olmadığında, kişinin yaşadığı sıkıntılı dönem bireysel tükenme olarak adlandırılmaktadır (Randall ve Scott, 1988: 336). Öğretmenler de, çalışma saatlerine, eğitim verilen çocuğun düzeyine, özel yaşantılarına yetişebilmelerine göre bireysel tükenmeyi yaşayan en önemli örneklerdir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001). Çalışılan ortam, fakirlik, yapılan seçimler, problemleri çözüm yeteneği, sahip olunan aile, bireylerin kişisel olarak farklı tükenmişlik yaşamasına etki etmektedir (Lee ve

Ashforth, 1993). Tükenmişlikten en çok zarar gören kişinin kendisi olduğunun göstergesi tükenmişlik yaşayan kişinin kalp, baş ve mide ağrısı gibi yaşadığı sağlık problemleridir (Tümkiye, Çam ve Çavuşoğlu, 2009: 393). Özetle bireyler kişilik özelliklerine, deneyimlerine, karakterlerine, stresle başa çıkma güçlerine ve sorumlulukları kaldırabilme durumlarına göre tükenmişlik yaşayabilir ya da yaşamazlar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24). Tükenmişliğin bireysel etkisini gözlemek için kişisel araştırma ölçeklerinin kullanılması ya da bire bir görüşme gerekmektedir (Tümkiye, 1996: 33).

3.3.2. Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler

Önceleri tükenmişliğin kaynağının sadece kişisel sorunlardan kaynaklı olduğu düşünülmekteydi ve olumsuz bir olayda kişi sorumlu tutulmaktaydı. Kişisel araştırmaların alanı genişletildiğinde çevresi ve çalıştığı ortamda irdeyenmeye başlanmış, tükenmişliği oluşturan sebeplerden bir diğeri olan örgütsel faktörler bulunmuştur. Çalışanların bir kısmına iltimas geçilip diğeri çalışanlara herhangi ödüllendirme yapılmadığı ya da eşit davranılmadığında tükenmişliğin arttığı gözlemlenmiştir (Maslach ve Leiter, 1997). Örgüt içinde, görev dağıtımının yapılmaması, isteklerin çalışanlar arasında örtüşmemesi, organize edilememek, kıt kaynaklar, görev önceliklerinin bilinmemesi ve kariyer çatışmaları tükenmişliğe neden olmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415). Tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörler; iş yükü, kontrol eksikliği, ödül eksikliği, aidiyet, adalet eksikliği ve değer çatışması olmak üzere altı başlıkta incelenmektedir (Maslach ve Leiter, 1997). Bu altı faktörün tükenmişliğe etkisinin yanı sıra bireyin kişisel özellikleri, işini sevmesi, görev süresi ve uyumlu olmasının da etkilerinin göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

İncelenen altı faktörden ilki olan iş yükü, insanların devamlı olarak yaptıkları işlerin, kısıtlı vakitte yapmaları, işlerin ağır olması, dinlenme sürelerinin az olması ve artık yorgunluklarının kronik hale gelmesi durumudur. İnsanların enerjilerini, yapabileceklerinin sınırını zorlayan ve kapasitelerini aşan bu durum tükenmişliğe sebep olmaktadır (Leiter ve Maslach, 2004: 95).

İkinci olarak bireylerin kendileri için seçim yapma, düşüncelerini iletme özgürlüklerinin ellerinden alınması ve görevlerini yapmalarını engelleyen durumların ortaya çıkmasıyla oluşan kontrol eksiklikleridir (Leiter ve Maslach, 2003: 97).

Görevlerini yerine getiremeyen bireyler, olaylar karşısında hüküm sahibi olamadıkları için sıkıntıya girerek tükenmişlik yaşamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

Üçüncü faktör ise ödül eksikliğidir. Kişiler hayatta yaptıklarının karşılığı olarak bir memnuniyet duymak isterler. Kişilerin memnuniyet duygusunu yaşamaları için yaptıkları işlerin karşılığı olarak yöneticileri, arkadaşları ve aileleri tarafından ödül beklentisi içerisindeyler. Ödül, para gibi maddi, kademe yükseltme gibi manevi ve sosyallik gibi örnekler şeklinde olabilmektedir. Ödül, çalışanların daha azimli, daha verimli ve bulunduğu ortamı daha da sevmelerini sağlamaktadır. Ödüllendirme yapılmayan ya da çalışanları yeteri kadar memnun edemeyen iş yeri ya da örgütte, çalışanların verimleri düşmekte, kendilerini değersiz hissetmekte ve çalışma şevklerini kırmaktadır. Karşılığı olmayan bir işi yapan ve görevlerini mutsuz bir şekilde yerine getiren birey, artık kendinde sorumluluklarını yerine getirecek gücü bulamaz ve tükenmişlik yaşamaya başlar (Leiter ve Maslach, 2003: 97; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 414).

Dördüncü faktör, topluluktur. Kişinin çevresindeki kendini yakın hissettiği insanlar ile arasında kurduğu bağ o kişi için önemlidir. İnsanların birbirlerini sevmeleri, güvenmeleri, birbirlerine destek çıkıp yardım etmeleri ve duygusal bağ kurmaları topluluğun gereklerindendir. Bireylerin diğer insanlar ile mutluluklarını, hüznlerini, bilgilerini, güçlerini ve enerjilerini paylaşmaları, kendileri için rahatlama, işe yarama, kendini değerli hissetme duyguları yaşatmaktadır. Çünkü birey doğumundan ölümüne kadar toplum içerisinde yaşamakta ve bu desteğe ihtiyaç duymaktadır. Toplumdan uzak yaşamak, diğer insanlar ile vakit geçirememek, birine yardımcı olamamak ya da yardım alamamak ve sıkıntılarını paylaşamamak, insan sevgisinden uzaklaşmaya ve kişileri depresyona sürükleyerek tükenmişliğe neden olmaktadır (Leiter ve Maslach, 2003: 98; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

Diğer faktör olan adalet, herkesin hakkının eşit bir şekilde dağıtılmasıdır. Çalışılan ortamda, her çalışan için emeğinin karşılığının verilmesi, herkesin eşit şekilde söz sahibi olması ve sadece belirli kişilere tolerans geçilmemesi adaletli bir ortamın göstergeleridir. Yönetici ile çalışanlar arasında ya da çalışanların kendi aralarında birbirlerine saygı göstermeleri, eşit bir şekilde görev ve iş yükü paylaşmaları, adaletli ücret dağıtımı, her bireyin fikrinin ve düşüncesinin dinlenmesi

ve ihtiyaçlarının giderilmesi, verilen çabaya karşı mükâfatlarının verilmesi iş yerindeki huzuru ve güveni sağlamaktadır. Çalışanın adaletsiz bir ortamda bulunduğunu hissetmesi, iş yerine olan güvenini yitirmesine ve sorumluluklarını eksik yerine getirmesine ya da çalışmamasına sebep olmaktadır (Leiter ve Maslach, 2003: 99; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

Altıncı faktör ise bir şeyin gerekliliğini, denkliğini, karşılığını, kıymetini belirten değerdir. Çalışanların işlerine karşı gösterdiği davranışlar ya da iş yerinin çalışanlarına karşılık gösterdiği davranışlar, çalışan ve yöneticisinin birbirlerine verdikleri değerleri göstermektedir. Kişinin işini önemsemesi ve layıkıyla yerine getirmesi, çevresine karşı dürüst olması, görgü ve kültürünü devam ettirmesi ya da iş yeri yönetiminin çalışanlarına iyi davranması, sorunlarını dinleyip çözüm bulması, emeklerin karşılığının verilmesi, müşteriye karşı devamlı doğru davranılması değerlere örnektir. Değerleri sabote eden ise yalancılık, çıkar atışması, iş etiğine karşı çıkmak gibi durumlardır ve kişinin kendine olan saygısını yitirmesine sebep olmaktadır (Leiter ve Maslach, 2003: 100; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 415).

Sonuç olarak, iş yükü, kontrol, ödöl, topluluk, adalet ve değerler olan altı faktörün tek başına ya da birlikte olumsuz sonuçlanması kişide tükenmişliği göstermektedir. İşletme yöneticilerinin bu altı faktörü olumlu bir şekilde sonuçlandırması halinde, iş ve çalışan arasındaki bağ güçlenecek, çalışanlar ve iş yerindeki verim ile birlikte, başarı da artacaktır.

3.4. Tükenmişlik Göstergeleri

Tükenmişlik, zamana yayılmış halde yavaş ilerler ve ortaya çıkar. Kişinin iş ortamında yaşadığı olumsuzluklar ya da aile içi problemler bir araya gelerek, kişiyi bitkin hale getirmekte, kendini motive edecek bir şey bulamamakta, her şey onun için önemsiz hale gelmekte ve günlük işlerini bile yapacak enerjiyi kendinde bulamamakta ise bu koşullar tükenmişliği sağlıyor demektir. Tükenmişliği önceden teşhis edebilmek ya da hemen bir çare bulmak, tükenmişlik yaşayan kişinin uzun tedavi sürecini kısaltmakta ve bireyin tekrar yaşama kazandırılması için zorlu süreci yumuşatmaktadır. Bu yüzden tükenmişliği tespit edebilmek için tükenmişlik gösteren etkileri iyi bilmek gerekmektedir. Tükenmişliği gösteren birçok gösterge vardır ve bu göstergeler üç başlık altında toplanmaktadır. Bunlar bedensel gösterge, duygusal gösterge ve hareketlerdir.

3.4.1. Tükenmişlikte Bedensel Gösterge

Tükenmişliğin beden üzerindeki işaretleri, bireyin enerjik bir şekilde yoğun bir tempo altında çalışması ve bireyin yaşadığı problemleri içine atması ile zaman içinde bedensel olarak kendini ufak ufak göstermeye başlayıp kötüye giden sağlık problemleridir. Bireyin sorumluluklarını önemseyip kendi sağlığını ikinci plana atması ve vücudunun sıhhatine dikkat etmemesiyle bağışıklık sistemi zayıflar, hastalıklara karşı açık bir bünye haline gelir. Stresten kaynaklı baş ve mide ağrısı, iştah sorunu, kasılmalar, panik atak gibi problemler baş gösterir. Önemsenmezler ve tedavi edilmezler ise durum daha kötüye gidebilir çünkü vücudun verdiği bu sinyaller ağır tükenmişlik sendromun habercisi olabilirler. Kalp krizinden, felce kadar birçok sağlık sorununun altından tükenmişlik çıkabilmektedir. Fiziksel bitkinliğin ve sağlık problemlerinin tükenmişlikte daha fazla etkisi bulunmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 106).

3.4.2. Tükenmişlikte Duygusal Gösterge

Duygusal açıdan tükenmişliği teşhis etmek zordur. Çünkü kişinin yaşadığı duygular günlük yaşamda da görülmekte ve kişi yaşadığı bütün olumsuz durumları kendi içinde mukayese etmektedir. Ancak kişinin yaşadığı ve çevresine aksettirdiği olumsuz davranışlar devam ediyor ve artıyor ise tükenmişlik söz konusu olabilir. Hayattan soğuma, içe kapanıklık, tembellik, hayal dünyasını gerçekçi sanma, çevresine karşı alaycı ve sert çıkışlar, kendine ve diğer kişilere karşı güven eksikliği ya da fazla güven duymak, evden çıkmama isteği, huzursuzluk vb. gibi dışa vurulan duygular tükenmişliği göstermektedir (Tümekaya, 1996: 26). Tükenmişliğin duygusal göstergeleri, hafif belirtiler olarak görünseler de, kişinin yaşadığı ruhsal bunalım; ailesinin dağılmasına, sorunlu çocuklar yetiştirmeye, ağır depresyonlara, kendine zarar vermeye ve hatta intihara bile yol açabilmektedir (Perlman ve Hartman, 1982: 14). Bu yüzden tükenmişliğin duygusal belirtileri dikkate alınmalıdır.

3.5. Tükenmişliği Belirten Hareketler

Tükenmişliğin göstergelerinden bir diğeri ise kişinin gösterdiği davranışlardır. Çalışanların karşılarındaki kişilere karşı gösterdikleri davranışlar uygunsuz bir hale gelmişse tükenmişlik belirtisi olabilmektedir. Kişinin karşılarındaki bireylere karşı agresif davranması, anlama güçlüğü yaşaması, etik dışı davranışlarda bulunması, kararsızlık, odaklanma sorunu, davranış bozukluğu, bir yerde fazla

duramamak, işte tutunamamak, kendini bağımlılık yapıcı maddelere vermek gibi hareketler tükenmişliği belirtmektedir. Tükenmişliği gösteren negatif hareketler en çok iş ortamındaki iş arkadaşları ve yönetici arasında fark edilmektedir. Her zamanki olan hareketlerin yerine problem oluşturacak ve huzursuzluk yaratacak davranışlar, yolunda gitmeyen bir şeylerin olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik yaşayan birey bunu çevresine hissettirmekle kalmaz, çalışma arkadaşlarının ve iş yerinin de verimini düşürmektedir (Leiter ve Maslach, 1988: 298). Bireyin rutin bir şekilde devam etmekte olan davranışlarının farklılaşması ve hatta soğuk, kırıncı, zarar verici gibi olumsuz davranışlar sergilemesi halinde, o bireyin kendisine ve çevresine olan zararı engellemek için en kısa zamanda önlemler alınması gerekmektedir (Perlman ve Hartman, 1982: 10).

Tükenmişlik göstergelerini bilmek, tükenmişliğin neden olduğu sonuçları engellemek için büyük bir fırsattır. Tükenmişliğin neden olduğu zararlı sonuçları öğrenmenin önemi ve amacı ise tükenmişliğin göstergelerini iyi anlayıp sorunları önceden engellemeyi sağlamaktır.

Tükenmişlik; bireyin kendini, ailesini, iş ortamındaki arkadaşlarını ve iş yerini; verimsizlik, tembellik, sinirlilik, çevresine karşı kayıtsız kalma gibi kötü etkileyen birçok sonuç doğurmaktadır. Bu sonuçlar farklı başlıklar altında toplanıp incelenmiştir. Bu araştırmalardan biri fiziksel ve duygusal, kişilerarası, tutumsal, davranışsal sonuçları tükenmişliğin kişisel ve örgütsel sonuçları başlığı altında inceleyen Cordes ve Dougherty' dir (Cordes ve Dougherty, 1993: 651).

Araştırmada ise tükenmişliğin sonuçları; kişinin üzerindeki, örgüt üzerindeki ve aile üzerindeki etkisi olarak üç başlık altında ele alınmıştır. Tükenmişlik, ilk olarak kişinin kendisini olumsuz etkilemektedir. İnsanlar, kişilik özelliklerine, yeteneklerine, stresi kontrol edebilme özelliklerine, soğukkanlı davranabilmelerine göre farklı derecelerde tükenmişlik yaşamaktadırlar. Yaşadıkları tükenmişlik, kişilerde; agresif tavırlara, hissizleşmeye, işten ve aileden uzaklaşmaya yol açmaktadır (Corcoran, 1986: 77). İnsanların bireylerde gördüğü çalışmama, yorgunluk ve umursamaz tavırlar, kişilerin kusuru olarak görülmektedir. Hâlbuki tükenmişlik yaşayan bireylerin günlük işlerinin aksatmaları ya da yapmamaları, insanlardan uzaklaşmaları, çevreleriyle iletişimi kesmeleri, rollerini önemsememeleri, psikolojik ve bedensel sağlık sorunları yaşamalarının nedeni

tükenmişliğin kişisel sonuçları olmasındandır (Maslach ve Zimbardo,1982: 15-19). Duygularını kontrol edememe, kendini her konuda zayıf hissetme, özgüvenini yitirme, çalışmada ve sevgide tatmin olmama, paranoya, dengesizlik tükenmişliğin kişi üzerindeki etkileridir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 410). Kişinin yaşadığı tükenmişliğe neden olan sadece bir etki varken, (örneğin, aşırı baskı vb.) zamanla farklı sorunlar ile birleşerek (kısıtlı zaman, mutsuzluk vb.) kişideki tükenmişliğin artmasına, kaygı, kuruntu gibi psikolojik ve uykusuzluk, migren, panik atak gibi bedensel hastalıklar neden olmaktadır.

Tükenmişliğin örgütteki sonucu ise; tükenmişlik yaşayan kişinin negatif enerji yayan davranışlarının ve tutumlarının çevresindekilere de bulaştırarak onları kötü etkilemesidir. Kişinin devam eden tembelliği, uyumsuz ve umursamaz tavırları iş arkadaşlarını ve müşterileri de olumsuz etkilemekle birlikte, iş yerindeki verimin düşmesine neden olmaktadır (Maslach ve Zimbardo, 1982: 181). Tükenmişlik yaşayan kişi sayısı arttıkça, başarabilme inancı ve isteklilik azalır, işe gelmeme oranı yükselir, isteksiz çalışmalar gerçekleşir, iletişim samimiyetsizleşir, ürünlerin kalitesi düşer, müşteri memnuniyeti azalır, işi bırakanların sayısı artar ve en sonunda çalışanlar ile birlikte iş yeri de mali sıkıntı ile birlikte büyük bir zarar görmektedir. İş yerleri, misyon ve vizyonlarını çalışan temelli yaptıklarından ve yapmak zorunda olduklarından dolayı çalışanlarının huzurlu ve çalışkan olmaları onlar için önemlidir. Çünkü çalışanlar, çalışma ortamlarının temel taşlarını oluşturmaktadırlar (Maslach ve Leiter,1997). Örgütün ve iş yerinin mali açıdan ve itibar açısından kötüye gitmemesi için tükenmişliğe önlemler alınmalı ya da tükenmişlik yaşayan kişi sayısı artmadan tedavi edilmelidir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:409).

Başka bir sonuç ise tükenmişliğin aile üzerindeki etkisidir. Kişi, sevincini, üzüntüsünü, sıkıntısını her zaman ilk ailesiyle paylaşmakta hatta kızgınlığını da ilk ailesine göstermektedir. Aile bireyleri, birbirlerinin bütün zayıf yanlarını bilmekle beraber ne zaman sevinçli olduklarını ne zaman huzursuz olduklarını hemen bilirler. Aile ile birey arasında bulunan bu sıkı bağ nedeniyle bireyde gözlemlenen sorunlar aile tarafından hemen hissedilmektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982: 20). Tükenmişlik yaşayan kişilerin ailelerine karşı mesafeli, sinirli, duyarsız davranması, aile bireylerinin de nedenini bilmeden kişiye karşı aynı şekilde davranması ile sorunun büyümesine ve boşanmalara yol açmaktadır.

Tükenmişliğin belirtileri ve sonuçlarının önemli olmasının yanı sıra, tükenmişliği en çok yaşayan mesleklere de değinmek araştırma için bir o kadar önemlidir. Bu araştırmada ele alınan meslek ise tükenmişliğin görüldüğü mesleklerden biri olan öğretmenliktir. Araştırma ile bağdaştırmadan önce İlk olarak araştırmada yardımcı olan öğretmenlerimizin sorunlarına değinilmesi gerekmektedir.

3.6. Öğretmenlerin Türkiye’ deki Durumları ve Yaşadıkları Sorunlar

Bir toplumun eğitim hedefleri doğrultusunda, yanlış, doğruyu, geçmiş ve geleceği, bir bilim dalını, bir sanatı ya da teknik bilgileri öğretmeyi meslek edinmiş, gerekli bilgileri vermek için kendini yetiştirmiş, eğitim ve öğretim yönünden donanımlı olan kimselere, öğretmen denir. Öğretmen, bir kişiye küçük dahi olsa yeni bir şey öğrettiği için her kabile, her toplum, her din, her ırk, her ülke için bilgin ve kutsal sayılmaktadır. Okuma, yazma ve yeni bilgiler öğrenmek için, hesap yapma, diğer kişilerden daha fazla bilgi sahibi olmak için çocuklarını ve kendilerini gözleri kapalı bir şekilde öğretmene teslim etmektedirler. Çünkü bütün insanlık öğretmenlere güvenmekte ve bilgi ışığından faydalanmak için onlara sığınmaktadırlar. İlk çağlardan günümüze kadar öğrenmenin hayatta kalmak için gerekli olduğu, işleri daha çok kolaylaştırılabileceğini, yeni bilgilerin insanı ruhsal ve zeka açısından geliştirdiği bilinmekte ve öğrenmenin önemi daha da artmaktadır. İnsanın varoluşundan bu yana her medeniyetin kendine göre bir eğitim sistemi ve bu eğitim sistemini insanlara ileten öğretmenler olmuştur. İnsanlara, dünyanın her yerinde farklı farklı ilahi bilgilerden, sosyal, ekonomik, teknik, siyasal, matematik, astrolojiye kadar birçok alanda eğitim - öğretim veren, kutsal sayılan, saygı duyulan ünlü öğretmenler olmuştur (Kramer, 1998, 1-6). Bu saygı duyulan kişilerin eğitim, öğretim ve öğretmenliğin önemiyle ilgili sözleri takdire şayandır. Konfüçyüs Bildiğini bilen, arkasından giriniz. Bildiğini bilmeyeni, uyandırınız. Bilmediğini bilene, öğretiniz. Bilmediğini bilmeyende kaçınınız. Platon Öğretmenlik Tanrı Mesleğidir.. Hz. Ali Bana bir harf öğretmenin kırk yıl kölesi olurum.’. Mustafa Kemak Atatürk Milletleri kurtaranlar yalnız ve ancak öğretmenlerdir. Öğretmen, eğitimci mahrum bir millet, henüz bir millet adını alma yeteneğini kazanamamıştır. Öğretmenin ve öğrenmenin öneminin belirtildiği bu sözler sadece denizde kum tanesi kadardır. İnsanoğlunun dünyada varolmasından bu yana yaşayan insanları ve

öğrendiklerinin sahibi öğretmenlere olan minnettarlıklarını anlatmak gerçekten güç bir durumdur (Aybek, 2017).

Peki, geçmişimizdeki bu örneklerle bakıldığında, yüzyıllardır süremekte olan, öğretmenlere duyulan saygı ve sevgi çerçevesini günümüzde devam ettirebilmekte miyiz ve öğretmenlerimizin yaşadıkları sorunlara çareler bulabilmekte miyiz? Türkiye yıllardır, öğretmenlerin nasıl daha iyi yetiştirilebileceği ve eğitim-öğretimin nasıl daha verimli hale getirilebileceği konusunda arayış içerisinde. Osmanlı döneminde anaokul çalışmalarıyla birlikte, medreseler, rüştiyeler, askeri uzmanlık okulları hatta öğretmen eğitimi enstitüsü açılmıştır. Cumhuriyet döneminde de muallim medreseleri, köy enstitüleri ile öğretmen yetiştirme devam etmiştir. Mustafa Kemal Atatürk sayesinde öğretmenlerin değeri devamlı gündemde tutulmuş, yıpranmış Türk halkının gelişip ilerlemesi, öğretimin devam edip ülkede yayılması için öğretmenlerin daha iyi eğitim almaları sağlanmış ve eğitimin önündeki engelleri kaldırmak için Atatürk ve o dönemin Milli Eğitim Bakanı Mustafa Necati bizzat ilgilenmişlerdir (Tekışık, 1986: 25). Günümüzde ise öğretmenlik için fakültelerde eğitim verilmekte, Milli Eğitim Bakanlığı idaresinde ve gözetiminde öğretmenler görevlerini yerine getirmektedirler. Eğitim ve öğretimin devamı sağlanmaya çalışılırken ancak öğretmenlerimizin yaşadığı sıkıntılara ve eğitim sorunlarına uzun yıllardır halen çare bulunulamamıştır (Üstüner, 2004). Öğretmenlerin okuyup mezun olduktan sonra atanmaya çalışmaları, atanamayan öğretmenlerin güç bela buldukları işlerde az maaşla, çok işle çalıştırılmaları, atandıkları yerlerde kitap, defter, kalemin bulunmamasının yanı sıra okul binasının bile bulunmaması öğretmenlerin yaşadıkları sorunların sadece bir kısmıdır. Öğretmenlerin fazla maaş alıp az çalıştıkları söylentisi, müfredattaki ve okullardaki eksikliklerin öğretmenlere yüklediği sorumluluklar, eğitim-öğretim sisteminin tam oturmuş olmaması, yetersiz sınıflarda çok fazla öğrencinin eğitim ve öğretimini sağlamaya çalışmak, idarenin, velinin ve öğrencinin her istek ile arzusunun öğretmenlerce yerine getirilmesini beklemek, veli ve öğrencilerin aşırı baskısına hatta şiddetine bile maruz kalmak, her zaman fedakârlık beklenen olmak; öğretmenlerin kapanmayan yaralarıdır (Doğan, 2018). Bu koşullarda dâhil kendilerine engel olabilecek idareye, veliye ve öğrenciye karşı görevlerini yerine getirmeye çalışan öğretmenler, her zaman bir mücadele içerisinde. Gerektiğinde okul inşa edebilmekte, okulun müdürü, hizmetlisi, tamircisi, boyacısı, rehberlik danışmanı, doktoru hatta çalıştığı köyün bilirkişisi

olmaktadır. Sadece öğrencilerin anne, baba ve arkadaşı olmakla kalmayıp, veliler ile de bir dost olarak yakın temasta bulunmakta ve ailevi problemlere birebir yakından şahit olmaktadırlar.

Türkiye’ de öğretmenlerin yaşadığı sorunlar sadece iletişim halinde oldukları insanlardan kaynaklı olmayıp, eğitim görmesinden öğretmen olmasına kadar geçen süreçte ve öğretmenliğinde de farklı yaşadığı farklı sıkıntılar ile kendini göstermektedir. Örneğin, öğretmenlerin eğitim ve öğretime hazır olmak ve yenilikçi bir yapıya sahip olması için gördüğü eğitim yetmemekte ve bu yüzden öğrencilerine ilgi ve bilgi yönünden yetersiz kalmaktadır. Öğretmen maaşlarının düşük olmasından dolayı, öğretmenler geçim sıkıntısı çekmekte ve işlerine odaklanamamaktadırlar. Atandıkları okulların yakınında oturacak ev bulamadıklarından dolayı, okula ulaşım problemleri çekmektedirler (Sönmez, 1989: 79; Tekişik, 1986: 29).

Üniversitelerde, ihtiyaçtan fazla ya da ihtiyaçtan az öğretmenlik bölümlerinin açılması, atamaların orantısız yapılması, öğretim elemanları ve eğitim verilen üniversitelerdeki materyal eksikliği, ekonomik sıkıntılar, çocukları için yapılan gelecek planları, öğretmenlerin kendi aralarında görev paylaşımı sorunu yaşamaları, kişisel sorunların ve öğretmenlik mesleğini etkileyen çevre sorunlarının mesleğe yansması da öğretmenlikteki sıkıntılara neden olan diğer etkenlerdir (Habacı, Karataş, Adıgüzelli, Ürker ve Atıcı, 2013: 269). Öğretmenlerin eğitimlerindeki eksikliklerinin mesleklerini icra etmelerinde problem olmasının yanı sıra, öğretmenlerin kendilerini geliştirmek ve sınıflarında daha verimli ders işlemek için eğitim, kurs vb. gibi etkinliklere katılmak istemelerinde ise, gereğinden fazla göreve sahibi olmaları, ailelerine vakit ayıramamaları, aldıkları ders saatlerinin ve ders programının uymaması gibi problemler öğretmenlerin mesleki gelişmelerine engel olmaktadır (Bümen, Ateş, Çakar, Ural, ve Acar, 2012: 39).

Ülkemizin geleceği göz önünde bulundurularak, öğretmenlik mesleğinden beklenen roller, üzerine yüklenen sorumluluklar ve yerine getirilmesi istenen görevler oldukça ağırdır (Bek, 2007: 3). Hele ki, bireyin öğretmen olarak yetişmesinde ve öğretmenlik mesleğini yerine getirmesine yardımcı olmada verilen öneme bakıldığında bu süreç daha da zorlaşmaktadır. Öğretmenlerden öğrencilerin geleceği için üstün çaba sarf etmesi beklentisi ile öğretmenlerin bulundukları ortamın eğitim-öğretime yetersiz olması, öğretmenlerin yaşadığı kişisel, aile ve işsel

sıkıntılarının varlığı beklenti ile günümüzdeki koşullar arasında büyük bir çelişkiye sebep olmaktadır. Çünkü öğretmenin öğrencilerini ahlaki, kültürel ve bilgi yönünden sağlıklı bir şekilde yetiştirebilmesi için; okul ve sınıf ortamının araç-gereç, materyal yönünden eksiksiz olması, okul yönetimi ile meslektaşlarının uyumlu ve görev odaklı olması, öğretmenlerin ekonomik sıkıntı çekmemesi, bedensel ve ruhsal olarak yıpranmalarına engel olunması gerekmektedir.

Araştırmada, öğretmenler ile yapılan yüz yüze görüşmelerde; öğretmenler yorgunluklarını, tükenmişliklerini ve sinirli olmalarını en çok aşağıdaki üç nedene bağlamışlardır:

Çalıştıkları okul ile evleri arasındaki uzaklığın fazla olduğunu, ulaşımın zor sağlandığını, zor ya da mutlu anlarında sevdiklerinin yanlarında zamanında bulunamadıklarını, hatta okula zamanında yetişemediklerini ve bazen yolda kaldıklarını belirtmişlerdir. Genellikle ilçe ve köydeki okullarda çalışan öğretmenler; hastane, sosyal aktivite, ulaşım kolaylığı ve kendi çocuklarını okutmak istedikleri okullar için şehirde ikamet ettiklerini belirtmişlerdir. Şehirde oturan öğretmenlerin, köy ve ilçedeki okullara ulaşım sağlamanın daha zor olduğunu açıklamışlardır. Ayrıca ulaşımalarının kendileri tarafından sağlandığını, köy okullarına gidiş geliş diğer öğretmen arkadaşları ile anlaşarak bir ortak noktada kararlaştırmayla sonuca ulaştırdıklarını bildirmişlerdir.

Öğretmenler, köyde okuyan birçok öğrencinin velisinin çocuklarını okul için pek desteklemediğini, genellikle hayvancılık ve çiftçilikle ilgilenen velilerin çocuklarının kendilerine yardım etmelerini isteyip, bazen okula bile göndermediklerinden yakınmışlardır. Okula araç-gereçsiz gelen, ödevlerini yapmayan, dersler ile pek ilgilenmeyen öğrencilerin yanı sıra, iletişime geçilen velilerin çocuklarına ilgisiz kaldığı, bu durumun ise öğretmenin işini zorlaştırdığını ifade etmişlerdir. Sorumsuz bir veli tembel bir öğrenciyi doğurmaktadır diye belirtilerek, eğitim ve öğretimle velinin yerini vurgulamışlardır.

Bazı okullarda idarenin öğretmenin yardım çağrısına cevap vermemesinin, haksız veli tarafında yer almasının, aşırı görev yüklemesi yapmasının ve öğretmenin ulaşımında ya da ailesinde çektiği sıkıntıları anlayış ile karşılamamasından dolayı, öğretmenler ile idare arasında gerginliğe sebep olduğu söylenmiştir. Aynı şekilde meslektaşların birbirleri arasındaki dayanışmanın önemli olduğu vurgulanmıştır.

Aynı yerde çalışmanın gerekliliği olan, iş etiğinin yerine getirilmesi ve huzurlu bir çalışma ortamının oluşturulmasının öğretmenler ve öğrencileri olumlu etkilediğini belirtmişlerdir.

Öğretmenin öğrencilerine, velilere, idareye, meslektaşlarına ve aile içindeki çeşitli ilişkilere karşı birden çok rolü olup bu roller birbirinden farklıdır. En önemlisi öğrencilerine karşı olan rolü; onlara eğitim-öğretim vermek, şefkatli, eğlenceli, öğretici, düşündürücü ve onlara karşı iyi bir model olmaktır. Ancak birden çok güzel vasfı bir arada bulundurup bunları öğrencilere aşlamak enerji, sevgi ve iş etiği ile yapılan iştir. Öğretmenin pozitif, enerjik ve mutlu olması da aile ve iş yaşantısındaki huzura bağlıdır. Aile ve işteki sorunlar zamanla büyüyerek öğretmenin motivasyonunu düşürür ve ne kendisine ne ailesine ne de öğrencilerine fayda sağlayamaz.

Bir öğretmenin, psikolojik ya da bedensel sağlık sorunu yaşaması ise bir geleceği etkilemektedir. Çocuklarımızın idolü olan öğretmenlerin çalıştığı ortamdaki eksiklikler, okul içi ve okul dışında kendisine sirayet eden durumlar her ne kadar öğretmenler ile ilgili bir durum olarak düşünülse de, öğretmenlerin duygu, düşünce ve zindeliklerini aktardığı öğrencilerini de etkilemekte ve ilgilendirmektedir (Demir ve Arı, 2013: 110). Taze dimağlara bilgi ışığı olan ve ülkenin gidişatına yön veren gençlere rehberlik eden öğretmenin, yaşadığı sıkıntıların yakından incelenip çareler bulunması gerekmektedir. Sağlıklı bir geleceğin anahtarı iyi yetişmiş, temel ihtiyaçları ve istekleri karşılanmış, çevresiyle sağlıklı iletişimin kurabilen, mutlu öğrencilere sahip bir öğretmenden geçmektedir.

Öğretmenlerin yaşadıkları problemler, araştırmada aile-iş ve iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisi ile ilişkilendirilmiş ve araştırma bu başlıklar altında ele alınmıştır.

3.7. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkileri Gösteren Çalışmalar

Araştırmada, ilk olarak iş-aile ve aile-iş çatışmasına ve daha sonra tükenmişlik konusuna değinilmiştir. Aynı ayrı ele alınan konuların birbirlerine etkilerinin olup olmadığı ile ilgili araştırmalar bu bölümde ele alınmıştır. Aradaki ilişkiye bakmadan önce ilk olarak iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve tükenmişliğin tanımlarını hatırlamak amacı ile kısaca şu şekilde özetleyebiliriz.

İnsanların çalıştıkları ortamdan dolayı kaynaklanan; kısıtlı zaman ve kaynak, müşteri memnuniyeti, yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla yaşanan anlaşmazlıklar, alınan ücretin yetersiz olması, yoğun çalışma gibi iş sorunlarının aile içi geçimsizliğe yol açması, iş-aile çatışmasını doğurmaktadır.

Aile içinde gerçekleşen, bekâr ya da evli olmak, çocuk sayısının fazla olması ya da çocuk sahibi olamamak, kendini veya ailesini geçindirememek, eşler arası geçimsizlik, aileye vakit ayıramamak ya da sorumlulukların yerine getirilememesi gibi sorunlar aile içinde büyüyüp çalışılan ortamdaki konsantrasyonu ve verimi de etkileyerek aile-iş çatışmasına neden olmaktadır.

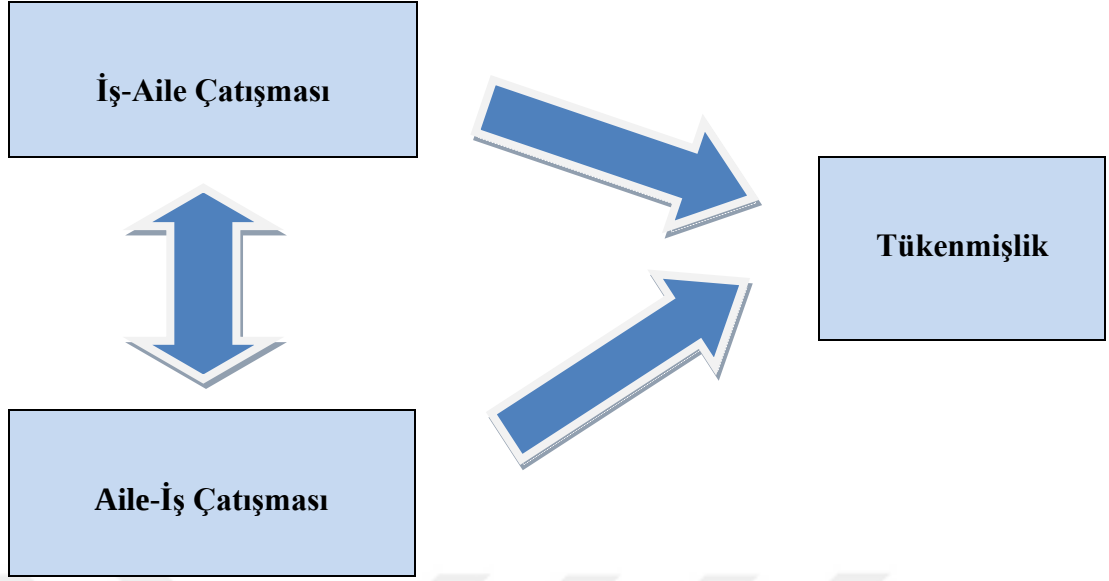
Özellikle iş ortamındaki kişilerde gözlemlenen tükenmişlik, kişinin fazla çalışması, görev odaklı olması, yaşadığı sıkıntıları göz ardı edip sonuca ulaşmaya çalışması, kendini yıpratması, bireyde fiziksel ve zihinsel rahatsızlık olarak ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi kendilerini tek bir semptom halinde ya da bir arada olarak göstermektedir.

Peki, çatışmalar ile tükenmişlik arasında bir ilişki var mıdır? Literatürdeki çalışmalara bakıldığında, iş-aile ve aile-iş çatışma sürecinin sonunda kişilerin tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür (Baloğlu, Yüksel ve Karadağ, 2010: 86; Başoğlu, Şekeroğlu ve Altun, 2016: 276; Bitmiş, Turgut ve Sökmen, 2013: 5; Çoban, 2014: 97; Filiz, 2014: 168; Gürsoy, 2013: 40; Jensen, 2014: 505; Karaalioğlu, 2015: 11; Macit ve Ardıç, 2018: 839; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 406; Öztürk, 2008: 15; Tayfur ve Arslan, 2012: 160). Aile-iş ve iş-aile çatışmaları ile tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutları arasında anlamlı ilişki bulunduğu belirtilmiştir (Çoban, 2014: 97). Çatışma ve tükenmişlik arasındaki etkinin olumlu ya da olumsuz olmasının, kişinin çatışma ve tükenmişlik yaşamasında aracı etkisi olan duruma bağlı olduğu belirtilmiştir. Örneğin, bir kişinin iş gezisine çıkması; iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşamasına etki etmezken, iş gezisi sıklığının artması iş-aile çatışması ve tükenmişlik yaşama oranını artırdığı gözlemlenmiştir (Jensen, 2014: 505). Diğer bir araştırmada ise tükenmişlik yaşayan bireylerin duygu ve davranışlarında tembellik göstermesi ile ailedeki ve işteki görevlerini yerine getirmemelerinden dolayı, işte ve ailede çatışma yaşadıkları belirtilmiştir (Başoğlu, Şekeroğlu ve Altun, 2016: 276). Tükenmişlik yaşayan kişilerin, çalıştıkları iş yerlerinde daha fazla çatışma yaşadıkları ve

kendilerinin ve çevrelerinin hissettiği huzursuz ortamın artarak devam ettiği tespit edilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter,2001: 406). Bireyin bitkin hissetmesi, sorumluluklarından uzaklaşması, çevresi ile iletişimi kesmesi ve aile ile iş çatışmaları yaşaması, tükenmişliğin belirtisi olarak görülmektedir. Tükenmişliğin nedeni olarak çatışmalar gösterilmektedir (Embriaco, Azoulay, Barrau, Kentish, Pochard, Loundou ve Papazian, 2007: 689; Filiz, 2014: 168; Greene, 2017: 64; Taslak,2007: 71).

İş-aile ya da aile-iş çatışması yaşayan bireyi, tükenmişlik kişisel olarak etkilemektedir. Yani çatışma sonucu ortaya çıkan tükenmişlik kişiyi ilk olarak kendi içerisinde sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Kişisel sorunlar ise sağlık problemleri ile birlikte kişilik değişimine sebep olmakta ve olumsuz davranışlar sergilenmesine de sebep olabilmektedir (Baloğlu, Yüksel ve Karadağ, 2010: 86). Tükenmişlik, çatışmaların bir ürünü olarak ortaya çıkan olumsuz sonuçlarından biridir (Öztürk, 2008: 15). Bireylerin yaşadıkları çatışmalar sonucu o kişilerde tükenmişlikte gözlemlenmektedir (Yavaş, Babakuş ve Karatepe, 2008: 21). Kişinin yaşadığı sağlık problemleri tükenmişliği gösterirken, kişinin devam eden sınırlı olma durumu da çatışmayı ve daha sonra tükenmişliği göstermektedir (Gürsoy, 2013: 40). Kişilerin yoğun çalışması iş çatışmalarına yol açarak ilerleyen süreçte tükenmişliğe kadar gitmektedir (Karaaliğlu,2015: 11).

Ruhsal ve bedensel olarak çatışma yaşayan kişi, günlük işlerini yerine getirecek enerjiyi bulamaz ve en basit işlerde bile kendini yetersiz hissetmektedir (Tümekaya, 1996: 27). İş yerindeki sorunların yanı sıra aile içindeki sorunların da büyümesi tükenmişliği beslemektedir. Bu yüzden tükenmişlik tek başına değil, aile ve işteki çatışmaların nedenleri ile birlikte araştırılmalıdır (Macit ve Ardic, 2018: 839). Çatışma ve tükenmişliğin birbirleriyle ilişkili olduğu şekil 3. 2. de gösterilmiştir. Çatışma ve tükenmişlik birbirini beslemektedir.



Şekil 3.2. İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik üzerindeki etkisinin modeli

Çatışmaya neden olan; gerek iş ortamındaki çalışma koşulları, iş arkadaşları, yönetici ve müşteri ile ilgili sorunlar gerekse aile içindeki eş ile ilgili anlaşmazlıklar, ihtiyaçları karşılayamama, ailedeki karşılıklı ilgisizlik gibi etkenler tek tek bulunup çareler aranmalıdır. Çünkü çatışma gibi olumsuz sonuçlar doğuran etkenler büyüyerek tükenmişliği oluşturmaktadır (Bacharach, Bamberger and Conley, 1991: 47; Bitmiş, Turgut ve Sökmen, 2013: 5).

İçerisinde tükenmişlik ve çatışma bulunan araştırmalarda; tükenmişlik, iş-aile ve aile-iş çatışması ile stres, iş yükü, hastalık, cinsiyet gibi farklı konular arasındaki ilişkiye bakıldığında tükenmişlik ve çatışma arasında anlamlı ilişki bulunmuş, bireylerin yaşadığı çatışmaların ilerlemesi halinde kişilerin demografik özellikleri, iş ortamı ve yaşadığı farklı zorluklarında etkisiyle birlikte tükenmişlikle sona erdiği gözlemlenmiştir (Oruç, 2007: 36; Tayfur ve Arslan, 2012: 160; Tuğsal, 2017: 92; Yıldız, 2009: 24). Farklı konu başlıklarının içinde çatışma ve tükenmişlik seviyelerinin aynı yüksek değerlerse olduğu belirtilmiştir (Lee ve Ashforth, 1996: 126). Bireyin iş çevresinde ve aile içinde gelişen olayların bireyde bıraktığı olumsuz etkiler ile çatışmaların bileşmesi tükenmişliği artırmaktadır (Işıksan, 2016: 176,180). Çatışma ve tükenmişliğin birleşmesi sonucu kişide fiziksel ve psikolojik kalıcı hasara neden olmaktadır (Turunç ve Afacan Fındıklı, 2010: 125).

Öğretmenlerdeki tükenmişliğin sebebi olarak ise, öğretmenin isteğinin dışında plansız gerçekleşen olaylar, ilgisiz veli ve öğrenciler, sınıfların ihtiyaç eksiklikleri gibi durumların yanı sıra çatışmalarda gösterilmektedir (Farber, 1984: 325). Öğretmenlerin sınıfı ve öğrencileri ile yaşadıkları deneyimsizlik, öğrencilerin seviyesi, kısıtlı imkânlar, kalabalık sınıflar gibi problemler çatışmalara, çatışmalar ise tükenmişliğe yol açmaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 3). Ekonomik sıkıntı, öğretmene aşırı ilgi gösterip mesleğini icra etmesini engelleyen veli, çevre baskısı, yetersiz çalışma koşulları, iş etiğine uygun ve zor koşulların üstesinden gelebilme davranışlarının mükâfatsız bırakılması; öğretmenlerin okul ve aile hayatında çatışmaların oluşmasına ardından tükenmişlik semptomlarının fazlalaşmasına neden olmaktadır (Polat, Topuzoğlu, Gürbüz, Hotalak, Kavak, Emirikçi ve Kayış, 2009: 218).

Öğrenci, yönetici, veli, kalabalık sınıf, okulun eğitim-öğretime yetersiz olması, okul ve ev arası ulaşımın zor olması gibi olumsuz şartlarda çalışan; iş-aile ve aile-iş çatışması ile birlikte yoğun tükenmişlik yaşayan öğretmenlerin çoğu işlerinden ayrılmamakta ve görevlerini icra etmeye devam etmektedir (Jackson, Schwab, ve Schuler, 1986: 639). Araştırmaların ve gözlemlerin ışığında öğretmenlerin sorunlarının bir nebze olsa azaltılabilmesi için öğretmenlerin, öğrencileri, yöneticileri, velileri ve çalıştıkları ortamla yaşadıkları sorunları aşabilmeleri ya da nasıl başa çıkabileceklerini öğrenmek için çatışma ve tükenmişlik konuları (çatışma ve tükenmişlik ilişkisi göz önünde tutularak) ile ilgili eğitim verilmesi üzerinde durulmaktadır (Tuna, 2010: 11,71).

Öğretmenlerin daha fazla tükenmişlik yaşamasına neden olan yoğun iş temposu, branş seçimi, kademe, karakter, bireysel etki ve örgütsel etki gibi etkenler farklı başlıklar altında konu alınarak tükenmişlik ile ilişkilendirildikleri de görülmektedir (Bakker vd. 2000:248; Bryne ve Hall, 1989: 20; Ensari ve Tuzcuoğlu, 1995: 54-55; Jackson, Schwab, ve Schuler, 1986: 639; Maslach, Jackson ve Leiter, 1986:2014:206; Maslach and Zimbardo,1982:32; Puhan, vd. 2015:2608; Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008:135; Tümkeya, 1996).

Sonuç olarak öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması yaşamasının tükenmişliği etkilemesi yönünde ilişkili kaynaklara ulaşılabileceği görülmektedir. Bu araştırmada ise bu yönde araştırmalara istinaden öğretmenlerin yaşadıkları

atışmanın tükenmişliğin boyutlarını ne derecede etkilediği ele alınmış ve incelenmiştir.





4. İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ TÜKENMİŞLİK ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde, araştırmanın modeline, amacına, araştırmanın hipotezlerine, veri toplama araçları olan anket formundaki iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçeğine, Maslach tükenmişlik ölçeğine ve verilerin analizine yer verilmiştir.

4.1. Araştırma Veri Toplama Yöntemi ve Amacı

Öğretmenlik, eğitim sektöründe önemli bir yere sahiptir. Şekillendirmeleri gereken bir hamur olarak gördüğümüz ana malzemeleri olan bireyleri, görevleri gereği iyi, bilinçli, eğitimli vb. vasıflara sahip bir insan yetiştirmek olan öğretmenler, daima bir tempo içerisinde dirler. Büyük bir sorumluluk aldıkları işlerinde sağlıklı bir birey yetiştirmelerinden önce, kendi iç dünyalarının ve yaşamlarının sorunsuz bir şekilde ilerlemesi gerekmektedir. Araştırmada bu konuda öğretmenlerin iş ve aile yaşantılarında yaşadıkları problemlerin sorumluluklarını ne derecede etkilediğine değinilmiştir. Araştırma, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması durumlarında işteki yükün aile sorumluluklarını ne kadar engellediği, ailede üstlenilen görevlerin ise işte istenilen verimi düşürüp düşürmediğine bakılıp, tükenmişlik sendromuna etkisini göstermek amaçlanmıştır. Veri toplama yöntemi gönüllü öğretmenlere olarak anket uygulanmıştır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

Öğretmenlerin, demografik özellikleriyle birlikte özel hayatlarında ve iş hayatlarındaki üstlenmiş oldukları rollerin birbirlerini etkilemesi incelenmiştir. Çatışmaların doğurmuş olduğu durumlar ve boyutlar ile ilişkilendirilmiş, diğer araştırma örnekleri ile desteklenmiştir. Hipotezler, demografik özellikler göz önünde bulundurularak iş-aile, aile-iş çatışmalarının tükenmişliğe ne derece zemin oluşturduğunu ölçmek amacıyla oluşturulmuştur.

Araştırmanın hipotezleri;

H₁: İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2a}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3a}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3b}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3c}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

4.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmaya veri toplarken öğretmenlerle bire bir görüşmeler yapılmıştır. Araştırmacının 9 senelik çalışma hayatı boyunca öğretmenlerin sıkıntılarına yönelik deneyimleri de çalışmada veri olarak kullanılmıştır. Araştırmanın veri toplama aracı ankettir. Anket formunun ilk kısmında öğretmenlerin yaş, cinsiyet, evlilik, çocuk sayısı, çalışma süresi, deneyimi, eğitimi gibi özellikleri sorulmuş; ikinci kısmında Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996), tarafından geliştirilmiş ve Akın, Tunca ve Bayrakdar (2017) tarafından Türkçeye çevrilmiş olan 10 maddelik ölçek, üçüncü kısımda ise Maslach ve Jackson (1986), tarafından geliştirilen Çapri, (2006) tarafından Türkçeye çevrilen, 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır.

4.3.1. Anket Formu

Kişisel özelliklerin yer aldığı; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, branş, kaç yıllık öğretmenlik yaptığı, haftada kaç saat çalıştığı, başka bir işte çalışıp çalışmadığı, birlikte yaşadığı başka bir aile bireyi olup olmaması, meslek seçimini kimin istemesiyle yaptığı, mesleğine bağlılık durumu, mesleğinin kendisine uygunluğunu belirtmesi olarak anketin ilk kısmı oluşturulmuş ve sorulmuştur.

4.3.2. İş – Aile Çatışma Ölçeği ve Aile – İş Çatışma Ölçeği

İş-aile çatışmasıyla ilgili araştırmalarda çeşitli ölçekler geliştirilip kullanılmıştır. Bazı araştırmacılar iş-aile çatışmasında tek ölçek kullanırken (Carlson ve Perrew,1999), iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması olarak iki şekilde farklı değerleri ayrı ayrı inceleyenler de vardır (Frone, Barnes ve Farrell, 1992: 74). Bireylerin özellikleri, yaşadıkları ortam ve iş yerleri gibi durumların oluşturduğu farklı baskılar, iş yönünden ya da aile yönünden daha fazla etki etmektedir. Bu yüzden daha net ve sağlıklı sonuçlar elde edilmesi için iş-aile ve aile-iş çatışmasının ölçekleri ayrı ve çatışmanın sebebi olan etkenler tek tek incelenmektedir (Boyar, Carson, Mosley, Maertz, and Pearson., 2006:35). Netemeyer, Boles, and Mcmurrian (1996:404), iş-aile ve aile-iş çatışmasıyla ilgili ölçeklendirmeye ilk olarak 110 soruyla başlamışlar, sonra 43' e indirilmiş, ardından yapılan analizler sonucunda 7 puanlık katılıyorum–kesinlikle katılıyorum cevap aralığı ile; zaman, iş talepleri, görev ve sorumluluklar ile ilgili ifadeler kapsamında iki ölçeğe 5'er soru olmak üzere 10 soruluk bir ölçek ortaya çıkarılmıştır. Ölçek, aile yaşamını etkileyen iş-aile çatışması, iş yaşamını etkileyen aile-iş çatışması durumlarını analiz etmek amacıyla son durumuna getirilmiştir. Genellikle araştırmalarda iki ölçek İş-Aile Çatışması Ölçeği adı altında toplanıp incelenmiştir. Bu çalışmada da İş-Aile Çatışması Ölçeği içinde iş-aile ve aile-iş çatışması ölçekleri bir arada verilmiştir. 5 maddelik iş hayatı odaklı iş-aile çatışması, 5 maddelik aile hayatı odaklı aile-iş çatışması olarak ayrılan ölçek, bu çalışmada öğretmenlik mesleğine uyarlanarak kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği, ilk 5 maddesi iş-aile çatışmasını, son 5 maddesi aile-iş çatışması alt ölçeğini oluşturmaktadır.

4.3.3. Tükenmişlik Ölçeği

Araştırmada öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla, bu araştırmanın konusunun öğretmenlik olup bir hizmet sektörü olmasının yanı sıra güvenilirlik açısından da test edilmiş olan (Yıldırım ve İçerli, 2010: 127), Maslach ve Jackson (1986), nın son haline getirdiği 7 dereceden oluşan, 22 soruluk Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. 8 maddesi kişisel başarısızlık alt ölçeğini, 9 maddesi duygusal tükenme alt ölçeğini ve 5 maddesi de duyarsızlaşma alt ölçeğini oluşturmaktadır. Tükenmişliğin artması duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı doğru orantıda etkilerken, kişisel başarıyı ters oranda etkilediği belirtilmektedir. 22

maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde; 1- 2- 3- 6- 8- 13- 14- 16 ve 20. maddeler duygusal tükenme, 5- 10- 11- 15 ve 22. maddeler duyarsızlaşma, 4- 7- 9- 12- 17- 18- 19 ve 21. maddeler kişisel başarı alt ölçeğini oluşturmaktadır. Yanıt olarak Likert biçiminde 1= Asla... 5= Kesinlikle Evet şeklinde cevap aralığı olarak 5 seçenek sunulmuştur.

4.3.4. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmış olup güvenilirlik katsayıları (Cronbach's Alpha) aşağıdaki gibi gösterilebilir;

Aile-İş ve İş-Aile Çatışması Ölçeği	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
0,905	0,833

Çizelge 4.1. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları

Güvenirlik testi sonucu ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına bakıldığında Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenilirlik kat sayısı (*cronbach alpha*), 0,833 ve İş-Aile ile Aile-İş Çatışması Ölçeği'nin güvenilirlik kat sayısı (*cronbach alpha*), 0,905 olarak çıkmıştır. Ölçeğin güvenilir olması için Cronbach Alpha değerinin 0,70'nin üzerinde olması beklenmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015:317; Nakip, 2017:196). Bu bağlamda çıkan sonuçlara bakıldığında her iki ölçeğin de güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir.

İş-Aile Çatışması Ölçeği	Aile İş Çatışması Boyutu	0,900
	İş Aile Çatışması Boyutu	0,904
Maslach Tükenmişlik Ölçeği	Duygusal Tükenmişlik Boyutu	0,854
	Kişisel Başarı Boyutu	0,878
	Duyarsızlaşma Boyutu	0,714

Çizelge 4.2. Boyutların güvenilirlik katsayıları

4.4. Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışmada yüz yüze anket yöntemi kullanılmış olup veriler, 2018-2019 eğitim öğretim yılında Ankara'nın Bala ilçesinde ve köylerinde bulunan 20 okuldaki; anaokulu, ilkokul, ortaokul ve lisedeki tüm öğretmenler olarak; ana sınıfı öğretmenleri, sınıf öğretmenleri, branş öğretmenleri, meslek öğretmenleri, halk eğitim merkezi öğretmenleri, ücretli öğretmenler, müdür ve müdür yardımcıları

olarak evrenin tamamına ulaşılmış olup, 240 öğretmene uygulanmış olup 225 geçerli anket elde edilmiştir.

Katılımcılardan elde edilen veriler SPSS 23.0 programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Analizlerde Frekans Analizi, Korelasyon Analizi ve Doğrusal Regresyon Analizi, Bağımsız Örneklemde T Testi ve One Way ANOVA'dan faydalanılmıştır.

4.5. Bulgular ve Yorumlar

4.5.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	171	76,0
	Erkek	54	24,0
Yaş	18-29 Yaş	74	32,9
	30-39 Yaş	112	49,8
	40-49 Yaş	31	13,8
	50-59 Yaş	8	3,6
Medeni Durum	Bekâr	81	36,0
	Evli	135	60,0
	Diğer	9	4,0
Çocuk Sahibi Olma	Evet	117	52,0
	Hayır	108	48,0
Eğitim Durumu	Lise	2	0,9
	Önlisans	5	2,2
	Lisans	174	77,3
	Yüksek Lisans	41	18,2
	Doktora	3	1,3
Çalışma Süresi	0-10 Yıl	174	77,3
	11-20 Yıl	35	15,6
	21-30 Yıl	15	6,7
	31+ Yıl	1	0,4
Haftada Girdiği Ders Saati	0-20 Saat	44	19,6
	21-40 Saat	175	77,8
	41+ Saat	6	2,7
Mesleği Seçme Nedeni	Kendi İsteğiyle	172	76,4
	Ailenin İsteğiyle	22	9,8
	İş Olanağı Sebebiyle	20	8,9
	Diğer Sebepler	11	4,9
Toplam		225	100

Çizelge 4.3. Ankete katılanların demografik özellikleri

Ankete katılan öğretmenlerin demografik özellikleri Çizelge 4.1.'de gösterilmiştir. Buna göre sırasıyla; cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, eğitim durumu, çalışma süresi, haftada girdiği ders saati gibi sorular yöneltilmiş ve bunlara çeşitli cevaplar alınmıştır. Bu bölümde bu sorulara verilen cevaplar ve oranları grafik yoluyla aşağıda gösterilmiştir. Ankete katılan 225 öğretmenin özellikleri ise şöyledir:

Araştırmaya katılan öğretmenlerin %76'sı kadın, %24'ü erkektir. Öğretmenlerin yaş düzeylerine bakıldığında %32,9'nun 18-29 yaş, %49,8'nin 30-39 yaş, %13,8'nin 40-49 yaş ve %3,6'sının 50 ve üzeri yaşta yer aldığı görülmektedir.

Medeni durumları açısından, %36,0'sının bekâr, %60,0'ının evli, %4,0'ı olduğu belirlenmiştir.

Öğretmenlerin %52'sinin çocuk sahibi olduğu, %48'inin çocuk sahibi olmadığı, %0,9'nun lise ve dengi okul, %2,2'sinin önlisans, %77,3'nün lisans, %18,2'sinin yüksek lisans ve %1,3'nün doktora mezunu olduğu saptanmıştır.

Meslekte geçirdikleri yıllara bakıldığında %77,3'nün 0-10 yıl, %15,6'nın 11-20 yıl, %6,7'nin 21-30 yıl ve %0,4'nün 31 ve üstü yıl olarak çalıştıkları, haftada girdikleri ders saatlerinin, %19,6'sının 0-20 saat, %77,8'inin 21-40 saat ve %2,7'sinin 41 ve üstü saat çalıştıkları, okul dışında başka bir işte çalışma durumlarına, %10,7'sinin evet, %89,3'ünün hayır cevabı verdikleri görülmektedir.

4.5.2. İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişliğe Yönelik Bulgular

Çizelge 4. 4. deki değişkenler arası ilişkilere bakıldığında aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması ile tükenmişlik üç boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir etki görülmektedir. Analiz, aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmasının artmasının tükenmişliği de doğru oranda artırdığını göstermektedir. Literatürde aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında pozitif yönde anlamlı bir etki görülmektedir (Yılmaz, 2018: 107, Çoban, 2014: 90, Özdeveci ve Doruk, 2009: 85-86, Tayfur ve Arslan, 2012: 162).

			Çatışma	Tükenmişlik
	İş-Aile ve Aile-İş Çatışması	Korelasyon	1,000	,302**
		P	.	,000
		N	225	225
	Tükenmişlik	Korelasyon	,302**	1,000
		P	,000	.
		N	225	225
**. p= 0.01				

Çizelge 4.4. İş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları (Korelasyon analizi)

Çizelge 4. 5.’ deki analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu arasında 0.313’lük pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır.

			İş-aile çatışması	Tükenmişlik
	İş-aile çatışması	Korelasyon	1,000	,313**
		P	.	,000
		N	225	225
	Tükenmişlik	Korelasyon	,313**	1,000
		P	,000	.
		N	225	225

** p=0.01

Çizelge 4.5. İş-aile çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları

Çizelge 4. 6.’ daki analiz sonucunda aile - iş çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu arasında 0.168’ lik pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır.

			Aile-iş çatışması	Tükenmişlik
	Aile-iş çatışması	Korelasyon	1,000	,168**
		P	.	,006
		N	225	225
	Tükenmişlik	Korelasyon	,168**	1,000
		P	,006	.
		N	225	225
**p=0.01				

Çizelge 4.6. Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin üç boyutu değişkenleri arası korelasyon matrisi sonuçları

		1.DT	2.KB	3.D	4.İAÇ	5.AİÇ
1.Duygusal Tükenmişlik	Korelasyon	1,000	-,047	,548**	,385**	,315**
	P	.	,241	,000	,000	,000
	N	225	225	225	225	225
2.Kişisel Başarı	Korelasyon	-,047	1,000	-,276**	-,087	-,367**
	P	,241	.	,000	,098	,000
	N	225	225	225	225	225
3.Duyarsızlaşma	Korelasyon	,548**	-,276**	1,000	,255**	,364**
	P	,000	,000	.	,000	,000
	N	225	225	225	225	225
4.İş-aile Çatışması	Korelasyon	,385**	-,087	,255**	1,000	,479**
	P	,000	,098	,000	.	,000
	N	225	225	225	225	225
5.Aile-iş Çatışması	Korelasyon	,315**	-,367**	,364**	,479**	1,000
	P	,000	,000	,000	,000	.
	N	225	225	225	225	225

DT: Duygusal Tükenmişlik, KB: Kişisel Başarı, D: Duyarsızlaşma, İAÇ: İş-Aile Çatışması, AİÇ: Aile-İş Çatışması

**p=0.01

Çizelge 4.7. Değişkenler arası korelasyon matrisi sonuçları

Değişkenler arası korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında;

Analiz sonucunda, tükenmişliğin boyutları olan duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı arasında negatif yönlü ($-0,047$), anlamlı olmayan ($p=0,241$) bir ilişki vardır.

Tükenmişliğin kişisel başarı ile duyarsızlaşma boyutları arasında 0.276 'lık negatif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır.

Tükenmişliğin boyutları olan duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ($0,548$), anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır.

Benzer sonuç, $r=0,590$ değerle Çoban (2014: 90)'ın, $r=0,518$ değerle Seçilmiş ve Kılıç, (2017:995)'in çalışmalarında görülmüştür.

Analiz sonucunda iş-aile çatışması ile aile iş-çatışması arasında 0.479 'luk pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. İki çatışma durumu da birbirini etkilemektedir. Biri azaldığında diğeri de azalır ya da biri arttığında diğeri de artma durumundadır. Yani iş-aile ve aile-iş birbiriyle bağlantılı olduğu için aralarında anlamlı bir ilişki olacağını belirtmektedir. Bu da H_1 =İş-aile çatışması ile aile-iş

çatışması arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezini doğrulamaktadır. Hipotezi desteklemek amaçlı 0,479 sonuçla iki çatışmanın da doğrusal yönde çıktığı bulunmuştur. Benzer sonuç, Özdevecioğlu ve Doruk, (2009: 86)'un çalışmasında da pozitif yönlü anlamlı bir ilişki elde edilmiştir. Sonuç olarak, H₁: İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında 0.385'lik pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. Bu sebeple, H_{2a}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında 0.315'lik pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. Bu nedenle, H_{3a}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında 0,087'lik negatif anlamlı olmayan ($p=0,098$) bir ilişki vardır. Benzer sonuç, iş-aile çatışmasının kişisel başarıyı etkilemediği ($\beta = -.05; p > .01$); değerleri ile Tayfur ve Aslan'ın (2012: 162) çalışmasında görülmüştür. Aras ve Karakiraz'ın, (2013: 7) çalışmasında aralarında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Seçilmiş ve Kılıç'ın, (2017: 995) çalışmasında da reddedilmiştir. Bu bağlamda, H_{2b}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi reddedilmiştir.

Analiz sonucunda aile-iş çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında -0.367'lik negatif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. Bu nedenle, H_{3b}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi reddedilmiştir. Bu çalışmanın sonucunda tükenmişlik ile aile iş çatışması arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki görülmüştür. Sebebi; öğretmenlerin, öğretmenlik mesleklerinde öğrencilere verilen eğitim odaklı çalıştıkları için memnun olduklarını belirtmişlerdir. Yeni bir şey öğretmenin ve tek kişi bile olsa olumlu dönüt alma karşılığı, onları daha da azimli yaptığı belirtilmiştir. Çalışma ortamının zorluğu öğretmenleri pes ettirmeyip işlerine daha bir sarılmalarına neden olmuştur. Örneğin, atandıkları yerde bir okulun bile olmaması, Türkçe

bilmeyen öğrenciler, okul ve evlerinin ulaşım zorluğu, hiyerarşik sistemde mecbur yapılması veya yapılmaması gerekenler görev zorunluluğu, eşlerin farklı şehirlerde çalışması ya da çocuklarının kendilerinden uzakta olmaları gibi durumlar öğretmenleri mesleklerinden yıldıramamıştır.

Analiz sonucunda iş-aile çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında *0.255'lik* pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. Bu sebeple H_{2c} : İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Analiz sonucunda aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında *0.364'lük* pozitif yönlü anlamlı ($p=0,000$) bir ilişki vardır. Bu nedenle, H_{3c} : Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır hipotezi kabul edilmiştir.

Bununla birlikte duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı arasında ve iş-aile çatışması ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Buna göre pozitif anlamlı çıkan sonuçların hepsi birbirine yakın bir değerde olmakla birlikte, arasında en güçlü ilişkinin olduğu tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında görülmüştür. Bu iki boyut arasında *0,548'lik* pozitif bir ilişki söz konusudur. Benzer sonuç, Çoban, (2014: 98)'ın $r= ,607$ değerle duygusal tükenmişlik boyutu ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir. Başka bir benzer sonuçta ise Seçilmiş ve Kılıç (2017: 994)'ın $r=,518$ değerle aradaki ilişki belirtilmiştir. Bunun nedeni ise, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarının birbirine bağlı olmasıdır. Bireyin aşırı iş ve sorumluluklardan kaynaklanan yaşadığı tükenmişlik, enerjisini ve mutluluğunu bitirmektedir. Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi, en sonunda insanlara karşı soğuk davranır ve bir şey hissetmemeye başlamaktadır (Maslach vd., 1986: 192).

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik üzerine olan etkisine regresyon analizi yardımı ile bakıldığında;

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	2,341	,100		23,352	,000	,029
	İAÇ ve AİÇ	,096	,037	,171	2,599	,010	

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik AİÇ: Aile-İş Çatışması İAÇ: İş-Aile Çatışması

F:6,753

Çizelge 4.8. İş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Bağımlı değişken Tükenmişlik ile bağımsız değişken İş-Aile ve Aile-İş çatışması arasındaki regresyona analizi sonucuna bakıldığında 0,000 değeri ile modelin genel olarak anlamlı çıktığı ($p<0,05$) görülmektedir. İş-Aile ve Aile-iş çatışmasının tükenmişliği açıkladığı görülmektedir. Yani model regresyon analizi yapmak için uygundur.

Diğer yandan aile-iş çatışmasının aile-iş ve iş-aile boyutlarının tükenmişliğe etkisi tek tek incelenmiş olup aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar			
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	2,280	,089		25,686	,000	,058
	İAÇ	,110	,030	,241	3,703	,000	

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik İAÇ: İş-Aile Çatışması

F değeri: 13,712

Çizelge 4.9. İş-aile çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Bağımlı değişken Tükenmişlik ile bağımsız değişken iş-aile çatışması arasındaki regresyon analizi sonucuna bakıldığında 0,000 değerinde anlamlı olduğu görülmüştür ($p<0,01$). Aile-iş çatışmasının iş-aile boyutunun tükenmişliği açıkladığı görülmektedir. Bu bağlamda H_1 = İş aile çatışmasının tükenmişlik üzerine etkisi vardır hipotezi kabul edilmiştir.

R^2 değerine bakıldığında iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun 0,058' ini açıklamaktadır. Ayrıca 13,712 olan F değeri 0,000 düzeyinde geçerlidir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	2,533	,088		28,914	,000	,002
	AİÇ	,023	,035	,045	,674	,501	

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik AİÇ: Aile-İş Çatışması

F değeri: 0,454

Çizelge 4.10. Aile-iş çatışmasının tükenmişlik etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Çizelgeye bakıldığında aile-iş çatışmasının tükenmişlik düzeyine anlamlı bir etkisi olmadığı ($0,501$; $p>0,05$) ortaya çıkmıştır. Bu durumda aile-iş çatışmasının tükenmişliği etkilemediği söylenebilir.

Diğer yandan boyutların ayrı ayrı birbirine olan etkisi (aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarına etkisi) tek tek incelenmiş olup aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	1,555	,123		12,611	,000	,152
	İAÇ	,262	,041	,390	6,328	,000	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu İAÇ: İş-Aile Çatışması

F değeri: 40,042

Çizelge 4.11. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

R^2 değerine bakıldığında iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun %15,2' sini açıkladığı görülmektedir.

Anlamlılık değeri $0,000$ çıkmıştır ($p<0,01$) ve iş-aile çatışması duygusal tükenmişlik boyutunu açıklayabilmektedir. Diğer yandan $40,042$ olan F değeri $0,00$ düzeyinde geçerlidir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	1,824	,124		14,700	,000	,067
	AİÇ	,196	,049	,259	4,008	,000	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu AİÇ: Aile-İş Çatışması

F değeri: 16,061

Çizelge 4.12. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

R^2 değerine bakıldığında aile-iş çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun %6,7' sini açıklamaktadır.

Anlamlılık değeri 0,000 ($p < 0,01$) çıkmıştır ve aile-iş çatışması duygusal tükenmişlik boyutunu açıklayabilmektedir. Diğer yandan 16,061 olan F değeri 0,00 düzeyinde geçerlidir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	3,668	,146		25,107	,000	,008
	İAÇ	-,066	,049	-,089	-1,338	,182	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu İAÇ: İş-Aile Çatışması

F değeri: 1,790

Çizelge 4.13. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Çizelgeye bakıldığında iş-aile çatışmasının kişisel başarı boyutuna anlamlı bir etkisi olmadığı (0,182; $p > 0,05$) ortaya çıkmıştır. Bu durumda iş-aile çatışmasının kişisel başarıyı ekilemediği söylenebilir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T	Anlamlılık	R ²
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	4,190	,131		31,930	,000	,130
	AİÇ	-,299	,052	-,360	-5,765	,000	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin kişisel başarı boyutu AİÇ: Aile-İş Çatışması

F değeri: 33,237

Çizelge 4.14. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Çizelgeye bakıldığında aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür ($p<0,01$) ve *anlamlılık değeri 0,000'dır*. Diğer yandan R^2 değerine bakıldığında aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutunun %13' lük kısmını açıkladığı görülmektedir. 33,237 olan F değeri de 0,000 düzeyinde geçerlidir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T	Anlamlılık	R^2
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	1,366	,121		11,312	,000	,037
	İAÇ	,118	,041	,192	2,915	,004	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu İAÇ: İş-Aile Çatışması

F değeri: 8,495

Çizelge 4.15. İş-aile çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Çizelgeye bakıldığında iş-aile çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür ($p<0,05$) ve *anlamlılık değeri 0,004'dür*.

R^2 değerine bakıldığında iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun %3,7' sini açıkladığı görülmüştür. Diğer yandan 8,495 olan F değeri 0,004 düzeyinde geçerlidir.

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	T	Anlamlılık	R^2
		B	Standart Hata	Beta			
1	Sabit	1,161	,112		10,407	,000	,106
	AİÇ	,227	,044	,326	5,148	,000	

Bağımlı Değişken: Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu AİÇ: Aile-İş Çatışması

F değeri: 26,502

Çizelge 4.16. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna etki düzeyini belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonuçları

Çizelgeye bakıldığında aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna anlamlı bir etkisi olduğu ($p<0,01$) görülmüştür ve *anlamlılık değeri 0,000'dır*. Diğer yandan R^2 değerine bakıldığında aile-iş çatışmasının tükenmişliğin

duyarsızlaşma boyutunun %10,6'lık kısmını açıkladığı görülmektedir. 26,502 olan F değeri 0,000 düzeyinde geçerlidir.

Cinsiyet Değişkeni		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	t	Sd	P
İş-Aile ve Aile-İş Çatışması	Kadın	171	2,5725	,86535	-,167	223	,868
	Erkek	54	2,5947	,80400			
Tükenmişlik	Kadın	171	2,5898	,42669	,087	223	,931
	Erkek	54	2,5833	,60976			

$p>0,05$

Çizelge 4.17. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin cinsiyet değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları

Kadın ve erkek katılımcılar arasında İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişlik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Okul Dışında Bir İşte Çalışma Değişkeni		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	T	Sd	P
İş-Aile ve Aile-İş Çatışması	Evet	24	2,9042	1,00973	2,005	223	,046
	Hayır	201	2,5389	,82240			
Tükenmişlik	Evet	24	2,1989	,76034	-4,416	223	,000
	Hayır	201	2,6347	,40797			

$p<0,05$

Çizelge 4.18. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin okul dışında bir işte çalışma değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları

Okul dışında başka bir işte çalışanlar Evet cevabı verirken, okul dışında başka bir işte çalışmayanlar Hayır cevabı vermiştir.

Öğretmenlerin okul dışında başka bir işte çalışma değişkeninin Tükenmişlik açısından bakıldığında ($p=,000$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Okul dışında başka bir işte çalışanların okul dışında başka bir işte çalışmayanlara göre daha fazla tükenmişliğe maruz kaldıkları görülmektedir. Öğretmenlerin okul dışında başka bir işte çalışma değişkeninin İş-Aile ve Aile-İş Çatışması açısından bakıldığında ($p=,046$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Okul dışında başka bir işte çalışanların aile-iş çatışması okul dışında başka bir işte çalışmayanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çocuk Sahibi Olma Değişkeni		Sayı	Ortalama	Standart Sapma	T	sd	P
İş-Aile ve Aile-İş Çatışması	Evet	114	2,7404	2,7404	3,123	222	,002
	Hayır	110	2,3946	2,3946			
Tükenmişlik	Evet	114	2,5395	,47943	-1,519	222	,130
	Hayır	110	2,6359	,46983			

($p>0,05$, $p<0,05$)

Çizelge 4.19. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin çocuk sahibi olma değişkenine göre farklılığının t testi sonuçları

Çocuk sahibi olan ve olmayan öğretmenlerin Tükenmişlik açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Diğer yandan çocuk sahibi olan ve çocuk sahibi olmayan öğretmenlerin İş-Aile ve Aile-İş Çatışması açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmüştür ($p<0,05$). Aile-iş çatışmasındaki anlamlı farklılığın çocuk sahibi olan öğretmenlerin çocuk sahibi olmayan öğretmenlere göre fazla olduğu görülmektedir.

Yaş Değişkeni		18-29 yaş	30-39 yaş	40-49 yaş	50-59 yaş	F Değeri	Anlamlılık (P)
	Sayı	74	112	31	8		
Aile-İş Çatışması	225	2,4529	2,6321	2,7226	2,4125	1,089	,354
Tükenmişlik	225	2,5534	2,6753	2,4073	2,3920	3,443	,018

($p<0,05$)

Çizelge 4.20. Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve tükenmişliğin yaşa göre ANOVA sonuçları.

Öğretmenlerin yaşa göre tükenmişlik analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmektedir. Bu fark 30-39 yaş arasında ki öğretmenlerin tükenmişlikten en yüksek ortalama puan almasından kaynaklanmaktadır. İş-aile ve Aile-iş çatışmasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($p<0,05$).

Medeni Durum Değişkeni		Evli	Bekar	Dul	Boşanmış	Diğer	F Değeri	Anlamlılık (P)
	Sayı	135	81	2	5	2		
Aile İş Çatışması	225	2,6593	2,4026	2,2500	3,1800	3,0000	2,036	,090
Tükenmişlik	225	2,5795	2,5812	2,8409	2,9727	2,2500	1,232	,298

($p>0,05$)

Çizelge 4.21. Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve tükenmişliğinin medeni durumuna göre ANOVA sonuçları

Öğretmenlerin medeni durumları göz önüne alındığında Aile-İş Çatışması ve Tükenmişlik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Kıdem Yılı		0-10 yıl	11-20 yıl	21-30 yıl	31+	F Değeri	Anlamlılık (P)
	Sayı	174	35	15	1		
İş-aile ve Aile-İş Çatışması	225	2,5414	2,8286	2,3400	3,7000	2,129	,097
Tükenmişlik	225	2,5948	2,6156	2,4781	2,1364	,616	,605

($p>0,05$)

Çizelge 4.22. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliği çalışma süresi (Kıdem yılı) durumuna göre ANOVA sonuçları

Öğretmenlerin kıdem yılları göz önüne alındığında Aile-İş Çatışması ve Tükenmişlik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Haftalık Ders Saati		0-20 saat	21-40 saat	41+ saat	F Değeri	Anlamlılık (P)
	Sayı	44	175	6		
İş-aile ve Aile-İş Çatışması	225	2,5843	2,5783	2,5167	,017	,983
Tükenmişlik	225	2,7022	2,5603	2,5682	1,581	,208

($p>0,05$)

Çizelge 4.23. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin haftada kaç saat derse girdiklerine göre ANOVA sonuçları

Öğretmenlerin haftalık ders saatleri göz önüne alındığında İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Tükenmişlik açısından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır ($p>0,05$).

Meslek seçimi		Kendi isteğimle	Ailemin isteğiyle	İş olanağı sebebiyle	Diğer	F Değeri	Anlamlılık (P)
	Sayı	172	22	20	11		
İş-aile ve Aile-İş Çatışması	225	2,5181	3,0045	2,7450	2,3545	2,707	,046
Tükenmişlik	225	2,5594	2,5496	2,7955	2,7397	1,920	,127

($p<0,05$)

Çizelge 4.24. Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin mesleğini nasıl seçtiğine göre ANOVA sonuçları

Öğretmenlerin mesleğin nasıl seçildiğine göre tükenmişlik analizinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($p<0,05$). İş-aile ve Aile-iş çatışmasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark görülmektedir. Bu fark mesleğini ailesinin isteğiyle seçen öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışmasından en yüksek ortalama puan almasından kaynaklanmaktadır.

Araştırma hipotezlerinin Sonuç Tablosu

H₁: İş-aile çatışması ile aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü anlamlı KABUL bir ilişki vardır.

H_{2a}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu KABUL arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu RED arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}: İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında KABUL pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3a}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu KABUL arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3b}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı hissi boyutu RED arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3c}: Aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında KABUL pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.





5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu bölümde, öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişliğe etkisi olan faktörlerin birbirlerini ne derecede etkiledikleriyle ilgili araştırma bulgularına dayalı olarak elde edilen sonuçlarına ve sonuçlara karşılık verilen önerilere yer verilmiştir.

Araştırmada ilk olarak İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışması ile ilgili araştırmalara değinilmiştir. Çatışmaya neden olan birçok etkenin varlığının yanı sıra cinsiyet, yaş, medeni ve ekonomik durum, çocuk sayısı, çalışılan ortamdaki iş yükü, kısıtlı zaman ve kaynak, işte çalışma süresi ve deneyim gibi durumların çatışmalarda etken olmakla beraber bu durumların birbirlerini de olumsuz etkileyebildikleri görülmüştür.

İkinci bölümde ise tükenmişliğe neden olan özellikler ile tükenmişlik boyutları, tükenmişliğe neden olan etkenler ve tükenmişliğin sonuçları incelenmiştir. Tükenmişliğin, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olan üç boyutu ayrıntılı olarak ele alınmış, tükenmişlikteki bireysel ve örgütsel nedenleri ile birlikte incelenmiş ve sonuç olarak tükenmişliğin kişinin psikolojisinde ve bedeninde, ailesinde, iş yerinde ve davranışlarındaki kalıcı olarak bıraktığı hasar görülmüştür.

İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve tükenmişlik arasındaki etkiye bakılmak için yapılan analizler de aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Korelasyon analizi sonucu, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma boyutları arasında *0.548'lik* pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur ve bu bulgu Çoban, (2014: 90) ile Seçilmiş ve Kılıç, (2017:995)'ın çalışmalarında da gözlemlenmiştir. Bu sonuç, araştırmadaki öğretmenlerin Maslach'ın tükenmişlik modelindeki gibi duygusal tükenme yaşadıktan sonra duyarsızlaşma yaşama sürecini göstermiştir.

İş-aile çatışması ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasındaki ilişkide *0.385'lik* pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Analiz sonucuna göre, iş ağırlıklı yaşanan çatışmaların aile içi çatışmalara neden olmasıyla birlikte duygusal açıdan tükenmelere de yol açtığını desteklemektedir. Aile-iş çatışması ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu arasındaki ilişkide *0.315'lik* pozitif anlamlı

bir ilişki bulunması, aile kaynaklı çatışmaların iş ortamını olumsuz etkileyerek duygusal tükenme yaşanmasına neden olması sonucunu desteklemektedir. Tükenmişliğin düşük kişisel başarı ile duyarsızlaşma boyutları arasında *0.276'lık* değer ile negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunması ise tükenmişliğin düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarının birbirini etkilemediğini göstermektedir.

Analiz sonucunda, iş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında *-0,087'lik* değerle anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür. Bu sonucun başka araştırmalarda da yaşandığı saptanmıştır (Aras ve Karakiraz, 2013: 7; Seçilmiş ve Kılıç, 2017: 995). Analiz sonucuna göre araştırmadaki öğretmenlerin iş kaynaklı yaşadıkları çatışmaların kişisel başarılarını etkilemediğini göstermektedir.

Aile-iş çatışması ve tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasındaki ilişkiye bakıldığında ise *-0.367'lik* bir değer ve iş-aile çatışması ile tükenmişliğin kişisel başarı boyutu arasında *-0,087'lik* bir değer ile aralarında negatif anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Sonuç olarak analiz, aile ortamında oluşan huzursuzluğun iş yaşantısını da olumsuz etkilemesi ya da ailedeki sorumlulukları yerine getirirken işteki sorumlulukları aksatması ile oluşan çatışmaların, öğretmenlerde düşük kişisel başarı hissine neden olmadığını göstermektedir. Araştırmadaki öğretmenlerin gerek iş yerinde gerek ailelerinde ortaya çıkan sorunların, sınıflarına ve öğrencilerine taşımadıklarını, kişisel başarı hissini düşürmediklerini belirtmişlerdir.

İş-aile çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında bulunan *0.255'lik* değer ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasındaki *0.364'lik* değer, aralarındaki pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Analiz sonucu, araştırmadaki öğretmenlerin iş ya da aile kaynaklı yaşadıkları çatışmaların bir süre sonra çevrelerine karşı tükenmişliğin etkisi olan duyarsızlaşma yaşamalarına neden olmasını desteklemiştir.

İş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında ilişkiye bakılan analiz sonucunda, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasında *0.479'luk* pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durum iş-aile çatışmasının ve aile-iş çatışmasının doğrusal olarak ilerlediğini göstermektedir. Aile kaynaklı yaşanan sorun işi olumsuz etkilerken, işte oluşan problemler ise aile ortamını huzursuz etmektedir. Sonuç olarak; iş ortamındaki çatışma durumu aileyi, aile ortamındaki çatışma durumu işi negatif etkilediğinden bir kısır döngüye dönüşmektedir.

Tükenmişliğin boyutları olan duygusal tükenmişlik ile kişisel başarı arasında $-0,047$ ’ lik bir değer ile anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Analiz sonucuna göre tükenmişliğin duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi boyutları birbirlerini etkilememektedir.

Analizlerde, $0,548$ ’ lik pozitif bir değer ile en güçlü ilişkinin tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ve tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasında olduğu görülmüştür. Tükenmişlik belirtileri olan öğretmenlerin ilk olarak duygusal çöküntü yaşadıkları, okulda ve ailelerinde yerine getirmeleri gereken sorumluluklar için yeterli enerji bulamamaları ve en sonunda ilişkilerinde ve görevlerini yerine getirmede pes etmeleri tükenmişliği yaşadıklarını göstermiştir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu olan bu durum, öğretmenlerin artık yaşam mücadelesini bırakarak, ailesindeki bireylere, iş arkadaşlarına, yöneticilerine ve çevresindeki diğer insanlar ve olaylara karşı duygusal ve hareketsiz kalarak, duyarsız davranmasına neden olduğunu kanıtlamıştır.

Regresyon analizinde ise iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişlik modeli arasında uyum olduğu görülmüştür. R^2 değerine bakıldığında iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin $13,712$ olan F değeri $0,000$ düzeyinde geçerli olduğunu göstermiş, bağımsız olan iş-aile çatışmasının bağımlı değişken olan tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğu çizelge 4. 9’ da kanıtlanmıştır. Buradaki sonuç, öğretmenlerin yaşamış olduğu, iş ortamından kaynaklanan kısıtlı kaynak, kısıtlı vakit, iletişimde kopukluk, yoğun çalışma saatleri gibi sıkıntılar sonucunda, aileye zaman ayıramayıp, duygusal bağ kopukluklarına neden olarak tükenmişliğe sebep olduğunu göstermiştir. Çizelge 4. 10’ da bağımsız değişken aile-iş çatışmasının bağımlı değişken tükenmişliği ($0,501$; $p>0,05$) değeri üzerinden etkilemediği görülmüştür. Sonuç, öğretmenlerin yaşadıkları aile-iş çatışmasında, ailelerinden kaynaklı sorunların iş hayatlarını aksatmadığını ve bu durumun tükenmişliğe sebep olmadığını göstermiştir. Sonuçlara göre tükenmişliğe neden olan etkenlerin, aile içi oluşan problemlerden ziyade çalışma ortamından doğan problemlerin olduğu görülmüştür.

Çizelge 4.11’ deki R^2 değerine bakıldığında, $40,042$ olan F değeri $0,00$ düzeyinde geçerli olup, iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun $\%15,2$ ’ sini açıklamaktadır. Çizelge 4. 12’ deki R^2

değerine bakıldığında, 16,061 olan *F değeri* 0,00 düzeyinde geçerli olup, aile-iş çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun %6,7' sini açıklamaktadır. Sonuç olarak; öğretmenlerin yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişliğin boyutu olan duygusal tükenmişliğe etkisinin olduğu görülmüştür.

İş-aile çatışmasının, tükenmişliğin boyutu olan kişisel başarıya etkisine bakıldığında; (0,182; $p > 0,05$) bir sonuç ile anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır (çizelge 4. 13). Bu sonuç; öğretmenlerin yaşadıkları, iş kaynaklı sorunların ailelerine olan olumsuz etki oluşturduğunu ancak tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etki etmediğini göstermiştir. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etkisine bakıldığında; 33,237 olan *F değeri* de 0,000 düzeyinde geçerli olup, anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür (çizelge 4.14). Analiz sonucu; öğretmenlerin aile içi yaşadıkları çatışmaların işlerine sirayet ettiğini ve başarı seviyelerinin düştüğünü, işlerinde baş gösteren problemlerin de tükenmişliğe yol açtığını kanıtlamıştır. Çizelge 4. 13 ve çizelge 4. 14' e bakıldığında; daha çok ailevi sorunların tükenmişliğin kişisel başarı boyutuna etkisinin olduğu ortaya çıkmıştır.

İş-aile çatışmasının tükenmişliğin boyutu olan duyarsızlaşmaya olan etkisinde; R^2 *değerine* bakıldığında iş-aile çatışmasındaki bir birimlik değişim tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun %3,7'sini açıkladığı ve 8,495 olan *F değeri* 0,037 düzeyinde geçerli olup, aralarında anlamlı bir etkinin olduğu görülmüştür (çizelge 4. 15). Bu sonuç; öğretmenlerin yaşadıkları iş-aile çatışması durumunda, iş ortamında oluşan çatışmanın aileye olumsuz etki etmesi ile birlikte ilerleyen süreçte öğretmenlerin insanlara ve olaylara karşı duyarsız hale gelmesine neden olmasını açıklamaktadır. Aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutuna etkisine bakıldığında; 26,502 olan *F değeri* 0,000 düzeyinde geçerlilik ile anlamlı olup, R^2 değerinin aile-iş çatışmasının tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun %10,6'lık kısmını açıkladığı görülmektedir (çizelge 4. 16). Bu sonuç; öğretmenlerin aile-iş çatışmasında yaşadıkları ailevi sorunlar yüzünden işlerini yerine getiremediklerini ve çalışmalarını negatif etkileyen durumların devam etmesiyle tükenmişliğin oluşmasını desteklemektedir. Sorunların iş ya da aile çıkışı olmasının fark etmeksizin, her şekilde tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkilediği görülmüştür.

T testi sonuçlarında, iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin cinsiyet değişkenine bir etkisinin olup olmadığına bakıldığında, tükenmişliğin 0,931 ve iş-aile ve aile-iş çatışmasının 0,868 değerle kadın ve erkek katılımcılar arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (çizelge 4.17). Sonuç olarak erkek ve kadın öğretmenlerin yaşadıkları iş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişliklerini cinsiyet farklılığına göre etkilemedikleri görülmüştür.

Araştırmaya yardımcı olan öğretmenlerin, iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin okul dışında bir işte çalışma değişkenine göre farklılığı incelendiğinde; okul dışında çalışanların okul dışında çalışmayanlara göre (,000) bir değer ile istatistiksel olarak anlamlı olup daha fazla tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Öğretmenlerin okul dışında başka bir işte çalışma değişkeninin iş-aile ve aile-iş çatışması açısından bakıldığında 2,005 değer ile istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (çizelge 4.18). Öğretmenlerin fazladan bir işte çalışmasının iş ya da aile ortamını olumsuz etkileyip, iş-aile ve aile-iş çatışmasını artırarak tükenmişliği etkilediği görülmüştür.

Öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin çocuk sahibi olma değişkenine *t testi* ile bakıldığında; öğretmenlerin çocuk sahibi olup olmama durumları ile tükenmişlik arasında istatistiksel (,130) değer ile anlamlı ($p>0,05$) bir ilişki bulunamamıştır. Öğretmenlerin çocuklarının olup olmaması durumları ile iş-aile ve aile-iş çatışması arasında ise (,002) değer ile anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki olduğu görülmektedir (çizelge 4.19). Sonuç olarak; öğretmenlerin çocuklarının olup olmamasının yaşadıkları tükenmişliğe etkilerinin olmadığı, ancak iş-aile ve aile-iş çatışmasındaki iş ve aile kaynaklı sorunlarda çocuğun varlığının çatışmayı etkilediği görülmüştür.

Öğretmenlerdeki aile-iş çatışmasının ve tükenmişliğin yaşlarıyla ilişkisine anova analizi ile bakıldığında; öğretmenlerin yaşa göre aile-iş çatışması (,354) ve tükenmişlikte (,018) istatistiksel olarak ($p<0,05$) anlamlı bir fark görülmüştür (çizelge 4.20). Sonuç olarak; öğretmenlerin yaşlarının aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmasının tükenmişliğe anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya çıkarken, aile-iş çatışmasından dolayı öğretmenlerin yaş aralıklarının tükenmişlik yaşama durumlarına etkisi olduğu görülmektedir. Özellikle 30-39 yaş aralığında aile-iş kaynaklı olarak daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını görülmüştür.

Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve tükenmişliğin medeni durumuna göre etkisi incelenildiğinde; öğretmenlerin medeni durumlarına göre tükenmişlik (,298) ve aile-iş çatışması (0,90) açısından istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır (çizelge 4. 21). Sonuç olarak; öğretmenlerin, evli, bekâr, boşanmış vs. olmasının aile-iş çatışması ve tükenmişlik durumlarına etki etmediği görülmüştür.

Çizelge 4.22’ deki sonuçlara göre, öğretmenlerin çalışma sürelerinin iş-aile ve aile-iş çatışmasının (,097) tükenmişlik (,605) üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Çizelge 4.23’ de öğretmenlerin haftalık çalışma saatlerinin iş-aile ve aile-iş çatışması (,983) ile tükenmişliği (,208) etkilemediği görülmüştür ($p>0,05$). Sonuçlar, kıdem yılı ya da haftalık çalışma saatlerinin öğretmenlerde çatışmaya ve tükenmişliğe etkisinin olmadığını göstermektedir.

Çizelge 4.24’ deki sonuçta ise, öğretmenlik mesleğinin seçimini kimin ait olduğunun tükenmişlikle (,127) bir ilişkisi olmadığı, ama en yüksek ortalamayla, öğretmenlik mesleğinin aile isteğiyle seçilmesinin sonucu olarak, öğretmenlerin iş-aile ve aile-iş çatışmasını (,046) daha fazla yaşamasına neden olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

Çalışmanın sonucunda, aile-iş çatışması ile tükenmişlik arasında (,168), iş-aile çatışması ile tükenmişlik arasında (,313), iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişlik arasında (,302) bir değer ile pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu analiz sonuçlarına göre araştırmada yardımcı olan öğretmenlerimizin, aile ve iş kaynaklı ya da sadece iş veya aile içi yaşadıkları olumsuzlukların çatışmaya dönüşmesi ve çatışmaların devam etmesi halinde tükenmişlik ile son bulunduğu sonucuna varılmaktadır. Öğretmenler, öğretmenlik mesleğinin zorluğunu bilip ve bu mesleği zorlukların üstesinden gelebileceklerini düşündükleri için kabul edip seçmektedirler. Ancak öğretmenlik mesleğinin, fakülteyi kazanıp, sonra atama beklemekle başlayan sıkıntılı sürecin atandıktan sonrada sürmesi, öğretmenlerin yaşadıkları sorunların artarak devam etmesine neden olmaktadır. Bu araştırmada dinlenen öğretmenlere göre; Türkiye’nin ücra köşelerinde yolu bile olmayan yerlerde görevlerini yerine getiren, Türkçe bilmeyen öğrenci ve veliye yardımcı olan, ulaşım zorluğu çeken, ailelerinden ve eşlerinden uzak yaşayan, deftersiz, kitapsız hatta okulsuz yerlerde eğitim – öğretimi gerçekleştiren ve bu uğurda şehit düşmeyi göze alan öğretmenlerin yaşadıkları sorunların sadece bir kısmı olarak belirtilmiştir.

Öğretmenlerin okul, müfredat, yönetim, veli ve öğrenci gibi sıkıntıların yanı sıra özel hayatlarında da yaşadıkları çatışmalardan dolayı tükenmişlik göstermeleri olağan bir durum olarak görülmüştür. Ama mesleklerini sevdiklerini ve öğrencileri için her türlü zorluğun üstesinden gelebileceklerini belirten öğretmenler; yalnızca ulaşım, çalışma saatleri, müfredat değişimi gibi yardımlar beklediklerini ve veliler ile idare tarafından anlayışla karşılanmak istediklerini belirtmişlerdir.

Bu araştırmanın, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin boyutları arasındaki çıkan ve yukarıda açıklanan ilişki sonuçlarına ve öğretmenler ile birebir görüşmelere de dayanarak aşağıdaki öneriler sunulmuştur.

İlk olarak iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının öğretmenler üzerindeki etkisinin birbiriyle ilişkisi olmasından yola çıkarak; öğretmenlerin işlerindeki sıkıntılarının ailelerini, ailedeki sıkıntıların ise işlerini olumsuz etkilediği ve iş ile aile çatışmalarının birbirlerini beslediği ortaya çıkmaktadır. İş ve aile kaynaklı çatışmaların birbirinden destek alarak, sorunların kısır bir döngüye girmemesi için öğretmenlerin iş ve aile yaşantılarında dengeyi sağlamaları gerekmektedir. Bu konuda öğretmenlere, çalıştıkları okulların ya da Milli Eğitim Bakanlığı tarafından iş ve aile yaşamını dengeleyebilmek ve tükenmişliğin önüne geçebilme konusunda bu konuda uzman kişiler vasıtasıyla eğitimler ya da seminerler verilebilir. Analizlerdeki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik ile duyarsızlaşma boyutları arasındaki ilişkiye bakıldığında, öğretmenlerin iş ve aile de sıkıntı çekme ile birlikte bitkin ve duyarsız kalma gibi sorunlar yaşamalarının nedeni iş-ev arası yaşanan ulaşım zorluğudur. Öğretmenlerin okuldayken evlerine saat kaçta ulaşacaklarını ya da vakitlice ulaşamayacaklarını düşünmemeleri, sadece öğrencilerine odaklanabilmeleri ve ailelerinin kendilerine vakit ayıramamasından dolayı aile içi huzursuzluk yaşamamaları için çalıştıkları okul ile evleri arasında yaşadıkları ulaşım ve araç sıkıntısının giderilmesi gerekmektedir. Öğretmenlerin, ailelerine ve öğrencilerine her istedikleri vakit rahatça ulaşabilecekleri, önemli ve resmi günlerde zamanında orda olabileceklerini sağlayabilecek araç veya ikamet edebilecekleri evler için yardım edilmelidir. Çatışmalar ile tükenmişliğe neden olan bir diğer etken ise, öğretmenlerin aile içindeki ve iş yerindeki ekonomik yönden yaşadıkları sıkıntılardır. Hem öğretmenlerin geçimini sağlayabilecek bir maaş alması hem de öğretmenlerin, öğrencileri için daha verimli olabilmesi için düşük sosyo-ekonomik bölgelerde

okullara eğitim materyalleri, laboratuvar gibi gerekli sınıflar ve imkânların el verdiğince yazıcı, fotokopi makinesi, bilgisayar ya da akıllı tahta gibi teknolojik ürünler eksiksiz bir biçimde sağlanmalıdır.

Göz önünde bulundurulması gereken bir diğer sorun ise, iş-aile ve aile-iş çatışması ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu arasındaki ilişkidir. Öğretmenlerin işte ve ailedeki sorunlarının iş ve aile çatışmasına neden olmasının yanı sıra duyarsızlaşma yaşamalarına da neden olduğu ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin özel ve iş yaşamlarında sosyal ve ekonomik koşulların devamlı değiştiği ve zorlaştığı bu dönemde bireyin kendisine düşen sorumlulukların artması ve tek başına yerine getirmeye çalışırken yardımlaşma ve sosyalleşmenin azalması, aile ve iş çatışmasını başlatarak tükenmişlikte duyarsızlaşma boyutunu yaşama oranını artırabilir. Yoğun bir tempoda çalışan öğretmenlerin birden fazla sorumluluğu da yerine getirmek zorunda olması, yaşadıkları sıkıntılar ile birlikte çatışmaları da doğurmaktadır. Öğretmenlerin de bu süreçte yaşamış olduğu iş-aile ve aile-iş çatışması ile çevrelerine karşı gösterdikleri duyarsızlaşmayı azaltmak adına onlara ve ailelerine sosyal destek, yardım, çocuk ve yaşlı bakımı, sağlık hizmetleri gibi verilebilecek olanaklar artırılarak öğretmenlerin omuzlarındaki yükler azaltılabilir. Öğretmenlerin, tükenmişliğin duyarsızlaşma içine düşmemeleri için yalnız hissettirilmemeleri gerekmektedir. Ayrıca, işini daha da severek yapabilmesi, iş-aile ve aile-iş çatışmasına karşı daha güçlü olabilmesi için idarece desteklenmeli, çalışma azimleri ödüllendirilmeli, iş yükü azaltılmalı, öğretmenler ve öğrenciler arasında sosyal bir ortamı oluşturabilecek etkinlikler artırılmalı, öğretmenlerin doğum, ölüm ve hastalık gibi sıkıntılı dönemlerinde verilecek olan izinleri zorlaştırılmamalıdır.

İş-aile ve aile-iş çatışmasının tükenmişliği pozitif yönde etkilemesinden yola çıkarak; eğitim ve öğretimin sadece öğretmene yüklenen bir sorumluluk olarak görülmemeli, veli ve öğrencilere; öğretmeninde bir aile yaşantısının olduğu ve eve iş götürmemesinin önemi belirtilmelidir. Örneğin, öğretmenin evde yazılı okuması, akşam veli ve öğrencinin araması, idarece olan evrakların evde tamamlanması vb. durumların artması ve öğretmenin işlerini tamamlayamaması iş ve ev ortamındaki sorumlulukları tam yerine getirememesinden dolayı çatışma ve tükenmişliğe neden olabilir. Üstelik içinde yaşadığımız Pandemi dönem, yaşanan bu sorunları daha da artırabilir. Bu konuda, öğrencinin eğitim ve öğretiminde öğretmen, veli ve öğrenci

dayanışmasının önemi, öğretmen, veli ve öğrenciye eğitim ve seminerler aracılığı ile verilmelidir. Meslek sahibi olabilecek, temel ihtiyaçlarını kendileri karşılayabilecek, kendi ayaklarının üzerinde durabilecek ve temel bilgileri edinmiş ahlaklı bireyler yetiştirmek gibi istenilen özelliklere sahip bir çocuk yetiştirmenin sadece öğretmene bağlı olmadığı, veli ve öğrencinin de eğitim-öğretim sürecinde istekli olması ve yardımcı olmalarının önemi, konulu seminerler ve kurslar veli ve öğrenciler için Milli Eğitim Bakanlığınca artırılmalıdır.

Sonuç olarak, bu çalışmada farklı branşlar ve belli bir bölge ile çalışılmıştır. Her branşın araştırması ayrı ayrı yapıp, geniş bir çevre ya da araştırma yapılan bölgelerin birleştirilmesiyle ortaya çıkan sonuçların daha bilimsel ve etkili olacağı düşünülebilir. Öğretmenlerin yaşamış ve yaşayacak oldukları iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve tükenmişliğin; sadece okul, yönetim, veli, öğrenci gibi etkenler aracılığı ile araştırılmaması gerekmektedir. Çatışma ve tükenmişlik yaşayan ya da yaşamayan öğretmenleri etkileyen durumlar ayrıntılı bir şekilde incelenmelidir. Daha sağlıklı veriler elde edilebilmesi için öğretmenlerin çevre şartlarının ve yaşam koşullarının incelenmesi, psikolojik ve fizyolojik rahatsızlıkların sebep ve sonuçlarına bakılması, veli ve öğrencilerin öğretmenler hakkındaki düşünce ve davranışlarının incelenmesi (aynı durum öğretmenlerin düşünceleri içinde geçerli), karşılıklı olarak sorunların dinlenmesi, çatışma ve tükenmişliği besleyen başka etkenler varsa onların da göz önünde bulundurulması ile birlikte öğretmenlerin yaşadığı sıkıntıları içeren araştırma kaynaklarının artırılması ve aile-iş çatışması, iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerine olan etkisiyle ilgili araştırmalara daha fazla yer verilmelidir.



KAYNAKLAR

- Ahmad, A. (1996). Work-family conflict among married professional women in Malaysia. *The Journal of Social Psychology*, 136(5), 663-665.
- Ahuja, M. K., Chudoba, K. M., Kacmar, C. J., McKnight, D.H. and George, J.F. (2006). It road warriors: balancing work-family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions. *Mis Quarterly*, 30(3), 1-18.
- Akçamete, G., Kaner S. ve Sucuoğlu, B. (2001). *Öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akın, A., Tunca, M.,& Bayrakdar, İ. (2017). İş-Aile Çatışması Ölçeği (IAÇÖ) Türkçe formu: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. II. *Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu içinde*. Alanya: Alaaddin Keykubat Üniversitesi. 39-44.
- Aktaş H. ve Gürkan G. Ç. (2015). İş-aile ve aile-iş çatışması ile bireysel performans etkileşiminde meslekî bağlılığın aracı rolü: hemşireler üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16(2), 139-154.
- Allen, T. D., Herst, D. E. Burck, C. S. and M. Sutton, (2000). Consequences associated with work to family conflict: review and agenda for future research. *Researchgate*, (5), 278–308.
- Allen, T. D. ve Finkelstein, L. M. (2014). Work-family conflict among members of full-time dual-earner couples: an examination of family life stage, gender and age. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(3), 376-384.
- Apaydın, H. ve Eker, R. (2015). Din görevlilerinde meslekî tükenmişlik: kahramanmaraş örneği. *Dinbilimleri Akademik Araştırma Dergisi*, 15(1), 207-234.
- Aras, M. ve Karakiraz, A. (2013). Zaman temelli iş aile çatışması, düşük başarı hissi ve iş tatmini ilişkisi: Doktora yapan araştırma görevlileri üzerinde bir araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 1-14.
- Ardınc, K. ve Polatçı, S. (2009, 22 Ocak-Haziran). Tükenmişlik sendromu ve madalyonun öbür yüzü: İşle bütünleşme. *Erciyes üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Armstrong, D.J., Riemenschneider, C. K., Allen, M. W. and Reid, M. F. (2007). Advancement, voluntary turnover and women in it: a cognitive study of work–family conflict. *Information & Management*, 44, 142– 153.

- Aslan, D., Kiper, N. E., Karaağaoğlu, F. Topal, Gündük M. ve Cengiz, Ö. S. (2005). *Türkiye’de tabip odalarına kayıtlı olan bir grup hekimde tükenmişlik sendromu ve etkileyen boyutlar*, Türkiye Tabip Odaları Birliği Yayınları, Ankara, 1-60.
- Aycan, Z. ve Eskin M. (2005). Relative Contributions of Childcare, Spousal Support, and Organizational Support in Reducing Work-Family Conflict for Men and Women: The Case of Turkey. *Sex Roles*, 53, 453-471.
- Aydın Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Ün. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Aydıntan, B. (2007). Örgüt performansı üzerinde insan kaynakları uygulamaları ve örgüt içi güvenin önemi: Uygulamalı bir çalışma. *Verimlilik Dergisi*, 3, 91-110.
- Babin, B. J. and Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*, 62, 77-91.
- Bacharach, S. B., Bamberger, P., and Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Demerouti, E. and Janssen, P. P. M., Hults, R. V. D. and Brouwer, J., (2000). *Using equity theory to examine the difference between burnout and depression*. *Anxiety Stress and Coping*, 13, 247-268.
- Bakker, A.B. ve Geurts, S. A. E. (2004). *Toward a dual-process model of work-home interference*. *Work And Occupations*, 31(3), 345-366.
- Barling, J. (1986). Interrole conflict and marital functioning amongst employed fathers. *Journal of Occupational Behavior*, 7, 1-8.
- Barling, J., Kelloway, E.K. and Frone, M.R. (2005). *Work-family conflict handbook of work stres*. 113-149.
- Başoğlu, B., Şekeroğlu, M., Ö. ve Altun, E. (2016). Öğretmenlerin aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmalarının yaşam doyumuna etkisi ve bazı demografik özelliklere göre incelenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 32(4), 277-291.
- Bedeian, A. G., Burke B. G. and Moffett, R. G. (1988). Outcomes of work-family conflict among married male and female professionals. *Journal of Management*, 14(3), 475-491.
- Bek, Y. (2007). *Öğretmenin toplumsal/ mesleki rolleri ve statüsü*. Yüksek Lisans Dönem Projesi, Edirne Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trakya.

- Benli A., Yenihan B. ve Öner M. (2016). Aile hekimlerinin iş tatmin düzeyleri ile yaşadıkları iş-aile çatışması seviyeleri arasındaki ilişki: Kocaeli örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 14(27), 415-431.
- Berber, S. (2011). *Tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişki: kule personeli üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Berber, M., ve Yılmaz E. B. (2008). Türkiye’de kadın istihdamı: Ülke ve bölge düzeyinde sektörel analiz. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(2), 1-16.
- Beutell, N. J. ve Berman, U. W. (1999). Predictors of work-family conflict and satisfaction with family, job, career, and life. *Psychological Reports*, 85, 893–903.
- Bianchi, R., Schonfeld, Irvin S. and Laurent, E. (2018). burnout syndrome and depression. *Understanding Depression*, 14, 187-202. doi: 10.1007/978-981-10-6577-4.
- Boles, J.S., Dean, D. H., Ricks, J. M., Short, J.C. and Wang, G. (2000). The dimensionality of the maslach burnout inventory across small business owners and educators. *Journal of Vocational Behaviour*, 56, 12-34.
- Bolino, M. C. and Turnley, W. H. (2005). the personal costs of citizenship behavior: the relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work–family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740 –748.
- Boyar, S. L., Carson C. M., Mosley D. C., Maertz, C. P. and Pearson A. W. (2006). Assessment of the validity of Netemeyer et als (1996) WFC and FWC scales. *Imemational Journal of Omfiict Management*, 17(I), 34-44.
- Bragger J. D., O. Rodriguez-Srednicki, E. J. Kutcher, L. Indovino and E. Rosner, (2005). Work-family conflict, work-family culture, and organizational citizenship behavior among teachers. *Journal of Business and Psychology*, 20(2), 303-324.
- Bruck, C. S., Allen, T. D. and Spector, P. (2002). The relation between work–family conflict and job satisfaction: A finergrained analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60(3), 336–353.
- Bu, N. and McKeen, C. A. (2000). Work and family expectations of the future managers and professionals of Canada and China. *Journal of Managerial Psychology*, 15(8), 771-794.
- Burke, R. J. and Greenglass, E. R. (1999). Work-family conflict, spouse support, and nursing staff well-being during. *Organizational Journal of Occupational Health Psychology*, 4(4), 327-336.

- Bümen, N. T., Ateş, A., Çakar, E., Ural, G. ve Acar, A. (2012). *Türkiye bağlamında öğretmenlerin mesleki gelişimi: Sorunlar ve öneriler. Milli Eğitim*, 194, 31-50.
- Büyüksahin S. A., Ok, A.B. ve Keskin, S. (2016). İş-aile çatışması boyutları ile mükemmeliyetçilik arasındaki ilişkide evlilik doyumunun düzenleyici rolü. *Dtcf Dergisi*, 56(1), 144-162.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169–198.
- Caputo, A., Marzi, G. and Pellegrini, M. M. (2018). Conflict management in family businesses A bibliometric analysis and systematic literature review. *International Journal of Conflict Management*, 29(4), 519-542.
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K. and Williams, L. J. (2000). Construction and Initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 249-276.
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K. and Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 52(2), 249-276. doi: 10.1006 / jvbe.1999,1713.
- Casper, W.J., Christopher H., Taylor-Bianco, A. and Wayne, J. H. (2011). Workfamily conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 640-652.
- Cheung, M. F. Y. and Chi-Sum W. (2013). Work-family/family-work conflict: The moderating roles of gender and spousal working status. *Asia Pasific Journal of Human Resources*, 51(3), 330-346.
- Chu, K.H. ve Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Cinamo, R.G. (2006). Anticipated work-family conflict: Effects of gender, self-efficacy, and family back ground (Not the final version). *The Career development quarterly*, Questia Trusted Online Research, 54(3), 202-215.
- Cinamona R. G. ve Rich, Y. (2005). Work–family conflict among female teachers. *Teaching and Teacher Education*, 21, 365–378.
- Clark, S. C. (2000). Work-family border theory: a new theory of work/ family balance. *Human Relations*, 53(6), 748-770.
- Cooper, C.L. ve Payne, R. (1991). *Personality and stress: individual differences in the stress process*. Wiley, Chichester,

- Corcoran, K. (1986). The association of burnout and social work practitioners' impressions of their clients: empirical evidence. *Journal of Social Service Research*, 10, 57-66.
- Cordes, C.L. ve Dougherty, T. W. (1993). *A Review and an integration of research on job burnout*. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çapri, B. (Haziran, 2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 63-77.
- Çelik M., and Turunç, Ö. (2009). Aile iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *KHO Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2), 217-245.
- Çetin, İ. (2018). Tükenmişlik sendromu ve otel çalışanlarının demografik değişkenleriyle ilişkisi: Girne örneği. *Uluslararası Turizm, İşletme, Ekonomi Dergisi*, International Journal Of Tourism, Economic And Business Sciences 2(1), 20-30.
- Çoban, H. (2014). *İş-aile çatışması ve tükenmişlik arasındaki ilişki: bankacılık sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Day A. L. and Chamberlain, T. C. (2006). Committing to your work, spouse, and children: implications for work–family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 116–130.
- Demir, Mehmet, K. ve Arı, E. (2013). Öğretmen sorunları-Çanakkale ili örneği. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(1), 107-126.
- Dikmetaş, E., Top, M, ve Ergin, G. (2011). Asistan hekimlerin tükenmişlik ve mobbing düzeylerinin incelenmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 22, 1-13.
- Dirik N. (2016). *Türkiye’de kadın istihdamının önündeki engellerin aşılmasında girişimciliğin önemi ve kamu istihdam kurumlarının rolü*. Uzmanlık Tezi, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Türkiye İş Kurumu Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Doğan, Ö. (2018). *İyisiyle kötüsüyle 13 maddede türkiye’de öğretmen olmak*. Erişim adresi: <https://biacaip.com/iyisiyle-kotusuyle-13-maddede-turkiyede-ogretmen-olmak/> adresinden 7 Mayıs 2020’ de alınmıştır.
- Domadalski, T. A. (1999). *Emotion in organizations: main currents human relations*. 52, 833-852.
- Eby, L.T., Maher, C.P. ve Butts, M. M. (2010). The Intersection of work and family life: the role of affect. *Annual Review of Psychology*, 61, 599-622.

- Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau, K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A., and Papazian, L. (2007). High level of burnout in intensivists: prevalence and associated factors. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 175(7), 686-692.
- Ensari, H. ve Tuzcuoğlu, S. (1995). Marmara üniversitesine bağlı fakültelerde görev yapan yönetici ve öğretim elemanlarının meslekten yılgınlıklarında kişilik özelliklerinin rolü. *Öneri Dergisi*, 2(11), 51-63.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 10(23), 157-171.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff Burnout*. Erişim adresi: tandfonline.com.
- Frone, M. R. (2003). *Handbook of occupational health psychology*. Work-Family Balance Washington DC: American Psychological Association.
- Frone, M. R., Russel, M. and Cooper, M. L., (1992). Antecedents and outcomes of work- family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Frone, MR and McFarlin, D. B. (1989) *Chronic occupational stressors, self-focused attention, and well-being: Testing a cybernetic model of stress*. 74, 876-883. Erişim adresi: researchgate net.
- Frone, M. R., Grace M. B. and Michael P. F. (1994). Relationship of Work-family conflict to substance use among employed mothers: The role of negative affect. *Journal of Marriage and the Family*, 56, 1019-1030.
- Frone, M. R., Yardley, J.K. and Markel, K. S. (1997). Developing and testing an integrative model of the work-family interface. *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 145-167.
- Frone, M.R., Russell, M., and Cooper, M. L. (1997). Relation of work-family conflict to health outcomes: a four-year longitudinal study of emoloyed parents printed in great britai. *Journal of Occupational and Psychology*, 70, 325-335.
- Goff, S. J. and Mount, M. K. (1991). Employer Supported child care, work/family conflict, and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*, 44(7), 793-809.
- Greenhaus, J. H., Bedeian, Arthur G. and Mossholder, K. W. (1987). Work experience, jop performance and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behaivor*, 31, 200-215.
- Greenhaus, J. H. ve Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1),76-88.

- Greenhaus, J.H. (1988). The intersection of work and family roles: individual, interpersonal, and organizational issues. *Journal of Social Behavior & Personality*, 3(4), 23-44.
- Güldiken, A. ve Saldamlı, A. (2018). Kamu personelinin tükenmişlik seviyeleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 2(2), 310-321.
- Gülova, A. A., İspirli, D. ve Eryılmaz, İ. (2014). işkoliklik ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik beyaz yakalılar üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 25-39.
- Gümüştekin, G.E., Gültekin, F. (2015). Stres kaynaklarının kariyer yönetimine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23(23), 147-158.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürsoy, N. (2013). *Hastane çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik durumlarının aile yaşamına etkisi: kurum ev idaresi personeli üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Habacı, İ., Karataş, E., Adıgüzzelli, F., Ürker, A. ve Atıcı, R. (2013). Öğretmenlerin güncel sorunları, *Turkish Studies - International Periodical For The Languages. Literature And History Of Turkish Or Turkic*, 8(6), 263-277.
- Hammer, L. B., Allen, E. ve Grigsby, T. D. (1997). Work-family conxict in dual-earner couples: within individual and crossover effects of work and family. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 185-203.
- Hammer, L. B., Bauer, T. N. and Grandey A. A. (2003). Work-family conflict and work-related withdrawal. *Behaviors Journal of Business and Psychology*, 17(3), 419-436.
- Higgins, E. T. (2000, November). *Making a good decision: valume from fit Columbia University*. *American Psychologist*, 55(11), 1217- 1230
- Işıkhan, V. (2016). *Çalışanlarda tükenmişlik sendromu*. TÜSAD Eğitim Kitapları Serisi.
- Ivancevich, J.M., Napier, H.A. and Wetherbe, J.C. (1985). An empirical study of occupational stress, attitudes, and health among information systems personel. *Information & Management*, 9, 77-85.
- Ivancevich, J. M. and Matteson M.T. (1982). Occupational stress, type a behavior, and physical well being. *The Academy of Management Journa1*, 25(2), 373-391.

- Iverson, R. D., Olekalns, M. and Erwin, P.J. (1998). Affectivity, organizational stressors and absenteeism: a causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behaviour*, 52, 1-23.
- İnternet: Aybek, Ş. (2017). *Öğretmen olmak bir yaşam biçimidir*. Erişim adresi: [https:// www. hurriyet. com.tr/ egitim/ ogretmen- olmak- bir- yasam- bicimidir-40349588](https://www.hurriyet.com.tr/egitim/ogretmen-olmak-bir-yasam-bicimidir-40349588) adresinden 06.05.2020’ de alınmıştır.
- İnternet: Baloğlu, N., Yüksel, S. ve Karadağ, E. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin yapılandırmacı düşünme stilleri ve yaşam çatışması. *Kuramsal Eğitimbilim*, 3(2),83-99. Erişim adresi:[https:// www.researchgate. net/publication /274.641.436_Ilkogretim_Okulu_Ogretmenlerinin_Yapilandirmaci_Dusunme _Stilleri_ve_Yasam_Catismasi](https://www.researchgate.net/publication/274.641.436_Ilkogretim_Okulu_Ogretmenlerinin_Yapilandirmaci_Dusunme_Stilleri_ve_Yasam_Catismasi).
- İnternet: Bitmiş, G., Turgut, H. ve Sökmen, A., (2013). Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, Sakarya: Sakarya Üniversitesi. Erişim adresi: [https:// www.researchgate.net/ publication /320 .225. 119 _ Psikolojik_Dayanikliligin _Tukenmislik_ Uzerine_Etkisinde_Orgutsel_ Ozdeslesmenin _Aracilik_Rolu](https://www.researchgate.net/publication/320.225.119_Psikolojik_Dayanikliligin_Tukenmislik_Uzerine_Etkisinde_Orgutsel_Ozdeslesmenin_Aracilik_Rolu).
- İnternet: Boyar, S.L., Maertz Jr., C.P. and Pearson, A.W. (2005). *The effects of work-family conflict and family-work conflict on nonattendance behaviors*, 58, 919-925. Erişim adresi: academia.edu.
- İnternet: Bryne, B. M. and Hall, L. M. (1989). *An investigation of factors contributing to teacher burnout: the elementary, intermediate, secondary and postsecondary school environments*. Washington, D.C. Erişim adresi: eric.ed.gov.
- İnternet: Carlson, D.S. ve Perrewé, P. L. (1999). *The role of social support in the stressor-strain relationship: an examination of work-family conflict*, 25(4), 513-540. Erişim adresi: researchgate.
- İnternet: Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C. and Brinley, A. (2005). *Work and family research in io/ob: content analysis and review of the literature (1980–2002)*. 124– 197. Erişim adresi: researchgate.net
- İnternet: Farber, B. A. (1984). Stress and burnout in suburban teachers. *Journal of Educational Research*. 77(6), 325-332. Erişim adresi: [https:// www. researchgate. net/publication/ 276.250.170_Stress_ and_Burnout_ in_ Suburban_ Teachers](https://www.researchgate.net/publication/276.250.170_Stress_and_Burnout_in_Suburban_Teachers).
- İnternet: Frisinger, R. (2006). *The burnout phenomenon*. Erişim adresi: books.google.com.tr.

- İnternet: Greene, C. J. (2017). *exploring the burnout experience of radiology physician executives working in an academic medical institution: A mixed methods approach*. Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Health Sciences Seton Hall University. 1-116. Erişim adresi: <https://core.ac.uk/download/pdf/151.531.626.pdf>
- İnternet: Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2013). *Multivariate data analysis: pearson education Limited*. Erişim adresi: <https://files.pearsoned.de/inf/ext/9781292035116>.
- İnternet: Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: The commercialization of feeling, berkeley. *University of California Press.*, 20, 3-327. Erişim adresi: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4410628/mod_resource/content/0/Hochschild%2C%20Arlie%20Russell-The%20managed%20heart%20_%20commercialization%20of%20human%20feeling-University%20of%20California%20Press%20%282012%29.pdf.
- İnternet: Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley. Erişim adresi: <https://academic.oup.com/sf/article-abstract/43/4/591/2227932?redirectedFrom=fulltext>.
- İnternet: Kim, L. J. S. and Ling, C. S. (2001). Work-family conflict of women entrepreneurs in singapore. *Women in Management Review*, 16(5), 204-221. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/235265515_Work-family_conflict_of_women_entrepreneurs_in_Singapore.
- İnternet: Kossek, E. E., Kelly, E.R., Hammer, L.B., Durham, M., Bray, J., Chermack, K., Murphy, L. A. and Kaskubar D. (1999). Getting there from here: research on the effects of work-family initiatives on work-family conflict and business outcomes. *Acad Manag Ann.* 2, 305-349. Erişim adresi: www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2892913.
- İnternet: Madsen, S. R. (2005). *Work and family conflict: does home-based telework make a difference?* *Utah Valley University*, Erişim adresi: https://works.bepress.com/susan_madsen/47/.
- İnternet: Madsen, S. R. (2003). The effects of home-based teleworking on work-family conflict. *Wiley Online Library*, 14(1), 35-58. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/40726974_The_Effects_of_Home-Based_Teleworking_on_Work-Family_Conflict.
- İnternet: Maslach, C., Leiter, Michael, P. and Schaufeli, W. (2008). *Measuring burnout. Typeset by SPI, Delhi, Cartwrite*. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/46703718_Measuring_Burnout.
- İnternet: Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). *Job burnout. Annual Review Psychology*, 52, 397-422. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/228079161_Job_Burnout

- İnternet: Maslach, C. and Zimbardo, P. G. (1982). *Burnout – the cost of caring*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J. Erişim adresi: https://malorbooks.com/pdf/Burnout_preview.pdf
- İnternet: Mastracci, S.H., Newman, M.A. ve Guy, M.E. (2006). *Appraising emotional work: determining whether emotional labor is valued in government jobs american review of public administration*. 36(2), 123-138. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/238430564_Appraising_Emotional_WorkDetermining_Whether_Emotional_Labor_Is_Valued_in_Government_Jobs
- İnternet: Matthews, L. S., Conger, R. D. ve Wickrama, K. A. S. (1996). Work-family conflict and marital quality: mediating processes. *Social Psychology Quarterly*, 59, 62-79. Erişim adresi: <https://www.jstor.org/stable/2787119?seq=1>.
- İnternet: Mattila, A.S. ve Enz, C.A. (2002). *The role of emotions in service encounters*. *Journal of Service Research*, 4, 1-27. Erişim adresi: <https://core.ac.uk/download/pdf/145.015.357.pdf>.
- İnternet: Nelson, D.L., Quick, J.C., Hitt, M.A. and Moesel, D. (1990). *Politics, lack of career progress, and work/home conflict: Stress and strain for working women, sex roles*, 23(3/4), 169 –185. Erişim adresi: dergipark.org.tr.
- İnternet: Podsakof P.M., Mackenzie, S.B., Paine J.B. and Bachrach, D. G. (2000). *Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research*, 26(3), 513-563. Erişim adresi: psu.edu.
- İnternet: Pugliesi, K. (1999). *The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being motivation and emotion*. 33(2), 125-154. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/226.520.035_The_Consequences_of_Emotional_Labor_Effects_on_Work_Stress_Job_Satisfaction_and_WellBeing#:~:text=Results%20indicate%20that%20both%20forms,decreases%20satisfaction%2C%20and%20increases%20distress.
- İnternet: Rantanen, J., U. (2008). *Work-family interface and psychological well-being jyvaskylä studies in education*. *Psychology And Social Research*, 346, 9-86. Erişim adresi: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/19200/9789513934255.pdf?S>.
- İnternet: Riethof, N. and Bob, P. (2019). *Burnout syndrome and logotherapy: logotherapy as useful conceptual framework for explanation and prevention of burnout*. Erişim adresi: www.ncbi.nlm.nih.gov.

- İnternet: Schaufeli, W.B., Maslach, C. ve Marek, T. (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory And Research*. Washington. Erişim adresi: books. google. Com
- İnternet: Tabachnick, B.G. and Fidell, L.S. (2013). *Using multivariate statistics (sixth ed.)*. Pearson, Boston. Erişim adresi: [http:// ebook.stkip-pgri-sumbar.ac.id/ebook/komputer-informasi-referensi-umum/6th-edition-using-multivariate-statistics-pearson / download](http://ebook.stkip-pgri-sumbar.ac.id/ebook/komputer-informasi-referensi-umum/6th-edition-using-multivariate-statistics-pearson/download)
- İnternet: Taslak S. (2007). İş-aile çatışmalarının bireysel ve örgütsel sonuçları üzerine uygulamalı bir araştırma. *Yönetim*, 18(58), 1-9. Erişim adresi: <https://arastirmax.com/en/system/files/dergiler/323/makaleler/18/58/arastirmax-aile-catismalarinin-bireysel-orgutsel-sonuclari-uzerine-uygulamali-bir-arastirma.pdf>.
- İnternet: Tekişık, Hüseyin H. (1986). *Türkiye’ de öğretmenlik mesleği ve sorunları*. Erişim adresi: <http://static.dergipark.org.tr/articledownload/imported/5000049377/500046697.pdf>? adresinden 07.05.2020’ de alınmıştır.
- İnternet: Üstüner, M. (2004). Geçmişten günümüze türk eğitim sisteminde öğretmen yetiştirme ve günümüz sorunları. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7. Erişim adresi: <https://www.pegem.net/akademi/3-8232-Gecmisten-Gunumuze-Turk-Egitim-Sisteminde-Ogretmen-Yetistirme-ve-Gunumuz-Sorunlari.aspx> adresinden 06.05.2020’ de alınmıştır.
- İnternet: Westman, M., and Etzion, D. L. (2005). *The crossover of work-family conflict from one spouse to the other*. 1936- 1957. Erişim adresi: https://www.academia.edu/21533292/The_Crossover_of_Work_Family_Conflict_From_One_Spouse_to_the_Other1.
- İnternet: Grandey, A.A., Bryanne L.C., and Ann C. C. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 305-323. Erişim adresi: Psu. Edu.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Jehn, K. A. ve Mannix, E. A. (2001). The dynamic nature of conflict: A longitudinal study of intragroup conflict and group performance. *Academy of Management Journal*, 44(2), 238– 251.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40, 256–282.

- Jensen, M. T. (2014). Exploring business travel with work–family conflict and the emotional exhaustion component of burnout as outcome variables: The job demands–resources perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(4), 497–510.
- Judge, Timothy A., Ilies, R. and Scott, Brent A. (2006). Work-family conflict and emotions: effects at work and at home. *Personnel Psychology*, 59, 779-814.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 29-32.
- 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.
- Karakule, İ., Karademir, Ö. ve Armağan, M. V. (2019). İş stresinin çalışanların kariyer algıları üzerindeki etkisini incelemeye yönelik bir çalışma. *International Journal of Management and Administration*, 3(6), 207-226.
- Karatepe, O. M. ve Kılıç H., (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work–family interface with the selected job outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 28(1), 238–252.
- Karatepe, O.M., and Baddar L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees work–family conflict and family–work conflict. *Tourism Management*, 27(5), 1017–1028.
- Karatepe, O.M., Sökmen, A., Yavaş, U. ve Babakuş, E. (2010). Work-family conflict and burnout in frontline service jobs: direct, mediating and moderating effects. *Ekonomika A Management*, 4, 61-73.
- Karayel, H. A. ve Karayel, S. (2019). Tükenmişlik Sendromu. *İnsamer*, 97, 1-11.
- Karaalioglu, Z. (2015). *Tükenmişliğin iş tatmini üzerine etkisi*. Doktora Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı İşletme, Doktora Programı, İstanbul.
- Khan, M. R. U., Nazir, N., Kazmi, S., Khalid, A., Kiyani, T. M. and Shahzad, A. (2014). Work-family conflict and turnover intentions: mediating effect of stress. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(1), 92-100
- Kızılgöl, A. Ö. (2012). *Kadınların işgücüne katılımının belirleyicileri: ekonometrik bir analiz*. Balıkesir Üniversitesi Bandırma İİBF, Ekonometri Bölümü Doğuş Üniversitesi Dergisi, 13(1), 88-101.
- Kim, W. H., Ra, Y., Park, J. G. and Kwon, B. (2017). Role of burnout on job level, job satisfaction, and task performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 38(5), 630-645.

- Kinnunen, U., Vermulst, A, Gerris, J. and Mäkikangas, A., (2003). Work–family conflict and its relations to well-being: the role of personality as a moderating factor. *Personality and Individual Differences*, 35(7), 1669-1683.
- Kocaman, E. (2015). *Hemşirelerde tükenmişlik ile rol çatışması ve rol belirsizliği arasındaki ilişki: çorlu devlet hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, Tekirdağ.
- Koç, H. (2009). Örgütsel bağlılık ve sadakat ilişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 200-211.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. ve Connolly, T. F. (1983). A model of work, family and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- Kossek, E. E. and Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies and job-life satisfaction relationship: a review and directions for organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 139-148.
- Kramer, N. Samuel (1998). *Tarih Sümer’de Başlar* (Çev:Muazzez İlmiye Çığ) Ankara: Ttk Basımevi.
- Lee, R. T. ve Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of maslach’s three dimensions of burnout. *Journal Of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Lee, R. T. ve Ashford, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: toward an integrated model. *Journal Of Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Lee, L.T. ve Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimension of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z. ve Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in korean nurses. *Journal Of Advanced Nursing*, 44(5), 534-545.
- Leiter, M. P. ve Durup, M. J. (1996). Work, home, and in-between: a longitudinal study of spillover. *Journal Of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29–47.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal Of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Li, C., Jiafang L., Yinying Z. (2013). Cross-domain effects of work-family conflict on organizational commitment and performance. *Social Behavior and Personality*, 4(10), 1641-1654.

- Liff, S. and Ward, K. (2001). Distorted views through the glass ceiling: the construction of women's understandings of promotion and senior management positions. *Gender of Work & Organization*, 8(1), 19–37.
- Lim, V. K. G. and Teo, T. S. H., (1999). Occupational stress and it personnel in Singapore: factorial dimensions and differential effects. *International Journal of Information Management*, 19, 277 - 291
- Lo, C. W. H. and Fryxell, G. E. (2003). The Influence of environmental knowledge and values on managerial behaviours on behalf of the environment: An empirical examination of managers in china. *Journal of Business Ethics*, 46, 45–69.
- Macit, M. ve Ardiç, K. (2018). İşkoliklik, İş-Aile Çatışması ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 825-844.
- Magnini, V.P. (2009). Understanding and reducing work- family conflict in the hospitality industry. *Journal of Human Resources in Hospitality&Tourism*, 8, 119–136.
- Majekodunmi, A. E. (2017). Work-family-conflict and family-work-conflict as correlates of job performance among working mothers: Implications for industrial social workers African. *Journal of Social Work*, 7(1), 1- 62.
- Manjula, P.S. and Srinivasan, P.T. (2015). Occupational stress and its impact on work exhaustion. *An empirical study among information systems personnel aber*, 3(8), 6359-6371.
- Marchese, M., Bassham, G. ve Ryan, J. (2002). Work-family conflict: a virtue ethics analysis. *Journal of Business Ethics*, 40, 145-146,
- Marks, Nadine, F. (1998, November). Does it hurt the care? caregiving, work-family conflict, and midlife well-being. *Journal of Marriage and the Family*, 60, 1-46.
- Maslach, C. (2006). *Understanding job burnout, stress and quality of working life: current perspectives in occupational health*. USA: Information Age Publishing.
- Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. ve S. E. Jackson; (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E. and Leiter, M. P. (1986). *Maslach abournout İventory*. Bayshore Road: Consulting Pscychologists Press.

- Maslach, C. ve Leiter, P. M. (1997). *The truth about burnout*. Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. Perrewé & D. C. Ganster, (Eds.), *Research in occupational stress and well being*, 3, 91-134.
- Mehrad, A. (2019). Importance of job burnout effects on employees' attitude and performance at workplace: A review. *International Journal For Research In Educational Studies*, 5(5), 1-19.
- Mengenci, C. (2015). İş tatmini, duygusal emek ve tükenmişlik ilişkilerinin belirlenmesi. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 127-139.
- Mesmer-Magnus, J. ve Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 215-232.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. And Baltes, B.B. (2010). Antecedents of work-family conflict: a meta-analytic. *Review Journal of Organizational Behavior*, researchgate.net, 32, 1-38.
- Michel, J. S., Mitshelson J. K., Kotrba, L. M., Lindsey M., LeBreton, J. M. ve Baltes B. B. (2009). A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 199-218.
- Minnotte, K. L., Minnotte, M. C. ve Pedersen, D. E. (2013). Marital satisfaction among dual-earner couples: Gender ideologies and family-to- work conflict. *Family Relations*, 62(4), 686-698.
- Morris, A.J. ve Feldman, D.C. (1996). The Dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 98-1010.
- Mowday, R.T., Steers, R.M. and Porter, L.W. (1979). *The measurement of organizational commitment*, 14, 1-46. Erişim adresi: academia.edu.
- Nakip, M. ve Yaraş, E. (2017). *Spss Uygulamalı Pazarlamada Araştırma Teknikleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Naktiyok, A. ve Karabey, C.N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2, 180-198.
- Netemeyer, R. G., Boles J. S. and Mcmurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 80, 400-410.

- Nohe C. and Sonntag K. (2014). Work–family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85, 1 – 12.
- Noor, N., M. (2002). Work-family conflict, locus of control, and women's well-being: Tests of alternative pathways. *The Journal of Social Psychology*, 142(5), 645-662.
- Oruç, S. (2007). *Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İlköğretim Anabilim Dalı, Adana.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, Çakmak. N. (2009). Organizasyonlarda iş-aile ve aile-iş çatışmalarının iş ve yaşam tatminleri üzerindeki etkisi. *Erciyes Üniversitesi, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(71), 70-99.
- Özsoylu, S., Akyıldız, B. ve Dursun, A. (2017). Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve etkileyen faktörler. *Journal Pediatr Emerg Intensive Care Med*, 4, 104-109.
- Öztürk, N. (2008). *Evli bayan öğretmenlerde iş-aile çatışmasının işstresi ve performansına etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Yedi Tepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Pala T., Tepeci M. ve Timur A. (2018). Duygusal emeğin iş-aile çatışması üzerine etkisi: izmir şehir otelleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29(1), 7 – 18.
- Parasuraman, S. ve Simmers C. A. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: A comparative study, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 551-568.
- Parasuraman, S., Purohit, Y. S., Godshalk, V. M. and Beutell, N. J. (1996). Work and family variables, entrepreneurial career success, and psychological well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 48, 275–300.
- Parker, L. and Allen, T. D. (2001). Work/family benefits: Variables related to employees' fairness perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58, 453-468
- Perlman, B. and Hartman, E. A. (1982). *Burnout: summary and future. Research, Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Perrewe, P. L., Hochwarter, W. W., and Kiewitz, C. (1999). Value attainment: An explanation for the negative effects of work-family conflict on job and life satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 318–326.
- Pleck, J. H., Staines, G. L. ve Lang, L. (1980). Conflicts between work and family. *Monthly Labor Review*, 103(3), 29-32.

- Poelmans, S. (2001). Work-family conflict as a mediator of the work stress -mental health relationship. *University of Navarra Research Paper*, 443, 3-21.
- Polat, G., Topuzoğlu, A., Gürbüz, K., Hotalak, Ö., Kavak, H., Emirikçi, S. ve Kayış, L., (2009). Bilecik ili, Bozüyük ilçesi, lise öğretmenlerinde tükenmişlik sendromu. *TAF Preventive Medicine Belletin*, 8(3), 217-222.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Puhan, R. R., Dash, R. C., Malla, L. and Baral, S. (2015). Burnout among secondary school teachers and responsible potential sources and symptoms- a critical analysis. *Scholarly Research Journal For Interdisciplinary Studies*, 3(16), 2607-2621.
- Ragins, B. R. (1989). Power and gender congruency effects in evaluations of male and female managers. *Journal of Management*, 15(1), 65-76.
- Rahman, T., Tabassum A ve Jahan, K. (2015). Test of work-to-family and family-to-work models of conflict and satisfaction: an analysis of dual career couples in Bangladesh. *Canadian Journal Of Family And Youth*, 7(1), 87-113.
- Randall, M. ve Scott, W.A. (1988). *Burnout, job satisfaciton and job performance*, 23(3), 335-347. Erişim adresi: academia. Edu.
- Reynolds, J. (2005). In the face of conflict: work-life conflict, gender, and working time preferences in the U.S. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1313-1331.
- Rice, R. W., Frone M. R. ve McFarlin D. B. (1992). Work-nonwork conflict and the perceived quality of life. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 155-168.
- Ritacco, M. M. Ms. G. and Jankome, P. K. (2013). The impact of stress and burnout on employees' performance at botswana power corporation interdisciplinary. *Journal Of Contemporary Research In Business*, 5(6), 795-824.
- Ross, L. E. and Boles, J. S. (1994). Exploring the influence of workplace relationships on work-related attitudes and behaviors in the hospitality work environment. *International Journal of Hospitality Management*, 13(2), 155-171.
- Sağlam A. G. ve Çına B. E. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Sakamoto, Y. and Spinks, W. A. (2008). The impact of home-based telework on work-family conflict in the childcare stage. *The Journal of eWorking*, 2(2), 144-158.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., and Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice. Uluslararası Kariyer Geliştirme*, 14(3), 204-220.
- Schorn, N. K. & Buchwald, P. (2007). *Burnout in student teachers electronic proceedings of the 27th conference of the star society*, University of Crete, Rethymnon.
- Seçilmiş, C. ve Kılıç, İ. (2017). İş-aile çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Kongresi (Usak'17)*, İstanbul.
- Selvarajan, T., Cloninger, P. and Singh, B. (2013). Social support and work-family conflict: a test of an indirect effects model. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 486-499.
- Selvarajan, T.T., Singh, B., and Cloninger, P.A. (2016). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 39-56.
- Shani, A., Uriely, N., Reichel, A. ve Ginsburg, L. (2014). Emotional labor in the hospitality industry: The influence of contextual factor. *International Journal of Hospitality Management*, 37(1), 50-158.
- Soysal, A. (2010). Türkiye’de kadın girişimciler: Engeller ve fırsatlar bağlamında bir değerlendirme. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(1), 83-114.
- Sönmez, V. (1989). Türkiye’ de öğretmenlerin ekonomik durumu. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 4, 77-84.
- Spell, C. S., Haar, J. and O'Driscoll, M. (2009). Managing work-family conflict: Exploring individual and organizational options. *New Zealand Journal of Human Resources Management*, 9(3), 200-215.
- Stalker, C. and Harvey, C. (2002). Professional burnout in social service organizations: a review of theory, research and prevention. *Partnerships for Children and Families Project*, 10, 1-54.
- Steinmetz, H., Frese, M. and Schmidt, P. (2008). *A longitudinal panel study on antecedents and outcomes of work-home interference*. Google Akademik.
- Stoner, C. R., Hartman R. I. ve Arora R. (1999). Work-home role conflict in female owners of small businesses: An exploratory study. *Journal of Small Business Management*, 28, 30-38.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma hayatında tükenmişlik sendromu: tükenmişlikle mücadele teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Tarıs, T. W., Blanc, P. M. L., Schaufeli, W. B. and Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests.', *Work & Stress*, 19(3), 238-255.
- Tayfur, Ö. ve Arslan, M. (2012). Algılanan iş yükünün tükenmişlik üzerine etkisi: iş-aile çatışmasının aracı rolü. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1), 147-172.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., ve Lyness, K. S. (1999). When work family benefits are not enough: the influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 392-415.
- Toksöz A. G., Dedeoğlu S., Parmaksız M. E., Bahçe K. S. (2014). *Türkiye’de kadın işgücü profili ve istatistiklerinin analizi*. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü, Ankara: Duygu Matbaacılık.
- Tsai, W.C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *Journal of Management*, 27, 497-512.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002). Normal çocuklarla çalışan anaokulu öğretmenlerinde tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12, 1-11.
- Tuğsal, T. (2017). *İş-yaşam dengesi, sosyal destek ve sosyo-demografik faktörlerin tükenmişlik üzerindeki etkisi*. İstanbul Ticaret Üniversitesi, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İşletme Doktora Programı, İstanbul.
- Tuna, M. (2010). *Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri (ankara ili uygulaması)*. Yüksek Lisans Tezi, T.C. Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimler Enstitüsü, Spor Yönetimi Ana Bilim Dalı, Nisan.
- Turliuc, Nicoleta M. ve Buliga, D. (2014). Work-family conflict and job and family satisfaction. The mediating role of cognitions prosedür. *Sosyal ve Davranış Bilimleri*, 159, 105-109.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Algılanan örgütsel desteğin çalışanların iş-aile, aile-iş çatışması, örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: savunma sektöründe bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 209-232.
- Turunç, Ö. ve Afacan F. M. (2015). Algılanan lider desteği ile iş- aile çatışması ilişkisinde kendini işletmeden hissetmenin düzenleyici etkisi: turizm sektörü örneği. *Kaü üibf Dergisi*, 6(10), 113-134.

- Tükel, Y., Kaplan, T., Sipahi, K., Atılgan, D. ve Aktaş, S. (2018). Occupational burnout levels of workers employed as regular and permanent workers in the affiliated institutions of konya provincial directorate of family and social policies. *International Journal of Modern Education Studies*, 2(1), 56-63.
- Tümkaya, S. (1996). Öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri ve kullandıkları başa çıkma davranışları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(11), 26-36.
- Tümkaya S., Cam, S. ve Cavuşoğlu, I. (2009). Tükenmişlik ölçeği kısa versiyonu'nun türkçe'ye uyarlama, geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Ç.U. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.
- Van Dijk, P.A., Smith, L.D.G. ve Cooper. B.K. (2011). Are you for real? An evaluation of the relationship between emotional labour and visitor outcomes. *Tourism Management*, 32(1), 39-45.
- Voydanoof, P. (2005). Work demands and work-to-family and family-to-work conflict: direct and indirect relationships. *Journal Of Family Issues*, September, 26(6), 707-726.
- Weisfeld, C. C., Dillon L. M., Nowak N. T., Mims K. R., Weisfeld G. E., İmamoğlu O. E., Butovskaya M. ve Shen J. (2011). Sex differences and similarities in married couples: Patterns across and within cultures. *Archives of Sexual Behavior*, 40, 1165-1172.
- Wong, J. ve Wang, C. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30(2), 249-259.
- Wortel, C., K. E. and Steenbergen, E. V. (2009). *The relation of work-family conflict and work-family facilitation with marital satisfaction, through negative and positive behaviors*. Masterthesis Sociale Psychologie Universiteit, Utrecht.
- Wright, T.A., ve Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83, 486-493.
- Wu, G., Hu, Z. and Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling, *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(2394), 1-20.
- Yavaş, U., Babakuş, E. ve Karatepe, O.M. (2008). Attitudinal and behavioral consequences of the work-family conflict and family-work conflict: Does gender matter? *International Journal of Service Industry Management*, 19(1), 7-31.
- Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik sendromu: Maslach ve Kopenhag tükenmişlik ölçeklerinin karşılaştırmalı analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 123-131.

- Yıldız, H. (2009). *Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Bilim Dalı, Ankara.
- Yılmaz, E. S. (2018). *İş-aile çatışmasının, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: sosyal normların düzenleyici rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Yılmaz T., Sözcan, Z., Kişioğlu, H. (2019, Aralık). Dolmuş ve minibüs şoförleri iş stres düzeylerinin iş-aile çatışması üzerine etkileri: Sakarya ili örneği. *Karatahta/İş Yazıları Dergisi*, 15, 25-38.
- Yüksel, İ. (2005). İş-aile çatışmasının kariyer tatmini, iş tatmini ve iş davranışları ile ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 301-314.
- Zhao, X., Qu, H. ve Liu, J. (2014). An investigation into the relationship between hospitality employees work- family conflict and their leisure intentions. *Cornell Hospitality Quarterly*, 55(4), 408-421.
- Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2014). Work- family conflicts of practitioners of accountancy: practice of diyarbakır. *Sosyoekonomi*, 1, 124-134.





EKLER

EK-1. Demografik Bilgi Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalında “Öğretmenlerde aile-iş çatışması ve iş-aile çatışmasının tükenmişlik üzerine etkisi” konulu Yüksek Lisans Tezi kapsamında yapılan bir çalışmadır. Araştırmamız sadece akademik amaçlı olup, bilgileriniz gizli tutulacaktır. Gelecek nesillerimizin baş temsilcileri olan sizlere bir nebze de olsa yardım edebilmek amacıyla hazırladığım bu çalışmanın anketine vereceğiniz yanıtların, eksiksiz ve gerçek duygu, düşüncelerinizi yansıtır olmaları, çalışmanın başarısını önemli derecede etkileyecektir.

Değerli vaktinizi ayırıp katılımda bulunduğunuz için şimdiden teşekkür ederim.

Fatma Filiz ALTINTOP

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi,

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Bilim Dalı Öğrencisi

YÖNERGE

Anketimiz 3 bölümden oluşmaktadır. 1. Demografik Özellikler 2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 3. İş – Aile Çatışması Ölçeği

Anketin ilk bölümünde öğretmenlerin demografik özelliklerini belirlemek amacıyla sorular bulunmaktadır. Lütfen size uygun cevabı işaretleyiniz ve boşlukları doldurunuz.

- 1) Cinsiyetiniz? Kadın () Erkek ()
- 2) Yaşınız?
- 3) Medeni Durumunuz? Evli () Bekar () Dul () Boşanmış () Diğer ()
- 4) Çocuğunuz Var mı? Evet (Kaçtane, Belirtiniz:.....) Hayır ()
- 5) Eğitim Durumunuz? Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora ()
- 6) Branşınız
- 7) Kaç yıllık öğretmensiniz?
- 8) Haftada kaç saat derse giriyorsunuz?
- 9) Okul dışında başka bir işte çalışıyor musunuz?
- 10) Sizinle yaşayan başka bir aile bireyi var mı? (Eşiniz ve çocuklarınız dışında)
- 11) Meslek seçimini... Kendi isteğimle () Ailemin isteğiyle () İş olanağı sebebiyle () Diğer ()
- 12) Mesleğinize ne derece bağlısınız? Yüksek () Orta () Düşük ()
- 13) Mesleğiniz size uygun mu? Hayır () Kısmen () Evet ()

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

EK-2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Aşağıdaki sorular sizin iş ortamındaki tükenmişlik seviyenizi belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Lütfen size uygun olanı derecelendirmeye göre işaretleyiniz.
(Asla:1 , Nadiren:2 , Bazen:3 , Evet:4 , Kesinlikle Evet:5)

	(1) Asla	(2) Nadiren	(3) Bazen	(4) Evet	(5) Kesinlikle Evet
1. Bir öğretmen olarak işimden uzaklaştığımı hissediyorum.					
2. İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda, okula gitmek zorunda olduğum zaman, yorgun hissediyorum.					
4. İş arkadaşlarımla ve öğrencilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini kolay anlayabiliyorum.					
5. İdarecilere ve öğrencilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün öğrenciler ile uğraşmak beni yoruyor.					
7. Öğrencilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.					
8. Bu meslekte işimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
9. Gerek öğrencilerin gerek velilerin hayatlarını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.					
10. Mesleğime başladığımdan bu yana, insanlara karşı daha ilgisiz oldum.					
11. Mesleğimin beni duygusuzlaştırmasından korkuyorum.					
12. İşim konusunda kendimi güçlü hissediyorum.					
13. Mesleğimin beni kısıtladığını düşünüyorum.					
14. Çok fazla çalışıp yorulduğumu hissediyorum.					
15. Hizmet verdiğim kişilerin sonra ne yaşadıkları beni ilgilendirmez.					
16. İnsanlarla yüz yüze çalışmak bende stres yaratıyor.					
17. Çalıştığım ortamda rahat davranır ve ortamı yumuşatırım.					
18. Öğrencilerimle ya da iş arkadaşlarımla yakın çalışmak kendimi canlanmış hissettirir.					
19. İşimde birçok başarıya imza attım.					
20. Sabrımın son noktasına geldiğimi hissediyorum.					
21. İşte duygusal konularda soğukkanlıyım.					
22. Çalışma ortamındaki sorunlarda beni suçladıklarını hissediyorum.					

EK 3. İş-Aile Çatışması Ölçeği

İŞ – AİLE ÇATIŞMASI ÖLÇEĞİ

Bu kısımda iş – aile çatışması düzeyinizi belirleyecek olan ile ilgili yargı cümleleri bulunmaktadır.
Lütfen kendinize uygun olana kurucuğu işaretleyiniz.

(Kesinlikle Katılıyorum:1, Katılıyorum:2, Emin Değilim:3, Katılmıyorum:4, Kesinlikle Katılmıyorum:5)

	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Emin Değilim	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1. İşteki sorumluluklarım iş ve aile yaşamımı olumsuz etkiliyor.	1	2	3	4	5
2. İşime ayırdığım vakit aileme karşı olan sorumluluklarımı yerine getirmemi güçleştiriyor.	1	2	3	4	5
3. İşimden dolayı evde yapmak istediklerimi yapmama vakit kalmıyor.	1	2	3	4	5
4. İşimdeki gerginlik ve yük sebebiyle aile yaşantımda yapmak istediklerimi yapamıyorum.	1	2	3	4	5
5. İşteki sorumluluklarımı yerine getirirken ailemle ilgili planlarımı değiştirmem gerekiyor.	1	2	3	4	5
6. Ailemdeki gereksinimler iş yaşantımı olumsuz etkiliyor.	1	2	3	4	5
7. Ev yaşantımla ilgili gereksinimler iş yaşantımdaki sorumluluklarımı ertelememe sebep oluyor.	1	2	3	4	5
8. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
9. Aile yaşantım, işe zamanında ulaşmak, günlük işlerimi yapmak, ders dışı sosyal aktivitelerde bulunmak gibi işlerimi olumsuz etkiliyor.	1	2	3	4	5
10. Aile yaşantımdaki gerginlik ve yük, işimle ilgili yapmam gerekenleri kötü etkiliyor.	1	2	3	4	5

EK-4. Bala İlçesi Milli Eğitim Müdürlüğünce Onaylanmış Bala Okullarıyla Çalışma
İzin Yazısı

BALA İLÇE MİLLİ EĞİTİM MÜDÜRLÜĞÜNE

Kurumunuza bağlı okullardan Alparslan ilkokulunda ücretli öğretmen olarak görev yapan ben Fatma Filiz ALTINTOP, aynı zamanda Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Öğrencisiyim. Yazmakta olduğum " Öğretmenlerde İş- Aile Çatışması ve Aile- iş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi" konulu tez çalışmamdaki araştırmamın anketini Bala İlçesine bağlı okullarınızda bulunan anaokulu, ilkökulu, ortaokul, lise branş öğretmenleri ve idarecilere uygulamak için sizden izin istiyorum.

Gereğinin yapılmasını bilginize arz ederim.

Fatma Filiz ALTINTOP

Eki: Anket Örneği

EK 4 (devam) : Bala İlçesi Milli Eğitim Müdürlüğünce Onaylanmış Bala Okullarıyla Çalışma İzin Yazısı

-TUTANAK-

İlçe Kültür Komisyonu'muz 05/03/2019 tarihi saat 12.30'da İlçe Milli Eğitim Eğitim Müdürlüğünde Alparslan İlkokulunda ücretli öğretmen olarak görev yapan Fatma Filiz ALTINTOP'un 'Öğretmenlerde İş-Aile Çatışması ve Aile-İş Çatışmasının Tükenmişlik Üzerine Etkisi' konulu araştırmasını incelemek üzere toplanmıştır. Yapılan inceleme ve değerlendirme sonucu komisyonumuzca uygun bulunmuştur. İşbu tutanak komisyonumuzca kayıt altına alınmıştır.

Zeynep BAYIR
Görsel Sanatlar Öğretmeni

Tuğçe Yılmaz
Türkçe Öğretmeni

İsmet Kocan KARLAN
Tarih Öğrt.

Büşra Şenel
Müzik Öğretmeni

Fatma TAŞ

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Altıntop, Fatma Filiz
Uyruğu : T.C.
Doğum tarihi ve yeri :
Medeni hali :
Telefon :
e-mail :

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü/Tezsiz Yüksek Lisans İşletme	2018
Lisans	Anadolu Üniversitesi / İşletme Fakültesi(Aöf)	2013
Lise	Bala Lisesi (Yabancı Dil Ağırlıklı).	2006

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2011-2020	Bala/Ankara	Ücretli Öğretmenlik

Yabancı Dil

İngilizce

Hobiler

Geri dönüşümle tekrardan kullanılabilir eşyalar yapmak, yürüyüşe çıkmak, film izlemek, spor yapmak, müzik dinlemek, polisiye ya da duygusal konulu romanlar okumak, hayatımı yaşamaya değer hale getirmek için elimden geleni yapmak ve en önemlisi hayallerimin gerçekleşmesi için çabalamak...





le.ahbv.edu.tr